

Bilancio sociale 2019
L'Officina dell'AIAS Cooperativa Sociale



0) Saluto del Presidente

A venti anni dalla costituzione della Cooperativa Sociale (1998) presentiamo la prima edizione del bilancio sociale relativo all'anno 2019 come strumento di condivisione con gli *stakeholders* di un percorso di costante crescita sia come numero di soci, sia come numero di persone con disabilità raggiunte dai servizi educativi, assistenziali, formativi, sia come servizi di sollievo e sostegno ai famigliari. Soci lavoratori, persone con disabilità, famigliari e volontari delle associazioni della Rete AIAS sono i portatori di interesse rilevanti della Cooperativa Sociale L'Officina dell'AIAS, che gestisce i centri residenziali, semiresidenziali, i servizi domiciliari, le opportunità di Tempo Libero e, dal 26/12/2018, lo StraVagante Hostel e l'Osteria Il Mangiabottoni che, assieme alla Galleria Giustizia Vecchia, innovano profondamente i servizi di formazione e lavoro rivolti alle persone con disabilità.

I nostri obiettivi sono proiettati al miglioramento continuo attraverso l'innovazione, la formazione dei soci lavoratori e la ricerca di risorse aggiuntive, attraverso la creazione di reti territoriali per la realizzazione di progetti sociali innovativi.

Abbiamo descritto e misurato la nostra efficacia nel perseguire gli obiettivi; abbiamo coinvolto i portatori di interesse rilevanti e sono emerse sia informazioni finanziarie che sociali e legate alla *governance* della cooperativa.

Il bilancio sociale così realizzato ha messo anche in risalto un dato che ci sta a cuore: il nostro essere emanazione di A.I.A.S. di Verona, ha trovato corrispondenza nella costante e presenza del volontariato nei servizi. Inoltre, aderendo a reti e collaborando nel territorio con enti ed associazioni che si occupano di arte, di cultura, di tempo libero, di turismo, di inclusione delle fragilità carichiamo di competenze, sosteniamo concretamente e normalizziamo i servizi alla disabilità, facendoli interagire con la comunità.

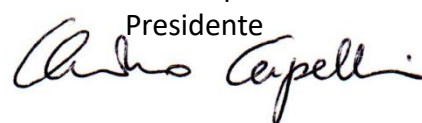
Crediamo infatti che i servizi alla disabilità non debbano essere dedicati, ma che la comunità stessa, in ogni sua attività, si possa fare carico del processo di inclusione sociale: scopo della nostra cooperativa, come di A.I.A.S., è coordinare e facilitare questi processi di inclusione sociale.

Nel 2020 la pandemia ha colpito l'intero pianeta. Abbiamo risentito tutti dell'isolamento, ma più di tutti sono stati colpiti i famigliari e le persone con disabilità. Molte di loro non hanno capito la ragione dell'improvvisa interruzione di attività e progetti ai quali partecipavano, si sono semplicemente sentite private di ciò che qualificava le loro vite, arrivando ad aggravare i loro profili funzionali. Siamo stati loro vicini e stiamo proseguendo tutti i progetti e i servizi nei modi consentiti, per ritornare al più presto ad applicare pienamente il nostro modello di intervento, Casa, Lavoro e Tempo Libero.

RingraziandoVi per l'attenzione, auspico che il lavoro compiuto per la realizzazione del nostro primo bilancio sociale possa essere chiaro e di piacevole lettura.

Claudio Cerpelloni

Presidente



1) Metodologia adottata per la redazione del bilancio sociale

Il presente Bilancio sociale è redatto in accordo con le *Linee Guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore* (adottate con Decreto 4 luglio 2019 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali), pur non essendovi la Cooperativa Sociale tenuta *ex lege* per l'anno in oggetto, come già avvenuto per il 2018. L'indice del documento è basato sui paragrafi delle Linee Guida.

Sono stati scelti, come guida per la definizione dei contenuti del presente documento, i *Principi di Rendicontazione della Global Reporting Initiative (GRI 101)*:

- Inclusività degli stakeholder
- Contesto di sostenibilità
- Materialità
- Completezza

e si è fatto riferimento al medesimo standard per perseguire la qualità del report, attraverso

- accuratezza
- equilibrio
- chiarezza
- comparabilità
- affidabilità
- tempestività

delle informazioni ivi incluse.

Agli standard *Informativa generale* e *Modalità di gestione* (GRI 102 e 103) sono altresì improntate le altre sezioni (in particolare 2, 3, 4 e 7) del presente documento.

Agli standard tematici applicabili

- GRI 200 – Economici
- GRI 300 – Ambientali
- GRI 400 – Sociali

sono infine correlate le sezioni 5 e 6 del Bilancio sociale 2019.

2) Informazioni generali sull'ente

L'Officina dell'AIAS è iscritta all'Albo delle Società Cooperative presso la C.C.I.A.A. di Verona nella sezione delle cooperative a mutualità prevalente di diritto con il n° A111653 ed è iscritta nella sezione delle cooperative di tipo plurimo (A + B) dell'albo regionale delle cooperative sociali di cui alla L. R. 23/2006 al n° PVR0081.

Storia

La nostra storia non può prescindere da quella dell'Associazione di Promozione Sociale A.I.A.S. (Associazione Italiana Assistenza Spastici) della Provincia di Verona, costituita nel 1964.

A.I.A.S. è una associazione di famigliari che a Verona, come in molte altre Province (oggi in Italia si contano 98 sezioni), ha fatto emergere i bisogni delle persone con disabilità ed assieme ad altre associazioni di rilevanza nazionale, dagli anni '70, ha concorso al processo di integrazione sociale che è sfociato nel riconoscimento dei diritti della popolazione con disabilità, come il diritto al lavoro, allo studio e ad un'assistenza sanitaria specifica.

Per oltre venti anni A.I.A.S. Verona ha gestito servizi sanitari come la fisiatria e la logopedia in ambulatori dove si prestavano cure sanitarie a tutti i cittadini della Provincia di Verona. Alcuni famigliari soci fondatori sono attivi ancora oggi e loro stessi, dagli anni '80, hanno deciso che A.I.A.S. cedesse alle nascenti Unità Locali Socio-Sanitarie la gestione diretta dei servizi e che l'associazione

si dedicasse alla promozione di processi di inclusione sociale, per costruire un normale futuro da cittadini alle persone con grave disabilità che i volontari coinvolgevano in percorsi di abilitazione alle autonomie. È stata quella scelta a determinare, anni dopo, la costituzione della Cooperativa Sociale.

Inizialmente si trattava di processi di minima o nulla rilevanza sanitaria ma di primaria rilevanza sociale, perché maggiore è il coinvolgimento della comunità nei servizi alla disabilità più alto sarà il grado di inclusione sociale a cui dobbiamo tendere come Paese, in tutti i campi di attività oggi coperti dalla CRPD (*Convention on the Rights of Persons with Disabilities*) ratificata con L.18/2009.

Con questo obiettivo, sin dagli anni '80, A.I.A.S. ha favorito la crescita di volontari, soprattutto giovani, come giovani erano le persone con disabilità che venivano accolte in normali appartamenti e nel Tempo Libero. I volontari divennero i promotori di un processo di inclusione e di normalizzazione e i famigliari diedero loro il compito di realizzare il progetto di vita dei loro figli.

A quegli anni corrisponde la **codificazione del Progetto di Vita AIAS**, che richiameremo più volte, con il quale i volontari si proponevano di creare le condizioni minime per il benessere non solo delle persone con disabilità, ma di tutte le persone. Il progetto di vita si fonda sulla necessità, per ciascuno, di aumentare la qualità della propria vita attraverso tre tipi di partecipazioni abilitative: quella ad una dimensione abitativa, una **Casa** dove imparare a *saper stare con gli altri*; ad un ruolo occupazionale o ad un percorso laboratoriale, ad un **Lavoro**, che *impegni la persona*; e infine di poter contare su *relazioni significative* e quindi poter essere coinvolta in attività di **Tempo Libero**, e non disporre solo di "tempo vuoto". Il Tempo Libero, allora come oggi, viene seguito dai volontari di C.A.R.S. OdV (Centro di Accoglienza e Recupero Sociale) e dal 2008 anche da Il Villaggio OdV.

C.A.R.S. e A.I.A.S. hanno una storia per molti versi sovrapponibile perché è dagli anni '80 che le persone con disabilità coinvolte in attività di Tempo Libero C.A.R.S. sono allo stesso tempo raggiunte dai servizi educativi e formativi A.I.A.S., in una concreta attuazione di *capability approach* che si fonda tuttora su concrete e garantite attività e partecipazioni delle persone con disabilità rese possibili dai volontari, che A.I.A.S. aveva compiuto la scelta strategica di coinvolgere e formare.

I volontari C.A.R.S. e A.I.A.S., quindi, dagli anni '80, avendo come guida il Progetto di Vita A.I.A.S., hanno attuato un'azione che garantiva attività e partecipazioni a persone con grave disabilità, proponendo loro nel Durante Noi accoglienze abilitanti al Dopo Noi, opportunità di inclusione in ambito lavorativo e Tempo Libero.

L'abilitazione delle persone con disabilità e le competenze dei volontari crescevano assieme alla fiducia delle famiglie, consapevoli che A.I.A.S. le avrebbe sostenute nel momento del bisogno. E questo avvenne nel 1997, alla scomparsa improvvisa di alcune figure parentali: **per il Dopo di Noi le famiglie scelsero A.I.A.S. e C.A.R.S. e l'esperienza della "Casetta"**, un appartamento dove i volontari, con le competenze acquisite, accoglievano nei fine settimana gruppi di persone con disabilità e che, dal 1997, venne tenuta aperta ininterrottamente e senza alcun corrispettivo da parte della Pubblica Amministrazione per quasi 3 anni, arrivando ad accogliere 5 persone con grave disabilità residenti permanentemente, al tempo stesso protagoniste di **progetti occupazionali** e coinvolte in attività di **Tempo Libero**.

La costituzione della Cooperativa Sociale e il progetto La Rete

Costituita nel 1998, la Cooperativa Sociale di tipo A), L'Officina dell'AIAS divenne operativa dal 2001 per gestire il Progetto di Vita AIAS prima condotto dai volontari. La Regione Veneto in quegli anni normava e convenzionava i servizi sociosanitari (da L.R.22/2002 a DGR 84/2007), assegnando i corrispettivi che resero possibile l'attivazione della Cooperativa Sociale. I volontari non avrebbero comunque potuto garantire la gestione di tutte le componenti del Progetto di Vita AIAS, perché un

numero sempre crescente di famigliari richiedeva l'accoglienza dei loro congiunti con disabilità. I volontari continuarono ad occuparsi interamente di alcuni aspetti del Progetto, come il Tempo Libero, e la gestione di servizi nelle strutture di accoglienza, come il trasporto. Alcuni volontari divennero i primi soci lavoratori, assumendosi interamente la responsabilità di condurre il Progetto di Vita AIAS. Questo passaggio, dal volontariato al lavoro, come educatori o come operatori, caratterizza ancora fortemente i soci della Cooperativa Sociale ed è il principale veicolo di trasmissione dei valori associativi, legati alla capacità di riconoscimento dei bisogni dei famigliari.

La realizzazione delle strutture necessarie ai servizi è stata possibile grazie a Fondazione Barbieri, costituita dalla Provincia di Verona nel 1998 a seguito delle volontà testamentarie di Maria Barbieri († 1973), che destinò il suo patrimonio alla costruzione di strutture di accoglienza per "giovani spastici". La costituzione della Fondazione da parte della Provincia di Verona fu fortemente sostenuta da A.I.A.S., che è presente di diritto nel CdA per piena corrispondenza statutaria.

A.I.A.S. e Fondazione Barbieri, alla fine dal 2001 formularono il progetto "La Rete", che ancora oggi programma la costruzione di strutture di medio-piccole dimensioni nel territorio veronese dedicate agli "spastici", coordinate tra loro e sostenute da cooperative sociali, associazioni di volontariato e di promozione sociale per garantire un processo di crescita e di normalizzazione della vita delle persone con disabilità. Fondazione Barbieri ha così contato sulla Cooperativa Sociale L'Officina dell'AIAS per la gestione dei servizi nelle strutture alla cui realizzazione ha concorso A.I.A.S.

Appartenenza a strutture federative:

- 1- Federsolidarietà – Confcooperative dalla costituzione dell'associazione, nel 2000;
- 2- Consorzio Il Solco dal 2017;
- 3- La Rete AIAS comprende la Cooperativa Sociale L'Officina dell'AIAS, APS A.I.A.S. e le OdV C.A.R.S., Il Villaggio e COFHAGRA ed è regolamentata da accordi fra i rispettivi enti.

5

Mission

"Realizzazione dei progetti, delle attività e dei servizi di assistenza socio sanitaria rivolti al benessere e all'inclusione sociale di persone con disabilità e alle loro famiglie".

Le caratteristiche di progetti, attività e servizi sono la snellezza e il radicamento nel territorio, per includere le persone che ne fruiscono nella comunità, garantendo qualità e professionalità.

Progetti, attività e servizi sono innestati in strutture di accoglienza residenziali e diurne collegate in rete tra loro, allo scopo di conseguire economie di scala per contenere al massimo i costi di gestione senza per questo abdicare alla qualità, al rispetto e centralità delle persone con disabilità. Altra caratteristica è quella di utilizzare tutte le risorse del territorio e creare un circolo virtuoso tra associazionismo, mondo della Cooperazione Sociale, Amministrazione Locale e Aziende ULSS.

Indicazione dell'oggetto sociale; settore in cui l'organizzazione opera e tipologia di beneficiari delle attività

(Dallo Statuto). La Cooperativa Sociale ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini attraverso lo scopo plurimo ossia:

- a) la gestione di servizi sociali orientati in via prioritaria, ma non esclusiva, alla risposta ai bisogni di persone svantaggiate di cui alla legge 381/91 e che si trovano in condizioni di disabilità fisica, psichica e relazionale o sensoriale, con ritardi di apprendimento e in situazioni di handicap con particolare riferimento ai soggetti "spastici";

b) mediante lo svolgimento di attività diverse finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate e deboli, di cui alla lettera b) dell'art. 1 della legge 381/91 e di cui alla lettera b) dell'art. 2 della legge regionale 23/2006 e successive modificazioni e integrazioni.

Inoltre, è retta e disciplinata secondo il principio della mutualità senza fini di speculazione privata ed ha anche per scopo ottenere, tramite la gestione in forma associata, la continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali per i soci lavoratori.

L'Officina dell'AIAS gestisce i seguenti servizi alla persona, servizi tipo A):

- centri socio educativi per persone con disabilità.
- centri residenziali per persone con disabilità.
- servizi per l'integrazione sociale delle persone con disabilità.
- interventi di sostegno alle famiglie delle persone con disabilità.
- servizi di supporto all'inserimento lavorativo.
- formazione per le famiglie e per i volontari.

Per il raggiungimento del proprio scopo mutualistico, la Cooperativa Sociale ha ulteriormente come oggetto quello di gestire attività finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate e di soggetti deboli ed in particolare svolge, come servizi tipo B):

- attività riferibili a pulizie civili;
- gestione di attività e strutture alberghiere, ostelli, pensioni, bed and breakfast.
- gestione di attività e strutture di ristorazione, quali ristoranti, punti ristoro, catering, bar.
- istituzione e gestione di spazi espositivi
- promozione e rivendicazione di impiego e istruzione delle persone deboli e svantaggiate

Le attività socio sanitarie, educative, assistenziali, da un lato, e quelle connesse e collegate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, dall'altro, sono oggetto di gestione amministrativa separata da parte della cooperativa.

6

Vision

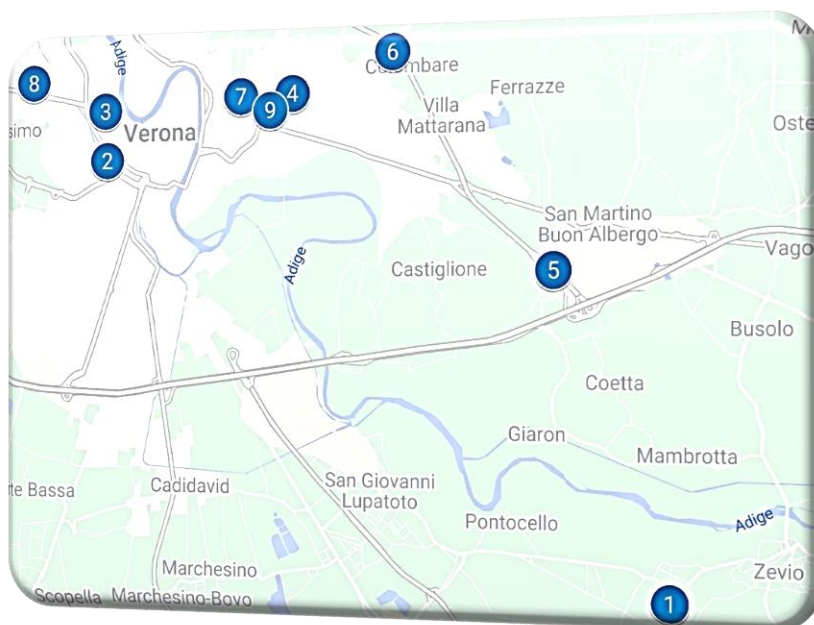
“Che il processo di normalizzazione della vita delle persone con disabilità qualifichi ogni progetto, attività e servizio della Cooperativa Sociale”.

Dal 1999 al 2018, la Cooperativa Sociale di tipo a) ha aumentato il benessere delle persone con disabilità garantendo loro la partecipazione ad attività normalizzanti e, applicando il modello Casa, Lavoro e Tempo Libero, ha raggiunto oltre 120 persone con disabilità, qualificando le loro vite.

Un esempio: il 26/12/2018, come Cooperativa Sociale di tipo b), abbiamo attivato l'Ostello per la Gioventù StraVagante Hostel e l'Osteria Il Mangiabottoni introducendo il processo di normalizzazione in un progetto di inserimento lavorativo: le persone svantaggiate e con disabilità, formate da maestri d'arte (cuochi, baristi, addetti alle pulizie) ed educatori, sono coinvolte in una occupazione turistico alberghiera e legata alla ristorazione a diretto contatto con il pubblico: l'innovazione sta nel fatto che tali mansioni sono solitamente precluse alla disabilità, ma abbiamo dimostrato che questo coinvolgimento determina un servizio eccellente, gradito dai clienti. Questi ritornano per la qualità del servizio, a prescindere dalla disabilità del personale: per questo diciamo che la disabilità può essere inclusa nella comunità solo se la comunità non la nota, in pieno accordo con la *vision* che ci siamo prefissati e con la *C.R.P.D.*

Territorio

L'Officina dell'AIAS	
1	Comunità Residenziale Le Querce
2	StraVagante Hostel e Osteria Il Mangiabottoni
3	Galleria Giustizia Vecchia
4	Gruppo Appartamento La Tenda
5	Ufficio Amministrativo Comunità
6	Alloggio La Rocca
7	Centri Diurni I Colori e Il Caleidoscopio
8	Centro Diurno L'Officina
9	Gruppo Appartamento Casa Loriana



7

Nel quartiere di B.go Venezia (VI Circoscrizione del Comune di Verona) i servizi AIAS sono più radicati che altrove perché presenti da oltre 50 anni: sono la Comunità Alloggio La Rocca (Via San Michele 1), i Centri Diurni Il Caleidoscopio e I Colori (Via Zamboni 56), i Gruppi Appartamento La Tenda (Via Boccioni 2) e Casa Loriana (Vicolo Morone 14). La vicinanza consente al personale di intervenire con facilità nei servizi fra le strutture. Anche la Comunità Le Querce a S.Maria di Zevio è ben collegata a B.go Venezia dalla Tangenziale Est di Verona. A metà strada fra B.go Venezia e Zevio troviamo gli uffici amministrativi di S. Martino Buon Albergo, trasferiti nel 2020 nel Centro Diurno I Colori.

La presenza nei quartieri è fondamentale perché è dalle Parrocchie di B.go Venezia e di B.go Nuovo e dai relativi Circoli Parrocchiali, come il Circolo NOI della Parrocchia di San Pio X, che provengono i volontari della Rete AIAS che utilizzano le strutture per i progetti di Tempo Libero e inclusione sociale. Le attività ricettive e turistico culturali sono in pieno centro: lo StraVagante Hostel e l'Osteria Il Mangiabottoni (via Dalla Bona, 8 – Porta Palio) e la Galleria Giustizia Vecchia (Piazza San Zenone).

La Cooperativa "A"

Gestisce 3 strutture residenziali e 3 Centri Diurni come titolare di accordi contrattuali con le Aziende ULSS, con autorizzazioni al funzionamento e accreditamenti regionali. Ma sono molte altre i progetti che 98 soci lavoratori e 200 volontari rivolgono ad oltre 130 persone con disabilità: le energie profuse garantiscono sostenibilità ed efficienza, qualità ed efficacia.

Comunità Alloggio La Rocca

È la casa per 10 persone con grave disabilità, con 2 posti per la pronta accoglienza e l'accoglienza programmata, di abilitazione al c.d. "Dopo di Noi". Sono presenti 2 educatori professionali, 12 operatori socio sanitari e un'infermiera professionale (non prevista dalla normativa). L'intervento principale, obiettivo del **Progetto di Vita** personalizzato, oltre all'assistenza individualizzata, è far percepire la comunità come la casa da cui la persona con disabilità proviene: in questo senso, poichè le figure parentali, per la persona con disabilità come per tutti, sono le più significative, per la Cooperativa Sociale riveste la massima importanza facilitare la presenza dei famigliari nella comunità, attraverso il coinvolgimento nelle attività rivolte ai loro cari.

Le attività sono legate all'aspetto educativo (come l'utilizzo del metodo Teacch per le persone con autismo, con strutturazione degli spazi personali) e a quello assistenziale, legato ad esempio a particolari criticità sanitarie, anche in considerazione dell'età avanzata dei residenti. Le attività ricreative e motorie sono svolte all'interno della comunità (attività di rilassamento, psicomotricità, movimentazioni posturali e attività motoria passiva) e all'esterno (piscina, fattoria didattica, uscite sul territorio, gite, accoglienza nella comunità di altri gruppi come scout o gruppi parrocchiali). Viene assegnato un ruolo occupazionale a chi sia in grado di svolgere anche minimi compiti in ambito domestico e negli ampi spazi verdi del parco esterno e viene calendarizzato un programma delle attività di Tempo Libero che tiene conto delle preferenze formulate e/o percepite.

La Rocca è la prima struttura progettata da A.I.A.S. in collaborazione con Fondazione Barbieri. È la sede di C.A.R.S. OdV e della stessa A.I.A.S. Qui i volontari, anche accolti col Progetto RIA (Reddito di Inclusione Attiva), tramite il Comune di Verona, si occupano di stiro, guardaroba e trasporti e da qui coordinano uscite, gite e soggiorni estivi ed invernali, realizzando concretamente inclusione sociale e consentendo al personale professionale di dedicarsi completamente all'assistenza e agli interventi educativi rivolti ai residenti. **Il coinvolgimento del territorio non è quindi un obiettivo da perseguire, ma da decenni è concretamente un mezzo per aumentare la qualità del servizio.**

Comunità Residenziale Le Querce

Dal 2010 è stata la sola Comunità Residenziale autorizzata e accreditata nella Provincia di Verona e nel 2019 ha mutato tipologia di unità di offerta in "Nucleo di RSA". È la casa per 20 persone con grave disabilità. Sono presenti 3 educatori (la normativa ne prevede 1), 18 operatori socio sanitari e 2 infermieri professionali. La specificità dell'RSA Le Querce sono le attività personalizzate, interne ed esterne, strutturate in laboratori, nei quali le persone con disabilità complesse e autismo si allenano ad eseguire lavori finalizzati al potenziamento della capacità di attenzione e aderenza ai compiti per gestire, ridurre ed estinguere i disturbi del comportamento. Ai residenti sono rivolte tutte le azioni ed attività previste dal Progetto di Vita AIAS descritte per i residenti de La Rocca.

Gli spazi e gli ambienti sono organizzati per aiutare a comprendere le diverse attività che vengono proposte: di apprendimento, di lavoro, di tempo libero o un'attività ricorsiva quotidiana.

La giornata è programmata con la partecipazione ad attività comprensibili scandite in tabelle giornaliera. Sono attivi il laboratorio di psicomotricità e il laboratorio di motricità in piscina (sia

quella presente in struttura sia le piscine del territorio); i laboratori socializzanti a valenza educativa con lavori strutturati al tavolo, per favorire la socializzazione, promuovere attività comunicative, di incontro e confronto delle esperienze attraverso le attività di gruppo, per sviluppare l'interiorizzazione del senso di responsabilità, il rispetto delle regole di convivenza e le regole di gioco, anche come allenamento al rispetto delle regole sociali; il laboratorio didattico-educativo, con l'obiettivo di agevolare l'acquisizione di abilità linguistiche e comunicative e con l'intenzione di agevolare l'interazione fra ospiti e fra questi e la comunità; laboratori pittura, giardinaggio e musica.

Le Querce è il risultato di una coprogettazione fra Fondazione Barbieri, A.I.A.S. e Cooperativa Sociale L'Officina dell'AIAS. La raccolta fondi condotta da A.I.A.S. ha diminuito i costi del progetto con la concessione del terreno dove sorge la struttura da parte del Comune di Zevio e con un finanziamento di Fondazione Cariverona. Per l'ULSS 9 Scaligera, Le Querce è il punto di riferimento per le attività riabilitative alla grave disabilità. Nostro obiettivo è anche il coinvolgimento dei cittadini in attività di volontariato. Ad esempio, il servizio di stireria e di guardaroba è svolto da volontarie e con il Comune di Zevio è attiva una convenzione per accogliere volontari del progetto RIA.

Gruppo appartamento ad elevata intensità assistenziale La Tenda

È la casa per 4 persone con disabilità seguite da 4 operatori che si avvalgono della funzione educativa e infermieristica del personale de La Rocca. I residenti dispongono delle opportunità offerte dal Progetto di Vita AIAS con attività interne ed esterne compresa la frequenza dei Centri Diurni AIAS.

Strettamente legato alla Comunità Alloggio La Rocca, dalla quale dista pochi minuti, La Tenda è stata la prima struttura affidata da Fondazione Barbieri ad A.I.A.S. È il luogo nel quale i volontari sono passati da un servizio temporaneo nei fine settimana ad un servizio di accoglienza continuativo tutto l'anno, alla fine degli anni '90. Si tratta di un normale appartamento in un moderno condominio e il significato della scelta, pienamente condiviso da Fondazione Barbieri, è la necessità delle persone con disabilità di vivere in un luogo pienamente incluso nel quartiere e non in un luogo separato.

Gruppo Appartamento Casa Loriania

L'appartamento è stato donato ad A.I.A.S. da Loriania Vichi, mamma di una persona con disabilità fra le più attive in A.I.A.S. che, nel 1981, aveva anche contribuito alla costituzione di C.A.R.S. OdV. È attivo il servizio Dopo di Noi AIAS con L.112/2016 per l'accoglienza mensile di 5 persone per 3 giorni nei fine settimana. Durante la settimana è usato per accoglienze dalle persone con disabilità finalizzate ad aumentare le autonomie domestiche, per un futuro distacco dalla famiglia.

I Servizi Semiresidenziali

I servizi realizzati nei 3 'Centri Diurni' sono in linea con gli standard DGR 740/2015, che assegnano corrispettivi in funzione della gravità della persona con disabilità. La caratteristica dei centri è la prevalente presenza di persone con grave disabilità, deficit psico fisici, DSA e autismo, cui è rivolto un servizio educativo basato sulla strutturazione degli ambienti e delle occupazioni giornaliere, con relativi incarichi eseguibili. In questo modo si acquisiscono capacità di lavoro funzionali allo sviluppo di comportamenti socialmente accettabili. Il servizio rivolto alle persone con autismo è coordinato dal Centro Autismo presente nel Centro Diurno Officina sin dal 2001.

Nei 3 centri si trovano spazi adibiti ad interventi educativi ed assistenziali personalizzati e grande rilievo ha la conduzione di laboratori dedicati all'attività motoria attiva e passiva, al rilassamento e alla cura nell'individuazione di nuove modalità comunicative con gli ospiti, condotte di concerto con la famiglia e con specialisti, oltre alla partecipazione a programmi di comunità abilitativa in previsione del c.d. "Dopo di Noi" e la partecipazione ad attività di Tempo Libero.

Ulteriori risorse provengono dal volontariato e dalle famiglie stesse per i costi dei laboratori (piscina, fattoria didattica e teatro). Il lavoro educativo-assistenziale è sottoposto a continue verifiche e il servizio è in evoluzione continua. Questa messa in discussione dell'intervento educativo è un nostro punto di forza, apprezzato dalle famiglie, che colgono la dinamicità del nostro lavoro.

Centro Diurno L'Officina

Servizio semiresidenziale per 30 persone con disabilità psicofisica (*vulgo* spastici), DSA e autismo. Fondazione Barbieri ha realizzato il Centro Diurno nel 2001, con raccolta fondi aggiuntiva A.I.A.S. Con la gestione della Cooperativa Sociale il Centro è stato messo a disposizione del quartiere dai cooperatori e dai volontari delle associazioni A.I.A.S. e C.A.R.S.: i residenti hanno capito di poter essere di aiuto e, nel farlo, di trovare un'occasione di socializzazione e valorizzazione personale: c'era bisogno di guidare i mezzi di trasporto che portavano le persone con disabilità dalle loro case al Centro Diurno, ma anche di coinvolgere le persone con disabilità in attività di Tempo Libero. Nel 2003 il primo gruppo di volontari iniziò ad utilizzare il Centro il sabato e da lì a programmare gite e uscite tutto l'anno fino alla costituzione, nel 2008, dell'OdV Il Villaggio. Il Centro Diurno L'Officina è quindi perfettamente calato nel quartiere, conosciuto e partecipato dai residenti e rappresenta un esempio di inclusione sociale delle persone con disabilità.

Centro Diurno Il Caleidoscopio

Servizio semiresidenziale per 16 persone con disabilità psicofisica (*vulgo* spastici), DSA e autismo. Negli anni '70 in via Zamboni si trovava uno dei Centri riabilitativi AIAS rivolti a minori spastici. Dopo la dismissione dei servizi sanitari, con l'avvento delle ULSS, in via Zamboni divenne operativo un servizio diurno a gestione ULSS denominato "Il Caleidoscopio". Le persone accolte erano le stesse che accoglieva A.I.A.S. e la gestione pubblica proseguì fino alla riorganizzazione dei Centri Diurni del 2010, quando ULSS 20 dismise alcuni servizi e via Zamboni venne assegnato alla Cooperativa Sociale. Siamo nel quartiere di riferimento di A.I.A.S. APS e di C.A.R.S. OdV ed è dalle Parrocchie di S. Pio X e di S. Giuseppe che provengono molti volontari. La comunità di B.go Venezia frequenta il Centro, concesso gratuitamente ad altre associazioni con le quali A.I.A.S. e la Cooperativa Sociale intrattengono rapporti di collaborazione come Associazione Aurora e Movimento Asperger Verona. Nel 2016 abbiamo rimodernato l'immobile di proprietà comunale, investendo ingenti risorse.

Centro Diurno I Colori

Servizio semiresidenziale per 20 persone con disabilità coinvolte in laboratori occupazionali. Il laboratorio di ceramica è attivo dal 1980, nella precedente sede di Via Mameli, ed è finalizzato all'aumento delle abilità e delle competenze di 20 persone con disabilità attraverso il loro coinvolgimento e formazione nella lavorazione ceramica, dalla modellatura dell'argilla alla decorazione, dalla cottura al confezionamento e infine alla presentazione e vendita dell'oggetto. L'attività determina quindi il contatto diretto con la comunità, per la vendita dei oggetti artistici a fiere e mercati. Dal 2014 il Comune di Bardolino contribuisce al processo di inclusione sociale perchè concede l'installazione di un banco vendita I Colori A.I.A.S. nel mercato comunale del giovedì.

Progetto "PASS"

È il nome che diamo oggi ai laboratori DGR 739 che erano iniziati nel 2007 con raccolte fondi curate da C.A.R.S. OdV e da A.I.A.S. APS per attività alternative al Centro Diurno. Se ne parla nella sezione raccolta fondi. I laboratori prevedono attività educativo occupazionali in StraVagante Hostel, Osteria Il Mangiabottoni e Galleria Giustizia Vecchia. **Il Progetto PASS utilizza quindi la DGR 739 come linea di comunicazione e di passaggio fra le attività A) e B) della Cooperativa Sociale.**

Progetto Teatro

È una delle risorse del Progetto di Vita AIAS: dal 2006 le persone con disabilità partecipano a laboratori teatrali e cinematografici e sono protagoniste nelle messe in scena dell'Associazione Punto in Movimento nel Teatro Fonderia, in centro a Verona, negli stessi i laboratori ai quali partecipa chiunque si avvicini al teatro. Il processo di normalizzazione si traduce nel far emergere le potenzialità delle persone, con disabilità o meno, per realizzare eventi culturali e artistici, applauditi da un vero pubblico, anche internazionale, grazie alla partecipazione a concorsi.

ATI SIT

Servizio di trasporto di persone con disabilità ai Centri Diurni, scuole di vari ordini e grado e al lavoro. Sono coinvolti la maggior parte degli enti che gestiscono i Centri Diurni sul territorio.

Protocollo Autismo (Autismi Verona)

Costituito nel 2012, il Protocollo è l'unione di più enti che si occupano di DSA e autismo, fra cui L'Officina dell'AIAS; cura eventi informativi quali la Giornata Mondiale per l'Autismo e coordina l'organizzazione di momenti formativi e di scambio di rapporti, dati e prassi a livello provinciale.

CSV - Centro Servizi al Volontariato e Associazioni della Rete AIAS

Supportiamo A.I.A.S. Verona APS e le OdV C.A.R.S., Il Villaggio e COFHAGRA nella gestione amministrativa e nella formazione dei volontari. Servizio Civile Universale e Giustizia Riparativa, progetti di CSV Verona, arricchiscono così i servizi della Cooperativa Sociale attraverso le OdV.

Rete Cresciamo Insieme

È la rete di ETS con capofila L'Officina dell'AIAS, che nel 2019 ha avuto l'incarico di erogare i servizi L.112/2016 per i Distretti 1 e 2 dell'ULSS 9 Scaligera rivolti ad una popolazione complessiva di oltre 500.000 abitanti. La Rete, formalizzata da un accordo di partnerariato, comprende 11 enti gestori di servizi alla disabilità del territorio di riferimento fra Cooperative Sociali, Fondazioni ed Associazioni e nel solo primo anno ha seguito oltre **179 persone con disabilità** (Linee A, B e C).

Consorzio Il Solco e Centro Servizi Welfare

L'adesione al Consorzio Il Solco consente la condivisione i comuni progettualità d'impresa, anche di ambito formativo. Con le Cooperative Sociali aderenti al Consorzio, nel 2019 abbiamo costituito il "Centro Servizi Welfare Srl impresa sociale" che attua un nuovo modello di *welfare* locale, offrendo, grazie alla consociate, servizi personalizzati a famiglie (accudimento di persone con disabilità, servizi di pulizie, cura del verde, traslochi ecc.) e servizi di *welfare* aziendale alle imprese.

ConfCooperative Federsolidarietà

L'Officina dell'AIAS aderisce a Federsolidarietà Verona fin dalla sua costituzione, con continuativa presenza negli organi sociali. L'adesione comporta la rappresentanza sul piano istituzionale e l'assistenza sul piano sindacale, giuridico e legislativo, tecnico ed economico.

Tempo Libero: soggiorni estivi ed invernali, uscite e gite tutti l'anno

I soggiorni estivo (10 giorni) ed invernale (3 giorni), le uscite e l'appuntamento del sabato pomeriggio sono condotte da volontari e anche i soggiorni gestiti dalla Cooperativa Sociale si avvalgono del loro apporto perchè le attività di tempo libero sono condizione necessaria per il benessere della persona.

La Cooperativa “B”

L’Officina dell’AIAS, con APS A.I.A.S. Verona ha costituito nel 2015 D-Gusto Cooperativa Sociale di tipo B), alla quale era ancora assegnato nel 2019 l’appalto del servizio di pulizie delle nostre strutture e che aveva sviluppato servizi commerciali e culturali in Galleria Giustizia Vecchia in Piazza San Zeno. Dal 17 ottobre 2019 L’Officina dell’AIAS ha incorporato per fusione D-Gusto e ha proseguito i servizi che, sommati ai progetti StraVagante Hostel e Osteria Il Mangiabottoni costituiscono le attività della parte B) della Cooperativa Sociale, realizzate in collaborazione con i servizi territoriali e quindi con:

- SIL ULSS 9 Scaligera per tirocini socializzanti e progetti di inclusione lavorativa;
- Centro per l’Impiego di Verona per il programma di applicazione dell’art.14 del D.lgs. 276/03;
- Consorzio Il Solco e consociate per l’invio di tirocinanti in capo a progetti di inserimento lavorativo;
- Comune di Verona per l’invio di tirocinanti in borsa lavoro tramite enti di formazione territoriali;
- Rete Cresciamo Insieme (Linea C della L.112) per laboratori formativo-occupazionali.

Stravagante Hostel e Osteria Il Mangiabottoni

Sono un’attività di impresa turistico alberghiera e un laboratorio formativo rivolto a persone con disabilità. Nel 2019, primo anno di attività, l’impresa ha sfiorato il pareggio di bilancio a 554.000€, ed è diventata il servizio di riferimento per 19 persone con disabilità (7 con DGR 739, 4 con L.112, 4 con tirocini SIL e 4 persone con disabilità assunte) mentre 11, inserite in Centri Diurni, curano il verde e le pulizie degli esterni. Tutte lavorano assieme agli 11 collaboratori (pulizie, servizio ai tavoli, receptionist, lavapiatti, barista, ecc) ed è questa la condizione per qualsiasi ipotesi di inserimento lavorativo: si arriva all’occupazione delle persone con disabilità se queste accedono ogni giorno ad un’attività quantomeno preparata per accoglierle. Si determinerà così l’acquisizione di autonomie, passando da conquiste relazionali, legate alla frequentazione di un contesto di vita (**Casa**, con accoglienze abilitanti e **Tempo Libero**), ad autonomie legate all’esecuzione di compiti (**Lavoro**).

Osteria Il Mangiabottoni – già dopo i primi mesi abbiamo aumentato la capienza a 50 posti per non rinunciare alle prenotazioni. È la qualità della cucina tradizionale veronese ad attirare e fidelizzare i clienti. Agli aperitivi e alle feste l’inclusione sociale è tangibile: sono i ragazzi con disabilità i padroni di casa e lavorano per giovani clienti che incontrano la disabilità e ne comprendono le potenzialità.

StraVagante Hostel - su 13 camere, 2 presentano la funzione Ostello. Considerando le sole vendite con Booking.com, nel 2019 l’Ostello ha registrato oltre 5500 accessi. Calcoliamo su questa base la percentuale di occupazione lorda delle camere nell’intero anno, cioè il rapporto fra quelle effettivamente vendute e la loro massima occupabilità nell’annualità (6570) che supera l’83%, ben al di sopra della media italiana del 68,9% (dati AICA 2015-2017). Il dato ci identifica, dopo il solo primo anno, come uno degli esercizi extralberghieri di riferimento di una città turistica come Verona.

Il **Service Area Camper** (servizi igienici, docce, bar) nello StraVagante Hostel si rivolge ai clienti dell’attigua Area Camper del Comune di Verona, che è priva di servizi ai camperisti.

Galleria Giustizia Vecchia

Lo spazio espositivo e culturale nella Chiesa di S.Maria della Giustizia Vecchia è diventato un punto di riferimento per gli artisti valorizzando al contempo un bene pubblico di interesse turistico di proprietà di ATER Verona. Nel 2019 una collaboratrice e una persona svantaggiata assunta hanno coinvolto nella gestione delle mostre sei persone in tirocinio SIL ed una con linea C L.112. I galleristi con disabilità hanno messo in campo le loro capacità relazionali accogliendo visitatori e i turisti.

Servizio di pulizie

Il servizio di pulizie delle nostre strutture ha impiegate 4 persone, di cui una svantaggiata.

3)Struttura, governo e amministrazione

Organismo	Componente	Luogo e data di nascita	In carica da	Fino a
CDA - PRESIDENTE	CLAUDIO CERPELLONI	MONZAMBANO, 09/05/1961	15/07/2020	BILANCIO 2022
CDA- VICEPRESIDENTE	GRETA ZUCCHER	ISOLA D. SCALA, 20/12/1976	15/07/2020	BILANCIO 2022
CDA-CONSIGLIERE	MASSIMO CAUCHIOLI	VERONA, 11/04/1968	15/07/2020	BILANCIO 2022
CDA-CONSIGLIERE	EMANUELE GERMINIASI	BOZZOLO, 10/03/1984	15/07/2020	BILANCIO 2022
CDA-CONSIGLIERE	FABIO GAMBIN	COLOGNA V. 18/05/1981	15/07/2020	BILANCIO 2022
CDA-CONSIGLIERE	VALERIA MANTOVAN	ROVIGO, 22/04/19650	15/07/2020	BILANCIO 2022
CDA-CONSIGLIERE	MARCO VESENTINI	VERONA, 23/03/1965	15/07/2020	BILANCIO 2022
COLL. SINDACALE - PRESIDENTE	MARCO TRITTONI	VERONA, 23/10/1975	16/12/2019	BILANCIO 2021
COLL. SINDACALE – SINDACO EFFETTIVO	GIOVANNI ALDEGHERI	ILLASI, 19/04/1958	16/12/2019	BILANCIO 2021
COLL. SINDACALE- SINDACO EFFETTIVO	MARCO BALDIN	BADIA POLESINE, 29/01/1988	16/12/2019	BILANCIO 2021
COLL. SINDACALE – SINDACO SUPPLENTE	RICCARDO MAGNASCIUTTI	ROMA, 20/01/1951	16/12/2019	BILANCIO 2021
COLL SINDACALE – SINDACO SUPPLENTE	ROBERTO CAPRINI	NEGRAR, 14/08/1944	16/12/2019	BILANCIO 2021

Gli stakeholders

Per la mappatura degli stakeholders effettuata nel 2019, i criteri GRI utilizzati sono stati i seguenti:

- Impatto ambientale, sociale, economico sullo stakeholder
- Interesse verso lo stakeholder
- Impatto ambientale, sociale, economico dello stakeholder sull'organizzazione
- Potere dello stakeholder sull'organizzazione
- Specifici rischi o opportunità legate allo stakeholder

Abbiamo così individuato 6 stakeholders:

13

Persone con disabilità e loro famiglie

Sono i destinatari dei servizi ed AIAS, che le rappresenta, è la nostra principale risorsa per arricchimento di competenze e capacità di progettazione. Gli stessi famigliari hanno costituito L'Officina dell'AIAS, la governano e sono i garanti della qualità dei servizi.

Soci lavoratori

Eleggono i rappresentanti della Cooperativa Sociale. La loro motivazione e crescita di competenze è la nostra principale risorsa e la condizione necessaria per la qualità dei servizi.

Volontari e loro organizzazioni

Assieme ai soci, i volontari costituiscono l'altra fondamentale risorsa della Cooperativa Sociale: con loro condividiamo valori, strategie e progetti che aumentano il grado di inclusione sociale prodotto.

Pubblica Amministrazione

La PA delega al privato sociale la realizzazione dei servizi sociosanitari, normati da standard regionali.

Fondazione Barbieri

Ha realizzato alcune delle strutture che La Cooperativa Sociale gestisce *pro tempore*. In questo modo Fondazione Barbieri finalizza i propri fini statuari perché le strutture accolgono gli spastici, sono tenute in ottimo stato grazie alle manutenzioni ordinaria e straordinaria a nostro carico e sono valorizzate perchè luoghi pienamente inclusivi messi a disposizione della Comunità.

ATI SIT (Servizio Integrato Trasporti)

L'Officina dell'AIAS è fra gli enti gestori dei Centri Diurni e di grande importanza per il funzionamento dell'ATI SIT, anche per i 30 volontari di C.A.R.S. OdV. che la Cooperativa Sociale coinvolge nel servizio.

Conclusioni

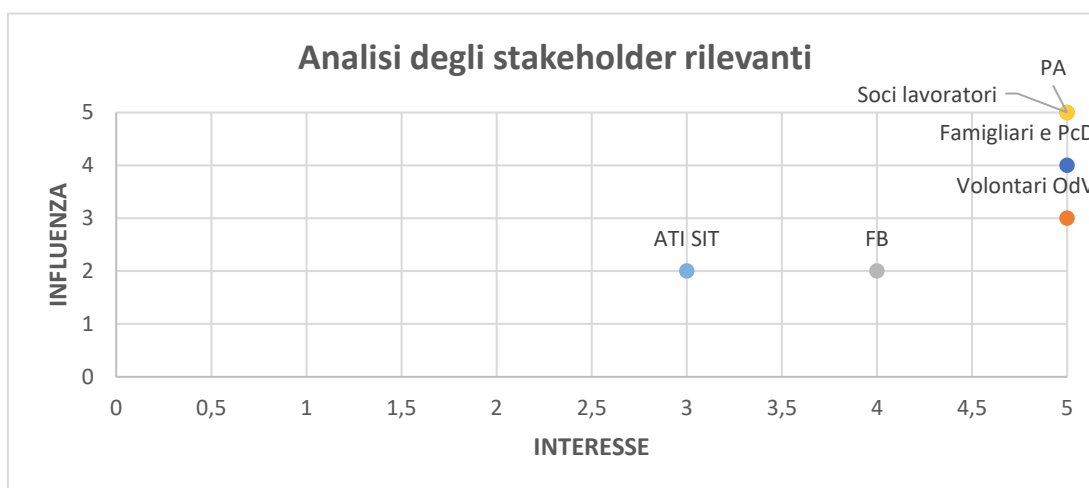
Gli stakeholders sono sia interni che esterni alla Cooperativa Sociale. In particolare siamo emanazione di A.I.A.S. Verona, un'associazione di famigliari, pertanto consideriamo stakeholders interni i famigliari delle persone con disabilità e la stessa associazione:

Stakeholders Interni: Soci, famigliari e persone con disabilità, volontari e loro associazioni, SIT.

Stakeholders Esterni: Pubblica Amministrazione e Fondazione Barbieri

Matrice di materialità

Il CdA ha motivato per ogni stakeholders il grado di rilevanza sulla Cooperativa Sociale con un valore minimo di 2,5 su 5 dei parametri «interesse» e «influenza» proposti dal GRI, ottenendo la seguente matrice di materialità:



14

Quindi, gli stakeholders più significativi per la nostra Cooperativa Sociale sono:

Persone con Disabilità e loro Famigliari, Soci lavoratori, Volontari e Pubblica Amministrazione

4) Persone che operano per l'ente

CATEGORIA	NUMERO DI PERSONE AL 31/12/2019	COSTO PER L'ANNO 2019
SOCI LAVORATORI	73	€ 1.529.651,88
DIPENDENTI NON SOCI	42	€ 720.281,08
SOCI VOLONTARI	5	€ 0,00
VOLONTARI NON SOCI	0	€ 0,00
ALTRI COLLABORATORI SOCI	0	€ 0,00
SOCI FRUITORI	12	€ 0,00

5) Obiettivi e finalità

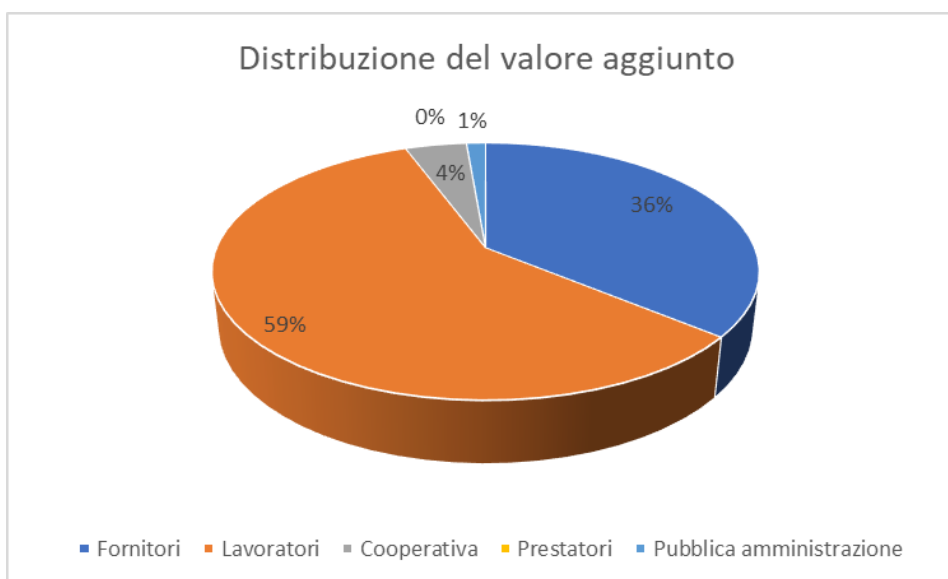
Il valore aggiunto generato dalle attività può essere rappresentato in questo modo:

(a) riclassificazione dei costi

Sulla base dell'approccio GBS (Gruppo di studio per il Bilancio Sociale, 1997), i costi della produzione (indicati nel bilancio economico-finanziario) possono essere posti a valore per ciascuno degli stakeholders significativi e costituire quindi una prima valutazione quantitativa (anzi, monetaria) del benessere generato per essi:

- costo del lavoro + costi per servizi a professionisti → valore aggiunto per i LAVORATORI
- costi per materie prime + servizi diversi dai compensi a professionisti → valore aggiunto per i FORNITORI (se e per quanto essi, magari del territorio, sono significativi)
- interessi finanziari → valore aggiunto per i PRESTATORI
- imposte → valore aggiunto per la PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
- utile → valore aggiunto per l'ORGANIZZAZIONE (in quanto stakeholder di sé stessa)

Stakeholders	Valore aggiunto generato
Fornitori	1.395.538,31 €
Lavoratori	2.264.131,40 €
Cooperativa	167.410,00 €
Prestatori	667,00 €
Pubblica amministrazione	51.986,98 €
Totale Costi	3.879.734,00 €



(b) Piano miglioramento di impresa

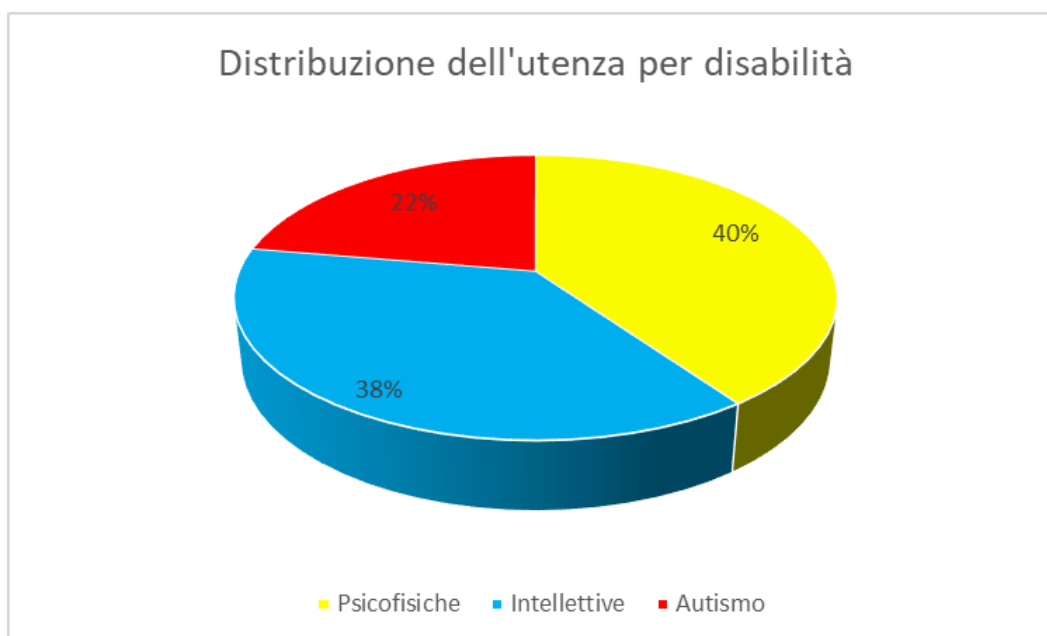
Il valore aggiunto per gli stakeholders è stato poi misurato attraverso indicatori quantitativi non monetari, mutuati dal *panel* dal "Piano miglioramento di impresa", che dà anche conto del livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione della Cooperativa Sociale per il 2019, con riferimento ai suoi stakeholders significativi:

ATTIVITA'/ ASPETTO ANALIZZATO	INDICATORE/TARGET	AZIONI	VERIFICA A FINE 2019
Organizzazioni di rappresentanza e di volontariato: Federsolidarietà, OdV C.A.R.S. e Il Villaggio	Partecipazione alle riunioni degli organi gestionali	Direttore e Responsabile Fundrising partecipano alla progettazione delle politiche sociali	Riunioni degli organi sociali
Efficienza del servizio	Saturazione al 95 %	Direttore, Coordinatore Servizi e personale incaricato si relazionano con la rete socio sanitaria territoriale per monitorare la conformità del servizio	95%
Coinvolgimento delle famiglie	almeno 95% raggiunte con rilevazione soddisfazione	Questionari somministrati dagli educatori	100% (questionario su bilancio sociale)
	N° incontri formali ed informali trimestrali nei Centri Diurni	Coordinatori ed educatori organizzano e conducono gli incontri	4 incontri
	1 incontro/anno nelle Comunità	Coordinatori ed educatori organizzano e conducono gli incontri	Incontri individuali La Rocca: 2 La Tenda: 2 Le Querce: 2
Coinvolgimento della PA committente (attraverso le assistenti sociali)	Monitoraggio del numero di contatti – almeno 1 a settimana	Coordinatore dei servizi aggiorna diario dei contatti con assistenti sociali realizzati da coordinatori ed educatori	85 contatti
Progetto teatro con Punto in Movimento	1 laboratorio e relativo spettacolo con 15 partecipanti con disabilità	Partecipazione a laboratori e spettacoli teatrali seguita da educatori Centri Diurni. Responsabile Fundrising si avvale del sostegno AIAS.	1 laboratorio e 1 spettacolo con 15 persone con disabilità
Monitoraggio qualità del servizio educativo – efficienza del servizio	PEI da effettuare / effettuati PEI da verificare / verificati	Direttore, Coordinatore Servizi e Referenti incoraggiano la responsabilità diffusa su: qualità di vita dei clienti con disabilità, gestione servizi e tenuta ambienti	Effettuati 100% Verifiche 100%
Stato delle equipe – Comunicazione	N° anomalie in turno – monitoraggio	Direzione e Coordinatore Servizi per analisi delle schede in Qualità.	3
Adeguatezza delle strutture	Monitoraggio eventi traumatici clienti con schede segnalazione cadute accidentali	Direzione e Coordinatore dei servizi per analisi delle schede in Qualità.	7
Efficacia del servizio	La Rocca: N° dimissioni verso strutture con più alto grado di protezione.	Direzione e Coordinatore dei servizi monitorano il dato.	0
	La Rocca: N° ricoveri per aggravamento Le Querce: N° ricoveri generici e in psichiatria La Tenda: N° ricoveri per aggravamento	Direzione e Coordinatore dei servizi monitorano il dato.	4 2+5=7 4
	N° infortuni totale N° infortuni da agiti aggressivi (tendere a 0)	Direzione e Coordinatore dei servizi monitorano il dato.	5 1
	Target 75% presenza clienti nei Centri Diurni	Direzione e Coordinatore dei servizi monitorano il dato.	85,9
	Target 70% raggiungimento obiettivi di miglioramento dei PEI a seguito delle verifiche	Direzione e Coordinatore dei servizi raccolgono il dato al 31/12	70% (238/343)
	Target 95% raggiungimento obiettivi di mantenimento dei PEI a seguito delle verifiche	Direzione e Coordinatore dei servizi raccolgono il dato al 31/12	96% 283/294

Analisi dell'utenza servita	01/01/2019			31/12/2019		
	M.	F.	Tot.	M.	F.	Tot.
Utenti gravissimi						
Servizi residenziali (CA, CR, GA)	20	8	28	19	8	27
Servizi diurni (CD)	28	10	38	29	10	39
Altri servizi						
Utenti gravi						
Servizi residenziali (CA, CR, GA)	2	1	3	2	1	3
Servizi diurni (CD)	17	11	28	17	11	28
Altri servizi						
Utenti medio-lievi						
Servizi residenziali (CA, CR, GA)	6	1	7	6	1	7
Servizi diurni (CD)	1		1	1		1
Altri servizi	7	2	9	5	2	7
TOTALE	81	33	114	79	33	112



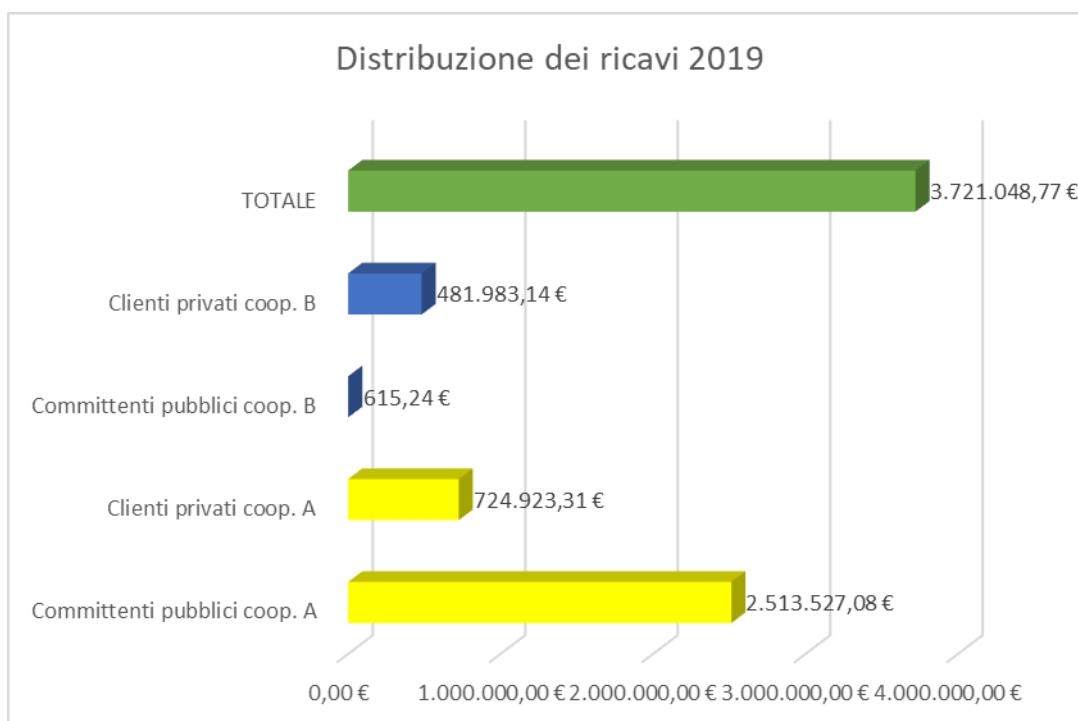
Tipologia di disabilità	01/01/2019			31/12/2019		
	M.	F.	Tot.	M.	F.	Tot.
Disabilità psicofisiche (vulgo "spastici")						
Servizi residenziali (CA, CR, GA)	16	4	20	16	4	20
Servizi diurni (CD)	16	9	25	16	9	25
DGR 739 e L.112						
Disabilità intellettive						
Servizi residenziali (CA, CR, GA)	8	5	13	8	5	13
Servizi diurni (CD)	14	9	23	14	9	23
DGR 739 e L.112	6	2	8	4	2	6
Autismo						
Servizi residenziali (CA, CR, GA)	4	1	5	3	1	4
Servizi diurni (CD)	16	3	19	17	3	20
DGR 739 e L.112	1		1	1		1
TOTALE	81	33	114	79	33	112



Inserimenti lavorativi	01/01/2019			31/12/2019		
	M.	F.	Tot.	M.	F.	Tot.
Ostello		1	1		1	1
Osteria	1		1	2		2
Galleria Giustizia Vecchia	1		1	1		1
Pulizie		1	1		1	1
TOTALE	2	2	4	3	2	5

6) Situazione economico-finanziaria

Committenti pubblici coop. A	2.513.527,08 €		
Clienti privati Coop. A	724.923,31 €	Di cui 3.047,62€	COFHAGRA OdV servizi socio sanitari vacanze Centro Diurno Officina ed estive.
		Di cui € 20.433,60	A.I.A.S. Verona APS servizi socio sanitari Progetto PASS
		Di cui 6.220,98€	C.A.R.S. OdV servizi socio sanitari vacanza estiva
Committenti pubblici coop. B	615,24 €		
Clienti privati coop. B	481.983,14 €		
TOTALE	3.721.048,77 €		



19

Attività di raccolta fondi

La Cooperativa Sociale ha direttamente condotto una sola raccolta fondi, nel 2016, finalizzata al finanziamento di un progetto rilevante: Fondazione Cariverona e Fondazione Cattolica hanno rispettivamente contribuito alla ristrutturazione dell'immobile di via dalla Bona (420.000€) e all'avvio del Progetto Ostello (40.000€).

Generalmente invece, nella Rete AIAS, le raccolte fondi vengono condotte dalle Associazioni di volontariato che collaborano con la Cooperativa Sociale. Le raccolte fondi consentono ai cooperatori di lavorare su progetti alla popolazione con disabilità utilizzando sia il servizio dei volontari, sia i fondi da questi raccolti per sostenere i costi del personale necessario alla realizzazione dei progetti. Per questa ragione, nel grafico precedente, nel 2019 fra i clienti privati della Cooperativa Sociale figurano anche le associazioni di volontariato che, per le attività descritte, hanno raccolto complessivamente 29.702,2€ fatturati dalla Cooperativa Sociale per servizi socio sanitari ad integrazione del servizio dei volontari.

Le raccolte fondi della Rete AIAS sono di due tipi:

1. Raccolte fondi per la realizzazione delle strutture di accoglienza

Hanno visto come protagonista A.I.A.S. Verona che ha sostenuto Fondazione Barbieri nella realizzazione de La Rocca, L'Officina e Le Querce, con richieste di finanziamento ad enti pubblici, come la Regione del Veneto, e privati. Gli immobili, di proprietà di Fondazione Barbieri, hanno quindi un valore superiore a quello che la Fondazione ha investito per realizzarli. Altro aspetto rilevante del Progetto La Rete è che al centro ci sono le persone con disabilità e le loro famiglie e quindi, per A.I.A.S. Verona e per la Cooperativa Sociale, non è importante essere proprietarie delle strutture quanto che queste siano adeguate ai bisogni manifestati dalle famiglie e fatti propri dalla Fondazione. La Cooperativa Sociale poi lavora, gestisce i servizi nelle strutture ed è titolare degli accreditamenti e delle autorizzazioni al funzionamento. I famigliari presenti nella *governance* della Cooperativa Sociale vigilano sulla qualità dei servizi che, proprio per la presenza dei famigliari, vengono continuamente migliorati per adeguarli al cambiamento dei bisogni delle persone con disabilità.

2. Raccolte fondi per l'arricchimento del Progetto di Vita AIAS.

L'esempio emblematico è il 5x1000 ad A.I.A.S. Verona: La Cooperativa Sociale non promuove una sua campagna 5x1000 e nemmeno le OdV C.A.R.S. e Il Villaggio ma questi enti sostengono la raccolta fondi A.I.A.S., che destina le risorse ai progetti. Ad esempio il progetto teatro, o il sostegno alla partecipazione ai soggiorni delle persone con disabilità che non si possono permettere il pagamento degli alberghi, oppure per sostenere i costi di un educatore aggiuntivo a quelli previsti dalle normative, che riteniamo insufficienti a garantire la qualità del servizio.

In un altro esempio, le associazioni intervengono per proporre servizi innovativi che non dispongono di corrispettivi dalla PA. I volontari partecipano direttamente alla conduzione del progetto e utilizzano la Cooperativa Sociale laddove sia necessaria la presenza di personale professionale. È quanto abbiamo fatto col progetto da cui è partito lo StraVagante Hostel.

L'idea iniziale rispondeva ad un effetto della crisi economico finanziaria del 2007 cercando di fornire un intervento socio educativo a chi era escluso dai Centri Diurni, nei quali iniziavano ad essere inserite solo persone con grave disabilità. Alcuni giovani non erano nemmeno presi in carico dal SIL e rimanevano a casa, a carico delle famiglie, che chiesero ad A.I.A.S. di intervenire.

Nel 2007, C.A.R.S. OdV formulò una proposta a Co.Ge. Veneto (Fondo del Comitato di Gestione dei Centri di Servizio al Volontariato della Regione del Veneto), partendo dal presupposto che questi giovani potessero essere impegnati in un'attività relazionale e formativa sul territorio, senza necessità di una costosa sede fissa, e iniziassero a percepirsi come un gruppo in grado di eseguire dei compiti, con l'idea che ad un simile servizio potesse in futuro essere riconosciuto e dotato di corrispettivi per renderlo sostenibile.

Grazie ai volontari il progetto partì nel 2008 con uscite nel corso della settimana, anche nei giorni festivi, mai prima dedicati ad un servizio diurno alla disabilità. Sette giovani erano impegnati nel riordino e pulizie delle sedi degli enti della Rete AIAS, nella gestione di un servizio catering e in attività di Tempo Libero. Il ruolo dei volontari era finalizzato all'accompagnamento e all'affiatamento del gruppo, assieme agli operatori della Cooperativa Sociale. Il gruppo era proiettato al "**fare**" e le famiglie vedevano aumentare le abilità e le competenze dei loro figli.

Dal 2010, per la Rete AIAS, fu A.I.A.S. Verona a presentare un'analogha richiesta a Fondazione Cariverona che permise di proseguire il progetto per ulteriori quattro anni, fino al 2015, nel corso dei quali le attività, condotte ancora dalla Cooperativa Sociale, si qualificarono ulteriormente e, assieme a pulizie e catering si aggiunse, fra le altre, la gestione del Bar della Parrocchia di San Pio X in via Cipolla a Verona, assieme ai volontari di A.I.A.S., C.A.R.S. e a quelli del Circolo NOI.

Il servizio PASS (Punto di Accesso ai Servizi Sociali) venne così presentato da ULSS 20 alla Regione del Veneto come progetto pilota nella sperimentazione della DGR 739/2015, che si poneva come obiettivo la mappatura dei progetti attivati sul territorio regionale in alternativa ai Centri Diurni. La DGR 739, seguita alla sperimentazione, fissava in 30€ a persona il corrispettivo giornaliero e sosteneva l'attivazione di laboratori, simili al PASS, in tutto il territorio regionale. Eravamo così riusciti a superare i limiti dell'inserimento lavorativo dei giovani con lieve disabilità che non riuscivano in autonomia ad accedere al mondo del lavoro. In questo caso, si tratta degli stessi giovani che ora lavorano allo StraVagante Hostel e che determinano un gradimento di 9.3 su Booking con oltre 2000 recensioni in un solo anno. I volontari erano anche riusciti a rispettare l'obiettivo formulato a Co.Ge. nel 2007, relativo all'accreditamento del servizio in Regione.

Conclusioni

Fra le numerose raccolte fondi effettuate in 20 anni, citiamo le risorse provenienti da C.A.R.S. OdV per i soggiorni estivo ed invernale, messe a disposizione delle persone con disabilità sotto forma di aiuti per i costi degli alberghi e del personale in affiancamento; o la raccolta fondi per la realizzazione della piscina a Le Querce da parte della Cooperativa Sociale, condotta dai volontari delle associazioni. Le raccolte fondi sono riportate nei bilanci delle associazioni e da queste rendicontate in base alle indicazioni richieste dagli enti erogatori.

21

7) Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio con numero dei partecipanti.

Nel 2019, si sono svolte 3 Assemblee dei Soci, che hanno deliberato sugli aspetti relativi al bilancio.

06/05/2019 73 Soci presenti su 83 Soci iscritti
 05/07/2019 69 Soci presenti su 82 Soci iscritti
 16/12/2019 79 Soci presenti su 90 Soci iscritti

Analogha modalità di calcolo è stata adottata per le dieci sedute del CDA tenutesi nel 2019.

Il Collegio Sindacale è stato nominato il 16/12/2019 pertanto non ha mai avuto modo di partecipare ad alcun Consiglio di Amministrazione.

Organismo	N° incontri	Partecipanti / totale nell'anno	Percentuale
Assemblea	3	221/255	86,66 %
Consiglio di Amministrazione	10	44/50	88,00 %
Collegio Sindacale	0	0	0

Grazie per l'attenzione.