

COOPERATIVA SOCIALE SAD



SINTESI

Da sempre orientata ad offrire servizi di cura per anziani, disabili e persone temporaneamente non autosufficienti, SAD ha saputo intuire il delinearsi di un nuovo welfare, fronteggiandolo con un **cambio organizzativo** ed una **lettura innovativa dei servizi offerti**. Oggi infatti si sta configurando una nuova realtà socio-economica in cui le cooperative non possono più porsi solo come erogatrici di servizi, ma devono assumere un ruolo attivo nei confronti sia dell'ente pubblico che della cittadinanza.

Il percorso di SAD, quindi, merita attenzione per la capacità avuta di innovare i servizi nel campo del settore socio-assistenziale, rispondendo al bisogno di personalizzazione (si veda l'esperienza della coop Assieme) oltre che di professionalità. Tra gli esempi di innovazione spicca il progetto sperimentale di cohousing (Casa alla Vela) avviato nel 2014 in cui anziani e studenti vivono sotto lo stesso tetto, condividendo spazi comuni e bisogni.

SAD spicca inoltre per lo stile organizzativo sviluppato negli ultimi anni. Le sue attività, infatti, rispondono ai criteri di qualità previsti nella „**Carta dei servizi**” e nella „**Carta dei comportamenti**” ; è dotata di un **Sistema di Gestione per la Qualità** che ha ottenuto la certificazione secondo le norme UNI EN ISO 9001: Vision 2008 per l'attività di assistenza domiciliare, e per il Centro Diurno rispetto alla “gestione, progettazione ed erogazione di centri diurni per anziani”. Infine, la cooperativa è dotata del certificato **Family Audit** ottenuto grazie alle numerose iniziative promosse per favorire la conciliazione famiglia-lavoro.

NASCITA - LE VARIE FASI

*Da volontari a
professionisti*

NASCITA | La cooperativa sociale SAD nasce nel 1990 grazie all'impulso di un piccolo gruppo di volontari decisi a trasformare il proprio impegno sociale in un servizio professionale, sviluppando una gamma di servizi socio-assistenziali a favore di **anziani, disabili, malati e persone temporaneamente non autosufficienti** sul territorio trentino.

*La
stabilizzazione
dei servizi,
erogati in
convenzione con
l'ente pubblico e
privatamente*

AVVIO | La cooperativa si pone come *Mission* di garantire “**assistenza sociale con professionalità e cura**” basando



assistenza sociale con professionalità e cura

ogni aspetto del proprio operato sui valori di trasparenza, correttezza, rispetto e fiducia, responsabilità. Uno dei suoi obiettivi è - e rimane nel tempo - quello di sostenere e mantenere le persone in condizione di bisogno nel loro contesto di vita il più a lungo possibile, favorendo i legami con la famiglia, gli amici, i vicini ed il proprio ambiente. SAD opera in collaborazione con soggetti pubblici e privati, integrando le richieste e le offerte del welfare con la progettazione ed erogazione di servizi sociali.

*L'innovazione
dei servizi*

EVOLUZIONE | L'esperienza ventennale sul territorio trentino ha permesso a SAD di conoscere ed analizzare direttamente i bisogni e la condizione della popolazione anziana e di proporre una rilettura **innovativa** delle possibilità racchiuse nella comunità.

La cooperativa comincia un percorso di ricerca di un nuovo modello di cooperativa e di **nuovi stili organizzativi** da attuare, indispensabili per favorire la sua crescita.

I servizi vengono innovati anche in rapporto alla particolare situazione di mutamento del welfare che caratterizza il periodo storico attuale. Oggi infatti si sta configurando una nuova realtà socio-economica in cui le cooperative non possono più porsi solo come erogatrici di servizi, ma devono assumere un ruolo attivo nei confronti sia dell'ente pubblico che della cittadinanza.

IL MODELLO - IL CORE BUSINESS

La cooperativa SAD offre una vasta tipologia di servizi che possono essere raggruppati in due aree principali.

SERVIZI EROGATI IN CONVENZIONE CON L'ENTE PUBBLICO (Comuni, Comunità di Valle, Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari). Includono:

- assistenza domiciliare
- consegna di pasti a domicilio
- gestione di un Centro Diurno
- gestione di un Centro Servizi
- servizio di parrucchiera in R.S.A. (casa di riposo)
- organizzazione e la gestione di soggiorni estivi per anziani
- promozione di varie iniziative per la comunità sul territorio della Val di Non
- trasporto e accompagnamento di persone invalide (servizio MuoverSi)



SERVIZI PRIVATI ALLA PERSONA. Prestazioni innovative e **personalizzate** di assistenza alla persona **erogate in forma privata**. I servizi sono progettati per rispondere a nuovi bisogni emergenti espressi dalla società e comprendono:

- **Casa alla Vela:** progetto sperimentale di **cohousing** avviato nel 2014 in cui anziani e studenti vivono sotto lo stesso tetto, in appartamenti separati. Gli impegni quotidiani sono condivisi, così come gli spazi e le esperienze di vita.

Contesto in cui il progetto si

sviluppa: dopo una certa età, anche gli anziani autosufficienti iniziano ad avere paura di restare in casa da soli e i loro figli e parenti temono le conseguenze di possibili disattenzioni domestiche. Per molti la casa di riposo non rappresenta una soluzione



adeguata e nello stesso tempo il costo di una assistente familiare a tempo pieno risulta troppo oneroso.

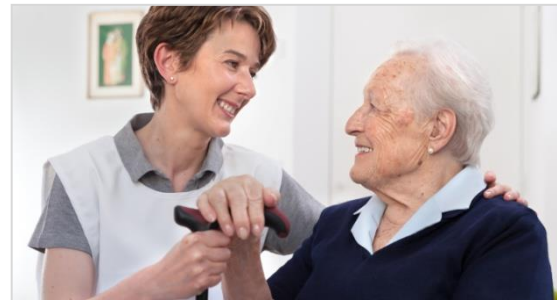
Il progetto è nato quindi dall'analisi sia di questi bisogni della popolazione anziana, sia da una lettura differente delle possibilità racchiuse nelle relazioni che formano una comunità.

- **Il Quadrato** (www.ilquadrato.eu) è un progetto nato per garantire la domiciliarità ad anziani, disabili e persone che attraversano un momento

di difficoltà. Con Il Quadrato, SAD mette la propria professionalità anche **a disposizione dei privati**, offrendo una **nuova gamma di servizi socio-assistenziali e sanitari** domiciliari, consulenza e servizi personalizzati di trasporto e accompagnamento per anziani, disabili e persone in situazione di fragilità.

- **Assieme**

(www.assiemecoop.it) è una cooperativa nata nel 2015 dall'esperienza di SAD nel campo dell'assistenza socio-assistenziale. Offre



servizi di cura familiare estremamente personalizzati. Non offre “pacchetti standardizzati” ma soluzioni dedicate e definite in base ad ogni situazione individuale, che mettono al centro la persona e le sue necessità specifiche.

- L'apertura del Centro Diurno di Mattarello anche nel fine settimana ed anche ad un'utenza di tipo privato

LA GOVERNANCE

L'organo principale della cooperativa è l'**Assemblea dei soci** che elegge il **Consiglio di Amministrazione** ed il suo **Presidente** (attualmente Daniela Bottura)

Dati al 31.12.14:

124 lavoratori (60 personale socio e 64 personale dipendente)

2 soci volontari

2 collaboratori

SAD è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità ed ha ottenuto la certificazione secondo le norme UNI EN ISO 9001: Vision 2008 nel 2003, per l'attività di assistenza domiciliare, e nel 2006 per il Centro Diurno rispetto alla “gestione, progettazione ed erogazione di centri diurni per anziani”.

Ad integrazione di questo modello sono state introdotte delle Linee Guida che descrivono le modalità di esecuzione dei diversi processi. Ogni procedura indica quali fasi debbono essere eseguite, chi ne è responsabile e quale tipo di rendicontazione (modulistica) deve essere prodotta. In questo modo ogni persona conosce chiaramente i propri compiti e si rende possibile un monitoraggio dell'intero processo e l'identificazione delle fasi eventualmente da

migliorare.

RAPPORTI ESTERNI - IL NETWORK

Opera in collaborazione con **sogetti pubblici** (Comuni, Comunità di Valle, Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari) e **privati**, integrando le richieste e le offerte del welfare con la progettazione ed erogazione di servizi sociali. SAD fa inoltre parte del Consorzio della cooperazione sociale trentina Con.Solida che raggruppa attualmente circa 60 cooperative sociali del territorio.

DATI ECONOMICI

	2010		2011		2012	
Fatturato con enti pubblici	2.907.412,40	94,20%	3.097.689,70	91,80%	3.301.794,79	95,06%
Fatturato con privati	120.600,37	3,91%	95.962,57	2,84%	77.933,86	2,24%
Contributi a fronte di spese	48.200,80	1,56%	176.276,45	5,22%	83.618,81	2,41%
Affitti	0,00	0,00%	0,00	0,00%	2.520,00	0,07%
Ricavi diversi	10.238,90	0,33%	4.535,67	0,13%	7.401,66	0,21%
Totale entrate	3.086.452,47		3.374.464,39		3.473.269,12	

	2013		2014	
Fatturato con enti pubblici	3.186.960,52	92,67%	3.211.567,09	89,25%
Fatturato con privati	154.451,69	4,49%	233.602,41	6,49%
Contributi a fronte di spese	82.494,38	2,40%	96.721,59	2,69%
Affitti	6.941,70	0,20%	42.073,00	1,17%
Ricavi diversi	8.339,02	0,24%	14.415,35	0,40%
Totale entrate	3.439.187,31		3.598.379,44	

QUADRO POLITICO DI RIFERIMENTO

I settori di attività in cui possono operare le imprese sociali sono definite all'articolo 2 del d.lgs.155/2006:

- assistenza sociale
- assistenza sanitaria e socio sanitaria
- educazione
- istruzione
- tutela ambientale
- tutela dei beni culturali
- formazione universitaria
- formazione extrascolastica
- turismo sociale
- servizi strumentali alle imprese sociali resi da enti composti in misura superiore al 70% da organizzazioni che esercitano un'impresa sociale.

Possono inoltre diventare imprese sociali le organizzazioni che, indipendentemente dall'ambito di attività, svolgono attività di impresa per l'inserimento di lavoratori disabili e svantaggiati se questi costituiscono almeno il 30% del personale. Inoltre l'attività non deve avere prioritariamente finalità mutualistica, ovvero non può essere rivolta esclusivamente a soci.

Per quanto riguarda il caso specifico di cooperative sociali - come Sad - va specificato che oggi in Trentino si sta delineando un nuovo scenario politico ed economico. Una stagione in cui, a fronte della **contrazione delle risorse pubbliche** e della concomitante **moltiplicazione dei bisogni sociali**, è necessario mettere in moto processi innovativi che valorizzino le risorse e le specificità del territorio. Così come 20/30 anni fa le cooperative sociali si sono organizzate per far fronte ai bisogni emergenti di allora - tra cui quelli legati a disabilità fisica, psichica, devianza sociale, tossicodipendenza - allo stesso modo oggi devono tornare in ascolto della società. Tornare a riassumere una funzione culturale e politica, contribuendo all'assunzione di tutte le decisioni che impattano sulla vita delle persone e delle comunità: dalle abitazioni all'energia, dalla cultura all'ambiente, dall'educazione al lavoro.

ANALISI DELL'IMPATTO SUL TERRITORIO

I servizi SAD sono erogati sul territorio secondo specifici ambiti di competenza. SAD opera presso:

- comune di Trento

- comunità di valle Rotaliana-Konigsberg e Comunità della Valle di Cembra

- comunità della val di Non

INDICATORI

L'impatto della cooperativa sociale sul territorio viene misurato attraverso diversi strumenti:

1. **BILANCIO SOCIALE:** ha l'obiettivo di comunicare ai suoi stakeholders effetti e ricadute che l'azione della cooperativa produce nei loro confronti. E' quindi pensato per condividere le scelte aziendali e favorire la partecipazione attiva ai progetti e alla valutazione dei risultati ottenuti. Il primo BS è stato pubblicato 9 anni fa, nel 2006.
2. **CARTA DEI SERVIZI:** fornisce informazioni chiare e complete sui servizi offerti dalla cooperativa. Qui vengono descritte le finalità, i metodi e i criteri mediante i quali i servizi vengono erogati e le procedure di controllo a disposizione degli utenti e delle loro famiglie.
3. **CARTA DEI COMPORTAMENTI:** definisce comportamenti, per ogni mansione e ruolo, che scaturiscono dai valori base che sostengono l'agire sociale di SAD: trasparenza, correttezza, responsabilità, rispetto e fiducia.

COESIONE SOCIALE E BENESSERE DEI LAVORATORI

SAD sostiene le politiche di conciliazione tra famiglia e lavoro, con l'obiettivo di stimolare la capacità del territorio di connettere le politiche familiari con quelle orientate allo sviluppo economico e culturale. Dal 2012 SAD possiede il certificato Family Audit ottenuto grazie alle numerose iniziative promosse dalla coop per favorire la conciliazione e a seguito di un percorso durato tre anni.

FUTURO - SWOT ANALYSIS

Prospettive di evoluzione futura della cooperativa:

- ampliamento dei volumi di attività dovuto all'aumento del numero di anziani seguiti
- ampliamento ed adeguamento del numero e della tipologia dei servizi offerti
- diminuzione dei margini di guadagno (dovuta alla minore disponibilità di risorse pubbliche)

Punti di forza:

- Preparazione della cooperativa all'ampliamento del volume, del numero e della tipologia dei servizi. La preparazione si intende di tipo:
 - logistico (sede, strutture, gestionale..)
 - operativo e strutturale (organizzazione interna e formazione)
 - progettuale (piano strategico di sviluppo a breve, medio e lungo termine)
- Organizzazione compatta, visione comune e condivisa
- Orientamento all'innovazione (sperimentazione di soluzioni innovative)
- Solidità di bilancio
- Capacità di garantire sicurezza e qualità nei servizi pur prestando particolare attenzione alle esigenze di tipo economico degli utenti/famiglie

Punti di debolezza:

- Incertezza legata alla mutevolezza degli scenari politici/economici

(cambiamento delle leggi, ecc.)

- Dipendenza, in parte, dalle risorse pubbliche che sono in calo. Tuttavia va sottolineato che questo punto di debolezza può diventare anche un punto di forza in quanto la diminuzione delle risorse pubbliche obbliga a trovare soluzioni alternative. Considerando che attualmente la cooperativa si sta attrezzando per sviluppare anche altre tipologie di interventi, questo permette anche di svincolarsi da una serie di limiti imposti dall'ente pubblico.

Eventuali minacce:

- il possibile accreditamento non selettivo o blando delle organizzazioni preposte all'erogazione dei servizi di cura e assistenza, contribuirebbe al coinvolgimento anche di enti non qualificati. Questo porterebbe ad un abbassamento della qualità dei servizi offerti e, di conseguenza, ad una serie di varie altre problematiche.

Bisogni a cui dare risposta / opportunità:

- facilitare la persona ad individuare le risposte più adeguate ai propri bisogni. In modo particolare, determinare opportunità che permettano
 - una maggiore permanenza nel proprio domicilio nel tempo
 - soluzioni differenziate ed appropriate anche a livello economico
- facilitare la persona ed i familiari/caregivers nella gestione dei servizi (aspetti burocratici, amministrativi, ecc.)
- coniugare le esigenze delle famiglie da un punto di vista qualitativo, di sicurezza ed economico.

EVENTUALI DOC. AGGIUNTIVI

Nessuno

GLOSSARIO

La tipologia di servizi di cura e alla persona progettati e gestiti in Trentino, meritano una spiegazione dettagliata in quanto la loro mera traduzione rischierebbe di non rappresentarli efficacemente:

Appartamento semiprotetto	Accoglie piccoli nuclei familiari con limitate capacità di vita autonoma o persone in difficoltà psicologica, relazionale o fisica che hanno concluso un percorso per acquisire autosufficienza, ma hanno comunque bisogno di vivere in un luogo dove trovare appoggio e sostegno. La vita quotidiana all'interno dell'appartamento si svolge con l'obiettivo di potenziare la capacità di autogestirsi, di favorire l'integrazione sociale, ma anche le iniziative individuali delle persone accolte.
centro diurno per adulti	Al centro diurno persone in difficoltà, ma comunque dotate di autonomia personale, svolgono attività lavorative tipo assemblaggio, imparano a gestire la propria igiene personale, a mantenere pulita la struttura e a stare in gruppo. Il servizio, gestito da operatori professionisti e frequentato da volontari, è gestito in collaborazione con i Servizi del territorio ed ha l'obiettivo di promuovere l'integrazione sociale e lavorativa della persona in difficoltà.
Laboratorio per lo sviluppo di prerequisiti lavorativi	Nel laboratorio le persone in difficoltà compiono un percorso per acquisire atteggiamenti, comportamenti, motivazioni, responsabilità e abilità pratico-manuali necessarie per l'inserimento nel mercato del lavoro. Le persone sono inserite in un sistema che, seppur in ambiente protetto, rispecchia le caratteristiche, i tempi, i ritmi e le regole del mondo lavoro.
Interventi educativi domiciliari	Insieme di interventi di aiuto a domicilio in situazioni ritenute ansiogene per il nucleo familiare o per la singola persona in carico. Insieme all'educatore si svolgono attività sia all'interno del contesto familiare, sia all'esterno, ma anche percorsi volti a favorire lo sviluppo o il mantenimento dell'autonomia personale. Tutto questo ha anche l'intento di "sollevare" la famiglia o chi segue quotidianamente la persona in difficoltà.
percorsi di socializzazione in contesto lavorativo	Servizio rivolto a persone con situazioni particolarmente gravi, non in grado di fruire di altri servizi esistenti e alle quali offrire l'opportunità di trascorrere parte della giornata in un'azienda dall'ambiente lavorativo stimolante e quindi non regressivo. E' inoltre uno strumento valido di orientamento e in alcuni casi occasione di inserimento lavorativo nell'azienda, sede del tirocinio.
Gruppo Appartamento	struttura residenziale che ospita persone che, pur essendo completamente o in parte autosufficienti, hanno bisogno di vivere in un ambiente di vita protetto 24h su 24h. L'obiettivo è quello di responsabilizzare queste persone facendo in modo di condurle verso un miglioramento delle condizioni di vita sociale e relazionale.



	Nell'appartamento gli ospiti, con l'aiuto di operatori competenti, si abituano a gestire in autonomia la quotidianità, il lavoro, il tempo e la relazione con le altre persone. Con il passare del tempo alcune persone possono andare a vivere in autonomia o in appartamenti semi-protetti
Cooperative sociali di tipo "A"	Offrono servizi educativi e ricreativi, di cura e assistenza alla comunità;
Cooperative sociali di tipo "B"	Creano opportunità di lavoro per persone deboli o svantaggiate, esercitando attività imprenditoriale in diversi settori: agricolo, industriale, della ristorazione etc.