coordinamento nazionale comunità di accoglienza

UNITER

MODELLO ATTIVO QUALITÀ SOCIALE

# Comunità di Rinascita Onlus

# Bilancio Sociale 2025

## INDICE


**L'INTRODUZIONE DEL PRESIDENTE** **p. 3**

**PREMESSE, RAGIONI, METODI DI REDAZIONE DEL DOCUMENTO** **p. 4**
perché il bilancio sociale? p. 5
com'è costruito il bilancio sociale? p. 5
elementi di struttura del bilancio sociale e principi di redazione p. 5

**IDENTITÁ** **p. 5**
storia della Comunità di Rinascita p. 5
mission della Comunità di Rinascita p. 7
vision della Comunità di Rinascita p. 7
la carta dei valori p. 8
gli organi sociali p. 9
organizzazione della Comunità di Rinascita p. 10
politica della qualità della Comunità di Rinascita p. 12
individuazione e mappa degli stakeholders della Comunità di Rinascita p. 19

**DETERMINAZIONE E RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO** **p. 23**
prospetto di determinazione del valore aggiunto p. 23
prospetto di riparto del valore aggiunto p. 24
considerazioni p. 24

**RELAZIONE SOCIALE** **p. 24**
relazioni con gli stakeholders interni p. 25
relazioni con gli stakeholders esterni p. 27
Le risorse messe a disposizione dagli stakeholders (sul fatturato al 31.12.2023) p. 28
Analisi dei rischi economico-finanziari e misure adottate per il contenimento degli stessi p. 28

**VALUTAZIONI CONCLUSIVE** **p. 29**

**RIESAME E PIANO ANNUALE/TRIENNALE** **p. 29**

**ALLEGATI** **p. 33**

## L'INTRODUZIONE DEL PRESIDENTE

Nel momento in cui il Friuli si approssima alla celebrazione del cinquantesimo anno dal terremoto del 1976, anche per la Comunità si presenta l'occasione per rilanciare una riflessione sul proprio percorso e sulla propria storia. Non a caso, fu proprio nel contesto socio-culturale del Friuli della ricostruzione che la nostra realtà mosse i suoi primi passi, proponendosi come risposta innovativa e dirompente alle esigenze (sovente inespresse) delle persone con disabilità (e delle loro famiglie, quando presenti) che al tempo vivevano sul territorio montano. Correva infatti l'anno 1977 quando a Tolmezzo si stabilì il primo nucleo di convivenza, due anni dopo formalizzato con la nascita del sodalizio che ancora oggi porta il nome di "Comunità di Rinascita", proseguendone l'istanza iniziale attraverso i decenni ed i cambiamenti.

Molto tempo è passato e molti i percorsi, le storie – individuali e di gruppo – le attività fatte; magari altrettante le aspirazioni non realizzate, le occasioni mancate, le strade che per varie ragioni si sono divise, ritrovandosi o meno. Un'evoluzione che fa parte di ogni storia, quando ovviamente essa racconti le persone e le relazioni che tra di esse intercorrono. Una storia che può e deve essere riferimento ed ispirazione, ma sempre nella misura in cui si mostra capace di rinnovarsi e di cogliere – fedelmente ai propri principi – le esigenze del presente, di leggere un mondo che anche nella periferia montana si trasforma ad enorme velocità, e con esso i bisogni delle persone che vivono il territorio.

Dovendo trovare (fra i tanti possibili) un aspetto che sicuramente ha caratterizzato l'operato della Comunità nel corso del 2025, anche in relazione al legame con le proprie origini, si potrebbe scegliere quello dell'implementazione del rapporto con il territorio. Si citano le iniziative collegate al percorso di *Rinascita in Fattoria*, che ha unito la progettualità rivolta alle persone accolte all'attività di alcune fattorie sociali del comprensorio, al lavoro di specialisti di settore, costruendo attorno all'iniziativa stessa occasioni di collaborazione e sensibilizzazione pubblica, come di promozione della cultura dell'inclusione di cui la cooperativa è portavoce. Possiamo citare inoltre la partecipazione al progetto di sensibilizzazione al volontariato (coordinato dal Centro Servizi del Volontariato) *Mettiamoci in gioco*, con interventi e testimonianze presso le scuole superiori del comprensorio. Tali eventi non hanno poi messo in secondo piano rapporti ed attività già solide, in alcuni casi estendendole ulteriormente (come nel caso della *Comunità di Volontariato Dinsi Une Man*).

Il lavoro culturale e di sensibilizzazione è andato di pari passo con quello di consolidamento dei servizi. Il 2025 in tal senso è stato un anno fondamentale per la Comunità, racchiudendo due momenti fondamentali: il rinnovo dell'accreditamento ambulatoriale secondo quanto definito dal D.P.Reg. 26.07.2016, n. 151 (che disciplina i requisiti specifici applicabili alle strutture eroganti prestazioni di Riabilitazione funzionale per le disabilità fisiche e sensoriali) e la conferma della certificazione di qualità MAQS. Il primo è stato sancito con il decreto n° 38407/GRFVG del 22/07/2025 rilasciato dall'Unità Operativa specialistica di bilancio e coordinamento strategico della Direzione Centrale Salute, Politiche Sociale e disabilità, a seguito degli esiti del controllo effettuato il giorno 11.06.2025 dall'Organismo Tecnicamente Accreditante del Friuli Venezia Giulia, che non ha ravvisato alcuna non conformità nell'operato della cooperativa. Il secondo, rilasciato il 26.08.2025 dall'ente certificatore Uniter, già dopo il primo livello di procedura di controllo. Si è trattato di due momenti dell'anno appena trascorso che non rappresentano esclusivamente il superamento di *step* normativi e tecnico-amministrativi, ma che attestano l'importanza per la cooperativa di sapersi collocare su tutti i livelli che al giorno d'oggi caratterizzano la vita di un ente del terzo settore, tenendo insieme la storia, i valori, le motivazioni etiche con le molteplici competenze professionali imprescindibili (in ogni dimensione operativa della comunità) ad affrontare il difficile contesto di questi anni.

Quindi, non possiamo (e non vogliamo) fare a meno di un forte filo conduttore tra passato e presente, che lega individui e collettività, tracciando però l'indirizzo per guardare al futuro e pensare il ruolo che la nostra Comunità potrà svolgere ancora per le persone e per il territorio.

*Il Presidente*
*Alessandro Collavino*

## PREMESSE, RAGIONI, METODI DI REDAZIONE DEL DOCUMENTO

La Comunità di Rinascita è una storica realtà del privato sociale che opera in Carnia, nell'Alto Friuli. Come in tante zone montane vi sono presenti i problemi di spopolamento e di progressivo invecchiamento della popolazione residente, soprattutto nei paesi più periferici di vallata, lontani non solo dal capoluogo udinese ma pure dal più prossimo centro cittadino, Tolmezzo, in cui risiede oltre un quarto della popolazione dell'intero comprensorio. Tali condizioni hanno una notevole influenza sulla tipologia dei servizi offerti/richiesti alla/dalla popolazione, con ovvie incidenze anche nello specifico dei servizi che la Comunità offre. È infatti facilmente intuibile quanto distanze geografiche e invecchiamento dei nuclei famigliari incidano sul fabbisogno delle persone con disabilità (ambito precipuo di intervento della Comunità) ed in genere delle persone in condizioni di fragilità.

### *Le "origini" della Comunità*

A Tolmezzo, nel 1977, su iniziativa di persone disabili e volontari che creano un piccolo nucleo di convivenza, nasce l'esperienza della Comunità. L'insediamento avviene nel periodo immediatamente successivo agli eventi sismici che colpirono il territorio friulano e la sua zona montana e pedemontana in particolare. L'esperienza ha rappresentato un elemento di novità per lo stile con la quale si proponeva alle persone disabili del territorio carnico, alternativo agli istituti, fino ad allora uniche risposte ipotizzate in relazione alle esigenze delle persone disabili.

Dal 1979, anno della costituzione formale dell'associazione, la Comunità ha aumentato nel tempo la capacità di accoglienza ed e diventa una realtà (dal 2015 cooperativa) erogatrice di servizi assistenziali, sanitari e di riabilitazione, in continuità allo stile e alle idealità che ne avevano contraddistinto la nascita, anche dopo la propria recente trasformazione in cooperativa sociale. Dopo operazione di fusione, la Comunità ha unito le sue forze con quelle della Soc. Coop. "La Zeje", realtà fondata nel 1994 da persone che avevano svolto un percorso di volontariato, obiezione di coscienza o altro presso la "Rinascita", diventandone fino ad allora partner storico.

### *Il Bilancio Sociale. Riferimenti qualitativi e normativi*

Come nelle edizioni precedenti, le linee sulle quali è stato impostato questo lavoro di rendicontazione sociale fanno riferimento al MAQS (Modello Attivo della Qualità Sociale), nato da un percorso promosso dalle realtà appartenenti alle federazioni regionali del CNCA (Coordinamento Nazionale Comunità d'Accoglienza) al quale la Comunità aderisce. Nel corso del 2022, la Comunità ha ottenuto dall'Uniter, ente certificatore riconosciuto, il rinnovo della certificazione MAQS per il triennio 2023-2025 dimostrando il possesso di tutti i requisiti necessari.

I requisiti previsti dal modello MAQS sono stati integrati con quelli richiesti dall'accreditamento regionale per le strutture erogatrici di servizi sanitari ambulatoriali determinato con il DGR 1436/2011 e s.m. e i.

Nel bilancio si è fatto tesoro delle indicazioni ricevute dagli *stakeholders*, che hanno contribuito a delinearne l'approccio e i contenuti.

Sono state tenute inoltre tenute presenti le indicazioni contenute nella deliberazione della Giunta Regionale del 9 ottobre 2008 (n. 1992). Inoltre, con il processo di Riforma del Terzo Settore avviato con la legge delega 106/2016, è stata prevista la stesura da parte degli enti del terzo settore del Bilancio Sociale, unitamente alla valutazione dell'impatto sociale. Se per il secondo dei casi si rimane in attesa di indicazioni attuative (anche se la Comunità – come si vedrà nelle pagine successive – ha già avviato un lavoro in tale direzione), per il bilancio sociale si ha ovviamente aderito alle *Linee guida per la redazione del Bilancio Sociale degli enti del Terzo Settore* prevista dal Decreto del 4 luglio 2019.

Il presente documento raccoglie quindi le richieste normative, rispettandole nella garanzia di chiarezza, leggibilità e fruibilità del documento a tutte le persone e gli enti interessate/i.

***Perché il BS?*** Per la Comunità di Rinascita, la Comunicazione interna avviene nei canali privilegiati per la comunicazione sociale, lavorativa, nonché quotidiana e relativa agli scambi che quotidianamente avvengono all'interno della struttura, facilitati dalla dimensione comunitaria che ancora preserva e consente occasioni di confronto non prettamente ancorate alle esigenze istituzionali e di servizio.

Per le persone che non dispongono di strumenti di conoscenza alternativi alla nostra frequentazione, è invece opportuno mettere annualmente a disposizione un documento che descriva gli aspetti significativi della nostra realtà, dei suoi progetti e del suo operato; soprattutto a quelli che condividono gli obiettivi del nostro lavoro, nel comune territorio di riferimento e non solo.

***Com'è costruito il BS?*** Come nostra consuetudine, evitando le prassi retoriche di alcuni bilanci sociali, la veste del presente documento è stata definita secondo i connotati dell'essenzialità e della presentazione semplice e chiara dei contenuti. A tal fine, in virtù dei positivi riscontri ricevuti, si sono mantenuti i principi generali con i quali la Comunità ha redatto i bilanci sociali degli esercizi precedenti.

***Riferimenti:*** Cooperativa "Comunità di Rinascita" ONLUS
Via Bonanni, 14 – 33028 – Tolmezzo (UD) Tel: 0433/40461 – Fax: 0433/44861
CF: 84007880309 - P. Iva: 02553350308

## Elementi struttura del bilancio sociale e principi di redazione

Al fine di disporre di uno strumento sufficientemente affidabile, s'è ritenuto opportuno individuare quale riferimento i "*Principi di redazione del bilancio sociale*" elaborati a cura del GBS - Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale, stampato a cura di Adnkronos Comunicazione S.p.A. – Roma - Aprile 2001.
I principi dei quali s'è tenuto conto nella redazione del BS sono quelli indicati nel documento citato e vengono espressi in termini di:

| | |
|---|---|
| 1. Responsabilità<br>2. Identificazione<br>3. Trasparenza<br>4. Inclusione<br>5. Coerenza<br>6. Neutralità<br>7. Competenza di periodo<br>8. Prudenza<br>9. Comparabilità<br>10. Comprensibilità, chiarezza ed intelligibilità | 11. Periodicità e ricorrenza<br>12. Omogeneità<br>13. Utilità<br>14. Significatività e rilevanza<br>15. Verificabilità dell'informazione<br>16. Attendibilità e fedele rappresentazione<br>*Non ricorrendo a terzi per la redazione del BS, né per parti dello stesso, non trova ragione di applicazione l'espressione del principio:*<br>*17. Autonomia delle terze parti* |

Come già accennato in precedenza, la stesura del presente Bilancio Sociale si è realizzata coinvolgendo più soggetti in modo da assicurare la trattazione di ogni singolo argomento da parte di persona/e per esso competente/i; fermo restando che il lavoro di coordinamento delle diverse parti è stato curato da un singolo soggetto, il responsabile d'Area Amministrativa. Tale tipo di scelta si riconduce alla necessità di rispettare i principi sopra indicati, non solo per i punti relativi all'identificazione e alla trasparenza, ma soprattutto per favorire la significatività e rilevanza dell'esposizione, nonché la sua comprensibilità.

## IDENTITA'

### Storia della Comunità di Rinascita

Raccolta da testimonianza dirette, documenti, memorie e scandita secondo i momenti più significativi con i relativi cambiamenti da questi derivati

| *Anno /i* | *evento* | *cambiamento derivato* |
|---|---|---|
| 1977 | Su iniziativa di disabili e volontari, inizia a funzionare una casa di accoglienza per 3 portatori di handicap a Tolmezzo, denominata Comunità di Rinascita (C.di R.) | |

| | | |
|---|---|---|
| 1979 | Costituzione della Associazione “Comunità di Rinascita”, con erogazione delle prime prestazioni assistenziali e sanitarie di riabilitazione | *L’associazione acquista una sua identità giuridica* |
| 1982-1984 | Si realizzano i lavori di adattamento per utilizzare la scuola materna prefabbricata in via Morgagni, data in comodato dal Comune di Tolmezzo | *Aumenta la capacità di accoglienza delle persone svantaggiate del territorio* |
| 1989 | Prende avvio il laboratorio di carto-artistica, in cui prendono sviluppo le attività diurne di cucito, e preparazione di bigliettini augurali | *Iniziano accoglienze diurne di tipo socio-educativo* |
| | Viene stipulata una Convenzione Con l’USL n. 3 Carnica per l’erogazione di servizi riabilitativi ai disabili del territorio | *Si struttura il servizio di riabilitazione.* |
| 1996 | Parte il progetto per creare opportunità di lavoro protetto, in collaborazione con le cooperative sociali, “La Zeje” e “Mhandy” presso la sede di quest’ultima nella zona artigianale di Villa Santina | *Si amplia l’offerta di servizi lavorativi e/o occupazionali* |
| 1996 | Acquisizione della “idoneità definitiva…” da parte della Direzione Regionale dell’Assistenza Sociale della Regione Friuli Venezia-Giulia, quale “…centro residenziale per handicappati gravi e gravissimi…”<br>Acquisizione della “personalità Giuridica Con il Decr. n. 0390/Pres. del Presidente della Reg. FVG | *Si creano i presupposti per un riconoscimento formale da parte dell’Ente Pubblico delle attività d’accoglienza socio-assistenziale in essere* |
| 1998 - 2003 | Iniziano e si completano i lavori di ampliamento del centro secondo gli standard del D.P.G.R. 083/90. i lavori si sviluppano per lotti funzionali | *Si migliorano gli spazi per la vita degli ospiti e si realizzano gli spazi necessari al buon funzionamento dell’organizzazione* |
| 2000 | Iscrizione all’anagrafe delle Onlus | *Miglior inquadramento della associazione nel quadro fiscale e facilitazioni per le attività di raccolta fondi* |
| 2007 | Stipula della convenzione con l’ASS n. 3 (Servizio Sociale dei Comuni) per l’erogazione di servizi residenziali e diurni di carattere socio-assistenziale-educativo | *Entrata in rete nel comprensorio di riferimento di tutti i servizi gestiti dall’associazione* |
| 2008 | Spostamento delle attività laboratoriali presso la struttura di proprietà della cooperativa “La Zeje”, sita in via Bonanni | *Miglioramento logistico-strutturale e ampliamento della proposta di tipo socio-educativo e ricreativo* |
| 2009 | Trentennale dell’associazione | |
| 2012 | Definizione della nuova organizzazione associativa | *Introduzione di maggior chiarezza nelle figure di responsabilità di coordinamento delle attività dell’associazione, anche in relazione ai servizi affidati a terzi.* |
| 2014 | Inizio della Trasformazione in Cooperativa Sociale | *La modifica della struttura giuridica ha consentito di operare in maniera più appropriata e con più efficacia in un quadro fiscale di riferimento più chiaro e meno incerto.* |
| 2015-2016 | Trasformazione definitiva dell'associazione in | *Creazione di un nuovo ente capace di* |

| | | |
|---|---|---|
| | cooperativa sociale e fusione per incorporazione del partner storico Soc. Coop. “La Zeje” con effetto dal 1° gennaio 2016 | *rispondere alle nuove esigenze emergenti dal contesto del lavoro sociale* |
| 2017 | Inizio del processo di accreditamento ambulatoriale e acquisizione certificazione MAQS | *Creazione delle premesse per l'inserimento della Comunità tra gli attori istituzionali dei servizi alle persone disabili.* |
| 2018 | Chiusura del processo di accreditamento | *Ricezione dell’accreditamento regionale per l’attività ambulatoriale e suo inserimento nel quadro istituzionale del servizio* |
| 2019 | Quarantennale - Rinnovo Certificazione MAQS triennio 2019-22 | *Conferma standard di accreditamento e certificazione* |
| 2021 | Partecipazione della Comunità ai bandi di co-progettazione per i servizi socio-assistenziali residenziali e semi-residenziali<br>Presentazione dei progetti sperimentali per le accoglienze socio-sanitarie | *Mantenimento della cooperativa all’interno della rete dei servizi* |
| 2022 e 2025 | Rinnovo triennale accreditamento ambulatoriale DPReg n. 151/2016<br>Rinnovo certificazione MAQS triennio 2022-25 | *Conferma standard di accreditamento e certificazione* |

## *Mission* della Comunità di Rinascita

*La Comunità di Rinascita è un gruppo di persone, disabili e non, che, nel rispetto delle diversità, condivide obiettivi comuni in una dimensione di vita-lavoro operando nel sociale.*

*Crede nella centralità e nel rispetto della persona, dei suoi diritti, della sua dignità, delle sue diverse abilità, nella partecipazione democratica, nella progettualità, nella professionalità dei servizi offerti. Offre risposte alle esigenze complessive di persone con disabilità, per favorire la loro autonomia ed una vita socialmente soddisfacente, creando, inoltre, le condizioni per la realizzazione personale di ospiti e operatori. Gestisce, quindi, servizi di accoglienza residenziale e diurna, con mirati progetti educativi, laboratori protetti, inserimenti lavorativi, servizi di accompagnamento, servizi di fisioterapia e terapia occupazionale, in un ambiente familiare e in collaborazione con gli altri enti.*

*Opera prioritariamente con e per le persone svantaggiate con handicap fisico e/o psichico del territorio della Carnia*

## *Vision* della Comunità di Rinascita

*La Comunità di Rinascita vuole essere una testimonianza della possibilità di una vita piena, nonostante i limiti e le diversità. Una concreta proposta di uno stile di vita diverso. Un gruppo coeso, formato e informato, organizzato, sensibile, consapevole della propria identità. Un punto di riferimento conosciuto, riconosciuto e apprezzato dall'ente pubblico e dai destinatari dei servizi per la qualità degli stessi e per la capacità di offrire risposte concrete all'individuo, alle famiglie, alle istituzioni. La Comunità di Rinascita deve essere sempre capace di leggere i nuovi bisogni e di offrire delle risposte adeguate in un clima familiare, partecipato e sereno*

*Mission* e *Vision* sono state frutto di un percorso di riflessione ed elaborazione condivisa, e sono oggetto di una valutazione annuale, in occasione dell'Assemblea di approvazione del consuntivo delle attività.
La comunità è quindi chiamata alla promozione di una cultura di attenzione ai bisogni dell'uomo. Un approccio esclusivamente tecnico-scientifico non basta, i servizi devono infatti assumere i connotati della cura intesa anche e necessariamente nei termini della valorizzazione della persona.

D'altra parte le complessità della società e delle modalità di intervento in campo socio-riabilitativo impongono un approccio complessivo nel quale il servizio pubblico ed il terzo settore cooperano per il bene di chi è in situazione di necessità.
L'aggiornamento, i percorsi di formazione e gli itinerari di riqualificazione professionale, sono un altro strumento fondamentale per rinnovarsi di fronte alle sfide poste da una realtà che produce nuove emarginazioni.
Le considerazioni sopra riportate comportano **l'impegno a sviluppare la nostra identità e presenza nel quadro dell'ordinamento socio-sanitario ed educativo dell'Alto Friuli:**

- ispirandoci ai principi di **promozione integrale della persona**;
- declinando nell'oggi i principi propri del CNCA, riferimento ispirativo per l'agire quotidiano;
- stabilendo opportune forme di **collegamento, partecipazione e cooperazione** con istituzioni aventi analoghe finalità;
- mantenendo il rapporto con le espressioni di **volontariato.**

## LA CARTA DEI VALORI

*Ci impegniamo a realizzare la nostra missione attraverso il coerente sviluppo delle tre dimensioni che caratterizzano la nostra fisionomia.*

### ● Dimensione della solidarietà sociale

*(per caratterizzare il nostro modo di operare in coerenza con i principi di riferimento e in continuità con il patrimonio storico della Comunità)*

**Crediamo** che la solidarietà sociale debba caratterizzare l'approccio lavorativo di ogni persona che opera in Comunità.

**Riteniamo** possibile realizzare modelli di efficienza e di efficacia che siano sostenibili e compatibili con i bisogni autentici della persona accolta.

**Pensiamo** che per realizzare la solidarietà nell'efficienza organizzativa sia necessario dare priorità agli obiettivi comuni di servizio nel rispetto delle inclinazioni personali degli ospiti.

**Ci impegniamo** ad interpretare le esigenze di ospiti dipendenti e collaboratori e a rispondervi con competenza, professionalità con comportamenti sereni e ricchi di umanità.

### ● Dimensione tecnico-professionale

*(per rendere più efficaci le prestazioni ed efficiente il servizio)*

**Crediamo** nel servizio all'uomo: delle sue autentiche esigenze e dei suoi diritti.

**Pensiamo** che la ricerca del miglioramento professionale sia fattore indispensabile della nostra offerta.

**Riteniamo** che l'eccellenza nell'intervento socio-educatico e assistenziale sia un obiettivo perseguibile in tutte le attività e a tutti i livelli; ciascuno nel suo specifico professionale deve costantemente puntare a migliorarsi.

**Pensiamo** che elementi fondamentali per lo sviluppo e il miglioramento del nostro intervento siano la sistematica collaborazione ed il confronto con le altre realtà impegnate nel sociale del nostro territorio ed anche esternamente allo stesso.

**Riteniamo** che l'omogeneità dei processi e degli interventi socio educativi sia necessario per migliorare i risultati della nostra attività, anche al fine di ridurre o eliminare le variabili derivanti dalle caratteristiche individuali degli operatori.

**Ci impegniamo** a sviluppare nel personale operante in Comunità la crescita personale, attraverso la diffusione a tutti i livelli delle appropriate capacità e conoscenze.

### ● Dimensione organizzativo-gestionale

*(per raggiungere gli obiettivi che ci proponiamo guardando alla maggiore efficienza ed efficacia dei processi gestionali e alla piena valorizzazione delle risorse umane)*

**Crediamo** che al centro dei servizi vi siano gli operatori della Comunità sono pertanto indispensabili la loro valorizzazione, il loro sviluppo e il loro senso di responsabilità.

**Riteniamo** che la collaborazione e la capacità di fare squadra tra gli operatori debbano diventare comportamenti consolidati che caratterizzano il modo di operare in comunità.

**Vogliamo** che disponibilità e apertura al cambiamento siano caratteristiche del personale a tutti i livelli per affrontare con successo le sfide che continuamente ci pone il nostro lavoro.

**Siamo convinti** che le capacità di pianificare, organizzare e controllare, rese operanti in modo partecipativo, siano il fondamento di una corretta ed efficace gestione di un servizio.

**Ci impegniamo** a diffondere la cultura del lavoro per obiettivi che deve diventare la base del nostro operare, a tutti i livelli e per tutte le professionalità.

## Gli organi sociali

### L'Assemblea dei soci

*Resoconto delle convocazioni assembleari dell'ultimo triennio*

| assemblee convocate | 2025 | 2024 | 2023 |
|---|---|---|---|
| ordinarie | 1 | 1 | 1 |
| straordinarie | 0 | 0 | 0 |
| TOTALE | 1 | 1 | 1 |

*Percentuale di partecipazione (alle sedute valide) alle assemblee soci del 31 maggio 2025*

| 2025 | n. soci aventi diritto | n. soci presenti o rappresentati | % presenze |
|---|---|---|---|
| Assemblea ordinaria del 31.05.2025 | 60 | 45 | 75,00% |

### Il Consiglio di Amministrazione

Il CdA in carica, eletto nell'assemblea del 27 maggio 2023 è composto dai seguenti membri:

| Nome e Cognome | Carica | Ruolo professionale | Mandati in CDA* | % di genere |
|---|---|---|---|---|
| Alessandro Collavino | Presidente | Impiegato | 4 | 42,9% donne, 57,1% maschi |
| Stefano Gloder | Vice Presidente | Oss | 3 | |
| Valerie Celine Nodale | Consigliere | Impiegata | 1 | |
| Luigino Di Lenarda | Consigliere | Oss | 3 | |
| Monica Pellizotti | Consigliere | Oss | 1 | |
| Mirco Dorigo | Consigliere | Oss | 2 | |
| Laura De Crignis | Consigliere | Oss | 1 | |
| * In nr dei mandati è calcolato a partire dalla trasformazione della Comunità in cooperativa | | | | |

Nel corso del 2025 il consiglio si è riunito in 6 occasioni.
Nella tabella seguente sono riportati i dettagli delle sedute del C.di A.

*Dettagli dei lavori del CdA*

| | |
|---|---|
| numero di sedute | **6** |
| durata media delle sedute | **1 ora e 9 minuti** |
| % di presenza dei consiglieri | **97,5 %** |

*Commento:*
La presenza ai consigli, come evidenziato dai dati sopra riportati, raggiunge valori che sono indice di un altissimo livello di partecipazione. In 6 sedute annuali, vi è stata un'unica assenza.
Si evidenzia che, con l'elezione del CdA per il mandato 2023-25, la percentuale di rappresentanza di genere femminile si è alzata rispetto al mandato precedente; inoltre, tutta la compagine consigliare risulta composta da soci lavoratori (5 afferenti al settore socio-assistenziale, 2 all'amministrazione).

## Organizzazione della Comunità di Rinascita

***Premessa e descrizione generale***

L'oggetto sociale nello statuto della cooperativa prevede l'attivazione, l'organizzazione e la gestione di strutture e servizi socio-sanitari, educativi, assistenziali, riabilitativi, rivolti alle persone in stato di disagio sociale, fisico, psichico temporanei o permanenti.

In adempimento a quanto previsto dallo statuto, la Comunità promuove attività afferenti ai seguenti due macro-settori**:**

- *sanitario-riabilitativo*
- *socio-educativo-assistenziale***.**

Le attività devono essere necessariamente affiancate da un'attività di carattere *logistico e amministrativo.*

Per quanto sopra l'organizzazione della cooperativa si sviluppa in tre Aree, ad ognuna delle quali corrisponde un *Responsabile Direzionale* definito *Responsabile d'Area* con funzioni di Progettazione e/o Direzione e/o Supervisione.

| AREA | RESPONSABILE |
|---|---|
| *Area Sanitaria* | Direttore Sanitario – D.S. (sostituto, in caso di assenza, dal vice-direttore, ovvero la consulente fisiatra) |
| *Area Progetti Individualizzati* | Responsabile Area Progetti Individualizzati – RAPI |
| *Area Logistico-Amministrativa* | Responsabile Area Logistica/Amministrativa – RALA |

**Nelle attività che afferiscono alle prime due aree** sono presenti operatori e figure professionali diverse, i cui interventi si riverberano in entrambe.

L'assistente alla persona, ad esempio, svolge funzioni che riguardano sia l'Area Progetti Individualizzati che l'Area Sanitaria; analogamente, chi realizza la programmazione e le attività educative (che discendono dai Progetti Individualizzati), può svolgere compiti collegati anche ad aspetti Igienico-Sanitari della cura di sé (Area Sanitaria).

Infine, i trattamenti sanitari (quale ad esempio la Fisioterapia o la terapia occupazionale) hanno importanti ricadute sulla componente assistenziale dei servizi alla persona: i medesimi, se non svolti adeguatamente, possono a loro volta pregiudicare la componente sanitaria dell'intervento di cura della persona (es. decubiti).

Trattandosi in ogni modo di attività integrate, la gestione operativa della parte sanitaria prevede

Per tale motivo sono definiti i seguenti **Ambiti d'intervento gestiti da un Coordinatore di Ambito** nei quali operano figure aziendali alle quali compete la realizzazione delle funzioni con aspetti trasversali alle Aree 1) e 2).

Essi sono:

| AMBITO | COORDINATORE |
|---|---|
| *Ambito Socio-Educativo* | Coordinatore Socio-Educativo (CSE) |
| *Ambito Socio-Sanitario* | Coordinatore Socio-Sanitario (CSS) |
| *Ambito Socio-Assistenziale* | Coordinatore Socio-Assistenziale (CSA) |

Va precisato tuttavia che la dimensione sanitaria/riabilitativa va a configurare all'interno della struttura un'attività operativa e di servizio a sé stante; ad essa fanno riferimento i corrispettivi settori operativi con il relativo personale (fisioterapia, riabilitazione a minori, ecc.) da coordinare: invece, quella sanitaria intesa nel senso più comune del termine (ossia medico-infermieristica) è prevalentemente correlata all'attività di accoglienza socio-assistenziale ed è prerogativa del D.S.

In ogni caso, al coordinatore socio-sanitario, nell'ottica dell'integrazione operativa dei servizi, possono essere attribuite dal Direttore Sanitario, in sede di approvazione di norme e procedure di sua competenza, funzioni alle medesime attinenti.

**I Coordinatori** possono avvalersi dei "**Referenti di Ambito"** per essere coadiuvati, affiancati e/o temporaneamente sostituiti nei loro compiti, o eventualmente per curare, in delega, specifici settori (ad esempio Assistenza Femminile, Approvvigionamento prodotti per pulizie, ecc.). Tali deleghe devono essere portate all'attenzione del Consiglio d'Amministrazione e di tutti gli interessati.

**La terza Area (Area Logistico-Amministrativa)** ha competenza su:
Servizio amministrativo;
Servizio mensa;
Servizio manutenzioni;
Servizio mobilità.

Qualora la direzione di uno dei predetti servizi sia affidata direttamente dal Consiglio ad un **Responsabile di Servizio**, viene meno la giurisdizione del Responsabile d'Area Logistica-Amministrativa sul servizio in argomento.

**Il Responsabile del Servizio Infermieristico** viene designato direttamente dal **Direttore Sanitario**.

Vi sono inoltre i **"Responsabili di Specifica Funzione"** con compiti specifici, legati a disposizioni normative esterne e/o interne all'organizzazione; tali compiti comportano conoscenze, titoli e/o percorsi formativi mirati, ed ampia autonomia decisionale nelle funzioni esplicate;
Fanno parte di questa categoria:
Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione sui luoghi di lavoro (RSPP)
Il Responsabile della Qualità (R.Q.)
Il Responsabile dell'Igiene alimentare (R. Haccp)
Il Responsabile della Privacy;

**Modalità operative**
Il rapporto tra Coordinatori e Responsabili si realizzerà nel rispetto delle rispettive prerogative, dettagliate negli specifici funzionigrammi.
Il Coordinatore che, nella gestione delle attività intende avvalersi di Referenti d'Ambito deve darne immediata comunicazione al consiglio al momento della nomina.
Responsabili e Coordinatori ricevono l'incarico dal Consiglio ed il loro mandato può essere revocato dal Consiglio stesso.
I rapporti tra Responsabili e Coordinatori (o loro Referenti) si formalizzano in sede di **Ufficio Responsabili Coordinatori Attività (URCA).**

L'Ufficio Responsabili Coordinatori Attività opera nelle seguenti modalità:
- Tramite riunione settimanale tra Responsabili d'Area e Coordinatori d'Ambito o loro delegati, ai fini di un costante e generale monitoraggio delle varie attività poste in essere e per affrontare adeguatamente eventuali criticità che dovessero sorgere.
- Tramite riunione ad hoc tra due o più: Coordinatori-Referenti, Responsabili d'Area, di Servizio, e/o di Specifica Funzione, per problematiche limitate a quanto di competenza dei partecipanti all'incontro.

I verbali delle riunioni, in sede U.R.C.A., sono sempre inviati per conoscenza al Responsabile **Servizio Amministrazione** che ne cura e l'inserimento su GABAMA e la successiva archiviazione. Copia dei verbali deve essere inviata anche ai singoli componenti dell'Organo Amministrativo della Cooperativa.

**DETTAGLIO DELLE FIGURE DI RESPONSABILI E COORDINATORI**

**Responsabili d'Area**
Area Sanitaria (Direttore Sanitario)
Area Progetti Individualizzati (RAPI)
Area Logistica-Amministrativa (RALA)

**Responsabili di Servizio**
Responsabile Servizio Mobilità
Responsabile Servizio Amministrazione
Responsabile Servizio Mensa
Responsabile Servizio Manutenzioni
Responsabile Servizio Infermieristico;

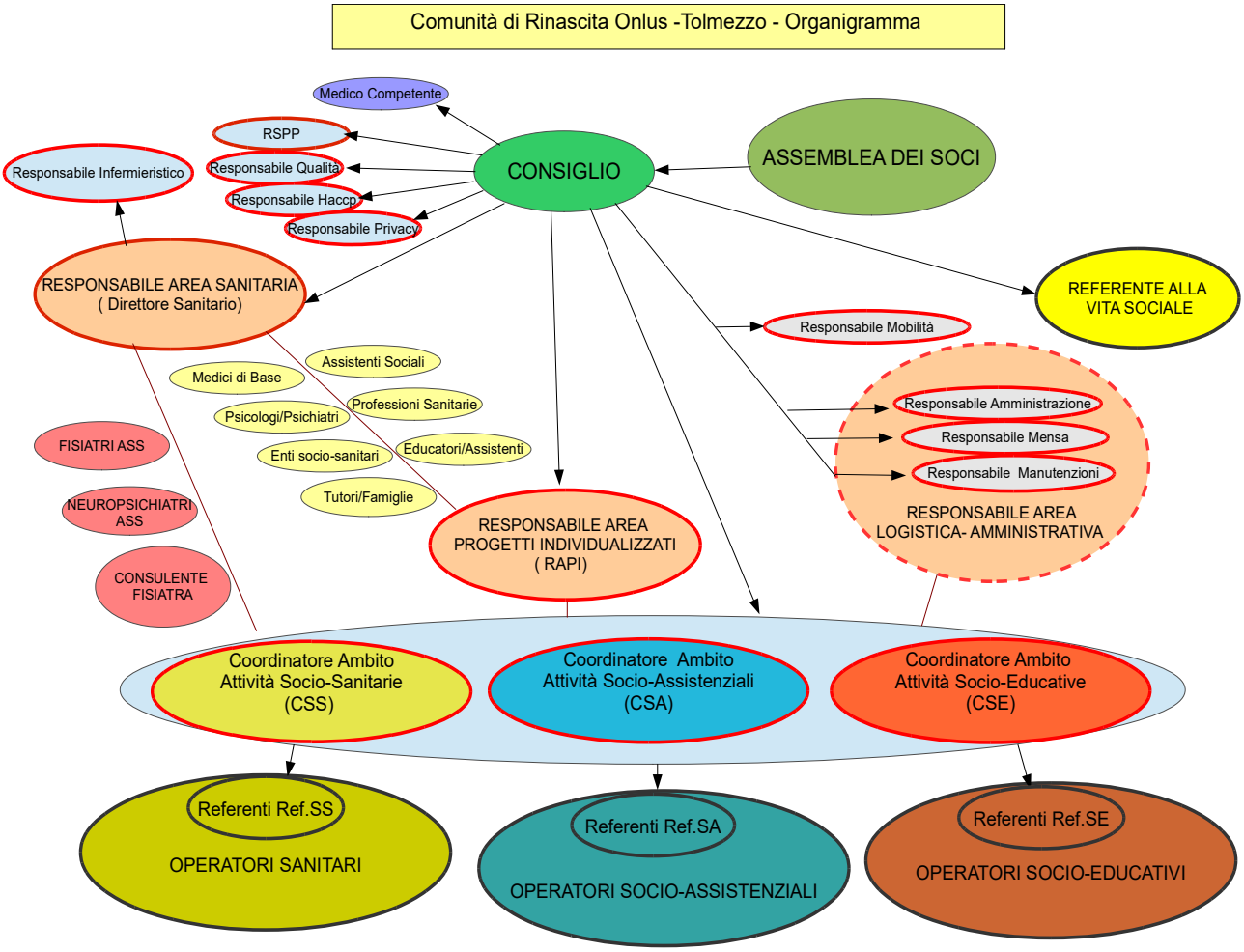
**Coordinatori d'Ambito**
Coordinatore Ambito Socio Educativo (CSE);

Coordinatore Ambito Socio Sanitario (CSS);
Coordinatore Ambito Socio Assistenziale (CSA);

**Responsabili di Specifica Funzione**
Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione sui luoghi di lavoro (RSPP)
Responsabile Qualità (RQ)
Responsabile Igiene alimentare (R. Haccp)
Responsabile Privacy

***ORGANIGRAMMA***

N.B.: Le figure aziendali con contorno rosso si relazionano in sede di URCA.
La funzione di Referente alla vita sociale alla data del presente documento è stata esercitata dalla socia Mauro Francesca.




## Politica della qualità della Comunità di Rinascita

**Gli impegni ed i macro obiettivi per la qualità** della Comunità sono espressi nella carta dei valori. La politica della qualità della Comunità deve dare traduzione pratica agli impegni espressi nella stessa.

Il cardine della politica della qualità è da ricercarsi nell'approccio di presa in carico globale della persona, basato sullo spirito di servizio, sull'attenzione ai suoi bisogni, sulla capacità di gestire le fragilità e le debolezze valorizzando nel contempo risorse di ognuno.

Questo approccio distintivo di fare le cose deve essere il punto di forza della Comunità, l'elemento distintivo del suo operare.
Ne discendono in particolare tre **obiettivi della qualità, comuni** a tutte le attività svolte:

***Promuovere la centralità della persona, salvaguardarne la dignità, valorizzarne le potenzialità***.
*La conduzione di ogni attività e processo deve porre al centro la persona, intendendo con questo l'attenzione al cittadino che fruisce del servizio ed alle persone che a diverso titolo prestano opera per l'organizzazione. L'attenzione al cittadino si manifesta attraverso la ricerca continua nelle risposte ai suoi bisogni espliciti ed impliciti* ***utilizzando metodologie ed approcci efficaci, appropriati e sicuri in un'ottica di collaborazione e spirito di servizio;***
*L'organizzazione è un insieme di attività in grado di generare valore aggiunto sia positivo sia negativo, l'attenzione alle risorse umane è tesa a liberare la capacità e l'iniziativa del singolo, in un approccio collettivo coordinato.*

***Perseguire il miglioramento continuo.***
*Lo stile di lavoro che caratterizza la Comunità in ogni sua attività deve esplicitarsi attraverso l'individuazione di "elementi distintivi", legati sia ai processi gestionali trasversali che a quelli di erogazione di prestazioni e servizi. Questi devono identificarsi nelle caratteristiche operative, che traducono nel fare quotidiano i principi etici, i valori e i contenuti professionali della Comunità. Tali elementi, esplicitati nella carta dei servizi devono effettivamente caratterizzare l'approccio ai processi di erogazione degli stessi rifiutando la logica dell'autoreferenzialità, sviluppando sistemi di autovalutazione e valutazione aperti al confronto con l'esterno.*

***Richiedere l'integrità dei comportamenti***.
*L'azione di chi è impegnato nelle attività svolte dalla Comunità, anche nella veste di prestatore d'opera occasionale e fornitore, deve essere improntata al rispetto dei principi e dei valori che distinguono l'organizzazione.*

## Elementi della qualità

***Elementi di carattere generale***
Fra i diversi requisiti di carattere organizzativo, gestionale e tecnico-professionale relativi, ai servizi e alle prestazioni erogate, la Comunità ve ne sono alcuni fondamentali e di carattere generale:
Tali requisiti e devono garantire:

1. accreditamento
2. sicurezza degli utenti
3. sicurezza dei lavoratori
4. qualità dei servizi

Questi elementi sono comuni a tutte le organizzazioni che operano in un sistema di qualità; vi sono perciò ulteriori elementi che qualificano i servizi erogati dalla Comunità descrivendone l'approccio specifico in funzione della peculiarità del lavoro da compiere, orientato a singole persone, cittadini inseriti nel loro contesto sociale e non semplicemente ad una generica categoria di utenti.

***Elementi distintivi della qualità***
I requisiti dei processi sono descritti nella seguente Tavola "Elementi distintivi della qualità" nella quale sono riportati i punti che qualificano la specifica modalità di approccio alla qualità che caratterizza l'operato della Comunità.

| ELEMENTI DISTINTIVI DELLA QUALITA' | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Direzione e responsabilità** | **Valorizzazione del personale** | **Sicurezza Ambientale** | **Cura ospiti e utenti** | **Miglioramento della qualità** |
| *1) Identificazione delle relazioni direzionali e delle responsabilità interne all'organizzazione.* | *1) Verifica possesso di titoli professionali operatori – aggiornamento job description* | *1) Agibilità, assenza di barriere architettoniche e dotazione d'ausili, manutenzione ambienti e impianti* | *1) Azioni preliminari per favorire le accoglienze residenziali; Monitoraggio verifica - adeguamento periodico P.I* | *1) Registrazione e analisi delle non conformità e degli eventi avversi* |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| *2) Gestione partecipata e collaborativa (documentata)* | *2 )Verifica adeguatezza formazione di personale; coinvolgimento nelle scelte formative* | *2) Prevenzione dei rischi e Corretta gestione delle emergenze* | *2) Coinvolgimento di utenti, famiglie operatori ed altri soggetti per una gestione partecipata dei P.I. Socio-educativi* | *2) Monitoraggio processi per la riduzione dei rischi e per il miglioramento di interventi correlati* |
| *3) Sorveglianza fornitori, contratti, convenzioni, appalti* | *3) Valutazione e incentivazione periodica* | *3) Adozione protocolli igienici ambienti – HACCP - gestione rifiuti Cura indumenti e biancheria dell'utenza* | *3) Applicazione delle innovazioni tecnico-scientifiche ai servizi per aggiornamento e sviluppo della loro efficacia* | *3) Controllo della soddisfazione degli utenti e informazione sui servizi erogati (carta dei servizi)* |
| *4) Osservanza di leggi, norme, linee guida e regolamenti* | *4) Osservanza del CCNL monitoraggio delle condizioni di lavoro degli operatori* | *4) regolare manutenzione macchine attrezzature e apparecchiature elettromedicali* | *4) Integrazione con i servizi sociosanitari esterni in mancanza internamente* | *4) Rendicontazione dell'operato associativo ai soci e agli altri stakeholder (Bilancio Sociale)* |
| *5) Garanzia della tutela dei diritti di ospiti e famigliari* | *5) Formazione, sorveglianza, affiancamento nuovi assunti volontari/stagisti/LPU/minori in prova* | *5) Controllo conformità e continuità delle forniture* | *5) Rispetto parametri operat./ utente e continuità del personale e basso turn over* | *5) Verifica e aggiornamento procedure esistenti - Procedura gestione reclami* |

***Elementi specifici***

Mediante la Politica della Qualità, la Comunità di Rinascita intende dunque realizzare le proprie attività in conformità alle proprie mission, vision e carta dei valori, in una chiave di sistematica e reciproca verifica e validazione. La politica della qualità per la Comunità di Rinascita costituisce quindi uno strumento attraverso il quale programmare le proprie attività, definendone obiettivi, impegni, risorse, responsabilità, scadenze, nel rispetto dei dettami previsti dalla normativa.

La Comunità (fedelmente allo stile che la contraddistingue) ha sempre determinato il suo operato in funzione del riconoscimento della centralità della persona. E questo non solo sotto l'aspetto della cura fisica e socio-educativa, ma nella totalità delle sue dimensioni. Per tale imprescindibile presupposto, l'attività della cooperativa (ed un tempo dell'associazione) non si è mai sviluppata secondo principi progettuali ed operativi di carattere quantitativo e/o di mera erogazione di prestazioni. Ogni servizio offerto è nato dal riconoscimento/ascolto di esigenze/richieste, con particolare attenzione alla dimensione della socialità, intesa sia come valore della qualità delle relazioni tra comunità ed utenza, ma anche come capacità di confronto e partecipazione nella definizione e ridefinizione dei servizi.
Il lavoro avviato verso una politica della qualità, pur nella condizione sperimentale da cui è partito, si è quindi collocato su un consolidato approccio operativo e di progettazione, teso ad un continuo confronto e riflessione sulla propria attività.

Il mantenimento della certificazione MAQS (Modello Attivo di Qualità Sociale, promosso dal CNCA e sovrinteso dall'ente certificatore UNITER) testimonia dell'utilizzo di strumenti di rendicontazione sociale diversi da quelli propri dell'ambito produttivo, quindi capaci di considerare le dimensioni di benessere umano e personale basilari e prioritari in qualsiasi ambito del lavoro sociale.

La Comunità di Rinascita esprime quindi la propria Politica della Qualità in chiave progettuale, mediante l'elaborazione di un piano Triennale nel quale sono individuati bisogni e priorità nei processi di miglioramento da sviluppare. Annualmente viene predisposto un piano attuativo che utilizza uno strumento caratterizzato dallo schema funzionale in seguito rappresentato:

| declinati a livello di: | obiettivi generali | risultati attesi | indicatori | azioni / attività | tempi | responsabilità | risorse |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| destinatari | | | | | | | |
| committenza | | | | | | | |
| organizzazione | | | | | | | |

Detto questo, il piano triennale della qualità 2025-27 si è fondato sui seguenti obiettivi generali:

- **(Destinatari)** Miglioramento continuo del livello di efficacia delle prestazioni erogate anche in relazione alle nuove tipologie di disagio che si affacciano nell'orizzonte sociale, con particolare attenzione alle dinamiche emergenti nel territorio di appartenenza, allargando la propria attività di analisi osservativa e di ascolto anche alle realtà del terzo settore; progettazione, realizzazione di nuove offerte di servizi e consolidamento di quelli esistenti, nel mantenimento di livelli qualitativi e di soddisfazione alti.
- **(Committenza)** Mantenimento dell'accreditamento istituzionale per i servizi in essere mantenendo standard qualitativi coerenti con l'evoluzione dei bisogni per continuare ad essere dei partner riconosciuti e affidabili per l'implementazione delle politiche socio-sanitarie territoriali, rispondendo alle nuove formulazioni dei servizi richieste dall'ente ed implementando le proprie prassi di rilevazione della soddisfazione fra la committenza dei nuovi servizi attivati
- **(Organizzazione)** Rinforzo della cultura della qualità e modulazione dei criteri organizzativi in funzione delle nuove richieste dell'utenze dell'ente pubblico, del rinnovo/rinforzo delle competenze presenti in azienda e del contesto nel quale vengono realizzati i servizi, comprese le nuove progettualità

Nello specifico dell'anno 2025, la comunità si era posta i seguenti obiettivi:

1) Per quanto riguarda i **destinatari,** la cooperativa si era proposta l'obiettivo di *mantenere i servizi in atto, nonché di analizzare le esigenze del territorio onde pianificare possibili estensioni dell'offerta, prendendo in considerazione anche l'attività verso utenza privata. Si opererà per potenziare le collaborazioni territoriali e ampliare la proposta ricreativa e di socializzazione dell'utenza socio-educativa, il tutto mantenendo almeno la parità dei livelli di soddisfazione finora riscontrati nel presente bilancio.*

2) Nell'ambito delle relazioni con la **committenza**, la Comunità si era proposta di *mantenere attivo il proprio sistema di accreditamento e certificazione, alla luce delle verifiche triennali previste per il 2025. A partire da questi fondamentali, sarà ulteriore obiettivo fondamentale la vigilanza sulle evoluzioni normative di settore (nazionali e regionali) ed il mantenimento di una collaborazione di rete con l'ente pubblico. Verso la committenza privata, andranno confermate (o potenziate) le pratiche di verifica sulla qualità dei servizi, unitamente alle correlate azioni di restituzione.*

3) Sul versante dell'**organizzazione,** la struttura organizzativa si era posta l'obiettivo *dell'analisi dell'organizzazione sul piano operativo, gestionale, progettuale alla luce delle novità intervenute (a livello istituzionale e non solo) nel mondo dei servizi offerti dalla Comunità. Inoltre, sarà obiettivo fondamentale rilanciare la componente progettuale, con attenzione ai progetti da svolgersi nella neo-acquisita proprietà attigua alla sede centrale.*

Il piano della qualità per l'anno 2025, quindi, si è sviluppato secondo lo schema seguente:

| | ***Risultati attesi*** | ***Indicatori*** | ***Azioni/attività*** | ***Tempi*** | ***Responsabilità*** | ***Risorse*** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Destinatari** | Soddisfazione dell'utente e del socio fruitore<br>Estensione delle attività e dell'offerta dei servizi (anche ricreativi) extra-struttura e ripresa e potenziamento delle reti territoriali per l'aumento ed il | Esiti questionari di valutazione del servizio, presenza di reclami, presenza richieste di chiarimento da parte dei soci fruitori (e non), presenza di contenziosi | Formazione lavoratori (PAF), controllo attrezzature e spazi, informazione e partecipazione sociale, comunicazione con l'utenza, informazione, | Annuale | Presidente, Direttore Sanitario CdA, Responsabili, coordinatori, referenti, operatori, sulla base dei funzionigrammi e delle matrici di responsabilità | Risorse interne della comunità, collaborazione con stakeholder, contributi pubblici |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | rinnovo della proposta | | restituzione sui servizi effettuati | | definite dalle procedure | |
| **Committenza** | Mantenimento accreditamenti e certificazioni evitando non conformità<br>Definizione di strategie per l'inserimento della struttura nella rete dei servizi socio-sanitari di sua competenza<br>Conferma e/o potenziamento attività di verifica soddisfazione della committenza | Esito delle verifiche sulle procedure di rinnovo, accreditamenti<br>Esito pratiche di ascolto stakeholder | Rispetto dei requisiti, qualità della progettazione, comunicazione, informazione, restituzione sui servizi erogati<br>Raccolta, elaborazione, diffusione dati di ascolto degli stakeholder | Annuale | Presidente, CdA, Responsabili e coordinatori, referenti, operatori, sulla base dei funzionigrammi e delle matrici delle responsabilità definite dalle procedure | Risorse interne della cooperativa, collaborazione con stakeholder, contributi pubblici per interventi di natura strutturale |
| **Organizzazione** | Analisi dell'organizzazione sul piano operativo, gestionale, progettuale alla luce delle novità intervenute nel quadro dei servizi offerti dalla Comunità<br>Contributi alla progettualità di sviluppo (di cui alla relazione sociale) relativa ai progetti da svolgersi nella neo-acquisita proprietà attigua alla sede centrale | No contenziosi con utenti, soci, lavoratori, esiti verifiche in sede di Urca-CdA-assemblea | Informazione, formazione, spazi di confronto professionale e sociale | Annuale | Tutti i membri della cooperativa | Risorse interne della cooperativa, collaborazione con stakeholder |

***NB**: L'analisi dei dati e dei processi che si presentano nel presente documento rappresentano la verifica dell'effettivo raggiungimento degli obiettivi, di cui si darà conto nel dettaglio nella sezione conclusiva di verifica.*

Si precisa come, per la Comunità, alcuni impegni – seppur non esplicitati nella pianificazione – rimangano ineludibili, in quanto ritenuti parte intrinseca del nostro essere cooperativa. In primis l'azione costante di ascolto degli stakeholders fruitori dei servizi, facendo tesoro delle indicazioni/segnalazioni che essi fanno pervenire alla Comunità, al fine di valutarle ed applicarle in funzione di un miglioramento continuo. Unitamente a ciò, rimane imprescindibile la riflessione sulla coerenza del nostro operato rispetto a mission-vision-valori (della cooperativa e del suo bagaglio storico). Tali aspetti non vanno intesi solo come impegni per l'anno a venire, ma come prassi da mantenere e sviluppare costantemente.

Anche in relazione a quanto sopra, pare in ogni modo doverosa una specifica in relazione all'individuazione dei criteri di rilevamento ed evidenziazione numerica della qualità (ovvero degli *indicatori*), riguardanti i "destinatari" del settore socio-educativo e riabilitativo, casi in cui vi sia la consapevolezza di quanto la "valutazione sulla qualità" e la sua percezione da parte dei fruitori dei servizi in questione risulti difficile e talvolta soggettiva.
L'obiettivo sovrinteso alla definizione degli *indicatori* è stato comunque quello di individuare delle modalità in grado di rilevare e riportare in modo equilibrato le diverse soggettività interessate nella valutazione dell'operato della Comunità, evitando il rischio di cadere nella più ordinaria delle autocertificazioni, o di privilegiare diversamente solo l'opinione dell'utente (ancor più complessa nei casi di persone con limiti di tipo psichico o cognitivo).
Alla fine, la Comunità ha optato per l'individuazione di *indicatori* che permettessero di valutare e riportare in maniera quantomeno credibile il livello di qualità (funzionale e sociale) di questi servizi, sulla base di un ascolto più ampio possibile degli stakeholders. A tal fine, gli strumenti di rilevamento si sono concretizzati in documenti specifici per ognuno dei due ambiti di analisi individuati (ovvero dei servizi riabilitativi e socio-educativi-assistenziali), caratterizzati dalla

semplicità dei contenuti e delle richieste di valutazione poste agli stakeholders. Dalla sperimentazione attivata, è risultato che la valutazione sia "interna" che "esterna" ha potuto attraverso tale modalità trovare spazio nell'equilibrio delle diverse soggettività. Il Bilancio Sociale è lo strumento primario individuato per la diffusione fra gli stakeholder delle risultanze di tale verifica della qualità verifica dei servizi.

***Gli indicatori della riabilitazione***

Gli strumenti di individuazione degli indicatori della qualità sono esito di un percorso che ha riguardato tutta la politica della qualità. La sperimentazione fatta negli anni ha dimostrato come la credibilità degli indicatori si sia rivelata efficace nella misura in cui gli stessi sono risultati semplici alla lettura di chi doveva esprimere una valutazione sul servizio. Infatti, dopo più di un tentativo, lo staff operante nell'ambito specifico, ha definito un questionario per verificare la qualità del servizio, che è stato consegnato a tutta l'utenza nel corso dell'esercizio in oggetto.

Tale questionario, il cui compilatore mantiene l'anonimato (inserendolo in un'apposita "cassetta reclami e suggerimenti"), tocca i punti principali della qualità: bontà della struttura, dell'accoglienza, della professionalità, dei tempi, dell'organizzazione, del servizio nel suo complesso. I dati emersi, letti nel loro insieme e sostenuti da appunti esplicativi curati dallo staff di fisioterapisti e terapisti occupazionali, vanno così a rappresentare un quadro della qualità del servizio, che va a cogliere l'opinione trasversale dell'utenza e le possibili valutazioni della committenza.

Si precisa che, nel caso di persone con difficoltà cognitive tali da non poter affrontare autonomamente il questionario (come per utenti con età inferiore ai 14 anni), lo staff ha consegnato il modulo al genitore/caregiver per la compilazione del medesimo.

Durante l'esercizio 2025 non sono state introdotte modifiche al questionario che è stato presentato all'utenza nella seguente forma (dotato di un'apposita sezione per la stesura per esteso di proposte o reclami), distinta in due moduli specifici per Fisioterapia e Terapia Occupazionale.

| ***FISIOTERAPIA*** ***Esprima gentilmente una valutazione su…*** | | ***Parametri di valutazione (valutazione min. 1, max 10)*** | ***Media Valut.*** |
|---|---|---|---|
| Accessibilità e ospitalità dei locali, qualità delle apparecchiature | | | **9,48** |
| La professionalità dei nostri operatori riguardo… | le prestazioni erogate | | **9,33** |
| | la riservatezza | | **9,52** |
| | all'accoglienza e alla qualità della relazione | | **9,86** |
| L'esito delle prestazioni ricevute | | | **9,38** |
| I tempi di attesa per l'accesso al servizio | | | **9,89** |
| La qualità complessiva del servizio ricevuto | | | **9,52** |
| ***TERAPIA OCCUPAZIONALE*** ***Esprima gentilmente una valutazione su…*** | | ***Parametri di valutazione (valutazione min. 1, max 10)*** | ***Media Valut.*** |
| Accessibilità e ospitalità dei locali, qualità delle apparecchiature | | | **8,00** |
| La professionalità dei nostri operatori riguardo… | le prestazioni erogate | | **8,88** |
| | la riservatezza | | **8,76** |
| | l'accoglienza e alla qualità della relazione | | **9,12** |
| L'esito delle prestazioni ricevute | | | **8,76** |
| I tempi di attesa per l'accesso al servizio | | | **8,29** |
| La qualità complessiva del servizio ricevuto | | | **8,65** |

**Lettura dei dati.** La lettura dei dati si basa su un numero di 21 questionari restituiti al servizio Fisioterapia, 16 questionari restituiti ai servizi di Terapia Occupazionale.

Il numero delle restituzioni non è alto, ed inferiore per il servizio di terapia occupazionale, interessato nel corso dell'anno oggetto di bilancio di un'importante variazione degli operatrici/operatori e di una conseguente riorganizzazione delle attività; tutto questo ha comportato per il servizio una riduzione complessiva delle ore offerte, con una ricaduta che si ravvisa negli esiti dei questionari, positivi ma comunque in calo rispetto agli standard degli anni precedenti.

In termini generali, il numero ridotto dei questionari appare condizionato dalla dichiarata e fiduciaria refrattarietà dell'utenza fidelizzata – che rappresenta una cospicua percentuale degli accessi, nel caso della fisioterapia anche composta da una quota di persone "anziane" – a ripetere annualmente la compilazione del questionario. Non è un caso che, sempre relativamente alla fisioterapia, la parte di utenza che frequenta il servizio ai fini della gestione di situazioni di cronicità, si dichiari meno motivata a compilare annualmente il questionario: aspetto che non viene vissuto invece, per ragioni facilmente deducibili, per gli stakeholder dell'utenza della terapia

occupazionale, con tempi di accesso pluriennale al servizio meno consolidati (seppur presenti), nonché con un numero complessivo ed una "varietà" di utenti maggiore.
Il dato impone in ogni modo una riflessione sulla necessità di valutare adeguati percorsi per la facilitazione dell'espressione della qualità percepita e del suo rilevamento, nell'incamerare suggerimenti utili al miglioramento dei servizi istituiti, tutelando anche la dimensione sociale-famigliare aperta al confronto con l'utente in modalità informale e diretta. Un esempio, la necessità di pensare modalità che considerino la crescente presenza di *caregiver* non famigliari, spesso privi delle condizioni adeguate al supporto dell'utente nell'esplicitare le proprie valutazioni sul servizio.
Rivolgendosi agli esiti, pur nella loro limitatezza quantitativa, essi mostrano una percezione molto positiva del servizio, molto alta per la fisioterapia, che registra un 9,52 molto indicativo alla voce sulla *qualità complessiva del servizio.* Come detto precedentemente, le modifiche intervenute nel servizio di terapia occupazionale (che nel corso dell'anno ha visto di fatto l'alternarsi di 2 équipe diverse), hanno palesemente inciso sugli esiti di cui si offre restituzione. Il valore dei dati mantiene tuttavia un indice positivo: detto questo, il valore che si attesta – per quanto non negativo – su quote più basse, è l'8,00 attribuito alla voce *Accessibilità dei locali* per la terapia occupazionale; tale valutazione è sicuramente riconducibile alla necessità sempre maggiore di spazi da destinare ad attività ancillari/di supporto extra-ambulatoriali.

***Gli indicatori dell'ambito socio-educativo:***
Gli utenti della Comunità sono generalmente affetti da patologie croniche che, con il passare degli anni, diventano di tipo progressivo-involutivo. *L'intervento parte dalla consapevolezza della sua efficacia migliorativa (nella misura del caso) e non risolutiva sul decorso delle patologie che comportano perdita progressiva delle diverse abilità e dell'autonomia.*
Ribadita questa premessa, gli indicatori della qualità per l'ambito socio-educativo sono stati individuati mediante il lavoro di èquipe che coinvolge a diversi livelli di competenze e specificità di ruolo e relazione con l'utente, sia internamente che esternamente alla struttura. Tale lavoro porta alla redazione di una documentazione che progetta, verifica e riporta la situazione di benessere conseguente all'operato socio-educativo in relazione ad ogni singolo utente ed è disponibile ad ogni stakeholder che ne possa avere accesso. Data la riservatezza dei contenuti di questi documenti, gli stessi non sono oggetto di rendiconto all'interno del bilancio sociale, ma possono essere richiesti (sempre nel novero del rispetto dalla normativa) a Rapi.
Anche per quanto riguarda la politica della qualità del servizio diurno fornito dalla cooperativa, ogni utente è seguito singolarmente in relazione al suo progetto personalizzato, sia direttamente (attraverso incontri con la responsabile dei progetti ed i referenti delle attività socio-educative) che indirettamente (mediante le riunioni di programmazione e verifica tra la responsabile e gli operatori). Inoltre, vi è un costante collegamento con i servizi di riferimento, anche mediante periodiche riunioni di valutazione).

**Esiti dell'indagine sulla soddisf5zione dei beneficiari dei servizi residenziali e diurni**
Anche a valutazione dell'anno 2024 è stato sottoposto lo strumento di misurazione della qualità dei servizi istituiti, orientato ad evidenziare la percezione della medesima da parte dei Servizi invianti (Questionario Servizi 1) e delle famiglie o di quelle persone che esercitano funzioni di tutore e/o amministratore di sostegno delle persone accolte (Questionario Famiglie 2).
I questionari sono composti da voci alle quali può essere attribuita una valutazione di gradimento associata ad un punteggio da 1 a 5 come sotto descritto:

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| per nulla (1) | poco (2) | abbastanza (3) | molto (4) | moltissimo (5) |

I 2 questionari erano strutturati come nelle tabelle sotto riportate. I questionari somministrati nel corso dell'anno oggetto di questo bilancio hanno tenuto conto delle osservazioni inoltrate nel corso degli esercizi precedenti e in virtù delle stesse sono stati realizzati e diffusi.

| VOCE DI VALUTAZIONE QUESTIONARIO 1 (SERVIZI) | MEDIA RILEVATA 2025 |
|---|---|
| 1) L'accoglienza che riceve soddisfa le sue aspettative? | 4,14 |
| 2) Quanto si ritiene soddisfatto dell'ospitalità dei locali e delle strutture? | 4,00 |
| 3) Ritiene che i colloqui si tengano in locali tranquilli e senza interruzioni? | 3,71 |
| 4) Come valuta la rintracciabilità di Responsabili/Referenti della Comunità? | 3,67 |
| 5) Come valuta la disponibilità e capacità di ascolto di responsabili/referenti? | 3,67 |

| | |
|---|---|
| 6) Come valuta la qualità della relazione con gli operatori? | 3,71 |
| 7) Come valuta la professionalità dimostrata dagli operatori riguardo la riservatezza | 3,86 |
| 8) Come valuta la qualità socio-educativo-assistenziale del servizio? | 4,00 |
| 9) Ritiene soddisfacenti le attività svolte in Comunità? | 4,14 |
| 10) Come valuta nel complesso il benessere del suo assistito in relazione al servizio? | 4,00 |
| VOCE DI VALUTAZIONE QUESTIONARIO 1 (FAMIGLIARI) | MEDIA RILEVATA 2025 |
| 1) L'accoglienza che riceve soddisfa le sue aspettative? | 3,71 |
| 2) Quanto si ritiene soddisfatto dell'ospitalità dei locali e delle strutture? | 3,71 |
| 3) Ritiene che i colloqui si tengano in locali tranquilli e senza interruzioni? | 4,14 |
| 4) Come valuta la rintracciabilità di Responsabili/Referenti della Comunità? | 4,00 |
| 5) Come valuta la disponibilità e capacità di ascolto di responsabili/referenti? | 3,86 |
| 6) Come valuta l'accoglienza e la qualità della relazione con gli operatori? | 3,86 |
| 7) Come valuta la professionalità dimostrata dagli operatori riguardo la riservatezza? | 3,86 |
| 8) Il tempo di apertura del servizio nel corso dell'anno è adeguato? | 3,57 |
| 9) L'orario di apertura quotidiano del centro diurno risponde alle esigenze del familiare e sue? | 3,57 |
| 10) Quanto si ritiene soddisfatto dalla qualità del servizio socio-educativo-assistenziale? | 3,67 |
| 11) Come valuta le attività proposte in relazione alle esigenze del suo familiare? | 4,00 |
| 12) Come valuta nel complesso il benessere del suo assistito in relazione al servizio? | 4,00 |

Sono giunti in sede solamente 12 questionari, ovvero una percentuale molto esigua sul totale dei questionari spediti. Solo 4 dei questionari inoltrati ai servizi sono stati compilati e giunto alla cooperativa: l'esito risulta positivo, attestando un trend valutativo generale sopra la media (ovvero stakeholder molto soddisfatto). Anche in questo caso il fattore della fidelizzazione e del costante contatto con famiglie e servizi, che consente un confronto ed un *feedback* diretto sull'attività di cura della Comunità, può aver inciso sugli esiti del rilevamento. Va detto tuttavia che, pur nella pochezza dei dati, i valori del 2025 mostrano una generale e positiva costanza degli indici di gradimento su tutte le voci.
Proprio ai fini di una maggiore analisi della qualità percepita del servizio, in questo caso cercando di "far parlare" direttamente gli ospiti, anche per l'anno 2025 Rapi (la dott.ssa Sara Toppano) e la consulente psicologa (dott.ssa Erica Deotto) hanno redatto e sottoposto agli ospiti residenziali un'indagine sul loro livello di benessere e gradimento del servizio, a partire da alcuni punti correlati alla convivenza e mediante un approccio comunicativo facilitante la comprensione delle questioni poste. Un estratto dell'entità e degli esiti di tale indagine è visibile all'allegato 3, denominato *Resoconto sul percorso di valutazione della soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi offerti.*

## Individuazione e mappa degli stakeholders della Comunità di Rinascita

La Comunità di Rinascita opera in un contesto territoriale e sociale (quello dell'Alto Friuli) ben definito ed attraverso il suo operato si relaziona con una molteplicità di attori/interlocutori che ripongono interesse verso il lavoro da essa svolto, influenzandone (su diversi piani e livelli) le attività. Tali *stakeholder* sono stati suddivisi in *interni* (ovvero membri, soci e collaboratori operanti con la cooperativa) ed *esterni* (ovvero soggetti che hanno relazioni con la cooperativa ma non ne fanno parte): nelle tabelle sottostanti per ognuno di essi viene fatta indicazione delle aspettative (interpretate) verso la cooperativa, nonché degli impegni della stessa presi nei loro confronti.

***Stakeholder interni***

| ELENCO E CATEGORIE | | ASPETTATIVE VERSO LA COMUNITÁ E IMPEGNI DELLA STESSA | |
|---|---|---|---|
| CATEGORIE GENERALI | CATEGORIE SPECIFICHE | Aspettative interpretate | Impegni |
| Utenza | *Su incarico pubblico e/o privata (soci fruitori e non)* | Qualità della vita dignitosa<br>Acquisizione di competenze e di autonomia<br>Mantenimento della buona salute | *Attuazione di una politica interna di qualità*<br>*Attenzione alle specificità di ogni persona accolta*<br>*Cura dell'igiene degli ospiti e monitoraggio costante della situazione sanitaria di ognuno* |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Stakeholder Utenza | *Famiglie AdS Tutori* | Fiducia nell'organizzazione della professionalità, nella capacità di dare risposte complessive ed esaurienti | *Attuazione di una politica interna della qualità, mantenimento della costante collaborazione con famiglie e A.S. degli ospiti,* |
| Soci | *Soci della Comunità* | Partecipazione attiva alla progettualità ed alle attività dell'Ente | *Istituzione di momenti partecipativi quali assemblee di preventivo e consuntivo ed altre su temi specifici* |
| Lavoratori | *Soci Lavoratori e lavoratori dipendenti* | Apprezzamento del lavoro<br>Garanzia occupazionale<br>Equa retribuzione<br>Sicurezza sul lavoro<br>Qualificazione professionale | *Istituzione di momenti partecipativi per la definizione di programmi di lavoro*<br>*Rispetto del CCNL e delle norme riguardanti la sicurezza*<br>*Predisposizione di orari lavorativi compatibili con la frequenza scolastica e/o corsi di formazione professionale* |
| Cooperative partner dell'operato della Comunità | *Cooperativa "Mhandy"* | Partecipazione alla progettualità comune | *Istituzione di momenti partecipativi per migliorare la collaborazione in atto. Verifica dell'applicazione della normativa sulla sicurezza (SGSL comune) e spazi di confronto professionale* |

***Stakeholders esterni***

| ELENCO E CATEGORIE | | ASPETTATIVE VERSO LA COMUNITÁ E IMPEGNI DELLA STESSA | |
|---|---|---|---|
| CATEGORIE GENERALI | CATEGORIE SPECIFICHE | Aspettative interpretate | Impegni |
| *Enti Pubblici Primari* | *Comune di Tolmezzo, Comuni di Carnia e Gemonese*<br>*Altri Comuni di residenza (con competenza) degli ospiti*<br>*Regione FVG*<br>*Repubblica Italiana* | Qualità del servizio e adeguatezza dei costi<br>Flessibilità e qualità degli interventi<br>Partecipazione attiva alla progettualità comune<br>Accreditamento | *Attuazione di una politica interna di qualità. Cura degli ospiti e monitoraggio costante della situazione sanitaria di ognuno, attenzione alle specificità di ogni persona accolta e alle rispettive esigenze relazionali e di socializzazione* |
| *Enti Pubblici Primari* | *ASUFC* | Adempimento dei contenuti della Convenzione Sanitaria | *Rispetto della dimensione procedurale-amministrativa e finanziaria relativa alle accoglienze e attuazione di una politica interna di qualità* |
| | | Flessibilità e qualità degli interventi<br>Partecipazione attiva alla progettualità comune | *Cura con modalità personalizzata degli ospiti, monitoraggio costante della situazione sanitaria riabilitativa di ognuno* |
| | *Servizio Sociale dei Comuni (Ente Gestore dei Servizi per l'handicap ASUFC)* | Adempimento dei contenuti della specifica Convenzione Socio-Assistenziale<br>Flessibilità e qualità degli interventi<br>Partecipazione attiva alla progettualità comune | *Attuazione di una politica interna della qualità e collaborazione costante, partecipata e coordinata con le famiglie degli ospiti favorendo la continuazione del rapporto e delle relazioni esistenti* |
| | *Area Welfare FVG* | Rendicontazione e progettazione dei servizi in relazione ai settori di pertinenza | *Corretta rendicontazione nelle modalità richieste e redazione progetti sperimentali socio-sanitari* |
| *Enti pubblici Secondari* | *Scuole del territorio, Università (Ud, Ts, Pd)* | Favorire la diffusione e la crescita della cultura della solidarietà nelle nuove generazioni. | *Servizi e progetti/ Attività di sensibilizzazione*<br>*Stipula di convenzione per stages/ tirocini formativi e alt. sc-lav. con le Scuole Superiori*<br>*Progetti per studenti e insegnanti con le professionalità educative e/o riabilitative* |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | *U.E.P.E., Tribunali per i minori* | Favorire la diffusione della cultura della solidarietà, fornendo al contempo l'occasione di reinserimento sociale. | *Accoglienze di adulti/minori in attività di utilità sociale all'interno della struttura, in accordo con le figure competenti* |
| | *Centro Salute Mentale Tolmezzo - Case di Riposo del territorio* | Favorire la diffusione della cultura della solidarietà, e collaborazione ad attività con obiettivi coincidenti | *Partecipazione al progetto "Animazione in rete". Messa a disposizione di spazi per attività sociali* |
| Volontariato e Terzo Settore | *ANNFAS "Alto Friuli"* | Collaborazione alle attività con obiettivi coincidenti | *Collaborazione all'organizzazione di attività socio-educative, ricreative, di promozione del volontariato* |
| | *Associazione "Comunità di Volontariato Dinsi Une Man"* | Collaborazione alle attività con obiettivi coincidenti | *Collaborazione alla realizzazione delle attività di promozione del volontariato e di cittadinanza attiva, a momenti di animazione* |
| | *Comunità Piergiorgio* | Collaborazione alle attività con obiettivi coincidenti | *Scambio di valutazioni/esperienze su aspetti qualitativi gestionali economico amministrativi dei servizi di accoglienza convenzionata, promozione congiunta di eventi sul sociale e cittadinanza attiva* |
| | *Altre Associazioni del territorio* | Collaborazione alle attività con obiettivi coincidenti | *Messa a disposizione di spazi per attività sociali* |
| Altre Realtà | *Enti Formativi Privati (Coop. Cramârs)* | Opportunità di formazione di lavoratori e studenti | *Stipula di convenzioni per tirocini/ stages* |
| Coordinamenti | *CNCA (Coordinamento Nazionale delle Comunità d'Accoglienza)* | Elaborazione di riflessione e implementazione di progetti di carattere socio-politico-culturale a livello nazionale | *Partecipazione ai momenti formativi e culturali comuni portando la nostra esperienza di comunità locale radicata nel territorio* |
| | *COPS Comitato Organizzazione Privato Sociale* | Collaborazione all'individuazione di linee comuni per lo svolgimento delle attività di accoglienza | *Scambio di valutazioni/esperienze su aspetti qualitativi gestionali economico amministrativi dei servizi di accoglienza convenzionata. Organizzazione di convegni su tematiche comuni* |
| Donatori e sostenitori attività | *Persone, sodalizi e aziende private* | Contribuire allo sviluppo delle attività sociali | *Tenere comportamenti coerenti con la mission annunciata che confermino di meritare la fiducia ricevuta* |
| Imprese, consulenti, ecc. | *Fornitori di beni e servizi* | Correttezza del rapporto commerciale, anche nella puntualità dei pagamenti | *Rispetto delle regole commerciali quale premessa per un rapporto di collaborazione e stima reciproca* |

***Mappa degli stakeholders della Comunità di Rinascita***

La mappa degli stakeholders si presenta molto simile a quella dell'esercizio precedente. Di cui si è già detto e si dirà. La Comunità ha quindi cercato di mantenere, valorizzare e (in diversi modi e "frequenze") le relazioni esistenti, implementandole in alcuni casi con qualche nuovo partner, soprattutto in relazione alla partecipazione a progetti e ad attività condivise. La tabella sottostante riporta la mappa degli stakeholders della Comunità, definita secondo i seguenti parametri Generali e Particolari:

*Generali:*

- **Stakeholder primari:** ovvero diretti beneficiari dell'operato della comunità o aventi un ruolo determinante al suo funzionamento;

- **Stakeholder secondari:** ovvero soggetti il cui apporto non è determinante al funzionamento della comunità ma esercitano (o possono esercitare) su di essa un'influenza diretta e sono (o possono essere) comunque influenzati dalle sue attività

*Particolari*:

- **Stakeholder apportatori di risorse finanziarie:** tutti i soggetti che a vario titolo creano le entrate finanziarie della cooperativa;
- **Stakeholder apportatori di servizi:** soggetti che forniscono servizi alla cooperativa
- **Stakeholder apportatori di conoscenze:** i soggetti che consentono, attraverso progetti di formazione, consulenze e collaborazioni partecipate e non, l'acquisizione di conoscenze e di esperienze utili all'operato della comunità;
- **Stakeholder apportatori di risorse umane:** i soggetti che a diverso titolo garantiscono alla comunità un apporto in termini di risorse umane (operatori, consulenti, volontari)

| Parametri / Stakeholder | *Primari* | *Secondari* | *Apportatori di risorse finanziarie* | *Apportatori di servizi* | *Apportatori di conoscenze* | *Apportatori di risorse umane* |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ***Utenza*** | | | | | | |
| ***Soci*** | | | | | | |
| ***Lavoratori*** | | | | | | |
| ***Cooperative partner*** | | | | | | |
| ***Enti pubblici primari*** | | | | | | |
| ***Enti pubblici secondari*** | | | | | | |
| ***Volontariato e terzo settore*** | | | | | | |
| ***Altre realtà*** | | | | | | |
| ***Coordinamenti*** | | | | | | |
| ***Donatori e sostenitori attività*** | | | | | | |
| ***Imprese, consulenti, ecc.*** | | | | | | |

Confrontando le tabelle prima riportate risulta evidente la totale coincidenza tra stakeholder *interni* e stakeholder *primari*, che denota un alto livello di autonomia operativa e progettuale della Comunità, soprattutto per ciò che si attiene allo svolgimento delle sue attività ordinarie. In ogni caso, l'ambito delle relazioni risulta ampio e trasversale tra gli stakeholder *secondari*, indice di un livello di interazione effettivamente presente e non necessariamente riconducibile all'attività ordinaria. L'indicazione impone quindi una riflessione sulle modalità attraverso le quali il coinvolgimento dei portatori di interesse esterni può essere arricchito.

### *Matrice di influenza e di interesse degli stakeholder*

| | | ***Influenza*** | |
|---|---|---|---|
| | | ***Bassa*** | ***Alta*** |
| ***Interesse*** | ***Bassa*** | | ***Stakeholder "appetibili":*** categorie che è opportuno coinvolgere |
| | ***Alta*** | ***Stakeholder "opportuni":*** categorie che è doveroso coinvolgere<br>*Enti pubblici secondari, volontariato e terzo settore, altre realtà, coordinamenti, donatori e sostenitori attività, imprese-consulenti-ecc.* | ***Stakeholder "essenziali":*** categorie che è necessario coinvolgere<br>*Utenza, soci, lavoratori, coop. partner, enti pubblici primari* |

## DETERMINAZIONE E RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO

### Prospetto di determinazione del valore aggiunto

| VALORE AGGIUNTO GLOBALE | Anno 2024 | Anno 2025 |
|---|---|---|
| | | |
| ***Valore della produzione*** | **1.348.884** | **1.465.617** |
| Ricavi delle vendite e delle prestazioni | 1.307.155 | 1.415.412 |
| Variazioni delle rimanenze | - 152 | - 896 |
| Contributi Pubblici | 27.421 | 7.837 |
| Liberalità | 9.999 | 28.945 |
| Altri ricavi e proventi | 4.461 | 14.320 |
| | | |
| ***Costi intermedi della produzione*** | **275.139** | **276.277** |
| Acquisti di materie prime e merci | 60.228 | 62.105 |
| Costi per servizi | 71.142 | 67.086 |
| Costi per godimento di beni di terzi | 79 | 79 |
| Oneri diversi di gestione | 54.419 | 57.963 |
| Altri accantonamenti -Svalutazioni | 89.272 | 89.045 |
| | | |
| ***VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO*** | **1.073.744** | **1.189.340** |
| | | |
| Componenti accessori e straordinari | | |
| +/- Saldo gestione accessoria/straordinaria | | |
| Ricavi accessori/straordinari | | |
| Costi accessori/straordinari | | |
| | | |
| ***VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO*** | **1.073.744** | **1.189.340** |
| | | |
| - Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni | **29.771** | **31.424** |
| ammortamenti immobilizzazioni immateriali | 137 | 411 |
| ammortamenti immobilizzazioni materiali | 29.634 | 31.013 |
| ***Perdita dell'esercizio*** | | |
| Perdita dell'esercizio | | |
| ***VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO*** | **1.043.973** | **1.157.917** |

## Prospetto di riparto del valore aggiunto

| DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO | Anno 2024 | Anno 2025 | % |
|---|---|---|---|
| | | | |
| ***Remunerazione del personale*** | **1.020.286** | **1.104.327** | **95,4%** |
| **Personale non dipendente** | | | |
| lavoratori autonomi Collaboratori | 107.484 | 104.182 | 9,0% |
| **Personale dipendente** | | | |
| a) - remunerazioni dirette | | | |
| salari e stipendi | 669.705 | 737.941 | 63,7% |
| TFR | 54.493 | 53.944 | 4,7% |
| altri costi | | | |
| b) - remunerazioni indirette (INPS e INAIL) | 188.604 | 208.260 | 18,0% |
| | | | |
| ***Remunerazione della Pubblica Amministrazione*** | **5.538** | **3.017** | **0,3%** |
| **Imposte dirette e indirette** | | | |
| | 5.018 | 2.087 | 0,2% |
| ***Altri*** | | | |
| *CCIAA* | diritti camerali | 282 | 0,0% |
| Versamento 3% fondo cooperazione | 520 | 648 | 0,1% |
| | | | |
| ***Remunerazione del capitale di credito*** | **87** | **24.104** | **2,1%** |
| **Oneri per capitali** | | | |
| interessi passivi v/ banche e/o altri (interessi x contenzioso) | 87 | 24.104 | 2,1% |
| | | | |
| ***Remunerazione del capitale di rischio*** | **-** | **-** | **0,0%** |
| **Dividendi (utili distribuiti alla proprietà)** | - | - | |
| | | | |
| ***Remunerazione dell'azienda*** | **16.807** | **20.963** | **1,8%** |
| **+/- Variazione riserve** | | | |
| utile d'esercizio | 16.807 | 20.963 | 1,8% |
| | | | |
| ***Liberalità e quote associative esterne*** | **1.255** | **5.505** | **0,5%** |
| **A sostegno di altri** | 1.255 | 5.505 | 0,5% |
| | | | |
| **VALORE AGGIUNTO GLOBALE DISTRIBUITO** | **1.043.973** | **1.157.917** | **100,0%** |

### Considerazioni

L'analisi della determinazione e della distribuzione del valore aggiunto ci permette di misurare la ricchezza prodotta e distribuita a vantaggio della società in cui la Comunità opera, con particolare riferimento agli stakeholders "economici" della cooperativa.
L'anno 2025 si è chiuso con il bilancio in attivo, aspetto che rappresenta motivo di soddisfazione, soprattutto alla luce delle complessità contestuali riscontrate negli ultimi anni e di cui il presidente ha dato nota esplicativa nella sua introduzione al documento.
Dalla tabella appare inoltre evidente come la distribuzione della ricchezza prodotta avvenga quasi esclusivamente in favore delle retribuzioni dei lavoratori, siano essi soci, dipendenti non soci, lavoratori non dipendenti.

## RELAZIONE SOCIALE

La relazione sociale è allegata al presente bilancio sociale quale documento approvato all'interno del medesimo consiglio di amministrazione.

## Relazioni con gli stakeholder interni

Gli stakeholders interni sono:

1. **Utenti**
2. **Associati Comunità**
3. **Lavoratori**
4. **Cooperativa Mhandy**

### 1. Utenti diretti dei servizi della Comunità

*Suddivisione per tipo di servizio, età e genere*

| SERVIZIO / DISABILITA' E GENERE | | Fisica | | Cognitiva | | Fisico-Cognitiva | | Totale utenti per singola voce e loro (%) sul nr di utenti totali* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | M | F | M | F | M | F | |
| Nr utenti del socio-assistenziale ed educativo in ambito residenziale o semi residenziale (convenzionato e privato) | Anno 2025 | 1 | / | / | 5 | 12 | 12 | 30 (__,__%) |
| | Anno 2024 | 1 | / | / | 5 | 11 | 12 | 29 (16,57%) |
| Nr utenti terapie di riabilitazione e Mantenimento (convenzionato e privato) | Anno 2025 | 24 | 30 | 25 | 18 | 25 | 17 | 139 (__,__%) |
| | Anno 2024 | 23 | 24 | 24 | 25 | 27 | 23 | 146 (83,43%) |
| Nr e (%) Utenti Totali* | Anno 2025 | 25 (14,79%) | 30 (17,75%) | 25 (14,79%) | 23 (13,62%) | 37 (21,89%) | 29 (17,16%) | 169 (100%) |
| | Anno 2024 | 24 (13,71%) | 24 (13,71%) | 24 (13,71%) | 30 (17,15%) | 38 (21,72%) | 35 (20,00%) | 175 (100%) |

*I dati non sono gli stessi della relazione sociale in quanto i parametri di conteggio sono diversi (ad esempio, in questa sede gli utenti non sono stati conteggiati doppiamente se aderenti a più di un servizio). Non rientrano inoltre nel conteggio, come singoli utenti, i beneficiari delle attività svolte conto terzi extra-convenzione (ad esempio c/o scuole o altri enti pubblici/privati)*

*Percentuale sul totale degli utenti/persona che hanno avuto uno o più accessi diretti ai servizi della Comunità (169) in relazione alle classi di età:*

| | | 0-18 anni | 19-35 anni | 36-65 anni | più di 65 anni |
|---|---|---|---|---|---|
| % Utenti | Anno 2025 | 39,1% | 11,8% | 27,2% | 21,9% |
| | Anno 2024 | 39,3% | 10,3% | 29,0% | 21,4% |

***Commento ai dati delle tabelle:***

*I dati rilevano un lievissimo calo dell'utenza complessiva, ed un mantenimento quasi generale delle percentuali per età, anche in questo caso con piccole variazioni. Alla luce delle variazioni intervenute nell'anno oggetto di bilancio nel settore dei servizi riabilitativi rivolti a minori, è un dato positivo che (nonostante le complessità del caso) la cooperativa sia riuscite a dare una risposta ad un numero solo leggermente in calo rispetto al 2024, seppur (inevitabilmente) con un minor numero di prestazioni.*

**2. Associati Comunità**

Al 31.12.2025 la cooperativa risulta composta da 60 soci effettivi, dei quali 11 fruitori, 6 volontari e 43 lavoratori; la compagine sociale è composta da 37 donne e 23 maschi. Nel 2025 vi sono stati 2 ingressi di nuovi soci e nessuna uscita; si sono registrati invece i passaggi di un socio lavoratore a socio volontario e di una socia lavoratrice a socia fruitrice.
L'anzianità sociale media è stata calcolata dal momento della trasformazione della Comunità da associazione in cooperativa, ovvero dall'anno 2014; essa inoltre considera lo spartiacque della fusione per incorporazione della coop. "La Zeje" nella "Rinascita", avvenuta a partire dal 1° gennaio 2016. Detto questo, l'anzianità associativa è pari a 8,1 anni; l'anzianità anagrafica dei soci invece ammonta a poco meno di 50 anni.

**3. Lavoratori**

Il numero complessivo di lavoratori dipendenti in servizio al 31 dicembre 2024 è di 44, ovvero 15 operatori e 29 operatrici: tutti hanno un contratto a tempo indeterminato.
Fra le donne viene privilegiato il part-time, effettivo per tutte le operatrici (solo 2 hanno un orario di 35 ore, prossimo al tempo pieno), mentre fra i maschi, 7 contratti su 15 sono a tempo pieno. L'anzianità della compagine lavorativa è di quasi 45 anni.
Il contratto di riferimento per i dipendenti della Comunità è il *Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per le lavoratrici e i lavoratori delle cooperative del settore socio-sanitario assistenziale educativo e di inserimento lavorativo*.
L'esplicitazione delle retribuzioni per ogni singola categoria professionale rappresenta un dato soggetto ad un ampio numero di variabili, quindi difficilmente presentabile all'interno di un quadro sintetico, che soprattutto risulti avulso dall'entrare nella specificità (e riservatezza personale) di ogni busta paga. Solo in questo modo (non praticabile) si potrebbero infatti considerare tutti quei fattori che incidono sulla diversificazione delle retribuzioni nette all'interno di una stessa categoria professionale, ovvero: le ore festive lavorate, gli assegni e riduzioni famigliari, le ferie, le malattie e i permessi (retribuiti o meno), le indennità di funzione, i benefici di altra natura riconosciuti dalla legge. Detto ciò, oltre ai fattori appena elencati, si precisa che non compaiono dipendenti che abbiano ricevuto incarichi extra-mansione retribuiti con compensi aggiuntivi a quelli previsti dal CCNL, benefit o altre forme individuali di premialità al di fuori di quelle stabilite dagli incarichi previsti dal contratto e/o dal possesso di ruoli di responsabilità in organigramma.
Nella relazione degli amministratori, i dettagli in merito agli EMR.
Si aggiunge infine che, il consiglio di amministrazione (presidente incluso), composto in tutti i suoi componenti da soci, svolge il proprio incarico gratuitamente.

*Prestazioni professionali regolate da contratto di lavoro non dipendente*

Per le prestazioni di lavoro *ordinarie* non regolate da contratto dipendente, la cooperativa ha sostenuto diverse spese: ad esempio per il medico competente, nonché per il mantenimento del programma gestionale interno (voci incluse nella dicitura *Consulenze non afferenti diverse*). Altre prestazioni professionali non dipendenti sono registrate come consulenze afferenti/prestazioni diverse, ovvero l'infermiera, la fisiatra (e vice-direttrice sanitaria, ruolo previsto dalla normativa sull'accreditamento), la direzione sanitaria, la psicologa addetta alla supervisione dei progetti individuali e della relativa procedura. Vi è infine la voce *Altre consulenze*: in tale categoria figurano ad esempio i compensi del consulente contabile, del consulente del lavoro; il compenso di sindaci e revisori, delle consulenze legali (sempre addebitabili alla nota causa con il comune di Santo Stefano di Cadore/Asl di Belluno).
Il rapporto di lavoro si è basato sulla fatturazione, anche periodica, ed ammonta a 104.182,14 euro, che si possono suddividere come segue:

| ***Voce di spesa*** | ***% della spesa sul totale*** |
|---|---|
| Consulenze afferenti/ Consulenze per prestazioni diverse | 66,88% |
| Consulenze non afferenti diverse | 4,89% |
| Altre Consulenze (legali, tecniche, giuslavoristico e contabili, collegio revisori, altre consulenze) | 28,23% |

Nel merito delle consulenze afferenti, il peso economico è dettato anche dallo sforzo sostenuto dalla cooperativa per garantire un'adeguata e dignitosa assistenza sanitaria ai propri utenti socio-

assistenziali, che implica un impegno che va ben oltre a quanto richiesto dalla normativa. Tale onere è solo parzialmente coperto da quanto riconosciuto alla struttura sulla linea dell'addendum alla vecchia convenzione con l'ente pubblico inerente alla gestione delle terapie farmacologiche per tale tipologia di accoglienze. Infatti, le esigenze sanitarie dell'utenza, non sono ascrivibili solo alla questione delle terapie personali e ad esse attiene solo una parte parziale della spesa sostenuta dalla Comunità ai fini della qualità del servizio reso per la cura delle persone accolte.
La dell'anno oggetto di bilancio, inferiore di circa 30.000 euro rispetto al 2024, consegue alla riduzione contestuale dei costi alla voce *Altre consulenze* (ad esempio i costi per le consulenze legali collegati all'evoluzione della nota causa di cui sopra) o per un risparmio sulle consulenze non afferenti diverse (supervisione gestionale interno).

**4. Cooperativa Mhandy**

Per quanto concerne il rapporto con la Coop. Mhandy è stato tacitamente rinnovato il protocollo d'intesa stipulato nel 2018, basato sui seguenti obiettivi comuni:

- sostenere lo sviluppo di imprenditorialità volte all'integrazione socio-lavorativa dei cittadini svantaggiati;
- attuare strategie di sostegno che permettano a tali cittadini l'accesso alle realtà produttive;
- intraprendere iniziative miranti alla costituzione di tali realtà individuando le strutture ed elaborando progetti che rispondano all'esigenza di istituire ambiti produttivi di carattere socio-occupazionale.

Attraverso il servizio offerto dalla "Mhandy", la Comunità ha potuto coinvolgere in diverse attività lavorative alcuni suoi utenti.

## Relazioni con gli stakeholders esterni

Come in precedenza indicato, gli stakeholders esterni, per categorie generali, sono:

1. ENTI PUBBLICI PRIMARI
2. ENTI PUBBLICI SECONDARI
3. VOLONTARIATO E TERZO SETTORE
4. ALTRE REALTA'
5. COORDINAMENTI
6. DONATORI
7. FORNITORI DI BENI E SERVIZI

Le relazioni intercorse tra la Comunità e tutti questi soggetti nell'anno 2024, sono sintetizzate nella seguente tabella:

| AZIONI NELL'ANNO 2024 | |
|---|---|
| Enti Pubblici primari | Rapporti di collaborazione |
| Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia | Normali rapporti che intercorrono tra Regione e un Ente che gestisce servizi socio-sanitari e percorso iter di accreditamento |
| Comune di Tolmezzo | Normali ed ordinari rapporti che intercorrono tra un Ente che gestisce servizi socio-sanitari e l'Ente locale |
| ASUFC e comuni invianti | Convenzioni in essere e iter per co-progettazione e sperimentazione<br>Normali ed ordinari rapporti che intercorrono tra un Ente che gestisce servizi socio-sanitari e l'ente di riferimento |
| Area Welfare Fvg | Risposta alle richieste di valutazione/rendicontazione dell'area e presentazione/verifica progetti sperimentali socio-sanitari |
| Enti Pubblici secondari | Rapporti di collaborazione |
| Scuole del territorio, Università | Visite di classi, gruppi di classi o gruppi di studenti per ascolto di testimonianze e attività di sensibilizzazione<br>Stipula convenzioni per stages, tirocini, esperienze di alternanza scuola-lavoro<br>Attività di terapia occupazionale e di psicomotricità rivolte agli alunni presso asili infantile pubblici e privati e scuole primarie del territorio |
| U.E.P.E. – Tribunale dei minori | Stipula convenzioni per percorsi di recupero/sconto di pena |
| Centro Salute Mentale Tolmezzo e Case di Riposo del territorio | Partecipazione al progetto "Animazione in Rete" con messa a disposizione di spazi per le attività. |
| Partner Servizio Civile (Ministero, Acli APS) | Partner per la realizzazione dei percorsi di servizio civile |

| Volontariato | Rapporti di collaborazione |
|---|---|
| ANFFAS Alto Friuli | Partecipazione a progetti con beneficiari in comune, anche con messa a disposizione di risorse umane e/o materiali. |
| Associazione Comunità di Volontariato "Dinsi Une Man" | Concessione della sede legale all'associazione<br>Partecipazione da parte degli utenti della Comunità ai soggiorni organizzati dall'associazione<br>Collaborazione all'attività di promozione del volontariato e di cittadinanza attiva; momenti di animazione; formazione dei volontari. |
| Coordinamento Territoriale d'Ambito (CTA) della Carnia | Collaborazione all'organizzazione e svolgimento di iniziative di interesse sociale |
| Altre associazioni del territorio | Collaborazione ad iniziative di interesse sociale |
| Enti formativi privati (Coop. Cramârs e altri) | Opportunità formative/di tirocinio per operatori e per studenti |
| Coordinamenti e centrali cooperative | Rapporti di collaborazione |
| CNCA (Coordinamento Nazionale delle Comunità d'Accoglienza) | Partecipazione alle assemblee regionali e nazionali<br>Collaborazione alle iniziative socio-culturali promosse dal Coordinamento Regionale |
| Comitato COPS (Coord. Organizzazioni Privato Sociale) | Scambio di valutazioni/esperienze su aspetti qualitativi gestionali economico amministrativi dei servizi di accoglienza convenzionata.<br>Organizzazione di convegni di approfondimento su tematiche comuni |
| LegaCoopSociali<br>Confcooperative | Partecipazione alla prassi sociale ed assembleare.<br>Scambio, formazione, informazione su aspetti qualitativi, gestionali, economico-amministrativi dei servizi. Partecipazione ad eventi comuni |
| Donatori | Rapporti di collaborazione |
| Persone o Enti privati | Liberalità da privati e Enti; destinazione del 5x1000 |
| Fornitori di beni/servizi | Rapporti di collaborazione |
| Imprese, consulenti, ecc. | Collaborazione professionale negli ambiti specifici; supporto ad iniziative di interesse sociale promosse dalla Comunità od in partnership con essa |

### Risorse messe a disposizione dagli stakeholder (fatturato al 31.12.2025)

Si rimanda, per questa voce, a quanto esposto alla relazione sociale allegata, ove i dati evidenziano una sostanziale conferma delle percentuali delle risorse distribuite dagli stakeholder, con la predominanza dell'ente pubblico.

### Analisi dei rischi economico-finanziari e misure adottate per il contenimento degli stessi

Data la sua complessità, il tema verrà trattato all'interno di un documento specifico, allegato 2 al presente bilancio sociale e appunto intitolato *Analisi dei rischi economico-finanziari e misure adottate per il contenimento degli stessi.*

## VALUTAZIONI CONCLUSIVE

Nel presente bilancio sociale sono stati toccati i principali aspetti dell'identità, dell'organizzazione e dell'operato della Comunità, evidenziando gli elementi che rivestono qualche interesse per tutti gli stakeholders. Nella logica di periodico riesame del proprio operato in una dimensione processuale di ampio respiro, si procederà ad una valutazione riguardante gli obiettivi posti alla conclusione dell'esercizio precedente.

Alla luce delle informazioni sopra riportate, si ritiene che nel corso di questo anno, nonostante le enormi difficoltà incontrate, la cooperativa sia riuscita ad assicurare dignitose condizioni sociali, economiche ed esistenziali per tutti i soci e beneficiari.

Rimane l'obiettivo di un rafforzamento strutturale e sul territorio della Comunità, che conta oltretutto un numero di lavoratori residenti in Carnia prevalente, aspetto di non poca importanza (se ne darà nota nella valutazione di impatto sociale) in tempi di aumento dei costi della vita, difficoltà ed incertezze/incongruenze legislative, nonché alla luce del perseverare di condizioni di crisi che stanno caratterizzando gli ultimi anni.

Ancor di più si auspica, quindi, che tutte le parti coinvolte nelle complessità e nei significati del lavoro sociale sul nostro territorio, svolgano la loro parte. La percezione di un privato sociale che rischia di assumere in pianta stabile il ruolo dell'erogatore a basso costo e ad alto tasso di responsabilità, aleggia in vari ambiti del nostro settore. Tuttavia, nella salda convinzione dell'assoluta necessità della collaborazione, confidiamo convintamente che tale percezione possa dissolversi in virtù di sostanziali prassi di confronto, proficua collaborazione e positivo rinnovamento.

## RIESAME E PIANO ANNUALE E PRESENTAZIONE PIANO TRIENNALE DELLA COMUNITA'

### Riesame del piano annuale

Il riesame svolto dal Consiglio di Amministrazione ed effettuato sugli obiettivi posti dalla cooperativa per l'anno 2025, porta le seguenti risultanze:

| | ***Risultati attesi*** | ***Indicatori*** | ***Azioni/attività*** | ***Tempi*** | ***Responsabilità*** | ***Risorse*** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Destinatari** | Soddisfazione dell'utente e del socio fruitore<br>Estensione delle attività e dell'offerta dei servizi (anche ricreativi) extra-struttura e ripresa e potenziamento delle reti territoriali per l'aumento ed il rinnovo della proposta | Esiti questionari di valutazione del servizio, presenza di reclami, presenza richieste di chiarimento da parte dei soci fruitori (e non), presenza di contenziosi | Formazione lavoratori (PAF), controllo attrezzature e spazi, informazione e partecipazione sociale, comunicazione con l'utenza, informazione, restituzione sui servizi effettuati | Annuale | Presidente, Direttore Sanitario CdA, Responsabili, coordinatori, referenti, operatori, sulla base dei funzionigrammi e delle matrici di responsabilità definite dalle procedure | Risorse interne della comunità, collaborazione con stakeholder, contributi pubblici |
| **OBIETTIVO PARZIALMENTE RAGGIUNTO:** su 5 settori su 6 si può dare restituzione di obiettivi pienamente raggiunti, a partire dal punto sui risultati attesi, caratterizzato dalla forte implementazione delle reti territoriali attivata nell'anno oggetto del presente bilancio e che avevano rappresentato un punto debole nel consuntivo del 2024. Positivi e rispettati pure gli obiettivi di cui alle voci *Azioni/Attività*, *Tempi*, *Responsabilità* e *Risorse*.<br>Unico punto sostanziale che ha mostrato una parziale retrocessione nei livelli qualitativi del nostro servizio deriva dal calo dei valori relativi agli esiti dei questionari di gradimento del servizio di terapia occupazionale, oggetto di una riorganizzazione dell'équipe determinata dall'uscita dalla compagine lavorativa delle 2 professioniste che ne garantivano la parte preminente dell'operatività. Pur riconoscendo alla cooperativa la capacità di dare continuità al servizio in un quadro di difficilissima reperibilità (ancor più sul territorio montano) di competenze di settore, il fatto di considerare il calo del livello di gradimento (comunque sempre alto in generale e alle voci qualitative, condizionato dalla riduzione delle ore di servizio disponibili) quale ragione di un obiettivo parzialmente raggiunto, rappresenta uno sprone verso un processo di miglioramento continuo. Tale miglioramento va attivato anche nella direzione del miglioramento degli accessi privati, rispetto al quale il dato è rimasto pressoché costante al 2024. | | | | | |
| **Committenza** | Mantenimento accreditamenti e certificazioni evitando non conformità<br>Definizione di strategie per l'inserimento della struttura nella rete dei servizi socio-sanitari di sua competenza<br>Conferma e/o potenziamento | Esito delle verifiche sulle procedure di rinnovo, accreditamenti<br>Esito pratiche di ascolto stakeholder | Rispetto dei requisiti, qualità della progettazione, comunicazione, informazione, restituzione sui servizi erogati<br>Raccolta, elaborazione, diffusione dati di ascolto degli stakeholder | Annuale | Presidente, CdA, Responsabili e coordinatori, referenti, operatori, sulla base dei funzionigrammi e delle matrici delle responsabilità definite dalle procedure | Risorse interne della cooperativa, collaborazione con stakeholder, contributi pubblici per interventi di natura strutturale |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | attività di verifica soddisfazione della committenza | | | | | |
| **OBIETTIVO PIENAMENTE RAGGIUNTO:** la cooperativa ha ottenuto il rinnovo dell'accreditamento ambulatoriale secondo quanto definito dal D.P.Reg. 26.07.2016, n. 151 (e la conferma della certificazione di qualità MAQS, confermando (come dimostrato nella presente stesura) il mantenimento dei restanti requisiti previsti per il rapporto con la committenza. | | | | | | |
| **Organizzazione** | Analisi dell'organizzazione sul piano operativo, gestionale, progettuale alla luce delle novità intervenute nel quadro dei servizi offerti dalla Comunità<br>Contributi alla progettualità di sviluppo (di cui alla relazione sociale) relativa ai progetti da svolgersi nella neo-acquisita proprietà attigua alla sede centrale | No contenziosi con utenti, soci, lavoratori, esiti verifiche in sede di Urca-CdA-assemblea | Informazione, formazione, spazi di confronto professionale e sociale | Annuale | Tutti i membri della cooperativa | Risorse interne della cooperativa, collaborazione con stakeholder |
| **OBIETTIVO PARZIALMENTE RAGGIUNTO:** l'obiettivo risulta parzialmente raggiunto per la stasi (seppur non del tutto dipendente dalla cooperativa, in quanto correlata all'iter autorizzativo sulla proprietà) afferente l'iter sulla nuova progettualità a cui destinare la neo-acquisita proprietà di via Bonanni. | | | | | | |

## Presentazione del piano triennale

Si ripropone in questa sede il piano triennale 2025-2027:

**Obiettivi Generali (triennio 2025-27)**

- **(Destinatari)** Miglioramento continuo del livello di efficacia delle prestazioni erogate anche in relazione alle nuove tipologie di disagio che si affacciano nell'orizzonte sociale, con particolare attenzione alle dinamiche emergenti nel territorio di appartenenza, allargando la propria attività di analisi osservativa e di ascolto anche alle realtà del terzo settore; progettazione, realizzazione di nuove offerte di servizi e consolidamento di quelli esistenti, nel mantenimento di livelli qualitativi e di soddisfazione alti.
- **(Committenza)** Mantenimento dell'accreditamento istituzionale per i servizi in essere mantenendo standard qualitativi coerenti con l'evoluzione dei bisogni per continuare ad essere dei partner riconosciuti e affidabili per l'implementazione delle politiche socio-sanitarie territoriali, rispondendo alle nuove formulazioni dei servizi richieste dall'ente ed implementando le proprie prassi di rilevazione della soddisfazione fra la committenza dei nuovi servizi attivati
- **(Organizzazione)** Rinforzo della cultura della qualità e modulazione dei criteri organizzativi in funzione delle nuove richieste dell'utenze dell'ente pubblico, del rinnovo/rinforzo delle competenze presenti in azienda e del contesto nel quale vengono realizzati i servizi, comprese le nuove progettualità.

Onde addivenire ad un'adeguata valutazione, basata su una raccolta di elementi sufficienti ad una riflessione fondata e contestuale, nel prossimo bilancio sociale sarà effettuata una valutazione intermedia del piano.

## Valutazioni conclusive sul riesame del piano annuale

Le risultanze del riesame offrono motivo di soddisfazione ed evidenziano sicuramente la capacità di tenuta della cooperativa in questi anni caratterizzati da costanti situazioni di crisi (del lavoro, dei costi energetici, ecc.), facendo emergere al contempo – come si evince dalla presente stesura – anche le fatiche ed i limiti.

Non è potuta che partire dalla valutazione sugli gli elementi di criticità (espressi, ma volte inespressi e "percepiti") la riflessione sulla pianificazione per l'esercizio a venire.

**PIANO ANNUALE DELLA QUALITA' 2026**

La buona pratica organizzativa di procedere sempre in un'ottica di perenne miglioramento, (mostrando attenzione, capacità di ascolto e lettura del presente), nonché agendo con visione e pianificazione per individuare quelle che sono (e saranno) le esigenze che emergono o si

stabilizzano sul territorio. Sulla base di queste considerazioni, si presenta il nuovo piano annuale della qualità, che si sviluppa come segue, riprendendo (alla luce di quanto finora esposto) alcuni elementi del piano precedente e che continuano a necessitare dell'attenzione della cooperativa e di un'opera di miglioramento:

**Piano della qualità 2025**

Nello specifico dell'anno che verrà:

1) Per quanto riguarda i **destinatari,** la cooperativa si propone l'obiettivo di *mantenere i servizi in atto, nonché di analizzare le esigenze del territorio onde pianificare possibili estensioni dell'offerta, prendendo in considerazione anche l'attività verso utenza privata. Si opererà per potenziare le collaborazioni territoriali e ampliare la proposta ricreativa e di socializzazione dell'utenza socio-educativa, il tutto mantenendo almeno la parità dei livelli di soddisfazione finora riscontrati nel presente bilancio.*

2) Nell'ambito delle relazioni con la **committenza**, la Comunità intende *rispettare i requisiti del sistema di accreditamento e certificazione*, garantendo la qualità rilevata nei controlli superati nell'esercizio 2025. A partire da questo elemento fondamentale, sarà ulteriore obiettivo vigilare sulle evoluzioni normative di settore (nazionali e regionali) ed il mantenimento di una collaborazione di rete con l'ente pubblico. Verso la committenza privata, andranno *confermate (o potenziate) le pratiche di verifica sulla qualità dei servizi, unitamente alle correlate azioni di restituzione.*

3) Sul versante dell'**organizzazione,** la struttura organizzativa si pone l'obiettivo *dell'analisi dell'organizzazione sul piano operativo, gestionale, progettuale alla luce delle novità intervenute (a livello istituzionale e non solo) nel mondo dei servizi offerti dalla Comunità. Inoltre, sarà obiettivo fondamentale rilanciare la componente progettuale, con attenzione ai progetti da svolgersi nella neo-acquisita proprietà attigua alla sede centrale.*

Il piano della qualità per l'anno 2026, quindi, si svilupperà secondo lo schema seguente:

| | ***Risultati attesi*** | ***Indicatori*** | ***Azioni/attività*** | ***Tempi*** | ***Responsabilità*** | ***Risorse*** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Destinatari** | Soddisfazione dell'utente e del socio fruitore<br>Mantenimento e potenziamento delle attività e dell'offerta dei servizi (anche ricreativi) extra-struttura delle reti territoriali per l'aumento ed il rinnovo della proposta | Esiti questionari di valutazione del servizio, presenza di reclami, presenza richieste di chiarimento da parte dei soci fruitori (e non), presenza di contenziosi | Formazione lavoratori (PAF), controllo attrezzature e spazi, informazione e partecipazione sociale, comunicazione con l'utenza, informazione, restituzione sui servizi effettuati | Annuale | Presidente, Direttore Sanitario CdA, Responsabili, coordinatori, referenti, operatori, sulla base dei funzionigrammi e delle matrici di responsabilità definite dalle procedure | Risorse interne della comunità, collaborazione con stakeholder, contributi pubblici |
| **Committenza** | Rispetto criteri di accreditamento e certificazione e vigilanza interna sugli stessi, evitando non conformità<br>Mantenimento della struttura nella rete dei servizi socio-sanitari di sua competenza<br>Conferma e/o potenziamento attività di verifica soddisfazione della committenza | Esito delle verifiche sulle procedure di rinnovo, accreditamenti<br>Esito delle verifiche di eventuali enti di controllo<br>Esito pratiche di ascolto stakeholder | Rispetto dei requisiti, qualità della progettazione, comunicazione, informazione, restituzione sui servizi erogati<br>Raccolta, elaborazione, diffusione dati di ascolto degli stakeholder | Annuale | Presidente, CdA, Responsabili e coordinatori, referenti, operatori, sulla base dei funzionigrammi e delle matrici delle responsabilità definite dalle procedure | Risorse interne della cooperativa, collaborazione con stakeholder, contributi pubblici per interventi di natura strutturale |
| **Organizzazione** | Analisi dell'organizzazione sul piano operativo, gestionale, progettuale alla luce delle novità intervenute nel quadro dei servizi offerti dalla | No contenziosi con utenti, soci, lavoratori, esiti verifiche in sede di Urca-CdA-assemblea | Informazione, formazione, spazi di confronto professionale e sociale | Annuale | Tutti i membri della cooperativa | Risorse interne della cooperativa, collaborazione con stakeholder |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Comunità<br>Contributi alla progettualità di sviluppo (di cui alla relazione sociale) relativa ai progetti da svolgersi nella neo-acquisita proprietà attigua alla sede centrale | | | | | |

Il riesame avrà luogo attraverso i dati raccolti dall'ascolto degli stakeholder, dal rilevamento numerico della qualità dei servizi erogati, dagli esiti delle procedure di controllo esterno ed interno, dalle modifiche correlate all'identificazione di criticità nell'organizzazione, sia sul piano operativo, normativo, sociale e valoriale. Di esso, si darà conto agli stakeholder nel Bilancio Sociale dell'esercizio 2026.

***Valutazione dell'impatto sociale***

La valutazione di impatto sociale è quell'attività che permette di misurare e dare valore al cambiamento generato dalle attività di un ente di Terzo settore, sia in termini economici che sociali.

Per valutazione di impatto sociale si intende la valutazione qualitativa e quantitativa, sul breve, medio e lungo periodo, degli effetti delle attività svolte sulla comunità di riferimento rispetto all'obiettivo individuato. Tale attività è volta a far emergere e far conoscere:

- il valore aggiunto sociale (anche in categorie sociali) generato
- i cambiamenti sociali prodotti grazie alle attività
- la sostenibilità dell'azione sociale

In un arco di tempo breve come quello considerato dalla presente rendiconto sociale, nel quadro di un insieme di servizi intrecciati quanto differenziati, si ritiene di poter fornire un riscontro realistico solo intercalando (coerentemente con gli obiettivi del piano della qualità, pur con qualche variazione contestuale) gli indicatori di cui sopra entro la relazione con i principali stakeholder della cooperativa, ovvero:

1. i beneficiari dei servizi, i soci fruitori, le famiglie
2. la committenza istituzionale e altri partner del terzo settore
3. i lavoratori
4. le comunità del territorio

Il punto relativo alle comunità è estremamente importante, in considerazione delle particolarità del territorio a cui afferisce la cooperativa e che è stato ampiamente descritto nelle pagine iniziali. In tale contesto, non va dimenticato come – in una logica di rete – le piccole comunità dei territori montani (pur nel novero ristretto del rapporto con la Comunità) offrano riscontro/percezione dell'esistenza e/o della tenuta delle tradizionali reti di solidarietà, nonché di come le stesse possano modificarsi nel tempo.

In ogni modo, nell'impossibilità – alla luce di quanto sopra affermato – di rendicontare il valore dell'impatto sociale nello specifico dei singoli servizi e delle comunità che entrano in contatto con la cooperativa, si intende dare un riscontro dello stesso attraverso quanto emerso dall'ascolto degli stakeholder e dalla restituzione esplicativa di alcuni elementi indicativi di riferimento.

| | INDICATORI PUNTO 1 | INDICATORI PUNTO 2 | INDICATORI PUNTO 3 | INDICATORI PUNTO 4 |
|---|---|---|---|---|
| *Valore aggiunto sociale (anche in categorie sociali) generato* | **Qualitativo:**<br>Soddisfazione di utenti/soci fruitori e famigliari, anche nella possibilità di trovare risposta sul territorio alle necessità rilevate<br>**Quantitativo:**<br>Si rimanda agli esiti dei rilevamenti sugli stakeholder riportati nelle pagine precedenti | **Qualitativo:** risposta alle esigenze dei soggetti (diretti e indiretti) della presa in carico; creazione di una cultura solidale e di reti di collaborazione ai fini della crescita dell'offerta e della collaborazione tra gli enti<br>**Quantitativo:**<br>Si rimanda ai capitoli dedicati ai rapporti con gli stakeholder | **Qualitativo:**<br>Crescita delle capacità professionali, dell'aderenza ai valori della Comunità, della soddisfazione; diminuzione dei fenomeni di burn out e insoddisfazione<br>**Quantitativo:**<br>Numero limitato di uscite dalla compagine lavorativa, lunga durata di appartenenza sociale e professionale alla | **Qualitativo:**<br>Coinvolgimento delle comunità alla mission della cooperativa<br>**Quantitativo:**<br>Crescita della partecipazione della cooperativa alla vita delle comunità del comprensorio e potenziamento delle reti di collaborazione |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | cooperativa, concessione estesa del part-time (quando richiesto) e turnazione con tempistiche di riposo, retribuzione superiore al CCNL di riferimento | |
| *Cambiamenti prodotti grazie all'attività* | **Qualitativo:** Livello di risposta alle richieste di servizio ricevute, in tempi adeguati e utili al caso **Quantitativo:** Si rimanda agli esiti dei rilevamenti sugli stakeholder riportati nelle pagine precedenti | **Qualitativo:** Specializzazione dei percorsi professionali, empowerment reciproco di prassi condivise, empowerment dei caregiver **Quantitativo:** Si rimanda ai capitoli dedicati ai rapporti con gli stakeholder | **Qualitativo:** Aumento della qualità del lavoro e della soddisfazione nello stesso; crescita "dell'ingaggio" partecipativo nella vita cooperativa **Quantitativo:** Numero limitato di uscite dalla compagine lavorativa, lunga durata di appartenenza sociale e professionale alla cooperativa | **Qualitativo:** Rinforzo di una cultura della consapevolezza sui temi della disabilità e – in genere – della cultura dell'inclusione **Quantitativo:** Si rimanda ai capitoli dedicati ai rapporti con gli stakeholder, nonché ai dati sulla fiducia attribuita mediante il 5x1000 |
| *Sostenibilità dell'azione sociale* | **Qualitativo:** Capacità di interazione mirata o estesa ai fini della condivisione di esigenze comuni e di promozione di prassi collaborative, utili alla sostenibilità dei servizi, sia sul piano delle risorse umane ed ideali che economiche **Quantitativo:** Assenza di contenziosi tra le parti e mantenimento di pratiche di adeguamento tariffario delle attività private conformi agli indici inflazionistici | **Qualitativo:** Mantenimento delle prassi di empowerment di comunità e di collaborazione con il terzo settore **Quantitativo:** Garanzia economico-amministrativa fornita dal percorso di co-progettazione e di altre forme di collaborazione tra privato sociale ed ente pubblico | **Qualitativo:** Rinforzo della professionalità e delle reti formali ed informali di supporto, ai fini di un aumento dell'impegno cooperativo-sociale oltre che professionale **Quantitativo:** Ridotta percentuale di rotazione del personale coinvolto nella progettazione, di assenze, di licenziamenti | **Qualitativo:** Continuità della residenza sul territorio in quanto ricettivo alle esigenze di servizio e di opportunità di lavoro **Quantitativo:** Erogazione di servizi sul territorio e di opportunità lavorativa |

**ULTERIORI ELEMENTI DELL'IMPATTO SOCIALE:** quanto evidenziato nelle soprastanti sezioni della tabella esprime i principali effetti diretti dell'impatto sociale, declinato (come già detto) in relazione agli effetti sui principali stakeholder. Estendendo l'analisi su un piano più ampio, vi sono comunque ulteriori elementi – che, con terminologia semplificativa, potremmo definire indiretti – che vale la pena riportare, in quanto dotati di concreta rilevanza.
L'erogazione di servizi che vanno incontro alle necessità delle persone con disabilità, alla pari di una congiunta possibilità per la cittadinanza occupabile di accedere ad opportunità di lavoro, contribuisce alla permanenza della popolazione sul territorio, con ciò che ne consegue sul piano sociale, economico, istituzionale. La cooperativa, nella sua triplice veste di organizzazione che produce cultura sociale e di solidarietà, eroga servizi, crea occupazione ed economia (lavoro dipendente, "indotto" di consulenti e fornitori, fiscalità a beneficio della collettività), rappresenta una risorsa territoriale agente trasversalmente su più settori, non riconducibili esclusivamente al welfare sanitario e socio-educativo-assistenziale.
La valenza estesa dell'operato della nostra cooperativa, risiede anche in questi elementi dell'impatto sociale, impliciti quanto generativi di estesa utilità pubblica.

## ALLEGATI

- Allegato 1 - Relazione Sociale
- Allegato 2 - Analisi dei rischi economico finanziari e misure adottate per il contenimento degli stessi
- Allegato 3 - Resoconto sul percorso di valutazione della soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi offerti

Tolmezzo, 25 marzo 2025

Comunità di Rinascita Onlus
IL PRESIDENTE
*Alessandro Collavino*

## Allegato 1) Relazione Sociale

Cooperativa Sociale COMUNITÀ DI RINASCITA ONLUS - Bilancio al 31.12.2025
RELAZIONE DEGLI AMMINISTRATORI

Signori soci,
nella seguente relazione, prevista dall'art. 36 dello Statuto Sociale, il Consiglio d'amministrazione espone questa breve relazione che riporta i principali contenuti relativi alla gestione, economica e sociale, della vita della cooperativa nell'esercizio 2025 anno segnato da un consolidamento della realtà.
Ulteriori e molto più dettagliate informazioni saranno fornite attraverso lo strumento del bilancio sociale, alla redazione del quale la Cooperativa è tenuta, ai sensi della normativa in essere.

**Relazione**
Per iniziare la presente relazione, è consuetudine del C.di A. rammentare lo scopo della nostra cooperativa che può essere riassunto nei seguenti propositi:

1. Favorire lo sviluppo e la realizzazione della persona, nel rispetto delle esigenze dell'organizzazione e della dignità di ognuno, sia esso lavoratore volontario o beneficiario dei servizi;
2. Assicurare che ognuno, per quanto possibile, sia parte attiva di scelte e azioni motivate da valori e obiettivi condivisi;
3. L'organizzazione creata si propone di dare risposta alle persone svantaggiate:
   - Considerando la centralità della persona;
   - Garantendo un servizio di qualità;
   - Rendendo i soggetti protagonisti;
   - Prestando attenzione alle esigenze complessive della persona per una qualità della vita dignitosa.

Come negli anni precedenti i beneficiari dei nostri servizi sono stati principalmente le persone con disabilità della zona montana del Friuli.

**Sintesi delle attività svolte**

***Attività Riabilitative convenzionate***
I servizi sanitari attivi in regime di accreditamento sono stati i seguenti:

- Trattamenti di tipo domiciliare;
- Trattamenti di tipo ambulatoriale;

Le modalità riabilitative adottate sono state quelle di fisiokinesiterapia e Terapia Occupazionale. Complessivamente sono stati 105 gli utenti che hanno fruito dei servizi riabilitativi convenzionati. Nella seguente tabella il dettaglio delle prestazioni riabilitative erogate in modalità convenzionata.

| **TIPO INTERVENTO** | **N. UTENTI 2024** | **N. PREST. 2024** | **N. UTENTI 2025** | **N. PREST. 2025** |
|---|---|---|---|---|
| Ambulatoriale Fisioterapia | 37 | 1.178 | 42 | 1247 |
| Ambulatoriale T.O. | 71 | 1.498 | 62 | 907 |
| Domicilare | 1 | 19 | 1 | 10 |
| Totali | 109 | 2.695 | 105 | 2.164 |

***Attività socio-assistenziali-educative convenzionate***
I servizi socio-assistenziali-educativi sono stati forniti in regime di cooprogettazione con la locale Azienda Sanitaria che agisce con delega dei comuni del territorio. Il dettaglio è riportato nella seguente tabella:

| Tipologia del servizio | N. utenti 2024 | N. prestazioni 2024 | N. utenti 2025 | N. prestazioni 2025 |
|---|---|---|---|---|
| - servizi residenziali sulle 24 ore | 14 | 4892 | 14 | 4911 |
| - servizi diurni sulle 7 ore giornaliere | 9 | 1631 | 9 | 1655 |
| - servizi diurni per meno di 4 ore giornaliere | 1 | 233 | 1 | 195 |

***Attività e servizi non convenzionati***
In continuità con il 2024, sono proseguite le attività escluse dal novero dei servizi regolati da accordi con ASUFC e pertanto rivolte direttamente ai fruitori dei servizi.

*Dettaglio servizi e fatturato vs. Privati*

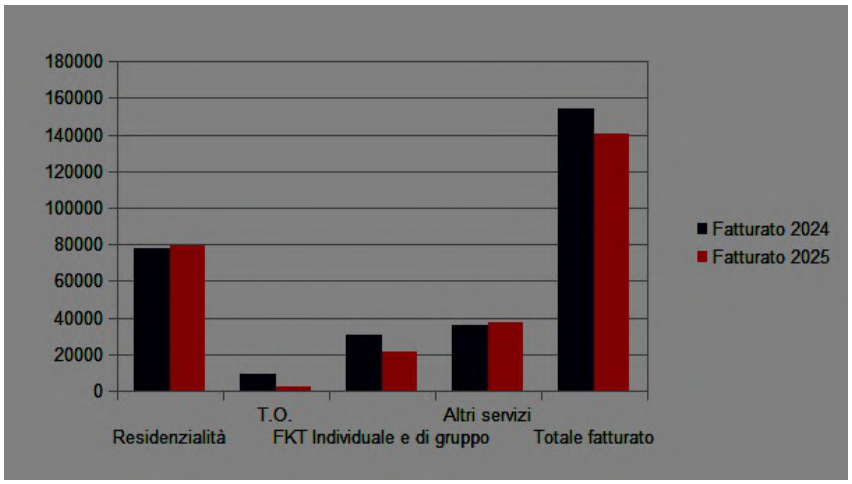
| Attività | Utenti 2024 | Fatturato 2024 | Utenti 2025 | Fatturato 2025 |
|---|---|---|---|---|
| Residenzialità (*) | 7 | 77.619 | 7 | 79.450 |
| T.O. | 13 | 9.449 | 9 | 2.287 |
| FKT Individuale e di gruppo | 64 | 30.676 | 61 | 21.572 |
| Altri servizi | 35 | 36.120 | 32 | 37.444 |
| Totale utenze e fatturato per servizi (**) | 119 | 153.864 | 109 | 140.753 |

(*) è stata conteggiata anche la relativa quota-parte imputata al Comune extraregionale di residenza dell'ospite al momento del suo ingresso in struttura.
(**) Non è stata conteggiata la fatturazione relativa all'ospite P.W. oggetto del contenzioso di cui alle pagine seguenti.

Ulteriore dettaglio relativo alle ultime due voci è il seguente.

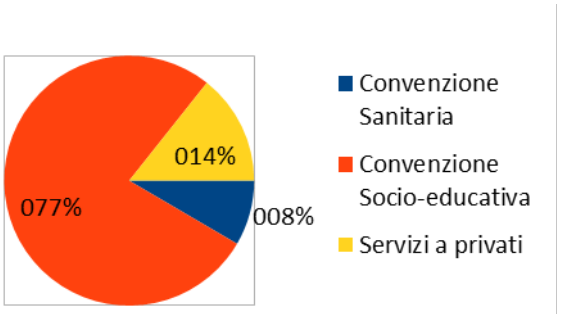
| FKT Individuale e di gruppo i | Fatturato 2024 | Utenti 2024 | Fatturato 2025 | Utenti 2025 |
|---|---|---|---|---|
| Fisioterapia | 28.599 | 55 | 18.474 | 51 |
| Ginnastica Dolce | 2.077 | 9 | 3.099 | 10 |
| **Altri servizi** | | | | |
| Terapia Occupazionale | 9.449 | 13 | 2.287 | 9 |
| Servizi T.O. (istituto scolastico) | 2667 | 1 | 0 | 0 |
| Servizi socio-educativi-riabilitativi | 4.282 | 5 | 200 | 1 |
| Accompagnamenti | 20.780 | 26 | 28.250 | 28 |
| Varie | 8.391 | 3 | 8.994 | 2 |

**Suddivisione del fatturato relativo a servizi a privati**
Lasciando alla trattazione del Bilancio d'esercizio il dettaglio dei dati economico-patrimoniali, di seguito rappresentiamo in forma grafica un riassunto del peso economico delle varie attività poste in essere.




**Fatturato per servizi socio sanitari educativi, suddiviso tra servizi convenzionati e non convenzionati.**
**Ricavi per servizi 2024 (€. 1.307.155) - - - Ricavi per servizi 2025 (€.1.415.412 )**

**Ricavi per servizi 2024** **Ricavi per servizi 2025**



| Attività | Fatturato 2024 | Fatturato 2025 |
|---|---|---|
| Convenzione Sanitaria | 148.529 | 119.180 |
| Coprogettazione Socio-educativa | 939.464 | 1.092.687 |
| Servizi a privati | 208.896 | 202.551 |

**La compagine sociale**
Al 31-12-2025 la cooperativa era composta da 60 soci, dei quali 11 fruitori, 6 volontari e 43 lavoratori.
Nel corso del 2025 abbiamo avuto l'ingresso di due soci lavoratori, precisamente Teresa Kostner e Mauro Cereghini.

**Collaborazioni con le realtà del sociale**
Nel 2025 è proseguita la collaborazione nelle attività d'integrazione socio–lavorativa delle persone svantaggiate, presso la Coop. Mhandy, a Tolmezzo, continua parimenti la cooperazione con l'Organizzazione di Volontariato "Dinsi Une Man", principalmente, ma non solo, per la gestione dei soggiorni estivi rivolti a persone con disabilità. Tra i compiti affidati al socio e dott. Cereghini Mauro vi è appunto il coordinamento dei rapporti tra le due realtà le quali rammentiamo hanno entrambe sede in via Bonanni15 a Tolmezzo.
Dal 2024 facciamo parte anche delle centrali cooperative di Legacoop e Confcooperative, riceviamo dalle medesime varie notizie su contributi e/o novità normative, nonché occasioni di incontri formativi ai quali, quando possibile, cerchiamo di partecipare.
Altre collaborazioni sono state mantenute con varie realtà sociali, del territorio e non, come ad esempio:

- l'adesione al Comitato COPS, con l'obiettivo di coordinare i rapporti tra gli enti privati che gestiscono servizi pubblici per l'accoglienza di persone disabili.
- l'adesione al CNCA (Coordinamento Nazionale delle Comunità di Accoglienza);
- la collaborazione con la Comunità Piergiorgio e l'associazione Anffas Alto Friuli, che operano per il coinvolgimento su vari fronti di persone con disabilità nello stesso territorio.

Il quadro completo degli stakeholder sociali della Comunità è maggiormente dettagliato nel Bilancio Sociale.

**Funzionamento degli organi sociali**
Nell'anno appena trascorso si è registrata la seguente attività degli organi sociali:

- L'Assemblea dei soci si è validamente riunita il 31 maggio 2025 per approvare il Bilancio d'esercizio 2024.
- Il Consiglio di Amministrazione si è riunito 6 volte; tempi e quote di presenza/assenza alle sedute sono riportati nel Bilancio Sociale.

**Legge sulla Riforma del Terzo Settore**
La legge era stata emanata con l'obiettivo di dare un riordino complessivo al vasto ed articolato mondo del terzo settore, agendo sul piano della definizione delle funzioni e dei campi di azioni delle diverse entità (volontariato, cooperazione, impresa sociale, fondazioni), come su quello del contesto normativo (adempimenti, fiscalità, ecc.) che le sovrintende.
L'implementazione della norma come sovente accade si è rivelata macchinosa causa la lenta e incompleta emanazione dei decreti attuativi. Inoltre gli ampi margini interpretativi del dettato normativo hanno generato incertezze nel mondo del non profit, ad oggi non interamente dissipate. La Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ha avviato a inizio febbraio 2026 un percorso partecipativo strutturato per la revisione della normativa regionale sul Terzo Settore, in adeguamento al Codice del Terzo Settore. Questo processo mira a varare la nuova legge entro l'anno, con un focus particolare sul ruolo del volontariato, siamo presenti anche su questi tavoli insieme ad altre realtà selezionate a campione.

**Considerazioni ambientali**
La Comunità cerca da anni di fornire un suo contributo allo sforzo globale per la riduzione delle emissioni di $CO_2$, causa dei cambiamenti climatici in atto. Tale contributo si concretizza nell'impianto fotovoltaico installato nella struttura di Via Bonanni, il quale nel 2025 ha consentito la produzione autonoma di 10.815 Kwh (10.197 nel 2024). E' stato fatto un piccolo ampliamento del fotovoltaico per portare la capacità complessiva a 20 kw contiamo la sua entrata in funzione nella primavera del 2026.Questo ha consentito una riduzione dell'immissione in atmosfera di circa 4 tonnellate di anidride carbonica.

**Contributi pubblici e liberalità e 5x1000**
Qui di seguito esponiamo i dati in argomento relativamente all'ultimo triennio.

***Anno 2023***

1. devoluzione del 5 per mille 2021/2022 dell'Irpef pari a complessivi euro 5.476
2. ;contributo di euro 400 concessoci dal Comune di Tolmezzo; dall'agevolazione fiscale di euro 203 a fronte dell'acquisto di GPL da riscaldamento.

La Comunità ha beneficiato anche di crediti d'imposta concessi con vari Decreti Legge al fine di contenere gli effetti degli incrementi dei prezzi dell'energia elettrica e del gas naturale. A fronte dei maggiori costi di energia elettrica e gas naturale del 1° e 2° trimestre 2023 la Cooperativa ha usufruito di crediti d'imposta per euro 12.171.
Inoltre nel corso dell'esercizio è stato incassato un contributo per ristoro costi energetici concessoci dall'Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale ai sensi della Legge Regionale 22/2022 Art.8 c.10.12 ammontante a euro 22.309.

***Anno 2024***

- Tariffa Incentivante concessaci dal Gestore dei Servizi Energetici, a fronte dell'energia elettrica prodotta e auto consumata dal pannello fotovoltaico installato presso la sede della Cooperativa, per euro 5.905.
- contributo di euro 2.250 concessoci dal Comune di Tolmezzo; dall'agevolazione fiscale di euro 138 a fronte dell'acquisto di GPL da riscaldamento;
- Agenzia nazionale per l'attrazione degli investimenti e lo sviluppo dell'impresa il Contributo Energia ETS ai sensi dell'art.8, c.1, Decreto Legge n. 144 del 23 settembre 2022 di euro 6.569

***Anno 2025***
I contributi in conto esercizio ammontano a 7.005 €, in calo di 13.000 € rispetto allo scorso anno, quando si beneficiò di aiuti pubblici per i costi energetici . È stato incassato il 5 per mille IRPEF 2023/2024 (4.434 €) il quale verrà usato per coprire spese relative alle attività istituzionali. Altri contributi includono: 622 € per l'autoconsumo energetico da fotovoltaico, 1.800 € dal Comune di Tolmezzo, e 149 € di agevolazione fiscale per il GPL. Si registrano inoltre donazioni (28.945 €), contributi per impianti (1.354 €), proventi pubblicitari (4.098 €), e una sopravvenienza attiva (1.518 €). Le Erogazioni Liberali sono cresciute grazie a un lascito testamentario del nostro caro don Leo (18.739 €). Il totale delle donazioni/liberalità supera quindi i 28.000 €.
La riscossione del lascito testamentario ha incontrato non poche difficoltà con la banca depositaria del lascito in argomento, sarà da fare un ragionamento su quale utilizzo dare a questa cifra che verrà valutata dal prossimo consiglio di amministrazione

***Liberalità da Privati e Associazioni***

| **2023** | **2024** | **2025** |
|---|---|---|
| 17.241 | 9.999 | 28.945 |

***Andamento raccolta 5X1000 (dati disponibili)***

| | **N. scelte** | **Importo in €.** |
|---|---|---|
| anno 2022 | 172 | 5.476 |
| anno 2023 | 167 | 5.160 |
| anno 2024 | 157 | 4.434 |

L'esame delle precedenti tabelle segnala un brusco calo delle scelte dei contribuenti e dei relativi proventi relativi al 5X1000, che per l'anno in argomento sono stati destinati all'acquisto di lavatrici e al progetto relativo ai pannelli solari.

**Adempimenti relativi alla tutela della sicurezza sul lavoro e della Privacy**
La sicurezza sui luoghi di lavoro in applicazione della normativa vigente in materia è stata curata dal socio Grosso Tommaso nella funzione di Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, con il supporto del dott. Carlo Sticotti (Medico Competente) e del RLS Borsetto Simone. Per le attività in argomento è stata

data attuazione al Sistema di Gestione della Sicurezza sui Luoghi di Lavoro (SGSL), applicata nel rispetto dell'art. 30 del D.Lgs. 81/2008 e condivisa col partner storico della cooperativa "Mhandy". Il CdA nella seduta dello scorso 28 ottobre ha provveduto ad una revisione del DVR (documento di valutazione dei rischi).
Per quanto concerne l'argomento della tutela dei dati sensibili, la cooperativa ha le proprie procedure di gestione dei dati; esse sono rese conformi a quanto previsto dal Regolamento Europeo 2016/679 mediante l'applicazione della "NOR 04 – Privacy" e del "REG 04 Regolamento sul trattamento dei dati personali".

**Formazione professionale**
Per le attività di formazione professionale svolte nel 2025 si rimanda all'apposito cronoprogramma, richiedibile presso gli uffici. Il piano della formazione per l'anno 2026, come da consuetudine per la cooperativa, è stato definito recentemente, a seguito della raccolta dei questionari distribuiti ai lavoratori ai fini dell'indicazione delle aree formative di interesse.

**Qualità dei servizi**
A proposito di organizzazione e qualità dei servizi, rammentiamo che nel 2025 erano stati confermati i requisiti che consentono alla nostra organizzazione di esporre il marchio di certificazione MAQS, rilasciato dall'Organismo di Certificazione UNITER. La documentazione della qualità è stata sottoposta alla consueta valutazione mediante specifici Audit, i quali consentono di verificarne l'efficacia oppure l'esigenza di modifiche per adeguamento a mutamenti organizzativi o a novità legislative emerse nel periodo.
Si rammenta che la documentazione in parola è consultabile, sul gestionale interno Gabama.
Organicamente al Bilancio Sociale, la politica della qualità della Comunità contempla e rende visibile ai propri stakeholder i sistemi e gli esiti delle rilevazioni sulla qualità dei servizi.

**Revisioni**
La Regione FVG lo scorso autunno ha dato incarico per la revisione avvenuta in data 20/08/2025 a cura del dott. Chiandetti Stefano, conclusa con esito positivo come da verbale regolarmente affisso in bacheca del quale riportiamo le conclusioni:

*"Giudizio conclusivo del/dei revisore/i ed eventuali altre notizie, anche in ordine a segnalazioni ed esposti in relazione ai quali lo stesso debba in particolare riferire: La Comunità di Rinascita scs rappresenta un'importante realtà attiva nell'ambito dei servizi socio assistenziali con sede a Tolmezzo (UD) la quale opera con impegno e professionalità per garantire la qualità dei servizi offerti e per sviluppare nuovi progetti a beneficio delle persone accolte. Il Presidente informa il revisore che il 2024 è stato un esercizio di consolidamento per la Cooperativa con la consapevolezza, comunque, che l'obiettivo primario rimane "il benessere delle persone con cui lavoriamo". Il Presidente riferisce inoltre al revisore che: nonostante le difficoltà burocratiche e amministrative (che rallentano alcune progettualità) la Cooperativa prosegue e sviluppa la propria attività con l'obiettivo di mantenere e sviluppare la qualità dei servizi offerti; permangono le incertezze legate ai contenziosi in essere per l'accoglienza del "socio storico" (come riferito ampiamente in altra sezione del verbale, rif. P52); ci sono alcune incertezze legate all'immobile di via Betania (per il quale il C.d.A. continua a monitorare eventuali opportunità di finanziamento per migliorarne l'abitabilità e/o valutarne possibili utilizzi futuri) e al terreno adiacente alla sede di via Bonanni (ancora in attesa dell'approvazione della variante urbanistica da parte del comune di Tolmezzo). Il giudizio finale è positivo. Eventuali suggerimenti e consigli per migliorare la gestione, il livello di democrazia interna, al fine di promuovere la reale partecipazione dei soci alla vita sociale: Con riferimento al regolamento interno per i soci lavoratori (ex art. 6 della legge 142/2001) e in considerazione di quanto previsto dalla Nota del MISE n. 5457 del 10/01/2020 (con la quale il Ministero per lo sviluppo economico ha rivolto ai revisori di società cooperative specifiche indicazioni relative alla cessazione del rapporto mutualistico, rectius lavorativo, e alle conseguenze sul rapporto sociale tra socio e cooperativa) si invita il C.d.A. A: modificare il regolamento interno (in occasione della prima assemblea utile) e in particolare con riferimento all'articolo riferito alle cause di cessazione del rapporto di lavoro e collegata esclusione da socio (rif. Art. 3); non dare seguito, nel mentre, a quanto previsto dall'attuale regolamento interno con riferimento al citato art. 3: a tal proposito, comunque, si prende atto che nel periodo di osservazione della presente revisione non si sono registrate delibere di esclusione da socio"*

**Contenziosi in essere (riepilogo)**
Il 3 agosto1989 entrò in vigore la convenzione sanitaria tra la Comunità di Rinascita e l'allora Usl 3 Carnica per l'erogazione di trattamenti di fisioterapia. Tale convezione ai sensi dell'art 26 della 833/1978 era valida anche per tutte le USL nazionali. Il primo ottobre dello stesso anno su iniziativa della "Nostra Famiglia" e di

concerto con i servizi sociali bellunesi si realizzò l'accoglienza di *Cognome e Nome*, per riabilitazione Fisioterapica convenzionata di tipo residenziale a carico dell'USL 1 Belluno.
Il Sig *Cognome* nato a _____ il __/__/____ era infatti a quel tempo anagraficamente residente a _____, luogo di residenza della madre, anche se di fatto aveva vissuto quasi sempre in istituti e centri di riabilitazione, quale per l'appunto era, ed è tuttora, "La nostra Famiglia".
La motivazione sanitaria dell'accoglienza derivava da una diagnosi di "----------".
Per 10 anni l'accoglienza proseguì senza particolari intoppi; il meccanismo amministrativo che regolava il servizio prevedeva che il centro di riabilitazione, dopo la prima accoglienza autorizzata per 90 giorni, chiedesse periodicamente l'autorizzazione ad una proroga di ulteriori 90 giorni dei trattamenti, quasi sempre, tuttavia, l'autorizzazione alla proroga perveniva, (in sanatoria) anche dopo la scadenza del termine precedentemente autorizzato.
L'ultima autorizzazione concessa (richiesta il 25-01-1999) portava la data del 01-03-1999 e concedeva i trattamenti riabilitativi residenziali fino al 17 aprile 1999.
Il 20-4-1999 pervenne una comunicazione da USL Belluno, la quale sosteneva di non essere più tenuta a pagare la retta perché *Cognome* era un paziente "Psichiatrico". La comunicazione, che era contenuta in uno sbiadito e generico ciclostilato, non venne presa in considerazione anche perché dichiarava che non avrebbe più pagato dal 01-01-1999 mentre aveva appena autorizzato trattamenti fino al 17-04-1999.
La comunità continuò perciò ad inviare le richieste di proroga dei trattamenti sanitari di riabilitazione per tutto il 1999 e fino a quando, con nota del 27.03.2000, L'Usl 1 Belluno ribadì la determinazione di non pagare più la retta, nemmeno quella relativa a periodi precedentemente autorizzati.
Preso atto della cessazione dei programmi riabilitativi la comunità chiese ed ottenne il 04.04.2000 un incontro con il Comune di S. Stefano di Cadore per decidere cosa fare di *Cognome*. Si concordò che era preferibile rimanesse a Tolmezzo, dove aveva vissuto negli ultimi 10 anni ed intessuto la sua rete di relazioni sociali. Si ipotizzò pertanto il suo trasferimento alla Coop. Sociale La Zeje (coop. Sociale che svolgeva i servizi socio-educativi presso la Comunità di Rinascita). Fu precisato che in tale situazione avrebbe beneficiato di servizi socio-assistenziali ma non di riabilitazione sanitaria.
Nella settimana successiva la Coop La Zeje prese in carico *Cognome e Nome* direttamente dalla Comunità e comunicò al comune S. Stefano la proposta della retta per la sua eventuale accoglienza a spese del comune.
Il 26.05.2000 la Comunità di Rinascita ricorse al TAR contestando la legittimità dell'atto amministrativo dell'ULS che riportava la decisione di non pagare le prestazioni autorizzate ed effettivamente fornite a *Cognome* dalla Comunità dopo il primo gennaio del 1999.
Il 20.09.2000 il comune S. Stefano inviò nota con la quale affermava di voler prendersi carico della situazione di *Cognome e Nome* accollandosi però solo una parte della retta e precisamente 80.000 lire/giorno su un totale di 104.000.
La Coop. Zeje accolse la richiesta del comune ed il 28.09.2000 inviò una lettera di conferma dell'accordo precisando che l'accoglienza a carico del medesimo, nella propria struttura assistenziale avrebbe avuto inizio il 01/10/2000. Nella medesima data cessò il rapporto economico diretto tra Comunità e cooperativa per la gestione di *Cognome e Nome*. Inaspettatamente il 20.12.2000 il C. S. Stefano comunicò alla coop. Zeje che non intendeva pagare perché avrebbe dovuto essere il Comune di Tolmezzo a farlo in quanto "dimora abituale di *Cognome*" e comunque intendeva aspettare la sentenza del TAR.
Preso atto della determinazione del comune di S, Stefano, La Zeje decise, in accordo con la Comunità, di depositare, nella causa in corso innanzi al TAR, un intervento con "motivi aggiunti" " ad Adiuvandum" per evidenziare che, con il rifiuto del Comune non c'era un ente pubblico che intendesse farsi carico della situazione di *Cognome* (era il 5 marzo 2001).
Il 9.5.2001 venne emanata la sentenza TAR la quale recitava testualmente:
*1) Per quanto riguardava la chiamata in causa del Comune di S. Stefano:*
"i motivi aggiunti rivolti 'ad impugnare provvedimenti diversi da quello oggetto dell'originaria impugnazione sono, dunque, ammessi se riguardino le stesse parti del giudizio, e non, invece, parti diverse. (…) Non può, invece ritenersi consentita l'impugnazione con motivi aggiunti di un provvedimento emesso da altra Amministrazione, anche se questa sia stata evocata in giudizio con il ricorso introduttivo, in qualità di controinteressata (come è accaduto nel caso di specie). (…) Ove, invece – come è accaduto nel caso (…) detta P.A. controinteressata abbia, nel corso del giudizio, emesso a sua volta un atto ritenuto lesivo dal ricorrente, questi ha l'onere di instaurare un separato giudizio con ricorso autonomo, pena lo stravolgimento delle regole che presiedono al processo, quali l'individuazione di un preciso oggetto della contesa, dei soggetti in lite, e delle domande rivolte al giudice."

*2) Per quanto riguardava la chiamata in causa dell'ULS Belluno:*
In effetti, risulta per tabulas che il disabile in questione era stato assunto in carico non in quanto affetto da turbe psichiche, bensì in quanto bisognoso di cure o terapie riabilitative (…). Dunque, è pacifico e incontestato fra le parti che il medesimo non sia un paziente "psichiatrico"
(…) Sulla scorta di tali enunciati, come pure dei precisi dati normativi ivi richiamati, il Collegio conclude …che 1°A.S.L. n. 1 si è indebitamente Sottrai all'onere, su di essa gravante, di proseguire nell'erogazione delle somme già in precedenza corrisposte. Per quanto occorra, si dichiara l'illegittimità delle comunicazioni a tale riguardo indirizzate alla ricorrente, le quali, pertanto, vanno annullate.
Le somme per cui si chiede l'emissione del decreto ingiuntivo, da porre a carico dell'A.S.L. sono correlate al periodo decorrente dalla data a partire dalla quale detta A.S.L. ha cessato ogni pagamento (1.1.99), fino all'1-4-2000, giorno di cessazione del programma riabilitativo a seguito della decisione contestata, quantificate in £ 174.000 al giorno, e al periodo successivo – da quando il disabile è stato trasferito nella Comunità odierna (Comunità Alloggio La Zeje n.d.r.) interveniente, per il solo vitto e alloggio» quantificate in £ 104.000 al giorno.
In totale vengono pretese £ 117.218.660 -£. 66.718.600 per l'anno 1999(cfr. Doc. 6); £15.660.000 peril primo trimestre 2000 (£ 174.000 per 90 gg.), e £. 34.840.000 fino al 28.2.2001 (£ 104.000 per 335 gg.).
Tali somme, del resto in sé affatto verosimili- non vengono in alcun modo contestate ex adverso; le stesse debbono dunque, ritenersi pacifiche nel quantum.

Tanto chiarito, occorre precisare che la domanda di emissione del decreto ingiuntivo è palesemente infondata se considerata come tale. Ne mancano, nella fattispecie, i presupposti (fissati nell'art. 633 c.p.c.), vale a dire il titolo certo, ovvero la liquidità del credito in denaro vantato. A maggior ragione, ne manca la prova scritta (che potrà essere costituita dalla presente sentenza). Infatti, nel giudizio de quo si controverte proprio sui quesiti se sussista il diritto della ricorrente a percepire somme in corrispondenza del programma riabilitativo e del mantenimento del disabile in questione, e su chi gravi il corrispondente onere.
Tuttavia, considerato il contenuto della domanda ed il contesto in cui essa è stata formulata, la stessa può intendersi come domanda di risarcimento del danno subito, ovvero di reintegrazione patrimoniale, in relazione a prestazioni e a pagamenti effettivamente resi. Posta in tali termini, la domanda è fondata e va accolta. Per l'effetto; l'A.S.L. n. 1 è condannata a corrispondere alla ricorrente le somme su indicate fermo restando il suo obbligo (…) di proseguire nella corresponsione delle medesime somme giornaliere (come sopra quantificate), indebitamente cessate, per i periodi successivi al 28.2.2001, permanendo le esigenze di mantenimento e di riabilitazione del disabile.
(In sostanza il TAR stabilì che la richiesta fatta dalla comunità era sbagliata, ma siccome l'atto amministrativo in argomento era illegittimo, ed aveva causato dei danni economico-patrimoniali, essa doveva essere interpretata come una richiesta di rimborso / risarcimento e come tale accolta.
Alla pubblicazione della sentenza non si registrò alcuna reazione da parte dell'ULS Belluno e la comunità restò in attesa di un eventuale ricorso al Consiglio di Stato che però non si realizzò nella tempistica concessa (6 mesi). Nel frattempo, su richiesta/ingiunzione del Comune S. Stefano, nonostante il tentativo di resistenza dell'interessato mediante ricorso al prefetto di Udine, il Comune di Tolmezzo trasferì a Tolmezzo la residenza di *Cognome* il 17.09.2001.
Il 10.04.2002 la Comunità di Rinascita notificò il pignoramento a USL Belluno e incassò le somme definite nel giudizio TAR (le rette fino al 28-02-2001) comprese quindi anche quelle che spettavano alla Zeje.
A quel punto la comunità vedeva concluso il proprio contenzioso (con il versamento alla coop. Zeje delle somme di competenza).
Rimaneva aperto il contenzioso tra coop. La Zeje e Comune di S. Stefano per il periodo successivo al 28-02-2001 sulla base della sentenza del TAR la quale precisava che, qualora la pubblica amministrazione controinteressata (Comune di S. Stefano) "abbia, nel corso del giudizio, emesso a sua volta un atto ritenuto lesivo dal ricorrente, questi ha l'onere di instaurare un separato giudizio con ricorso autonomo"
L'undici giugno 2002 La Zeje chiese appunto al comune di S. Stefano il pagamento delle rette d'accoglienza successive al 28 febbraio 2001 ricevendo un rifiuto. Fece quindi ricorso per decreto ingiuntivo contro S. Stefano presso il tribunale di Tolmezzo. Iniziò un contenzioso che si trascinò per 3 anni fino al 28-04-2005 quando il tribunale sentenziò che la competenza del giudizio spettava al Tribunale di Pieve di Cadore.
Il 04.10.2005 La Zeje presentò allora ricorso per decreto ingiuntivo a Pieve di Cadore ed ovviamente il Comune di S. Stefano si oppose all'esecuzione originando un nuovo contenzioso.
Le prime decisioni furono favorevoli alla Cooperativa che incassò le rette fino al 30-06-2005 ed il comune per autotutela (per evitare gli interessi legali) decise autonomamente, di pagare provvisoriamente le rette fino al 31/12/2006.

In seguito ci fù il trasferimento del giudice originario e quello subentrante accolse l'opposizione del Comune di S. Stefano condannando la Coop.La Zeje a restituire quanto ricevuto, osservando che sulla questione esisteva la sentenza del TAR (passata in giudicato) e da quella volta nulla era cambiato (non c'era un "Quid Novi").
Nella causa innanzi al TAR erano state parti in causa sia il Comune di S. Stefano che la Coop. La Zeje e la sentenza conservava validità nei loro confronti; risultava confermato che le rette restavano in carico all'USL Belluno.
Purtroppo l'ULS Belluno tuttavia non era parte nel giudizio in corso e quindi la sentenza (emessa il 30.07.2009) non aveva validità nei suoi confronti.
Ciò nonostante il 25.09.2009. La Zeje chiese all'Usl Belluno il pagamento delle rette incassate per poterle restituire al Comune S.Stefano; chiese anche un incontro per discutere cosa fare per il futuro. L'USL n.1 Belluno non diede mai risposta, nemmeno alle successive lettere inviate dal legale della Cooperativa.
Preso atto del comportamento dell'ULS Belluno il 10-02-2010 La Zeje fece ricorso in appello al tribunale di Venezia contro la sentenza di primo grado, chiedendo la sospensione dell'efficacia della sentenza riguardo la restituzione delle somme in questione.
Il 05-07-2010 Il tribunale d'appello di Venezia rigettò la richiesta di sospensione, rilevando che: trattandosi di "sentenza dichiarativa" non tollerava la provvisoria esecuzione (non c'era l'obbligo di restituzione immediata) e quindi fissava la prossima seduta il 04-07-2016!!!
A quel punto La Zeje aveva incassato le rette fino al 31 dicembre 2006 così suddivise: dal 28-02-2001 fino al 30-06-2005 sulla base del decreto ingiuntivo inizialmente accolto e dal 01-07-2005 al 31-12-2006 quale pagamento autonomo in autotutela del comune di S. Stefano. Quelle erano le somme oggetto del contenzioso sviluppato fino a quella data davanti al tribunale di appello di Venezia che chiameremo "Contenzioso n.1".
Per i periodi seguenti (dal 01.01.2007 in poi) la Coop la Zeje chiamò a giudizio a Pieve di Cadore, contemporaneamente, Comune di S. Stefano e ULSS Belluno, avviando il 25.10.2010 il "Contenzioso n. 2".
Il 12 ottobre 2015 avvenne la "Fusione per Incorporazione" della Coop. La Zeje nella Coop. Comunità di Rinascita la quale "ereditò" le cause aperte dalla cooperativa.

CONTENZIOSO N. 1 (dal 28-02-2001 fino al 30-06-2005)
Il 16-01-2017 venne pubblicata la sentenza del Tribunale d'appello che confermò in toto la sentenza di primo grado (assenza del "Quid Novi"). Il comune di S. Stefano richiese quindi la restituzione delle somme versate, comprese quelle pagate per autotutela, a copertura delle rette del periodo luglio 2005 - dicembre 2006, oltre agli interessi maturati nel frattempo.
14-09-2017 prendendo atto che le sentenze di 1° e 2° grado erano coincidenti, la Coop. Rinascita rinunciò ad appellarsi in cassazione e chiese ed ottenne dall'amministratore di sostegno e dal giudice tutelare che *Cognome* dal 01-01-2018 provvedesse autonomamente a pagare la retta per intero fino a definizione dei contenziosi. Concordò poi con il Comune di S. Stefano la restituzione delle rette dal marzo 2001 fino al giugno 2005 oltre al pagamento degli interessi maturati (non vennero restituite le somme versate in autotutela dal 01-07-2005 al 31-12-2006). Inoltre chiese l'emissione di un Decreto ingiuntivo contro l'ULS1 Belluno per le medesime rette d'accoglienza fino al 30-06-2005; L'ULS si oppose; il giudice decise inizialmente in modo favorevole e le somme furono riscosse nell'estate del 2018; il contenzioso n. 1 proseguì quindi cambiando la controparte da Comune di S, Stefano a ULS Belluno.
Il 22/07/2019 il Giudice emanò la sentenza di primo grado condannando la Comunità alla restituzione di quanto da lui stesso inizialmente concesso con provvisoria esecutività e caricandola inoltre di tutte le spese processuali.
La comunità ricorse in appello ma il 10/05/2021 la corte di appello di Venezia rigettò il ricorso confermando la sentenza del giudice D'Addio.
La comunità ricorse quindi in cassazione ma il 09-12-2024 la stessa rigettò i ricorso accollando tutte le spese alla comunità e chiudendo ogni possibilità di recuperare le somme per l'accoglienza di *Cognome* dal 28-01-2001 fino al 30-06-2005.

CONTENZIOSO N. 2 (dal 01-01-2007 in poi)
La causa contro ULS e Comune di S.Stefano si tenne inizialmente a Pieve di Cadore dove si succedettero i giudici Massaro, Ramanzani (GOT), Sgubbi e poi Giancotti. In seguito alla chiusura della sede di Pieve il processo si trasferì a Belluno nell'agosto del 2013 e proseguì fino al giugno 2016 quando il giudice Angela Feletto pronunciò la "Sentenza non Definitiva" che identificava il Comune di S. Stefano e *Cognome* quali soggetti tenuti a pagare le rette di accoglienza con quote da definire successivamente tramite la nomina di un

CTU (Consulente Tecnico d'Ufficio). Nulla era dovuto dall'ULS 1 Belluno e la comunità fu condannata alla rifusione delle sue spese processuali.
Il comune ricorse subito in appello a Venezia chiamando in causa anche *Cognome*.
Nel 2018 Il CTU presentò gli esiti della sua indagine patrimoniale su *Cognome* ed il 21/07/2019 il Giudice (D'Addio) emanò la sentenza nel prosieguo della causa, attribuendo la ripartizione delle rette (dal 2007 al 2017); €. 176.248,57 a *Cognome* ed €. 123.519,53 al Comune di S. Stefano. Nel frattempo, a Venezia, era giunto tuttavia alla conclusione, anche il processo d'appello intentato dal Comune di S.Stefano; nel dicembre del 2019 la corte ribaltava la sentenza di primo grado rendendo inutile il lavoro del CTU e la sentenza del giudice D'Addio attribuendo l'intero onere delle rette all'ULS. Veniva nuovamente confermata l'assenza di un "Quid Novi" rispetto alla sentenza del TAR. L'amministratore di sostegno cessò pertanto il pagamento delle rette d'accoglienza di *Cognome* dal gennaio 2020 e chiedendo la restituzione di quelle versate. L'ULS ricorse in cassazione ottenendo la sentenza del 01-03-26 con un nuovo ribaltamento (il "Quid Novi" non conta più) e rinvio ad un'altra corte d'appello a Venezia con diverso collego giudicante.

**Situazione CCNL**
Il recente rinnovo del CCNL delle Coop. Sociali ha previsto l'incremento di importi retributivi dal febbraio del corrente anno

| livelli | parametro | Minimi contr.li conglobati mensili al 31/01/2024 | Aumento contr. 01/01/2024 | Minimi contr.li conglobati mensili al 01/02/2024 | Aumento contr. 01/10/2024 | Minimi contr.li conglobati mensili al 01/10/2024 | Aumento contr. 01/10/2025 | Minimi contr.li conglobati mensili al 01/10/2025 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A1 | 100 | 1.254,59 € | 52,63 € | 1.307,22 € | 26,32 € | 1.333,54 € | 26,32 € | 1.359,85 € |
| A2 | 101 | 1.266,21 € | 53,16 € | 1.319,37 € | 26,58 € | 1.345,95 € | 26,58 € | 1.372,53 € |
| B1 | 106 | 1.325,21 € | 55,79 € | 1.381,00 € | 27,89 € | 1.408,89 € | 27,89 € | 1.436,79 € |
| C1 | 114 | 1.425,21 € | 60,00 € | 1.485,21 € | 30,00 € | 1.515,21 € | 30,00 € | 1.545,21 € |
| C2 | 117 | 1.467,90 € | 61,58 € | 1.529,48 € | 30,79 € | 1.560,27 € | 30,79 € | 1.591,06 € |
| C3/D1 | 120 | 1.511,25 € | 63,16 € | 1.574,41 € | 31,58 € | 1.605,99 € | 31,58 € | 1.637,57 € |
| D2 | 127 | 1.594,15 € | 66,84 € | 1.660,99 € | 33,42 € | 1.694,41 € | 33,42 € | 1.727,83 € |
| D3/E1 | 135 | 1.697,04 € | 71,05 € | 1.768,09 € | 35,53 € | 1.803,62 € | 35,53 € | 1.839,15 € |
| E2 | 146 | 1.831,74 € | 76,84 € | 1.908,58 € | 38,42 € | 1.947,00 € | 38,42 € | 1.985,42 € |
| F1 | 161 | 2.023,07 € | 84,74 € | 2.107,81 € | 42,37 € | 2.150,18 € | 42,37 € | 2.192,54 € |
| F2 | 184 | 2.310,41 € | 96,84 € | 2.407,25 € | 48,42 € | 2.455,67 € | 48,42 € | 2.504,09 € |

Il vigente EMR (Elemento migliorativo della Retribuzione assegnato ai soci lavoratori), è stato sostanzialmente riassorbito per quasi tutte le posizioni dei dipendenti infatti, nel corso del 2025, si è verificato l'esaurimento della funzione del EMR approdando gradualmente alle retribuzioni standard del CCNL del settore. Sarà premura del prossimo CdA individuare nuovi criteri per stabilire, qualora si verificasse la possibilità economica, un nuovo elemento che consenta di migliorare la retribuzione e fidelizzare i dipendenti. *Grazie all'aggiornamento dei contributi ASUFC, è stata deliberata un'importante integrazione economica per i lavoratori (circa 64.100 € totali)* in forza al 31/12/25, in base agli anni di lavoro svolti presso la cooperativa, al numero di ore lavorate nel corso dell'anno e all'essere soci o meno della realtà. La somma è stata materialmente erogata agli inizi del corrente anno

**Assistenza Integrativa**
Con Accordo Nazionale del 16.12.2011, siglato tra le parti sociali, era stata prevista all'interno del "CCNL Cooperative Sociali" (art. 87) l'iscrizione ad un Fondo Cooperativo per la gestione di forme di assistenza sanitaria integrativa per tutti gli addetti e le addette al settore della cooperazione sociale assunti a tempo indeterminato; La cooperativa aderisce al fondo costituito dalla "Mutua Cesare Pozzo" versando € 10,00 mensili (€. 120,00 annuali) per ogni lavoratore a tempo indeterminato.
Durante il 2025 la cooperativa ha provveduto regolarmente ai versamenti in argomento.

**Progetti strutturali per il futuro**
Com'è noto la Comunità dispone di due strutture per la realizzazione delle proprie attività, quella di via Betania e quella di via Bonanni.
Per la prima si sta percorrendo la strada del finanziamento mediante le norme di cui al "Conto Termico 3.0", e a tal proposito è stato incaricato il professionista Ing. Lessanutti per l'elaborazione delle pratiche

necessarie.Per la seconda struttura, dopo un iniziale coinvolgimento dei soci per la raccolta di indicazioni di massima sulla destinazione degli spazi di un eventuale ampliamento, è stata richiesta una variante al piano regolatore al Comune di Tolmezzo, gli uffici tecnici hanno espletato quanto necessario per predisporre la stessa ora serve un passaggio nel consiglio comunale che si spera avvenga nella primavera 2026. La cooperativa intende rispondere ai bisogni emergenti del territorio — come la residenzialità leggera per persone con capacità residue e i servizi specialistici per minori con disturbi del neurosviluppo — e alle esigenze infrastrutturali interne, tra cui l'ampliamento degli spazi per fisioterapia, terapia occupazionale, e amministrazione, nonché la creazione di un deposito per ausili. In un'ottica di co-progettazione, la Comunità è aperta a confrontarsi con gli enti locali e i portatori di interesse per definire priorità, percorsi e risorse, in vista della costruzione del nuovo edificio in via Bonanni e della ristrutturazione del condominio di via Betania. In quest'ottica ci sono già stati alcuni incontri con i referenti dell'azienda e sarà necessario un ulteriore approfondimento magari anche con altri attori del territorio come comune e comunità montana, il percorso lentamente prosegue.

**Conclusioni**

Nonostante le difficoltà burocratiche e amministrative che rallentano alcuni dei nostri progetti, manteniamo alto l'impegno nel lavoro quotidiano e nella ricerca di soluzioni che possano permetterci di crescere e migliorare i servizi offerti. Abbiamo ad esempio aperto e iniziato ad usare la stanza multisensoriale, come spazio di benessere psico-fisico e di stimolazione attraverso i cinque sensi, mentre per momenti di incontro e socialità estivi abbiamo installato un gazebo nel giardino.

Nel corso dell'ultimo anno inoltre abbiamo sperimentato nuovi progetti a beneficio delle persone accolte, tra cui il principale è stato "Rinascita in Fattoria". Il progetto ci ha visto impegnati sul nuovo fronte dell'agricoltura sociale con un'attività molto gradita dalle persone che frequentano il centro diurno e la struttura residenziale, oltre ad alcuni bambini della terapia occupazionale. A gennaio si è svolto anche un convegno sul tema, con interventi utili per noi ma anche per le pubbliche amministrazioni coinvolte. Faremo il possibile per dare continuità strutturando al meglio questa esperienza, sulla base dei finanziamenti che riusciremo a trovare.

Abbiamo lavorato anche per aumentare la comunicazione esterna, per far sapere cosa facciamo e come lo facciamo, creando un canale broadcast whatsapp ed alcuni eventi aperti al pubblico. Lo sforzo proseguirà nel prossimo anno, a partire dalla ristrutturazione del sito web e ad altre iniziative di comunicazione diffusa.

Restano d'altra parte tutte le incertezze legate ai contenziosi in essere per l'accoglienza del socio storico, come già riportato sopra in dettaglio. Sarà necessario strutturare percorsi diversi rispetto a quelli giuridici per cercare di dare una soluzione a questa situazione ormai incancrenita. Tra le azioni si pensa di coinvolgere il mondo del terzo settore del veneto – ad esempio tramite CNCA Veneto o le centrali cooperative – per fare pressioni politico/istituzionali e se del caso mediatiche, e addivenire a una soluzione in tempi ragionevoli.

Per il 2026 oltre alle solite sfide ci sono le incertezze internazionali, che possono determinare aumenti inflattivi e nei costi energetici che per noi sono sempre rilevanti. In più ultimamente avvertiamo anche noi difficoltà nel reperire personale di cura, come da tempo avviene per altre strutture nostre simili. Aumentano infatti le offerte di lavoro in campo sociale, e nel contempo sempre meno giovani scelgono queste professionalità. La soluzione non sarà semplice ma cercheremo di fare il possibile anche su questo fronte.

La nostra priorità resta il benessere delle persone con cui lavoriamo, i nuovi bisogni emergenti e continueremo a impegnarci per fare sempre il meglio possibile in un'ottica di continuo miglioramento e rinnovamento strategico.

Il prossimo Consiglio di Amministrazione si dovrà impegnare a consolidare e strutturare i progetti avviati, la ristrutturazione di via Betania e l'ampliamento di via Bonanni, rispondendo ai bisogni emergenti del territorio in un'ottica di miglioramento dei servizi. Dovrà potenziare anche la comunicazione esterna ed interna con una revisione del sito ma anche degli spazi esterni. Dovrà affrontare con determinazione le criticità aperte, dalla risoluzione dei contenziosi alla ricerca di soluzioni per la carenza di personale, sempre con l'obiettivo di garantire il benessere delle persone accolte e rispondere ai nuovi bisogni emergenti. Il tutto andrà fatto in un'ottica di co-progettazione, cercando di coinvolgere enti locali e portatori di interesse per definire priorità e risorse, con il contributo di tutte le realtà di cui facciamo parte che oramai sono molte e richiedono anche queste presenza e impegno.

Il Consiglio, ringraziando nuovamente tutti quanti hanno dato il loro contributo per la realizzazione degli scopi della nostra cooperativa, augura buon lavoro a tutti quanti e chiede ai soci di non deliberare alcuna remunerazione per le cariche sociali.

Tolmezzo 25 marzo 2026

Il Presidente
Alessandro Collavino

## Allegato 2)

### Analisi dei rischi economico-finanziari e misure adottate per il contenimento degli stessi

Si è ritenuto appropriato utilizzare, quale strumento per la valutazione dei rischi di natura economica e finanziaria, il modello a suo tempo proposto dall'Osservatorio sulle Cooperative Sociali della Provincia di Udine. Gli esiti della riclassificazione dei dati di bilancio secondo il citato modello sono i seguenti:

| DescVoce | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ricavi** | 1.239.399 | 1.234.545 | 1.345.707 | 1.339.465 | 1.458.462 |
| **Contributi conto_es/ricavi** | 2,30% | 1,74% | 3,22% | 1,49% | 0,48% |
| **Break even point** | 883.608 | 1.219.445 | 812.230 | 840.284 | 851.022 |
| **Fatturato/Break even point** | **1,40** | **1,01** | **1,66** | **1,59** | **1,71** |
| **Fatturato / Valore aggiunto** | **1,27** | **1,33** | **1,28** | **1,26** | **1,24** |
| **Fatturato / Capitale investito gestionale** | **1,01** | **1,06** | **1,12** | **1,13** | **1,11** |
| Fatturato | 1.239.399 | 1.234.545 | 1.345.707 | 1.339.465 | 1.458.462 |
| Capitale fisso | 565.134 | 569.303 | 506.124 | 447.817 | 423.222 |
| Capitale circolante netto | 657.835 | 600.729 | 700.472 | 738.944 | 888.971 |
| **Ciclo monetario (in giorni)** | **21** | **-1** | **-8** | **-51** | **17** |
| Giorni durata crediti di gestione | 104 | 95 | 89 | 52 | 103 |
| Giorni durata magazzino | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| Giorni durata debiti di gestione | 84 | 97 | 98 | 104 | 86 |
| **MON*/Fatturato** | **5,96%** | **0,20%** | **9,56%** | **8,52%** | **9,87%** |
| **Contributi conto_es/MON*** | **38,62%** | **876,44%** | **33,71%** | **17,55%** | **4,87%** |
| Consumi di materie / Fatturato | 5,44% | 5,89% | 5,14% | 5,00% | 4,70% |
| Costo del lavoro / Fatturato | 70,32% | 72,60% | 66,22% | 68,33% | 68,89% |
| Costi non monetari / Fatturato | 2,46% | 2,55% | 2,44% | 2,22% | 2,15% |
| Costi per servizi/ Fatturato | 15,83% | 18,66% | 16,59% | 15,91% | 14,32% |
| Costi per godimento beni di 3°/ Fatturato | 0,01% | 0,04% | 0,01% | 0,01% | 0,01% |
| **Totale costi principali** | **94,07%** | **99,74%** | **90,40%** | **91,47%** | **90,07%** |
| **(GLO)_con MON*** | **3,48** | **81,76** | **2,52** | **2,68** | **2,40** |
| **Costi fissi/costo totale** | **15,73%** | **16,08%** | **16,10%** | **15,67%** | **15,34%** |
| **FCGCorrente*(1-t)/MON*** | **249,4%** | **4489,4%** | **148,0%** | **263,4%** | **-58,6%** |
| **OF/MOL*** | **0,09%** | **0,13%** | **0,02%** | **0,06%** | **13,75%** |
| **OF/MON*** | **0,13%** | **1,75%** | **0,02%** | **0,08%** | **16,75%** |
| **ROI=MON*/CI_totale attivo** | 4,81% | 0,16% | 8,06% | 7,15% | 8,54% |
| **i=OF/CT di natura onerosa** | 0,02% | 0,01% | 0,00% | 0,02% | 3,75% |
| **Spread=ROI-(OF/CT)** | **4,79%** | **0,15%** | **8,05%** | **7,13%** | **4,79%** |
| **Indice di indebitamento** | **0,92** | **0,93** | **0,91** | **0,83** | **0,96** |
| **Indice di copertura degli immobilizzi** | **1,12** | **1,06** | **1,25** | **1,45** | **1,58** |
| **ROE*** | **9,24%** | **0,30%** | **15,37%** | **13,05%** | **13,12%** |
| **Sintesi degli indicatori_INDICI** | **2021** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** |
| **1) Fatturato/Break even point** | **1,40** | **1,01** | **1,66** | **1,59** | **1,71** |
| **2) Fatturato / Capitale investito gestionale** | **1,01** | **1,06** | **1,12** | **1,13** | **1,11** |
| **3) MON*/Fatturato** | **5,96%** | **0,20%** | **9,56%** | **8,52%** | **9,87%** |
| **4) OF/MOL*** | **0,09%** | **0,13%** | **0,02%** | **0,06%** | **13,75%** |
| **5) Spread=ROI-(OF/CT)** | **4,79%** | **0,15%** | **8,05%** | **7,13%** | **4,79%** |
| **5) Indice di indebitamento** | **0,92** | **0,93** | **0,91** | **0,83** | **0,96** |
| **7) Indice di copertura degli immobilizzi** | **1,12** | **1,06** | **1,25** | **1,45** | **1,58** |

Le valutazioni, rispettando i criteri e le indicazioni utilizzate per la predisposizione dei rapporti, si sono conseguentemente concentrate sui 7 indici sopra indicati:

**1)** Il primo indicatore è il punto di pareggio (Break Event Point) rapportato al livello di fatturato.
Il BEP rappresenta il livello del fatturato in corrispondenza del quale la cooperativa, nella sua gestione caratteristica, raggiunge l'equilibrio, con un margine di contribuzione che pareggia con i costi fissi. L'indicatore pertanto identifica un andamento favorevole per valori progressivamente maggiori di 1.

Come appare chiaramente, la Cooperativa raggiunto ampiamente l'obiettivo.

**2)** Il secondo indicatore è un indice di rotazione del capitale investito gestionale.
La particolarità, rispetto al TURNOVER (ricavi netti su totale dell'attivo) consiste nel fatto che esso considera al denominatore il Capitale Investito Netto Gestionale (CING), il quale rappresenta la somma algebrica di attività e passività attinenti alla gestione caratteristica della cooperativa, a prescindere dalla durata convenzionale delle poste in Bilancio. In linea di principio quanto maggiore di uno è questo valore, tanto maggiore è il grado di efficienza finanziaria dell'azienda; il dato (1,11) è certamente sufficiente, ed in linea con l'anno precedente.

**3)** L'incidenza del MON (Margine Operativo Netto) sui ricavi, altrimenti detto ROS (Return of Sales) esprime la redditività che si ottiene dall'erogazione dei servizi che costituiscono l'operatività aziendale.
Tale indicatore descrive la capacità della cooperativa di avere dei margini adeguati che consentano l'eventuale remunerazione del capitale oneroso di terzi.
Il dato annuale è certamente positivo approssimandosi al 10%.

**4)** Il quarto indicatore esprime l'incidenza della gestione finanziaria sul MOL (Margine Operativo Lordo), descrive quindi la capacità di produrre risorse adeguate a coprire gli oneri Finanziari conseguenti ai finanziamenti ottenuti.
Il 13,75 % di oneri finanziari rispetto al MOL rappresenta un incremento sostanziale rispetto agli anni precedenti; Giova sottolineare tuttavia che il dato deriva dalla prudente contabilizzazizone degli interessi richiesti relativamente a somme oggetto del contenzioso in essere, il cui l'eventule ed effettivo esborso avvverrà solo in caso di esiro sfavorevole del contenzioso stesso.

**5)** Spread=ROI-(OF/CT) rappresenta lo Spread tra il ROI (Return of Investment) cioè tra il rendimento del capitale investito, ed il costo medio dei capitali di terzi, identificando l'esistenza di condizioni che rendono più o meno conveniente il ricorso ai predetti capitali. La sostanziale assenza di oneri finanziari rende il dato in argomento poco significativo.

**6)** L'indice di indebitamento (rapporto tra ammontare dei debiti a breve e medio-lungo periodo e ammontare del capitale proprio) evidenzia l'equilibrio della struttura finanziaria della cooperativa. Se esso è elevato e si accompagna ad una bassa redditività, crea nel tempo l'incompatibilità economica.
L'indice di indebitamento risulta condizionato dai debiti iscritti a bilancio in via prudenziale nell'eventualità che vi siano esiti sfavorevoli nei contenziosi in corso con conseguente obbligo alla restituzione di somme gia incassate. Il dato, pari a 0,96, risulta essere comunque tranquillizzante;

**7)** L'ultimo indice (Indice di copertura degli immobilizzi) evidenzia la capacità di finanziare in termini strutturalmente coerenti gli investimenti in capitale fisso. Esso è determinato rapportando capitale con l'ammontare delle immobilizzazioni materiali e immateriali. Quando l'indice in argomento è superiore a 1 (nel nostro caso 1,58) la situazione è da considerarsi buona.

## Conclusioni

Posto che l'analisi di bilancio non ha evidenziato criticità strutturali sotto il profilo finanziario nell'immediato futuro, restano ben presenti, tra gli amministratori, i rischi che incombono sul futuro della Cooperativa; Essi si rifanno principalmente al contenzioso ultraventennale, ereditato nella fusione con la Coop La Zeje potenziale portatore, di considerevole incassi ma anche di possibili ingenti perdite finanziarie; la dinamica dei costi è sotto controllo, e quella dei ricavi è rimasta stabile facendo riferimento alle due principali attività: quelle di carattere sanitario-riabilitativo e quelle di carattere socio-assistenziale - educativo, entrambe in convenzione con l' attuale ASUFC Azienda Sanitaria di riferimento.
Per questo motivo, è essenziale mantenere un proficuo confronto con l'azienda in argomento per consolidare e rinnovare nel tempo la collaborazione esistente.

Tolmezzo 25 marzo 2026

Per il Consiglio di Amministrazione

**Il Presidente**
***Alessandro Collavino***

## RESOCONTO SUL PERCORSO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI RISPETTO AI SERVIZI OFFERTI (anno 2025)

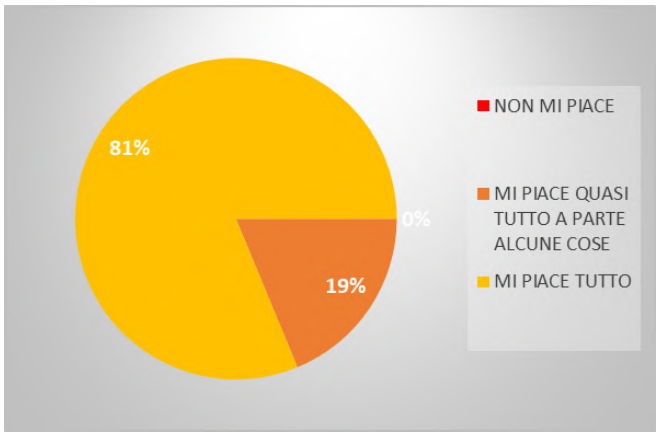
Nel 2025 è proseguito il progetto della valutazione del benessere delle persone con disabilità accolte in residenziale presso la Comunità e il loro gradimento riguardante il servizio offerto.
Durante l'autunno la dott.ssa Deotto Erica (psicologa esterna) ha sottoposto agli ospiti il questionario VB (questionario di Valutazione del Benessere) all'interno di un breve colloquio individuale. Lo strumento ha fornito dati interessanti su come le persone vivono la Comunità, quanto siano soddisfatte degli spazi, delle attività proposte e anche sulla qualità delle relazioni instaurate.
Il questionario è stato sottoposto dalla psicologa esterna al fine di garantire la maggiore libertà di espressione possibile. Solo per alcuni ospiti con importanti difficoltà comunicative è stata prevista la presenza, durante i colloqui, anche della psicologa della struttura, la dott.ssa Sara Toppano, per permettere una maggiore comprensione. I dati raccolti sono utilizzati anche ai fini di una programmazione di attività individualizzate che soddisfino aspettative e desideri delle persone.
Le domande proposte si possono dividere in 4 gruppi:

- GRUPPO 1 : gradimento degli ambienti di vita (spazi/luoghi e relazioni fra gli ospiti)
- GRUPPO 2: gradimento del servizio offerto (attività strutturate/proposte e relazione con gli operatori ivi operanti)
- GRUPPO 3: gradimento della rete sociale (attività non direttamente organizzate dalla Comunità e relazioni personali con figure esterne)
- GRUPPO 4: benessere psicofisico percepito dagli ospiti

Le domande venivano proposte utilizzando un linguaggio di facile comprensione, anche attraverso la lingua madre (friulano), e modulato secondo le capacità recettive e di comprensione della singola persona. Ciò a specificare che la domanda non era formulata sempre nello stesso modo per ogni ospite al fine di garantire la comprensione della stessa. Le risposte sono poi state oggettivizzate su una scala likert a 3 punti: anche in questo caso, non essendo possibile per alcune persone riuscire a differenziare la propria risposta in termini numerici, si è proposto un'esplicitazione verbale dei singoli livelli per favorirne una scelta più precisa. Gli ospiti intervistati sono stati 16 su 18 ospiti che attualmente sono accolti in Comunità; le capacità cognitive e comunicative (in espressione e comprensione) delle due persone escluse non erano sufficienti ad affrontare l'indagine.

ANALISI DEI RISULTATI
Si riportano di seguito i risultati relativi alle domande rilevanti ai fini del bilancio sociale (in particolare le domande inerenti al gradimento del servizio offerto e al benessere psicofisico).

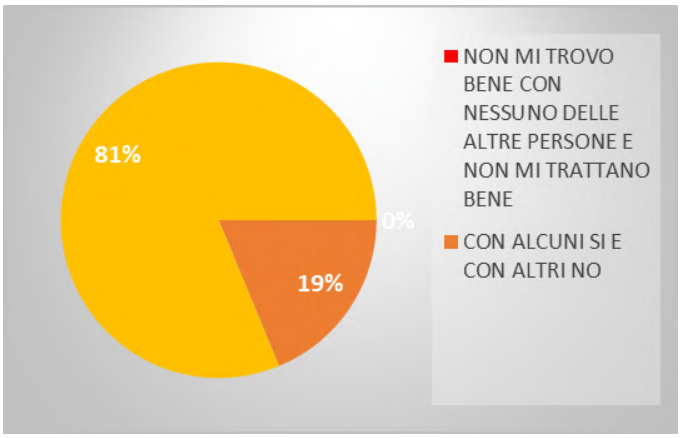
Domande del GRUPPO 1:
*-DOMANDA: Ti piace la casa/il luogo in cui vivi? Come sono le stanze, come sono disposte?*




Si rileva che la quasi totalità degli ospiti riesce a trovare degli spazi graditi o che soddisfano le loro esigenze, in miglioramento rispetto al 2024 (ovvero 75% nel 2024 contro il 81 % del 2025). Nessun ospite ha espresso di non gradire la Comunità come luogo in cui vivere.

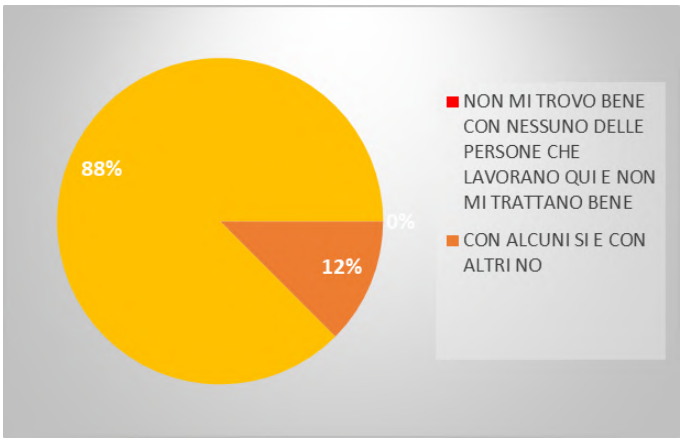
*DOMANDA: Se hai voglia o desideri stare un po' da solo, senza che nessuno ti disturbi, lo puoi fare?*
Riguardo alla possibilità di stare da solo senza essere disturbato, la maggior parte degli ospiti riferisce che questa viene garantita, tuttavia alcuni ospiti non ne riportano la necessità, piuttosto il desiderio di trascorrere il tempo in compagnia di altri ma chiedendo il rispetto delle proprie esigenze.

*- DOMANDA: Ti trovi bene/vai d'accordo con le persone che abitano con te? Con i tuoi compagni di stanza?*




Nella convivenza si rileva in generale un buon equilibrio: nessuno riferisce di non trovarsi bene con nessuno degli ospiti, segno che l'attenzione alle esigenze individuali e la mediazione sempre necessaria svolta dagli operatori, ha permesso di garantire una serena convivenza. Il 81% afferma di trovarsi bene e di andare d'accordo con quasi tutti gli altri ospiti mentre pochi (solo 3 persone) riferiscono di avere talvolta delle difficoltà con alcuni di loro: il trend è in netto miglioramento rispetto allo scorso anno (81%vs 63%).

Domande del GRUPPO 2
*DOMANDA: Ti trovi bene/vai d'accordo con le persone che lavorano in Comunità?*




I risultati rilevano un progressivo e continuo miglioramento rispetto agli anni scorsi con un passaggio dall'81% all'88 % di positività. Solo il 13% (corrispondente a 2 persone) rileva alcune difficoltà. Come lo scorso anno non si rilevano relazioni completamente negative, segno che le attenzioni, la professionalità degli operatori e il clima instaurato in struttura risulta essere positivo.

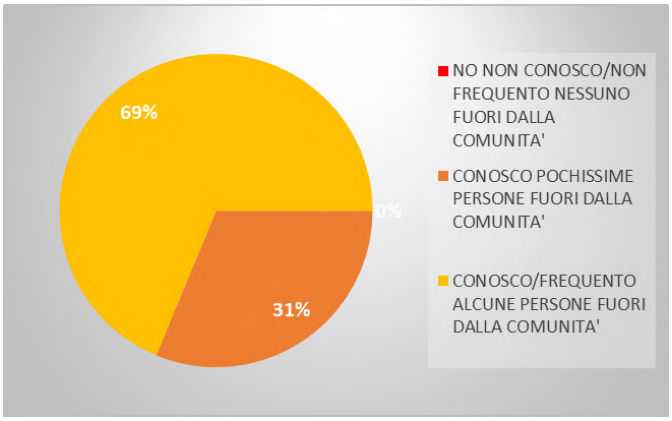
*DOMANDA: Se hai voglia o desideri parlare con qualcuno di come stai, di come ti senti, se hai delle cose da raccontare qui in comunita' c'e' qualcuno che ti puo' ascoltare?*

Questa domanda intende sondare quanto gli ospiti trovano all'interno della struttura uno spazio di ascolto rispetto alle loro esigenze e vissuti (in alcuni operatori e prevalentemente nella figura della psicologa della Comunità). Emerge che la totalità degli ospiti si sente ascoltato, capito e sa di trovare un luogo/persona che possa dargli l'accoglienza necessaria per le sue esigenze.

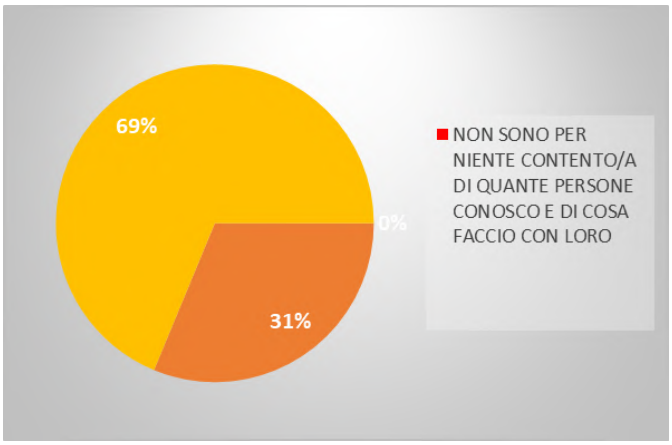
*DOMANDA – Quali attività fai? Quali ti piacciono? Quali ti piacerebbe fare?*
Le risposte a questa domanda specifica vengono integrate con le osservazioni e le rilevazioni da parte degli operatori/trici nel rapporto quotidiano con gli ospiti. I risultati vengono poi analizzati e utilizzati nella riunione di equipe per definire il progetto individualizzato che sia più rispondente possibile alle preferenze della persona, aggiornando anche il suo fascicolo personalizzato.
Alcune risposte hanno permesso di implementare attività (es. Sani e belli, fattorie, tablet, gite, adesione a corsi/proposte esterne ) che risultavano molto gradite alle persone, rispondendo in modo più appropriato ai loro specifici desideri differenziando le proposte.

Domande del GRUPPO 3:

*- DOMANDA: Conosci persone/amici/parenti che vivono fuori dalla comunità? Cosa fai con loro, li senti al telefono, vi incontrate, esci con loro?*



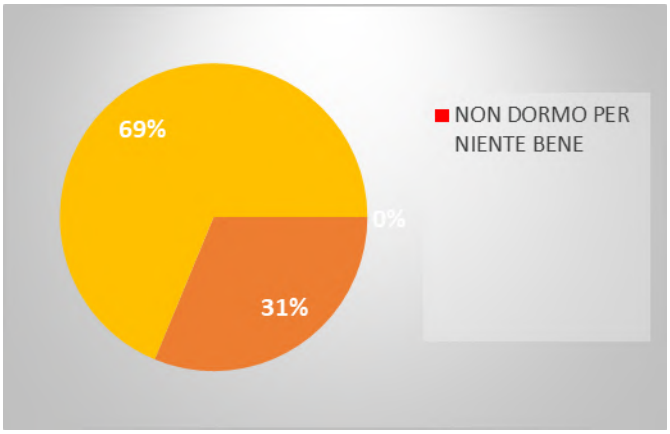

*- DOMANDA: con le persone/parenti/amici che vivono fuori dalla Comunità, sei contento di come sta andando con loro, di quanto le senti o le vedi? Ti piacerebbe fare qualcosa di più o di diverso con loro?*




Da questi risultati si evince che la maggior parte delle persone inserite in Comunità ha rapporti con persone esterne alla struttura e sono sufficientemente soddisfatti delle relazioni instaurate e di come stanno procedendo (69%). Rimane comunque alta la percentuale di persone che vorrebbero maggiori contatti e occasioni d' incontro pur essendo comunque consapevoli degli impegni personali delle persone esterne e questo li aiuta ad accettare la situazione in essere. Si sottolinea che nessuno riferisce di non avere frequentazioni/conoscenze al di fuori della Comunità.

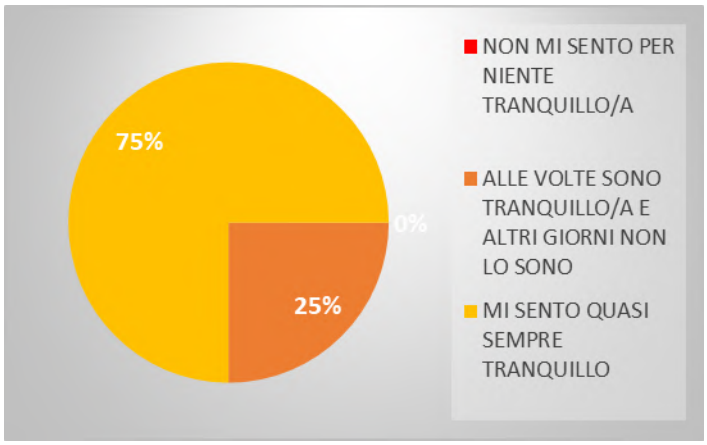
Domande del GRUPPO 4:

*DOMANDA: Dormi bene la notte?*




Più della metà degli ospiti (69% degli ospiti in crescita rispetto allo scorso anno) riferisce di dormire bene la notte e di svegliarsi solo per esigenze fisiologiche. Questa domanda è stata inserita in quanto la qualità del sonno può essere assunta come una misura indiretta del benessere psicofisico delle persone. Rispetto allo scorso anno pare esserci stato un peggioramento ma si sottolinea che nel colloquio le persone hanno specificato che i motivi sono legati a situazioni mediche contingenti e alle volte momentanee. E' da tenere anche in considerazione l'aumentare dell'età degli ospiti e in alcuni l'inevitabile e progressivo peggioramento fisico.

*- DOMANDA: Ti senti tranquillo durante il giorno?*




Questa domanda è riferita a come gli ospiti percepiscono il loro stato d'animo durante il giorno. Si è osservato un miglioramento rispetto allo scorso anno, segno che il clima all'interno della comunità è positivo.

Tolmezzo, 25 marzo 2026

Dott.ssa Erica Deotto
Dott.ssa Sara Toppano