BILANCIO SOCIALE 2018

SEDE

Via Risorgimento, 33
30174 Chirignago, (VE)
tel. 041.917072
fax 041.5449050
cooprosablu@libero.it
www.larosablu.org

COOPERATIVA SOCIALE

LA ROSA BLU

40 Anni... INSIEME 1979 - 2019

BILANCIO SOCIALE 2018

COOPERATIVA
SOCIALE

LA ROSA BLU

Da 40 anni
al servizio
della comunità

SOMMARIO

LETTERA DEL PRESIDENTE 3

01 | IDENTITÀ **5**
Profilo d'impresa 5
Missione e Valori 6
Assetto istituzionale ed organizzativo 6
Obiettivi strategici 8
Qualità e sistemi di gestione 8
Politica per la Qualità 9

02 | IL NOSTRO PERSONALE **10**
I nostri operatori 10
Sviluppo professionale 13
Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro 13
Comunicazione e coinvolgimento interno 14

03 | SERVIZI OFFERTI **16**
Il centro diurno 16
I servizi residenziali: comunita' alloggio e gruppi appartamento 25

04 | AL SERVIZIO DEGLI UTENTI E DELLA COMUNITA' **34**
Soddisfazione dei familiari 36
Soddisfazione degli utenti 37
Un servizio personalizzato attraverso il P.E.I. 38
Progettazione e innovazione 38
Le nostre iniziative per la comunità 40

05 | RAPPORTO CON I COMMITTENTI **43**
Dialogo e scambio con gli assistenti sociali dei servizi pubblici 43
La soddisfazione dei committenti 44

06 | VALORE AGGIUNTO ECONOMICO **45**

LETTERA DEL PRESIDENTE

Quest'anno, la nostra Cooperativa festeggia 40 anni di attività. Un traguardo importante segno del lungo percorso nella cura delle persone con disabilità e della valorizzazione professionale, ma soprattutto segno del grande cammino fatto da quel "lontano" 1979, quando un gruppo di persone decise di mettersi insieme per dare delle risposte a livello sociale, in particolare di assistenza e cura delle persone con disabilità. Da allora la Cooperativa ne ha fatta molta di strada ed oggi rappresenta una impresa sociale saldamente ancorata nel territorio veneziano, che sviluppa un fatturato di un milione di euro e che dà lavoro stabile a circa 30 soci e operatori, si prende cura stabilmente di 40 persone disabili all'anno in stretta collaborazione con gli Enti pubblici.
Ma non sono tanto i numeri, la parte importante di questa bellissima storia: è una questione di valori, perché noi mettiamo le persone al centro, ne riconosciamo il ruolo e l'identità, e valorizziamo la dimensione sociale della disabilità. Questo, per noi, significa operare in qualità, costruire competenze e professionalità, promuovere la partecipazione e il coinvolgimento a tutti i livelli e di tutti i livelli, co-progettare e sviluppare nuova progettualità, fare rete e creare spazi per riflettere e pensare.
40 anni sono tanti e ne siamo orgogliosi: abbiamo per questo deciso di festeggiarli insieme ai nostri Soci e Operatori, alle Famiglie dei nostri utenti e a tutti gli Attori e le Istituzioni dei Sistemi dei servizi alla persona attraverso un evento pubblico di portata regionale. Lo festeggeremo in un anno davvero importante visto che nel 2019 ricorre il 10° anniversario della ratifica della Convenzione Onu per le persone con disabilità da parte dello Stato Italiano.
Attraverso il convegno (11 ottobre 2019, a Mestre presso il Centro Culturale Candiani), in collaborazione con Legacoop Veneto e con il Dipartimento di Pedagogia dell'Università IUSVE, abbiamo voluto celebrare insieme il nostro traguardo, ma anche creare un'occasione di confronto e dialogo sul futuro dei servizi territoriali per i disabili, soprattutto a livello di Centri Diurni.
Sempre di più, infatti, ci scontriamo con le difficoltà che alcuni Centri Diurni, tra cui il nostro, stanno incontrando nella gestione quotidiana dell'attività: ci riferiamo, ad esempio, agli inserimenti, sempre più frequenti, di persone con gravi difficoltà patologiche - tipo autismo e psichiatria - che rischiano di compromettere il regolare funzionamento progettuale dell'attività e qualità del servizio, che comunque intendiamo mantenere.
La competenze degli Operatori (soprattutto OSS) non risultano sempre adeguate ad affrontare queste nuove tipologie disturbi o problematiche (non sono formati per questo) e le strutture e gli spazi dei Centri pensati per persone con disabilità "tradizionale" devono essere riprogettati ed adeguati per il trattamento di queste nuove patologie. Anche i parametri professionali previsti dalla L.R. 22/2002 risultano squilibrati per affrontare le tematiche ora presenti. Infine, sono evoluti e accresciuti i bisogni delle famiglie: chiedono più modularità nell'offerta, personalizzazione, progettualità, globalità nel prendersi cura. Chiedono, in sostanza, di operare nella logica del progetto di vita e non della risposta emergenziale.

Nelle pagine che seguono abbiamo riassunto i principali risultati del 2018: un anno che si è rivelato impegnativo e sfidante per la nostra Cooperativa, ma che abbiamo saputo concludere positivamente grazie al coinvolgimento attivo e il senso di responsabilità di tutti i nostri soci.
Tante sono state le attività che abbiamo portato avanti per rendere la Cooperativa conforme alle nuove indicazioni normative e migliorare ulteriormente aspetti specifici della gestione e dell'erogazione dei servizi. Si ricordano: la conferma dell'Accreditamento Istituzionale per il Centro Diurno e la Comunità Alloggio (avvenuto con la valutazione di 100 punti su 100 per entrambi); l'ottenimento dell'accreditamento di 5 nuovi posti nel Centro Diurno; l'ottenimento della nuova certificazione qualità ISO 9001:2015; l'adeguamento del sistema di trattamento dei dati in base alla nuova normativa Privacy; l'adeguamento in tema di fatturazione elettronica; l'aggiornamento e il lancio del nuovo sito internet.
La Rosa Blu è una realtà matura ma ancora in evoluzione. Il contesto dove operiamo è in cambiamento e impone di rivedere strategie e obiettivi. A fronte di risorse sempre più esigue a disposizione degli enti pubblici e di bisogni che invece sono in costante evoluzione e crescita, la risposta non può essere affidata esclusivamente ad una logica di contenimento della spesa. La qualità del servizio è il nostro punto di riferimento e in quest'ottica la strada da percorrere sarà quella di uno sviluppo innovativo dei nostri servizi.

Il Presidente
Marco Caputo

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DELLA ROSA BLU (CLAUDIO CHIEREGHIN, MARCO CAPUTO, GIOVANNI FACCHINETTO) E IL DIRETTORE FIORENZA VALLERI.

01 IDENTITÀ

PROFILO D'IMPRESA

Informazioni generali sulla ROSA BLU	
Chi siamo	Cooperativa sociale Onlus certificata UNI EN ISO 9001:2015 per la progettazione ed erogazione di Servizi socio-assistenziali e socio-educativi a regime diurno e residenziale a favore di persone disabili
Anno di fondazione	1979
Sede legale e amministrativa	Via Risorgimento 33, 30174 Chirignago VE
Iscrizioni e dati fiscali	Iscr. Reg. Pref. n. 73/M/COOP; Iscr. Albo coop A 135797; C.F. e P.I. 00818980278
Adesione ad associazioni di categoria	Aderente alla Lega Regionale Veneta delle Cooperative.
Servizi offerti	Comunità alloggio Servizi semiresidenziali Gruppo appartamento Progettazione
A chi ci rivolgiamo	Persone adulte con disabilità psichica e relazionale di diversa natura e gravità anche certificate secondo l'art.3, comma L. 104
Attività	• Progettazione servizi • Progettazione programmi educativi individualizzati • Erogazione servizi alla persona • Sviluppo e coordinamento del lavoro di rete • Collaborazione con la rete del volontariato • Partecipazione ai mercatini rionali • Monitoraggio del sistema qualità
Personale in organico	29 persone retribuite di cui 26 a tempo indeterminato (26 Soci lavoratori e 3 dipendenti non soci). Si aggiungono 2 soci volontari.
Alcuni dati economici significativi (2018)	Valore della Produzione € 1.184.724 Capitale sociale: € 111.198

MISSIONI E VALORI

L'obiettivo fondamentale perseguito dalla Cooperativa è sempre stato quello di sperimentare e concretizzare iniziative e progetti individuali mirati allo sviluppo delle potenzialità della persona disabile.

La Rosa Blu in un'ottica di attenzione e di apertura al nuovo, oggi si definisce una "realtà aziendale a carattere sociale", che trova rispondenza con l'iscrizione nel registro regionale delle Cooperative di tipo A per le attività residenziali e semiresidenziali.
Pur rimanendo fedele alle proprie origini ed ai propri ideali, è un'entità territoriale all'avanguardia che fonda la propria Mission sulla responsabilità e autorealizzazione di operatori e tecnici che partecipano attivamente alla costruzione del bene comune e al benessere degli utenti.

La Cooperativa La Rosa Blu favorisce lo sviluppo di collaborazione e confronto, promuovendo attività di rete (Istituzioni, Terzo Settore, Comune, Ulss, Associazioni, mondo del lavoro), valorizzando la partecipazione e rispondendo ai bisogni emergenti del territorio.
Il confronto e gli scambi di esperienze sono strumenti che garantiscono la nostra vitalità e presenza nel tessuto sociale, necessari per il raggiungimento del diritto di cittadinanza delle persone diversamente abili.

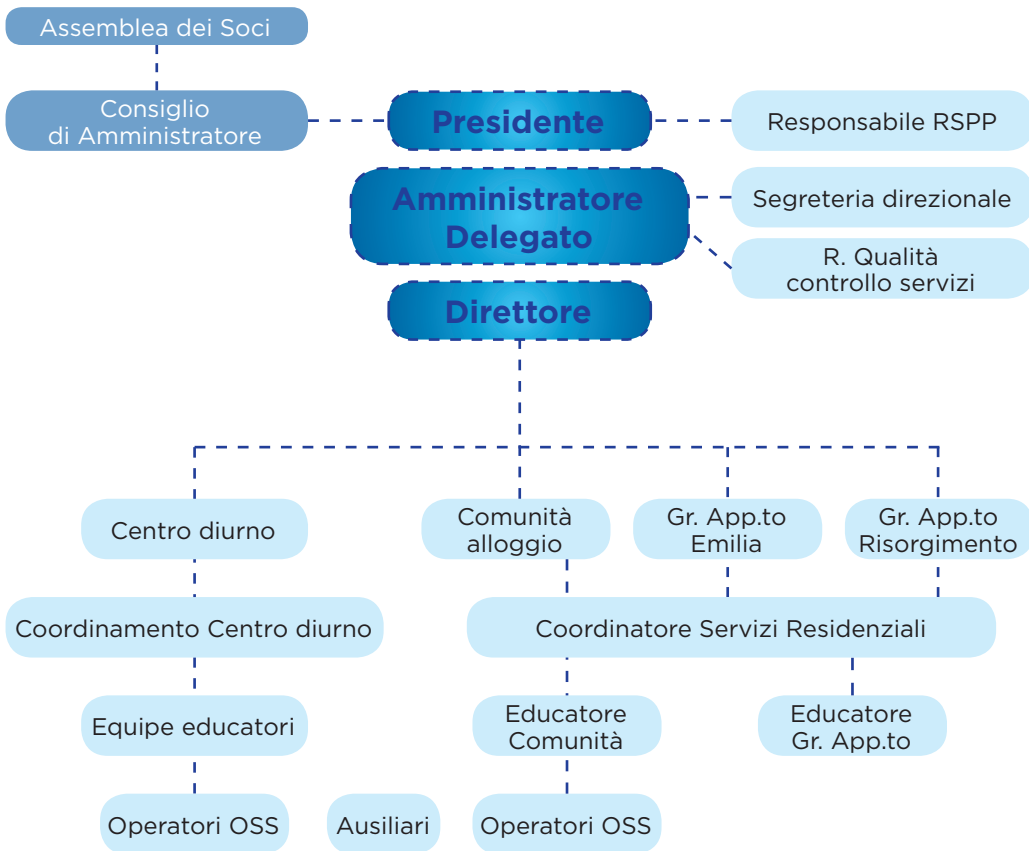
ASSETTO ISTITUZIONALE ED ORGANIZZATIVO

Come tutte le altre società cooperative, anche il nostro Statuto prevede specifici organi sociali, ovvero:

- *l'**Assemblea dei soci**, entro la quale si sostanzia la partecipazione dei Soci alla vita della Cooperativa;*
- *il **Presidente** che svolge le funzioni di Legale rappresentante;*
- *il **Consiglio di Amministrazione**, composto da 3 membri, e a cui spetta il Governo e l'Amministrazione della Cooperativa;*
- *il **Revisore Unico**, incaricato del controllo contabile.*

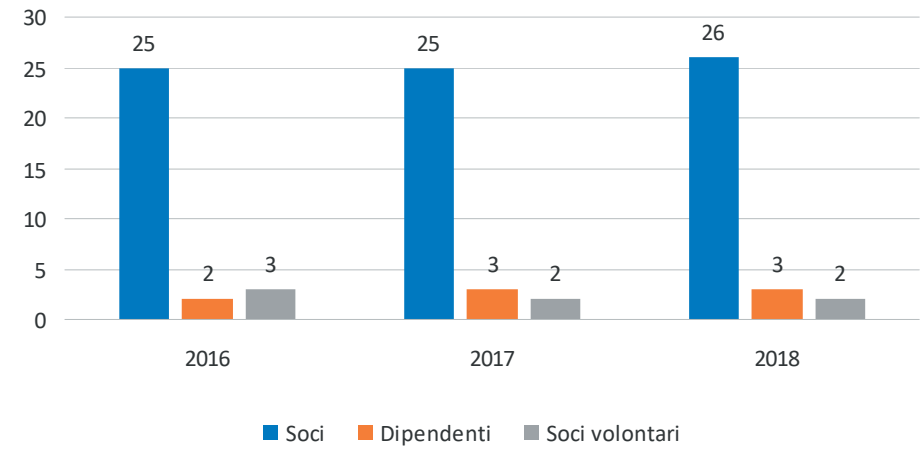
L'attività della cooperativa si svolge per i servizi semiresidenziali (Centro Diurno) in via Duino 18 Mestre, dove si trovano i laboratori adibiti alle attività. Le attività educativo-assistenziali di tipo residenziale sono svolte nella comunità – alloggio, sita a Chirignago in via Risorgimento 33 e nei Gruppi–appartamento di Chirignago via Risorgimento 33 e di via Emilia 13 a Mestre.

ORGANIGRAMMA AZIENDALE



Alla base di questo modello, vi è la forte convinzione che debbano essere in primis i nostri soci a determinare lo sviluppo dell'impresa; la Rosa Blu ha infatti voluto impostare il proprio progetto sociale e di impresa secondo **criteri democratici di autogestione,** nei quali risulta centrale la figura del socio.

SOCI DIPENDENTI



OBIETTIVI STRATEGICI

Le linee strategiche per il futuro della nostra società, sono elaborate dal C.d.A. partendo dalle condizioni operative di sviluppo interne e analizzando il contesto esterno (in termini di sviluppo normativo, confronto con i Committenti e le Istituzioni, andamento generale del settore) con l'intento di consolidare il nostro ruolo di operatore qualificato nei servizi sociali e assistenziali.
In sintesi possiamo individuare nei seguenti punti le linee strategiche che già da tempo abbiamo assunto e che confermiamo essere il nostro impegno imprenditoriale e sociale.

- Partecipare ai tavoli dell'Azienda Sanitaria Locale e del Comune di Venezia per la costruzione di un accordo di contratto per la gestione dei servizi residenziali e semiresidenziali ai disabili
- Acquisire nuovi spazi per la possibile realizzazione di strutture per lo sviluppo dell'attività della cooperativa con servizi fruibili anche ai privati.
- Avvio di pratiche per la richiesta di ampliamento da 25 a 30 posti nel nostro Centro Diurno.
- Copertura dei nuovi 5 posti accreditati presso il nostro Centro Diurno.

QUALITÀ E SISTEMI DI GESTIONE

I nostri sistemi di gestione ci spingono costantemente verso la ricerca di migliori soluzioni e per soddisfare le esigenze degli utenti, dei Committenti, del nostro personale, dei Soci. Nella figura seguente, rappresentiamo in sintesi le principali azioni messe in campo allo scopo di rendere la nostra gestione sempre più di qualità ed efficiente.

GLI ELEMENTI QUALIFICANTI DELLA NOSTRA GESTIONE

Autorizzazione e Accreditamento

- A settembre 2018 la Regione Veneto ha riconfermato l'accreditamento istituzionale ai sensi della L.R.22/2002 per i nostri servizi di Comunità Alloggio e Centro Diurno. La valutazione che abbiamo ottenuto ha raggiunto 100 punti su 100 per entrambi i servizi

Sistema di gestione della Qualità ISO 9001:2015

- Il nostro Sistema per la Gestione della qualità è certificato secondo la recente UNI EN ISO 9001:2015

La Carta dei Servizi

- I nostri servizi e la loro qualità vengono rappresentati nella Carta dei Servizi, come parte integrante della convenzione con l'Ente pubblico

Convenzioni

- È in vigore l'accordo di contratto con l'Azienda ULSS 3 Serenissima e con il Comune di Venezia fino a 30 giugno 2020.

Bilancio Sociale

- Il nostro impegno verso al trasparenza è testimoniato dal bilancio sociale che redigiamo da oltre 10 anni

Lavoro di rete-Comunicazione

- Partecipiamo attivamente con le diverse realtà territoriali per essere protagonisti nelle politiche sociali territoriali. Lavoriamo con: la Municipalità di Chirignago Zelarino, le Associazioni di volontariato e culturali del territorio, la Scuola dell'infanzia del territorio, gli altri Enti gestori, l'Azienda Ulss 3 ed il Comune di Venezia.

Cooperativa sociale certificata UNI EN ISO 9001:2015 per la progettazione ed erogazione di Servizi socio-assistenziali e socio-educativi a regime diurno e residenziale a favore di persone disabili.

La Rosa Blu

POLITICA PER LA QUALITÀ

La qualità dei servizi offerti dalla coop. La Rosa Blu si esplica attraverso la sua efficienza ed efficacia "organizzativa", l'analisi e prevenzione dei rischi e opportunità connessi all'attività e la creazione di un gruppo di lavoro preparato e compatto.
L'efficienza e l'efficacia infatti sono elementi capaci di recepire nuove esigenze di una realtà sociale perpetuamente in movimento.
Il gruppo di lavoro compatto è il presupposto per arrivare ad una solida base sociale.
L'analisi dei rischi comporta una garanzia di prevenzione degli stessi ed evidenza di opportunità.

Gli scopi sociali che la cooperativa persegue sono così sintetizzati:

1. Cura dell'aspetto socio – educativo – formativo per rispondere alle esigenze di integrazione sociale degli utenti disabili offrendo loro un servizio ben organizzato che consenta di esprimere capacità, potenzialità e mantenimento delle singole autonomie.
2. Cura delle risorse umane per la loro valorizzazione e formazione continua per il coinvolgimento nella responsabilità di gestione.
3. Raggiungimento dell'efficacia economica per il soddisfacimento dei bisogni primari di tutti gli associati. Mantenimento degli standard di equilibrio tra numero di ospiti assistiti e livelli assistenziali, perché è palese che i presupposti per realizzare il sociale sono legati ad una sana ed equilibrata gestione finanziaria e ad una piena attenzione al cliente.
4. Continuo miglioramento dei processi interni e dei relativi risultati
5. Soddisfazione del cliente finale.
6. Lavoro di rete. Sostenere la creazione di una rete organizzata tra Enti Gestori del territorio. Favorire lo sviluppo di collaborazione e confronto e scambi di esperienze, promuovendo attività di rete (istituzioni, terzo settore, enti pubblici, mondo del lavoro e del volontariato) volto a percepire i bisogni emergenti del territorio.

La qualità dei servizi offerti è oggetto di attenta e continua verifica del gruppo dirigente per gli aspetti relazionali (incontri), organizzativi (chiara definizione dei ruoli), manageriali – tecnici (professionalità – formazione), che permettono al gruppo di decidere su quale dimensione intervenire per migliorare la propria offerta.

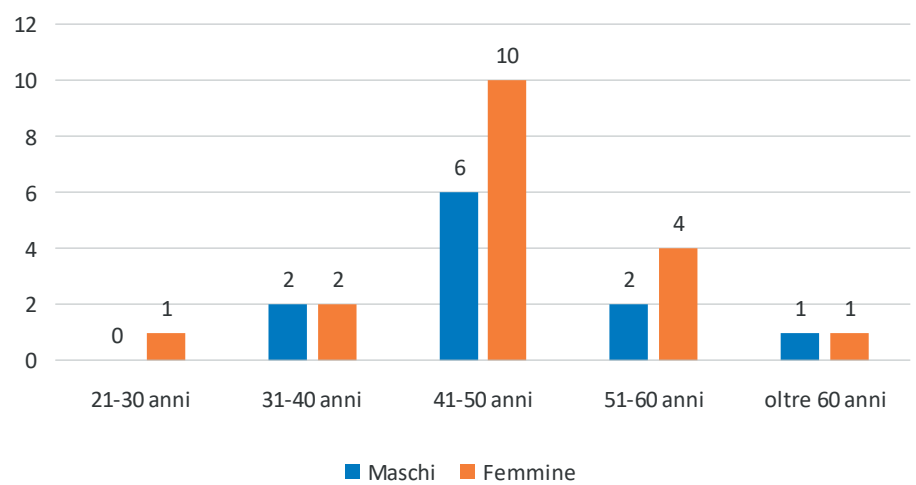
02 IL NOSTRO PERSONALE

I nostri operatori rivestono un ruolo fondamentale in quanto sono direttamente e totalmente collegati all'erogazione dei servizi all'utenza e pertanto sono il nostro vero driver per la qualità del servizio: per questo è necessario che tutti possiedano requisiti di competenza sulla base di un'adeguata formazione, addestramento, abilità ed esperienza.

Ruoli attualmente presenti:
- Presidente
- Amministratore Delegato
- Direttore
- Segreteria di direzione
- Responsabile qualità
- Coordinatore servizi semi-residenziali
- Coordinatore servizi residenziali
- Educatori
- Operatori OSS
- Personale ausiliario
- Volontari

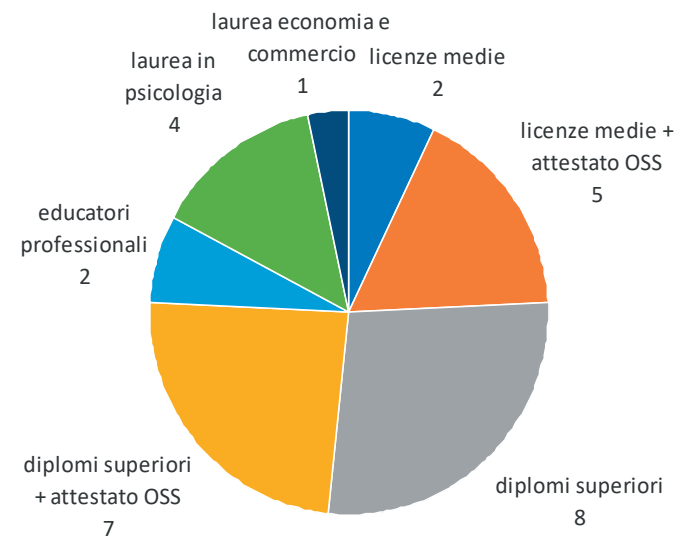
I NOSTRI OPERATORI

Al 31 dicembre 2018 sono occupate **26 persone, di cui 25 con contratto a tempo indeterminato.** I soci sono 25, dei quali (10 uomini e 15 donne), mentre i dipendenti non soci sono 3 (donne).



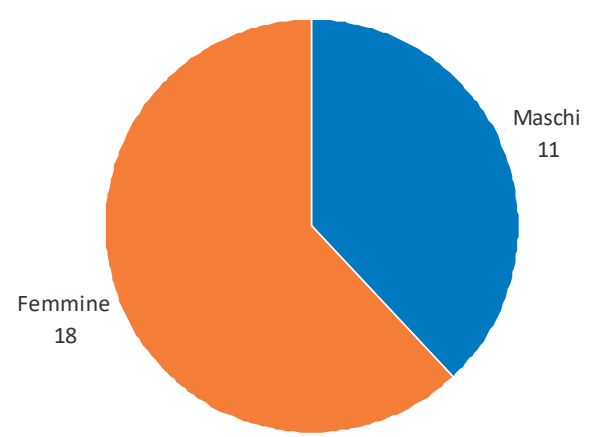
Il personale è in possesso dei titoli di studio richiesti dalle normative o dalle mansioni svolte:

TITOLI DI STUDIO

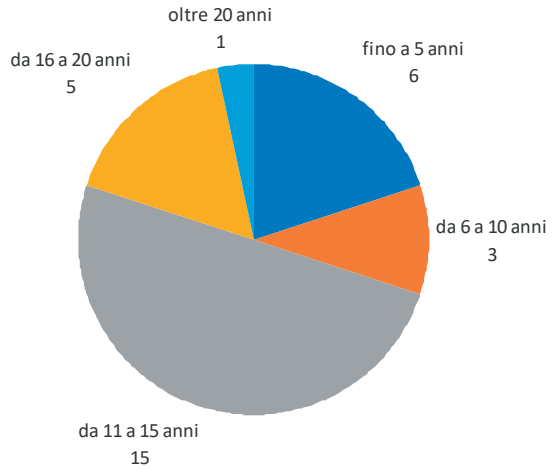


La scelta di operare nel sociale rimane prevalentemente femminile. Le nuove assunzioni sono motivate dalle sostituzioni per maternità.

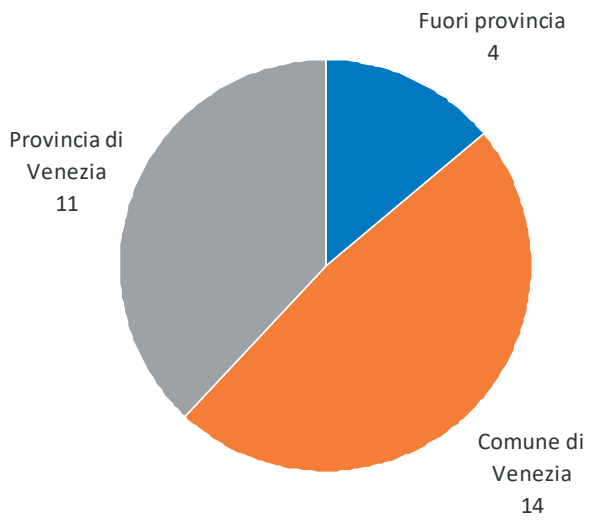
PERSONALE PER GENERE



ANZIANITÀ LAVORATIVA



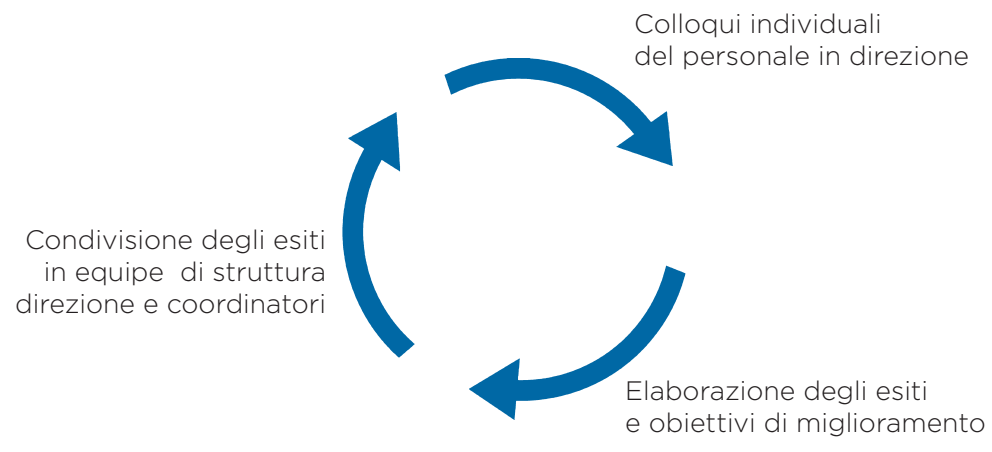
LUOGO DI RESIDENZA DEL PERSONALE



Nel corso dell'anno non si sono verificati casi di turn-over.

Turnover	2016	2017	2018
Centro Diurno	1 rientro dalla maternità	//	//
Comunità Alloggio	1 rientro dalla maternità	//	//
Gruppo appartamento	//	//	//
Amministrazione	1 sostituzione per maternità	1 rientro dalla maternità	//

Il ciclo relativo alla **valutazione del personale** è così strutturato:
La procedura, intesa a valorizzare e migliorare le capacità e le competenze dei singoli, come previsto dal sistema qualità, ha misurato il grado di miglioramento ottenuto sulla scorta degli obiettivi prefissati. In base a ciò, abbiamo potuto avere un miglioramento nella gestione delle varie equipe operative.



SVILUPPO PROFESSIONALE

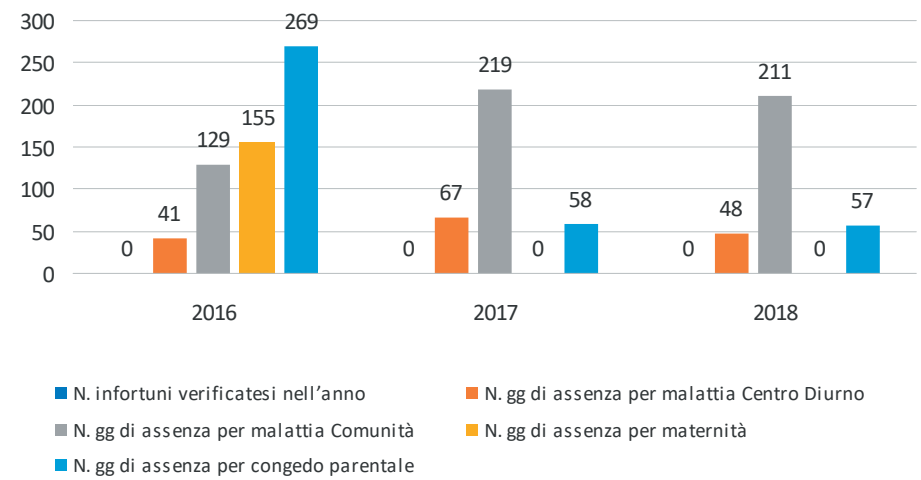
Siamo consapevoli dell'importanza del nostro personale: per questo promuoviamo politiche di formazione rivolte a tutti per valorizzare il capitale intellettuale presente nella Cooperativa, stimolare e motivare, generare un maggior benessere interno e perciò un aumento della qualità erogata.
A fronte di questo impegno orientato alla qualità del lavoro e del servizio erogato, nel 2018 è stata svolta formazione esterna/interna per un totale complessivo di **356 ore.**

Formazione erogata al personale			
Corso	**Argomento**	**Partecipanti**	**Ore totali**
Formazione interna/aggiornamento			
	Privacy	7	7
	Aggiornamento personale OSS	15	240
Formazione esterna/aggiornamento			
	Sicurezza: RLS	1	4
	Sicurezza: Aggiornamento antincendio	21	105
	Aggiornamento Primo Soccorso		**Tot. 356**

SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

Il piano sicurezza predisposto dal nostro Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) sulla valutazione del rischi rileva massimamente il rischio biologico durante la cura dell'igiene degli utenti.

INDICATORI DI ASSENZA DEL PERSONALE



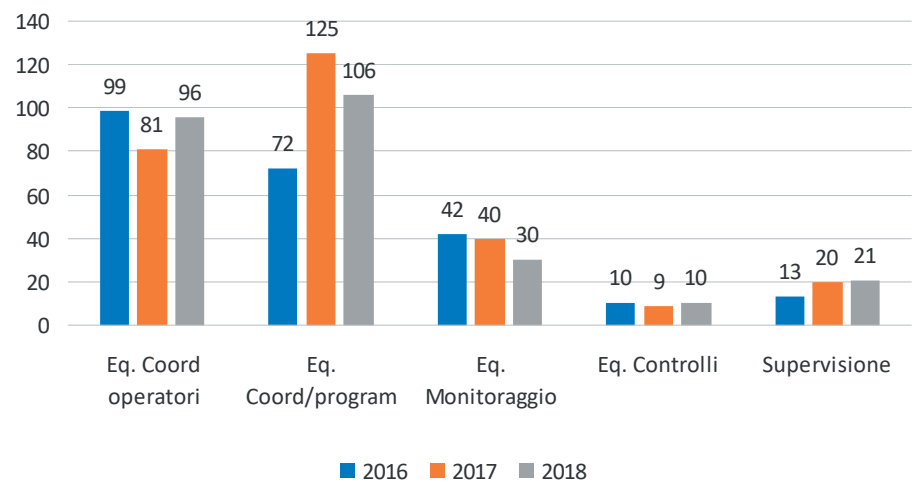
Come si può notare, la media del monte malattia/giorni negli ultimi 3 anni è di 238 /gg. Come già detto nel precedente Bilancio Sociale, questa media si mantiene costante, rispetto al precedente periodo dove il monte malattia era di 130gg. Il dato racconta come nella nostra comunità, negli ultimi anni siano avvenuti più inserimenti di utenti con alto bisogno di assistenza, che hanno stravolto l'impegno assistenziale maggiorandolo del 50% a scapito dell'impegno educativo comportamentale, configurando la gestione e gli interventi richiesti molto più vicina ad una RSA che a una comunità alloggio. Ciò ha comportato sicuramente un maggiore stato di stress da parte del personale.

COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO INTERNO

Anche l'ascolto e il coordinamento interno sono una componente fondamentale per l'organizzazione della nostra Cooperativa, cui dedichiamo molta attenzione: periodicamente realizziamo una serie di riunioni di equipe (documentate e verbalizzate) che si occupano di aspetti di servizio, programmazione, monitoraggio ecc.

Tipologia di equipe	Chi coinvolge	Di cosa si occupa	Ogni quanto si riunisce
Equipe di coordinamento degli operatori del servizio	Coordinatore - educatori - operatori	Verifica elementi educativi e attività programmate	Settimanale
Equipe di coordinamento e programmazione	Coordinatore - educatori del servizio	Coordinamento e programmazione delle attività	Settimanale
Equipe di monitoraggio servizi	Direttore - coordinatore del servizio	Gestione e organizzazione del servizio, verifica del personale e utenti	Quindicinale
Equipe Controlli	Resp. Controllo servizi - Coordinatore di Servizio	Visita strutture - Sistema qualità - situazioni di criticità	Bimestrale
Supervisione	Operatori del servizio - psicoterapeuta esterno	Sostegno delle dinamiche del gruppo, per l'aggiornamento e la formazione degli operatori	Mensile

ATTIVITÀ DI EQUIPE (N. INCONTRI)



03 SERVIZI OFFERTI

Comunità alloggio
Struttura educativo assistenziale con il compito di ricreare l'ambiente familiare e sviluppre abilità relazionali

Centro diurno
Accogliamo gli ospiti per gran parte della giornata, offrendo attività a carattere aducativo, formativo e occupazionale

Gruppi appartamento
Un percorso rivolto all'autonomia personale rivolto a persone con disabilità intelletiva ma con buoni livelli di autosufficienza

Altre attività
Strutture, tirocini e collaborazioni con enti del territorio per la formazione di persone diversamente abili

IL CENTRO DIURNO

Il Centro Diurno è una struttura territoriale che accoglie gli ospiti gran parte della giornata, offrendo attività a carattere educativo, formativo, occupazionale e ricreativo.
Ha funzione riabilitativa, educativa e di integrazione sociale, con elaborazione e sviluppo di progetti individualizzati.
Le attività del servizio Semiresidenziale si svolgono presso la sede di Via Duino 18, dalle 8.45 alle 16.15 e vengono previste oltre alle attività comuni e di natura assistenziale anche attività esterne come escursioni e uscite nel territorio.
Attraverso gli stimoli, la comunicazione e l'instaurazione di una relazione basata sull'empatia si tende a favorire:
- mantenimento e sviluppo dell'autonomia personale
- capacità espressive, cognitive e di comunicazione
- relazioni interpersonali e sociali con l'ambiente
- l'apprendimento di tecniche per le attività manuali e creative

Servizi Offerti
- Progettazione programmi individualizzati
- Servizio mensa
- Collegamento con i servizi del territorio: ludoteca, mercatini, servizi di pubblica utilità
- Elaborazione e realizzazione progetti trasversali sia con enti pubblici che associazioni del territorio

Per Chi
L'attività diurna svolta in questa struttura è principalmente rivolta a persone adulte portatrici di handicap psichico, certificate in base all'art.3 comma 3, della L. 104. La capacità recettiva del servizio è di 25 unità.

Le Attività
Durante l'arco dell'anno si realizzano diverse attività di laboratorio, tutte volte a favorire l'integrazione e la valorizzazione delle risorse degli ospiti in un'ottica di complementarietà con il territorio. Il principale collante per la realizzazione di ciò è la relazione vista sia come libro scambio di opinioni, sia come strumento perla realizzazione di progetti complessi ad alto impatto sociale. Le tipologie di attività si possono suddividere in tre macro-aree:
- attività laboratoriali interne
- attività integrative (psicomotricità, yoga della risata, shiatsu, Pet-therapy) attività progettuali territoriali (in collaborazione con municipalità, associazioni di volontariato, istituzioni scolastiche, altri enti gestori, osservatorio politiche sociali provincia di Venezia)
- attività esterne (a carattere ludico, ricreativo, culturale)

Come Accedervi
Il Centro Diurno prevede una apertura annuale di 227 giorni.
Durante l'anno sono previsti periodi di sospensione delle attività diurne secondo un calendario programmato dalla direzione.
Per accedere al servizio la famiglia interessata deve contattare i Servizi Sociali del Comune di Venezia, area disabili.
L'ammissione della persona è autorizzata dalla U.V.M.D, (Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale), previa valutazione della compatibilità del progetto individuale con quello del servizio.

LE ATTIVITÀ EDUCATIVO-RICREATIVE DEL CENTRO DIURNO SVOLTE NEL 2018

Nel 2018 si è verificato un importante tour over dei nostri utenti, il che ha comportato un notevole investimento di energie da parte di tutti gli operatori del centro, nell'accoglienza e nella conoscenza dei nuovi ospiti, al fine di garantire un'adeguata analisi dei bisogni ed una conseguente attenta progettazione delle attività educative individuali.
Le attività del centro diurno si sono caratterizzate quest' anno nello sviluppo di tre macro aree:
- Area dei progetti in collaborazione con le scuole
- Area dei progetti coadiuvati da professionisti esterni
- Area delle attività interne

Notevoli investimenti sono stati fatti nella creazione e mantenimento dei rapporti con le **SCUOLE**. Abbiamo lavorato sia con le scuole dell'infanzia che con le scuole di primo grado del territorio, arrivando a coinvolgere nei diversi progetti ben 16 classi.

PROGETTI CON LE SCUOLE 2018
- Una storia a più mani – Scuola El. Filzi Vc
- Dolci insieme- scuola dell'infazia S.M.Immacolata - Zelarino
- Progetto Primi Passi Insieme – Scuola El. Parolari IA e IB
- Progetto Io Lavoro con te – Scuola El. Parolari III B
- Un seme per crescere - Scuola dell'infanzia Don Bosco - Gazzera
- Festa della mamma - Scuola dell'infanzia Maria Immacolata
- Macedonia insieme - Scuola dell'infanzia Maria Immacolata
- Letture animate, La storia di Federico – Scuola El. Povoledo, Scuola El. Filzi

PROGETTI CON I PROFESSIONISTI ESTERNI 2018
- Ginnastica dolce
- Progetto Orto mio
- Progetto Pet Therapy
- Yoga
- Yoga della risata
- Shiatsu
- Psicomotricità
- Punto lettura – Biblioteca Gazzera e Zelarino

PROGETTI INTERNI
- Progetto Arte
- Cura di Sé
- Spazio Relax 1, 2, 3.
- Giochi del venerdì
- Laboratorio uncinetto
- Laboratorio cucina
- Laboratorio feste

PROGETTO "YOGA"

PET THERAPY

PROGETTO "ARTE"

PROGETTO "PUNTO LETTURA"

PSICOMOTRICITÀ

PROGETTO "ORTO MIO"

Progetto "Letture animate: La storia di Federico" – Punto Lettura Morin

Prosegue anche per l'anno 2018 la collaborazione con il Punto Lettura Morin. Sono stati individuati due percorsi: uno riguarda la conoscenza e l'utilizzo della biblioteca (acquisizione di competenze nel prestito, cura e riconsegna dei libri, tesseramento), dedicato a quegli utenti che dimostrano maggiori capacità cognitive; l'altro dedicato ai racconti e letture di storie animate.

Dal mese di aprile 2018 ha preso avvio il progetto " Letture animate: La storia di Federico" che ha visto operatori della biblioteca e utenti del centro diurno, collaborare nella realizzazione di letture animate a favore dei bambini delle diverse scuole elementari e attivare un laboratorio manuale creativo.

Nello specifico

- 04 aprile 2018 Scuola El Povoledo
- 11 aprile 2018 Scuola El Povoledo
- 18 aprile 2018 Scuola El. Filzi
- 02 maggio 2018 Scuola El Filzi
- 09 maggio 2018 Scuola El Filzi
- 16 maggio 2018 Scuola El Filzi
- 23 maggio 2018 Scuola El Filzi
- 30 maggio 2018 Scuola El Filzi

Il centro diurno inoltre, si è occupato degli addobbi ed allestimenti della biblioteca a seconda delle diverse festività. Questo permette di coinvolgere anche gli utenti non direttamente interessati al percorso bibliotecario, rendendoli partecipi e attivi nella realizzazione di manufatti.
Dal mese di Ottobre 2018, in seguito alla riduzione degli orari di apertura del Punto Lettura Morin, abbiamo iniziato a frequentare la Biblioteca di Zelarino per la presa in prestito e consultazione dei libri.

Progetto " Un seme per crescere" – Scuola dell'Infanzia Don Bosco
Il progetto nasce dalla ormai consolidata collaborazione tra la Cooperativa La Rosa Blu, la scuola dell'infanzia Don Bosco e l'Associazione Arci Nova Q16 e si può considerare un'implementazione del progetto "Orto Mio" .
Il progetto si inserisce nella filosofia del Service Learning ed è stato dedicato ai bambini della sezione dei grandi della scuola dell'infanzia. Obiettivo, la conoscenza e la sperimentazione di un percorso di orto- coltura. L'attività si è svolta sia a scuola che presso l'orto del progetto Orto mio.

- 10 maggio 2018: realizzazione di un orto in cassetta a scuola
- 31 maggio 2018: i bambini, con l'aiuto dei volontari e degli utenti hanno trapiantato le piantine dai vasi alla gombina dell'orto
- 14 giugno 2018: festa del raccolto in orto
- 28 giugno 2018 festa di fine progetto con pranzo in asilo con le verdure dell'orto.

Hanno partecipato:
21 bambini , 2 maestre
7 utenti del centro diurno, 2 operatori
2 volontari ass. ArciNova Q16

Il progetto è stato presentato all'Assessore alle politiche sociali Simone Venturini il 24 aprile ed ha ottenuto il patrocinio del Comune di Venezia. L'assessore è stato inoltre, presente il 31 maggio in occasione dell'appuntamento in orto per il trapianto delle piantine. (vd art pubblicato su Gente Veneta e Nuova Venezia 31 maggio 2018).

Gita Annuale

E' stata organizzata una gita il 20/06/18 al Parco degli alberi parlanti

Luogo dell'attività	Treviso
N. partecipanti	7
N. operatori dedicati	2

Uscite nel territorio

Durante l'anno vengono programmate delle uscite sia per acquistare materiali per le attività, sia a scopo culturale e ricreativo (passeggiate, visite guidate, mercato rionale, pic-nic, biblioteca, mediateca ecc.

LE ATTIVITÀ ASSISTENZIALI QUOTIDIANE DEL CENTRO DIURNO

Oltre ai progetti speciali appena descritti, i nostri operatori quotidianamente rivolgono agli ospiti del Centro diurno una serie di attività assistenziali, tra le quali:

- **accoglienza** (aiutare gli utenti a scendere dal pullmino, aiutare a spogliarsi e accompagnare chi non è in grado di camminare in spogliatoio, socializzazione fino all'inizio delle attività);
- **merenda** (assistenza a chi non è in grado di provvedere autonomamente);
- **igiene personale** (mani, denti, assistenza in bagno, cambio biancheria);
- **pranzo** (assistenza a chi non è in grado di provvedere autonomamente);
- **assistenza, affiancamento e accompagnamento** nello svolgimento delle diverse attività sia dal punto di vista motorio che cognitivo;
- **somministrazione farmaci** su prescrizione medica (su consegna e indicazione dei familiari).

COSTI SOSTENUTI NEL 2018 PER LE ATTIVITÀ DEL CENTRO DIURNO

Molte delle attività sopra descritte, sono possibili grazie ad un investimento aggiuntivo della Cooperativa: con senso di responsabilità sociale, e per il benessere dei propri utenti, la Rosa Blu impiega infatti annualmente delle cifre aggiuntive rispetto a quelle provenienti dalla convenzione con gli Enti Pubblici, senza le quali non sarebbe possibile realizzare attività programmi integrativi.

Per lo svolgimento delle attività ricreative ed educative del Centro Diurno appena presentate, nel 2018 abbiamo impiegato € 10.500 e precisamente:

Voci di costo	Euro
Attività (compresi i costi del personale aggiuntivo per assistenza e docenza)	5.000
Feste/gite	800
Acquisto materiali	1.800
Automezzi (assicurazioni/manutenzioni)	2.900
Totale	**10.500**

I SERVIZI RESIDENZIALI: COMUNITA' ALLOGGIO E GRUPPI APPARTAMENTO

COMUNITA' ALLOGGIO

La comunità-alloggio è una struttura educativo assistenziale con il compito di sostituire, anche temporaneamente, il nucleo familiare qualora questo sia impossibilitato o incapace di assolvere al proprio compito.
Si propone come un ambiente caldo ed accogliente in cui la persona disabile ha la possibilità di poter crescere in autonomia, mantenendo o sviluppando abilità relazionali, sostenuto nel prendersi cura di sè e dei propri bisogni, nel coltivare interessi e piccoli hobby. E' una casa in cui la gestione degli spazi, dei tempi e dell'organizzazione sono riservati e stabiliti con e per le persone che ci vivono, al fine di rendere la persona disabile il vero protagonista del proprio progetto di comunità. E' possibile progettare interventi specifici, con tempi programmati, al termine dei quali procedere o al rientro in famiglia o al proseguo del percorso di autonomia all'interno dei gruppi appartamento.

Servizi Offerti

- Ambiente nuovo e rispondente alle più recenti normative in materia di sicurezza
- Progettazione di percorsi individualizzati
- Presenza di un medico di base referente con la possibilità di attivare un servizio di assistenza programmata
- Costante e puntuale collaborazione con i medici specialisti
- Servizio di accompagnamento e trasporto
- Possibilità di utilizzare pc per chi lo desidera e ne ha le competenze
- Possibilità di assecondare progetti di vita più autonomi con passaggio ai gruppi appartamento
- Dotazione di tutti gli ausili tecnici necessari
- Collaborazione con la rete di volontariato della zona

Per Chi

La comunità-alloggio accoglie persone adulte con disabilità psichiche anche gravi, prive di un adeguato supporto familiare.
La comunità ha una capacità recettiva di 10 posti letto più due che potrebbero essere autorizzati per l'emergenza.

Le Attività

Partendo da presupposto che la comunità-alloggio dovrà essere la casa delle persone che ci vivono, le attività avranno il carattere della quotidianità, del prendersi cura di sé e dei propri spazi, della gestione delle piccole cose e del rispetto della condivisione, cercando in tal modo di creare un ambiente il più possibile familiare.
Si prevedono di attivare attività in due direzioni:

- Attività interne: cura e igiene della persona, attività domestiche, attività di orto e giardinaggio, attività di laboratorio, attività ludico ricreative e culturali.
- Attività esterne: Uscite nel territorio (sia da soli che accompagnati), partecipazione ad altre attività strutturate, mantenimento dei rapporti di amicizia e parentali, programmazione di uscite nei week-end, programmazione soggiorni estivi (montagna).

Come Accedervi

La comunità-alloggio offre il suo servizio 365 giorni all'anno per 24 ore.
Per accedere al servizio la famiglia interessata deve contattare i Servizi Sociali del Comune di Venezia, area disabili.
L'ammissione della persona è autorizzata dalla U.V.M.D, previa valutazione della compatibilità del progetto individuale con quello del servizio.

GRUPPO APPARTAMENTO

Progetto
Il progetto nasce per rispondere al bisogno manifestato da alcuni giovani con disabilità intellettiva e con buoni livelli di autosufficienza di intraprendere un percorso rivolto all'autonomia personale.
Il gruppo appartamento può essere considerato una valida opportunità per sperimentare un progetto di vita autonoma in cui particolare rilievo viene dato a: cura di sé, gestione della quotidianità, mantenimento del posto di lavoro, sostentamento economico, integrazione nel tessuto sociale e cura delle relazioni.

Servizi Offerti
- Progetto educativo individualizzato
- Presenza di un educatore
- Accompagnamento nel mondo del lavoro
- Promozione dell'integrazione sociale attraverso l'uso delle risorse del territorio (palestre, piscina, associazioni di integrazione).

Per Chi
Tale progetto è indirizzato a tre persone disabili che presentano le seguenti caratteristiche:
- Persone di sesso maschile con deficit intellettivo
- Che abbiano raggiunto la maggior età
- In età lavorativa
- Non interdetti
- Non certificati in base art. 3 comma 3 L. 104
- Che svolgono attività lavorativa - occupazionale o inseriti in percorsi di inserimento lavorativo
- Che dimostrano un buon livello di autonomia personale, sociale e relazionale.

Le Attività
Partendo dal presupposto che il Gruppo Appartamento è un progetto rivolto all'autonomia, la pianificazione delle attività è per lo più personalizzata e rivolta al sostegno e all'orientamento della gestione del quotidiano.

Come Accedervi
Il gruppo appartamento è aperto 365 giorni all'anno.
Per accedervi la persona interessata o la famiglia deve contattare i Servizi Sociali del Comune di Venezia, area disabili.
L'ammissione della persona è subordinata alla valutazione della compatibilità del progetto individuale con quello del servizio.

COMUNITA' ALLOGGIO: LE ATTIVITÀ EDUCATIVO – RICREATIVE ESTERNE SVOLTE NEL 2018

Le attività svolte in Comunità possono essere a carattere assistenziale, educativo, di animazione o culturale, ed hanno come principale obiettivo l'integrazione sociale degli ospiti. Queste vengono svolte sia all'interno che all'esterno della comunità alloggio, cercando di rispettare i tempi, le necessità ed i desideri dei nostri ospiti. Abbiamo cercato di privilegiare laboratori che unissero l'aspetto ricreativo a funzioni di stimolo per il mantenimento delle capacità residue o, in qualche caso, per il miglioramento di alcune abilità.
Nell'organizzazione delle attività, si cerca poi di cooperare con il territorio circostante, collaborando nei nostri progetti con la Provincia di Venezia, la Municipalità di Chirignago, con il WWF di Mirano, la parrocchia di Asseggiano e altri Enti territoriali.
Attraverso queste collaborazioni, sono nati alcuni progetti che sviluppano e si modificano ormai da alcuni anni e che permettono, attraverso la condivisione delle risorse, di ottenere ottimi risultati contenendo i costi.
Alcuni laboratori sono guidati da professionisti esterni, altri dagli operatori della comunità ed altri ancora da volontari.

In particolare si sviluppano e si seguono attività di tempo libero, percorsi di svago e divertimento collettivo con lo scopo di far apprendere ed utilizzare agli utenti abilità di natura sociale ed integrativa.
Altra finalità non meno importante è la collaborazione con il territorio: Enti gestori (Comunità alloggio del territorio) ed Enti territoriali (Provincia di Ve, Municipalità Chirignago-Gazzera, W.W.F, Parrocchia, Polisportive), attraverso il coinvolgimento diretto di chi conduce l'attività "l'esperto" o dei volontari, che coadiuvano la loro azione con altri professionisti ed operatori.
Attraverso queste collaborazioni sono nati progetti che si sviluppano e modificano ormai da alcuni anni e che permettono, attraverso la condivisione delle risorse, di
ottenere degli ottimi risultati abbattendo in qualche modo i costi non soltanto in termini economici ma anche di ottimizzazione degli spazi e di mezzi.
Di seguito sono elencate le attività in rete, esterne ed interne.

Attività assistite dagli animali: PET THERAPY

Luogo: Comunità alloggio
Frequenza: settimanale
Totale incontri: 11
N. PARTECIPANTI: tutti

Questo nuovo progetto ha seguito due percorsi distinti: i primi sei incontri sono serviti per conoscere il cane e per imparare ad approcciarsi ad esso, mentre nei successivi 5 sono state proposte attività sempre diverse portando i ns. ospiti ad un'iterazione più stretta e profonda con l'animale.
Attraverso il gioco, la chiamata, il contatto e il prendersi cura del cane, si è arrivati a rafforzare la relazione tra animale e persona creando nuovi legami emotivi.

PROGETTO SERIGRAFIA

Luogo: Comunità alloggio
Frequenza: settimanale
Totale incontri: 10

Questo progetto nasce dalla collaborazione con l'Associazione Lab43 For Print e ha avuto come obiettivo di rendere il più possibile autonomi i partecipanti attraverso l'apprendimento di una tecnica di stampa manuale avendo a disposizione la libertà espressiva del mezzo grafico. Il lavoro è stato finalizzato alla realizzazione di un vero e proprio prodotto serigrafico (delle borse di stoffa e dei quaderni) creato partendo dai disegni originali dei partecipanti.

TRA LE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE RICORDIAMO:

- Progetto Serigrafia
- Rugby tots
- Attività di bocce
- Ginnastica dolce
- Progetto di psicomotricità
- Attività orto in cassetta
- Progetto decoro
- Musichiamo insieme
- Pet therapy
- Progetto educazione ambientale WWF
- Yoga della risata
- Progetto letture animate
- Progetto Shiatsu
- Lavorazione lavanda
- Attività domestica
- Progetto estetica
- Feste, Gite, uscite nel territorio

PROGETTO "ORTO IN CASSETTA"

PROGETTO "YOGA DELLA RISATA"

PROGETTO "WWF"

PROGETTO "RUGBY TOTS"

PROGETTO "BOCCE"

PROGETTO "LETTURE ANIMATE"

GITE	
Luogo dell'attività	Casale sul Sile
N. partecipanti	7
N. operatori coinvolti	2

Uscite a carattere medico
Molta rilevanza assumono nell'arco dell'anno le uscite a carattere medico: accompagnamenti alle visite mediche, uscite per visite e prenotazioni dal medico di base. Queste uscite si svolgono ad una media di 2 alla settimana.

COSTI SOSTENUTI NEL 2018 PER LE ATTIVITÀ DELLA COMUNITÀ ALLOGGIO

Anche per le attività ricreative ed educative della Comunità è possibile presentare un prospetto dei costi sostenuti:

Voci di costo	Euro
Attività (compresi i costi del personale aggiuntivo per assistenza e docenza)	2.352
Gite/soggiorni	500
Piscina/attività motorie	2.700
Automezzi (assicurazioni/manutenzioni)	3.900
Totale	**9.452**

LE ATTIVITÀ ASSISTENZIALI QUOTIDIANE DELLA COMUNITÀ ALLOGGIO

Oltre alle attività educative-ricreative, gli utenti usufruiscono delle attività di natura assistenziale e sanitario: si tratta di prestazioni rivolte alla cura dell'ospite in tutte le sue necessità.

Attività assistenziali	Attività Sanitarie
cura dell'igiene personale: doccia, bidet, igiene dentaria, rasatura, depilazione, manicure e pedicure, controllo sfinterico.	Presenza programmata del medico di base
Affiancamento agli utenti con disabilità motoria.	Controllo programmato esami del sangue ed urine
Controllo pesi e pressioni	Prenotazioni di visite mediche e prestazioni sanitarie
Cura nell'alimentazione: controllo pasti nella grammatura e nella tipologia.	Accompagnamenti a visite specialistiche ed altre prestazioni sanitarie (sono state impiegate circa 350 ore/anno)
Cura nella scelta e nell'acquisto del vestiario, cambio vestiti col passaggio di stagione.	Somministrazione delle terapie farmacologiche
	Primo soccorso in caso di necessità

04 AL SERVIZIO DEGLI UTENTI E DELLA COMUNITA'

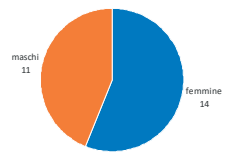
A CHI CI RIVOLGIAMO

Il rapporto con gli Ospiti dei nostri Servizi è fondamentale: nella relazione con i nostri utenti prendono forma la competenza, la professionalità, l'innovazione, la capacità di risposta e l'umanità dei nostri operatori.

Ci adoperiamo, infatti, per garantire ai nostri ospiti:

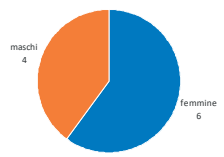
- attenzione e cura della **salute**;
- **coinvolgimento** in attività che valorizzino interessi specifici al fine di incrementare abilità, competenze e nuove autonomie;
- **valorizzazione della persona e umanizzazione del servizio**, mettendo la persona al centro e cercando di interpretare anche attraverso la comunicazione non verbale, le istanze espresse in tema di esigenze personali e aspettative di vita e ove possibile dare adeguate risposte;
- rispetto e applicazione della **Convenzione internazionale sui diritti della persona con disabilità**: approviamo e applichiamo questa Carta fondamentale, ne sosteniamo la divulgazione e collaboriamo con Enti e associazionismo per attivare il cambiamento culturale basato sullo slogan "niente su di noi senza di noi".

CENTRO DIURNO



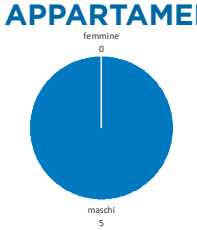
Nel 2018 i posti occupati mediamente nel **Centro Diurno** sono stati 25.

COMUNITÀ ALLOGGIO



Nel 2018 i posti occupati in **Comunità Alloggio** sono stati 10.

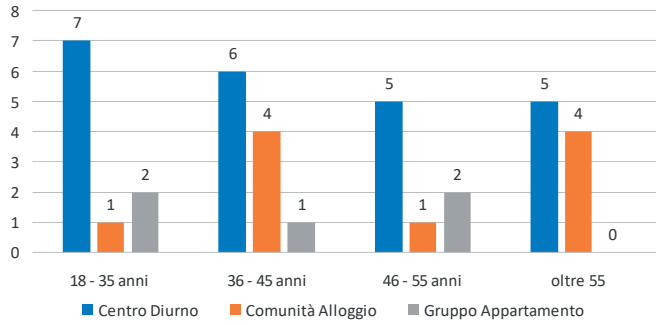
GRUPPO APPARTAMENTO



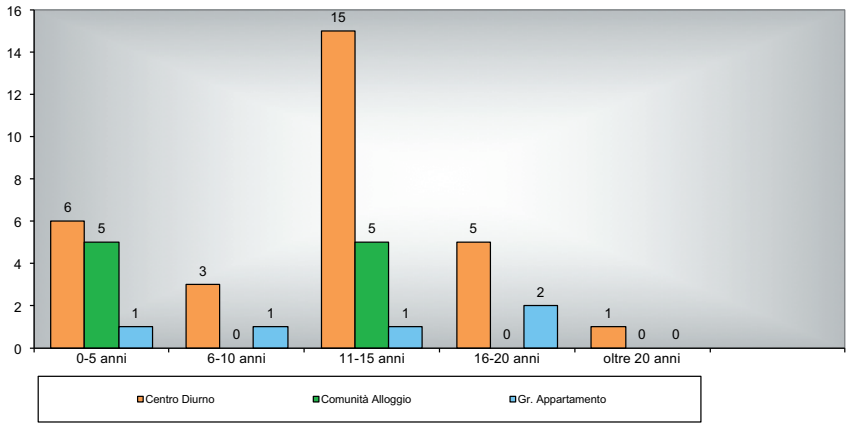
Al 31/12/2018, nei due **Gruppi Appartamento** gli utenti erano 5, tutti di genere maschile

A livello complessivo dei servizi residenziali e semiresidenziali, la maggior parte degli ospiti (il 67%) ha un'età compresa tra i **36 e i 55 anni**.

UTENTI PER FASCE DI ETÀ AL 31.12.18



ANZIANITÀ DI FREQUENZA



SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEI FAMILIARI

Anche il **rapporto con i familiari** dei nostri utenti è, per noi, una questione di grande importanza e cerchiamo sempre di stabilire con essi un buon rapporto: in questa ottica vengono sviluppati una serie di incontri durante l'anno e scambi informativi anche di natura informale.
Durante i colloqui con i familiari vengono trattate le tematiche inerenti il Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.) e la progettazione delle attività proposte dalla struttura.
Vengono definiti i criteri di visite da svolgere nella struttura o viceversa di rientri programmati in famiglia in occasione della festività o dove il P.E.I lo ha definito.
In alcuni casi avvengono dei colloqui di sostegno alla famiglia trattando anche tematiche non strettamente inerenti alla permanenza del proprio familiare in struttura (parlano dei loro problemi personali).
I colloqui telefonici sono inerenti a diversi aspetti: medici, organizzativi, compere, ecc.

Servizio	Numero colloqui programmati e non con le famiglie (annuali)	Informali e telefonici
Comunità Alloggio	10	52
Centro Diurno	1 incontro programmato a famiglia (circa 25)	quotidiani e costanti (media 1 al giorno)

Per verificare il **livello di soddisfazione dei familiari** degli ospiti del Centro Diurno e della Comunità-alloggio, ogni anno provvediamo ad inviare un questionario di soddisfazione con cui chiede di esprimere un giudizio sui livelli di servizio, sulla comunicazione, sulla preparazione del personale.

Per il **Centro Diurno**, sono stati consegnati 22 questionari e ne sono rientrati 22 compilati, corrispondenti al 100% dei rientri.

Domande di soddisfazione familiari Centro Diurno legenda valutazioni: ottimo: 4; discreto: 3; sufficiente: 2; scarso: 1	**% di risposta**	**Voto (max=4)**
1) E' soddisfatto di come ci si prende cura del suo familiare al centro diurno? (igiene personale, cura dell'aspetto, etc)	96,59%	3,86
2) E' stato informato degli obiettivi educativi e delle attività programmate per il suo famigliare presso il centro diurno?	98,86%	3,95
3) E' soddisfatto delle attività svolte dal suo famigliare presso il centro diurno?	93,18%	3,73
4) Ritiene che la comunicazione con il personale sia adeguata alle sue esigenze (chiara, puntuale, esaustiva)?	97,73%	3,91
5) Si ritiene soddisfatto della professionalità espressa dal personale?	97,73%	3,91
6) E' soddisfatto nel complesso del servizio offerto?	97.73%	3,91

Per la **comunità-alloggio** sono stati consegnati 8 questionari e ne sono rientrati 7 compilati rispondenti al 87.5% dei rientri.

Domande di soddisfazione familiari Comunità alloggio legenda valutazioni: ottimo: 4; discreto: 3; sufficiente: 2; scarso: 1	**% di risposta**	**Voto (max=4)**
1) E' soddisfatto della modalità con cui ci prendiamo cura del suo familiare (igiene personale, cura dell'aspetto, aspetto medico, etc)?	96,42%	3,85
2) E' informato/a del progetto educativo individuale del proprio famigliare (obiettivi e attività)?	89,28%	3,57
3) E' soddisfatto delle attività svolte dal suo famigliare presso la comunità alloggio?	82.14%	3,28
4) Ritiene che la comunicazione con il personale sia adeguata alle sue esigenze (chiara e puntuale, esaustiva)?	92,85%	3,71
5) E' soddisfatto della professionalità espressa dal personale?	92,85%	3,71
6) E' soddisfatto nel complesso del servizio offerto?	85,71%	3,42

La comunità alloggio, rileva l'indice di soddisfazione famigliari con un dato medio del 89.88%.
Per il centro diurno i valori si portano sulla media del 96,97% .

SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Per verificare il **livello di soddisfazione dei nostri ospiti** del Centro Diurno e della Comunità-alloggio, abbiamo avviato la somministrazione di un questionario di soddisfazione con cui si chiede di esprimere un giudizio sui livelli di servizio, sulla comunicazione, sulla preparazione del personale.
La modalità adottata è stata quella individuale: l'educatore ha intervistato ogni singolo utente leggendo assieme o spiegando le domande del medesimo.

Domande di soddisfazione utenti Centro Diurno legenda valutazioni: 1 SI, 0 NO.	**% di risposta**
1) Ti piace stare qui al centro?	100%
2) Ti piace fare le attività?	100%
3) Mangi bene?	81,2%
4) Vai d'accordo con i compagni?	100%
5) Vai d'accordo con gli operatori?	100%
6) Gli operatori ti aiutano quando hai bisogno?	100%
7) Ti piacciono le uscite con gli operatori?	93,7%

Domande di soddisfazione utenti Comunità alloggio legenda valutazioni: 1 SI, 0 NO.	**% di risposta**
1) Ti piace stare qui al centro?	100%
2) Ti piace fare le attività?	100%
3) Mangi bene?	100%
4) Vai d'accordo con i compagni?	100%
5) Vai d'accordo con gli operatori?	100%
6) Gli operatori ti aiutano quando hai bisogno?	100%
7) Ti piacciono le uscite con gli operatori?	100%

Il Centro Diurno, rileva l'indice di soddisfazione utenti,
con un dato medio del 96,87%.
Per la Comunità alloggio i valori si assestano sulla media del 100%.

UN SERVIZIO PERSONALIZZATO ATTRAVERSO IL P.E.I.

La progettazione nei servizi educativi assistenziali si esplica nella formulazione dei **Piani Educativi Individualizzati** (PEI)
Sono percorsi individuali che comprendono la valutazione iniziale, i processi decisionali e le relative scelte, definiscono gli obiettivi specifici, gli strumenti da adottare e le modalità operative.
I progetti educativi, che vengono presentati e condivisi con le famiglie nel corso dei colloqui programmati, sono condivisi all'interno delle equipe operatori dove vengono raccolte le osservazioni dei singoli, utili alla redazione del progetto.
I PEI sono degli strumenti di lavoro assolutamente flessibili: in qualsiasi momento, se necessario, possono essere modificati, integrati o redatti nuovamente: per questo, in cooperativa, verifichiamo periodicamente il raggiungimento degli obiettivi in essi riportati.

Con riferimento al 2018, la situazione emersa dall'attività di valutazione è positiva, in quanto per tutti i servizi gli obiettivi dei PEI risultano raggiunti con le seguenti percentuali:

Servizio	Numero di obiettivi PEI raggiunti
Centro Diurno	53 su 60 = 88,3%
Comunità Alloggio	34 su 37 = 91,89%
Gruppo Appartamento	15 su 16 = 93,75%

PROGETTAZIONE E INNOVAZIONE

Anche nel corso del 2018 abbiamo dato continuità all'attività di co-progettazione con le istituzioni, sia del pubblico, che del privato sociale.

PROGETTO
"UNA STORIA A PIÙ MANI"
SCUOLA EL. FILZI
CLASSE 5° C

Il progetto si pone l'obiettivo ambizioso di far collaborare i nostri utenti con i bambini nella realizzazione di un percorso creativo, non solo manuale, nel quale sappiamo essere capaci, ma anche e soprattutto nel pensiero narrativo.
Si propone infatti, la realizzazione di un racconto per l'infanzia a più mani, in cui i bambini della classe 5° C e gli utenti del centro diurno collaborano sia per la parte narrativa che per la realizzazione del libro.
Il filo conduttore della narrazione è l'Amicizia.
L'attività ha previsto 5 incontri in classe:

- 31 ottobre 2018 conoscenza della classe, condivisione del percorso, inizio della stesura della storia
- 07 novembre 2018 conclusione della storia
- 14 novembre 2018 inizio realizzazione libro
- 28 novembre 2018 fine realizzazione libro
- 05 dicembre 2018 assegnazione parti e saluti.

Hanno partecipato:
5 utenti centro diurno rosa blu + 2 operatori
22 bambini
1 maestra

In un secondo momento (aprile 2019) il racconto sarà letto ed animato ad altre 3 classi della scuola el. Filzi.

- 03 aprile 2019
- 10 aprile 2019
- 17 aprile 2019

In parallelo a questo progetto ci è stato proposto da alcune insegnanti della scuola, la partecipazione ad alcune letture animate realizzate dai bambini a favore dei nostri utenti. Gli appuntamenti si svolgeranno a cadenza mensile da gennaio a maggio 2019.

LE NOSTRE INIZIATIVE PER LA COMUNITÀ

Siamo espressione della comunità nella quale operiamo da più di trent'anni: per questo per noi è naturale pensare ad un servizio aperto al territorio, in cui lo scambio tra "dentro" e "fuori" sia costante, a beneficio dei nostri utenti.
Quest'anno il tema della festa è stata "la caccia al tesoro".

05 RAPPORTO CON I COMMITTENTI

Nell'erogare i nostri servizi agli utenti, operiamo in regime di convenzionamento con la sottoscrizione di un accordo di contratto con il Comune di Venezia e l'Azienda ULSS 3.

Più precisamente il fatturato sviluppato nel 2018 è derivato dai seguenti rapporti:

	Comunità alloggio			Gruppi appartamento			Centro diurno		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Ulss3	164.779	162.837	159.715	//	//	//	238.894	230.929	459.281
Comune Venezia	374.134	370.890	366.459	78.434	78.220	63.519	101.105	96.213	703
Comune Marcon	//	//	//	15.687	15.644	15.644	9.250	9.042	//
Posto di emergenza	//	//	22.950	//	//	//	4.637	6.201	//
TOTALE	**538.913**	**533.727**	**549.124**	**94.121**	**93.864**	**79.162**	**353.886**	**342.386**	**459.984**

DIALOGO E SCAMBIO CON GLI ASSISTENTI SOCIALI DEI SERVIZI PUBBLICI

COMUNITÀ ALLOGGIO

Ogni sei mesi il coordinatore incontra le assistenti sociali del Comune per dei colloqui di aggiornamento sui casi che e sui progetti individuali e di struttura.
Sono più frequenti i contatti telefonici in cui ci si scambia informazioni utili per la progettazione o la richiesta dì informazioni generali.
Questi incontri servono anche per fare il punto della situazione del rapporto con la famiglia.
Con i referenti dell'Ulss3 ci sono solo contatti telefonici tranne che per casi particolari.

CENTRO DIURNO

Le assistenti sociali di Comuni e ULSS 3, referenti dei singoli casi, vengono regolarmente (ogni circa sei mesi) invitate in struttura per essere aggiornate sull'andamento dei progetti educativi degli utenti. In queste occasioni si fa anche il punto della situazione sull'ambiente familiare dei singoli e si condivide ogni tipo di informazione utile per il lavoro con l'utente e il monitoraggio delle prime settimane di inserimento di nuovi utenti, periodo solitamente più critico.

LA SODDISFAZIONE DEI COMMITTENTI

Domande di soddisfazione (voto da 1= minimo a 6=massimo)	Comunità Alloggio Media	Centro Diurno Media
1) Capacità e tempestività di dare risposte alle richieste	6	5,5
2) Capacità di dare risposta ai bisogni dell'utente	5,66	5,5
3) Adeguatezza delle attività proposte	5,66	5,5
4) Professionalità	6	5,5
5) Rispondenza del servizio ai requisiti richiesti	6	5,5
6) Disponibilità e capacità di collaborazione	6	6
7) Accessibilità dell'interlocutore	6	6
8) Completezza e chiarezza delle comunicazioni	6	5,75
Punteggio totale raggiunto dal totale questionari (A)	**142**	**181**
Punteggio totale raggiungibile dal totale questionari (B)	**144**	**192**
Percentuale di gradimento (A/B)	**98,61%**	**94,27%**

Dei 6 questionari inviati dalla Comunità ai committenti sono rientrati 3 con percentuale di soddisfazione generale del 98.61%, per il Centro Diurno tutti i 4 questionari inviati sono rientrati con percentuali di gradimento generale del 94.27%.

06 VALORE AGGIUNTO ECONOMICO

In termini di risultato della gestione, il Valore della produzione 2018, calcolato come somma dei ricavi caratteristici e di altri ricavi e proventi, è pari a 1.184.724€, con un incremento del 9% rispetto al 2017 per effetto dell'adeguamento delle rette medie per i Centri Diurni previste dal Dgr 740.
I maggiori costi dovuti al servizio di trasporto, ora a carico degli Enti Gestori, è pari alle quote dei livelli di gravità riconosciute attraverso il Dgr 740.
Il risultato di esercizio ha registrato un utile pari a 3.046€: l'Assemblea dei soci ha deliberato di destinarlo completamente alle riserve della Cooperativa, fatto salvo il contributo al Fondo Mutualistico Coopfond.

Oltre agli aspetti strettamente contabili, risulta molto interessante presentare i principali dati di bilancio in modo da consentire anche una **rilettura in chiave sociale** della tradizionale contabilità economica, attraverso l'analisi del Valore Aggiunto.

Questo parametro è un indicatore delle risorse economiche prodotte e della loro ripartizione nel contesto territoriale di riferimento e rappresenta **l'aumento di ricchezza che l'impresa è stata in grado di creare durante l'esercizio**.

Per capire come tale ricchezza sia stata impiegata e soprattutto **a chi è stata distribuita**, proponiamo i grafici e le tabelle che seguono: prima si rappresenta il calcolo del Valore Aggiunto e poi la sua distribuzione ai portatori di interessi.

La ricchezza economica creata e distribuita dalla ROSA BLU è stata pari a € **863.448** (+4% rispetto al 2017), come differenza tra il valore della produzione e i principali costi per acquisire le risorse esterne necessarie al funzionamento della Cooperativa.

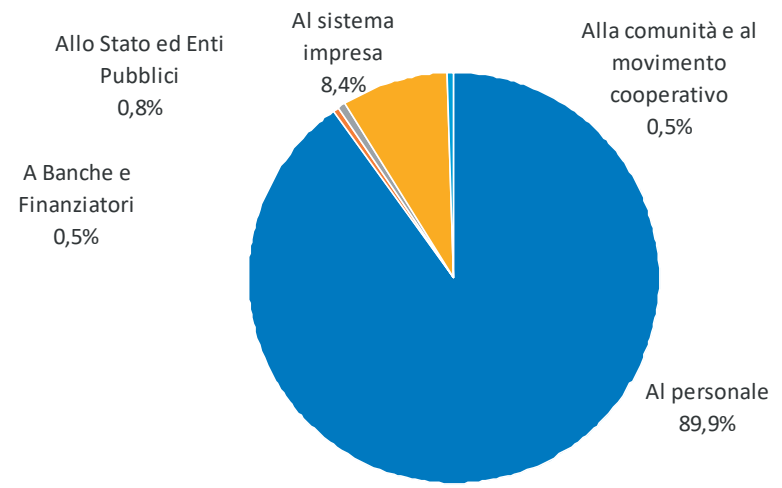
Prospetto sintetico per la determinazione del valore aggiunto prodotto	2016	2017	2018	Var % 2018-17
A) Valore della produzione	**1.044.816**	**1.082.791**	**1.184.724**	**9%**
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	986.919	969.977	1.088.271	12%
Altri ricavi di proventi	57.897	112.814	96.453	-15%
B) Costi intermedi della produzione	**256.948**	**255.698**	**321.276**	**26%**
Per materie prime sussid. consumo e merci	20.682	21.626	22.866	6%
Costi per servizi	170.919	198.515	275.668	39%
Godimento di beni terzi	1.047	683	1.151	69%
Oneri diversi di gestione e altri accantonamenti	64.300	34.874	21.590	-38%
Valore aggiunto (= A-B)	**787.868**	**827.093**	**863.448**	**4%**

L'analisi del Valore Aggiunto realizza un collegamento tra la contabilità generale d'esercizio e il Bilancio Sociale, allo scopo di misurare la ricchezza creata dall'attività aziendale a vantaggio dell'intera collettività e di identificare al suo interno i portatori di interessi (stakeholder) che ne sono gli effettivi destinatari. In termini generali, il valore aggiunto è indice dell'efficienza aziendale, così come la sua distribuzione sul territorio è un indicatore qualitativo del suo impatto sociale, oltre che verifica della reale portata della responsabilità sociale assunta.

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO (DATI IN EURO)

Valore aggiunto come remunerazione a:	2016	2017	2018	Var % 2018-17
Al personale	**715.564**	**738.281**	**776.165**	**5%**
Personale dipendente (soci e dipendenti non soci)				
Salari e Stipendi, Oneri sociali, TFR	685.884	706.915	741.003	5%
Altri costi per il personale	2.986	3.361	4.940	47%
Personale non dipendente				
Collaboratori	23.694	25.605	29.622	16%
Rimborsi per amministratori e sindaci	3.000	2.400	600	-75%
Allo Stato ed Enti Pubblici	**6.638**	**8.909**	**6.676**	**-25%**
Imposte sul reddito di esercizio	2.108	1.385	2.145	55%
Altre imposte e tasse	4.530	7.524	4.531	-40%
A Banche e Finanziatori	**2.927**	**4.203**	**3.892**	**-7%**
Oneri per capitali a breve termine	1.003	974	14	-99%
Oneri per capitali a lungo termine	1.924	3.230	3.879	20%
Al sistema impresa	**60.783**	**73.435**	**72.375**	**-1%**
Accantonamenti a riserve	2.154	4.553	2.955	-35%
Ammortamenti	58.630	68.882	69.420	1%
Alla comunità e al movimento cooperativo	**1.956**	**2.265**	**4.340**	**92%**

RICCHEZZA ECONOMICA DISTRIBUITA DALLA COOP. LA ROSA BLU NELL'ANNO 2018



Il Valore aggiunto così determinato viene quindi ripartito tra gli interlocutori interni, coloro che partecipano al processo produttivo, gli interlocutori esterni e l'impresa stessa, la quale rappresenta pure l'interesse di potenziali interlocutori vista l'indivisibilità della riserva che sancisce formalmente il concetto di transgenerazionalità.
Dall'analisi dei risultati dell'esercizio 2018 si evince che:

- La quota più rilevante del valore aggiunto è destinata al **personale** (pari al 90%) ossia a coloro che garantiscono il raggiungimento dei risultati. Questo ammontare comprende tutti i rapporti di lavoro, i soci cooperatori, i dipendenti non soci, i collaboratori. Si può notare un aumento del 5% del valore trasferito ai soci e lavoratori, per effetto di maggiori stipendi versati.
- Al rafforzamento della **Cooperativa** è riservato l'8% della ricchezza prodotta. Con l'accantonamento alle riserve indivisibili La Rosa Blu rafforza le proprie risorse patrimoniali, trasmettendole virtualmente alle generazioni future; gli ammortamenti riflettono gli accantonamenti dei nuovi cespiti relativi agli interventi strutturali per l'ammodernamento degli spogliatoi per il personale. Ancora tra gli ammortamenti è da segnalare quello relativo all'immobile ricevuto in donazione nel comune di Canal S. Bovo TN.
- Seguono nella distribuzione lo **Stato, enti ed istituzioni**, sotto forma di tasse, imposte ed altri diritti per un ammontare pari all0 0,8%; la riduzione di circa il 25% rispetto all'anno precedente è dovuto al fatto che nel 2018 non ci sono state imposte di esercizi precedenti come per il 2017.

- Ai finanziatori vengono risorse pari allo 0,5% del valore aggiunto quali interessi passivi e oneri per prestiti;
- La parte destinata al movimento cooperativo e al territorio ammonta a circa lo 0,5% del valore aggiunto.

Il Gruppo di lavoro che ha direttamente seguito
la redazione del
Bilancio Sociale è così composto:

Marco Caputo - Presidente
Giovanni Facchinetto – Amm. Delegato
Fiorenza Valleri - Direttore
Francesco Baroni - Coordinatore
Carroli Filippo – Coordinatore
Monia Zanin – Educatrice