

# Bilancio sociale

## LA PRIMULA

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Esercizio 2023



## METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

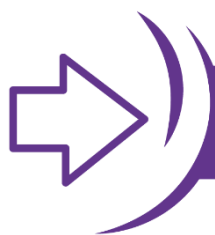
Con questa edizione del Bilancio sociale, la cooperativa sociale LA PRIMULA si prefigge di comunicare all'esterno in modo sintetico ma efficace, scientifico ma chiaro, i principali esiti dell'attività realizzata nel 2023. Nella scelta di quale documento realizzare e quali dati far emergere, si è deciso di aderire come negli anni precedenti ad un metodo già testato nella provincia autonoma di Trento, nonché in Veneto ed in Friuli Venezia Giulia, di uno strumento quindi condiviso con molte altre cooperative sociali, trasparente, validato e comparabile: si tratta del metodo **ImpACT** per la valutazione dell'impatto sociale realizzato dall'istituto di ricerca Euricse di Trento.

Metodologicamente, il modello risponde alla recente Riforma del Terzo settore (L. 106/2016, art.7 comma d) e relativi decreti attuativi che non solo richiedono alle imprese sociali (e quindi alle cooperative sociali) di redigere in modo obbligatorio un proprio bilancio sociale, ma stabilisce anche generici obblighi di trasparenza e informazione verso i terzi, nonché una valutazione dell'impatto sociale prodotto, dove *“Per valutazione dell'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”* (art.7 comma 3). Il metodo ImpACT incentiva alla progressiva estensione della rendicontazione sociale a dimensioni di impatto sociale, includendo nel Bilancio sociale specifici indicatori quantitativi e qualitativi delle ricadute e dell'impatto generato sul tessuto sociale di riferimento. Un processo articolato, dunque, ma che si vuole condividere nella convinzione che sia utile per fare emergere le specificità della cooperativa sociale con dati ricchi e che identifichino in vario modo le diverse dimensioni dell'azione, quella imprenditoriale e quantitativa e quella sociale e qualitativa, valutate come risultato immediato e di breve nei prodotti e servizi offerti e come risultato di lungo periodo nelle varie azioni sociali e politiche a favore del territorio e degli stakeholder.

Il metodo è poi sufficientemente standardizzato, e quindi la presentazione che seguirà rispetta volontariamente struttura, contenuti, ordine di presentazione, modelli grafici proposti dal modello ImpACT. Ciò permette agli interlocutori della cooperativa di disporre di un metodo teorico e visivo per approcciarsi al tema della rendicontazione e valutazione unico per tutte le imprese che seguono la valutazione con ImpACT e in conclusione permette di confrontare dimensioni e risultati raggiunti con ad esempio benchmark di territorio. È in tal senso che il presente bilancio sociale punta a rispettare tutti i principi proposti dalle linee guida nazionali (capitolo 5 delle linee guida per gli enti di Terzo settore): rilevanza delle informazioni fornite, completezza alla luce degli stakeholder con cui l'organizzazione si relaziona, trasparenza, neutralità, competenza di periodo (con riferimento prioritario all'esercizio di riferimento, ma anche con alcune analisi di trend o di impatto di medio periodo), comparabilità sia nel tempo che con altre organizzazioni del territorio, chiarezza (pur usando talvolta un linguaggio tecnico), veridicità e verificabilità dati i processi di rilevazione seguiti con il metodo ImpACT, attendibilità, autonomia delle terze parti per le parti di bilancio sociale relative alle percezioni su politiche e azioni. Sotto quest'ultimo profilo, il metodo accoglie l'invito a “favorire processi partecipativi interni ed esterni all'ente” poiché proprio nella riflessione sulle politiche organizzative e sulle dimensioni più qualitative il metodo ha richiesto di organizzare un Gruppo di lavoro, per la cooperativa composto da una parte dei membri del CdA, e nello specifico da utenti o famigliari di utenti e volontari. In questo modo, sulla base di chiari indicatori ci si interrogherà sui risultati raggiunti e su eventuali elementi di miglioramento o cambiamento nei processi e negli esiti.

Si osserva ancora, il presente prospetto di bilancio sociale ripercorre -con alcuni approfondimenti di merito e impostazione resa flessibile secondo quanto consentito dalle stesse Linee guida- la struttura di bilancio sociale ancora prevista dalle Linee guida nazionali, articolando la riflessione su Metodologia adottata, Informazioni generali sull'ente, Struttura di governo e amministrazione, Persone che operano per l'ente, Obiettivi e attività, Situazione economico-finanziaria, Altre informazioni rilevanti. Ogni sezione vuole portare la riflessione non solo sulle ricadute oggettive dell'anno, ma anche su elementi qualitativi del modo in cui la cooperativa ha agito e dei risultati che essa ha raggiunto, cercando di guardare anche agli impatti eterogenei, a ricadute che non vanno intese solo nel breve periodo, nell'anno di riferimento del presente bilancio sociale, ma nel loro valore di cambiamento e di prospettiva di lungo periodo.

È alla luce di tali premesse ed impostazioni, che la cooperativa sociale vuole essere rappresentata e rendicontata alla collettività nelle pagine seguenti.



## INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

LA PRIMULA è una cooperativa sociale di tipo A e come tale ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la produzione di prestazioni socio-sanitarie.

### *Carta di identità della cooperativa*

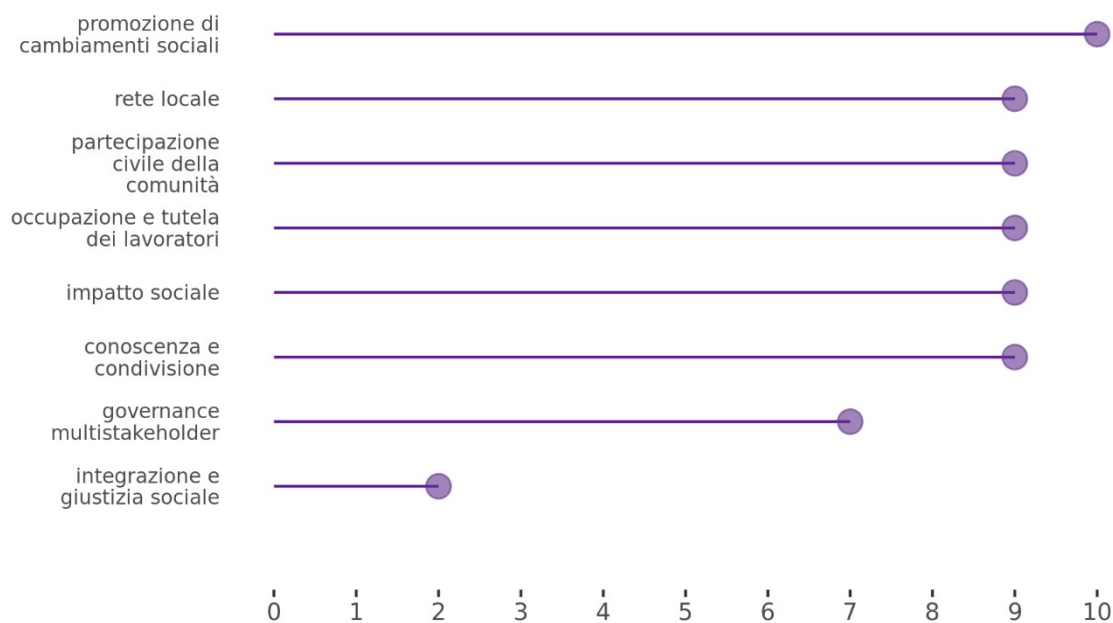

Nello specifico la cooperativa gestisce una comunità alloggio per persone adulte con disabilità.

Gli illustrati servizi corrispondono fedelmente alle attività previste statutariamente, considerando infatti che lo Statuto prevede testualmente che la cooperativa sociale si occupi gestione di comunità alloggio per persone adulte con disabilità.

L'attuale offerta ed aree di intervento sono frutto di **motivazioni pro-sociali** presenti fin dalla nascita della cooperativa. La cooperativa nasce nel 1992 come associazione e assume la forma di cooperativa sociale nel 1994. LA PRIMULA viene inizialmente fondata da un gruppo di genitori di disabili adulti oltre che da numerosi amici del comune di Casier convinti che l'integrazione sociale di soggetti svantaggiati debba coinvolgere le istituzioni pubbliche e private del territorio. Queste persone sono anche figli della comunità che li circonda, quindi partecipi alla vita del paese e in grado di acquisire maggiore conoscenza e coinvolgimento nei vari settori sociali, culturali e sportivi. Nasce con questo proposito la Cooperativa il cui primo obiettivo è l'evoluzione dei propri ragazzi fuori dalla propria famiglia, favorendo una vita autonoma in un ambiente che possa offrire stimoli, relazioni, amicizie.

Una storia che si rinnova nella definizione specifica degli obiettivi organizzativi e nella **mission** che la cooperativa si è data: migliorare la qualità della vita delle persone con disabilità e favorire il loro inserimento in tutte le fasce della vita sociale civile non pensando al "dopo di noi", ma a "oggi e domani con noi".

## Mission



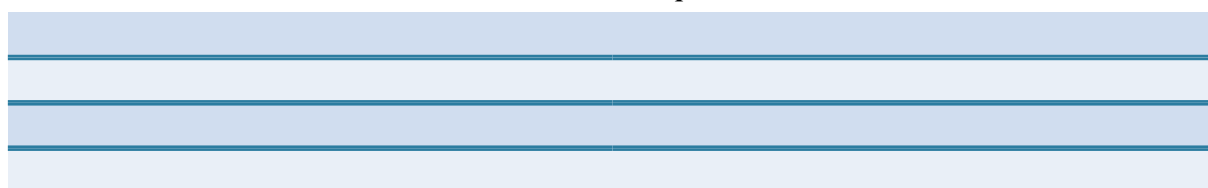
Alla luce di questi elementi identitari e finalità trasversali della cooperativa, si è lavorato nell'ultimo triennio con alcuni specifici e prioritari **obiettivi**, del cui raggiungimento si renderà anche nel presente bilancio sociale: ampliamento della struttura per creare altri posti e dare risposta a numerose famiglie con persone disabili al loro interno ed in lista di attesa per avere risposte dal sistema socio sanitario.



## STRUTTURA GOVERNO AMMINISTRAZIONE

Essere una cooperativa sociale significa innanzitutto essere un'organizzazione fatta di persone cui è assegnato un paritario potere nel processo decisionale. La presentazione della struttura di governo della cooperativa e dei suoi meccanismi di rappresentanza e di amministrazione risulta quindi funzionale a comprendere la socialità dell'azione e i livelli di partecipazione e rappresentanza dei diversi interessi che ruotano attorno alle attività dell'ente.

### *Governare La Cooperativa*



Al 31 dicembre 2023, la cooperativa sociale include nella **base sociale** 32 soci e durante l'anno si è registrata l'entrata di 1 socio e l'uscita di 3 soci, registrando così una variazione negativa.

LA PRIMULA si è dotata di una base sociale **multi-stakeholder**, cercando di promuovere il coinvolgimento e l'inclusione nelle proprie strutture di governo democratico di portatori di interessi diversi e di esponenti della collettività e del territorio. Tra gli stakeholder formalmente coinvolti nel processo decisionale particolare attenzione meritano i soci beneficiari delle attività: la base sociale include 17 utenti o loro famigliari.

### Suddivisione soci per tipologia

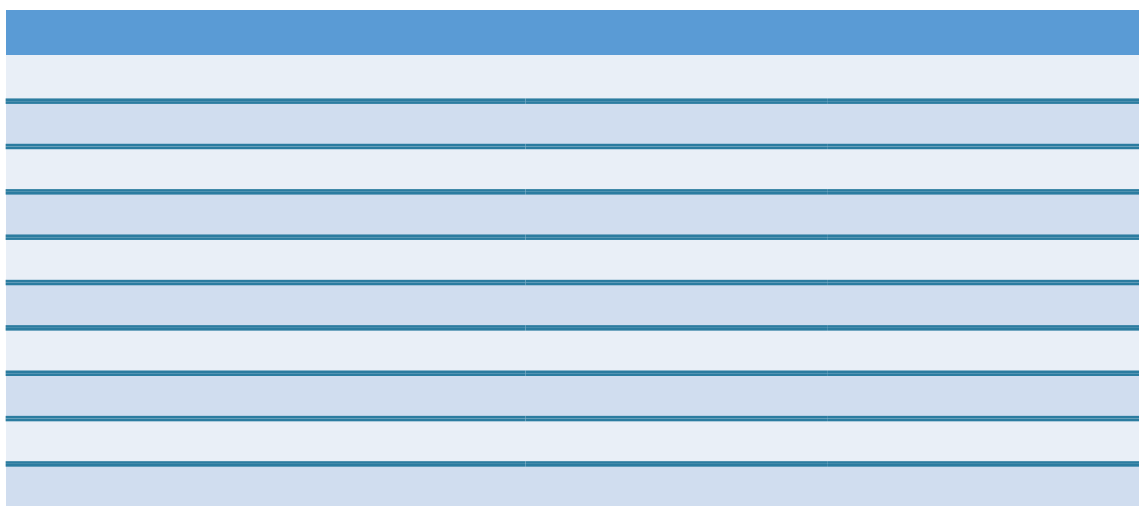


Il dato sulla composizione della base sociale va letto anche alla luce delle specificità del **rapporto associativo** e nelle politiche

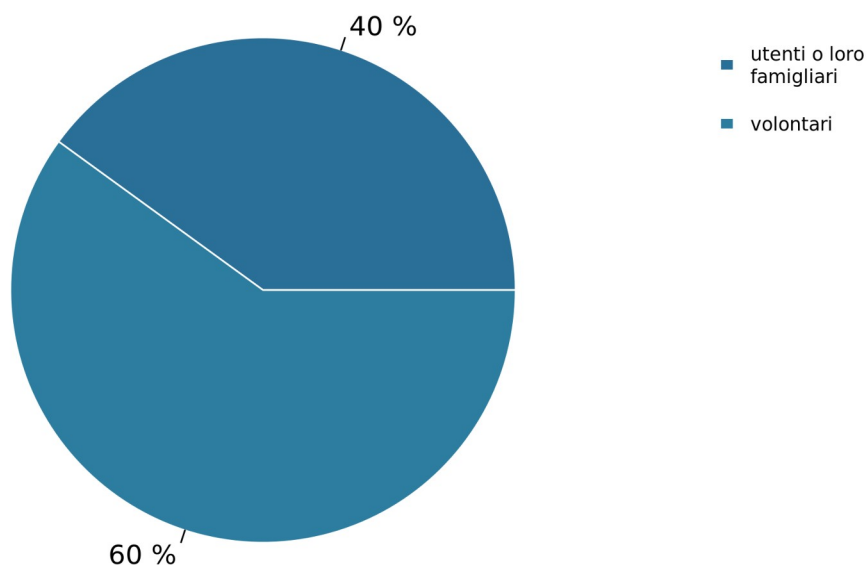
adottate verso i soci. La Cooperativa ha sempre accolto tutti coloro che hanno espresso la volontà di collaborare ma ha dovuto osservare la rigida normativa che regola la mutualità delle cooperative sociali e pertanto deve esserci sempre un pareggio tra soci fruitori e soci volontari. I soci fruitori non possono superare le 18 unità perché tante sono le disponibilità di ricezione mentre i posti per occupati occasionali non fanno scaturire soci fruitori. Di conseguenza il numero dei soci volontari può superare quello dei fruitori. La Cooperativa aveva anche la categoria dei soci onorari che il Ministero delle Politiche Sociali ha fatto deperennare in sede di visita ispettiva in quanto non è una categoria consona ad una cooperativa sociale.

Nel 2023 LA PRIMULA ha organizzato 1 assemblea ordinaria. Il tasso di partecipazione per l'assemblea di approvazione del bilancio è stato complessivamente del 31%, di cui il 3% rappresentato per delega (partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 60%).

Il **Consiglio di Amministrazione**, organo amministrativo ed esecutivo della cooperativa, è composto da 10 consiglieri. Si tratta di esponenti di categorie diverse di portatori di interesse, dimostrando nuovamente la rilevanza assegnata a portare anche nel processo gestionale le scelte e il confronto tra attori diversi. Nell'anno il CdA si è riunito 9 volte con un tasso medio di partecipazione dell'80%. I consiglieri rimangono in carica tre anni che possono essere rinnovati senza limiti di periodo. La firma sociale è del Presidente che risponde verso i soci e verso terzi. Il CdA ha la responsabilità della conduzione ed amministrazione della cooperativa.



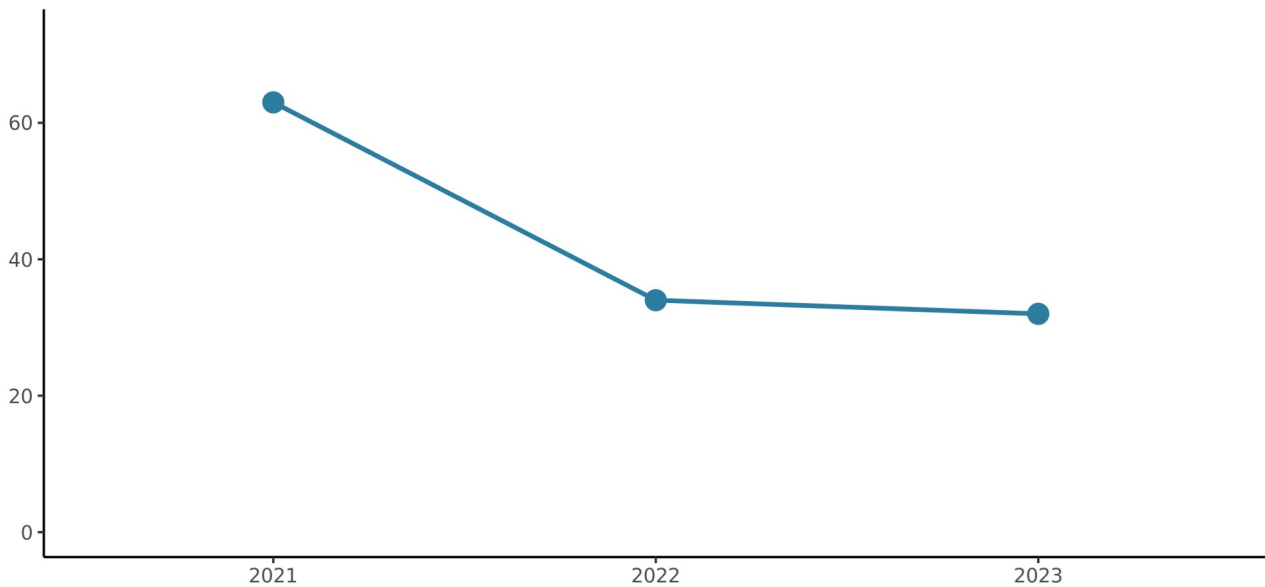
Composizione del CdA



La ricerca di una certa democraticità e socialità del processo decisionale può essere osservata nella presenza nell'organo amministrativo di donne.

Le politiche attivate nei confronti dei soci hanno avuto alcuni esiti oggettivi, il primo di questi riguarda il turn over della base sociale: se all'atto della fondazione la cooperativa sociale contava sulla presenza di 18 soci, come anticipato essi sono oggi 32. Questi andamenti sono alla base dell'eterogenea composizione dei soci per anzianità di appartenenza: un 20% di soci è presente in cooperativa sociale da meno di 5 anni rispetto a un 80% di soci presenti da più di 15 anni.

Andamento numero soci

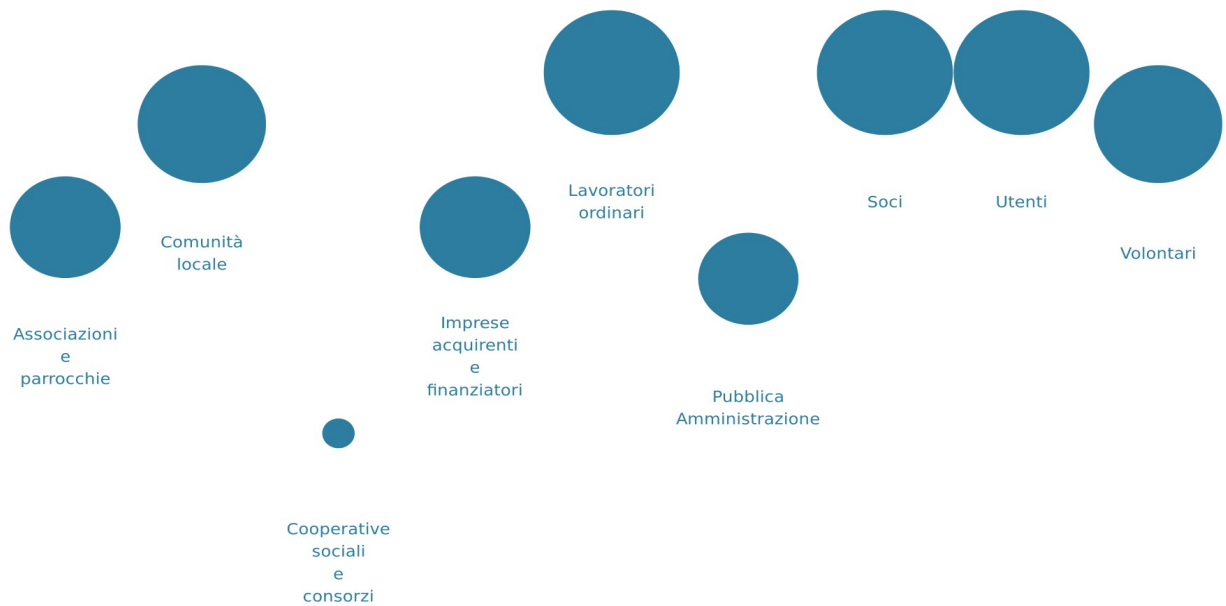


La cooperativa non prevede per nessuna carica (amministratori, revisori, presidente) compensi economici al di là di quanto eventualmente già goduto dalle persone nell'ambito di diversi ruoli all'interno della cooperativa. D'altra parte, gli utili conseguiti nel 2022 (ultimo anno disponibile rispetto all'assegnazione di utili da assemblea di bilancio) sono stati completamente accantonati a riserve con l'obiettivo di generare valore per la cooperativa e pensare alla sua crescita, anche in ottica generazionale e di beneficio alla collettività.

A conclusione della riflessione sulla democraticità e rappresentanza di interessi della cooperativa sociale, si deve comunque considerare che, nonostante la centralità del socio e degli organi di governo nel processo decisionale, la cooperativa agisce con una chiara identificazione di quelli che sono gli interessi dei diversi soggetti che con essa si relazionano, dei suoi **stakeholder**.



## Stakeholder



In particolare, le modalità di coinvolgimento dei lavoratori sono eterogenee e sviluppate: la cooperativa promuove la partecipazione dei lavoratori a momenti di co-progettazione di azioni, di nuovi interventi e di idee progettuali da apportare nei servizi di operatività, il coinvolgimento nel processo decisionale e nella pianificazione delle attività dell'organizzazione e la rappresentanza e la raccolta di idee attraverso gruppi o esponenti, momenti di incontro e confronto formali. LA PRIMULA rende partecipi i beneficiari dei servizi, attivando gli utenti nell'intercettazione di preferenze e idee e i familiari nella co-progettazione delle attività.



## PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Il perseguimento degli obiettivi e della funzione sociale della cooperativa viene garantito dall'impegno quotidiano di lavoratori e volontari che anche nel 2023 hanno rappresentato una risorsa fondamentale per LA PRIMULA.

### *Risorse Umane*

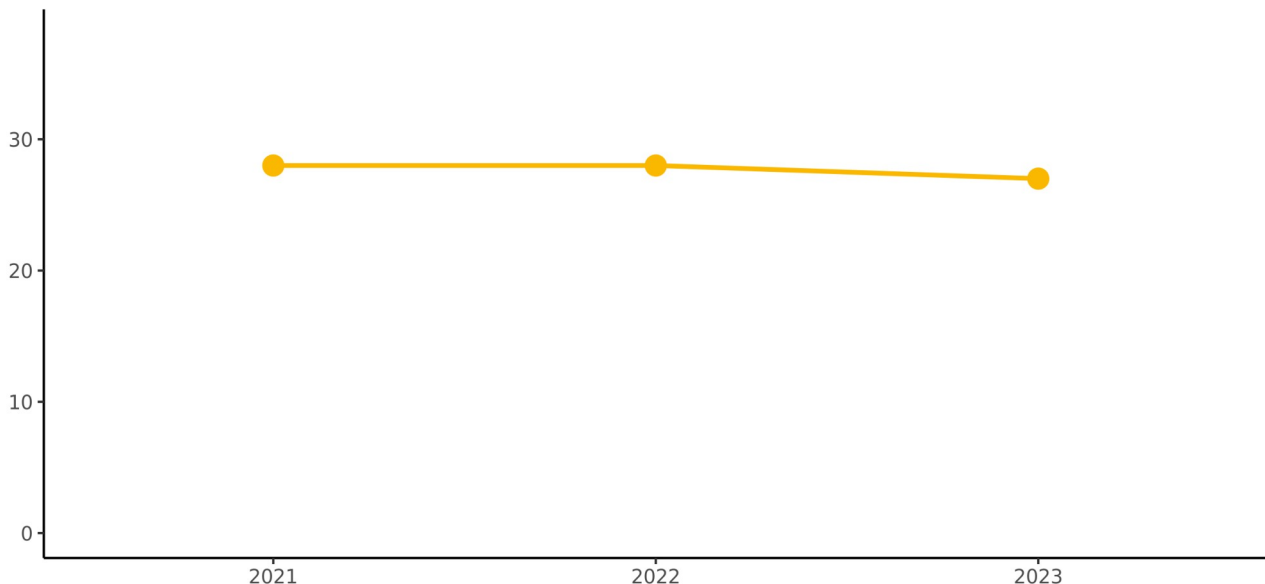
Le persone sono inserite all'interno di un **organigramma** definito e secondo chiare aree, ruoli e funzioni. Per la gestione della Comunità alloggio è stato individuato un coordinatore supportato dagli educatori. L'equipe di lavoro comprende personale OSS ed addetti ai servizi.

### **I DIPENDENTI**

I **lavoratori dipendenti**, impiegati dalla cooperativa al 31/12/2023 sono 27, di cui il 92.59% a tempo indeterminato e il 7.41% a tempo determinato. Durante l'anno la cooperativa ha visto l'ingresso di 5 dipendenti rispetto all'uscita di 6 lavoratori, registrando così una variazione negativa. Inoltre vi è da considerare che nell'arco dell'anno 3 lavoratori sono passati da contratti flessibili a contratti a tempo indeterminato.

Il totale delle posizioni lavorative del 2023 è stato quindi di 33 lavoratori, per equivalenti posizioni a tempo pieno di lavoro (ULA o Unità Lavorative Annue) quantificate nell'anno in 295.44 unità.

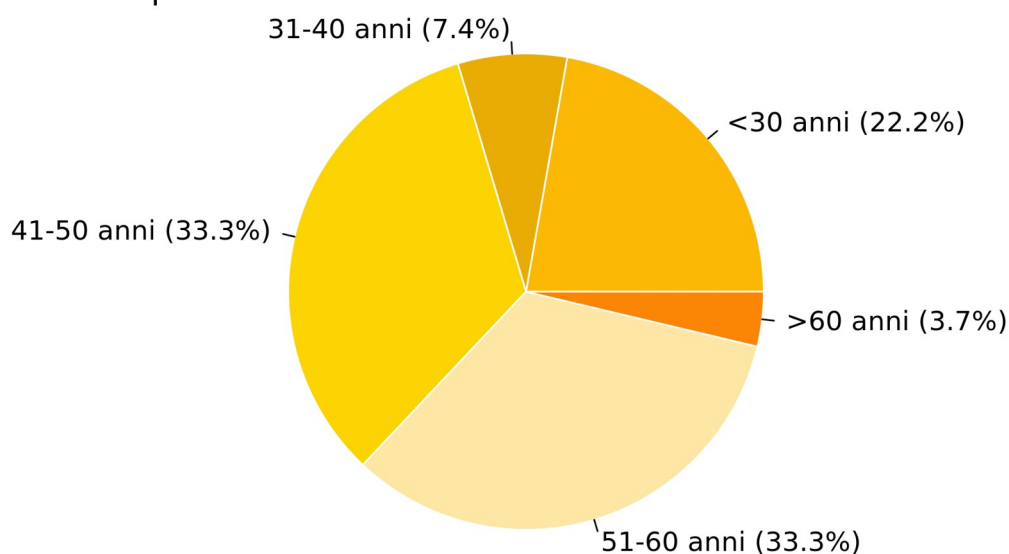
Andamento numero totale lavoratori ordinari



I **tratti socio-demografici** dei lavoratori dipendenti mettono in luce anche l'impatto occupazionale che la cooperativa ha avuto nel territorio e a favore delle varie classi di lavoratori.

La presenza di dipendenti donne è dell'85.19%. I giovani fino ai 30 anni sono invece il 22.22%, contro una percentuale del 37.04% di lavoratori che all'opposto hanno più di 50 anni.

### Composizione per età



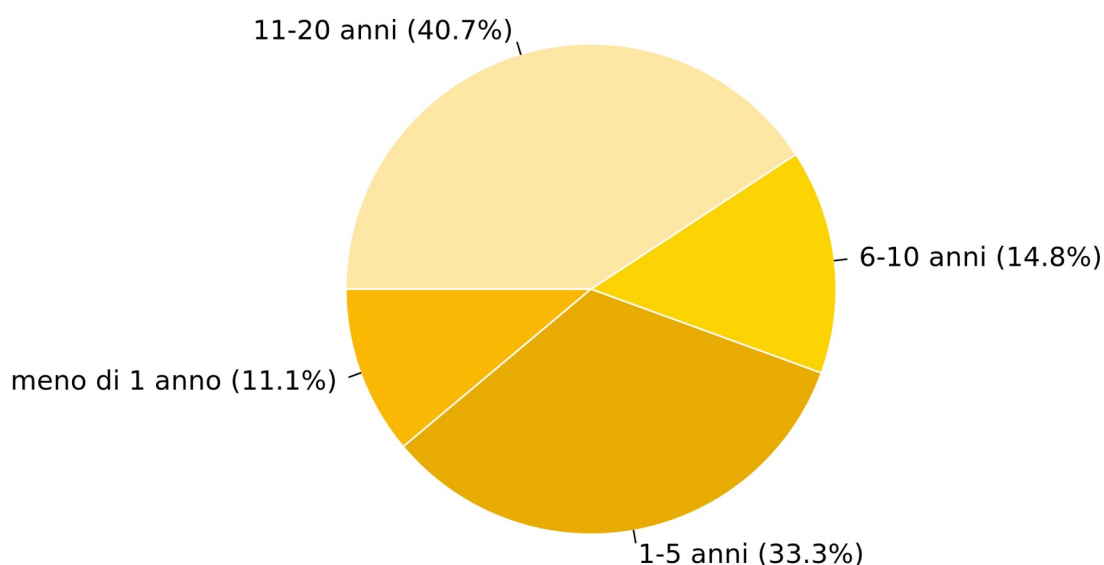
La cooperativa ha generato occupazione prevalentemente a favore del territorio in cui ha sede: il 66.67% dei lavoratori risiede nella stessa provincia mentre il 29.63% risiede nello stesso comune.

**I profili formativi e la classificazione per ruoli** che i lavoratori ricoprono forniscono informazioni tanto sulla eterogeneità di profili richiesti ed offerti quanto sulla conseguente qualità e professionalizzazione nell'offerta dei servizi. Rispetto alla formazione, i lavoratori si suddividono in 20 lavoratori con scuola dell'obbligo o qualifica professionale, 3 lavoratori diplomati e 4 laureati.

Rispetto invece ai ruoli ricoperti, la cooperativa conta sulla presenza di 21 OSS, 2 operai semplici, 2 educatori con titolo, 1 operaio specializzato e 1 coordinatore.

In una lettura dei livelli di **fidelizzazione** alla cooperativa, la fotografia dei lavoratori dipendenti illustra come il 55.56% degli stessi lavori in cooperativa da più di 5 anni.

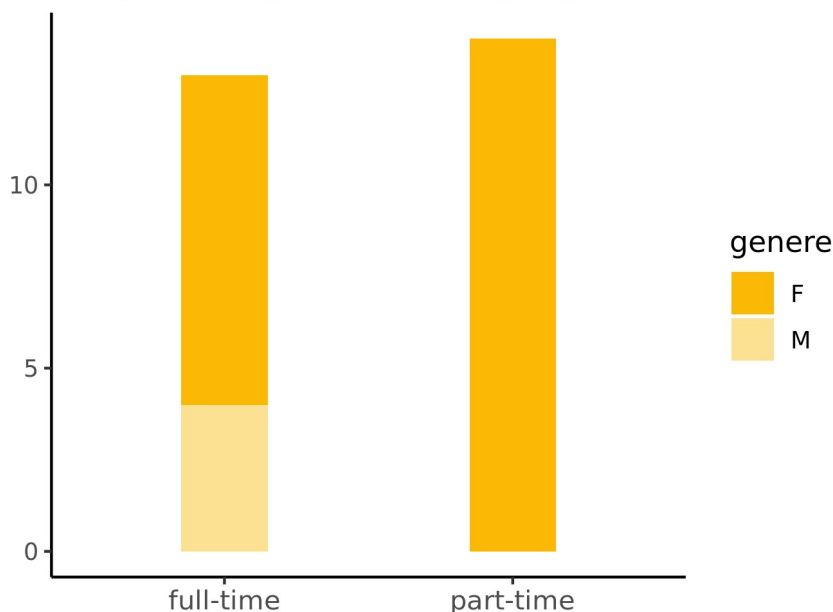
### Anzianità di servizio



Le **caratteristiche contrattuali** permettono di comprendere inquadramenti, elementi di valorizzazione della persona e flessibilità proposte, intercettando dove la cooperativa è capace di garantire elementi di qualità del lavoro e gli eventuali punti di miglioramento nella gestione delle

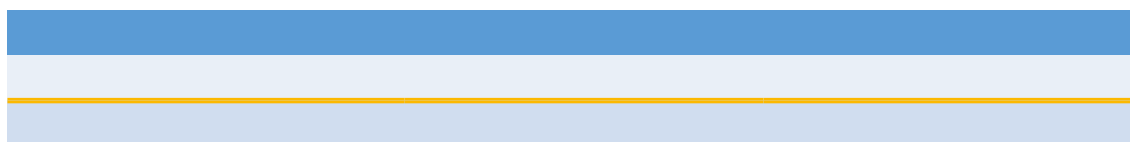
risorse umane. Per quanto riguarda la flessibilità temporale, il 48.15% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time rispetto alla presenza di 14 lavoratori con una posizione a part-time, di cui 5 richiesti dai lavoratori o accettati per conciliazione con proprie esigenze familiari. Complessivamente la cooperativa è riuscita a soddisfare il 100% di richieste di part-time pervenute dai propri dipendenti.

Composizione per contratto e per genere



In coerenza con i servizi prodotti e con la formazione dei lavoratori, i lavoratori sono inquadrati in ruoli e con livelli salariali eterogenei. Rispetto ai contratti, la cooperativa sociale applica ai propri lavoratori il contratto collettivo delle cooperative sociali.

#### *Inquadramento Contrattuale E Retribuzione*



Un modo per valorizzare il lavoro ed i lavoratori dipendenti è quello di garantire incentivi, economici e non, che influenzano anche la qualità del lavoro offerto. Economicamente, oltre allo stipendio base descritto, ai lavoratori sono riconosciuti altri incentivi o servizi integrativi, quali premi e riconoscimenti di produzione e fringe benefit come i buoni mensa o il telefonino aziendale. Un benefit indiretto garantito ai lavoratori è rappresentato poi dalla garanzia di una certa flessibilità sul lavoro, tale da sostenere ove compatibile con il servizio una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro. In particolare LA PRIMULA prevede la possibilità per il dipendente di poter usufruire di passaggio dal tempo pieno al tempo parziale orizzontale/verticale o viceversa, contratti flessibili che rispondono ad esigenze individuali e un'aspettativa ulteriore rispetto a quella prevista da normativa contrattuale.

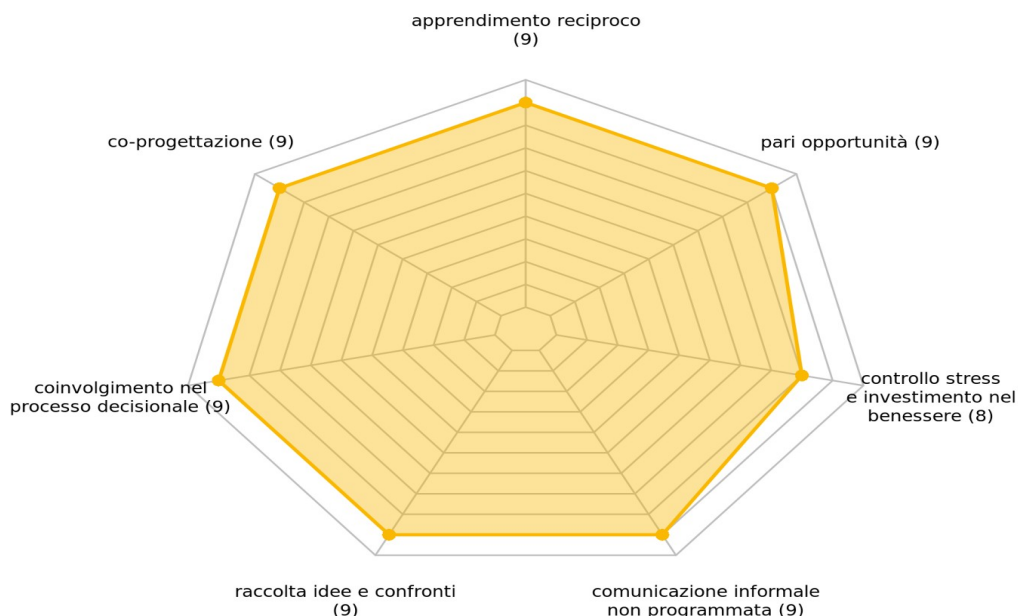
LA PRIMULA investe poi in **formazione**: durante l'anno sono state realizzate 142 ore di formazione, su vari temi e con diverse modalità. L'impegno dei dipendenti nella formazione è anche dimostrato dal fatto che il 100% è stato condotto in orario extra-lavorativo o senza riconoscimento delle ore di formazione come ore lavorate. Il costo delle attività formative è stimato in 2.500 Euro totali.

#### *La Formazione*



Accanto a tali elementi più aziendalistici, tema centrale per le cooperative sociali è sicuramente la sfera del **coinvolgimento** e del **benessere** dei lavoratori. LA PRIMULA investe in pratiche e dispositivi volti a garantire la partecipazione a gruppi di lavoro in cui sia centrale il confronto e l'apprendimento reciproco, la partecipazione dei lavoratori a momenti di co-progettazione di azioni, di nuovi interventi e di idee progettuali da apportare nei servizi di operatività, la promozione dell'ascolto e della comunicazione più informali o non programmati, il controllo dello stress e l'investimento nel benessere dei lavoratori e accorgimenti e decisioni che tutelino e supportino le pari opportunità, siano esse di genere, di credo religioso, di provenienza.

## Processi di gestione delle risorse umane



Elemento oggettivo del benessere o indicatori di possibili problematiche sono infine rilevabili nei dati su salute e contenziosi.

### *Salute*

---



---



---



---

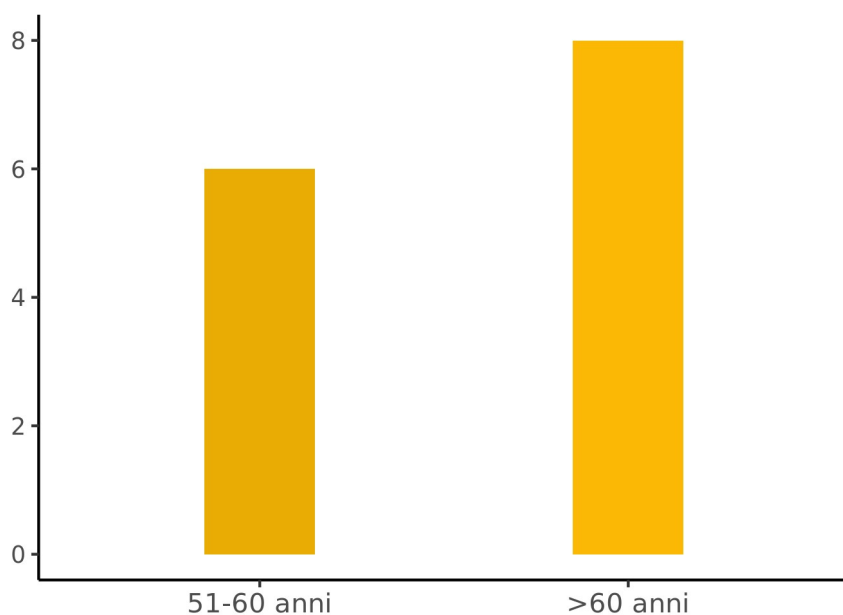
L'ente crede sia importante tenere controllati la soddisfazione dei propri lavoratori, per cui fa monitoraggio del loro benessere occasionalmente in modo non formalizzato e nell'anno la cooperativa non si è trovata ad affrontare contenziosi.

Una attenzione specifica la meritano quelle prassi organizzative che si inseriscono indirettamente in elementi di prima generazione di impatto per le politiche del lavoro a favore dei giovani o nuovi entranti nel mercato del lavoro: nel corso del 2023 la cooperativa ha ospitato 4 tirocini e 1 ragazzo in alternanza scuola lavoro.

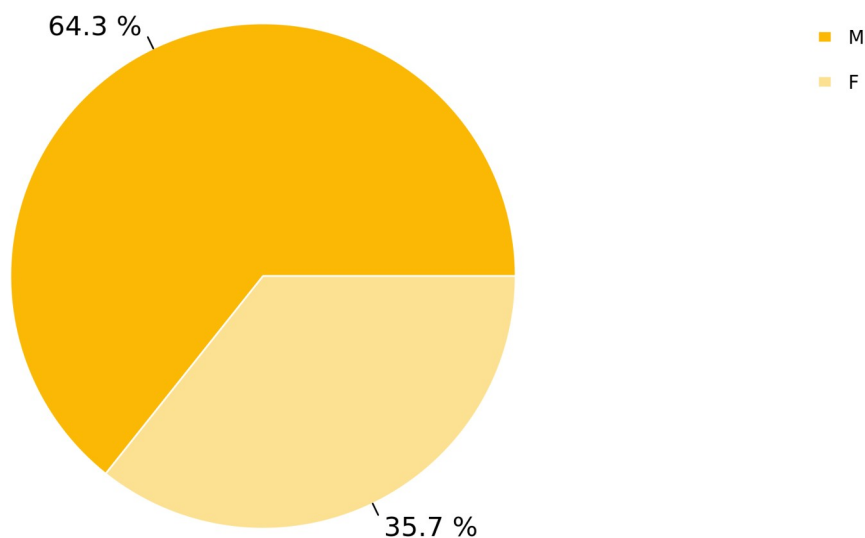
### **VOLONTARI E CITTADINANZA ATTIVA**

Il **volontariato** costituisce un'importante risorsa a disposizione dell'organizzazione e può essere interpretato come un indicatore indiretto del rapporto con la comunità. La cooperativa ha visto coinvolti in attività di volontariato complessivamente 8 volontari soci.

Età volontari

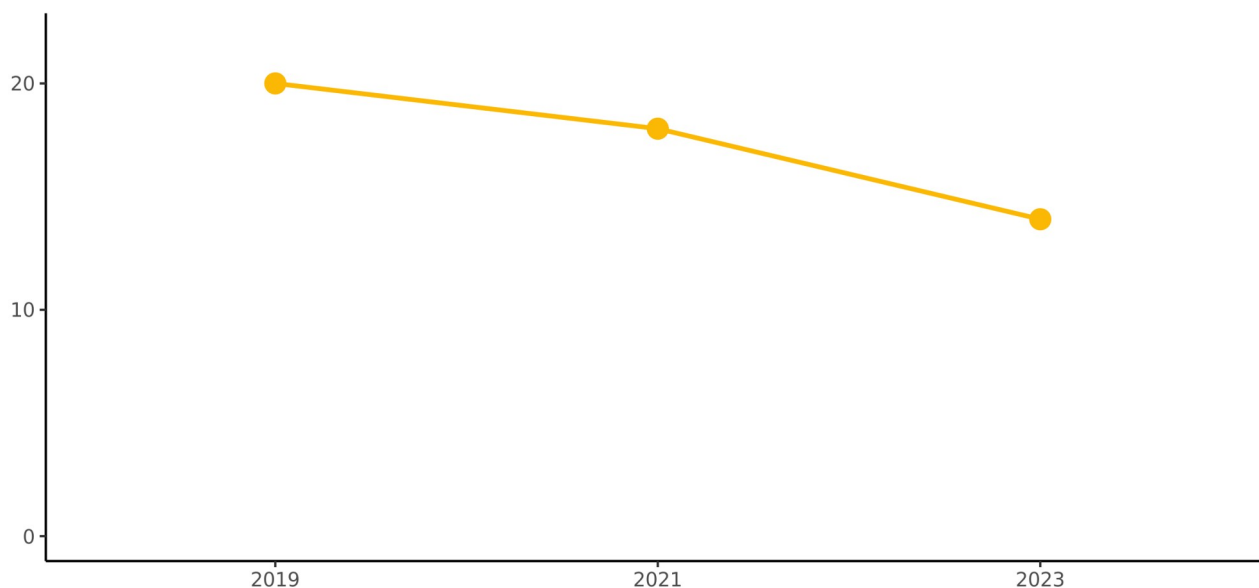


Genere volontari



La presenza di volontari negli ultimi 4 anni risulta diminuita del 30% e su questa evoluzione la cooperativa sociale dovrà riflettere per cercare di non perdere un importante legame con il territorio.

Andamento numero volontari



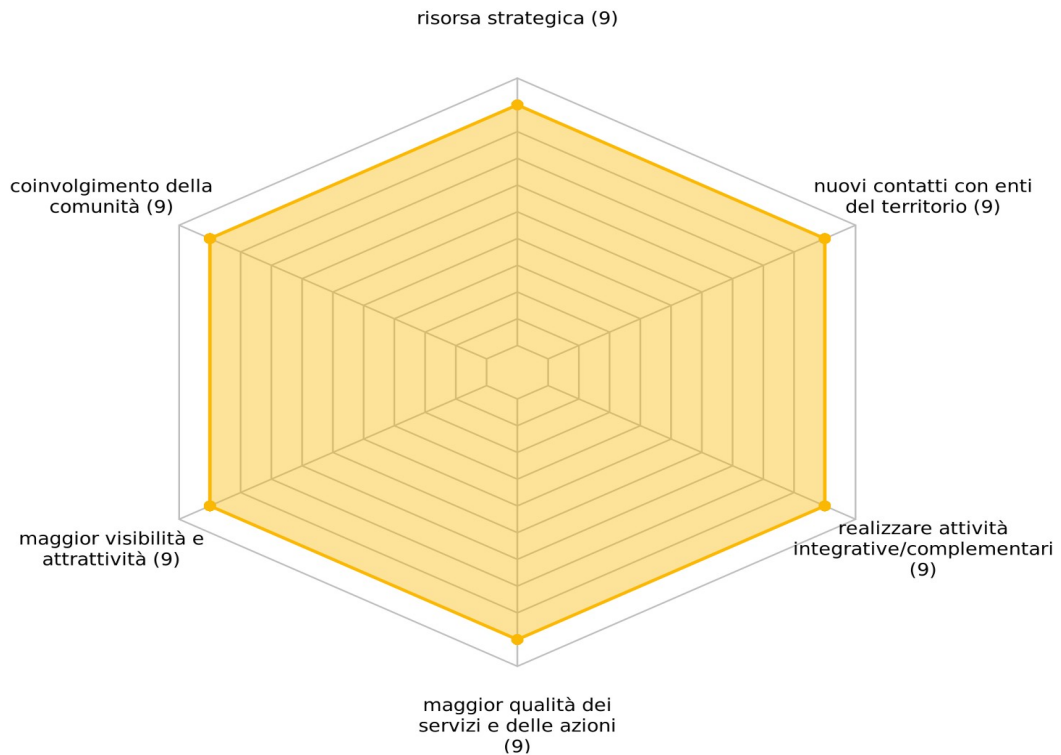
Il contributo del volontariato alla realizzazione delle azioni e al supporto della mission organizzativa è quantificabile poi nel numero di ore praticate e nel tipo di attività svolta. Nel 2023 la cooperativa ha beneficiato di 2.600 ore complessive di volontariato. Il tempo donato dai volontari è stato impiegato in percentuale maggiore (65% del totale ore donate) in attività di mansioni per l'amministrazione, ma anche in attività di affiancamento nell'erogazione dei servizi core della cooperativa (25%), partecipazione alla realizzazione di servizi innovativi e aggiuntivi (6%), partecipazione alla gestione della cooperativa attraverso l'appartenenza al CdA o ad organi istituzionali diversi dall'assemblea dei soci (2%) e fundraising e rapporti con la comunità (2%).

### **POLITICHE PER L'INTERCETTAZIONE E IL COINVOLGIMENTO DEL VOLONTARIATO**

La rilevanza del volontariato in termini quantitativi illustrata sin qui va affiancata ad una lettura del valore intrinseco del volontariato nella cooperativa e in generale nella società.

Pensando così al senso del coinvolgere volontari all'interno della cooperativa, sembra di poter affermare che i volontari siano una risorsa strategica per il perseguimento della mission della cooperativa. L'attivazione del volontariato è per la cooperativa un indicatore del grado di coinvolgimento della comunità, tradotto in una maggior visibilità per la cooperativa e ad una maggior qualità dei servizi. Inoltre, la presenza di volontari permette la realizzazione di attività integrative e/o complementari permettendo di entrare in contatto con nuove organizzazioni del territorio.

## Il volontariato è ...

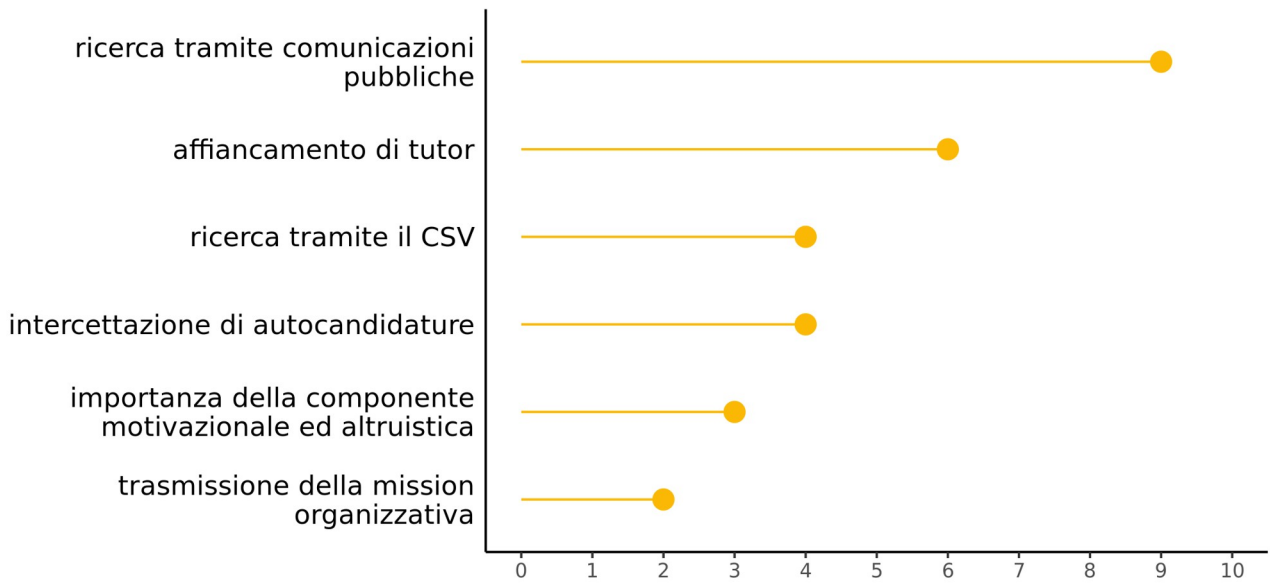


Guardando alle motivazioni che spingono le persone a svolgere volontariato in cooperativa, LA PRIMULA ritiene che la motivazione dei volontari sia molto pro-sociale con forte interesse ad aiutare i beneficiari dei servizi o fare attività di interesse collettivo.

La capacità di intercettare volontari dipende ovviamente non solo dalle motivazioni individuali, ma anche dai processi con cui ci si avvicina alla cittadinanza e si aprono le porte alla sua partecipazione attiva. A tal fine, in un esame auto-critico, sembra di poter affermare che la cooperativa non intercetta molte autocandidature da parte di persone che vogliono prestare volontariato in cooperativa. Nei processi di ricerca dei volontari la cooperativa ricorre decisamente a strumenti di comunicazione pubblica e poco al CSV. Inoltre, la cooperativa fatica a trovare volontari stabili che prestino attività continuativa. Rispetto alle attività svolte per accogliere e inserire i volontari nel contesto organizzativo, nei colloqui iniziali con i possibili volontari la cooperativa non assegna molto peso alla componente motivazionale ed altruistica.

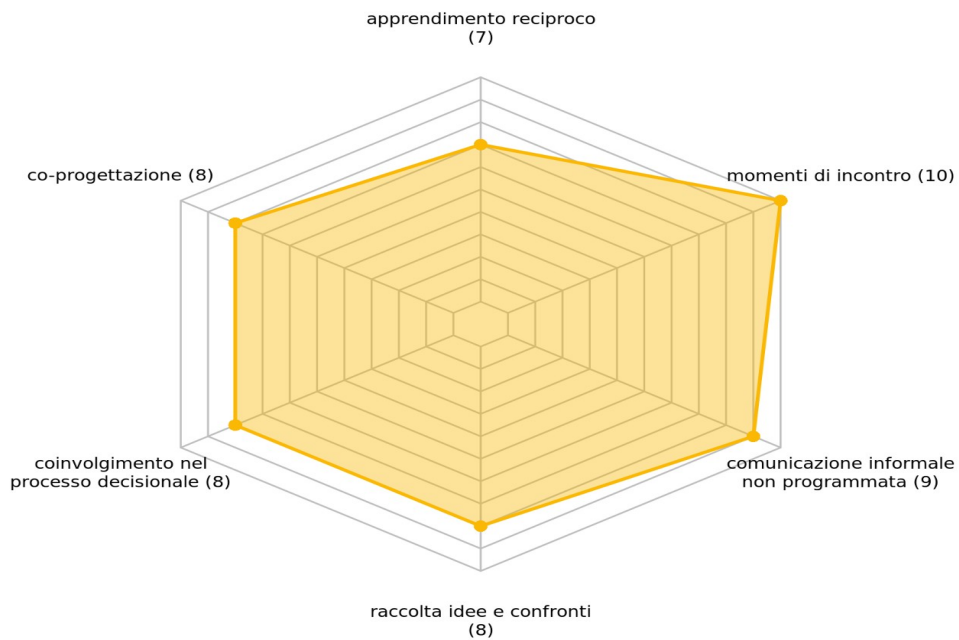


## Processi di ricerca e accoglienza



Per garantire, infine, ai volontari un opportuno riconoscimento e coinvolgimento, la cooperativa investe in pratiche e dispositivi volti a garantire la partecipazione a momenti di co-progettazione di azioni di nuovi interventi e di idee progettuali da apportare nelle attività della cooperativa, il coinvolgimento nel processo decisionale e nella pianificazione delle attività della cooperativa, la rappresentanza e la raccolta di idee attraverso gruppi o esponenti, momenti di incontro formali o informali, la promozione dell'ascolto e della comunicazione più informali o non programmati e l'organizzazione di occasioni per sviluppare relazioni e incontrarsi con gli altri (cene, eventi...).

## Processi di gestione dei volontari



La cooperativa sociale si interessa dei suoi volontari ed in particolare fa monitoraggio del loro benessere occasionalmente e in modo non formalizzato, non investe invece nella loro formazione.

Secondo quanto stabilito anche legislativamente, gli enti di Terzo Settore possono prevedere rimborsi ai propri volontari per spese sostenute nell'ambito dell'esercizio delle attività di volontariato: la cooperativa sociale non prevede né ha erogato tuttavia nel corso dell'anno alcun rimborso ai propri volontari.

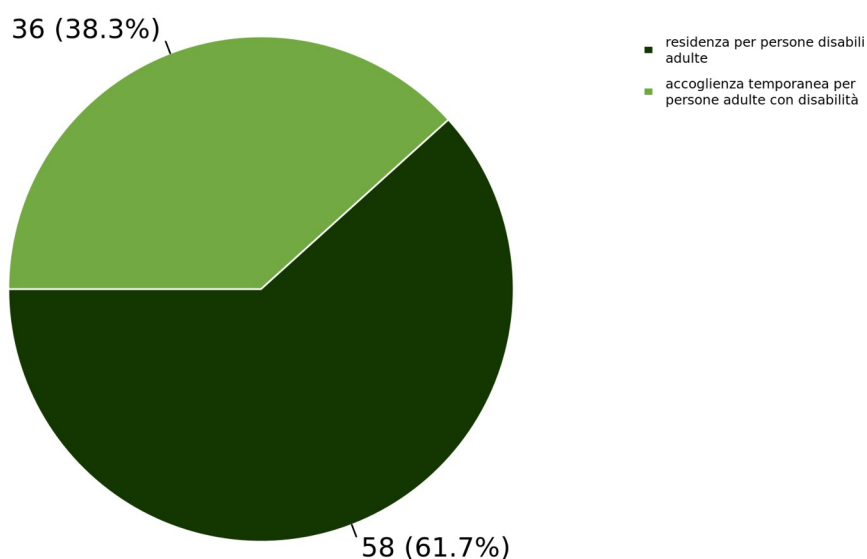


## OBIETTIVI E ATTIVITÀ

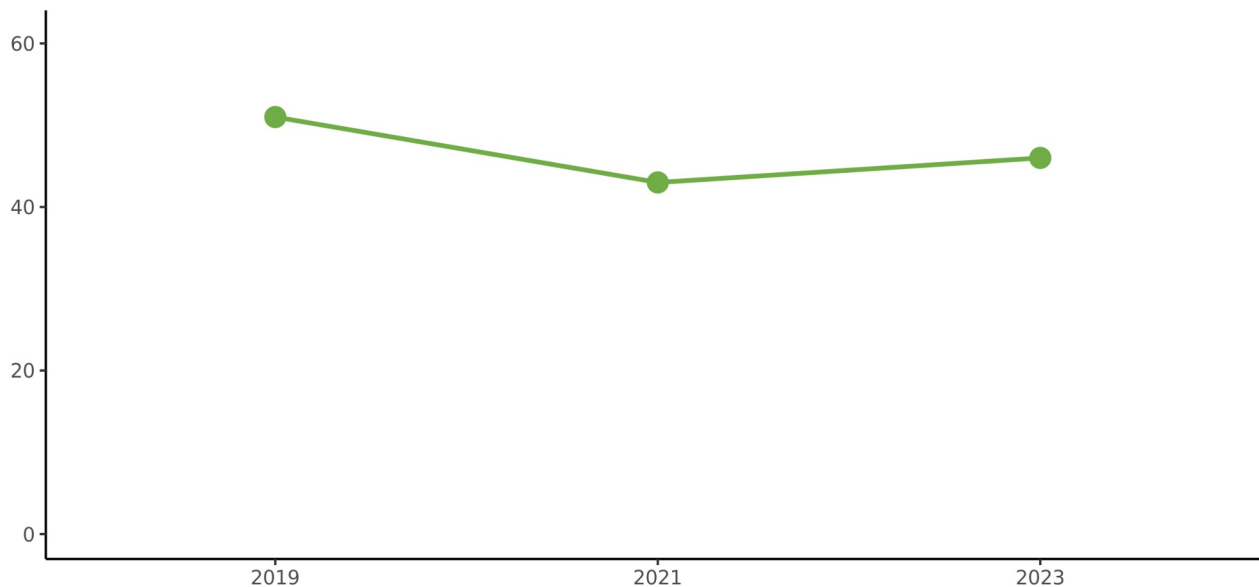
Gli obiettivi statutari e la mission organizzativa trovano compimento nella realizzazione delle attività e rendicontare i risultati raggiunti dalla cooperativa significa guardare innanzitutto in modo concreto ai servizi offerti e alle persone che ne hanno beneficiato.

Con riferimento agli utenti complessivi della cooperativa, nel 2023 si rileva un numero totale di utenti con presa in carico o a identificativo pari a 46 e dal 2019 l'utenza è diminuita del 9.8%.

### Utenti presi in carico



### Andamento utenti presi in carico



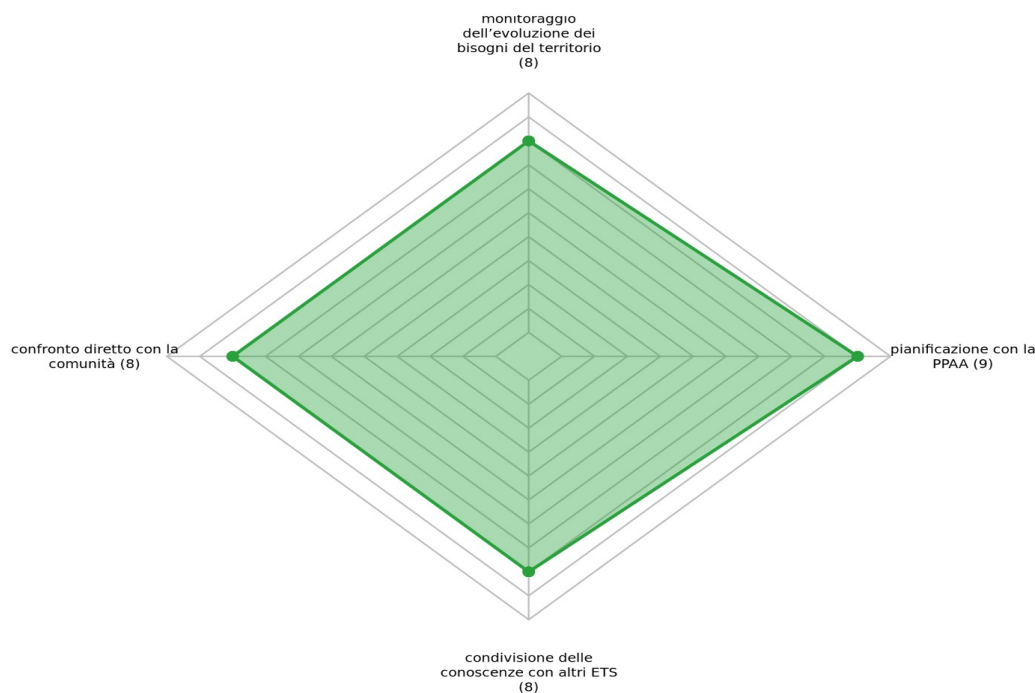
In termini di impatto sul territorio, il 10% degli utenti risiede nel comune in cui ha sede la cooperativa e il 9% risiede nella stessa provincia, con impatto quindi prettamente locale dell'attività

e con conseguente sviluppo di una relazione e di una conoscenza diffusa con e nel territorio in cui la cooperativa ha la sua sede.

Nel perseguimento degli obiettivi sociali, la dimensione quantitativa sin qui presentata– e quindi la capacità di rispondere ai bisogni di un certo numero di persone e con attività eterogenee– rappresenta di certo un aspetto importante per descrivere i raggiungimenti dell'anno. Ma altrettanto rilevante è riflettere su come la cooperativa sociale investe anche nella **qualità dei servizi**.

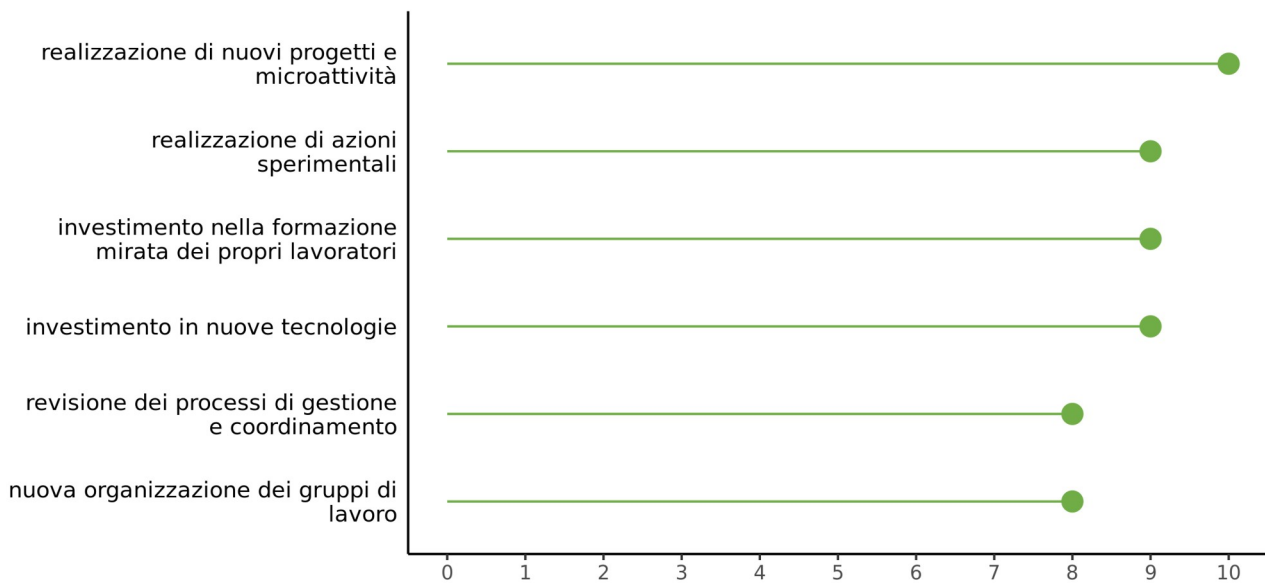
Portare qualità nei servizi significa innanzitutto promuovere processi che siano attenti ai **bisogni del territorio e della persona**. La cooperativa sociale ha così investito nel monitoraggio di tali bisogni attraverso la realizzazione ad opera propria o in rete di ricerche ed indagini volte al monitoraggio dell'evoluzione dei bisogni del territorio rispetto ai soggetti e alle azioni di interesse della cooperativa, la promozione o partecipazione ad azioni ed eventi di confronto attivo con la comunità per l'analisi dei bisogni del territorio, la condivisione con altri ETS del territorio di conoscenze utili a mappare l'evoluzione della domanda e dei bisogni e la pianificazione con l'ente pubblico per coprire le reali necessità del territorio e rispondere più puntualmente ai bisogni.

## Monitoraggio della domanda



LA PRIMULA punta poi all'**innovazione** dei propri servizi attraverso importanti azioni che investono sul miglioramento delle modalità di organizzazione e conduzione dei servizi: nel triennio 2021/2023 la cooperativa ha rivisto i propri processi di gestione e coordinamento del servizio, ha promosso una nuova organizzazione dei gruppi di lavoro delle equipe per rispondere meglio ai bisogni del proprio target di riferimento, ha investito in nuove tecnologie e modalità di erogazione dei servizi, ha investito in una formazione mirata dei propri lavoratori funzionale ad apportare cambiamenti nelle modalità di realizzazione del servizio, ha realizzato nuovi progetti a favore degli utenti e nuove microattività e ha realizzato azioni del tutto sperimentali e innovative nelle modalità di realizzazione del servizio.

## Innovazione

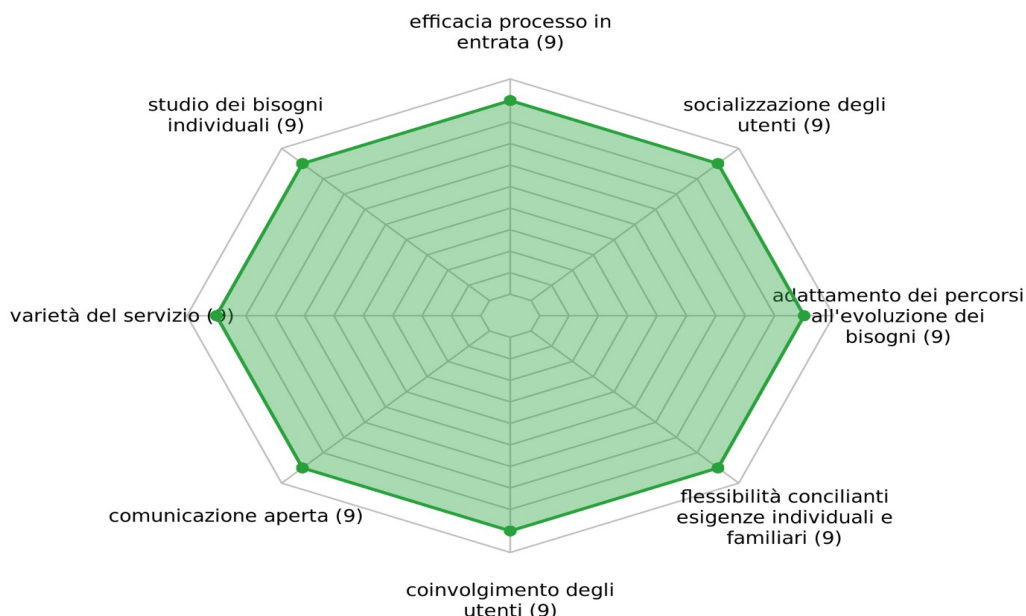


Alcune azioni risultano esplicative delle modalità in cui la cooperativa ha portato l'innovazione nell'ultimo anno nei suoi servizi. Si è valutato attentamente il fenomeno dell'invecchiamento, sia degli utenti che degli operatori e si è investito nelle nuove tecnologie, in ausili che consentono di agevolare i movimenti in sicurezza sia delle persone disabili che dei loro operatori. Questa operazione ha suscitato entusiasmo da parte di tutti ed elevato il senso di appartenenza alla struttura e migliorato il ruolo ed il lavoro degli addetti alla cura delle persone.

Le **politiche di filiera e integrazione** con altri enti e imprese del territorio sono state principalmente affidate alla collaborazione con altre organizzazioni del territorio per offrire servizi integrativi ai propri utenti, alla pianificazione e l'azione con altri attori del territorio per agire su fasce di utenti o in zone eterogenee/complementari e alla creazione di marchi/sistemi informativi pubblici condivisi per la facilitazione dell'accesso degli utenti a servizi simili o complementari.

LA PRIMULA ripone particolare attenzione all'implementazione di azioni che favoriscono la qualità dei servizi e un'offerta non standardizzata e nello specifico promuove l'efficacia del processo in entrata, lo studio dei bisogni della persona ad opera di equipe di lavoro interne multidisciplinari, l'investimento nella varietà e articolazione del servizio offerto, la comunicazione aperta con gli utenti per garantire trasparenza sui servizi e su eventuali cambiamenti, il coinvolgimento degli utenti/di loro rappresentanti nell'intercettazione di preferenze e idee, l'offerta di servizi con alcuni tratti di flessibilità per rispondere alle esigenze individuali/familiari, cambiamenti rapidi nei percorsi individuali dell'utente a seguito dell'evoluzione dei suoi bisogni e la socializzazione dell'utente. Similmente, la cooperativa è attenta ai bisogni dei famigliari degli utenti e struttura a tal fine politiche volte ad offrire interessanti soluzioni, come ad esempio l'accesso al servizio o alle strutture con tempo flessibile per rispondere alle esigenze di conciliazione dei famigliari, la creazione di gruppi di famigliari per la condivisione dei problemi e delle conoscenze e il coinvolgimento dei famigliari nella co-progettazione dei servizi.

## Impatto sugli utenti



Per rafforzare le attenzioni alla realizzazione di servizi meglio rispondenti ai reali bisogni di utenti e famigliari, la cooperativa sociale ritiene importante ascoltare le opinioni degli stessi beneficiari dei servizi, realizzando attività di monitoraggio della soddisfazione e del benessere degli utenti in modo formalizzato e periodico.

Quale ulteriore indicatore della qualità dei processi presenti nei confronti degli utenti, si rileva che LA PRIMULA assegna degli obiettivi formativi rispetto ai percorsi dei propri utenti e tiene monitorati il relativo grado di raggiungimento, nel rispetto delle norme di legge e previste dall'accreditamento. Così, la percentuale di utenti che hanno raggiunto pienamente gli obiettivi nel 2023 è del 75%.

Nel presente bilancio sociale si è scelto, per finalità comunicative, di fornire brevi descrizioni di obiettivo e di risultato per ciascuna delle principali tipologie di servizio realizzate nel corso del 2023.

### **RESIDENZA PER PERSONE DISABILI ADULTE**

Il servizio si esplica in una struttura residenziale per persone adulte con gravi patologie. Dispone di 18 posti oltre a due di accoglienza temporanea.

Il 100% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

### *Le Dimensioni Del Servizio*


## **ACCOGLIENZA TEMPORANEA PER PERSONE ADULTE CON DISABILITÀ**

Il servizio si esplica in un'accoglienza temporanea per alcuni giorni denominati "sollievo familiare" offerto a persone adulte con gradi disabilità.

Il 100% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

### *Le Dimensioni Del Servizio*


## **SERVIZI DI COMUNITÀ**

I principali eventi e servizi di comunità proposti dalla cooperativa sono stati laboratorio di pasticceria con gli alunni delle scuole dell'infanzia; laboratori di fotografia con una professionista del settore ciclo di letture con un'associazione di amici della biblioteca con il coinvolgimento anche di alcuni utenti realizzazione di rappresentazioni teatrali con un gruppo esterno alla comunità.

### *Le Dimensioni Del Servizio*


## **VALUTAZIONE SUL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI**

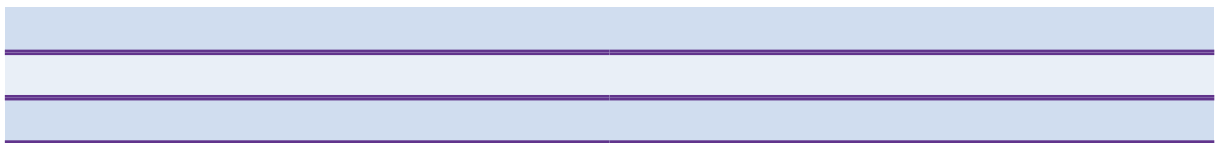
A conclusione di questa riflessione sulle attività ed i servizi prodotti, è necessario riflettere sulla capacità di aver perseguito gli obiettivi che la cooperativa si era posta per l'anno, identificando anche gli eventuali problemi e limiti rilevati e riflettendo in modo prospettico sulle opportunità future. L'autovalutazione dell'operato e delle modalità gestionali della cooperativa sociale, portano ad identificare in modo schematico nella seguente SWOT analysis la situazione della cooperativa.



## SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

Leggere i principali dati economico-finanziari della cooperativa sociale permette di comprendere la solidità dell'ente e quindi la garanzia della continuità di realizzazione delle attività, la capacità di intercettazione di risorse economiche pubbliche e private e la conseguente generazione di valore economico, nonché il margine annuale conseguito e quindi l'andamento di breve periodo della cooperativa. I dati economico-finanziari forniscono inoltre indicatori della ricaduta economica della cooperativa sociale sul territorio.

### *Il Peso Economico*

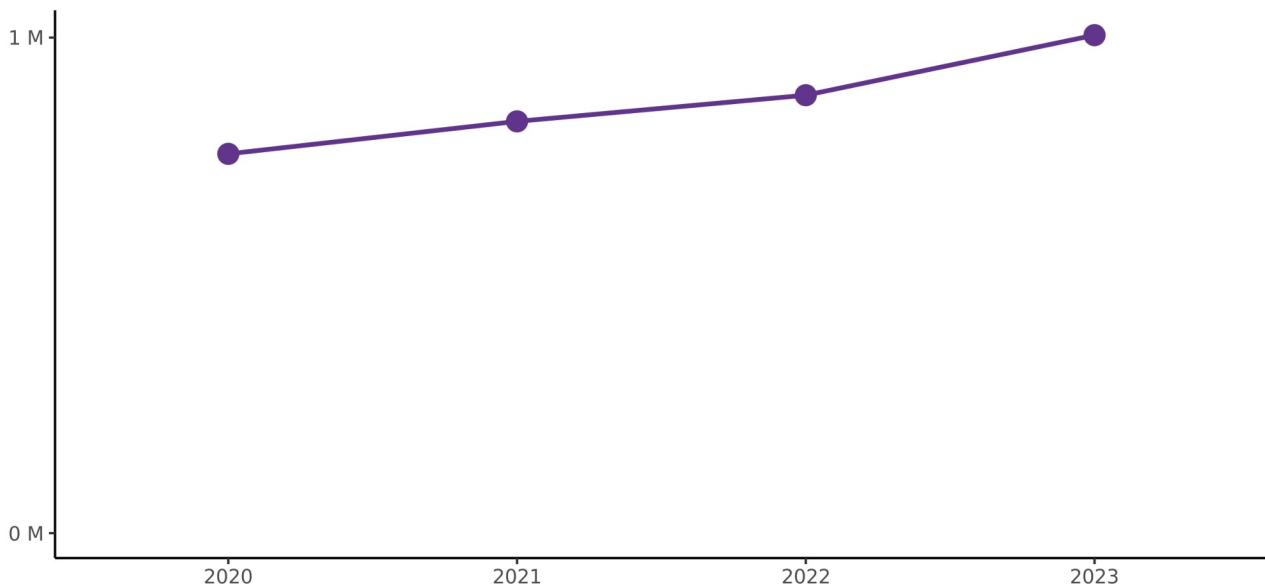


#### **DIMENSIONE ECONOMICA E PATRIMONIALE**

Primo indicatore che permette di comprendere la dimensione della cooperativa e la sua rilevanza economica è il **valore della produzione**: nel 2023 esso è stato pari a 1.004.873 Euro.

Rilevante è l'analisi del trend dei valori del periodo considerato: il valore della produzione risulta cresciuto dimostrando la capacità della cooperativa di continuare ad essere in una posizione stabile sul mercato e di generare valore economico crescente sul territorio. Rispetto all'evoluzione economica dell'ultimo anno si è registrata una variazione pari al 13.71%.

Andamento valore della produzione

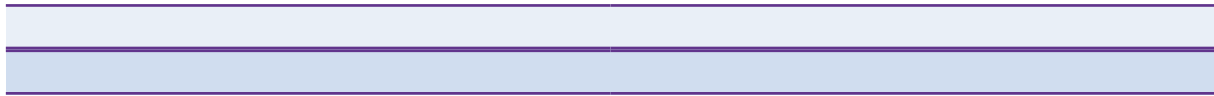


I **costi** sono ammontati a 1.004.345 Euro, di cui l'80.86% rappresentati da costi del personale dipendente.

### *I Costi*

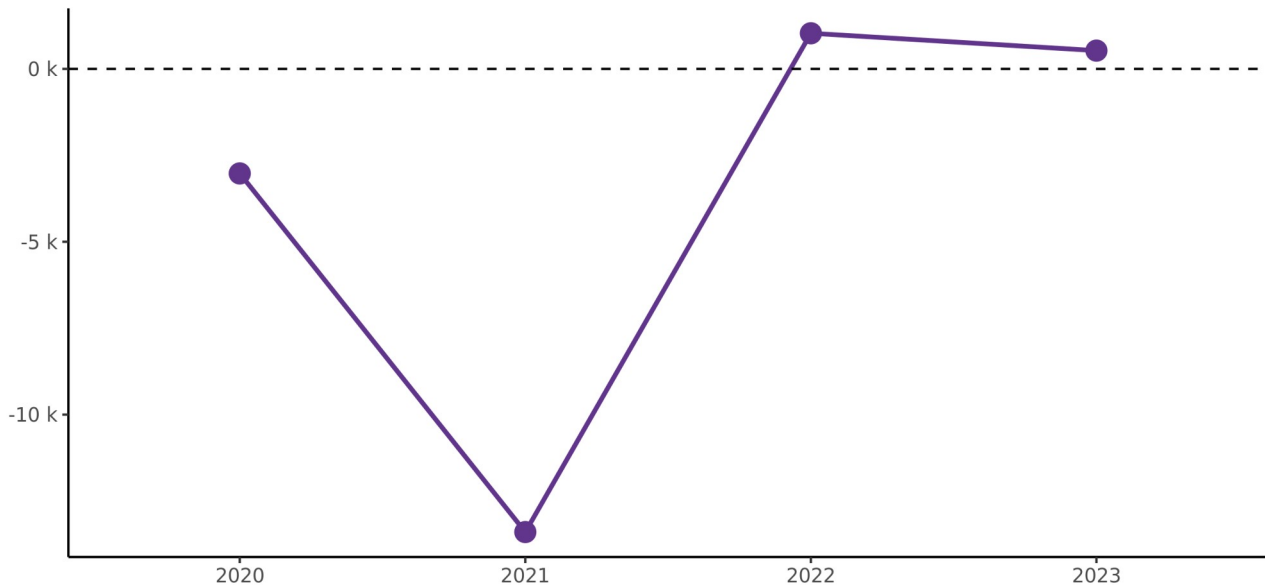






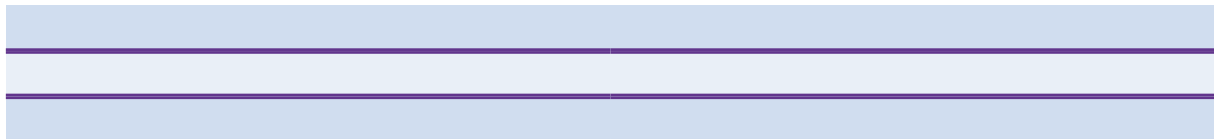
La situazione economica della cooperativa, così come brevemente presentata, ha generato per l'anno 2023 un **utile** pari a 528 Euro.

Andamento del risultato economico



Accanto a tali principali voci del conto economico è interessante osservare alcune dimensioni rispetto alla **situazione patrimoniale**. Il patrimonio netto della cooperativa ammonta a 349.385 Euro ed è composto per lo 0.4% dalle quote versate dai soci, vale a dire dal capitale sociale.

### *La Situazione Patrimoniale*



Altra voce significativa che illustra la stabilità della cooperativa è rappresentata dalle immobilizzazioni che ammontano a 702.249 Euro.

Fondamentale risorsa per lo svolgimento delle attività e elemento identificativo dell'operatività della cooperativa sociale è rappresentata dalle **strutture** in cui vengono realizzati i servizi. La cooperativa sociale non ha strutture di proprietà, l'attività viene realizzata in 3 strutture concesse in gestione dalla pubblica amministrazione.

### **PROVENIENZA DELLE RISORSE FINANZIARIE**

Per comprendere in modo preciso quali sono le risorse immesse nella realizzazione dei servizi e per interpretare queste risorse qualitativamente è opportuno analizzarne origine e caratteristiche.

L'analisi della composizione del valore della produzione per **territorio** porta ad osservare che le attività produttive sono realizzate prevalentemente a livello comunale.

Il valore della produzione della cooperativa sociale è rappresentato all'89.67% da ricavi di vendita di beni e servizi, ad indicare il peso delle dinamiche commerciali e di vendita. I contributi in conto esercizio ammontano invece a 57.791 Euro di contributi da privati. Si rileva inoltre la presenza di altri ricavi e proventi di origine pubblica pari a 40.527 Euro.

L'analisi ulteriore per **fonti delle entrate pubbliche e private** permette poi di comprendere la relazione con i committenti e le forme con cui essa si struttura. Così, rispetto ai ricavi, si osserva una composizione molto eterogenea.

#### Punti di Forza

- Stabilità economica
- Capacità di ricerca e sviluppo
- Capacità di pianificazione pluriennale
- Capacità di motivare e coinvolgere i soci, incentivando la partecipazione anche alle assemblee
- Capacità di avere una comunicazione verso gli stakeholder esterni efficace, aggiornata, bidirezionale
- Apertura della base sociale e rappresentatività di interessi diversi nella governance

#### Punti di Debolezza

- Qualità e investimento nel marketing e nella commercializzazione
- Possibilità di accedere a finanziamenti per promuovere nuovi investimenti
- Capacità di diversificazione delle fonti di finanziamento

#### Opportunità

- Realizzare investimenti ed innovazioni che promuovano migliori risultati e sviluppino capacità aggiuntive
- Promuovere network e reti territoriali con soggetti e istituzioni diversi
- Intercettare i nuovi problemi sociali
- Essere attivi nel sostegno della causa
- Coinvolgere maggiormente la società nella mission e nel finanziamento delle attività

#### Minacce

- Elevato individualismo dei cittadini e bassa propensione della comunità al coinvolgimento e all'auto-attivazione
- Bassa sensibilità delle imprese private del territorio a creare una rete

Esplorando i rapporti economici con le pubbliche amministrazioni, si rileva che la maggioranza dei ricavi di fonte pubblica proviene da Aziende Ulss/APSS.

### *I Rapporti Economici Con La Ppa*

Il peso complessivo delle entrate (ricavi e contributi) da pubblica amministrazione rispetto alle entrate totali è quindi pari al 71.6%, indicando una dipendenza complessiva dalla pubblica amministrazione abbastanza significativa.

Rispetto ai **committenti e clienti privati**, l'analisi dei loro numeri e del loro peso sui ricavi può essere illustrativa della capacità della cooperativa sociale di rispondere al mercato e di essere

conosciuta sullo stesso. L'incidenza del primo e principale committente è pari all'80% sul totale del valore della produzione quindi, si può affermare che la cooperativa sociale sia caratterizzata da una certa esposizione al rischio.

### *Clients E Committenti Privati*

Per illustrare l'attivazione della cooperativa nel reperimento di finanziamenti di diversa provenienza si osserva che nel 2023 ha partecipato complessivamente a 1 bando indetto da Fondazioni o dall'Unione Europea.

Una riflessione a sé la merita la componente donazioni: nel corso del 2023 la cooperativa sociale ha ricevuto donazioni per un importo totale di 31.777 Euro, ad indicare una certa sensibilità del territorio all'oggetto e alla mission della cooperativa sociale. Le raccolte fondi promosse nel 2023 sono state attivate tramite messaggi e sollecitazioni attraverso i social, il sito web ed il ricorso ad una formula particolare denominata "elargizione a rate" con la quale diversi cittadini erogano con continuità e costanza anche piccoli importi fiscalmente deducibili. Inoltre, tramite l'organizzazione di eventi sportivi, sociali e culturali per raccolta fondi.

### **SEGNALAZIONI DEGLI AMMINISTRATORI**

*[Da inserire Segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi.]*



## ALTRE INFORMAZIONI

### IMPATTO SOCIALE

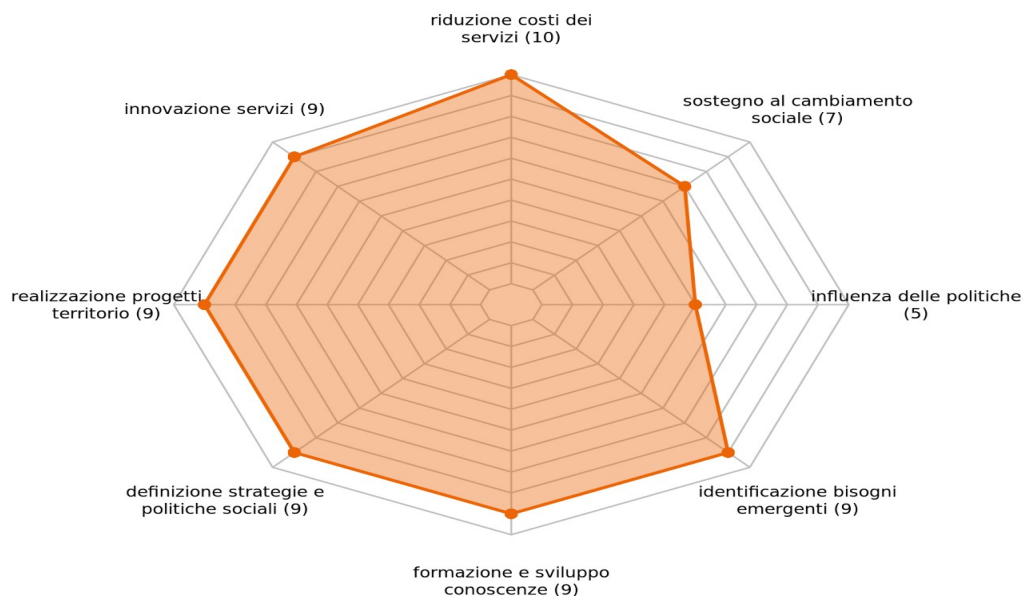
#### IMPATTO DALLA RETE E NELLA RETE

Le relazioni di rete possono rappresentare un fattore di generazione di valore aggiunto e di impatti diretti ed indiretti per tutte le organizzazioni che vi appartengono, e ciò è garantito in particolare quando la relazione con la controparte si trasforma da scambio puramente di mercato a rapporto dai risvolti qualitativi e relazionali. Solidarietà, fiducia, socialità dovrebbero caratterizzare i rapporti di rete sviluppandone il valore aggiunto anche in termini di capitale sociale e generare maggiori opportunità di co-progettazione e co-produzione.

Da qui la rilevanza di comprendere come LA PRIMULA agisce nei rapporti con gli altri attori pubblici e privati del territorio e quali sono quindi i suoi investimenti nella creazione di una rete ed i risultati ed impatti che questa genera per la cooperativa sociale stessa e per i soggetti coinvolti e la comunità in senso esteso.

Rispetto ai rapporti con gli **enti pubblici**, oltre alle descritte relazioni di scambio economico, la cooperativa non ha investito in relazioni strutturate con l'ente pubblico e per questo risulta di certo avere un impatto limitato rispetto all'interazione con le politiche e la pianificazione territoriali.

### Giudizio sintetico di impatto sulla PA



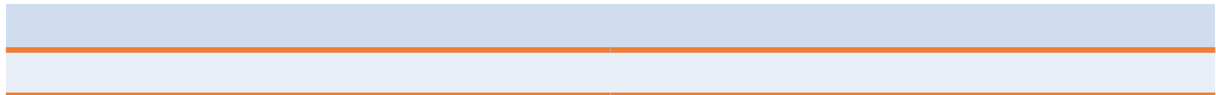
Indagando l'impatto indotto dall'attività sull'economia locale e sulle altre imprese, il 100% degli acquisti della cooperativa sociale LA PRIMULA è realizzato da imprese attive nella stessa provincia, con un impatto sull'economia locale di primaria rilevanza. Inoltre, la politica di acquisto è

stata discretamente incentrata sull'elemento della solidarietà, portando il 90% degli acquisti ad essere realizzato da organizzazioni di Terzo settore mentre il 10% della spesa per consumi della cooperativa consiste in acquisti da cooperative non di tipo sociale.

Elemento specifico dei rapporti ed interscambi economici tra imprese è poi rappresentato dalle compartecipazioni al capitale sociale. La cooperativa partecipa al capitale sociale di 1 organizzazione, per un totale di 2.058 Euro di partecipazioni.

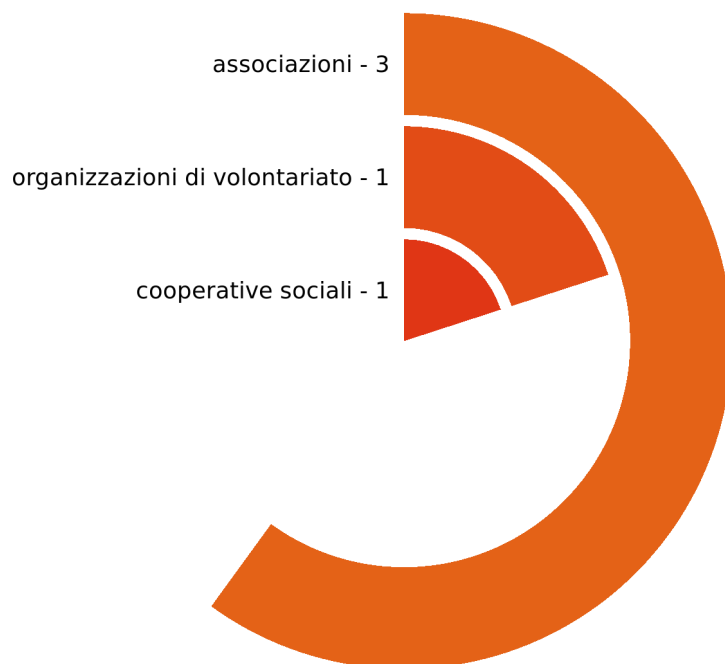
I rapporti con le altre organizzazioni del territorio sono stati al centro di rapporti di rete strutturati e di interazioni grazie all'appartenenza a stessi consorzi ed organizzazioni di secondo livello.

### *Le Adesioni*



Data la condivisione dell'obiettivo sociale, particolare attenzione va posta alla rete con altri enti di Terzo Settore. Identificando innanzitutto tale rete con un elemento quantitativo, come la numerosità delle relazioni, è possibile affermare che la cooperativa sociale non abbia investito ancora sufficientemente nel rapporto con le altre organizzazioni di Terzo Settore del territorio.

### La rete



Ma al di là dei numeri la rete con tali altre organizzazioni ha valore qualitativo e può essere intesa come generatrice di impatto sociale quando diffonde conoscenze e capitale sociale, aiuta nello sviluppo di attività di pianificazione e di azioni solidali e diviene quindi moltiplicatore di benefici ed impatti per il territorio. Così, nel corso dell'anno la cooperativa si è relazionata con altri enti di Terzo Settore per la condivisione di conoscenze e per la realizzazione di attività per la comunità locale. La ricaduta economica e sociale più diretta ed evidente (anche se non la sola rilevante) di tali attività è stata sicuramente la generazione di nuovi servizi ed attività di interesse generale per la comunità, che - si sottolinea- sono state offerte gratuitamente ai cittadini con costi a carico delle organizzazioni in rete.

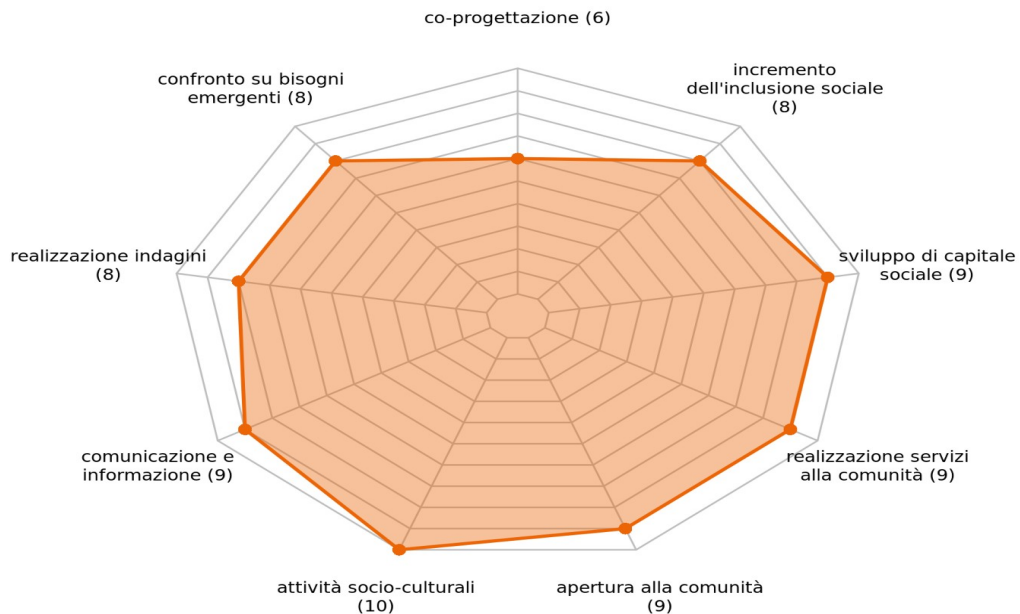
## RAPPORTI CON LA COMUNITÀ E ALTRE DIMENSIONI DI IMPATTO SOCIALE

Valutare l'impatto sociale della cooperativa sulla comunità presenta una certa complessità. La prima osservazione da cui partire è quella della **ricaduta ambientale**, considerando la stessa come un fattore di interesse attualmente nella società, anche se non caratteristico delle azioni di un ente di Terzo settore. È così possibile affermare che la cooperativa sociale sia sufficientemente attenta alle pratiche ambientali poiché nello specifico possiede impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili.

L'attenzione maggiore va rivolta all'impatto sociale più propriamente legato alla natura e alla mission della cooperativa sociale in quanto ente di Terzo Settore. Quanto sinora descritto ha permesso di affermare che la cooperativa ha un certo ruolo nel suo territorio e impatti sulla comunità verificabili nelle esternalità prodotte dai servizi in termini di ricadute sociali, risposta a bisogni insoddisfatti del territorio o a problemi di marginalità: il più elevato valore aggiunto che LA PRIMULA ha per il proprio territorio è quello di aver investito in un progetto di rilevanza sociale generando ricadute economiche e sociali eterogenee come sin qui dimostrato.

Accanto a questi elementi descrittivi ci sono anche azioni dirette compiute verso la **comunità** e capaci di generare impatti e forme di attivazione della cittadinanza. In un'analisi valutativa critica del lavoro con e per la comunità, la cooperativa sente di poter affermare di aver realizzato almeno alcune azioni per cercare di alimentare conoscenza e confronto con la comunità locale: si è impegnata in azioni che hanno previsto il coinvolgimento della comunità in tavoli di lavoro e di co-progettazione, l'organizzazione di riunioni interne per discutere dei bisogni emergenti della comunità, la realizzazione di indagini/ricerche finalizzate all'analisi dei bisogni e dei cambiamenti del territorio, attività di comunicazione e informazione alla comunità su aspetti di interesse sociale, attività socio-culturali aperte (feste, spettacoli...), l'apertura delle attività statutarie e dei servizi della cooperativa ai cittadini, la realizzazione di servizi specifici per la comunità aggiuntivi rispetto all'attività principale della cooperativa, lo sviluppo di fiducia, relazioni e conoscenze con la comunità e l'incremento del senso di sicurezza e di inclusione sociale.

## Processi sulla collettività



La **comunicazione** verso la comunità è stata intermediata dalla cooperativa attraverso alcuni strumenti comunicativi del servizio e della qualità: bilancio sociale, carta dei servizi, sito internet, social network e pubblicazioni periodiche della cooperativa.

La presenza sul territorio della cooperativa ha possibili ulteriori elementi di riscontro: sulla visibilità e sulla volontà di partecipazione attiva dei cittadini alla vita e all'obiettivo sociale della cooperativa. Sotto il primo profilo, la cooperativa è di certo sufficientemente nota nel territorio per i suoi servizi e prodotti, per il suo ruolo sociale e per l'impatto economico e per la generazione di lavoro sul territorio. Rispetto invece all'attivazione dei cittadini, sono già state date ampie indicazioni della capacità di attrarre e coinvolgere volontari (come presentato nei capitoli della governance e delle persone che operano per l'ente) e dell'incidenza delle donazioni sulle entrate della cooperativa.

Come si può ora in sintesi declinare la capacità della cooperativa sociale LA PRIMULA di aver generato valore sociale per il territorio e per la comunità e di aver avuto quindi un certo impatto sociale? Oltre ai numeri sin qui presentati, il gruppo di stakeholder della cooperativa chiamato a valutare le politiche, i processi ed i risultati raggiunti ha anche riflettuto e si è di conseguenza espresso rispetto alla capacità della cooperativa di aver perseguito e raggiunto alcuni obiettivi di interesse sociale. Le parole chiave identificate (anche in linea con la definizione di ente di Terzo settore fornita giuridicamente dalla L. 106/2016) e sottoposte a valutazione sono state: coesione sociale, integrazione e inclusione sociale e impatto sociale.

**COESIONE SOCIALE** LA PRIMULA ha sicuramente avuto nell'anno e in generale grazie alla sua attività elevate ricadute in termini di coesione sociale: ha promosso lo sviluppo di nuove relazioni sociali e rafforzato le relazioni sociali tra i propri utenti e tra questi ed i cittadini, ha generato legami di solidarietà e di affinità tra individui, ha sostenuto al suo interno, nei confronti di lavoratori ed utenti, politiche volte alla parità di genere, ha promosso la partecipazione culturale dei cittadini, ha tenuto comportamenti volti alla tutela dell'ambiente, ha incrementato i livelli di fiducia tra i soggetti

al suo interno, ha permesso alla comunità locale di aumentare la propria fiducia nei confronti delle persone e/o delle istituzioni, ha promosso tra i cittadini sentimenti di altruismo, reciprocità, conoscenza, elementi di capitale sociale e ha coinvolto la cittadinanza in obiettivi sociali affinché si pensi meno in ottica individualista e si pensi di più per il bene comune e con minori ma sempre significativi risultati ha promosso lo sviluppo di nuove relazioni sociali e rafforzato le relazioni sociali tra i propri utenti e tra questi ed i cittadini, ha generato legami di solidarietà e di affinità tra individui, ha inciso positivamente sui livelli di benessere economico di alcune categorie di cittadini, ha sostenuto al suo interno, nei confronti di lavoratori ed utenti, politiche volte alla parità di genere e ha sviluppato azioni ed iniziative per promuovere la non discriminazione e ridurre la discriminazione.

**INTEGRAZIONE E INCLUSIONE SOCIALE** In LA PRIMULA tali dimensioni sono state perseguite promuovendo in modo soddisfacente la promozione di iniziative volte alla partecipazione e alla creazione del dialogo e all'avvicinamento di soggetti con differenze etniche, culturali e sociali, la possibilità di accedere ai servizi a persone che altrimenti (per reddito, situazione sociale, etnia, situazione del territorio) non avrebbero avuto accesso a servizi simili, la promozione di processi che garantiscono ai beneficiari dei servizi la partecipazione attiva alle decisioni interne, l'aumento dello standard di vita di persone precedentemente a rischio o marginalizzate nella società e l'aumento della partecipazione di soggetti marginalizzati alla vita economica, sociale e culturale.

**IMPATTO SOCIALE** LA PRIMULA ha sicuramente avuto ricadute molto rilevanti per il proprio territorio dal punto di vista sociale e in particolare in termini di risposta alle politiche sociali locali e pieno allineamento alla pianificazione sociale territoriale e sostegno indiretto allo sviluppo o alla crescita economica di altre organizzazioni ed attività anche profit e commerciali del territorio ma anche con discrete ricadute di miglioramento delle percezioni di benessere (sicurezza, salute, felicità) dei cittadini del territorio, miglioramento delle condizioni e dell'ambiente di vita per i cittadini, riduzione di problemi sociali presenti nel territorio, promozione di un modello inclusivo e partecipato di welfare e risposta alle politiche sociali locali e pieno allineamento alla pianificazione sociale territoriale. In particolare, la cooperativa sociale ha realizzato alcune azioni specifiche che hanno generato impatto sociale: coinvolgimento di diverse istituzioni /associazioni nella realizzazione di eventi ludici e culturali.