



SOLIMAI - soc. coop.

Bilancio Sociale 2016

INDICE

IDENTITA' AZIENDALE

1. Presentazione
2. Valori e principi del nostro lavoro
3. Le attività
 - 3.1 Il centro diurno
 - 3.2 La consegna pasti a domicilio
 - 3.3 I servizi telefonici T.A.M. e Informanziani
 - 3.3.1 T.A.M. – Telefono Anziani Maltrattati
 - 3.3.2 Informanziani
4. La Mission
5. Strategie
 - 5.1 Centro Passatempo
 - 5.2 Consegna pasti
 - 5.3 T.A.M. –Telefono Anziani Maltrattati
6. Politiche

CONTO ECONOMICO

RELAZIONE SOCIALE

1. Gli Organi della Cooperativa
 - 1.1 Gli organi sociali
 - 1.2 Gli impegni assunti per il 2016
2. Identificazione degli *stakeholders*
 - 2.1 Il personale
 - 2.2 I soci
 - 2.3 I lavoratori
 - 2.4 I clienti
 - 2.4.1 I clienti privati

- Clienti del centro diurno "Passatempo"

- Clienti del servizio di consegna pasti

2.4.2 I clienti istituzionali

- Il Comune di Udine

- La Regione FVG e l'Azienda Sanitaria

2.4.3 I clienti T.A.M. e Informanziani

2.5 Le altre organizzazioni

2.6 I finanziatori

3. Gli obiettivi per il 2017

3.1 Il centro diurno

3.2 Il servizio telefonico T.A.M.

IDENTITA' AZIENDALE

1. Presentazione

La SOLIMAI - società cooperativa sociale a r.l., con sede a Udine in via Pacifico Valussi n. 32, nasce nella primavera del 1998 ad opera di 5 soci, tutti provenienti da precedenti esperienze nel campo della terza età, seppur con specificità diverse. Lo scopo che si voleva raggiungere attraverso questa nuova iniziativa era quello di provocare un cambiamento nella cultura dell'assistenza alla persona proponendo una serie di soluzioni che consentissero la permanenza dell'anziano nel proprio contesto familiare, offrendo quindi alla città ed alla sua popolazione un nuovo e innovativo servizio di assistenza che si collocasse a metà strada tra i centri diurni - autogestiti e non - per anziani autosufficienti e le case di riposo, che in quel periodo cominciavano a proliferare. Realizzando a Udine un piccolo centro diurno per anziani parzialmente autosufficienti ci si proponeva, pertanto, di dare agli anziani con problemi e alle loro famiglie un sollievo diurno, nonché - in virtù di un servizio appropriato alle esigenze del gruppo di persone cui ci si rivolgeva - di conservare la presenza della persona anziana nel proprio contesto familiare. Ciò avrebbe consentito anche un risparmio di risorse economiche sia pubbliche (concertando le azioni presenti sul territorio a favore della popolazione anziana) che private (ritardando, per quanto possibile, il ricovero in strutture residenziali necessariamente più onerose).

Oltre al centro diurno - al tempo servizio assolutamente innovativo e di alta qualità per la città di Udine - altre necessità si sono poste all'attenzione della cooperativa, che ha provveduto, nel tempo, ad attivare nuovi servizi: la consegna dei pasti caldi a domicilio e i servizi telefonici T.A.M. (Telefono Anziani Maltrattati) e Informanziani.

2. Valori e principi del nostro lavoro

Ai sensi di quanto disposto dalla L. 381/91 e secondo quanto dettato dall'art. 4 dello Statuto Sociale, la cooperativa si occupa della gestione di servizi socio assistenziali ed educativi "a favore di tutte le persone svantaggiate e di quelle in stato di disagio sociale sia temporaneo che permanente, con particolare riferimento alle persone anziane, al fine di consentire alle stesse una più lunga permanenza e continuità di vita all'interno del contesto sociale e familiare".

Partendo dall'assunto legale e statutario, la cooperativa - in un'ottica tipicamente sociale - si prefigge il compito di individuare le carenze nei servizi agli anziani e proporre nuove soluzioni offrendosi come interlocutore nei confronti sia dei privati cittadini sia dell'ente pubblico. In tale contesto i soci cercano allo stesso modo di sviluppare contatti e occasioni di collaborazione con altre entità ed organizzazioni impegnate nel medesimo settore.

Nello svolgimento della propria attività, la cooperativa si impegna a rispettare i seguenti principi:

- Equità: gli operatori sono attenti a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.
- Uguaglianza: a parità di esigenze, i servizi sono forniti in modo uguale a tutti gli utenti, senza distinzione di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.
- Continuità: i servizi vengono erogati in modo regolare e continuo, compatibilmente con le risorse ed i vincoli strumentali, finanziari e di personale.
- Umanità: l'attenzione è per la persona con pieno rispetto della sua dignità, qualsiasi siano le sue condizioni fisiche, mentali, culturali, sociali ed economiche.
- Efficienza ed Efficacia: le risorse umane e i materiali disponibili vengono valorizzati ed impiegati nel modo più razionale per produrre i massimi risultati in termini di benessere degli utenti e delle loro famiglie.

3. Le attività

Identificati lo scopo generale ed i principi etici sui quali fondare il proprio lavoro, i soci hanno sviluppato e dato vita ad un serie di attività cui, nel corso del tempo, se ne sono aggiunte altre. Tutte le iniziative sviluppate hanno subito modificazioni che originano dalle mutate esigenze dei clienti e che dimostrano l'estrema flessibilità del sistema di lavoro adottato dalla cooperativa.

3.1 Il Centro Diurno "Passatempo"

Rappresenta la prima e principale attività della cooperativa. Aperto dall'agosto del 1998, il centro è stato concepito per ospitare non più di 10 persone contemporaneamente. Attraverso l'azione concertata di educatori ed animatori professionalmente qualificati e personale volontario di sostegno (in numero variabile proporzionalmente al numero di utenti presenti) si può garantire un'assistenza continua e pressoché personalizzata per ogni ospite. I servizi erogati presso il centro diurno sono rivolti a tutte le persone anziane che presentano problemi e patologie – demenza, risultanze da ictus, handicap fisici o mentali – tali da pregiudicarne l'autosufficienza.

Le attività di terapia occupazionale, che sono svolte quotidianamente, si dividono essenzialmente in due rami principali: la sezione fisica e la sezione intellettuale. Lo scopo è quello di mantenere e migliorare, ove possibile, i livelli residui di capacità fisica e mentale di ogni ospite attraverso lo svolgimento di varie attività che vengono adeguate alle possibilità dei singoli o di piccoli gruppi. Il tutto viene attuato in un clima che rispecchi il più possibile l'ambiente familiare, favorendo ed incoraggiando anche l'interazione tra le persone presenti. Ogni attività è programmata in anticipo dagli animatori e ogni lavoro ha una precisa destinazione finale. In alcuni casi il programma di recupero o mantenimento viene preparato in accordo con strutture e operatori esterni, quali il centro di salute mentale, il C.S.R.E., l'Azienda Sanitaria o i medici curanti.

Il centro diurno è struttura profondamente diversa dall'istituzione residenziale, da cui si discosta per scopo, struttura e modalità di gestione dei servizi. Gli operatori non agiscono con visione assistenziale e allo scopo di far passare del tempo agli ospiti: le persone che frequentano il Passatempo sono continuamente stimolate a condurre al centro la stessa vita che condurrebbero al proprio domicilio, integrando questa con attività mirate al recupero o mantenimento delle capacità residue.

Al servizio di animazione vero e proprio sono state affiancate altre attività e servizi in modo da rendere la permanenza al centro comoda, serena e piacevole sia per l'ospite che per i parenti. Sono infatti attivati il servizio di somministrazione dei pasti, di trasporto da e verso il centro, il servizio doccia e lo svolgimento di attività motoria. In collaborazione con il Distretto Sanitario viene garantito l'accesso al personale infermieristico addetto ad assistenza specifica. Altri servizi personalizzati vengono attivati su richiesta.

L'esperienza del centro Passatempo è stata la prima nel suo genere attuata all'interno del comune di Udine dove, a parte un centro diurno per anziani autosufficienti entro i confini della 1° Circoscrizione, non esistevano servizi organizzati per l'assistenza non residenziale alla popolazione anziana parzialmente autosufficiente. In quest'ottica i soci della cooperativa hanno da subito cercato un punto di contatto al fine di instaurare un rapporto di collaborazione con i Servizi Sociali del Comune. Nonostante i numerosi tentativi esperiti, l'autorità locale negli anni passati manifestava altre priorità e solo dal 2005 è stato possibile firmare una Convenzione (annuale) per l'accoglimento all'interno del centro degli anziani segnalati dai Servizi Sociali. Questo ritardo ha implicato un forte rallentamento nella crescita della società proprio per la natura del servizio che veniva offerto. Da un lato, infatti, essendo il diurno per anziani parzialmente autosufficienti un'assoluta novità nella realtà cittadina, mancava nella popolazione l'attitudine a considerare soluzioni alternative a quelle tipiche della casa di riposo o dell'assistenza domiciliare tramite badanti. Dall'altro la natura prettamente sociale e il costo a carico dell'utente finale – che sebbene mantenuto a livello minimo rappresenta comunque un peso per le famiglie – rendevano e rendono indispensabile l'impegno e il coinvolgimento dell'ente pubblico. Un momento di grossa difficoltà si è poi registrato quando lo stesso Comune, invece di sfruttare i servizi già esistenti, ha deciso di aprire un proprio diurno con tariffe dimezzate (grazie a consistenti contributi pubblici) rispetto a quelle praticate dalla cooperativa.

Questi anni di attività hanno, tuttavia, evidenziato l'elevata qualità dei servizi resi e la necessità di sviluppo di strutture di questo genere. Tanto che, dopo lunghi anni di difficoltà, finalmente dal 2011 si può dire che il centro diurno operi a regime. Tutto ciò grazie all'ottima reputazione costruita negli anni e all'inversione di "rotta" politica da parte delle istituzioni. A marzo 2011 è stato infatti possibile ottenere anche l'accreditamento da parte della Regione che, allargando la possibilità di abbattere le rette di frequenza, attraverso la concessione di contributi alla persona – inizialmente destinati alle strutture residenziali – ha di fatto dato riconoscimento anche alle strutture semi-residenziali.

Nell'ultimo biennio 2013 – 2014, grazie soprattutto all'inversione di pensiero degli enti locali, si è assistito ad un massiccio ricorso alla soluzione del centro diurno come risorsa di sostegno alla famiglia nella cura e assistenza all'anziano non autosufficiente, tanto che i soci della cooperativa Solimai stanno pensando all'apertura di un nuovo centro cittadino.

3.2 La consegna dei pasti a domicilio

A cominciare dall'anno 2000 la cooperativa ha anche attivato il servizio di consegna pasti a domicilio per le persone anziane che sono impossibilitate a muoversi dalla propria abitazione. Attraverso un accordo con una società specializzata nel catering alimentare e usufruendo dell'opera di collaboratori, viene assicurata giornalmente la consegna di un pasto caldo, adattabile a diverse esigenze dietetiche, durante tutti i giorni della settimana, festivi esclusi.

Il servizio nasce come integrazione e supporto all'attività svolta dalla Associazione Judinsi, che all'epoca assisteva nella fase dell'approvvigionamento alimentare gli anziani segnalati dai Servizi Sociali del Comune di Udine.

Attivata nel 2000, la consegna dei pasti - che viene effettuata nelle 7 circoscrizioni cittadine – ha da subito mostrato grande successo e dinamismo e nell'arco di 15 anni e mezzo si sono succeduti più di 650 utenti.

3.3 Il T.A.M. – Telefono Anziani Maltrattati e il telefono INFORMANZIANI

Nell'ambito dell'esperienza maturata durante i primi anni di attività della cooperativa, i soci della SOLIMAI si erano resi conto dell'esistenza di due ordini di problemi per quanto concerne la vita in comunità degli anziani.

Un primo tipo di problema riguardava la pressoché totale ignoranza - sia di molti anziani, sia delle loro famiglie - delle iniziative e delle organizzazioni che operano sul territorio per la soluzione dei loro problemi sanitari e sociali. La seconda questione concerneva invece la mancanza di qualcuno che si occupasse dei casi di abuso e maltrattamento delle persone anziane, purtroppo assai numerosi e - almeno per quanto riguarda la Regione F.V.G. - non censiti. Un problema, quest'ultimo, davvero di grande attualità, considerato il grande interesse mostrato da numerose organizzazioni europee e i numerosi studi ed iniziative ad opera degli altri paesi e della stessa Unione Europea.

Un modo efficiente per rispondere a entrambe le questioni poteva essere l'istituzione di un servizio telefonico attivato dallo stesso soggetto, che si ponesse come riferimento sia per la richiesta di informazioni, sia per la denuncia di abusi o di omissioni.

Dal luglio 2001 sono quindi stati attivati, con i contributi della Provincia di Udine – Assessorato alle Solidarietà Sociali - e della Fondazione CRUP, i servizi telefonici T.A.M. (Telefono Anziani Maltrattati) e INFORMANZIANI.

Il progetto consiste nell'attivazione parallela di due linee telefoniche: una denominata TELEFONO INFORMANZIANI, dedicata alla diffusione delle informazioni di interesse sanitario e sociale per gli anziani residenti nella Provincia di Udine; l'altra, denominata TELEFONO ANZIANI MALTRATTATI, dedicata al ricevimento delle telefonate di denuncia di abusi e maltrattamenti.

3.3.1 T.A.M. – Telefono Anziani Maltrattati

Non si tratta solo di un "telefono amico", ma soprattutto di una struttura di supporto che prevede interventi ad hoc in seguito alla telefonata di denuncia di maltrattamento, utilizzando per quanto possibile le istituzioni esistenti sul territorio.

La struttura si articola su tre livelli. Il primo composto da volontari del centro di ascolto, persone selezionate e appositamente formate per l'ascolto e per il riconoscimento dei maltrattamenti, che presiedono al momento del ricevimento della telefonata e al rilascio delle informazioni. Si rende necessaria poi la presenza di un responsabile del servizio, che funge da anello di congiunzione tra i preposti all'ascolto ed il Comitato dei referenti, formato da professionisti appartenenti a diverse categorie (geriatri, avvocati, assistenti sociali e psicologi) ai quali è affidata la verifica e la gestione dei casi di maltrattamento denunciati.

Dal 2001 ad oggi molte sono state le persone che si sono rivolte a questo servizio. Benché l'intenzione dei soci fosse quella di offrire una risposta a livello Provinciale, le telefonate sono pervenute anche da fuori regione, dimostrando che la necessità di una tale risposta esiste tanto a livello locale quanto in sede nazionale. Di seguito si riporta il riepilogo dell'attività del T.A.M. dal 2001 al 2016.

ATTIVITA' T.A.M.

Luglio 2001 – dicembre 2016

TOTALE CHIAMATE RICEVUTE	2400	100%
da seduta d'ascolto	1216	51%
da segreteria	1184	49%

TOTALE CHIAMATE PERTINENTI	1515	100%
da seduta d'ascolto	1037	68%
da segreteria	478	32%

SEDUTE D'ASCOLTO EFFETTUATE	1502	100
chiamate per seduta d'ascolto	1,58	

DOSSIER APERTI	304	100%
casi di maltrattamento	148	49%
di cui al momento risolti	96	32%

TEMPO DI CHIUSURA DEI CASI	304	100%
entro 2 settimane	64	21%
2 settimane - 1 mese	56	18%
da 1 a 3 mesi	81	27%
da 3 a 6 mesi	32	11%
più di 6 mesi	28	9%

CATEGORIE DI MALTRATTAMENTI denunciati	304	100%
finanziari	59	19%
negligenze	67	22%
psicologici	87	29%
fisici	30	10%
vicinato diritti civili	49	16%
medicali	12	4%

SEDE DEI MALTRATTAMENTI	304	100%
domicilio	257	85%
istituzioni	35	12%
altro	12	4%

SESSO DELLE VITTIME	304	100%
maschi	84	28%
femmine	220	72%

ETA' DELLE VITTIME	304	100%
meno di 70 anni	52	17%
tra 70 e 80 anni	104	34%
più di 80 anni	121	40%
non specificato	27	9%

STATO CIVILE DELLE VITTIME	304	100%
vedovo	162	53%
coniugato	58	19%
celibe\nubile	47	15%
divorziato\separato	19	6%
convivente	0	0%
non specificato	18	6%

CHI SONO I DENUNCIANTI	304	100%
vittima	130	43%
famigliari	105	35%
di cui i figli	71	
di cui fratelli/sorelle	17	
caregiver	9	3%
vicini	24	8%
amici	9	3%
altro	17	6%
non specificato	7	2%

CHI SONO I MALTRATTATORI	304	100%
famigliari	179	56%
di cui figli nel __ dei casi	117	
e altri nel __ dei casi	57	
caregiver	37	12%
vicini	41	13%
amici	4	1%
altro	32	11%
non specificato	9	3%

PRINCIPALI MOTIVAZIONI	304	100%
cupidigia	55	18%
storia familiare difficile	55	18%
fragilità psichica\psicologica	73	24%
negligenza	45	15%
dipendenza (alcool, stupefacenti, ecc.)	11	4%
burnout del caregiver	14	5%
altro	50	16%

FIGURE COINVOLTE NEI CASI		
INTERNE A TAM		
assistente sociale	74	24%
psicoterapeuta	33	11%
avvocato	75	25%
geriatra	23	8%
altro	92	30%
ESTERNE A TAM		
assistente sociale	111	37%
medico curante	42	14%
famigliare	5	2%
psicologo\psichiatra	25	8%
avvocato	21	7%
amico	3	1%
vicino	5	2%
altro	56	18%

In questi anni di attività, il servizio non si è solo limitato alla raccolta e gestione delle denunce di maltrattamento, ma si è adoperato per lo sviluppo di contatti e collaborazioni con numerose organizzazioni ed enti pubblici e privati, frutto di ricerca costante di nuove possibilità di crescita e studio dei fenomeni associati alla vita degli anziani. In particolare si segnala l'apertura di un centro di ascolto ad Ancona, di cui TAM Udine ha provveduto alla formazione dei volontari addetti all'ascolto, e la partecipazione al progetto europeo WeDO (Wellbeing and Dignity of the Older) - di cui AGE Platform Europe è aggiudicatario. In proposito è forse utile spendere qualche parola riguardo alle politiche europee in tema di abuso. Negli ultimi anni si è assistito infatti ad una presa di coscienza europea del problema e alla conseguente nascita di carte dei diritti degli anziani da parte di un gran numero di stati membri. Successivamente si è cominciato a parlare, insieme al problema dell'abuso e della necessità di prevenzione, anche di problemi quali la qualità dei servizi nell'assistenza di lungo termine. Sono questi temi strettamente collegati tra di loro, che sono stati recepiti e fatti oggetto di progetti europei per lo sviluppo di politiche comuni. In particolare si assiste ad un forte sviluppo di iniziative e di gruppi di lavoro sul tema dell'invecchiamento attivo, concetto questo che comprende tutti gli aspetti della vita delle persone anziane, dalle politiche abitative a quelle del lavoro, alla salute e assistenza. Solimai, in virtù dell'appartenenza all'Associazione AGE, è entrata a far parte del gruppo di lavoro di esperti sulla Dignified Ageing ed è tra i soci fondatori del Patto per Cambiamento Demografico, nato a conclusione del progetto AFE – Innovnet. Parte del lavoro di questi anni, ci vede quindi impegnati nella diffusione di un pensiero e di un concetto dell'invecchiamento che trascende i confini dei servizi singolarmente proposti dalla cooperativa. Quello che più da vicino ci riguarda è appunto il progetto WeDO al quale la cooperativa ha partecipato e che ci vede ora impegnati nella diffusione del documento nato dopo 2 anni di lavoro comune delle 12 coalizioni nazionali che hanno partecipato al progetto. E così, dal 2012, l'attività esterna del T.A.M. si è focalizzata sullo sviluppo di moduli formativi e in-formativi destinati alla sensibilizzazione della popolazione e delle categorie professionali al problema dell'abuso e alla diffusione di documenti quali la Carta Europea dei diritti e responsabilità delle persone anziane bisognose di cure e assistenza a lungo termine e del Quadro europeo di riferimento per la qualità dei servizi assistenziali a lungo termine. Lo scopo è quello di arrivare a progetti a lungo termine di formazione e discussione continua sul tema della qualità dei servizi intesa anche come forma di prevenzione degli abusi.

3.3.2 Informanziani

Per quanto riguarda il telefono INFORMANZIANI, i volontari del centro di ascolto soddisfano la richiesta di informazioni relative ai servizi attivi sul territorio della provincia a favore della popolazione anziana, per esempio quelli offerti dai Comuni (assistenza domiciliare, trasporto, consegna pasti, ecc.). Oltre a ciò si forniscono anche informazioni riguardanti le procedure da seguire e i moduli da compilare per le richieste di servizi sociali e sanitari, gli orari degli uffici, i numeri di telefono, anche di farmacie, ambulatori medici, associazioni di volontariato, ecc. Tramite la consultazione di un archivio cartaceo e telematico costantemente aggiornato, i volontari sono in grado di fornire le risposte nell'arco della stessa seduta d'ascolto.

Anche il servizio Informanziani, sebbene in modo meno eclatante del Telefono Anziani Maltrattati, ha dato riscontri positivi rispetto alla diffusione e alla fruizione da parte del pubblico. Dal 2001 si sono infatti registrate complessivamente più di 500 telefonate.

Anche in questo caso si è fortemente cercato, nel corso degli anni, un collegamento con il Comune di Udine al fine di sviluppare, anche nel settore degli anziani, un servizio analogo a quello istituzionale dell'Informagiovani. Purtroppo ancora oggi tutti i tentativi esperiti sono rimasti lettera morta, ma i soci confidano nella possibilità futura di contatti e collaborazioni più fruttuose con il settore dei Servizi Sociali.

4. La Mission

Nelle intenzioni dei soci che ne fanno parte, la cooperativa Solimai deve porsi come punto di riferimento "sociale" di fronte a tutti i soggetti pubblici e privati, per l'organizzazione e gestione dei servizi di assistenza non residenziale nei confronti di persone anziane. Questo avviene attraverso lo studio e l'analisi della situazione e dell'offerta sul territorio, l'implementazione di nuovi servizi – laddove se ne ravvisi la necessità – e la costruzione di reti di collaborazione tra diversi soggetti che operano nel medesimo settore.

Tale modo di operare ha permesso di dar vita al primo centro diurno per anziani parzialmente autosufficienti della città di Udine. Questo tipo di soluzione, già ampiamente sfruttato in altri comuni italiani, si innestava in un tessuto ove era massiccia l'offerta di servizi residenziali, ma venivano lasciate scoperte altre fondamentali esigenze degli anziani e dei loro familiari che non volevano ricorrere all'istituzionalizzazione.

Lo strumento "centro diurno" ha poi permesso di entrare in contatto con altre necessità che di volta in volta venivano evidenziate dagli stessi ospiti o dai loro familiari. Ed è così stato possibile offrire soluzioni nuove o alternative a problemi reali, sia che essi si presentassero sotto forma di adeguamenti dei servizi del Passatempo, sia che si trattasse di organizzare nuove attività. In quest'ottica sono nati, quindi, il servizio di consegna pasti a domicilio e l'assistenza domiciliare.

Pur considerando che le necessità espresse dai diretti interessati sono fonte fondamentale di informazione, il lavoro di ricerca dei soci della cooperativa indaga anche altre direzioni e attori.

Enorme importanza è stata perciò riconosciuta alle altre strutture che lavorano nello stesso campo della cooperazione sociale – localmente ma anche sull'intero territorio nazionale ed europeo – e alle organizzazioni che trattano attività parallele a quella dell'assistenza sociale agli anziani, come ad esempio l'AGE Platform Europe e ALMA France. Anche dalla collaborazione, ad esempio, con strutture di tipo sanitario è nata l'idea di attivare i servizi telefonici Informanziani e T.A.M..

Dal punto di vista economico l'obiettivo della cooperativa Solimai si riconosce nel pareggio di bilancio contestualmente ad un livello retributivo adeguato all'impegno e alle mansioni affidate ad ogni socio. Considerate la natura dell'organizzazione imprenditoriale e la categoria sociale cui ci si rivolge, una delle necessità conseguenti è di rendere questi obiettivi compatibili con la sostenibilità del costo dei servizi da parte dell'utente finale.

Pur nella sua semplicità e chiarezza, il raggiungimento di questo equilibrio rimane un obiettivo arduo, anche e soprattutto ove si consideri il ruolo primario che l'istituzione locale è chiamata ad assumere nel campo dell'assistenza socio-sanitaria. Non bisogna, infatti, dimenticare che la sopravvivenza delle strutture, la qualità

dei servizi offerti e la risposta progettuale dipendono quasi esclusivamente dalla capacità organizzativa ed economica dell'ente gestore dell'ambito socio-sanitario e dalla sua capacità di apertura verso il settore privato no-profit e nell'accoglimento di nuove istanze e progettualità che tengano infine conto anche dell'aspetto sociale dei servizi e non solo di quello economico.

5. Strategie

Durante gli anni di attività i soci della cooperativa si sono impegnati nel raggiungimento, oltre che di buoni livelli di lavoro, tali cioè da permettere la sopravvivenza dell'organizzazione, di un buon livello di radicamento sul territorio. Questo obiettivo è stato raggiunto grazie alla firma della Convenzione con il Comune di Udine per l'accoglimento di anziani presso il centro diurno, alle varie collaborazioni con il Dipartimento di Salute Mentale e il C.S.R.E., all'accreditamento ottenuto, in via definitiva nei primi mesi del 2017, dalla Regione FVG in relazione all'abbattimento delle rette di frequenza del centro Passatempo, alle collaborazioni con enti ed organizzazioni locali, nazionali ed europee per lo sviluppo del servizio T.A.M. – Telefono Anziani Maltrattati.

Ora, il passo successivo dovrebbe consistere nel coinvolgimento dell'ente già nella fase di progettazione di nuovi servizi a favore della popolazione anziana e degli adulti in stato di disagio. Lo scopo è quello di costruire un collegamento più stretto e, nel contempo coinvolgere l'Ente nella gestione economica dei futuri servizi.

5.1 Centro Passatempo

Il centro diurno, grazie anche alla Convenzione con il Comune di Udine e all'accreditamento da parte della Regione, si può dire che operi a regime. Tanto che è possibile ipotizzare la proposta al Comune di Udine, ma anche ai Comuni limitrofi dell'Ambito Socio-Assistenziale di aprirne altri, di analoghe dimensioni, in zone della città rimaste scoperte, come ad esempio Udine est o la cintura di Udine Nord.

Da sottolineare anche l'attivazione del nuovo servizio di assistenza domiciliare in affiancamento e ad integrazione della frequenza del centro.

5.2 Consegna pasti

Questa particolare attività ha subito, nell'ultimo periodo un'importante flessione dovuta in gran parte all'azione dell'associazione Judinsi che, scaduta la convenzione con il Comune di Udine, attualmente provvede al servizio di consegna in modo privato e con prezzi assolutamente non praticabili da un'organizzazione aziendale qual è una cooperativa. Durante il 2012 c'è stata un,seppur piccolo, incremento del numero dei clienti che usufruiscono del servizio e, di conseguenza, un timido miglioramento nel bilancio di settore. Rimangono ancora lontani i numeri del periodo iniziale, ma si comincia a scorgere un margine di operatività.

5.3 T.A.M. – Telefono Anziani Maltrattati e Informanziani

Prossimo obiettivo è di rendere il servizio "pubblico", di fare in modo cioè che la Regione lo riconosca e faccia proprio, affidandone formalmente la gestione alla cooperativa. A partire dal 2012 c'è stato un primo timido passo in questa direzione con il riconoscimento in sede di modifiche a bilancio infrannuale e l'assegnazione di un contributo di funzionamento. Negli anni successivi si è cercato di rendere definitivo il capitolo di bilancio regionale e di trovare la via di un accordo stabile. Il percorso risulta laborioso e, in questo momento, sembra che l'unica strada percorribile sia quella di affiancarla al servizio regionale del SIOSS, rendendo così necessaria una collaborazione con la società aggiudicatrice di questo servizio. Nel contempo si rendono più stabili le collaborazioni con enti nazionali ed esteri, come ad esempio INRCA di Ancona, ALMA France e AGE Platform Europe. Lo scopo è quello di far sì che il servizio non si limiti ad essere un servizio di raccolta e gestione di casi di abuso, ma che possa anche diventare centro di diffusione delle buone pratiche assistenziali, progettazione e programmazione. Un altro aspetto importante è il collegamento con le agenzie di formazione

di personale socio – sanitario e i vari ordini di assistenza e programmazione sociale per una sempre maggiore sensibilizzazione al problema dell'abuso e sviluppo di politiche di prevenzione.

6. Politiche

Come già più sopra evidenziato, nel futuro le attività esterne saranno improntate ad un più incisivo collegamento con gli enti pubblici locali e con organizzazioni nazionali ed estere che offrano possibilità di crescita culturale della cooperativa.

CONTO ECONOMICO

Di seguito si riporta lo schema della riclassificazione del Bilancio d'Esercizio secondo il principio del Valore Aggiunto.

Conto Economico a valore della produzione e valore aggiunto			
Descrizione	2014	2015	2016
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	154.525	175.587	163.506
Variazione rimanenze prodotti in corso di lavoraz., semilavorati, prodotti finiti	0	0	0
Variazione dei lavori in corso su ordinazione	0	0	0
Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	0	0	0
Contributi in conto esercizio	0	1.500	0
VALORE DELLA PRODUZIONE	154.525	177.087	163.506
Costi di acquisto delle materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	39.053	40.353	35.344
Variazione scorte di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	0	0	0
Servizi	22.940	23.105	23.441
Godimento beni di terzi	16.190	17.668	16.732
Oneri diversi di gestione (caratteristici)	0	0	0
VALORE AGGIUNTO	76.342	95.961	87.989
Salari e stipendi	64.236	72.493	72.809
Oneri sociali	17.759	17.911	19.545
Trattamento di fine rapporto	4.544	5.483	5.033
Trattamento di quiescenza e simili	0	0	0
Altri costi	0	0	0
Margine Operativo Lordo (EBITDA)	(10.197)	74	(9.398)
Ammortamenti immobilizzazioni materiali	2.600	2.257	2.160
Ammortamenti immobilizzazioni immateriali	0	0	0
Svalutazione crediti	0	0	0
Accantonamenti per rischi	0	0	0
Altri accantonamenti	0	0	0
Margine Operativo Netto	(12.797)	(2.183)	(11.558)
Oneri diversi di gestione (extra-caratteristici)	2.044	1.813	2.580
Altri ricavi e proventi (extra-caratteristici)	16.078	16.239	15.552
Utile/Perdita su cambi	0	0	0
Proventi da partecipazioni	1	1	1
Rettifiche di valore ad attività finanziarie	0	0	0
Altri proventi finanziari	0	0	0
Oneri da attività finanziarie	0	0	0
RISULTATO OPERATIVO GLOBALE (EBIT)	1.238	12.244	1.415
Oneri finanziari	1.269	809	770
RISULTATO ORDINARIO	(31)	11.435	645
Proventi ed oneri straordinari	(1.496)	3.698	806
Altre svalutazioni delle immobilizzazioni	0	0	0

Altri proventi ed oneri straordinari	0	0	0
RISULTATO RETT. ANTE IMPOSTE	(1.527)	15.133	1.451
Imposte nette di competenza	0	0	0
Imposte differite (per rettifiche operate nella riclassificazione)	1.098	(3.403)	1.811
RISULTATO NETTO	(2.625)	18.536	(360)

Schema Sintetico

	2.014	2.015	2.016
Ricavi delle vendite	154.525	175.587	163.506
Produzione interna	0	1.500	0
VALORE DELLA PRODUZIONE OPERATIVA	154.525	177.087	163.506
Costi esterni operativi	78.183	81.126	75.517
VALORE AGGIUNTO	76.342	95.961	87.989
Costi del personale	86.539	95.887	97.387
MARGINE OPERATIVO LORDO (MOL)	(10.197)	74	(9.398)
Ammortamenti e accantonamenti	2.600	2.257	2.160
RISULTATO OPERATIVO	(12.797)	(2.183)	(11.558)
Risultato dell'area accessoria	14.034	14.426	12.972
Risultato dell'area finanziaria (al netto degli oneri finanziari)	1	1	1
EBIT NORMALIZZATO	1.238	12.244	1.415
Risultato dell'area straordinaria	(1.496)	3.698	806
EBIT INTEGRALE	(258)	15.942	2.221
Oneri finanziari	1.269	809	770
RISULTATO LORDO	(1.527)	15.133	1.451
Imposte sul reddito	1.098	(3.403)	1.811
RISULTATO NETTO	(2.625)	18.536	(360)

RELAZIONE SOCIALE

Come già sottolineato nella sezione della "Mission", l'obiettivo perseguito dal momento della costituzione della cooperativa - condiviso tanto dai soci fondatori che dalle persone che nel tempo si sono succedute nella loro qualità di soci lavoratori - consiste nell'offerta di risposte sociali ai problemi delle persone anziane e degli adulti in stato di disagio. Dove con "risposta sociale" si intende l'implementazione di servizi intesi a migliorare la qualità della vita di queste categorie fragili, attraverso azioni che – in un clima scevro da rigidismi e immobilismi – permettano il mantenimento ed il miglior sfruttamento possibile delle capacità funzionali residue. Ma "risposta sociale" significa anche pronto adattamento a nuove necessità e bisogni espressi o percepiti e quindi obiettivo sociale diventa anche studio, indagine e programmazione di nuovi servizi, tanto più efficaci se elaborati in collaborazione con gli altri soggetti che completano il quadro degli attori sociali locali, ma anche nazionali ed internazionali. Tale obiettivo deve essere raggiunto, ora come allora, attraverso il lavoro delle persone che sono parte della cooperativa che, quindi, non sono meri esecutori di attività lavorative ma parti attive nella vita progettuale della società.

E i lavoratori dipendenti dell'organizzazione ne sono anche soci, volendo questo significare, da un lato che è volontà della cooperativa rendere partecipi e responsabili tutti coloro che vi lavorano, dall'altra cercare – per quanto possibile – di conciliare gli obiettivi di alta qualità dei servizi offerti con il rispetto e l'applicazione delle migliori condizioni di lavoro possibili verso i propri soci.

La presente relazione è dedicata alla migliore comprensione della vita della cooperativa, degli accadimenti che la riguardano e dei risultati ottenuti, da parte di tutte le persone - portatrici di interessi di diverso genere verso la sua sussistenza. Per iniziare sono state identificate alcune categorie di soggetti che, per motivi diversi, sono connesse alla vita della cooperativa e ai progetti di evoluzione che la riguardano.

1. Gli organi della cooperativa

La cooperativa, che al 31.12.2016 si compone di 9 soci, viene gestita da un Amministratore Unico – nella persona del sig. Roberto Cicuto – con carica a tempo indeterminato. L'Amministratore è uno dei soci e svolge questo incarico su rinnovo di nomina dell'Assemblea riunitasi in data 19/06/2015. La scelta di un organo direzionale composto da un'unica persona – così come previsto dallo Statuto societario all'art. 27 – più che da un collegio di soci, dipende essenzialmente dalla piccola dimensione della cooperativa e da esigenze di snellezza burocratica. In termini di gestione pratica, infatti, il processo decisionale viene completato solo dopo il coinvolgimento attivo di tutta la compagine sociale attiva, che viene interpellata – a seconda del ruolo rivestito in cooperativa ed in relazione al proprio settore di competenza – ogni qual volta se ne ravvisi la necessità e, comunque, non meno di una volta al mese.

1.1 L'assemblea dei soci

Si riunisce in forma plenaria, di regola, una volta l'anno in occasione dell'approvazione del bilancio e per la discussione – in forma congiunta – degli eventi che hanno caratterizzato la vita della cooperativa durante l'ultimo anno. L'Assemblea diventa anche un momento di riflessione sugli impegni assunti, gli obiettivi raggiunti, le progettazioni future e gli impegni individuali.

1.2 Gli impegni assunti per il 2016

Durante l'ultima Assemblea, in particolare, si erano fissati 3 punti fondamentali per l'attività della seconda parte del 2016 e per il 2017:

- Lo sviluppo di nuove progettualità all'interno del centro diurno e la verifica della possibilità di apertura di nuovi centri;

- La ricerca di nuovi sbocchi per il servizio di consegna pasti a domicilio;
- L'ottenimento di incarichi formativi all'interno dei corsi integrativi o di competenze minime organizzati dalla Regione per la qualifica degli O.S.S.. La prosecuzione dell'attività in-formativa e di sensibilizzazione verso le scolaresche e le figure professionali degli Assistenti Sociali. La verifica della possibilità di sviluppo di un'applicazione – sviluppata all'interno del gruppo degli operatori del TAM – sfruttando contributi di origine europea e collaborazioni con organizzazioni locali (Comune ed Università).

Il raggiungimento di questi obiettivi passa sostanzialmente attraverso lo sviluppo ed il miglioramento nelle pubbliche relazioni e nei rapporti con l'ente pubblico, da sempre considerato un soggetto piuttosto ostico. L'ente pubblico in generale, sia esso il Comune, l'Azienda Sanitaria o la Regione si pongono come duplici interlocutori. Da un lato infatti rappresentano il soggetto esattore di imposte o erogatore di contributi, dall'altro diventano veri e propri clienti – anche se di secondo livello. All'interno del gruppo dei "Clienti" verranno individuati gli specifici soggetti ed i risultati ottenuti nei vari settori di intervento della cooperativa. Per quanto riguarda gli obiettivi raggiunti, si rimanda quindi alla suddetta sezione.

2. Identificazione degli stakeholders

Le categorie dei soggetti portatori di una qualche forma di interesse nell'attività della cooperativa vengono identificati:

- 2.1 Nel **personale**;
- 2.2 Nei **soci**;
- 2.3 Nei **clienti**, categoria questa che si suddivide in **clienti privati**, **clienti pubblici** (Comune di Udine, Azienda Sanitaria, Regione Autonoma Friuli Venezia-Giulia);
- 2.4 Nelle **organizzazioni nazionali ed europee** partner;
- 2.5 Nei **finanziatori**

2.1 Il personale

Le persone che prestano la propria opera all'interno della cooperativa si dividono in:

- 6 soci lavoratori dipendenti;
- 1 socio volontario (fondatore);
- 5 collaboratori volontari del servizio T.A.M
- 1 collaboratori occasionali

La cui composizione può essere riassunta secondo lo schema che segue:

	Soci Dipendenti		Lavoratori occasionali		Soci volontari		Volontari non soci	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dai 20 ai 35 anni	3							
Dai 36 ai 50 anni	2		1					
Oltre i 50 anni	1				1		2	2

Come anticipato nella “Presentazione”, fatta eccezione per i collaboratori occasionali – i cui ruoli si basano essenzialmente sulle sostituzioni in caso di malattia – esiste una sostanziale identità tra la figura del lavoratore dipendente e la figura di socio. Questo dipende in parte dalla particolare forma societaria della cooperativa ed in parte dall’oggetto della nostra attività per la quale i lavoratori devono possedere una motivazione ulteriore rispetto a quella meramente economica e che consiste principalmente nella missione sociale.

I “Soci lavoratori dipendenti” – tutti di nazionalità italiana – sono occupati nella gestione del centro diurno, nel servizio di consegna dei pasti e nel settore amministrazione e organizzazione. La composizione prevalentemente femminile dipende dalla natura dei servizi svolti – che rendono più adatte le donne degli uomini alle mansioni quotidiane – e dalla composizione, in maggioranza femminile, degli ospiti del centro diurno. Alla figura del socio lavoratore dipendente viene applicato il CCNL delle cooperative sociali e l’inquadramento dipende dall’anzianità di servizio e dal ruolo ricoperto. Viene comunque privilegiato il carattere di parità e uguaglianza per tutti i lavoratori, senza quindi riscontri di grossi divari tra i vari livelli retributivi. Il livello massimo di retribuzione corrisponde a € 9,170/ora lordi, riconosciuti alla socia lavoratrice più anziana (che ricopre il ruolo di responsabile amministrativo). Il livello di retribuzione più basso si attesta su € 7,070/ora lordi riconosciuti ai soci lavoratori impiegati in cooperativa in tempi più recenti. Le socie lavoratrici dipendenti impiegate nella gestione del centro diurno sono tutte professionalmente qualificate, in possesso di diplomi di scuola superiore o diplomi di laurea in materie connesse all’attività svolta.

	Soci Dipendenti		Lavoratori occasionali		Soci volontari		Volontari non soci	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Diploma inferiore								
Diploma superiore	4		1		1			1
Laurea	2						3	1

Periodicamente vengono offerte possibilità di corsi di aggiornamento e formazione aggiuntiva che vengono accettati o meno a discrezione delle socie lavoratrici.

I “Volontari non soci” sono tutti impegnati nel servizio telefonico di denuncia degli abusi T.A.M., - Telefono Anziani Maltrattati. In particolare le due figure maschili corrispondono al referente e Medico Geriatra e al volontario addetto all’ascolto, mentre le due figure femminili corrispondono alle referenti Assistenti Sociali e Avvocato.

La “Socia volontaria” è la responsabile del servizio del T.A.M.. Tra i soci fondatori della cooperativa, fino al 2004 ha ricoperto il ruolo di Amministratore Unico e lavoratrice dipendente con mansioni di animatrice all’interno del centro diurno. Successivamente, per motivi personali, ha lasciato tutte le cariche operative per dedicarsi allo sviluppo del servizio T.A.M. – Telefono Anziani Maltrattati.

2.2 I soci

Il capitale sociale è diviso tra i soci lavoratori dipendenti, la socia volontaria e altri due soci non lavoratori. Il fatto che la socia volontaria detenga la maggioranza delle quote, di per sé non è un elemento rilevante per due motivi. Il primo riguarda la natura dell'impresa; la disciplina civilistica delle cooperative prevede infatti che il voto assembleare sia uno per ogni socio, a prescindere dalla quota sottoscritta e versata. Il secondo motivo riguarda il fatto che la socia volontaria, come più sopra evidenziato, risulta essere una delle socie fondatrici della cooperativa che, seppur non più attiva in modo consistente, ciò nondimeno desidera mantenere una presenza – non solo “di servizio” – all'interno dell'organizzazione. La singola quota ha valore di € 51,65.

	Soci Lavoratori	Soci Volontari	Soci non lavoratori
Composizione percentuale del C.S.	64,99%	30,63%	4,38%

Il carattere di ONLUS della cooperativa ne condiziona la disciplina fiscale. A norma del Dlgs 460/97 art. 5 co. 4-quinquies, a questo tipo di organizzazioni – se da un lato sono agevolate in misura consistente, grazie a esenzioni e aliquote ridotte – viene fatto divieto di distribuire eventuali utili d'esercizio sotto qualsiasi forma. Le risultanze positive d'esercizio vengono pertanto interamente destinate ad aumento del Capitale Sociale e delle riserve.

Essendo i soci anche i lavoratori della cooperativa, la partecipazione alla vita, al processo decisionale ed, in ultima analisi al governo dell'azienda è sfruttata in massimo grado. Posto che l'intera responsabilità ricade comunque in capo all'amministratore unico, in caso di parità, il voto decisivo risulta essere quello dell'amministratore.

Per quanto riguarda l'evoluzione temporale, col passare del tempo e il maturare dell'esperienza diretta sul campo, anche la composizione del tessuto sociale della cooperativa è mutata. Alcuni dei soci fondatori hanno lasciato il posto a persone più giovani e meglio organizzate dal punto di vista professionale, cosicché al momento attuale la compagine societaria è interamente formata da soggetti altamente qualificati dal punto di vista umano e professionale. Non sono, invece, mutati nel tempo lo spirito e i principi che hanno ispirato la nascita della cooperativa: la volontà, cioè, di proporsi come alternativa e punto di riferimento “sociale” - tanto per i privati cittadini quanto per l'ente pubblico - per i servizi alla popolazione anziana, categoria quest'ultima in costante aumento e a costante rischio di emarginazione sia economica che sociale.

2.3 I clienti

Le attività della cooperativa si rivolgono ad un panorama di clienti molto variegato e diverso a seconda del servizio considerato. In generale si possono distinguere tre grandi classi di clienti:

- 2.3.1 I clienti privati;
- 2.3.2 I clienti istituzionali;
- 2.3.3 I clienti T.A.M.

2.3.1 I clienti privati

I clienti privati sono identificati nei fruitori diretti dei servizi offerti dalla cooperativa. Questa categoria di stakeholders a sua volta si divide in diversi sottogruppi, a seconda del servizio di cui usufruisce:

Clienti del centro diurno “Passatempo”

Sono le persone anziane e gli adulti in stato di disagio che frequentano il centro diurno giornalmente o, comunque, con orari e programmi differenziati e personalizzati. Il centro diurno è stato il primo servizio organizzato dalla cooperativa neo-costituita ed è diventato operativo nell'agosto del 1998. Inizialmente offriva un servizio base di terapia occupazionale, che consisteva nella predisposizione di attività specifiche con valenza fisica ed intellettuale che avevano lo scopo di mantenere i livelli di autonomia residua degli ospiti. Era attivo anche il servizio di trasporto da e verso il centro. Nel corso del tempo si è cercato di integrare il servizio di terapia occupazionale originariamente offerto con nuovi servizi e di migliorarlo attraverso l'azione di personale via via sempre più qualificato. Questo sforzo ha portato all'organizzazione di soggiorni estivi in località extra regionali, alla predisposizione di progetti personalizzati, di concerto con le istituzioni (in particolare il C.S.M. di Udine Sud ed il C.S.R.E.) e all'integrazione del servizio del centro diurno con il servizio di assistenza domiciliare ad hoc.

Nel corso dell'anno i "clienti privati" del centro "Passatempo" hanno apportato il 73,61% del fatturato relativo a quel comparto e il 56,08% dei ricavi totali di gestione¹. Di seguito si riporta la tabella relativa alla composizione per sesso ed età degli ospiti del centro che si sono succeduti nel corso del 2016.

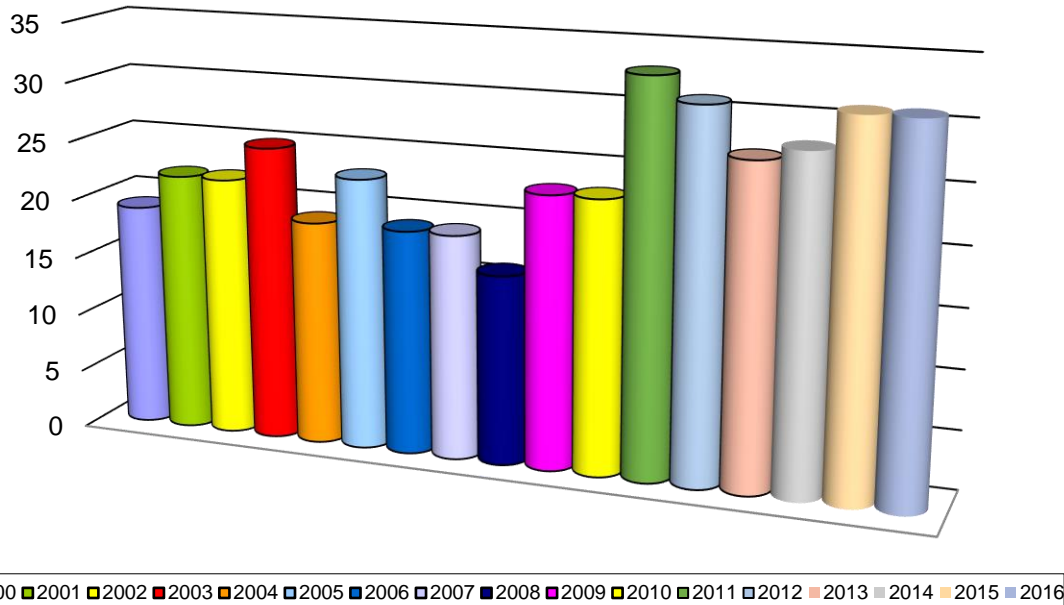
	< 65 anni	< tra 65 e 69 >	< tra 70 e 79 >	< tra 80 e 89 >	> 90 anni
Femmine	5	1	7	10	2
Maschi	1		3	1	
Totale					

Rispetto al 2015, nel corso di quest'anno il numero dei clienti privati è rimasto invariato. Ciò che invece si è fortemente modificato è la modalità di frequenza. Gli ospiti sono più stabili e frequentano un maggior numero di ore. Anche il rapporto con gli Assistenti Sociali si è stabilizzato: collaborazioni efficaci e buono scambio rispetto alle problematiche degli ospiti.

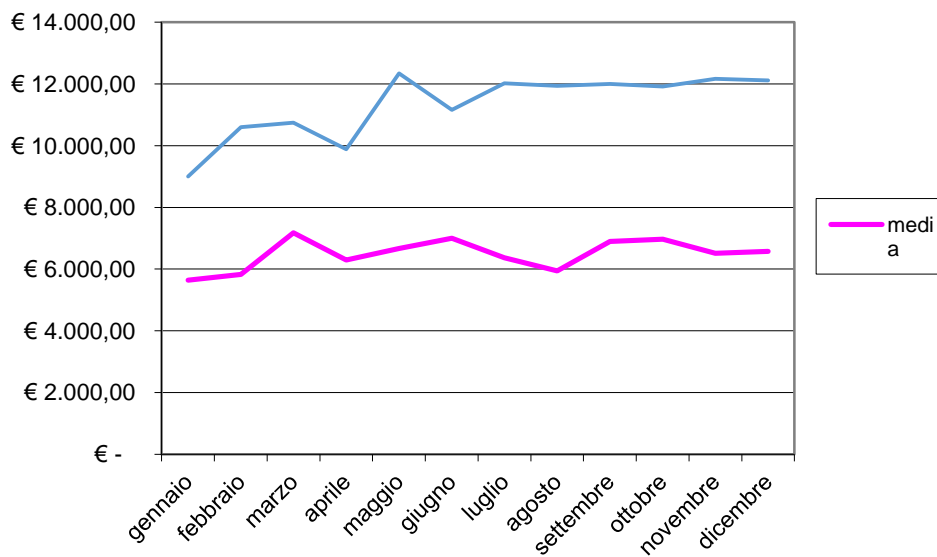
Di seguito si riportano due grafici relativi rispettivamente al numero degli ospiti succedutisi nel corso degli anni a partire dal 2000, l'altro i livelli di ricavo attuale rispetto alla media degli anni dal 2000 al 2016.

¹ Per ricavi di gestione si intendono i ricavi relativi ai servizi del centro diurno "Passatempo" e di consegna pasti a domicilio.

Ospiti PASSATEMPO



Ricavi medi



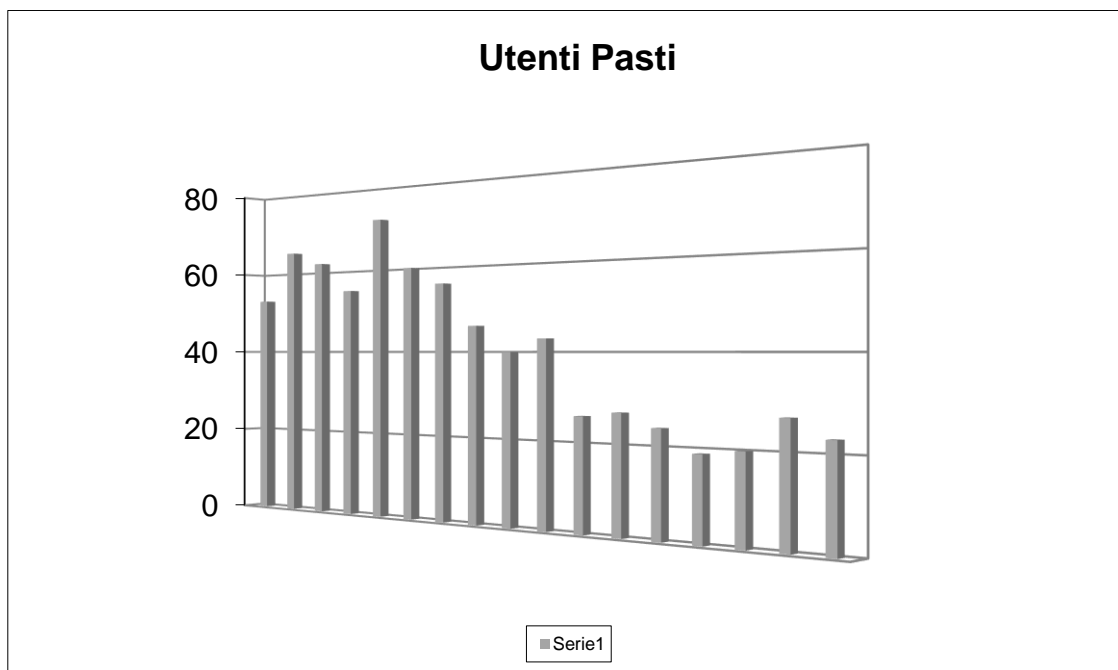
Merita infine sottolineare il fatto che, dal 2012, le giornate di apertura del centro Passatempo sono aumentate, includendo anche la mezza giornata del sabato. Questo rende l'offerta diurna ancora più completa, considerato che, accanto ai servizi offerti all'interno del Centro, le persone anziane e i loro familiari possono anche usufruire del servizio di assistenza domiciliare ad hoc – attivato nel 2011 – e del servizio di trasporto degli ospiti da e verso casa.

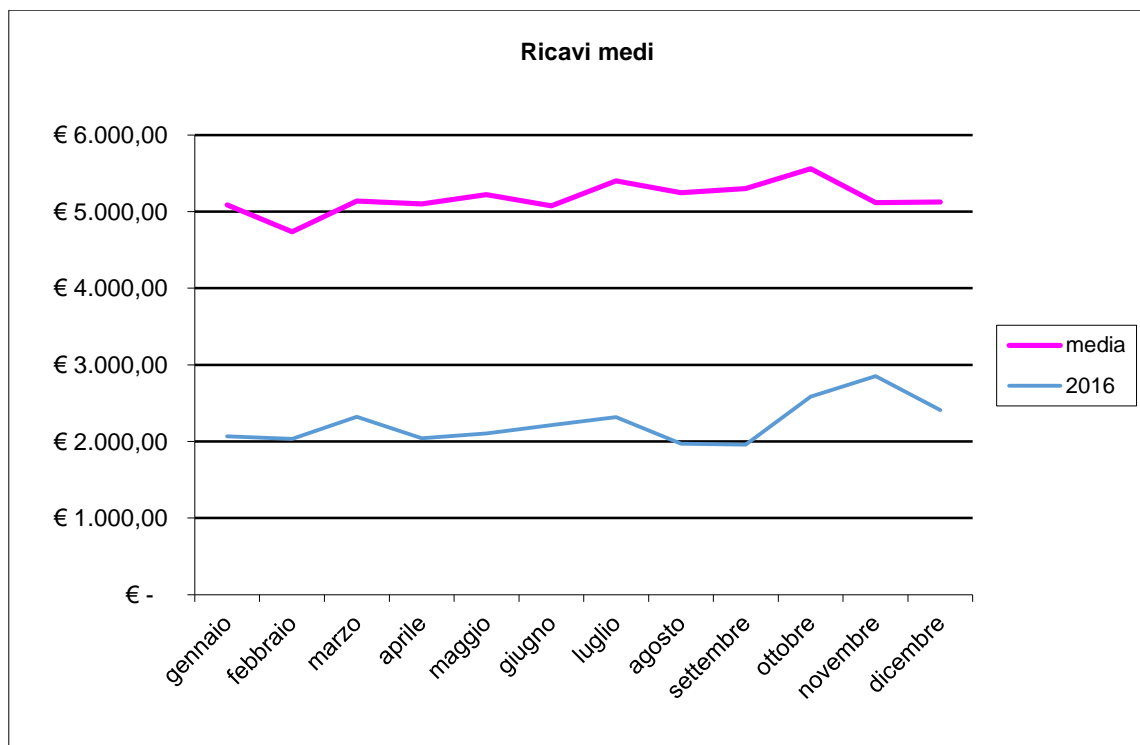
Clienti del servizio di consegna pasti

Il servizio è stato attivato nel 1999, in seguito alla dismissione di alcuni casi di cessata emergenza sociale seguiti dall'Associazione di volontariato Judinsi, che consegnava i pasti caldi agli anziani in stato di disagio in convenzione con il Comune di Udine. Le persone che volevano continuare ad usufruire di questa possibilità venivano presi in carico dalla cooperativa, che si avvale di un accordo con una ditta specializzata in catering alimentare per l'acquisto di pasti confezionati. Durante questi anni il servizio è rimasto il medesimo per quello che riguarda le linee essenziali di effettuazione. Ciò che è cambiato riguarda essenzialmente la qualità del prodotto offerto che, per compensare la differenza di prezzo con le altre entità operative sul mercato in regime di concorrenza, consente una maggiore varietà di pietanze e preparazioni insieme alla possibilità di diete personalizzate.

Alla fine del 2013, causa il calo improvviso e duraturo del numero dei pasti consegnati, si è deciso di sospendere il servizio a tempo indeterminato. Verso la fine di gennaio 2014, tuttavia, la richiesta pressante di alcuni vecchi clienti, ha convinto i soci della cooperativa a riprendere, seppure con modalità più ristrette, il servizio. Considerato comunque l'esiguo numero dei clienti, si è provveduto a impiegare, nella fase di consegna, le animatrici che provvedono anche al servizio di trasporto degli ospiti da e verso il centro. Per non gravare sui costi, inoltre, si è deciso di sospendere la consegna nella giornata di domenica.

Di seguito si riportano due grafici relativi rispettivamente al numero degli utenti succedutisi nel corso degli anni a partire dal 2000 e ai ricavi dell'anno corrente rispetto alla media dal 2000 al 2015.





2.3.2 I clienti istituzionali

Una categoria molto importante, tra i vari portatori di interesse, è quella costituita dalle Istituzioni. Intenzione primaria che ha mosso i soci fondatori nella progettazione della costituzione di questa cooperativa era l'attiva collaborazione con l'Ente Pubblico, e nello specifico con il Comune di Udine, nella fase di progettazione di servizi innovativi destinati alle fasce deboli, ed in particolare alla popolazione anziana. Contrariamente alle aspettative, ci sono voluti parecchi anni prima che si giungesse alla firma di una Convenzione per l'accoglimento in struttura di persone segnalate dai Servizi Sociali. Da quel momento in poi è stato possibile creare varie forme di collaborazione con diverse organizzazioni pubbliche e non, finalizzate allo sviluppo di forme di assistenza verso gli anziani ma anche verso persone adulte in stato di disagio psichico o sociale.

Il Comune di Udine

Il Comune di Udine riveste la figura di cliente istituzionale attraverso una convenzione diretta – firmata nel 2005 e rinnovata per gli anni seguenti – che, come anticipato, solleva economicamente il cliente privato dal pagamento di parte della retta di frequenza. Tale Convenzione prevede l'intervento economico per quegli ospiti – anziani non autosufficienti e adulti in stato di disagio – il cui accoglimento in struttura avviene attraverso la segnalazione dei Servizi Sociali. Inizialmente la convenzione era stata firmata per un numero totale di 8 ospiti. Successivamente, in conseguenza del fatto che la frequenza del centro diurno può variare sia nel numero di giornate/settimana che nel numero di ore/giornata, la convenzione è stata modificata in 80 ore/giornata riservate a cittadini segnalati dal Comune. Infine anche questo limite è stato eliminato ed ora il Comune interviene nel sostegno economico alle persone che frequentano il centro in numero illimitato, con l'unico limite dei 10 ospiti contemporaneamente presenti, così come stabilito dall'accreditamento regionale definitivamente concesso a primavera 2017. A seguito della firma della Convenzione con l'Azienda per i Servizi Sanitari "Medio

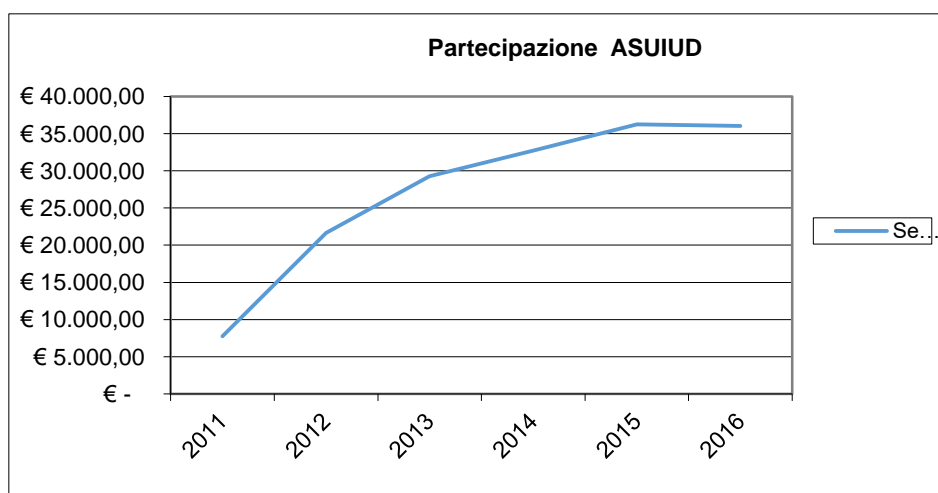
Friuli², gli equilibri con il Comune di Udine si sono modificati. In particolare, considerata la necessità di rideterminazione dei propri impegni economici, l'ente ha ritenuto opportuno far scadere le Convenzioni in essere per arrivare alla firma di una nuova Convenzione con le strutture cittadine, in modo tale da raccordare le previsioni alla nuova normativa regionale. Il riconoscimento da parte dell'ente pubblico ha reso possibile la creazione di una rete di collaborazione attiva con il gruppo delle Assistenti Sociali che si concreta nella predisposizione di progetti assistenziali ad hoc e nel monitoraggio costante delle situazioni più fragili, creando come risultato finale un miglior servizio verso l'utente e la possibilità di un migliore livello di qualità della vita per l'anziano con necessità assistenziali di lungo termine.

Si ricorda che il contributo di abbattimento viene calcolato mantenendo le stesse percentuali calcolate in precedenza con riferimento all'ISEE personale, ma al netto dei contributi assegnati dalla Regione. Si ravvisa in questa metodologia una stortura già segnalata alle autorità competenti. Il contributo comunale infatti viene subordinato alle stesse regole sanitarie (valutazione Val. Graf.) adottate dall'Azienda Sanitaria.

Quasi la totalità degli ospiti del centro usufruisce del contributo concesso dal Comune.

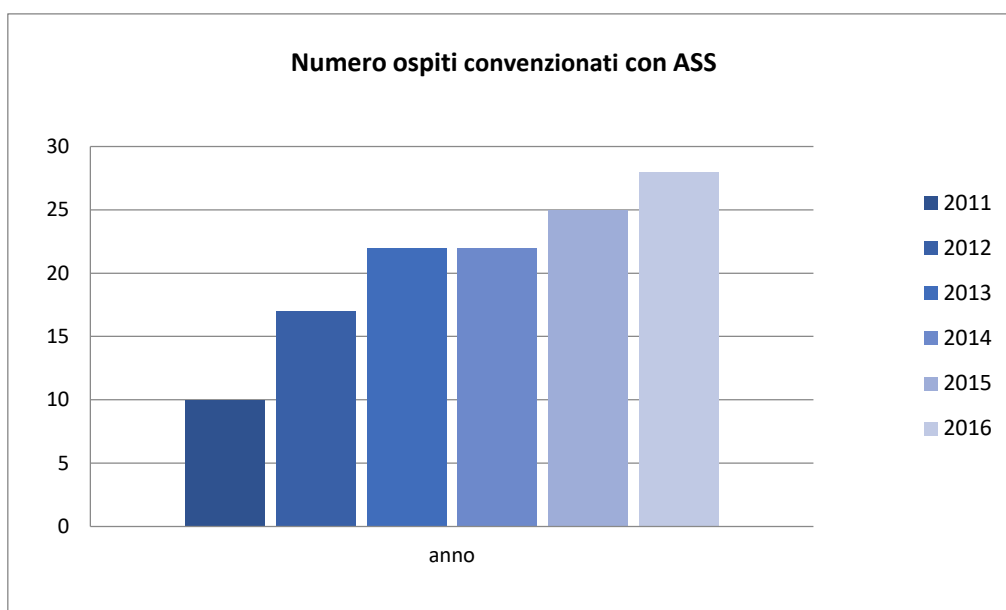
La Regione FVG e l'Azienda Sanitaria

Nel corso del 2011 la Regione FVG, con Delibera n.2326/2010, ha stabilito di estendere i contributi previsti dall'art. 13 L.R. 10/1997 e destinati alle strutture residenziali, anche alle strutture semi-residenziali accreditate³, dando così un forte impulso al loro sviluppo. Nel mese di marzo 2011 si è così arrivati alla firma di una convenzione tra il centro diurno Passatempo e l'Azienda Sanitaria che prevede la partecipazione diretta alla copertura parziale dei costi di frequenza per quegli ospiti la cui autosufficienza sia valutata attraverso il sistema integrato Val. Graf. La conclusione del processo di accreditamento ha anche portato ad un'occasione di qualificazione ulteriore per le operatrici del centro diurno che hanno potuto ottenere l'abilitazione alla compilazione delle schede di valutazione multidimensionale Val. Graf. Con efficacia retroattiva, quindi, dal gennaio 2011 la Regione, attraverso l'Azienda Sanitaria, ha cominciato a contribuire al pagamento della retta, inizialmente di 4 ospiti. Alla fine del 2011, l'intervento economico è garantito per 10 anziani, mentre durante il 2012 gli ospiti che usufruiscono di questa agevolazione sono saliti a 17, purché venga rispettato il limite dei 10 ospiti contemporaneamente presenti in struttura.. Di seguito riportiamo il grafico relativo all'ammontare dei contributi erogati dall'Azienda Sanitaria negli anni 2011 - 2015 e il grafico dell'evoluzione nel numero degli ospiti che usufruiscono di questo contributo.



² Vedi più sotto il paragrafo dedicato a “ La Regione FVG e L’Azienda Sanitaria”

³ L’accreditamento definitivo è stato concesso in data 09.06.2017 con l’ordinanza n. 25



2.3.3 I clienti T.A.M. e Informanziani

Un discorso a parte meritano i clienti del servizio T.A.M.. Questa categoria infatti usufruisce di un servizio totalmente gratuito ed in gran parte autofinanziato. Come anticipato nel capitolo relativo all'Identità Aziendale, il servizio prende vita da un progetto di sperimentazione sociale inizialmente avviato da un'organizzazione di Milano, l'Associazione LN-A, che aveva mutuato l'esperienza da un progetto francese ormai saldamente radicato su tutto il territorio. Dopo alcuni anni di collaborazione l'Associazione LN-A abbandona il progetto, lasciando di fatto la cooperativa come unico gestore su tutto il territorio nazionale. Anche se dal punto di vista strettamente economico, il servizio risulta quasi totalmente autofinanziato – fatta eccezione per sporadici e modesti interventi da parte della Regione FVG, i soci della cooperativa sono fermamente convinti a non abbandonare questa strada. Tale decisione non nasce tanto dalla prospettiva di un guadagno economico, quanto dalla rilevanza sociale del progetto. Lo scopo delle organizzazioni del terzo settore genericamente definito, è quello di proporre ed offrire servizi e opportunità per un invecchiamento migliore e per un mantenimento di livelli di qualità di vita dignitosi, nostro compito è anche quello di perseverare nel garantire alle fasce anziane la possibilità di denunciare abusi e maltrattamenti che rappresentano un ostacolo a questo obiettivo. Certo la strada è lunga e non sempre le istituzioni si mostrano pronte e disponibili all'accoglimento di queste istanze, ma il grande interesse che attorno al problema si sta sviluppando a livello europeo e degli altri stati nazionali, ci fa sperare che i numerosi tentativi che continuano ad essere esperiti nei confronti della Regione, prima o poi verranno accolti.

Anche nel corso del 2016 il T.A.M. ha potuto beneficiare di un contributo regionale di € 15.000,00 a valere su uno stanziamento di bilancio. Questo ha permesso di incrementare il numero di incontri formativi e in-formativi organizzati con l'Istituto Professionale "G. Ceconi" di Udine e con l'Ordine degli Assistenti Sociali del Friuli Venezia – Giulia. Con quest'ultima, in particolare, nel 2017 si è giunti al rinnovo di una Convenzione per la progettazione di una serie di incontri da tenersi nelle diverse città della Regione e con la modalità della formazione continua. Questa fase, oltre a promuovere la sensibilizzazione della popolazione relativamente all'argomento del maltrattamento verso l'anziano, ha l'ulteriore scopo di diffondere sul territorio il documento finale frutto del progetto WeDO, cui il T.A.M. ha partecipato nel corso del biennio 2010-2012.

Di seguito riportiamo il rapporto sull'attività del centro di ascolto per l'anno 2015.

TELEFONO ANZIANI MALTRATTATI

Attività gennaio – dicembre 2016

TOTALE CHIAMATE RICEVUTE	179	100%
da seduta d'ascolto	60	34%
da segreteria	119	66%

TOTALE CHIAMATE PERTINENTI	71	100%
da seduta d'ascolto	30	42%
da segreteria	41	58%

SEDUTE D'ASCOLTO EFFETTUATE	92	100%
chiamate per seduta d'ascolto	1,95	

DOSSIER APERTI	47	100%
casi di maltrattamento	31	66%
di cui al momento risolti*	22	47%

TEMPO DI CHIUSURA DEI CASI	47	100%
entro 2 settimane	4	9%
2 settimane - 1 mese	15	32%
da 1 a 3 mesi	11	23%
da 3 a 6 mesi	11	23%
più di 6 mesi	5	11%

CATEGORIE DI MALTRATTAMENTI denunciati	47	100%
finanziari	8	17%
negligenze	11	23%
psicologici	13	28%
fisici	7	15%
vicinato diritti civili	2	4%
medicali	6	13%

SEDE DEI MALTRATTAMENTI	47	100%
domicilio	40	85%
istituzioni	6	13%
altro	1	2%

SESSO DELLE VITTIME	47	100%
maschi	14	30%
femmine	33	70%

ETA' DELLE VITTIME	47	100%
meno di 70 anni	2	4%
tra 70 e 80 anni	15	32%
più di 80 anni	24	51%
non specificato	6	13%

STATO CIVILE DELLE VITTIME	47	100%
vedovo	27	57%
coniugato	10	21%
celibe\nubile	3	6%
divorziato\separato	4	9%
convivente	0	0%
non specificato	3	75%

CHI SONO I DENUNCIANTI	47	100%
vittima	10	21%
famigliari	20	43%
di cui i figli	15	
di cui fratelli/sorelle	0	
caregiver	3	6%
vicini	5	11%
amici	4	0%
altro	1	2%
non specificato	4	9%

CHI SONO I MALTRATTATORI	47	100%
famigliari	32	68%
di cui figli	21	
e altri	6	
caregiver	11	23%
vicini	0	0%
amici	0	0%
altro	2	4%
non specificato	2	0%

PRINCIPALI MOTIVAZIONI	47	100%
cupidigia	6	13%
storia familiare difficile	11	23%
fragilità psichica\psicologica	11	23%
negligenza	12	26%
dipendenza (alcool, stupefacenti, ecc.)	0	0%
burnout del caregiver	4	9%
altro	3	0%

FIGURE COINVOLTE NEI CASI	47	
INTERNE A TAM		
assistente sociale	2	4%
psicoterapeuta	0	0%
avvocato	1	2%
geriatra	0	0%
altro	9	19%
ESTERNE A TAM		
assistente sociale	15	32%
medico curante	5	11%
famigliare	0	0%
psicologo\psichiatra	3	6%
avvocato	9	19%
amico	0	0%
vicino	0	0%
altro	3	3%

Un cenno merita il servizio Informanziani che a tutt'oggi e per gli stessi motivi di scarsa comunicazione con il settore pubblico, risulta praticamente inattivo. Rimane comunque un marchio registrato che, nel caso non si potesse arrivare ad una ripresa del servizio, potrà essere ceduto.

2.4 Le altre organizzazioni

Nel corso del tempo e soprattutto grazie all'attività del T.A.M. la cooperativa Solimai ha stretto rapporti di collaborazione e scambio con diverse organizzazioni nazionali ed europee.

Tra queste ricordiamo L'Associazione ALMA France che per prima ha sviluppato il servizio di denuncia e gestione degli abusi sugli anziani. All'inizio del 2016 ha passato la gestione del servizio alla Federation 3977, con la quale la cooperativa sta prendendo contatti al fine di proseguire la collaborazione. In ordine temporale si susseguono poi l'Istituto di Ricovero e Cura – I.N.R.CA di Ancona, per il quale il T.A.M. di Udine ha curato la formazione dei volontari in occasione dell'attivazione del centro di ascolto marchigiano; il Consorzio Anziani e Non Solo, con il quale i volontari del T.A.M. collaborano nello sviluppo del progetto WeDO (Wellbeing and Dignity of Older people) e AGE – Platform Europe organizzazione che riunisce soggetti europei che si occupano dello studio e dello sviluppo innovativo nel campo della qualità dei servizi per persone anziane con necessità assistenziali a lungo termine. Dal 2015 la cooperativa fa anche parte della Task force (di emanazione AGE) sulla Dignified ageing. All'interno di questo gruppo di lavoro numerose sono le occasioni di

incontro e di partecipazione attiva ad eventi – come i meeting semestrali ed il Workshop on the protection and support of victims of elder abuse del 14.06.2017 – e progetti in qualità di valutatori – com nel caso del progetto EU CARESS sulla formazione degli operatori.

Lo scopo di tutte queste collaborazioni è quello di scambio, ma anche di studio e sviluppo di forme di assistenza innovativi, che apportino miglioramenti ai sistemi di cura rispettando innanzitutto la dignità ed i desideri di quanti non sono più in grado di condurre una vita autonoma. E in questo contesto si innestano anche instaurati con il settore della formazione, tanto scolastica quanto professionale.

2.5 I finanziatori

Le piccole dimensioni della cooperativa e il tipo di servizio offerto ne determinano anche il modesto livello di impegni finanziari. Gli obblighi verso terzi si sostanziano essenzialmente nel fido bancario, aperto presso la Banca di Udine – Credito cooperativo di cui la Solimai detiene anche una quota societaria. Il fido non viene mai utilizzato per l'intero ed il suo ammontare è pari a € 26.000,00. Obblighi si riscontrano anche verso l'Ente Friulano della Cooperazione per fatture pregresse ancora da pagare.

3. Gli obiettivi per il 2017

I recenti cambiamenti nell'atteggiamento degli amministratori pubblici verso il settore della programmazione delle politiche per la popolazione anziana portano con sé un rapido cambiamento nelle abitudini delle persone coinvolte direttamente da questo problema. Ovviamente questo adeguamento viene dettato principalmente da considerazioni di ordine economico. Ma tant'è... Ci si auspica però che queste nuove opportunità provochino nel tempo anche una modifica nelle premesse culturali alla base dei processi decisionali da parte dei cittadini. Sull'onda di queste considerazioni, i soci della cooperativa si adopereranno, come sempre, al fine di sviluppare e predisporre nuovi servizi nei diversi settori di attività.

3.1 Il centro diurno

Già dalla fine del 2011 si è cominciato a pensare a due linee di sviluppo principali:

Implementazione di nuovi servizi all'interno del centro Passatempo. Con l'inserimento all'interno della compagine sociale di una nuova figura professionale che ha dato nuovo slancio e stimolo all'attività lavorativa, è stato sviluppato un nuovo progetto denominato "Autonomia Possibile". Destinato a tutte le persone che, in seguito ad un evento traumatico importante ma circoscritto, sono state prese in carico dai servizi sociali e sollevate – temporaneamente – dallo svolgimento di quelle attività quotidiane tipiche delle persone autosufficienti, il progetto mira, attraverso l'azione di un educatore professionale, a ripristinare l'autonomia proprio nello svolgimento di attività quotidiane come l'organizzazione della casa, il rapporto con il denaro, lo stimolo alla ricostruzione dei rapporti sociali. Nelle sue linee essenziali questo nuovo servizio è già stato presentato al gruppo delle Assistenti Sociali operative sul territorio comunale e alla loro responsabile, al C.S.R.E. di Udine Nord e al Dipartimento di Salute Mentale di Udine Nord. Il progetto verrà periodicamente riproposto.

Apertura di un nuovo centro diurno. Il centro Passatempo si trova attualmente ad operare in regime di copertura pressoché totale dei posti disponibili. Durante il 2011 si era anzi creata una lista di attesa di persone che, nonostante la presenza in città di altre strutture analoghe, desiderano frequentare il centro gestito dalla cooperativa Solimai. Questo fatto conforta i soci nella convinzione che i metodi operativi adottati e il complesso delle attività che vengono svolte giornalmente presso il centro costituiscano un'eccellenza rispetto alle altre offerte. Pertanto l'obiettivo futuro è quello di dare vita a un modello di centro diurno esportabile e replicabile anche in altre zone della città o in altri Comuni dell'Ambito Socio – Assistenziale. I contatti attuali fanno presagire un percorso arduo, considerata la forte miopia che ancora caratterizza le scelte degli amministratori di più basso livello, tesi più a perseguire obiettivi di tipo

economico che sociale. Nel corso del 2012 la cooperativa è stata contattata da una società molto presnete nel settore residenziale locale allo scopo di rilevare un centro diurno situato nella zona Nord di Udine e inattivo. Le trattative, stanti le eccessive – a parere dell'amministratore - richieste economiche, non hanno portato ad una positiva conclusione. L'obiettivo di un ampliamento rimane comunque una prospettiva da indagare.

3.2 Il servizio telefonico T.A.M.

Anche in questo campo, essenziale in termini di mantenimento di collegamenti esterni e di occasioni di crescita culturale e studio congiunto, si identifica uno sforzo in campi già indagati che però richiedono un'azione di lungo periodo prima di poter essere produttivi:

Riconoscimento da parte della Regione FVG. L'istituzionalizzazione del servizio, cioè il suo recepimento a livello regionale, risulta ancora essere l'unica possibilità di sviluppare il servizio T.A.M. per portarlo ai livelli di diffusione desiderati, e cioè per rendere tutta la popolazione consapevole dell'esistenza di un mezzo per poter dar voce al proprio malessere di fronte ad un abuso che può essere perpetrato tanto al domicilio quanto presso un'istituzione. I soci della cooperativa credono anzi che questo servizio sia tra i pochi strumenti utilizzabili dal pubblico per poter avere un chiaro quadro delle criticità esistenti e delle possibili soluzioni. Ed il riconoscimento è anche il primo passo per poter dar vita ad una politica di prevenzione e formazione oramai stabilmente implemetata nella grande maggioranza dei Paesi europei. Le modalità di questo riconoscimento potranno variare a seconda delle necessità dell'ente pubblico, ma si intuisce che ormai questo processo riveste un certo carattere di urgenza. Per il 2013, nonostante i tegli resi necessari dalla travolgente crisi economica, risulterà fondamentale il colloquio con l'ente regionale anche allo scopo di reperire quelle risorse economiche così necessarie al mantenimento del servizio.

Collegamento fattivo con le strutture preposte alla formazione. Se il quadro generale è quello di proporre il T.A.M. come un servizio completo che riguardi non solo la denuncia e la gestione dei casi di abuso, ma anche la diffusione di buone pratiche assistenziali e metodologie di prevenzione, essenziale diventa anche il collegamento e la collaborazione con le strutture preposte alla formazione. In questo senso attività in-formative sono già state sviluppate con gli Istituti professionali – con i quali la cooperativa già collabora fornendo la possibilità di effettuare tirocini formativi presso il centro diurno – e con l'Ordine delle Assistenti Sociali. Altresì è stata offerta la possibilità di effettuare delle lezioni pilota di sensibilizzazione al problema anche a Enti di formazione professionale, cui è demendata la preparazione di assisteti di base e la riqualificazione delle "badanti"

Diffusione dei risultati del progetto WeDO. Attraverso l'aggiornamento della pagina web della cooperativa, sono stati pubblicati i risultati dell'attività del T.A.M. e diffusi ri risultati del progetto WeDO che si è concluso nel 2012. Si è provveduto anche a dare visibilità alla Carta dei Diritti sviluppata dalle organizzazioni italiane e ai link con i siti di interesse tanto italiani quanto europei. Il sito ora appare più completo, anche rispetto alle altre attività della cooperativa e dà buoni risultati con riferimento al numero delle visite ricevute. Nel corso del 2016 si proseguirà in tale direzione, integrando il materiale predisposto con il novo *toolkit* risultante dalla conclusione del progetto **WeDO2** che ha come scopo proporre un insieme organico di informazioni e strumenti atti a fornire servizi di assistenza a lungo termine di qualità e fornire validi strumenti per il riconoscimento e la prevenzione degli abusi.