

# Bilancio sociale

# *Arcobaleno*

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE



Esercizio 2023

## INDICE

1. METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE .....	3
2. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE .....	5
3. STRUTTURA DI GOVERNO .....	10
4. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE .....	17
5. OBIETTIVI E ATTIVITA' .....	27
6. SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA .....	38
7. ALTRE INFORMAZIONI .....	43



## METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Con questa edizione del Bilancio sociale, la cooperativa sociale Arcobaleno 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 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.

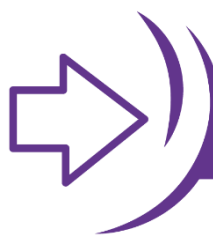
Metodologicamente, il modello risponde alla recente Riforma del Terzo settore (L. 106/2016, art.7 comma d) e relativi decreti attuativi che non solo richiedono alle imprese sociali (e quindi alle cooperative sociali) di redigere in modo obbligatorio un proprio bilancio sociale, ma stabilisce anche generici 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 da un gruppo eterogeneo di portatori di interesse, e nello specifico da lavoratori ordinari 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

Arcobaleno 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 interventi e servizi sociali, prestazioni socio-sanitarie, servizi educativi per bambini e ragazzi (formazione extra-scolastica e para-scolastica, servizi educativi residenziali e semiresidenziali), attività culturali con finalità educativa, alloggio sociale e accoglienza umanitaria e integrazione sociale migranti.

### **Carta di identità della cooperativa**

Nome dell'ente	Arcobaleno
Forma giuridica	cooperativa sociale di tipo A
Codice Fiscale/P. Iva	01227430228
Sede Legale	Via San Nazzaro, 47, Riva del Garda

Nello specifico la cooperativa svolge i seguenti servizi:

- 1) Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD). Per servizio di assistenza domiciliare, si intendono tutte le prestazioni di carattere socio-assistenziale e socio-sanitarie (gestite dalla nostra cooperativa attraverso un contratto di rete) che sono erogate a domicilio in favore di persone non in grado di svolgere autonomamente le normali attività della vita quotidiana. Si tratta di persone malate, anziane o disabili che si trovano in condizioni di temporanea o permanente necessità. Gli interventi specifici che rientrano nell'ambito del SAD consistono in: cura e aiuto alla persona; sostegno relazionale e aiuto nella gestione dei compiti familiari; governo della casa;
- 2) Servizi residenziali attraverso la gestione delle seguenti strutture:
  - “La Casa degli Ulivi” è una piccola struttura residenziale situata nel comune di Arco che può ospitare sino a 7 persone contemporaneamente e che intende garantire un alloggio e condizioni di vita dignitose alle persone più fragili, a rischio o in situazione di esclusione sociale residenti nei comuni dell'Alto Garda e Ledro. Consiste in una soluzione abitativa temporanea allo scopo di favorire la creazione di rapporti di fiducia, di buona relazione di cura e opportunità di sostegno e mediazione;
  - “L'appartamento semiprotetto di Bolognano” è una struttura socio-sanitaria che può ospitare sino a 5 persone e che viene gestita in convenzione con l'APSS. Si tratta di un servizio a bassa protezione per adulti multiproblematici e/o con disagio psichico, segnalati dalla stessa Azienda Sanitaria per i Servizi Sanitaria o dal Servizio Sociale della Comunità di Valle Alto Garda e Ledro. L'intervento è gestito da un'equipe di 3 educatori e 1 coordinatore.
  - “Risaia” è un appartamento socio-assistenziale a bassissima protezione che può ospitare sino a 3 persone e il cui progetto permette persone con problematiche di emarginazione sociale o con problematiche di salute mentale, ma con un buono e

comprovato livello di autonomia, di sperimentarsi in un contesto sociale di re-inserimento sia abitativo, che di gestione del quotidiano, pressoché in autonomia;

- "CIRIVAlutiamo" è un servizio residenziale, siglato in convenzione con la Comunità di Valle Alto Garda e Ledro per la gestione di 6 alloggi messi a disposizione in comodato d'uso gratuito dal comune di Riva del Garda, il cui obiettivo è quello di dare una risposta ad un bisogno emergente intercettato sul territorio, quello dell'edilizia pubblica. Si intende offrire una garanzia abitativa temporanea a nuclei in situazione di vulnerabilità familiare, sociale, economica o abitativa, che non possono accedere alle risorse ordinarie previste dalle politiche della casa e per i quali l'entrata diretta in un'abitazione stabile, sicura e confortevole rappresenta il primo passo per progredire verso un percorso di autonomia abitativa e di inclusione sociale;
- AB.AC.O. è un servizio residenziale a bassa soglia consiste nella gestione di 2 appartamenti (in previsione saranno 7) volti ad accogliere nuclei o singoli in una fase di bisogno abitativo emergenziale e di necessità di contestuale accompagnamento educativo;

3) SAL territorio Alto Garda e Ledro": Arcobaleno presidia, coordina e gestisce direttamente le attività afferenti al Servizio SAL (Socialità, Abitare e Lavoro) nel Territorio dell'Alto Garda e Ledro, attraverso la gestione della "Comunità Terapeutica Riabilitativa Villa Ischia" di Riva del Garda e di due appartamenti situati in via Martini n. 16-n.18, nonché attraverso la programmazione di progetti di socializzazione e di accompagnamento al lavoro. Il SAL si pone lo scopo di aiutare persone affette da disagio psichico fornendo risposte nelle tre aree primarie:

- della Socialità (Fare assieme), intesa come sviluppo di competenze in tema di empowerment e di recovery;
- dell'abitare (la residenzialità);
- del lavoro (inserimento lavorativo):

Per la gestione del presente servizio si è proceduto a siglare un contratto di rete con le cooperative Incontra di Tione e Gruppo78 di Rovereto.

4) Servizi di educativa scolastica. La Cooperativa Arcobaleno collabora con gli Istituti Scolastici ed è iscritta nel registro dei soggetti accreditati per l'erogazione dei servizi a favore degli studenti e delle studentesse con bisogni educativi speciali (d.p.p. 8 maggio 2008, n. 17-124/leg.). La Cooperativa Arcobaleno collabora con gli Istituti Scolastici fornendo supporto, attraverso l'utilizzo di personale qualificato, nell'attività didattica;

5) Servizio di accoglienza straordinaria di richiedenti asilo. Con l'obiettivo di migliorare la qualità di vita e il grado di autonomia dei richiedenti protezione internazionale, Arcobaleno gestisce un servizio di seconda accoglienza sul territorio della Comunità Alto Garda e Ledro e della Comunità della Valle dei Laghi, oltre al servizio di supporto sociale del Cinformi.

Gli illustrati servizi rappresentano una parte principale delle attività previste statutariamente con l'obiettivo di ampliare nel tempo le possibilità di azione della cooperativa, considerando infatti che lo Statuto prevede testualmente che la cooperativa sociale si occupi della gestione e dello svolgimento in maniera coordinata di servizi sociali, socio-sanitari, sanitari, educativi e culturali di interesse sociale con finalità educative e di attività finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

Infatti, in data 24 ottobre 2019 l'assemblea straordinaria della cooperativa ha approvato il nuovo statuto che ha trasformato Arcobaleno da cooperativa sociale di tipo "A" a cooperativa ad oggetto plurimo "A e B". Pertanto, in base all'art 4 dello Statuto, la cooperativa può svolgere le seguenti attività:

**Attività A:** relativamente ai servizi ai sensi dell'art. 1 lett. a) della Legge 381/91, la Cooperativa potrà ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare, direttamente e/o in appalto e/o convenzione con enti pubblici e privati in genere:

- servizi di assistenza domiciliare, sia in convenzione con enti pubblici che privatamente, al singolo e alle famiglie fornendo servizi periodici, prolungati o di pronto intervento, sia nella loro residenza che presso Ospedali, Case di Cura e Soggiorno o presso altri centri preposti;
- socioassistenziali, sociosanitari, sociali, sanitari, culturali, educativi, ricreativi, socio-ricreativi, sollievo;
- educativi, assistenziali, animativi e di supporto scolastico nelle scuole di ogni ordine e grado;
- strutture e servizi residenziali o semi residenziali di qualsiasi tipo:
- sociale, assistenziale, sanitario, sollievo;
- servizi sportivi, ricreativi, culturali, didattici e di animazione ivi compresa la realizzazione di supporti di qualsiasi tipo rivolti alla comunità in generale;
- iniziative degli Enti locali e/o enti pubblici (Regione, Province, Comuni, Comunità di Valle, APSP, APSS,) tendenti a sviluppare nel territorio le attività socioassistenziali, sociosanitarie, sociali, sanitarie, educative e culturali relative ai ragazzi, agli adulti, alle persone svantaggiate, ai minori, alle famiglie, ai malati, agli anziani autosufficienti e non;
- Ospedali, Case di Cura e Soggiorno, Case di riposo, centri diurni e centri polifunzionali finalizzati ad attività sociosanitarie;
- pensionati, mense, case per ferie, colonie, campeggi e case di accoglienza in genere;
- tele-ascolto, tele-allarme e tele-soccorso;
- prestazioni mediche, infermieristiche, ginnastica di mantenimento, attività motorie;
- pulizia, lavanderia, ristorazione (anche a domicilio) e custodia per persone in stato di bisogno;
- attività di animazione e ritrovo, asili nido, parchi giochi per i bambini, attività di intrattenimento, circoli culturali e ricreativi, centri diurni e sociali;
- corsi di formazione;
- attività tese al benessere della comunità e alla costruzione di relazioni sociali e di comunità rivolte anche alle persone vulnerabili;

**Attività B:** relativamente alle attività ai sensi dell'art. 1 lett. b) della Legge 381/91, la Cooperativa potrà, ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire, direttamente e/o in appalto e/o convenzione con enti pubblici e privati in genere, le seguenti attività:

- strutture e servizi residenziali o semi residenziali (di qualsiasi tipo:
- turistico, ricreativo, ricettivo e di qualsiasi altra forma di accoglienza);
- attività di manutenzione del verde, forestazione, silvicoltura, agricoltura, manutenzione e pulizia di impianti civili, industriali, sportivi, di depurazione, selezione, differenziazione, smaltimento e trattamento in genere di rifiuti solidi urbani anche speciali, assunzione ed esecuzione di lavori di utilizzazione forestale;

- la rilevazione ed elaborazione dati, gestione banche dati, mailing list, archiviazioni, trascrizioni;
- corsi di formazione;
- lavori di reception, ricevimento di pubblico, ricezione ospiti, assistenza eventi, organizzazioni manifestazioni, eventi musicali, artistici e culturali;
- attività di pulizia, disinfezione, disinfestazione e affini;
- grafici e realizzazione di servizi internet;
- viaggi;
- bar, ristoranti, hotel, b&b, circoli sociali, ricreativi, arenili, dormitori, ostelli, comprese aziende turistiche di qualsiasi tipo e forma;
- attività di sartoria e affini;
- gestire parcheggi;
- attività di falegnameria, idraulica, lavori di muratura;
- attività di onoranze funebri;
- produzione, lavorazione e commercializzazione manufatti di varia natura sia per conto proprio che per conto terzi;
- coltivazioni ortofrutticole e/o florovivaistiche e attività di trasformazione e commercializzazione connesse;
- attività di studio, realizzazione, informazione e divulgazione di ricerche;
- attività volte al sostegno occupazionale di soggetti deboli e all'impiego dei lavoratori socialmente utili;
- servizi pubblici;
- attività di editoria, comprese attività pubblicitarie;
- servizi sportivi, ricreativi, culturali, didattici e di animazione ivi compresa la realizzazione di supporti di qualsiasi tipo rivolti alla comunità in generale;
- pensionati, mense, case per ferie, colonie, campeggi e case di accoglienza in genere.

L'attuale offerta ed aree di intervento sono frutto di **motivazioni pro-sociali** presenti fin dalla nascita della cooperativa. La cooperativa sociale Arcobaleno nasce nel 1988 e viene inizialmente fondata su iniziativa di un gruppo di volontari Caritas di Arco, con lo scopo di creare servizi di assistenza domiciliare. Negli anni, per far fronte a crescenti e sempre più diversificate necessità, la cooperativa ha assunto un'organizzazione tale da poter intervenire anche in altri settori: minori e giovani, adulti multiproblematici e/o a rischio emarginazione, persone in situazione di handicap o di disagio psichico, accoglienza straordinaria integrata dei cittadini richiedenti protezione internazionale. Oggi Arcobaleno è in grado di rispondere tempestivamente e efficacemente a tanti bisogni del territorio. Può fare questo grazie alla fitta rete di relazioni con altre associazioni e cooperative, ma soprattutto grazie alla professionalità di chi ci lavora che riconosce nella centralità della persona, nell'etica della solidarietà e nell'assunzione personale di responsabilità, le basi di ogni suo agire.

Una storia che si rinnova nella definizione specifica degli obiettivi organizzativi e nella **mission** che la cooperativa si è data. La nostra cooperativa offre una gamma di servizi diversificata e capace di rispondere in maniera efficace alla diversa tipologia di utenza. La nostra è un'organizzazione quasi prettamente al femminile e tiene conto dei carichi di responsabilità e di impegno con cui le donne si trovano quotidianamente a confrontarsi. Si impegna, per questo, a rendere concrete alcune politiche di conciliazione lavoro-famiglia. Il recente conseguimento delle certificazioni "Family Audit", strumento di management e di gestione delle risorse umane che intende certificare il proprio impegno



per l'adozione di misure volte a favorire il bilanciamento degli impegni vita e lavoro dei propri occupati, e della certificazione "Più Valore" rilasciata da parte di Agenzia del lavoro ai datori di lavoro aderenti al processo di certificazione Family-Audit che si impegnano in politiche volte a favorire una più equa rappresentanza tra i generi effettuando azioni mirate in termini di pari opportunità, è la riprova dell'impegno della cooperativa in tal senso.

## 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 conto anche nel presente bilancio sociale:

- progettare nuovi servizi al fine di diversificare l'offerta per fronteggiare il principio di rotazione come da normativa europea;
- implementare il servizio SAL sul territorio al fine di rendersi maggiormente riconoscibile;
- conseguire l'accreditamento definitivo socio-sanitario per la struttura socio-riabilitativa di Bolognano d'Arco;
- realizzare tutte le azioni previste all'interno del Piano del Family Audit;
- implementare il resto dei servizi.



## 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**

Soci	49
Tasso di Partecipazione alle Assemblee	75%
Membri del Consiglio di Amministrazione	11
Nr. di Riunioni all'Anno del CdA	9

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE: il Consiglio di Amministrazione è composto da un numero di Consiglieri variabile da 3 (tre) 15 (quindici) eletti dall'Assemblea, che ne determina, di volta in volta, il numero. Il Consiglio di Amministrazione elegge nel suo seno il presidente e il vicepresidente. L'amministrazione della cooperativa può essere affidata anche a soggetti non soci, purché la maggioranza degli Amministratori sia scelta tra i soci cooperatori, oppure tra le persone indicate dai soci cooperatori persone giuridiche. Gli Amministratori durano in carica tre esercizi e scadono alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica. Gli Amministratori sono rieleggibili. Il Consiglio di Amministrazione è investito dei più ampi poteri per la gestione della Società, esclusi solo quelli riservati all'Assemblea dalla legge e dallo statuto. A norma dell'articolo 2365, secondo comma del codice civile è attribuita al Consiglio di Amministrazione la competenza all'adeguamento dello statuto a disposizione normative.

ASSEMBLEA: l'assemblea ordinaria dei soci:

- a) approva il bilancio e destina gli utili;
- b) delibera sull'emissione delle azioni destinate ai soci sovventori;
- c) procede alla nomina e revoca del Consiglio di Amministrazione;
- d) procede all'eventuale nomina dei Sindaci, del Presidente del Collegio Sindacale e, ove richiesto, del soggetto deputato alla revisione legale dei conti, secondo le modalità previste dalla legge;
- e) determina la misura dei compensi da corrispondere agli Amministratori, ai Sindaci e al soggetto deputato alla revisione legale dei conti;
- f) delibera sull'eventuale erogazione del ristorno ai sensi dell'articolo 23 del presente statuto;
- g) delibera l'eventuale stato di crisi aziendale;

- h) approva il regolamento interno di lavoro, così come previsto dall'articolo 6 L.142/01 e gli eventuali regolamenti interni;
- i) delibera sulla responsabilità degli Amministratori e dei Sindaci;
- j) delibera su tutti gli altri oggetti riservati alla sua competenza dalla legge e dal presente statuto.

Sono riservate all'Assemblea straordinaria:

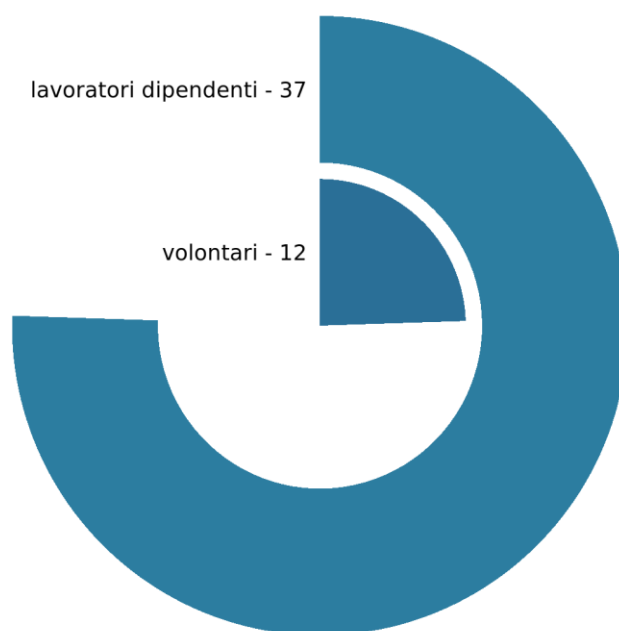
- 1) le deliberazioni sulle modifiche dello Statuto e sullo scioglimento della Cooperativa;
- 2) la nomina dei liquidatori e la determinazione dei relativi poteri;
- 3) le altre materie indicate dalla legge.

IL COLLEGIO SINDACALE: il Collegio Sindacale, nominato dall'Assemblea, si compone di tre membri effettivi e due supplenti, eletti dall'Assemblea tra i soggetti in possesso dei requisiti previsti dalla legge. Il Presidente del Collegio Sindacale è nominato dall'Assemblea. I Sindaci restano in carica per tre esercizi e scadono alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio della carica. Essi sono rieleggibili. Il collegio svolge la funzione di controllo di legalità, verificando il rispetto della legge e dello statuto l'adeguatezza dell'organizzazione amministrativa e contabile e la corretta amministrazione della società segnalando all'assemblea eventuali fatti rilevanti.

Al 31 dicembre 2023, la cooperativa sociale include nella **base sociale** 49 soci e durante l'anno si è registrata l'entrata di 8 e l'uscita di 6 soci, registrando così una variazione positiva.

Arcobaleno 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 lavoratori: il 58.73% dei lavoratori ordinari con posizione stabile in cooperativa è socio.

## 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 nostra Cooperativa sociale è retta e disciplinata secondo i principi di socialità e mutualità ed ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, soci e non soci. Con riferimento ai soci il loro numero è illimitato e non può essere inferiore al minimo stabilito dalla legge.

Possono essere soci cooperatori le persone fisiche che siano:

- a) soci lavoratori che prestano attività di lavoro remunerato, i quali si riconoscono nei valori della Democrazia, Reciprocità, Eguaglianza, Mutualità, Solidarietà, Equità, Trasparenza, Pace e Responsabilità Sociale propri della Cooperativa;
- b) soci volontari, persone fisiche che prestano la loro opera gratuitamente, a titolo di volontariato, spontaneamente e non in esecuzione di specifici obblighi giuridici, gratuitamente, senza fine di lucro, anche indiretto, ma esclusivamente per fini di solidarietà ai sensi e per gli effetti della legge 381/91 e nei limiti previsti dalla legge. Anche i soci volontari si riconoscono nei valori della Democrazia, Reciprocità, Eguaglianza, Mutualità, Solidarietà, Equità, Trasparenza, Pace e Responsabilità Sociale propri della Cooperativa;
- c) soci persone giuridiche, pubbliche e private.

La Cooperativa potrà istituire una categoria speciale di soci cooperatori. Il numero dei soci ammessi alla categoria speciale non potrà in ogni caso superare un terzo del numero totale dei soci cooperatori. In tale categoria speciale potranno essere ammessi, in ragione dell'interesse al loro inserimento nell'impresa o al fine di completare la loro formazione, soggetti in grado di contribuire al raggiungimento degli scopi sociali. Possono essere ammessi anche soci sovventori. Chi intende essere ammesso come socio dovrà presentare all'Organo Amministrativo domanda scritta che dovrà contenere una serie di

indicazioni. L'Organo amministrativo, accertata l'esistenza dei requisiti, delibera sulla domanda secondo criteri non discriminatori e, se nel caso, deve, entro 60 giorni, motivare la deliberazione di rigetto e comunicarla agli interessati.

I soci hanno diritto di:

- a) partecipare alle deliberazioni dell'Assemblea ed alle elezioni delle cariche sociali;
- b) usufruire dei servizi e dei vantaggi offerti dalla Cooperativa;
- c) prendere visione del bilancio sociale e presentare osservazioni;
- d) esaminare il libro dei soci ed il libro dei verbali.

Gli obblighi dei soci sono:

- a) versare il capitale sottoscritto e la tassa di ammissione;
- b) osservare lo statuto, i regolamenti interni e le deliberazioni adottate dagli organi sociali.

I soci sono ulteriormente obbligati a mettere a disposizione le proprie capacità professionali e il proprio lavoro in relazione al tipo e allo stato dell'attività svolta, nonché alla quantità delle prestazioni di lavoro disponibile per la Cooperativa, secondo quanto previsto nell'ulteriore rapporto di lavoro instaurato e ferme restando le esigenze della Cooperativa stessa.

La qualità di socio si perde:

- per recesso, esclusione, fallimento o per causa di morte, se il socio è persona fisica;
- per recesso, esclusione, fallimento, scioglimento, liquidazione, se il socio è diverso da persona fisica. Il recesso non può essere parziale. Salvo diversa e autonoma decisione dell'Organo amministrativo l'ulteriore rapporto di lavoro instaurato con il socio, si risolve di diritto con la stessa data del rapporto sociale;
- non sia più in grado di concorrere al raggiungimento degli scopi sociali, oppure che abbia perduto i requisiti richiesti per l'ammissione ovvero, nel caso di socio lavoratore, che abbia cessato, in via definitiva, il rapporto di lavoro con la cooperativa o, nel caso di socio volontario, che abbia cessato in via definitiva l'attività di volontariato.
- risulti gravemente inadempiente per le obbligazioni che derivano dalla legge, dallo statuto, dai regolamenti approvati dall'Assemblea dei soci o che ineriscano il rapporto mutualistico, nonché dalle delibere adottate dagli organi sociali, salva la facoltà del Consiglio di Amministrazione di accordare al socio un termine non superiore a 180 (centottanta) giorni per adeguarsi;
- previa intimazione da parte del Consiglio di Amministrazione, non adempia entro 30 (trenta) giorni, al versamento del valore delle quote sottoscritte o al pagamento di somme dovute alla Società a qualsiasi titolo;
- svolga o tenti di svolgere attività in concorrenza con la Cooperativa;
- nell'esecuzione del rapporto di lavoro ponga in essere comportamenti oppure commetta gravi mancanze e/o inadempimenti tali da determinare la risoluzione del rapporto di lavoro per motivi disciplinari ovvero per giusta causa o giustificato motivo;
- risulti assente ingiustificato per più di due volte consecutive alle assemblee ordinarie;

In caso di morte del socio, gli eredi o legatari del socio defunto hanno diritto di ottenere il rimborso delle quote interamente liberate, eventualmente rivalutate. La Cooperativa non

è tenuta al rimborso delle quote in favore dei soci receduti o esclusi o degli eredi del socio deceduto, ove questo non sia stato richiesto entro i 5 anni dalla data di approvazione del bilancio dell'esercizio nel quale lo scioglimento del rapporto sociale è divenuto operativo. Il valore delle quote per le quali non sarà richiesto il rimborso nel termine suddetto sarà devoluto, con delibera del Consiglio di Amministrazione, alla riserva legale. I conferimenti sono rappresentati da quote di valore minimo pari a venticinque euro. L'Assemblea, in sede di approvazione del bilancio, delibera sulla destinazione del ristorno che potrà essere attribuito a ciascun socio mediante una o più delle seguenti forme: erogazione diretta; aumento della quota detenuta da ciascun socio; parte in erogazione diretta e parte ad aumento della quota detenuta da ciascun socio.

La ripartizione del ristorno ai singoli soci operatori delle diverse categorie, esclusi i soci volontari, dovrà essere effettuata considerando rispettivamente la qualità e la quantità degli scambi mutualistici intercorrenti fra la Cooperativa e il socio stesso secondo quanto previsto dall'apposito regolamento.

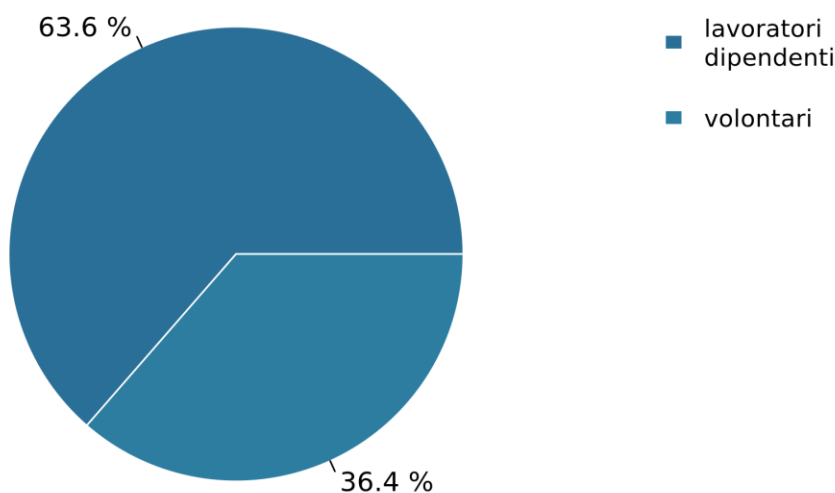
Nel 2023 Arcobaleno ha organizzato 1 assemblea ordinaria. Il tasso di partecipazione per l'assemblea di approvazione del bilancio è stato complessivamente del 75%, di cui il 13% rappresentato per delega (partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 72%).

Il **Consiglio di Amministrazione**, organo amministrativo ed esecutivo della cooperativa, è composto da 11 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 del 90.91%.

<b>Cognome e Nome</b>	<b>Ruolo</b>	<b>Data Prima Nomina</b>
Dossi Chiara	Socia Lavoratrice/ Presidente	23/07/2008
Bommassar Lorenza	Socia Lavoratrice	03/05/2011
Rossi Andrea	Socio Lavoratore	24/06/2021
Manzana Fausto	Socio Volontario	11/07/2018
Angeli Mara	Socia Volontaria	11/07/2018
Tonelli Paolo	Socio Volontario	02/10/2013
Turrini Romano	Socio Volontario / Vicepresidente	21/05/2014
Zamboni Sara	Socia Lavoratrice	11/07/2018
Russo Antonio	Socio Lavoratore	24/06/2021
Rosa Sonia	Socia Lavoratrice	09/05/2023

<b>Cognome e Nome</b>	<b>Ruolo</b>	<b>Data Prima Nomina</b>
Massimo Giuliani	Socio Lavoratore	27/09/2023

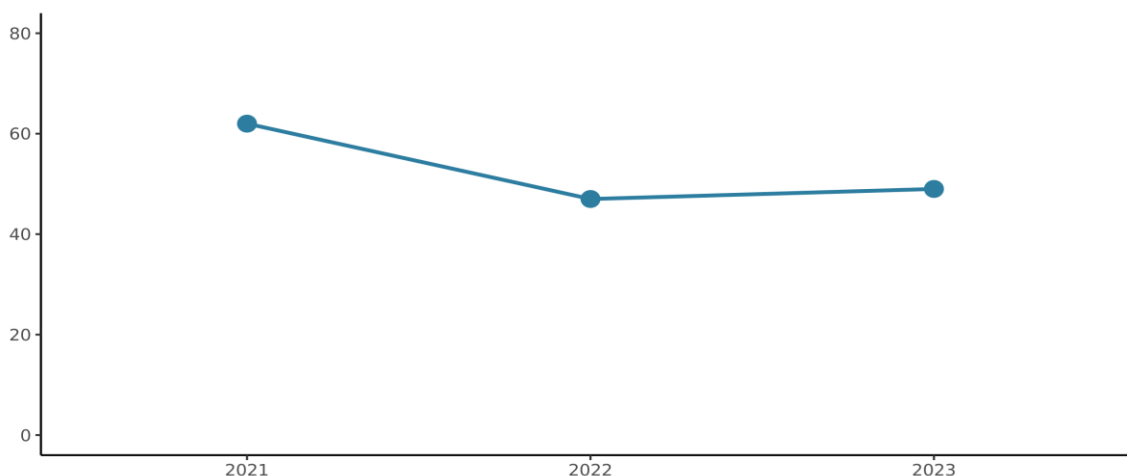
### Composizione del CdA



La ricerca di una certa democraticità e socialità del processo decisionale può essere osservata nella presenza nell'organo amministrativo di donne e giovani fino ai 33 anni, nonché della presenza di soci volontari.

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 17 soci, come anticipato essi sono oggi 49. Questi andamenti sono alla base dell'eterogenea composizione dei soci per anzianità di appartenenza: un 10% di soci è presente in cooperativa sociale da meno di 5 anni rispetto a un 23% di soci presenti da più di 15 anni.

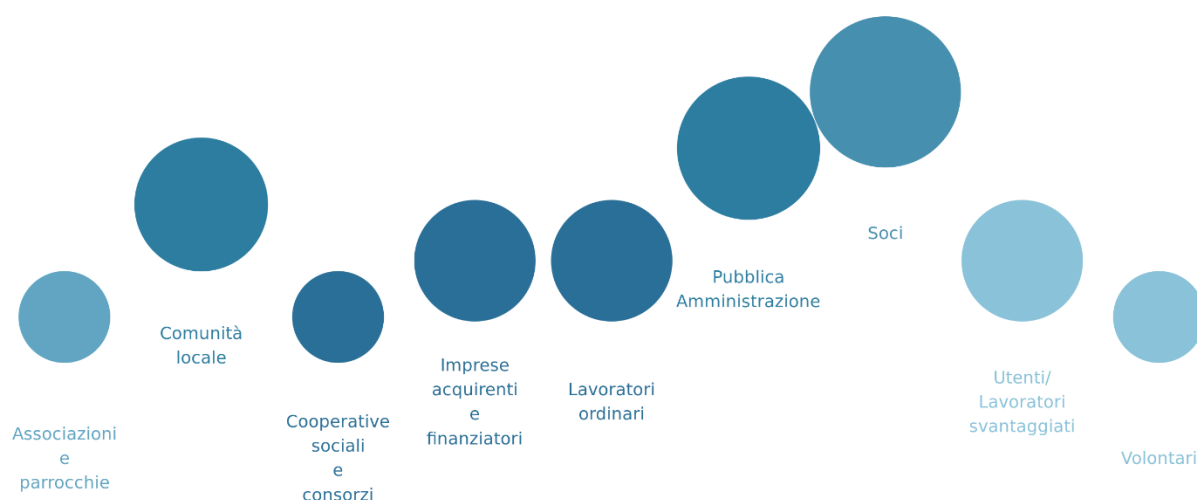
Andamento numero soci



La cooperativa prevede compensi economici esclusivamente per i membri del collegio sindacale per un importo pari a 8.137 euro.

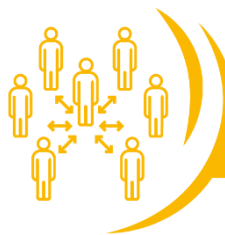
A conclusione della riflessione sulla democraticità e rappresentanza di interessi della cooperativa sociale, si deve comunque considerare che, nonostante la centralità del socio e degli organi di governo nel processo decisionale, la cooperativa agisce con una chiara identificazione di quelli che sono 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. Arcobaleno rende partecipi i beneficiari dei servizi, attivando gli utenti nell'intercettazione di preferenze e idee e i familiari nella co-progettazione delle attività. Rilevante anche l'investimento nel coinvolgimento degli altri portatori d'interesse, attraverso la partecipazione 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 dell'attività, la rappresentanza e la raccolta di idee attraverso gruppi o esponenti, momenti di incontro e confronto formali e la promozione dell'ascolto e della comunicazione anche informali o non programmati.





## 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 Arcobaleno.

### **Risorse Umane nell'anno**

Lavoratori ordinari	106
Volontari	6

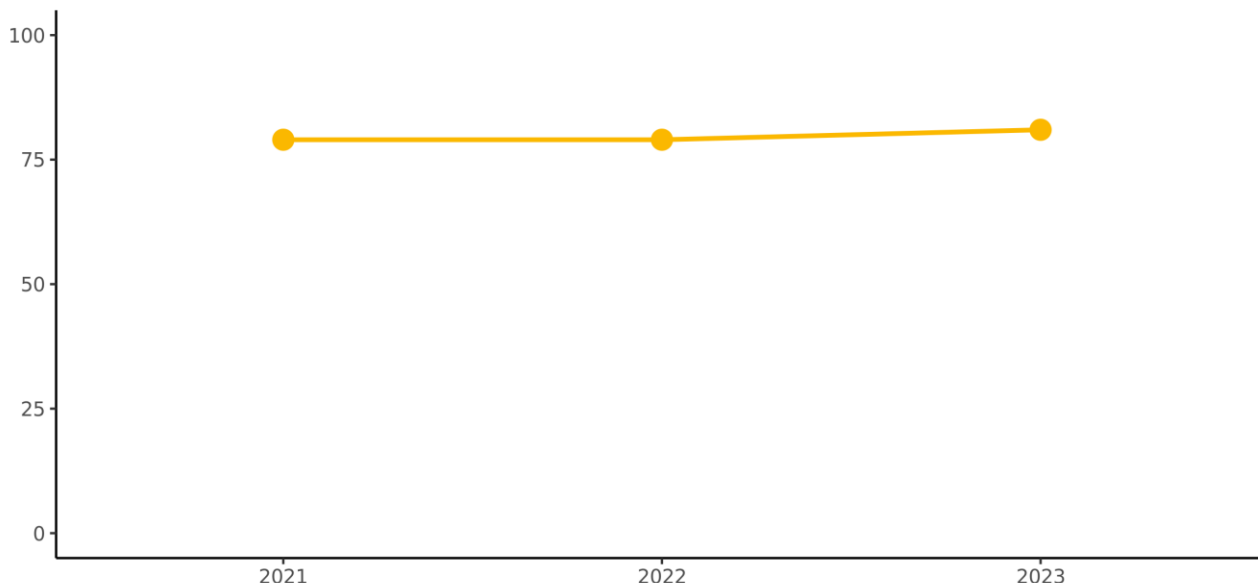
Le persone sono inserite all'interno di un **organigramma** definito e secondo chiare aree, ruoli e funzioni. La dirigenza, attraverso l'utilizzo razionale delle risorse umane e materiali a disposizione, ha la mission di offrire una gamma di servizi diversificata e capace di rispondere in maniera efficace alla diversa tipologia di utenza. Il nostro Organigramma prevede all'apice l'assemblea dei soci, poi, a cascata: il Consiglio di Amministrazione, la Presidente, il Collegio sindacale, l'Organismo di vigilanza, il Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP, Medico Competente, RLS). Poi: la Direzione Generale, la Vice Direzione Generale, un Ufficio Direttivo composto dalla Direzione generale, dalla Direzione Amministrazione e personale e dal Responsabile dei Sistemi di Gestione Interni, il Responsabile dei Sistemi di Gestione Interni, la Direttrice Amministrativa e del Personale. Per poi arrivare a tutti i vari servizi, che vedono: i/le coordinatori/rici e i vari operatori/rici.

### **I DIPENDENTI**

I **lavoratori dipendenti**, impiegati dalla cooperativa al 31/12/2023 sono 81, di cui il 77.78% a tempo indeterminato e il 22.22% a tempo determinato. Durante l'anno la cooperativa ha visto l'ingresso di 27 dipendenti rispetto all'uscita di 26 lavoratori, registrando così una variazione positiva. Inoltre, vi è da considerare che nell'arco dell'anno 13 lavoratori sono passati da contratti flessibili a contratti a tempo indeterminato.

Il totale delle posizioni lavorative del 2023 è stato quindi di 106 lavoratori, per equivalenti posizioni a tempo pieno di lavoro (ULA o Unità Lavorative Annue) quantificate nell'anno in 61 unità.

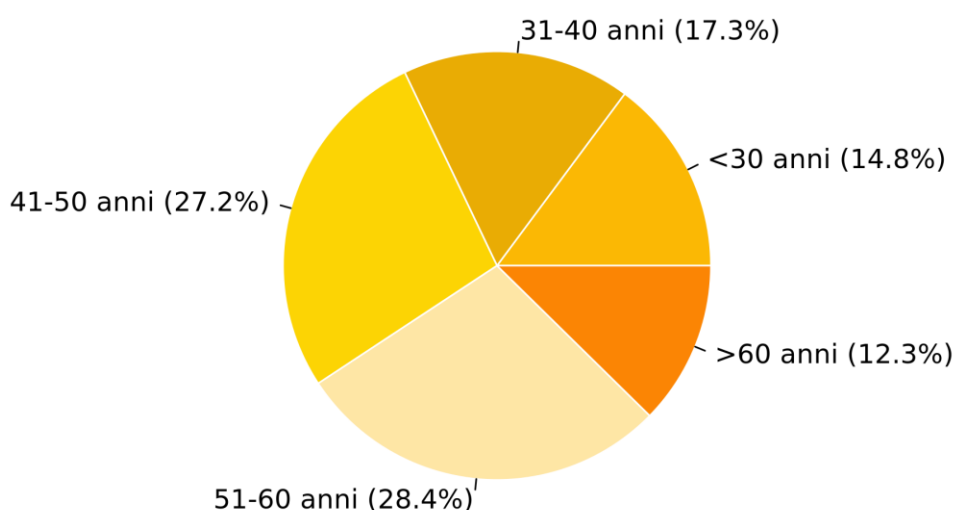
### Andamento numero totale lavoratori ordinari



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 14.81%, contro una percentuale del 40.74% di lavoratori che all'opposto hanno più di 50 anni.

### Composizione per età



La cooperativa ha generato occupazione prevalentemente a favore del proprio territorio: il 54% dei lavoratori risiede nella stessa Comunità di Valle in cui ha sede la cooperativa mentre il 27% risiede nello stesso comune.

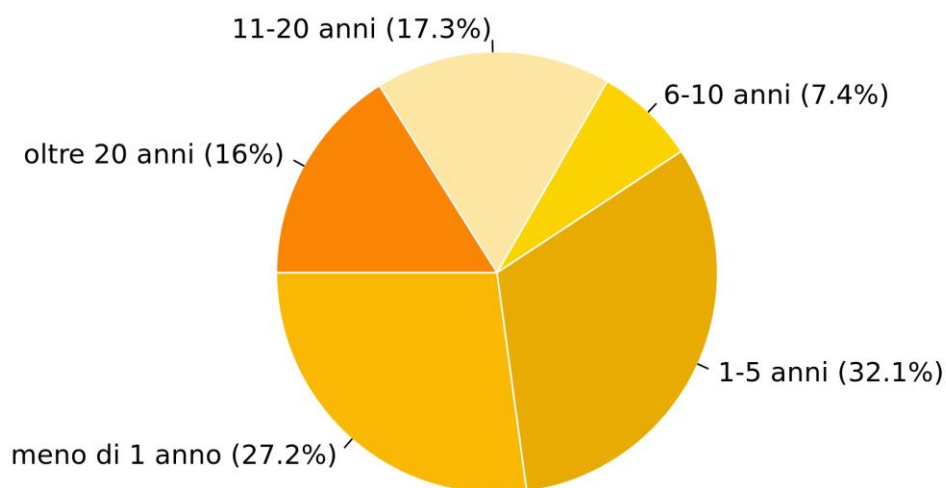
I **profili formativi e la classificazione per ruoli** che i lavoratori ricoprono forniscono informazioni tanto sulla eterogeneità di profili richiesti ed offerti quanto sulla conseguente qualità e professionalizzazione nell'offerta dei servizi. Rispetto alla formazione, i lavoratori si

suddividono in 16 lavoratori con scuola dell'obbligo o qualifica professionale, 37 lavoratori diplomati e 28 laureati.

Rispetto invece ai ruoli ricoperti, la cooperativa conta sulla presenza di 27 assistenti alla persona, 25 OSS, 13 altri educatori, 8 coordinatori, 4 educatori con titolo, 2 direttori, 1 lavoratore con altro ruolo e 1 responsabile.

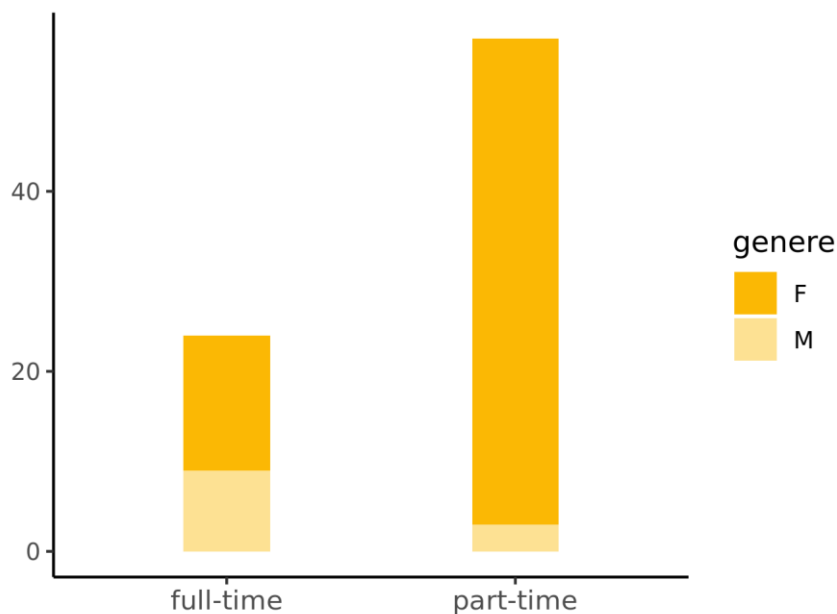
In una lettura dei livelli di **fidelizzazione** alla cooperativa, la fotografia dei lavoratori dipendenti illustra come il 40.74% degli stessi lavori in cooperativa da più di 5 anni e 13 lavoratori addirittura da oltre 20 anni.

### 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 29.63% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time rispetto alla presenza di 57 lavoratori con una posizione a part-time, di cui 37 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. Nello specifico, per quanto riguarda gli inquadramenti il 75% dei ruoli di responsabilità è coperto da donne e il 38% dei ruoli di responsabilità è in mano a giovani under 40. Rispetto ai contratti, la cooperativa sociale applica ai propri lavoratori il contratto collettivo delle cooperative sociali.

#### **Inquadramento Contrattuale E Retribuzione**

Inquadramento	Minimo	Massimo
Dirigenti	40.556,23 €	45.170,45 €
Coordinatore/responsabile/professionista	23.394,41 €	29.786,77 €
Lavoratore qualificato/specializzato	19.882,46 €	24.905,01 €

A conclusione di questo approfondimento sui lavoratori dipendenti della cooperativa, si riportano alcune specificità rispetto al distacco. Nel corso dell'anno 26 sono stati distaccati in altri enti di Terzo Settore. In modo puntuale si osserva che nel 2023 i dipendenti della cooperativa in distacco hanno prestato 7.640 ore di lavoro in altri enti di Terzo Settore.

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 fringe benefit come i buoni mensa o il telefonino aziendale, servizi alla famiglia a prezzo agevolato o gratuite, microcredito e anticipi sullo stipendio. 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, Arcobaleno prevede la possibilità per il dipendente di poter usufruire di flessibilità in entrata/uscita o all'ora di pranzo, banca delle ore, tempo

lavoro con flessibilità e posizione ad hoc in base alle esigenze del lavoratore, autogestione dei turni, contratti flessibili che rispondono ad esigenze individuali e smart working. Complessivamente tutti i lavoratori usufruiscono dei servizi di welfare aziendale.

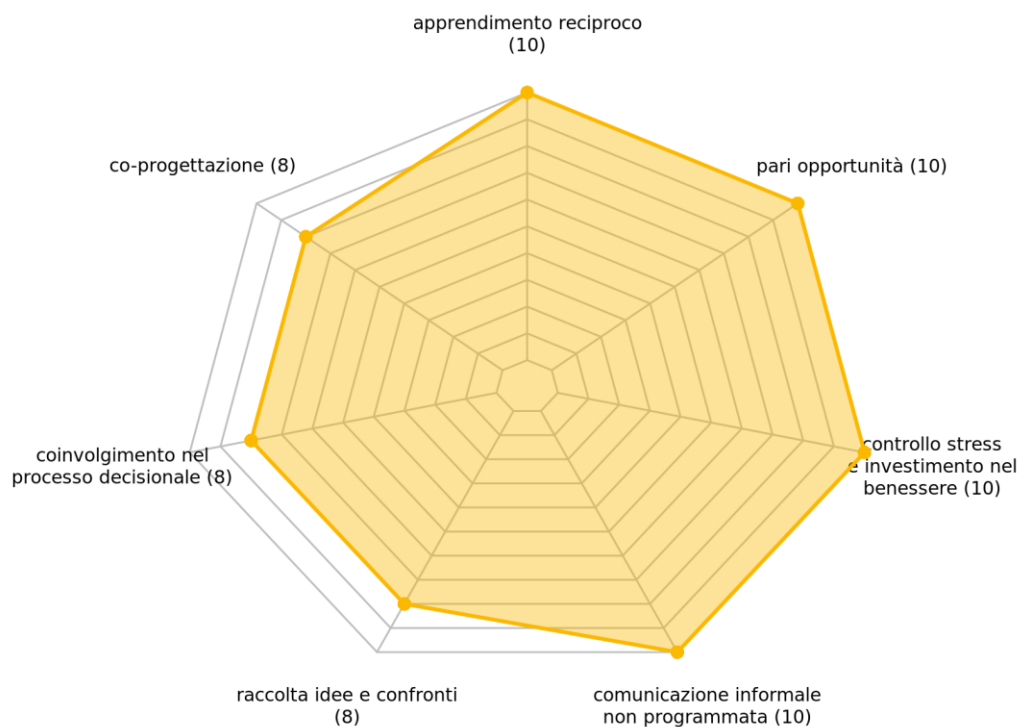
Arcobaleno investe poi in **formazione**: durante l'anno sono state realizzate 484 ore di formazione, su vari temi e con diverse modalità. L'impegno dei dipendenti nella formazione è anche dimostrato dal fatto che il 60% è stato condotto in orario extra-lavorativo o senza riconoscimento delle ore di formazione come ore lavorate.

### **La Formazione**

Ore di formazione	484
Beneficiari della formazione obbligatoria prevista per il settore	80%
Partecipanti a corsi d'aggiornamento professionale	15%
Partecipanti a corsi occasionali di carattere generale	90%
Partecipanti a corsi di riqualificazione delle competenze	10%
Partecipanti a corsi occasionali su temi di sensibilità dell'ente	20%
Partecipanti a formazione orizzontale promossa attraverso la creazione di gruppi formalizzati di riflessione	20%
Partecipanti a formazione peer-to-peer	10%

Accanto a tali elementi più aziendalistici, tema centrale per le cooperative sociali è sicuramente la sfera del **coinvolgimento** e del **benessere** dei lavoratori. Arcobaleno investe in pratiche e dispositivi volti a garantire la partecipazione dei lavoratori a momenti di co-progettazione di azioni, di nuovi interventi e di idee progettuali da apportare nei servizi di operatività.

## Processi di gestione delle risorse umane



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

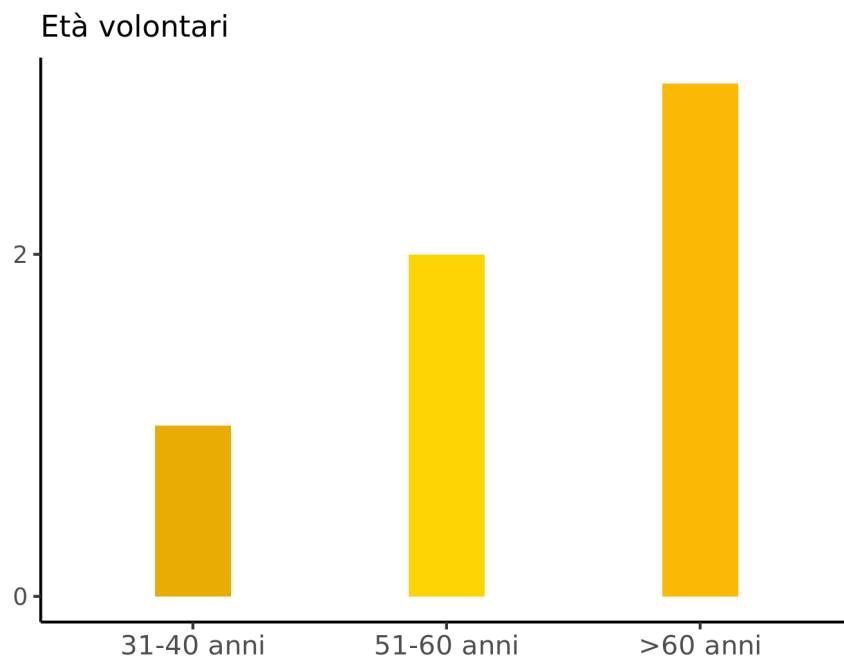
### Salute

Infortuni	1
Giorni di assenza per malattia totali	1.033
Nr. massimo di giorni di assenza per malattia individuale	106
Ferie non godute complessive	16%
Massimo ferie non godute per individuo	92%

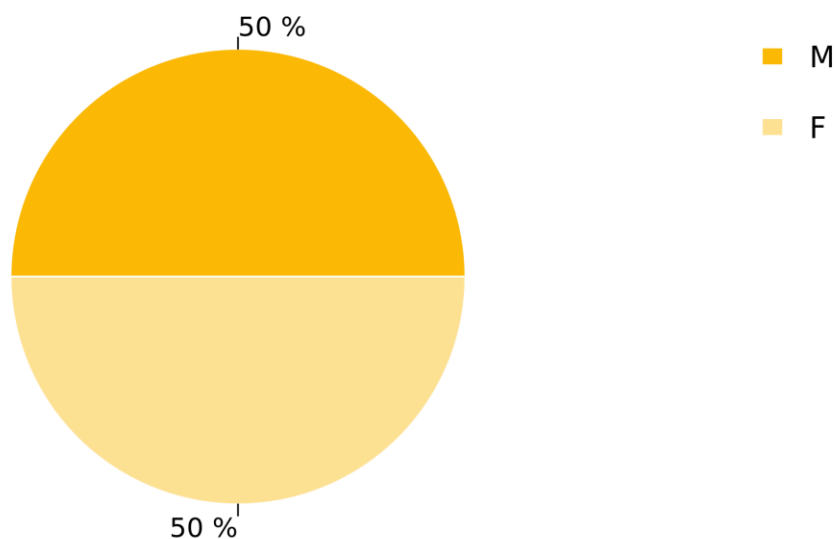
L'ente crede sia importante tenere controllati la soddisfazione dei propri lavoratori, per cui fa monitoraggio del loro benessere in modo formalizzato e periodico a tutti i lavoratori.

### VOLONTARI

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 6 volontari, di cui 4 soci e 2 afferenti ad associazioni.



### Genere volontari



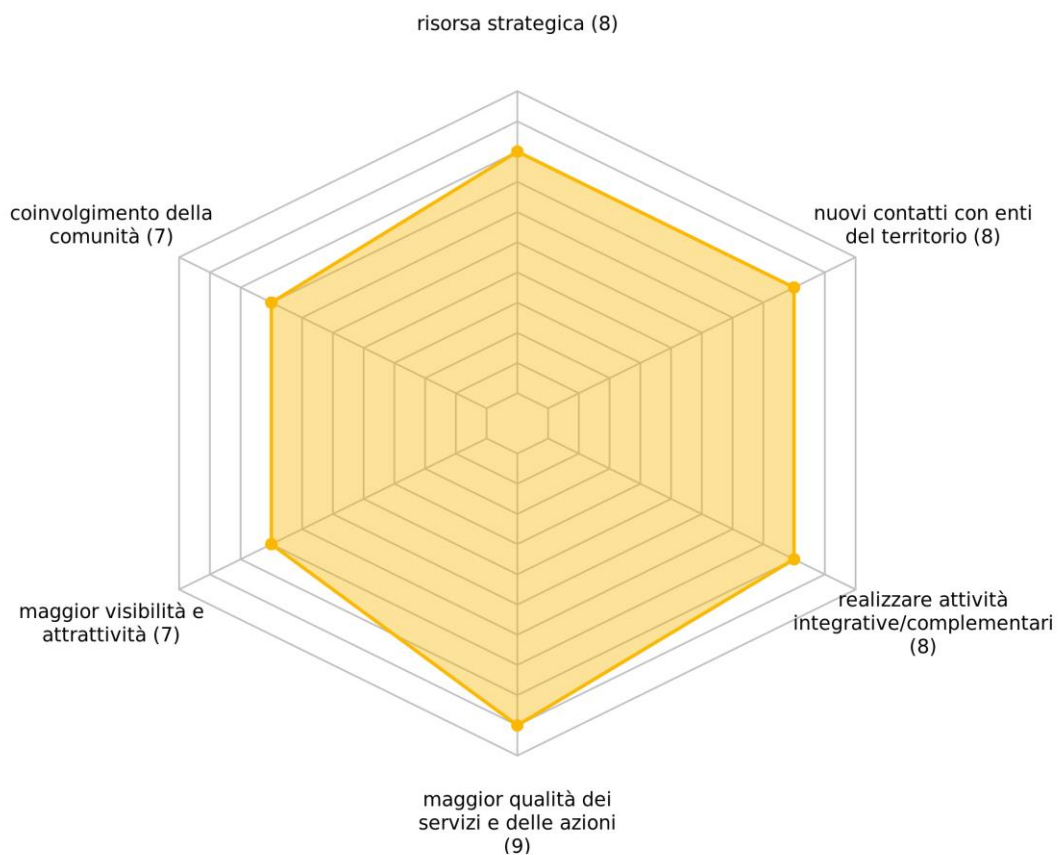
Il contributo del volontariato alla realizzazione delle azioni e al supporto della mission organizzativa è quantificabile poi nel numero di ore praticate e nel tipo di attività svolta. Il tempo donato dai volontari è stato impiegato in percentuale maggiore (70% del totale ore donate) in attività di partecipazione alla gestione della cooperativa attraverso l'appartenenza al CdA o ad organi istituzionali diversi dall'assemblea dei soci, ma anche in attività di mansioni per l'amministrazione (15%), affiancamento nell'erogazione dei servizi core della cooperativa (5%) e partecipazione alla realizzazione di servizi innovativi e aggiuntivi (10%).

## 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'impiego di volontari contribuisca ad una maggior qualità dei servizi, permettendo la realizzazione di attività integrative e/o complementari e di entrare in contatto con nuove organizzazioni del territorio.

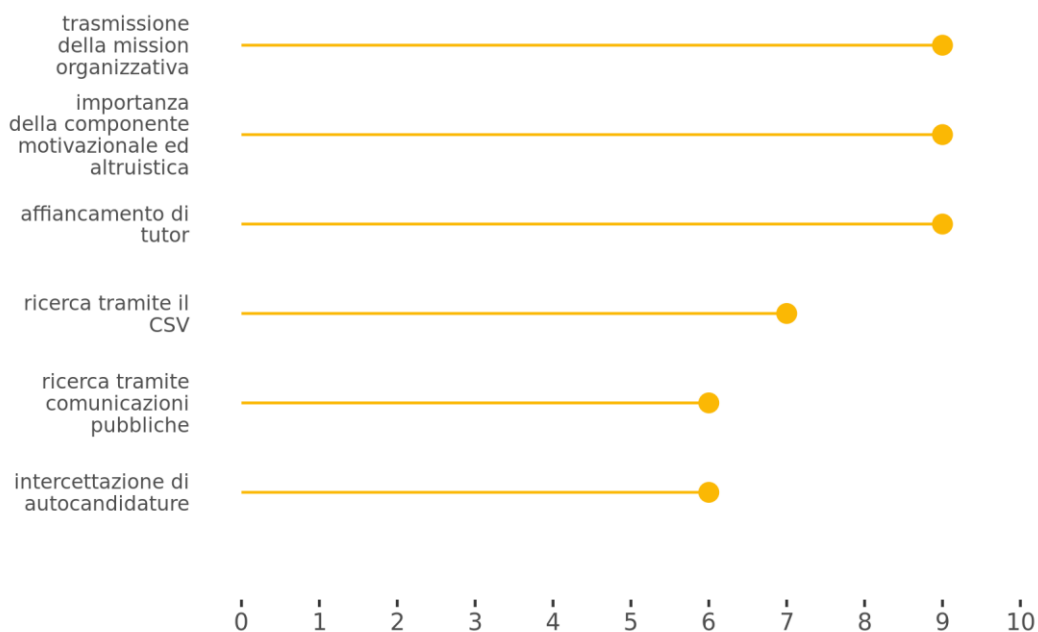
### Il volontariato è ...



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 potersi affermare che la cooperativa intercetta sufficienti autocandidature da parte di persone che vogliono prestare volontariato in cooperativa e fa meno fatica a trovare volontari stabili che prestino attività continuativa. Inoltre, rispetto alle attività svolte per accogliere e inserire i volontari nel contesto organizzativo, nei colloqui iniziali con i possibili volontari la cooperativa assegna molto peso alla componente motivazionale ed altruistica e trasmette al neo volontario la mission organizzativa con opportuni incontri formativi fornendo documenti, canali comunicativi.

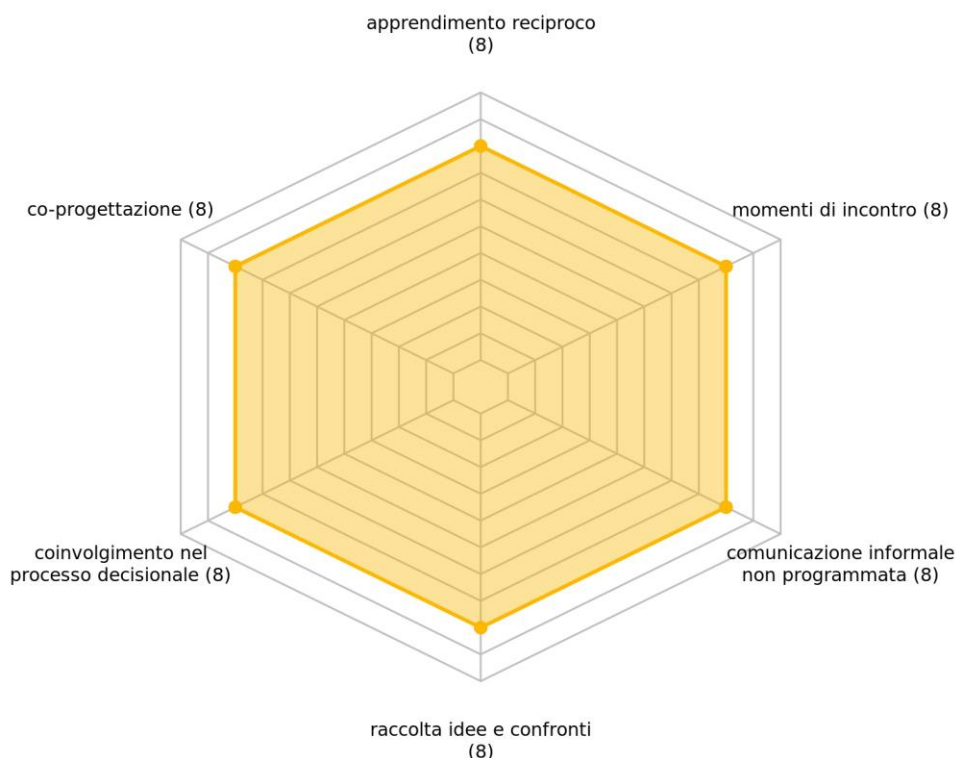


## Processi di ricerca e accoglienza



Per garantire, infine, ai volontari un opportuno riconoscimento e coinvolgimento, la cooperativa investe in pratiche e dispositivi volti a garantire la partecipazione a gruppi di lavoro in cui sia centrale il confronto e l'apprendimento reciproco, 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 in modo formalizzato e periodico. Guardando alle politiche inclusive e di ulteriore sostegno ai volontari, Arcobaleno investe sulla loro crescita, poiché prevede per i volontari una formazione formalizzata e periodica.

Da un punto di vista pratico, si cerca di riconoscere l'attività svolta erogando ai volontari alcuni benefit. 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 prevede per i propri volontari rimborsi chilometrici per missioni e spostamenti e rimborsi a presentazione di fatture e ricevute per acquisti effettuati a favore dell'azienda.

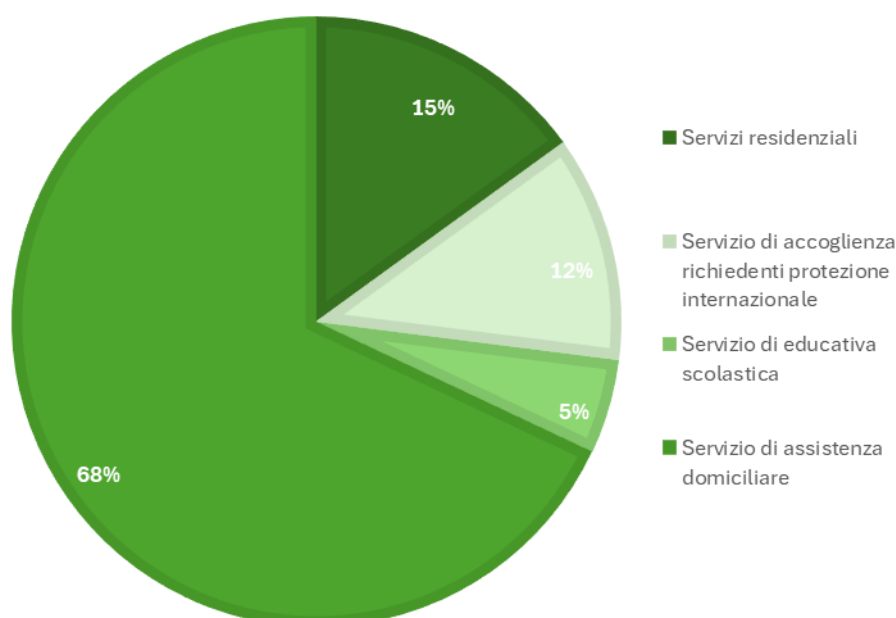


## OBIETTIVI E ATTIVITÀ

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 superiore alle 300 unità.

### UTENTI PRESI IN CARICO



0

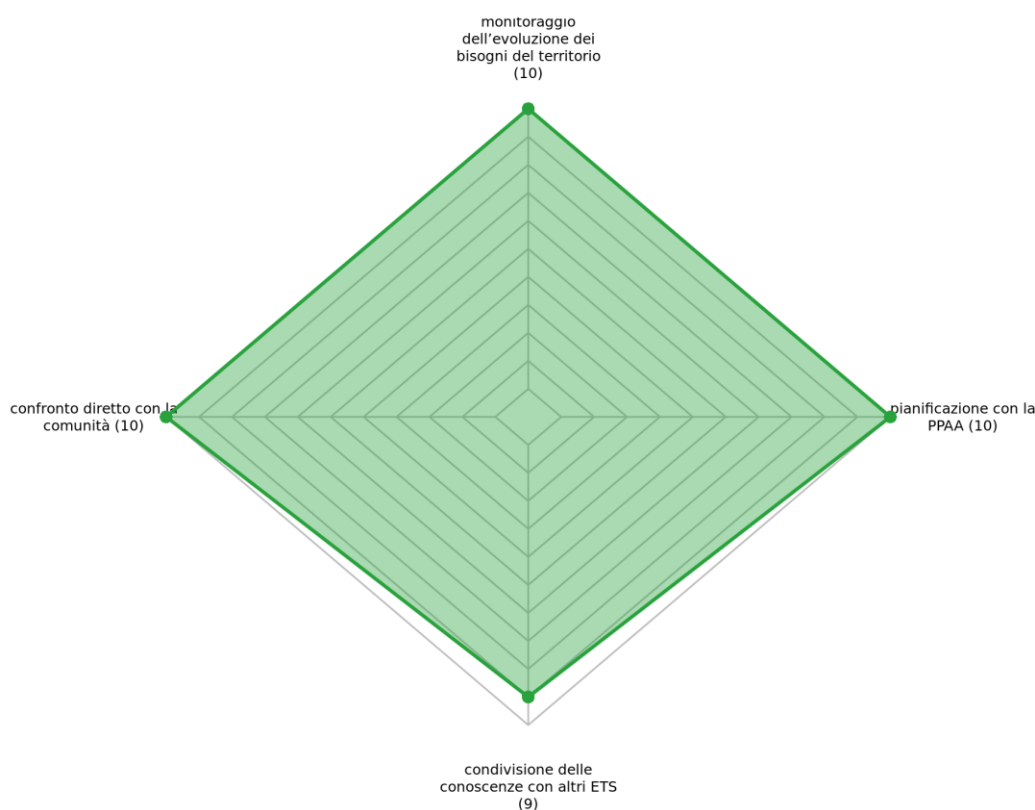
In termini di impatto sul territorio, il 40% degli utenti risiede nel comune in cui ha sede la cooperativa e il 60% risiede nella stessa provincia in cui ha sede la cooperativa, con impatto quindi prettamente locale dell'attività e con conseguente sviluppo di una relazione e di una conoscenza diffusa 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. Un dato oggettivo di questo processo è rappresentato dalle **certificazioni** di cui la cooperativa si è dotata in questi anni, quale in particolare:

Certificazione Sistema di Gestione della Qualità ISO 9001:2025, Certificazione Family Audit e Certificazione Più Valore.

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 ritenendolo fondamentale 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.

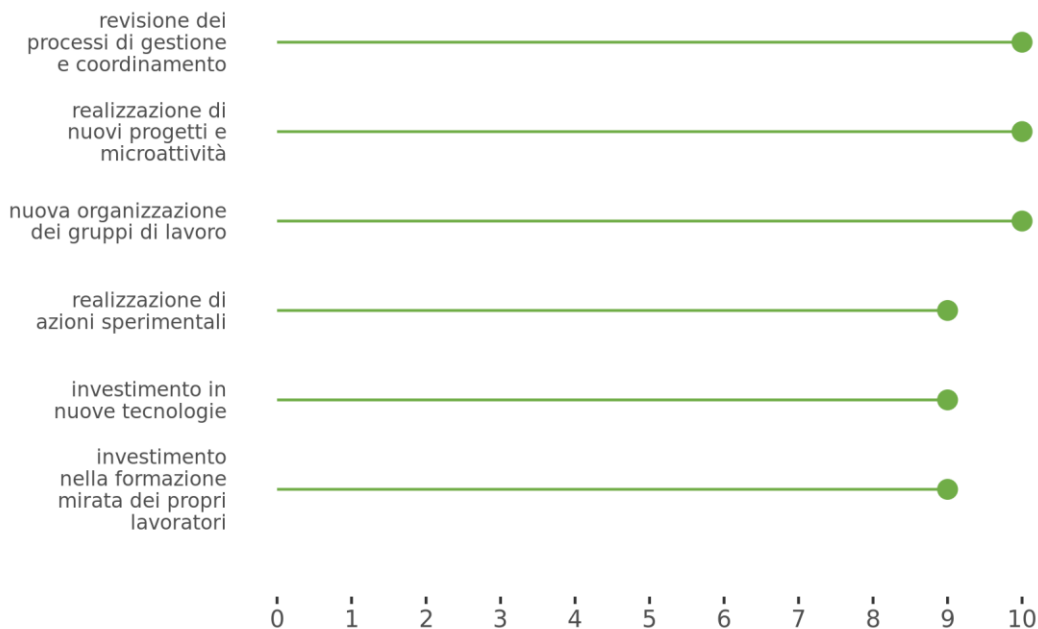
## Monitoraggio della domanda



Arcobaleno 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 e ha investito in nuove tecnologie e modalità di erogazione dei servizi. Inoltre, 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.

### Peso stakeholder



Alcune azioni risultano esplicative delle modalità in cui la cooperativa ha portato l'innovazione negli ultimi due anni nei suoi servizi:

- a) AB.AC.O": dopo aver intercettato il bisogno abitativo emergenziale e di contestuale accompagnamento educativo di una fetta della popolazione comunale, la cooperativa ha implementato il servizio la cui convenzione è stata siglata nel 2022, al termine di una fase di condivisione e coprogettazione iniziale, di durata decennale con il comune di Riva del Garda per la creazione di un nuovo servizio residenziale denominato "AB.AC.O - ABitare ACcompagnato Orientato". Il servizio, attualmente, consiste nella gestione di due alloggi che, in previsione, arriveranno ad essere sette. Al termine di una fase iniziale di valutazione dell'utenza, operata dalla coordinatrice della cooperativa insieme ad un rappresentante del comune e ad un referente del servizio attività socio-assistenziali della comunità di valle, il progetto prevede, per ogni utente preso in carico, un percorso di ospitalità che dura 12 mesi (che può arrivare fino ad un massimo di 24 mesi per i casi più complessi) ed è affiancato dall'orientamento a soluzioni più stabili. Il modello educativo di intervento del progetto AB.AC.O è da considerarsi un abitare accompagnato per adulti propedeutico e con carattere di urgenza rispetto al catalogo dei servizi della PAT. Figura chiave di questo specifico progetto per l'intervento di educativa alla residenzialità è la coordinatrice del progetto, che segue l'utente nella gestione di tutti gli aspetti di conduzione dell'alloggio, degli aspetti relazionali e programmatici. Inoltre, ha il ruolo di orientare l'utenza ai servizi territoriali e socio-assistenziali nonché monitorarne il percorso di sviluppo di competenze ed il raggiungimento degli obiettivi personali prefissati. Il progetto ha visto l'ingresso e l'accompagnamento di due nuclei familiari la cui presa in carico perdura sino ad oggi;

- b) Implementazione "SAL territorio Alto Garda e Ledro": dal mese di maggio 2022 la cooperativa Arcobaleno presidia, coordina e gestisce direttamente le attività afferenti al Servizio SAL (Socialità, Abitare e Lavoro) nel Territorio dell'Alto Garda e Ledro, attraverso la gestione della "Comunità Terapeutica Riabilitativa Villa Ischia" di Riva del Garda e di due appartamenti situati in via Martini n. 16-n.18, nonché attraverso la programmazione di progetti di socializzazione e di accompagnamento al lavoro. Il SAL, ovvero, il "Servizio integrato per la salute mentale nelle tre macro-aree della Socialità (Fare assieme), dell'Abitare e del Lavoro (Servizio SAL)", si pone lo scopo di aiutare persone affette da disagio psichico fornendo risposte nelle tre aree primarie:
- 1) della Socialità (Fare assieme), intesa come sviluppo di competenze in tema di empowerment e di recovery;
  - 2) dell'abitare (la residenzialità);
  - 3) del lavoro (inserimento lavorativo). Per la gestione del presente servizio si è proceduto a siglare un contratto di rete con la cooperativa Incontra di Tione e la cooperativa Gruppo78 di Rovereto.

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. Elemento concreto di ricerca della qualità e dell'attenzione all'utenza è la promozione di una certa filiera di servizio nei confronti dei suoi utenti affiancando l'attività assistenziale ad attività formative e di sviluppo di abilità lavorative e per questo collabora con cooperative sociali di tipo B per l'inserimento al lavoro di propri utenti e promuove l'inserimento lavorativo, curando contatti personali con possibili datori di lavoro o collaborando con i centri per l'impiego e gestisce, all'interno del servizio SAL, laboratori destinati agli utenti.

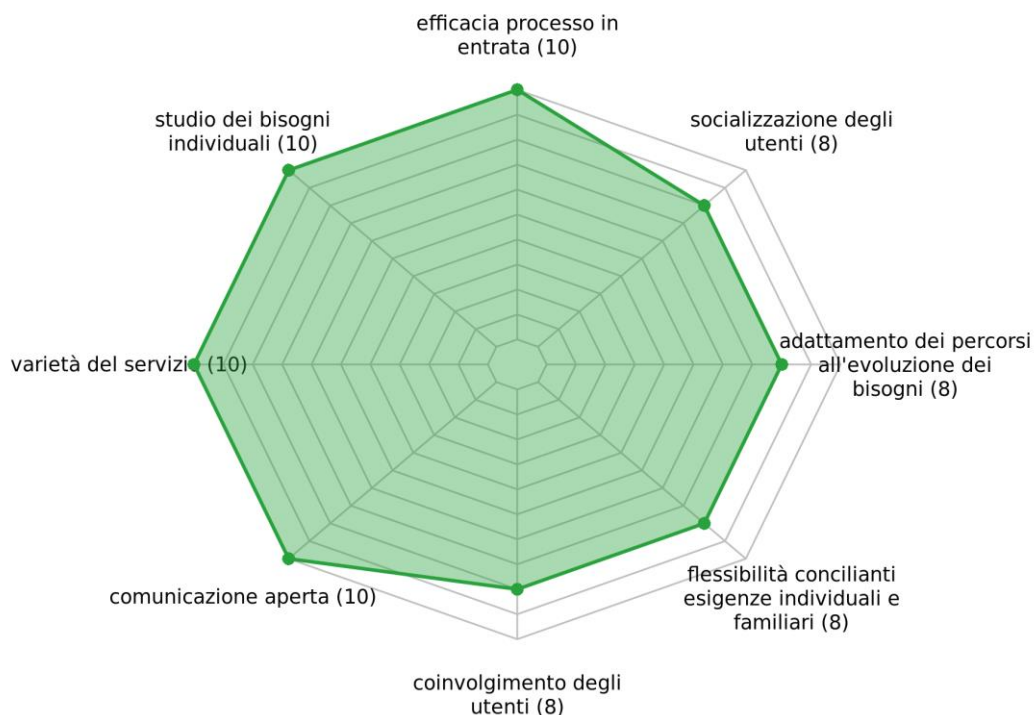
#### **Potenziamento Delle Abilità Lavorative Nel 2023**

Nr. utenti beneficiari di borsa lavoro	5
Nr. utenti formati anche in anni precedenti che nel 2023 hanno ottenuto un lavoro retribuito dipendente di almeno 6 mesi presso la cooperativa o altra organizzazione	6

Arcobaleno 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. Inoltre, propone l'investimento nella varietà e articolazione del servizio offerto, la comunicazione aperta con gli utenti per garantire trasparenza sui servizi e su eventuali cambiamenti e il coinvolgimento degli utenti/di loro rappresentanti nell'intercettazione di preferenze e idee. Importante è l'offerta di servizi con alcuni tratti di flessibilità per rispondere alle esigenze individuali/famigliari, 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, servizi formativi ed educativi sulle tematiche al centro della mission della cooperativa 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 Arcobaleno 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 90%.

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.

### SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Per servizio di assistenza domiciliare, si intendono tutte le prestazioni di carattere socio-assistenziale e socio-sanitarie (quest'ultime gestite dalla nostra cooperativa attraverso un contratto di rete) che sono erogate a domicilio in favore di persone non in grado di svolgere autonomamente le normali attività della vita quotidiana. Si tratta di persone malate, anziane o disabili che si trovano in condizioni di temporanea o permanente necessità.

Gli interventi specifici che rientrano nell'ambito del SAD consistono in:

- cura e aiuto alla persona;
- sostegno relazionale e aiuto nella gestione dei compiti familiari;
- governo della casa.

Negli ultimi 2 anni sono stati raggiunti più di 500 utenti, per un ammontare complessivo superiore alle 10.000 ore di servizio.

Il 95,51% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

### **Le Dimensioni Del Servizio**

Tipologia	servizio domiciliare
Beneficiari totali	300
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	45
Ore di lavoro dedicate	43.295
Volontari dedicati (anche se non in maniera esclusiva) al servizio	7
Entrate dal servizio	1.198.382 €

Tra i beneficiari del servizio si contano al 10% persone con disabilità e al 10% persone con problemi di salute mentale, all'80% adulti over 65.

### **SERVIZI RESIDENZIALI**

I servizi residenziali vengono realizzati dalla Cooperativa attraverso la gestione delle seguenti strutture:

- a) "La Casa degli Ulivi" è una piccola struttura residenziale situata nel comune di Arco che può ospitare sino a 7 persone contemporaneamente e che intende garantire un alloggio e condizioni di vita dignitose alle persone più fragili, a rischio o in situazione di esclusione sociale residenti nei comuni dell'Alto Garda e Ledro. Consiste in una soluzione abitativa temporanea allo scopo di favorire la creazione di rapporti di fiducia, di buona relazione di cura e opportunità di sostegno e mediazione. L'eterogeneità dell'utenza che può essere accolta, la rilevazione sempre più ricorrente di multi-problematicità legate all'esclusione sociale richiedono particolare versatilità per una presa in carico più intensiva personalizzata e un maggior lavoro di rete con i servizi sanitari specialistici, del lavoro etc. di riferimento per l'utenza. La gestione dell'intervento prevede un alto presidio di operatori e, nello specifico, è gestita da una équipe di 3 operatori sociali e un coordinatore;
- b) "L'appartamento semiprotetto di Bolognano" è una struttura socio-sanitaria che può ospitare sino a 5 persone e che viene gestita in convenzione con l'APSS. Si tratta di un servizio a bassa protezione per adulti multiproblematici e/o con disagio psichico, segnalati dalla stessa Azienda Sanitaria per i Servizi Sanitaria o dal Servizio Sociale della Comunità di Valle Alto Garda e Ledro. L'intervento è gestito da un'équipe di 3 educatori e 1 coordinatore;



- c) "Risaia" è un appartamento socio-assistenziale a bassissima protezione nella zona dell'Alto Garda, che può ospitare sino a tre persone contemporaneamente e che mira ad implementare la rosa di strutture già presenti sul territorio. Il progetto permette a persone problematiche di emarginazione sociale ma con un buono e comprovato livello di autonomia che abbiano un lavoro, un progetto occupazionale, o prerequisiti lavorativi o una entrata che permetta l'autonomia economica anche se in misura ridotta. L'obiettivo è quello di favorire lo sviluppo dell'autonomia nonché l'uscita dai servizi di abitare accompagnato. Il ruolo degli operatori è quello di monitorare le situazioni degli ospiti ed essere di supporto nei momenti di difficoltà e di accompagnamento verso l'autonomia. Il presidio degli educatori è presente con orari flessibili, compatibili con la presenza degli utenti e con le attività svolte. L'equipe è composta dalla coordinatrice e da uno/ due educatori;
- d) "CiRIVALutiamo": nel mese di maggio 2021 la cooperativa ha potuto, siglando una convenzione con la Comunità di valle Alto Garda e Ledro e ottenendo dal comune di Riva del Garda sei alloggi in comodato d'uso gratuito, una convenzione per la creazione e gestione di un nuovo servizio residenziale sperimentale, denominato "CiRIVALutiamo", ai sensi dell'art. 38 della L.P. 13/2007. In particolare, il bisogno intercettato, preminente all'interno della nostra compagine territoriale, risiede nelle difficoltà ad accedere all'edilizia pubblica, a trovare un alloggio sul libero mercato e a mantenere un livello economico sostenibile. Il servizio intende, quindi, offrire una garanzia abitativa temporanea a nuclei in situazione di vulnerabilità familiare, sociale, economica o abitativa, che non possono accedere alle risorse ordinarie previste dalle politiche della casa e per i quali l'entrata diretta in un'abitazione stabile, sicura e confortevole rappresenta il primo passo per progredire verso un percorso di autonomia abitativa e di inclusione sociale. L'obiettivo principale è favorire il benessere della persona e della famiglia attraverso l'accompagnamento in un percorso di raggiungimento di competenze personali, relazionali e sociali, anche attraverso un lavoro di rete con i soggetti pubblici e privati del territorio. L'accesso avviene a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione attiva della famiglia e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Per la valutazione degli inserimenti e il monitoraggio dell'andamento del progetto è stato costituito un apposito G.V.I. (Gruppo di Valutazione Interdisciplinare) composto da: un referente del servizio attività socio assistenziali, la coordinatrice di Arcobaleno e un rappresentante del comune di Riva del Garda. Ad oggi il servizio ha visto la presa in carico di 9 persone, i cui Progetti Educativi Individualizzati sono stati esaminati con cadenza semestrale;
- e) "AB.AC.O": dopo aver intercettato il bisogno abitativo emergenziale e di contestuale accompagnamento educativo di una fetta della popolazione comunale, nel mese di luglio 2022 la cooperativa ha siglato, al termine di una fase di condivisione e coprogettazione iniziale, una convenzione decennale con il comune di Riva del Garda per la creazione di un nuovo servizio residenziale denominato "AB.AC.O - ABitare ACcompagnato Orientato". Il servizio, attualmente, consiste nella gestione di due alloggi che, in previsione, arriveranno ad essere sette. Al termine di una fase iniziale di valutazione dell'utenza, operata dalla coordinatrice della cooperativa insieme ad un rappresentante del comune e ad un referente del servizio attività socio-assistenziali della comunità di valle, il progetto prevede, per ogni utente preso in carico, un percorso di ospitalità che dura 12 mesi (che può arrivare fino ad un massimo di 24 mesi per i casi più complessi) ed è affiancato dall'orientamento a soluzioni più stabili. Il modello educativo di intervento del progetto AB.AC.O è da

considerarsi un abitare accompagnato per adulti propedeutico e con carattere di urgenza rispetto al catalogo dei servizi della PAT. Figura chiave di questo specifico progetto per l'intervento di educativa alla residenzialità è la coordinatrice del progetto, che segue l'utente nella gestione di tutti gli aspetti di conduzione dell'alloggio, degli aspetti relazionali e programmatici. Inoltre, ha il ruolo di orientare l'utenza ai servizi territoriali e socio-assistenziali nonchè monitorarne il percorso di sviluppo di competenze ed il raggiungimento degli obiettivi personali prefissati. Il progetto ha visto l'ingresso e l'accompagnamento di due nuclei familiari la cui presa in carico perdura sino ad oggi;

- f) SAL territorio Alto Garda e Ledro": dal mese di maggio 2022 la cooperativa Arcobaleno presidia, coordina e gestisce direttamente le attività afferenti al Servizio SAL (Socialità, Abitare e Lavoro) nel Territorio dell'Alto Garda e Ledro, attraverso la gestione della "Comunità Terapeutica Riabilitativa Villa Ischia" di Riva del Garda e di due appartamenti situati in via Martini n.16-n.18, nonchè attraverso la programmazione di progetti di socializzazione e di accompagnamento al lavoro. Il SAL, ovvero, il "Servizio integrato per la salute mentale nelle tre macro-aree della Socialità (Fare assieme), dell'Abitare e del Lavoro (Servizio SAL)", si pone lo scopo di aiutare persone affette da disagio psichico fornendo risposte nelle tre aree primarie: della Socialità (Fare assieme), intesa come sviluppo di competenze in tema di empowerment e di recovery; dell'abitare (la residenzialità); del lavoro (inserimento lavorativo). Per la gestione del presente servizio si è proceduto a siglare un contratto di rete con la cooperativa Incontra di Tione e la cooperativa Gruppo78 di Rovereto.

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

### **Le Dimensioni Del Servizio**

Tipologia	servizio residenziale
Beneficiari totali	61
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	8
Ore di lavoro dedicate	11.500
Volontari dedicati (anche se non in maniera esclusiva) al servizio	4
Entrate dal servizio	374,2 €

Tra i beneficiari del servizio si contano al 50% persone con disagio sociale, al 40% persone con problemi di salute mentale e al 10% persone con dipendenze.

### **SERVIZIO DI ACCOGLIENZA PER RICHIEDENTI PROTEZIONE INTERNAZIONALE**

Il servizio si esplica in servizio di accoglienza straordinaria di richiedenti asilo. Ha l'obiettivo di migliorare la qualità di vita e il grado di autonomia dei richiedenti protezione internazionale, Arcobaleno SCS gestisce un servizio di seconda accoglienza sul territorio e il servizio di supporto sociale del Cinformi. Negli ultimi 2 anni si è dato supporto a circa 50 utenti nei territori della Comunità Alto Garda e Ledro e della Comunità della Valle dei Laghi.

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

#### **Le Dimensioni Del Servizio**

Beneficiari totali	50
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	2
Ore di lavoro dedicate	1.200
Volontari dedicati (anche se non in maniera esclusiva) al servizio	4
Entrate dal servizio	229.733,6 €

#### **SERVIZIO DI EDUCATIVA SCOLASTICA**

Il servizio si esplica in servizi di educativa scolastica. La Cooperativa Arcobaleno collabora con gli Istituti Scolastici ed è iscritta nel registro dei soggetti accreditati per l'erogazione dei servizi a favore degli studenti e delle studentesse con bisogni educativi speciali (d.p.p. 8 maggio 2008, n. 17-124/leg.). In questi anni ci siamo occupati di:

- coadiuvare gli insegnanti con funzioni di supporto e assistenza alla didattica;
- elaborare piani educativi individualizzati (PEI) in collaborazione con i docenti di sostegno e di classe;
- fornire assistenza ed educativa diretta ad alunni in situazione di disabilità, DSA o BES;
- elaborare proposte e realizzare interventi di prima alfabetizzazione a ragazzi di origine straniera;
- proporre interventi orientati alla prevenzione del disagio minorile e della dispersione scolastica;
- fornire servizi di anticipo e posticipo rispetto all'orario scolastico;
- garantire supporto per il servizio mensa, trasporto e accompagnamento.

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

#### **Le Dimensioni Del Servizio**

Beneficiari totali	25
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	5
Ore di lavoro dedicate	2.772
Volontari dedicati (anche se non in maniera esclusiva) al servizio	4

---

---

Entrate dal servizio

---

71.706,7 €

---

I beneficiari sono stati al 60% minori e adolescenti (14-18 anni) e al 40% minori e adolescenti (6-14 anni).

## SERVIZI DI COMUNITÀ

I principali eventi e servizi di comunità proposti dalla cooperativa sono stati realizzati nel nuovo servizio SAL (Socialità, Abitare e Lavoro). Infatti, la cooperativa da giugno 2022 presidia, coordina e gestisce le attività afferenti al Servizio SAL nel Territorio dell'Alto Garda e Ledro (CTR Villa Ischia, appartamenti di Riva del Garda di via Martini n. 16-n. 18 e i progetti di socializzazione ed accompagnamento al lavoro), all'interno di un contratto di rete con le cooperative Incontra e Gruppo78. In particolare, presso la Comunità Terapeutico-Riabilitativa di Villa Ischia sono state realizzate: giornate dedicate alla cottura di manufatti in argilla secondo l'antica tecnica giapponese raku. A conclusione delle due giornate informative di novembre sulla figura dell'Esperto nel Supporto tra Pari pensate da Rete Incontra e dal Centro di Salute Mentale di Arco, è stata organizzata la presentazione del volume "Psichiatria da protagonisti. Dall'esperienza di utenti e familiari un Servizio di salute mentale ideale", in collaborazione con i Centri di Salute Mentale di Trento, Rovereto, Arco e Tione, con le cooperative di Rete Incontra e con l'associazione "Il Cerchio Fareassieme onlus" di Trento, in occasione della ricorrenza della Giornata Mondiale della Salute Mentale è stata allestita la "Biblioteca Vivente itinerante": quattro appuntamenti nelle quattro sedi di Trento, Tione, Arco e Rovereto e poi c'è stata la presentazione progetto libro Gruppo Scrittura all'associazione "Mnemosina del Basso Sarca".

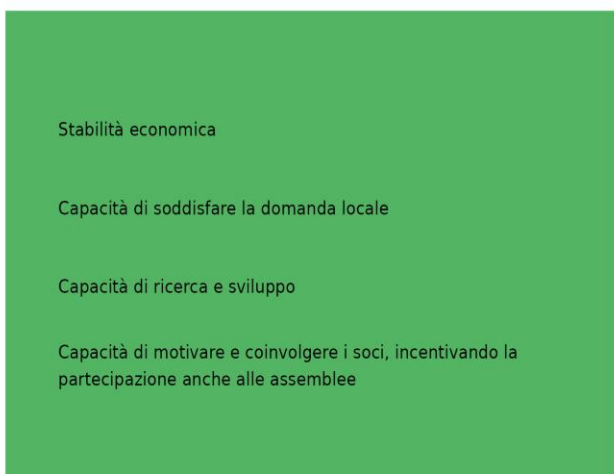
### **Le Dimensioni Del Servizio**

Tipologia	attività occasionali/eventi
Eventi	10
Partecipanti agli eventi	300

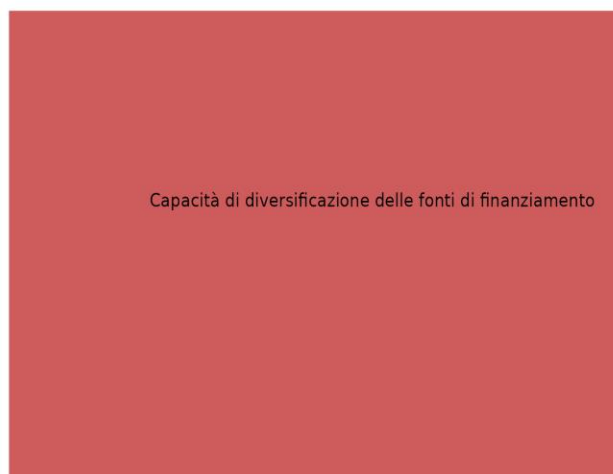
## VALUTAZIONE SUL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

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.

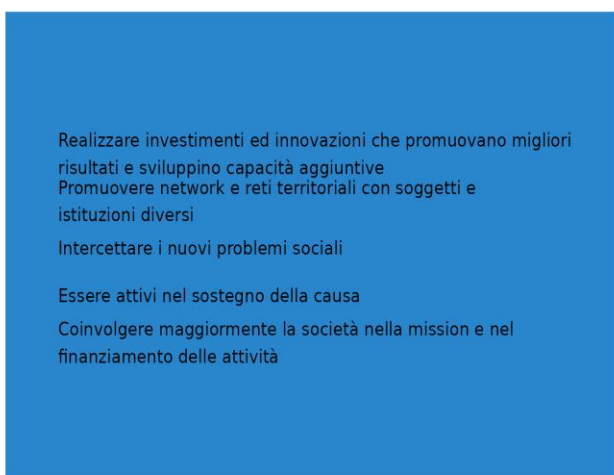
### Punti di Forza



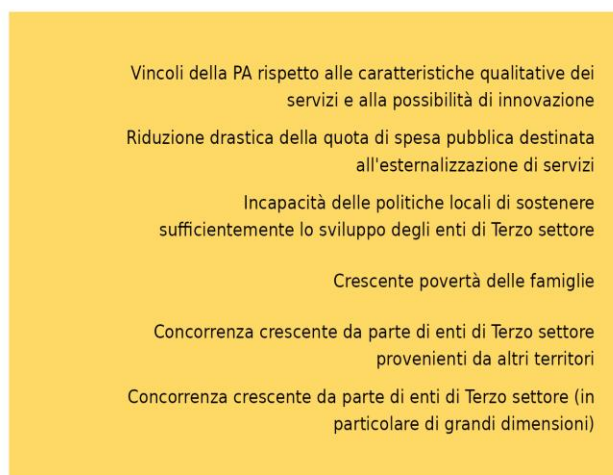
### Punti di Debolezza



### Opportunità



### Minacce





## 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**

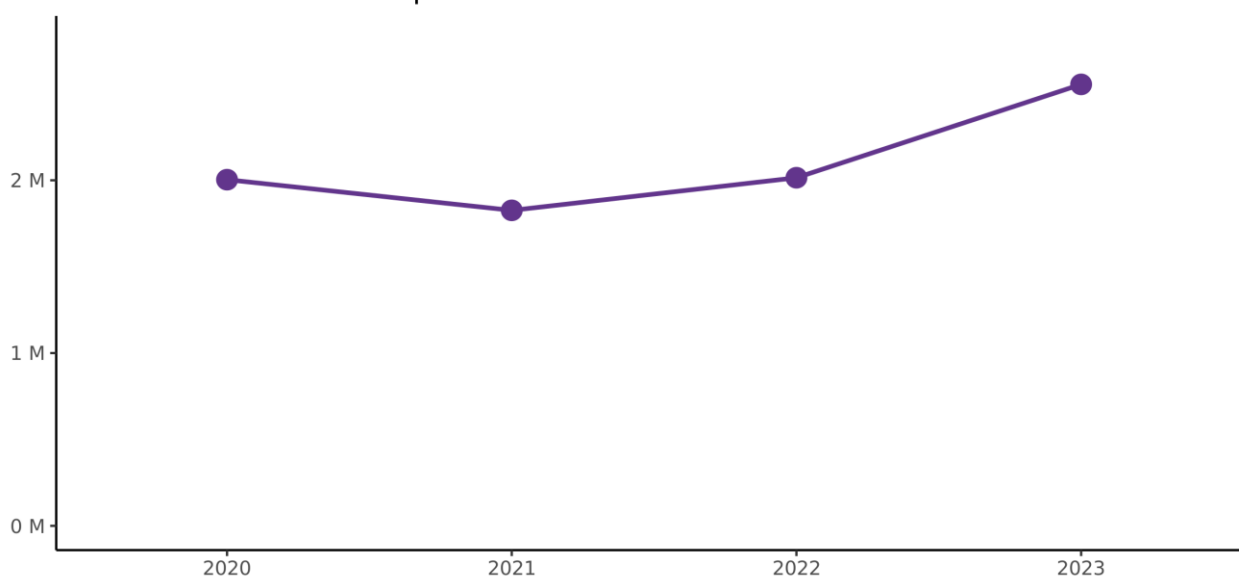
Patrimonio	1.138.261 €
Valore della produzione	2.555.148 €
Risultato d'esercizio	135.257 €

### **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 2.555.148 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 26.82%.

Andamento valore della produzione



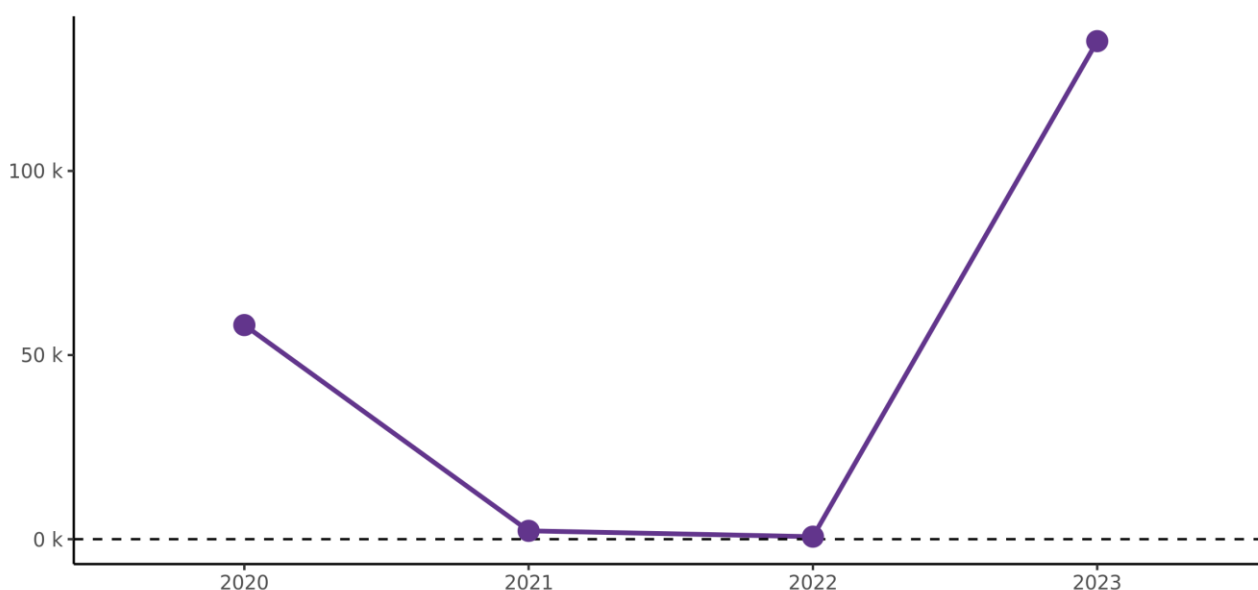
I **costi** sono ammontati a 2.428.614 euro, di cui l'82.85% rappresentati da costi del personale dipendente.

### I Costi

Costi totali	2.428.614 €
Costi del personale dipendente	2.012.191 €
Costo del personale dipendente socio	915.524,3 €

La situazione economica della cooperativa, così come brevemente presentata, ha generato per l'anno 2023 un **utile** pari a 135.257 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 1.138.261 euro ed è composto per lo 0.11% dalle quote versate dai soci, vale a dire dal capitale sociale.

### La Situazione Patrimoniale

Patrimonio netto	1.138.261 €
Capitale sociale	1.234,8 €
Riserve	720.280,4 €

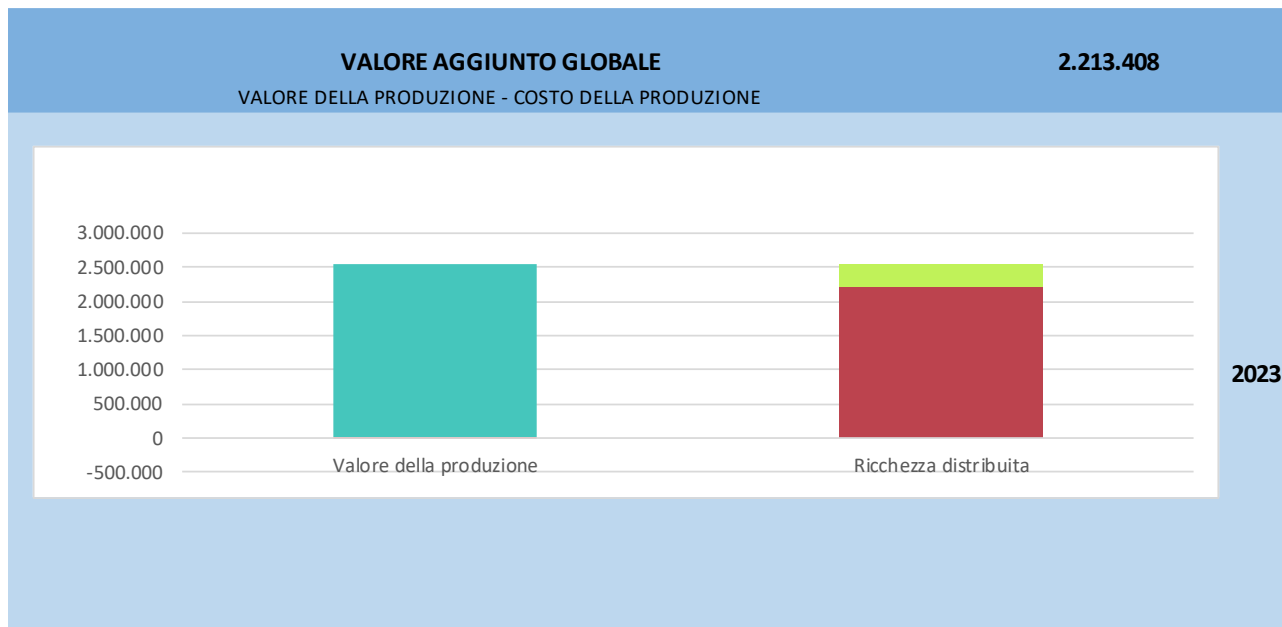
Altra voce significativa che illustra la stabilità della cooperativa è rappresentata dalle immobilizzazioni che ammontano a 470.452 euro.

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 esercita l'attività in un immobile di sua proprietà, in 12 strutture concesse in gestione dalla pubblica amministrazione e negli immobili di

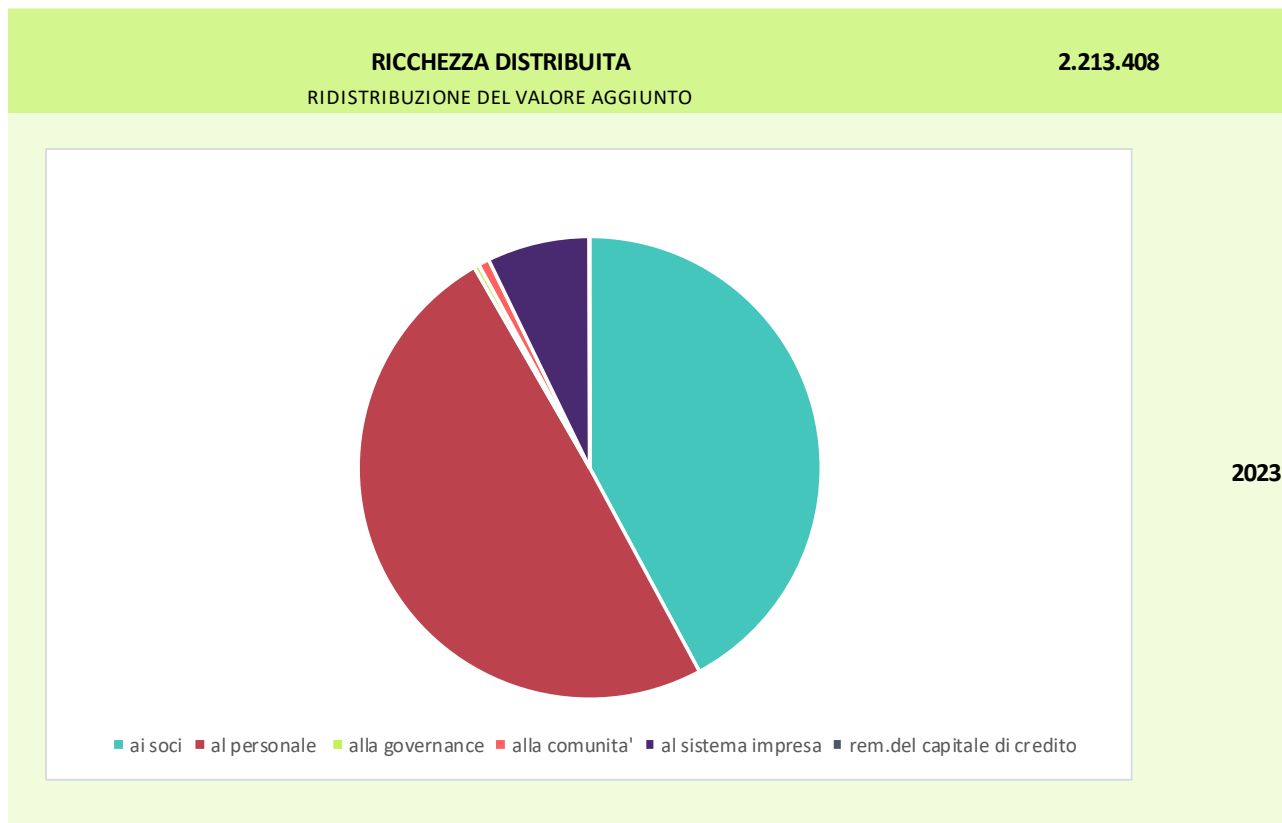
proprietà di singoli cittadini o altri privati per quanto riguarda il servizio di assistenza domiciliare.

## DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO

A conclusione di questa illustrazione di principali voci del bilancio per l'esercizio 2023 si desidera presentare il valore aggiunto generato dalla cooperativa sociale



e la sua distribuzione ai principali portatori di interesse





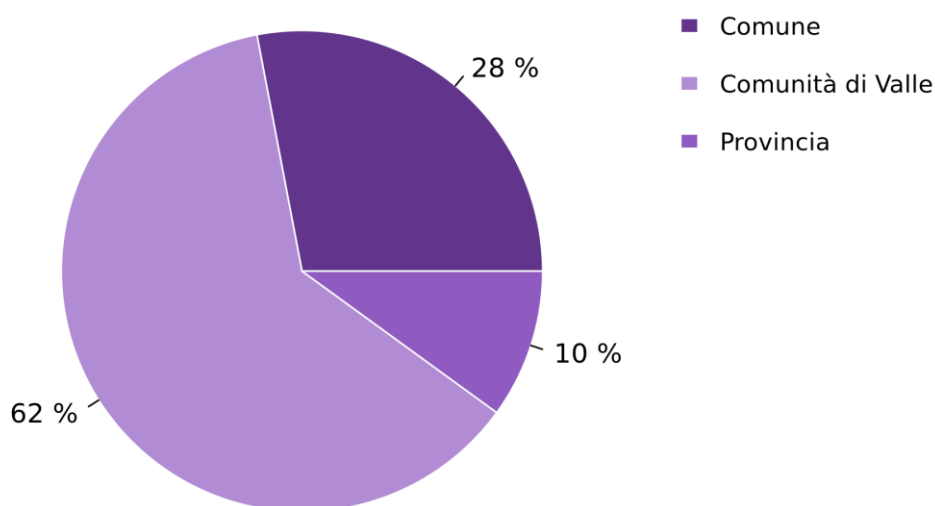
Tale riclassificazione dei dati permette, da un lato, di comprendere la ricchezza generata nell'esercizio in base alle aree di gestione che l'hanno generata e, dall'altro, di verificare su quali stakeholder essa è stata diversamente redistribuita.

## 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 di Comunità di Valle.

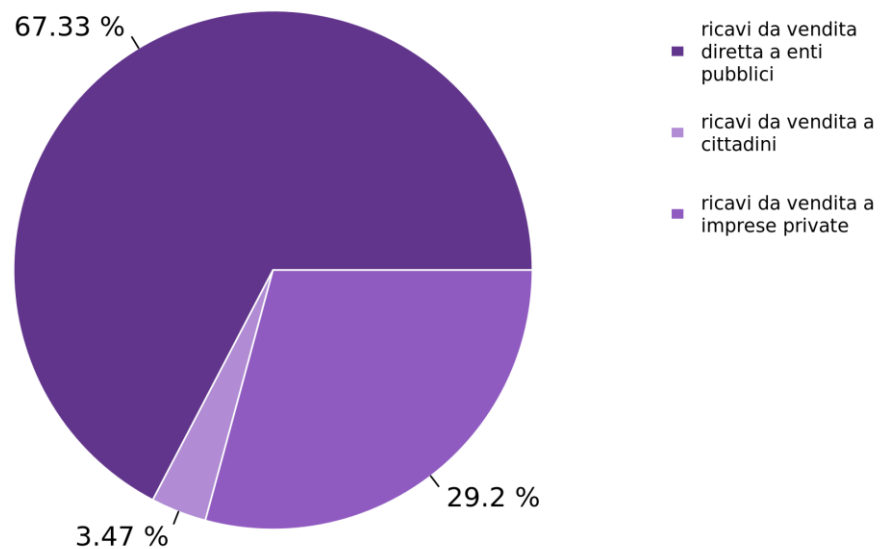
### Valore della produzione per provenienza delle risorse



Il valore della produzione della cooperativa sociale è rappresentato all'83.37% 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 228.861,8 euro di contributi pubblici. Si rileva inoltre la presenza di altri ricavi e proventi di origine pubblica pari a 2.468 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.

## Composizione dei ricavi



Il peso complessivo delle entrate (ricavi e contributi) da pubblica amministrazione rispetto alle entrate totali è quindi pari al 70.5%, indicando una dipendenza complessiva dalla pubblica amministrazione abbastanza significativa.

Una riflessione a sé la merita la componente **donazioni**: nel corso del 2023 la cooperativa sociale ha ricevuto donazioni per un importo totale di 6.844 euro, ad indicare una certa sensibilità del territorio all'oggetto e alla mission della cooperativa sociale. Nel corso del 2023 la cooperativa ha raccolto fondi attraverso la vendita dei prodotti realizzati dagli ospiti del servizio SAL dell'Alto Garda e Ledro e, in particolare, da quelli residenti presso la Comunità Terapeutica Riabilitativa "Villa Ischia", al cui interno sono state realizzate attività e laboratori, tra cui quello sull'uso della ceramica.

### SEGNALAZIONI DEGLI AMMINISTRATORI

L'esercizio di riferimento è stato caratterizzato dal perdurare di alcuni problemi, con particolare riferimento al Servizio di Assistenza Domiciliare e alle seguenti difficoltà:

a) Nel reperire personale.

Il problema riguarda tutte le cooperative sociali (e non solo) del territorio provinciale che:

- non si trovano sul mercato operatrici e operatori qualificati (OSS);
- vedono migrare i propri lavoratori formati verso le strutture ospedaliere o le RSA (che applicano un CCNL economicamente più vantaggioso per i lavoratori);
- non attraggono più nemmeno persone disoccupate senza titoli di studio che sempre più spesso preferiscono lavori meno gravosi emotivamente, senza tempi di spostamento, senza l'utilizzo dei mezzi di trasporto privati.

Possibili soluzioni: l'implementazione della figura dell'OAD (Operatore A Domicilio), che permette alle cooperative di formare personale non qualificato e il miglioramento delle retribuzioni a seguito nel rinnovo contrattuale.

## b) Invecchiamento dipendenti

L'età media delle operatrici e degli operatori a domicilio si sta inesorabilmente alzando, con evidenti conseguenze sull'organizzazione dei servizi e sulla salute dei lavoratori. I servizi a domicilio sono, infatti, particolarmente gravosi dal punto di vista fisico e con l'avanzare dell'età dei dipendenti diventa difficile mantenere l'equilibrio del sistema che deve contemporaneamente garantire la tutela dei lavoratori con limitazioni e la qualità della prestazione all'utenza.

Possibili soluzioni: diversificare il più possibile i settori di attività di ARCOBALENO in modo da poter riconoscere momenti di "sollievo" o ambiti di servizio più leggeri per collaboratori fragili o non più giovani.



## IMPATTO SOCIALE

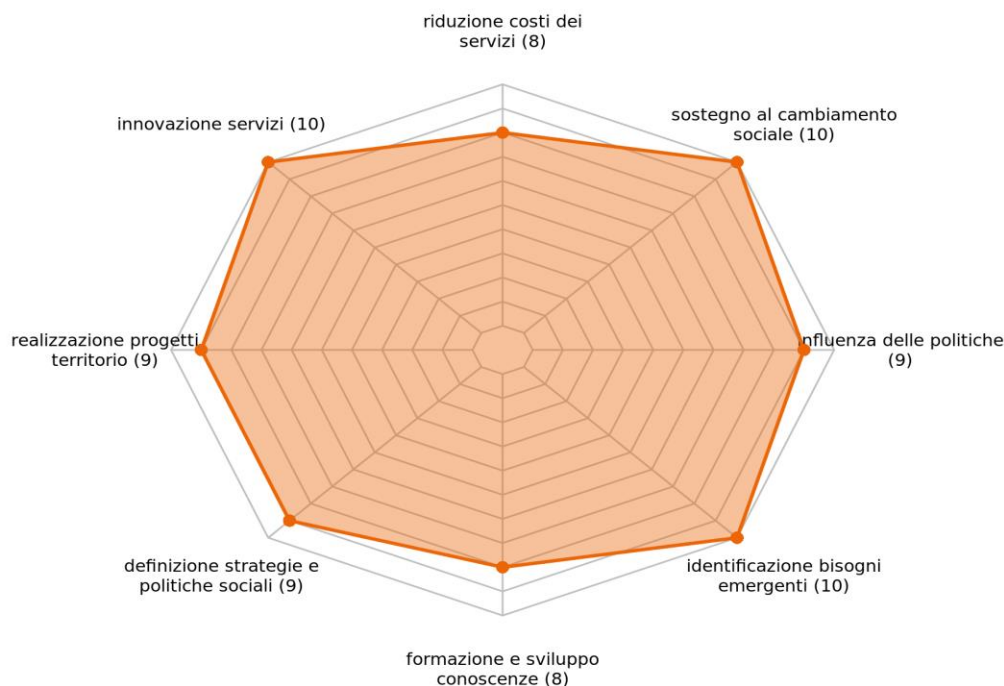
### IMPATTO DALLA RETE E NELLA RETE

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 Arcobaleno 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 ha partecipato alla co-progettazione dei servizi erogati o dei progetti di inserimento, a riunioni e tavoli di lavoro inerenti ai servizi di interesse, alla ricerca di sinergie e progettualità da condursi con altre imprese, alla pianificazione di interventi volti a rispondere ai problemi sociali generali del territorio e alla pianificazione di interventi per rispondere ai problemi occupazionali del territorio e tali attività sono state generatrici di impatti sociali concreti per il territorio, poiché in particolare la collaborazione attiva con l'ente pubblico ha promosso cambiamenti nelle modalità di appalto o accreditamento dei servizi e nuovi servizi per la comunità.

## Giudizio sintetico di impatto sulla PA



Indagando l'impatto indotto dall'attività sull'economia locale e sulle altre imprese, il 90% degli acquisti della cooperativa sociale Arcobaleno è realizzato da imprese attive nella stessa provincia, con un impatto sull'economia locale di primaria rilevanza.

La relazione con le imprese profit del territorio non ha per la cooperativa sociale meramente un valore commerciale: nel 2023, Arcobaleno ha collaborato con alcune imprese per la realizzazione di attività di interesse sociale per la comunità locale e ottenendo donazioni e supporto economico a progetti sociali e nuovi servizi della cooperativa. Ciò ha importanti ricadute sia per la cooperativa sociale in termini di opportunità, di economie di scala, di sviluppo di conoscenze che possono migliorare i suoi servizi qualitativamente e quantitativamente, ma ha anche impatti indiretti per il territorio, poiché rafforza il concetto di collaborazione e lo sviluppo.

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

Associazioni di rappresentanza	1
Consorzi di cooperative sociali	1
Associazioni temporanee d'impresa	2
Partnership con organizzazioni for-profit	1
Enti a garanzia di finanziamenti o a finanziamento di imprese di interesse sociali	2

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 sia certamente al centro di una fitta rete di organizzazioni di Terzo Settore.

### 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 condividendo fasi della realizzazione del bene/servizio, realizzando ATI e partecipando ad appalti pubblici, per la co-progettazione di servizi sul territorio, per la realizzazione di economie di scala su alcune attività, 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 congiuntamente offerte a pagamento ai cittadini, coperte economicamente da entrate dalla pubblica amministrazione e finanziate da soggetti terzi privati. Impatti positivi delle relazioni con gli enti di Terzo Settore, di natura ancora una volta sociale ed economica, sono poi rilevabili nelle azioni solidali in cui la cooperativa sociale è stata coinvolta: donazioni in denaro o beni o concessione di spazi ad altre organizzazioni nonprofit o cooperative sociali e consulenze e prestazioni senza compenso economico ad altre organizzazioni nonprofit o cooperative sociali. A conclusione di queste osservazioni sulla rete, nel 2023 Arcobaleno ha continuato ad impegnarsi per la costituzione di una rete forte ed aperta: ha intercettato imprese del territorio per possibili nuove partnership, è stata intercettata da imprese del territorio per possibili nuove partnership ed è stata messa in rete con altre imprese del territorio o hanno iniziato a collaborare grazie all'intermediazione di altri soggetti pubblici o privati con cui già si collaborava.

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

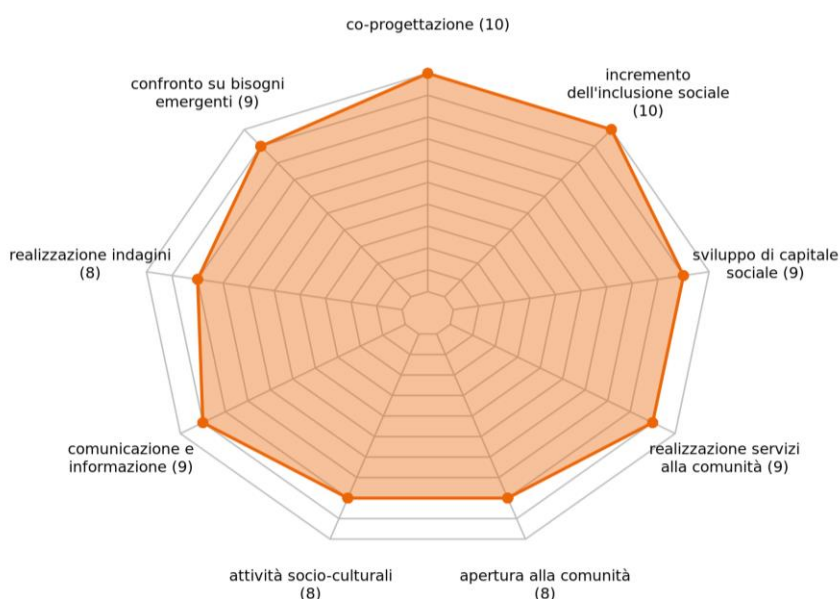
Valutare l'impatto sociale della cooperativa sulla comunità presenta una certa complessità. La prima osservazione da cui partire è quella della **ricaduta ambientale**,

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 promuove incontri sul tema (vedi piano formativo). Le stesse attività svolte dalla cooperativa sociale non sono inoltre da ritenersi rilevanti dal punto di vista dell'impatto ambientale che generano. Nonostante ciò collabora con iscritti all'Economia solidale Trentina per iniziative diverse.

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 Arcobaleno 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, codice etico, certificazioni di qualità e altre certificazioni di prodotto e processo, sito internet e social network.

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 Arcobaleno 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** Arcobaleno 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 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 promosso la partecipazione culturale dei cittadini. Inoltre, ha sviluppato azioni ed iniziative per promuovere la non discriminazione e ridurre la discriminazione, 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 tenuto comportamenti volti alla tutela dell'ambiente.

**INTEGRAZIONE E INCLUSIONE SOCIALE** Arcobaleno ha significativamente promosso con le sue attività una maggiore inclusione sociale nei propri territori e le azioni su cui ha inciso in modo particolare sono state la creazione del dialogo e la promozione di iniziative volte alla partecipazione e all'avvicinamento di soggetti di provenienza, etnie, religioni, opinioni politiche diverse, l'apprendimento del valore aggiunto delle diversità, 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** Arcobaleno ha sicuramente avuto ricadute molto rilevanti per il proprio territorio dal punto di vista sociale e in particolare in termini di prevenzione del disagio sociale, delle marginalità, della dispersione e dell'impoverimento, lotta al declino socio-economico di aree urbane o rurali, 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, risposta alle politiche sociali locali e pieno allineamento alla pianificazione sociale territoriale e promozione della nascita o sostegno alla nascita di nuove azioni (anche promosse da terzi o in rete) o di nuove istituzioni (pubbliche o private) ad obiettivo sociale. Ha avuto anche discrete ricadute di miglioramento delle percezioni di benessere (sicurezza, salute, felicità) dei cittadini del territorio e sostegno indiretto allo sviluppo o alla crescita economica di altre organizzazioni ed attività anche profit e commerciali del territorio. In particolare, la cooperativa sociale ha realizzato alcune azioni specifiche che hanno generato impatto sociale: dopo aver intercettato il bisogno abitativo emergenziale e di contestuale accompagnamento educativo di una fetta della popolazione comunale, la cooperativa ha siglato, al termine di una fase di condivisione e coprogettazione iniziale, una convenzione decennale con il comune di Riva del Garda per la creazione di un nuovo servizio residenziale denominato "AB.AC.O - ABitare ACcompagnato Orientato". Dal maggio 2022 la cooperativa Arcobaleno presidia, coordina e gestisce direttamente le attività afferenti al Servizio SAL (Socialità, Abitare e Lavoro) nel Territorio dell'Alto Garda e Ledro, attraverso la gestione della "Comunità Terapeutica Riabilitativa Villa Ischia" di Riva del Garda e di due appartamenti situati in via Martini n.16-n.18, nonché attraverso la programmazione di progetti di socializzazione e di accompagnamento al lavoro.

La Presidente di ARCOBALENO SCS

Dott.ssa Chiara Dossi