

# **Bilancio Sociale 2020**

**LAERTE SERVIZI COOP. SOCIALE ONLUS**



## Sommario

1. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE.....	4
2. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE.....	6
Aree territoriali di operatività.....	6
Attività statutarie individuate e oggetto sociale (art. 5 DL n. 117/2017 e/o all'art. 2 DL legislativo n. 112/2017 o art. 1 l. n. 381/1991).....	12
Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale.....	13
Collegamenti con altri enti del Terzo settore .....	13
Contesto di riferimento.....	13
Storia dell'organizzazione.....	14
3. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE.....	16
Consistenza e composizione della base sociale/associativa.....	16
Sistema di governo e controllo.....	17
Modalità di nomina e durata carica.....	17
N. di CdA/anno + partecipazione media.....	18
Tipologia organo di controllo.....	18
Mappatura dei principali stakeholder.....	20
Presenza sistema di rilevazioni di feedback.....	23
Commento ai dati.....	23
4. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE .....	24
Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario).....	24
Composizione del personale.....	24
Attività di formazione e valorizzazione realizzate.....	26
Contratto di lavoro applicato ai lavoratori.....	28
Natura delle attività svolte dai volontari .....	28
Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari .....	28
Rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti . <b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>	
Modalità di regolamentazione, importo dei rimborsi complessivi annuali e numero di volontari che ne hanno usufruito..... <b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>	
5. OBIETTIVI E ATTIVITÀ .....	29
Possesso di certificazioni di organizzazione, di gestione, di qualità (se pertinenti) .....	41
6. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA.....	42

Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati .....	42
Capacità di diversificare i committenti .....	43
Specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi (se prevista) .....	44
Finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse.....	44
Segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi.....	44
7. ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE DI CARATTERE AMBIENTALE E SOCIALE.....	45
8. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO SUL BILANCIO SOCIALE (modalità di effettuazione degli esiti) .....	46
Relazione organo di controllo .....	46

# 1. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE

La redazione della Prima Edizione del Bilancio Sociale di Laerte Servizi è stata impostata tenendo conto delle più recenti indicazioni normative:

- "Linee Guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo Settore", riportate nel Decreto Ministeriale del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 4 luglio 2019, ai sensi dell'art. 14 comma 1, Decreto Legislativo n. 117/2017 e con riferimento alle imprese sociali, dell'art. 9 comma 2 Decreto legislativo n. 112/2017;
- Schema di bilancio sociale presente nell'Allegato A del DGR della Regione Veneto n. 815 del 23 giugno 2020.

Sono inoltre stati utilizzati i seguenti strumenti:

- interviste semistrutturate con i Responsabili e i Coordinatori dei diversi servizi attraverso le quali sono state approfondite informazioni qualitative e quantitative di carattere sociale, se seguito esposte per lo più in forma aggregata;
- obiettivi e traguardi inclusi nei Sustainable Development Goals (SDGs) disposti dall'Organizzazione delle Nazioni Unite come linee guida dell'Agenda 2030 per uno sviluppo sostenibile.

La redazione del bilancio si è attenuta ai principi indicati nelle linee guida ministeriali:

- rilevanza delle informazioni;
- completezza dei dati esposti;
- trasparenza nel trattamento dei dati;
- neutralità;
- competenza di periodo;
- comparabilità delle informazioni;
- chiarezza dei risultati esposti;
- veridicità e verificabilità dell'indagine;
- attendibilità dei dati;
- autonomia delle terze parti di rispondere ai quesiti.

L'organo statutariamente competente per l'approvazione del Bilancio Sociale è il Revisore Contabile dott. Gianfilippo Grosselle, a seguito viene poi presentato e approvato dai Soci durante l'Assemblea Ordinaria annuale.

Il presente Bilancio Sociale verrà diffuso sul sito internet di Laerte Servizi e verranno realizzate delle copie cartacee a beneficio dei diversi portatori di interesse.



## 2. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

### *Informazioni generali:*

<b>Nome dell'ente</b>	LAERTE SERVIZI COOP. SOCIALE ONLUS
<b>Codice fiscale</b>	00945270296
<b>Partita IVA</b>	00945270296
<b>Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore</b>	Cooperativa Sociale di tipo A
<b>Indirizzo sede legale</b>	VIALE DELLE INDUSTRIE 23/C - 45100 - ROVIGO (RO) - ROVIGO (RO)
<b>N° Iscrizione Albo Delle Cooperative</b>	A102694
<b>Telefono</b>	0425/25900
<b>Fax</b>	0425/463315
<b>Sito Web</b>	
<b>Email</b>	info@cooplaerte.it
<b>Pec</b>	cooplaerte@pec-cert.it
<b>Codici Ateco</b>	87.10.00

### **Aree territoriali di operatività**

La Cooperativa opera all'interno della Regione Veneto, nello specifico i servizi svolti sono attivi sulle province di Rovigo, Padova, Treviso, Verona, Vicenza e Belluno.

### **I nostri servizi**

#### SERVIZI DI ASSISTENZA PRIMARIA

Dal 2009 collaboriamo ad un progetto regionale per la definizione di un nuovo modello di Assistenza Primaria Territoriale in collaborazione con i Medici di Medicina Generale, allo scopo di fornire servizi funzionali atti al miglioramento e allo sviluppo delle Cure Primarie territoriali. Siamo convinti infatti che nel territorio si sviluppino le principali politiche e gli strumenti più efficaci per la gestione della salute dei cittadini, soprattutto per quelli che presentano fragilità di tipo sanitario, sociale e/o economico.

Nello specifico ci occupiamo dell'organizzazione e del coordinamento delle attività infermieristiche, amministrative e gestionali necessarie al funzionamento delle Medicine di Gruppo (MG), Medicine di Gruppo integrate (MGI), Ambulatori di Medici di Medicina Generale (MMG) e Pediatri di Libera Scelta (PLS).

Personale impiegato nei servizi:

- Assistenti di studio
- Infermieri

- Addetti alle pulizie

#### Servizi Attivi

Provincia di Rovigo:

- 6 Medicine di Gruppo
- 5 Medicine di Gruppo Integrate
- 1 Ambulatorio Medico di Medicina Generale
- 2 Pediatrie

Provincia di Padova:

- 4 Medicine di Gruppo Integrate
- 1 Ambulatorio Medico di Medicina Generale
- 4 Pediatrie

Provincia di Treviso:

- 4 Medicine di Gruppo
- 2 Medicine di Gruppo Integrate
- 2 Ambulatori Medici di Medicina Generale

Provincia di Verona:

- 2 Medicine di Gruppo

#### SERVIZI SANITARI

Forniamo servizi di Assistenza Sanitaria attraverso convenzioni con Enti Pubblici e/o Privati. Negli anni abbiamo portato la nostra esperienza e sensibilità, maturata nel settore sociale, nel campo sanitario. Ci proponiamo di fondere le conoscenze e le competenze della professionalità medica con una moderna organizzazione manageriale, attenta in primis al paziente che viene posto al centro di un sistema capace di offrire: personale paramedico e amministrativo addestrato; strutture confortevoli; attrezzature ad alta tecnologia; servizi sanitari ed amministrative orientati all'utenza.

Questa importante convergenza, tra organizzazione aziendale e medicina, ha l'obiettivo di qualificare la nostra struttura come centro di eccellenza presso la clientela. Questo sistema integra in maniera sussidiaria i servizi già resi sul territorio dall'Ente Pubblico con il quale vuole instaurare un dialogo costante (anche tramite i servizi territoriali di assistenza primaria di cui sopra).

Ciò è realizzato nell'ambito di un Consorzio di Cooperative Sociali Venete, Veneto in Salute Società Cooperativa Sociale Consortile.

I servizi erogati nel 2020 sono i seguenti:

- Assistenza alla poltrona
- Igiene dentale
- Servizi amministrativi
- Servizi di segreteria

#### Servizi Attivi

Provincia di Padova:

- 3 Poliambulatori
- 2 Studi odontoiatrici

## SERVIZI INFERMIERISTICI

Laerte Servizi svolge prestazioni infermieristiche a domicilio o presso strutture pubbliche e private utilizzando personale infermieristico abilitato e qualificato.

Servizi erogati nel 2020 sono i seguenti:

- Segreteria amministrativa e coordinamento;
- Servizi infermieristici.

### Servizi Attivi:

Provincia di Rovigo:

- 1 Comune

Provincia di Venezia:

- 1 Comunità

Provincia di Padova:

- 1 Comune

## SERVIZIO SOCIO - SANITARI RESIDENZIALI

Laerte Servizi si pone a fianco delle strutture residenziali per anziani, pubbliche e private, come partner per la gestione dei servizi caratterizzanti il mantenimento dell'autonomia degli ospiti, del loro benessere psicofisico e dei rapporti con la famiglia.

La cooperativa coordina e gestisce le attività socio sanitarie caratterizzanti sempre secondo una prospettiva che mette al primo posto l'ospite, la sua famiglia e l'efficienza ed efficacia delle soluzioni organizzative concordate con l'Ente.

All'interno delle case di riposo gestiamo servizi socio sanitari, di assistenza psicologica, servizi educativi e aggiuntivi (es. logopedia). Ci occupiamo inoltre della pulizia e sanificazione della struttura e del servizio manutentivo.

I servizi erogati nel 2020 sono i seguenti:

- Servizio socio sanitario assistenziale (con personale qualificato O.S.S.)
- Servizio psicologico
- Servizio educativo
- Servizi di sanificazione (ordinaria e straordinaria)
- Servizio di logopedia
- Servizio di manutenzione.

### Servizi Attivi:

Provincia di Padova:

- 4 Case di Riposo

Provincia di Vicenza

- 2 Case di Riposo

Provincia di Belluno:

- 1 Casa di Riposo

## SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE E SOCIALE TERRITORIALE (SAD e SAS)

Gestiamo servizi di Assistenza Domiciliare e Sociale per anziani, minori disabili e cittadini in stato di bisogno, in convenzione con Enti Pubblici, vantando esperienza decennale.

Il servizio può essere integrato con prestazioni complementari quali trasporto, consegna dei pasti a domicilio, servizio infermieristico, fisioterapico, socio sanitario assistenziale, come previsto dalle recenti indicazioni fornite dall'Unione Europea e recepite attraverso il recente "patto per la salute".

Nell'ambito dei servizi territoriali sociali, la Cooperativa gestisce con personale qualificato (assistenti sociali) lo Sportello informativo sulle attività degli Amministratori di Sostegno (progetto dell'Azienda ULSS 5 Polesana).

Il servizio viene svolto da personale specializzato, appositamente preparato, con i titoli previsti dalle vigenti normative regionali in materia socio assistenziale.

Servizi erogati nel 2020 sono i seguenti:

- Servizio socio sanitario con personale qualificato (OSS)
- Assistenza Sociale;
- Sanificazioni (ordinarie e straordinarie)
- Sportello "Amministratori di Sostegno"

### Servizi Attivi:

Provincia di Rovigo:

- 11 Comuni
- ULSS 5 Polesana, attività di "Sportello Amministratore di Sostegno".

Provincia di Padova:

- 5 Comuni

## SERVIZI SOCIO – SANITARI ed EDUCATIVI DI COMUNITA'

Laerte Servizi gestisce come ente accreditato una comunità alloggio per anziani autosufficienti, una comunità educativa per minori e una comunità educativa mamma - bambino. Il servizio socio – assistenziale svolto da Laerte Servizi permette una riqualificazione delle persone bisognose facendole diventare parte integrante della comunità. Grazie alla professionalità, all'esperienza e al lavoro sinergico di tutto il personale, cerchiamo di creare all'interno delle nostre strutture un ambiente ed un clima familiari.

I servizi erogati nel 2020 sono i seguenti

- Coordinamento generale e amministrativo
- Servizio socio sanitario assistenziale (con personale qualificato O.S.S.)
- Servizio psicologico
- Servizio educativo
- Servizi di sanificazione (ordinaria e straordinaria)

Vengono poi attivati di volta in volta servizi aggiuntivi in relazione alle necessità degli ospiti (nutrizionista, logopedista, supporto medico specialista, supporto legale, etc)

### Servizi Attivi

Provincia di Rovigo:

- 1 Comunità Alloggio Anziani Autosufficienti
- 1 Comunità Educativa Minori
- 1 Comunità Mamma – Bambino

## SERVIZI CULTURALI

Laerte Servizi collabora da diversi anni con biblioteche comunali, pubbliche e private, proponendo servizi a vari livelli: catalogazione, inventariazione, reference, utilizzo del sistema di interscambio bibliotecario provinciale, gestione dei servizi bibliotecari di base. Inoltre ci occupiamo di progettare e realizzare specifiche azioni e iniziative culturali all'interno delle biblioteche.

I servizi erogati nel 2020 sono i seguenti:

- Catalogazione, inventariazione
- Utilizzo del sistema interscambio
- Realizzazione iniziative culturali;
- Reference;

### Servizi Attivi

Provincia di Rovigo:

- 2 Biblioteche
- Sistema bibliotecario Provinciale

## **Mission**

La mission della Cooperativa è progettare, realizzare ed erogare servizi socio-sanitari alla persona attraverso l'organizzazione e la gestione di attività nel settore dei servizi socio sanitari assistenziali educativi, culturali, bibliotecari, di sanificazione e servizi di consulenza ad enti pubblici e privati affinché questi siano appropriati, efficienti, sostenibili. Con questi criteri si intende che:

-Appropriatezza: ogni servizio è progettato ed erogato in base a criteri specifici e particolari, disegnati su misura, evitando ridondanze.

-Efficienza: gli obiettivi sono perseguiti e raggiunti attraverso un adeguato sviluppo delle risorse a disposizione, analizzate e verificate costantemente.

-Sostenibilità: tutti i processi attuati sono costruiti per essere sostenibili dal punto di vista ambientale e soprattutto sociale.

## **Vision**

Laerte Servizi ha come obiettivo principale il mantenimento del più alto livello possibile di benessere, autonomia e formazione delle persone più fragili, supportando il pieno sviluppo della persona umana in tutti gli ambiti della comunità, come indicato dall'art. 33 della Costituzione Italiana. Ciò si concretizza nel rapporto mutualistico tra tutti i soci e attraverso un elevato standard di servizio verso la comunità, gli utenti e le loro famiglie.

Laerte vuole quindi conseguire un modello di efficienza gestionale nello sviluppo dei servizi

educativi socio assistenziali e sanitari che consideri la persona al centro del proprio Servizio, attraverso:

- Una presa in carico globale dei bisogni della persona, anche con sistemi socio sanitari integrati;
- L'erogazione di servizi di qualità;
- Il miglioramento organizzativo finalizzato all'aumento dell'efficienza e alla riduzione dei costi della non qualità;
- L'aumento progressivo e miglioramento della territorialità;
- Formazione costante, interna ed esterna.

### **Valori e finalità perseguite dall'ente (come da Statuto – Atto Costitutivo)**

Laerte Servizi nel suo operare s'ispira e rispetta i seguenti principi:

- Mutualità come capacità di instaurare un rapporto "vantaggioso" tra soci e cooperativa;
- Solidarietà come capacità di ascolto e sostegno nei confronti del singolo, ma anche destinando il 3% degli utili a fondi mutualistici per la promozione e lo sviluppo della cooperazione;
- Democraticità come capacità di garantire comunicazione e partecipazione a tutti, ogni socio ha diritto ad un voto in assemblea, indipendentemente dal valore della propria quota di capitale sociale;
- Inclusione, ogni socio ha diritto di partecipare al governo della Cooperativa esprimendo la propria volontà attraverso gli organi sociali, quali Assemblee e Consiglio di Amministrazione;
- Trasparenza, affinché democrazia e partecipazione siano effettive è necessario che le informazioni operative, economiche, gestionali e di risultato vengano messe a disposizione di tutti gli stakeholder;
- Legalità, le attività svolte dalla Cooperativa sono improntate al pieno rispetto della legislazione e delle norme vigenti e sottoposte costantemente alla revisione e al controllo degli organi competenti;
- Responsabilità, chi opera all'interno della Cooperativa svolge la propria attività lavorativa e le proprie prestazioni con diligenza, efficienza e correttezza.
- Eticità, come mezzo e fine delle attività della Cooperativa.

Laerte Servizi è una cooperativa sociale con lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità, la promozione umana l'integrazione sociale dei cittadini, retta e disciplinata dai principi di mutualità, senza fine di speculazione privata e senza scopo di lucro. Questi principi ispirano uno stile di lavoro fatto di cura, efficienza, flessibilità, concepito come investimento per sviluppare servizi di qualità rivolti alle persone

**Attività statutarie individuate e oggetto sociale (art. 5 DL n. 117/2017 e/o all'art. 2 DL legislativo n. 112/2017 o art. 1 l. n. 381/1991)**

Come riportato nello Statuto, l'Oggetto Sociale della Cooperativa è il perseguimento dell'interesse generale della Comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di Servizi Socio - Sanitari ed Educativi orientati in via prioritaria, ma non esclusiva, ai minori, ai soggetti portatori di handicap psicofisici o con ritardi nell'apprendimento, alle persone anziane o comunque giunte alla fase terminale della loro vita ai sensi dell'art. 1, comma 1, punto a) della L. 381/91 ed eventuali modificazioni e integrazioni.

Il perimetro delle attività statutarie risulta essere più ampio rispetto a quelle effettivamente realizzate.

Nello specifico Laerte Servizi si occupa di (estratto dello Statuto):

- Servizi di supporto all'assistenza primaria mediante attività di coordinamento, gestione, assistenza di studio, servizi infermieristici e di sanificazione all'interno di medicine di gruppo, medicine di gruppo integrate, ambulatori medici di medicina generale e pediatria;
- Servizi di supporto ad ambulatori medici polispecialistici mediante attività di coordinamento, gestione e segreteria;
- Attività e servizi di assistenza Sociale, infermieristica e sanitaria, sostegno e riabilitazione effettuati in strutture di accoglienza garantendone la cura, la sorveglianza, e quant'altro;
- Attività e servizi di assistenza domiciliare e di assistenza sociale, effettuati per conto di Enti Locali presso l'ambito familiare;
- Gestione di comunità alloggio e di strutture assistenziali, centri diurni di accoglienza e socializzazione;
- Gestione di comunità di pronta accoglienza e di strutture educative quali asili nido, centri infanzia, asili nido aziendali, scuole materne ed essenziali per minori, anche in situazioni di handicap o di difficoltà familiare, al fine di garantire loro condizioni che ne favoriscano e promuovano l'inserimento sociale;
- Attività di formazione, informazione, e-learning orientamento, consulenza ed aggiornamento culturale e professionale rivolta agli stessi soggetti marginali, ai loro familiari, ai soci ed operatori sociali e sanitari, nonché ai giovani ed ai soggetti appartenenti alle fasce deboli;
- Attività di elaborazione culturale, documentazione, ricerca, informazione sui problemi legati al mondo socio – sanitario e al disagio sociale;
- Gestione di servizi di biblioteche pubbliche o private: gestione dei servizi bibliotecari, catalogazione e classificazione informatizzata, revisione inventariale e bonifica cataloghi cartacei, servizi reference, promozione e valorizzazione delle attività culturali proposte.

## **Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale**

La Cooperativa svolge in maniera strumentale le attività di pulizia, disinfezione e sanificazioni all'interno di alcuni servizi che gestisce come Medicine di Gruppo, Medicine di Gruppo Integrate e Case di Riposo.

## **Collegamenti con altri enti del Terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...)**

### ***Reti associative (denominazione e anno di adesione):***

<b>Denominazione</b>	<b>Anno</b>
Confcooperative	1992

### ***ConSORZI:***

<b>Nome</b>
Veneto In Salute Società Cooperativa Sociale Consortile
Consorzio Cooperative Rodigine Sociali

## **Contesto di riferimento**

Il Libro Bianco per la Salute dell'UE, specifica che "la spesa per la salute non costituisce solo un costo, ma rappresenta piuttosto un investimento. La spesa sanitaria può essere vista come un onere economico, ma gli effettivi costi per la società sono quelli, diretti e indiretti, legati alla cattiva salute, come pure alla mancanza di investimenti sufficienti nei pertinenti ambiti sanitari. È stato stimato che l'onere economico annuo rappresentato dalle malattie coronariche può essere pari all'1% del PIL, mentre quello dei disturbi mentali può ammontare al 3-4%. La spesa per l'assistenza sanitaria dovrebbe essere accompagnata da investimenti nella prevenzione, nella protezione e nel miglioramento della salute fisica e mentale generale della popolazione, che, secondo dati dell'OCSE, attualmente rappresentano in media il 3% del bilancio complessivo annuo destinato dagli Stati membri alla salute, rispetto al 97% per l'assistenza sanitaria e per i trattamenti.

La crisi economica porta ad una nuova congiuntura dove la cooperazione, può essere presentata come un'alternativa tra il settore privato tradizionale ed il settore pubblico: una risposta congiunta dei cittadini basata sulla presa in carico dei problemi.

Un processo di privatizzazione non implica però una completa delega da parte dello Stato, prevede anzi, una maggiore responsabilizzazione di questo, in quanto lo Stato, gli Enti regionali e locali possono diventare i veri custodi della qualità e dell'accessibilità dei servizi, attività che invece oggi risulta, in taluni casi più difficoltosa in quanto si trova a dover svolgere il compito di controllato e controllore.

È importante che lo Stato conservi un controllo sulla qualità dei servizi alla risposta alle necessità dei cittadini, cosa che si avvicina al concetto di sussidiarietà se delega a terzi le attività. Nel modello di sviluppo, fondato sul dualismo tra lo Stato e privato, le cooperative

hanno maturato una solida competenza. La coniugazione tra mondializzazione e privatizzazione porta una nuova congiuntura internazionale e locale: da un lato, le cooperative sono minacciate da un ambiente più concorrenziale nel quale l'uniformazione delle regole del gioco non tiene conto delle particolarità delle cooperative e delle necessità delle popolazioni locali, d'altra parte le cooperative possono essere proposte come un'alternativa, una risposta corale dei cittadini, basata sull'assunzione di presa in carico comune dei problemi, un modo per i cittadini di prendere o meglio riprendere il controllo del proprio sviluppo.

Questo risulta particolarmente vero oggi, nel contesto attuale che favorisce il partenariato pubblico privato. La cooperazione si impernia sui valori e le necessità reali delle persone, è quindi naturale che le cooperative siano portate al cambiamento perché i valori e le necessità evolvono incessantemente. Questo cambiamento diventa una condizione essenziale perché la cooperazione possa mantenersi come una soluzione attuale alle grandi sfide sociali: l'invecchiamento della popolazione, lo squilibrio economico e sociale, la mondializzazione, l'ambiente e lo sviluppo locale.

La proposta della cooperazione sociale può essere dunque quella di una nuova concezione di salute, che dia a questo termine un effettivo spessore di valore aggiunto rispetto alla sanità: la salute può essere intesa cultura che consente una gestione ottimale delle situazioni che a livello fisico, sociale, o a livello di storia personale si possono configurare come "critiche", in modo che i percorsi biografici non si appiattiscano sulla "malattia" ed il "disagio" ma sfruttino comunque i margini di sviluppo a disposizione. La salute quindi prescinde dalla condizione sanitaria, in quanto rappresenta il modo che un singolo, una famiglia, un contesto sociale contribuisce alla gestione delle criticità intercorse, sfruttando appieno le risorse disponibili e non abdicando rispetto alla gestione della condizione stessa, per quanto critica possa essere.

La salute si configura dunque ad esempio come cultura della gestione competente delle situazioni sanitarie dalla prospettiva del paziente e dei familiari, e gestione competente delle situazioni biografiche e sociali da parte del personale sanitario: ognuno può dare un contributo nelle situazioni critiche a livello personale e sanitario, e la salute non è dunque prerogativa dell'esperto (come la sanità) ma dell'esperto, del paziente, di tutto il territorio.

## **Storia dell'organizzazione**

Laerte Servizi nasce nel 1991 con l'obiettivo di costituire una cooperativa in cui convogliare professionalità variegata e sviluppare un modo di operare efficace ed efficiente per supportare i servizi pubblici nell'erogazione degli interventi socio-sanitari, assistenziali e educativi. La cooperativa si rivolge in primis ai Comuni del territorio (soprattutto rodigino) con i quali collabora nell'erogazione dei Servizi di Assistenza Domiciliare e Sociale; per poi estendere le attività dopo qualche anno anche entro alcuni servizi residenziali (soprattutto in provincia di Vicenza) e di Comunità e ai servizi bibliotecari e di reference. Grazie a questa presenza nel territorio, potendo osservare le esigenze della popolazione e le difficoltà/opportunità a livello di assistenza territoriale, Laerte nel 2008 inizia a innescare collaborazioni e sviluppare modelli organizzativi per il supporto dei Medici di Medicina Generale. Queste collaborazioni trovano poi slancio nella riforma sanitaria del 2012 ("legge Balduzzi"), poi attuata dalla Regione Veneto con l'istituzione delle Medicine di Gruppo Integrate. Tali nuove articolazioni territoriali vengono promosse e supportate da Laerte Servizi su tutto il territorio regionale, collaborando

con i MMG ai fini di gestire servizi integrati per le medicine di gruppo/medicine di gruppo integrate. Di pari passo c'è un grande investimento organizzativo e formativo per la qualificazione della figura di "assistente di studio" e di "infermiere delle MG/MGI", che divengono ruoli peculiari, in quanto si strutturano come profili di ruolo con competenze specifiche che si differenziano sostanzialmente da quelli tradizionale di "segreteria" e infermiere di territorio. Dal 2017 il servizio di assistente di studio e infermeria inizia a essere realizzato anche presso poliambulatori specialistici privati. Parallelamente, grazie al know how maturato nella collaborazione con strutture residenziali, dal 2018 Laerte ha iniziato a gestire tre Comunità: per Anziani, per educativa per Minori e una comunità educativa mamma-bambino. Sempre rispetto ai minori, dal 2018 Laerte ha iniziato a gestire anche un servizio di doposcuola in provincia di Rovigo.



### 3. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

#### Consistenza e composizione della base sociale/associativa

Numero	Tipologia soci
373	Soci cooperatori lavoratori
5	Soci cooperatori volontari
12	Soci cooperatori fruitori
0	Soci cooperatori persone giuridiche
0	Soci sovventori e finanziatori

Possono diventare Soci persone fisiche e giuridiche, comunque costituite, appartenenti alle seguenti categorie:

1. Soci ordinari: che prestano la loro attività contribuendo al perseguimento degli Scopi Sociali;
2. Soci fruitori: che godono a vario titolo, direttamente o indirettamente, dei servizi prestati dalla Cooperativa;
3. Soci volontari: che prestano la loro attività gratuitamente, esclusivamente per fini di solidarietà;
4. Soci sovventori: che versano un capitale Sociale almeno 25 volte il valore minimo di una Quota Sociale come previsto dall'art. 20.

I conferimenti effettuati dai "Soci Sovventori", rappresentati da quote nominative trasferibili, vanno a formare il Capitale Sociale dei Soci Sovventori destinato allo sviluppo tecnologico o alla ristrutturazione o al potenziamento aziendale. Possono dare adesione alla Cooperativa nella veste di Soci Ordinari anche:

- A. enti pubblici o privati, cooperative, consorzi e Società;
- B. associazioni, sindacati anche non aventi personalità giuridica, in tal caso la qualità di Socio è assunta da una persona fisica che dichiara di intervenire in nome del proprio rappresentato ma i rapporti tra loro non hanno alcun effetto verso la Cooperativa né il mandante può vantare diritti né assumere gli obblighi propri dei Soci, le cui finalità non siano in contrasto con gli Scopi Sociali e purché tale partecipazione sia utile al conseguimento degli stessi. Partecipano all'attività Sociale nelle forme e nei modi stabiliti dall'Organo Amministrativo. All'atto dello scioglimento della Cooperativa le quote dei Soci Sovventori hanno diritto di prelazione nel rimborso del capitale per l'intero valore nominale.

## Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi

### Dati amministratori – CDA:

Nome e Cognome amministratore	Rappresentante di persona giuridica – società	Sesso	Età	Data nomina	Eventuale grado di parentela con almeno un altro componente C.d.A.	Numero mandati	Ruoli ricoperti in comitati per controllo, rischi, nomine, remunerazione, sostenibilità	Presenza in C.d.A. di società controllate o facenti parte del gruppo o della rete di interesse	Indicare se ricopre la carica di Presidente, vice Presidente, Consigliere delegato, componente, e inserire altre informazioni utili
Maria Cristina Santi	Sì	femmina	52	28/05/2018		9	Direzione tecnica e rappresentanza legale	No	Presidente
Andrea Pizzeghella	No	maschio	59	28/05/2018		2		No	Consiglieri
Vittorio Vertuani	No	maschio	42	25/05/2019		1		No	Consiglieri

### Descrizione tipologie componenti CdA:

Numero	Membri CdA
3	totale componenti (persone)
2	di cui maschi
1	di cui femmine
0	di cui persone svantaggiate
3	di cui persone normodotate
2	di cui soci cooperatori lavoratori
0	di cui soci cooperatori volontari
0	di cui soci cooperatori fruitori
0	di cui soci sovventori/finanziatori
0	di cui rappresentanti di soci cooperatori persone giuridiche
1	Altro

### Modalità di nomina e durata carica

Il Consiglio di Amministrazione è composto da un numero di consiglieri determinato dall'Assemblea dei Soci di volta in volta, in occasione dell'elezione dell'intero Consiglio, variante da un minimo di 3 ad un massimo di 11.

I consiglieri sono eletti fra i Soci in regola con i versamenti delle quote sottoscritte e non aventi comunque debiti verso la Società.

L'organo Amministrativo dura in carica 3 anni e i consiglieri sono sempre rieleggibili.

Il CDA elegge nel suo seno il Presidente e uno o più Vicepresidenti, può nominare il Segretario, anche non amministratore. In caso di dimissioni di uno o più amministratori il Consiglio provvede alla loro sostituzione. Il CDA delibera a maggioranza semplice, in caso di parità il voto del Presidente vale doppio.

### **N. di CdA/anno + partecipazione media**

All'anno si svolgono in media 18 Consigli di Amministrazione, ai quali partecipano tutti gli amministratori e con regolarità il revisore contabile Dott. Grosselle Gianfilippo.

### ***Persone giuridiche:***

<b>Nominativo</b>	<b>Tipologia</b>
Maria Cristina Santi	Privato

### **Tipologia organo di controllo**

Fino all'esercizio 2020 compreso, la funzione di controllo di Larte Servizi è stata svolta dal revisore contabile dott. Grosselle Gianfilippo, iscritto all'ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Rovigo e al Registro Ministeriale dei Revisori Contabili.

Non sono presenti le condizioni di incompatibilità di cui all'art. 2399 del Codice Civile.

### ***Partecipazione dei soci e modalità (ultimi 3 anni):***

<b>Anno</b>	<b>Assemblea</b>	<b>Data</b>	<b>Punti OdG</b>	<b>% partecipazione</b>	<b>% deleghe</b>
2020	Ordinaria di seconda convocazione	28/07/2020	1. Approvazione Bilancio 2019 e relative relazioni; 2. Approvazione Bilancio Etico e di Solidarietà Sociale; 3. Aggiornamento su Certificazione SA8000:2014; 4. Approvazione Piano miglioramento della qualità e Responsabilità Sociale; 5. Nomina revisore legale; 6. Varie ed ev.	42,00	86,00

2019	Ordinaria di seconda convocazione	25/05/2019	1.Approvazione Bilancio 2018 e relative relazioni; 2.Approvazione Bilancio Etico e di Solidarietà Sociale; 3. Elezione Consigliere di Amministrazione. 4.Raggiungimento Certificazione SA8000:2014; 5. Approvazione Piano miglioramento della qualità e Responsabilità Sociale; 6. Varie ed ev.	40,00	80,00
2018	Ordinaria di seconda convocazione	26/05/2018	1.Approvazione Bilancio 2017 e relative relazioni; 2.Approvazione Bilancio Etico e di Solidarietà Sociale; 3.Approvazione Piano miglioramento della qualità e Responsabilità Sociale; 4. Rinnovo cariche sociali triennio 2015/2018; 5. Ratifica CdA del 11/04/2018 per liberalità verso la Piccola Casa di Padre Leopoldo; 6.Varie ed ev.	35,00	75,00

Gli argomenti relativi all'operatività e a tutti gli aspetti di miglioramento del livello di servizio e di partecipazione alla vita della Cooperativa da parte dei soci, sono compresi nei punti all'ordine del giorno relativi alla qualità e alla certificazione di responsabilità sociale.

Le dimensioni della Cooperativa e il numero di partecipanti permettono di avviare un dialogo

aperto tra soci e organo amministrativo durante l'Assemblea. Vengono sempre riservati spazi a domande ed eventuali chiarimenti su tutti gli aspetti della vita della Cooperativa anche non strettamente legati all'ordine del giorno.

Da aprile 2019 Laerte Servizi ha ottenuto la Certificazione SA8000 relativa alla Responsabilità Sociale d'Impresa, uno standard volontario e verificabile, che si occupa del riconoscimento e del miglioramento dei diritti dei lavoratori e delle condizioni del luogo di lavoro attraverso un sistema di gestione efficace.

Relativamente alla democraticità interna, in linea con lo standard SA8000, è stato costituito un Social Performance Team composto in modo equilibrato dal senior management e dai rappresentanti dei lavoratori, selezionati dai loro pari. L'SPT si occupa di condurre periodicamente in forma scritta delle valutazioni dei rischi per identificare ed attribuire un ordine di priorità alle aree di reale o potenziale non conformità allo Standard. Deve inoltre suggerire al Senior Management le azioni per affrontare gli eventuali rischi individuati. In relazione alla partecipazione degli associati alla vita dell'ente ci assicuriamo che tutto il personale sia a conoscenza dei nostri canali di comunicazione attraverso i quali può esternare le proprie preoccupazioni e idee: indirizzo mail e numeri di telefono dedicati, dialogo con il personale delle risorse umane, colloqui con i lavoratori, assemblee organizzate.

## Mappatura dei principali stakeholder

### *Tipologia di stakeholder:*

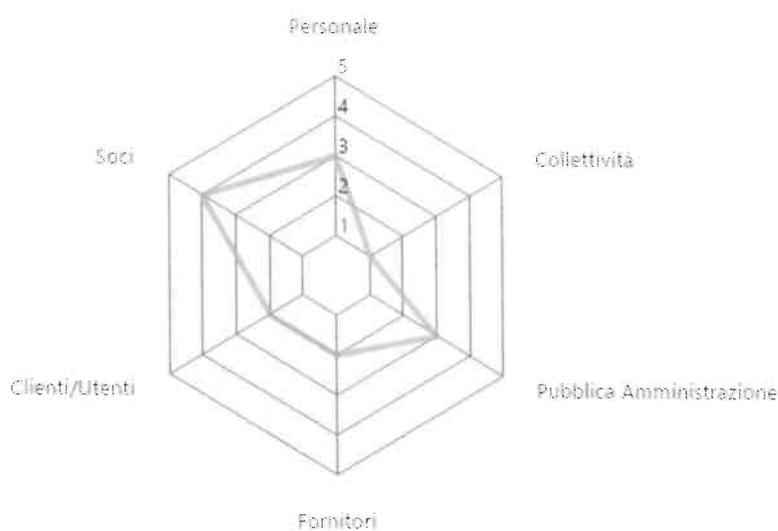
<b>Tipologia Stakeholder</b>	<b>Modalità coinvolgimento</b>	<b>Intensità</b>
Personale	Il nostro personale viene coinvolto nella vita operativa dell'ente fin dalla fase di progettazione. Tutti i nostri servizi, infatti, vengono coordinati da dei referenti che svolgono una fondamentale funzione di legame tra la fase di progettazione - gestione e la fase di erogazione del servizio stesso. Ciò permette una continua verifica e ascolto delle criticità emergenti. Come già anticipato nella sezione "Approfondimento Democraticità", a seguito della Certificazione SA8000, alcuni lavoratori sono stati coinvolti all'interno del Social Performance Team che include una rappresentanza equilibrata di lavoratori e management. Il ruolo del Social Performance Team è quello di condurre periodicamente delle valutazioni dei rischi per identificare ed attribuire un ordine di priorità alle aree di potenziale o reale non conformità allo Standard SA8000, deve inoltre suggerire al Senior Management le azioni per affrontare i rischi individuati.	3 - Co-progettazione

	Attraverso questo sistema, il personale viene maggiormente coinvolto all'interno delle dinamiche aziendali, non solo di progettazione e di produzione ma anche di verifica dell'operato svolto.	
Soci	Il 90% dei lavoratori sono soci della Cooperativa ed usufruiscono delle stesse modalità di coinvolgimento del personale. I soci inoltre partecipano almeno una volta l'anno all'Assemblea Ordinaria e ad eventuali Assemblee Straordinarie, in cui vengono chiamati ad esprimere il proprio voto su questioni che riguardano la vita sociale, amministrativa e gestionale della Cooperativa. Hanno diritto di voto i Soci che risultano iscritti nel libro soci da almeno 3 mesi. Ogni socio ha diritto ad esprimere un solo voto per ogni argomento affrontato, qualunque sia la quota sociale posseduta. I Soci, se assenti, possono farsi rappresentare da altri soci che non siano amministratori, mediante delega scritta.	4 - Co-produzione
Clienti/Utenti	Gli utenti che usufruiscono dei servizi erogati dalla Cooperativa sono: gli assistiti dell'assistenza primaria territoriale, gli utenti del SAD e SAS, gli ospiti delle strutture residenziali per anziani e delle comunità minori, i pazienti delle strutture sanitarie. Vengono coinvolti attraverso la compilazione di questionari di gradimento, dialogo con i famigliari ed i servizi inviati.	2 - Consultazione
Fornitori	Laerte Servizi, in linea con quanto richiesto dallo Standard SA8000, coinvolge i propri fornitori comunicando l'adesione allo standard e i relativi requisiti. La Cooperativa valuta inoltre i rischi significativi di non conformità da parte dei fornitori e cerca di garantire che tali rischi vengano affrontati adeguatamente. Vengono quindi effettuate delle attività di monitoraggio per tenere traccia delle performance dei fornitori e garantire che eventuali rischi vengano affrontati efficacemente.	2 - Consultazione
Pubblica Amministrazione	Laerte Servizi ha molteplici clienti ed in base alla tipologia e alla natura dei rapporti, vengono poste in essere diverse modalità	3 - Co-progettazione

	<p>di coinvolgimento che vanno dalla co - progettazione del Servizio, per offrire attività che vadano a soddisfare a pieno le esigenze dell'utente e del cliente stesso, alla co - gestione e co - produzione.</p> <p>Clienti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- case di riposo: co - progettazione; co - gestione; co - produzione</li> <li>- comuni: co - progettazione</li> <li>- strutture accreditate: co - progettazione; co - gestione</li> <li>- medici di medicina generale: co - progettazione; co - gestione</li> </ul>	
Collettività	<p>La collettività viene coinvolta nella vita e nell'operato dell'ente mediante informazione attraverso il sito internet aziendale e da quest'anno anche attraverso il Bilancio Sociale</p>	1 - Informazione

Percentuale di Partnership pubblico: 100,00%

### ***Livello di influenza e ordine di priorità***



#### **SCALA:**

- 1 - Informazione
- 2 - Consultazione
- 3 - Co-progettazione
- 4 - Co-produzione
- 5 - Co-gestione

### ***Tipologia di collaborazioni:***

<b>Descrizione</b>	<b>Tipologia soggetto</b>	<b>Tipo di collaborazione</b>	<b>Forme di collaborazione</b>
Solidarmedica SPA Impresa Sociale	Impresa sociale	Accordo	contratto di servizio

### **Presenza sistema di rilevazioni di feedback**

0 questionari somministrati

0 procedure feedback avviate

### **Commento ai dati**

Ogni anno vengono somministrati agli utenti / clienti dei questionari di gradimento inerenti ai servizi gestiti dalla cooperativa.

Nel 2020, causa pandemia, non sono stati somministrati, l'obbiettivo è quello di riprendere l'attività di rilevazione di Feedback nel 2021.

## 4. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

### Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario)

#### *Occupazioni/Cessazioni:*

N.	Occupazioni
416	Totale lavoratori subordinati occupati anno di riferimento
48	di cui maschi
368	di cui femmine
139	di cui under 35
111	di cui over 50

N.	Cessazioni
103	Totale cessazioni anno di riferimento
19	di cui maschi
84	di cui femmine
45	di cui under 35
18	di cui over 50

#### *Assunzioni/Stabilizzazioni:*

N.	Assunzioni
150	Nuove assunzioni anno di riferimento*
29	di cui maschi
121	di cui femmine
70	di cui under 35
26	di cui over 50

N.	Stabilizzazioni
66	Stabilizzazioni anno di riferimento*
6	di cui maschi
60	di cui femmine
38	di cui under 35
7	di cui over 50

\* da disoccupato/tirocinante a occupato

\* da determinato a indeterminato

### Composizione del personale

#### *Personale per inquadramento e tipologia contrattuale:*

Contratti di lavoro	A tempo indeterminato	A tempo determinato
Totale	362	54
Dirigenti	0	0
Quadri	0	0
Impiegati	248	31
Operai fissi	114	23
Operai avventizi	0	0
Altro	0	0

**Composizione del personale per anzianità aziendale:**

	<b>In forza al 2020</b>	<b>In forza al 2019</b>
Totale	416	380
< 6 anni	306	257
6-10 anni	77	87
11-20 anni	30	33
> 20 anni	3	3

<b>N. dipendenti</b>	<b>Profili</b>
416	Totale dipendenti
1	Presidente
1	Direttore
1	Responsabile Gestione Operativa e Marketing
1	Responsabile Servizi di Assistenza Primaria
1	Responsabile Servizi Residenziali
1	Responsabile della Formazione
1	Addetta alla gestione societaria
8	Impiegati amministrativi
3	Addetti alla gestione del personale
3	Addetti a funzioni di segreteria
2	Coordinatrici servizi residenziali
2	Coordinatori di comunità
18	Educatori
80	Operatori socio-sanitari (OSS)
1	Logopedista
1	Autista
1	Cuoca
2	Addette ai servizi bibliotecari
4	Assistenti alla poltrona
9	Assistenti sociali
147	Assistenti di studio
73	Infermieri
54	Ausiliari
1	Igienista dentale

<b>Di cui dipendenti svantaggiati</b>	Nessuno
---------------------------------------	---------

<b>N. Tirocini e stage</b>	
2	Totale tirocini e stage
2	di cui tirocini e stage
0	di cui volontari in Servizio Civile

***Livello di istruzione del personale occupato:***

<b>N. Lavoratori</b>	
2	Dottorato di ricerca
0	Master di II livello
38	Laurea Magistrale
5	Master di I livello
75	Laurea Triennale
160	Diploma di scuola superiore
56	Licenza media
80	Altro

***Volontari***

<b>N. volontari</b>	<b>Tipologia Volontari</b>
4	Totale volontari
4	di cui soci-volontari
0	di cui volontari in Servizio Civile

**Attività di formazione e valorizzazione realizzate**

***Formazione professionale:***

<b>Ore totali</b>	<b>Tema formativo</b>	<b>N. partecipanti</b>	<b>Ore formazione pro-capite</b>	<b>Obbligatoria</b>	<b>Costi sostenuti</b>
26	Formazione dialogica per minori	19	26	No	14.228,36
120	L'infermiere di comunità nell'assistenza primaria	35	60	No	53.244
45	L'assistente di studio medico nell'assistenza primaria	12	45	No	15.561,76

4	Aggiornamento procedure di sanificazione e refezione	12	4,00	No	744,08
5	Posturazione, movimentazione e sollevamento ospiti	24	5,00	No	2.100
2	Prevenzione lesioni e utilizzo presidi igienici	30	2,00	No	1.050
14	Cura dell'ospite e aggiornamento procedure operative	59	14,00	No	14.455
1	Introduzione SA8000	19	0,50	No	171,57
30	Formazione Gestionale ESolver	3	20	No	4.089
TOTALI		247	4257 totali		€89.337,93

**Formazione salute e sicurezza:**

Ore totali	Tema formativo	N. partecipanti	Ore formazione pro-capite	Obbligatoria/non obbligatoria	Costi sostenuti
32	D. Lgs 81/08 Sicurezza Generale dei lavoratori	126	4	Si	10.182,24
92	D. Lgs 81/08 Sicurezza Specifica dei lavoratori	189	8	Si	30.546,72
8	D. Lgs 181/08 Aggiornamento Sicurezza Specifica dei lavoratori	8	6	Si	758,52
6	HACCP	15	3,00	Si	787,5
5	Prevenzione e controllo delle infezioni nel contesto dell'emergenza COVID	311	5	No	28.083,3

## Contratto di lavoro applicato ai lavoratori

### *Tipologie contrattuali e flessibilità:*

<b>N.</b>	<b>Tempo indeterminato</b>	<b>Full-time</b>	<b>Part-time</b>
362	Totale dipendenti indeterminato	59	303
38	di cui maschi	15	23
324	di cui femmine	44	280

<b>N.</b>	<b>Tempo determinato</b>	<b>Full-time</b>	<b>Part-time</b>
54	Totale dipendenti determinato	16	38
10	di cui maschi	7	3
44	di cui femmine	9	35

<b>N.</b>	<b>Stagionali /occasional</b>
0	Totale lav. stagionali/occasional

<b>N.</b>	<b>Autonomi</b>
7	Totale lav. autonomi
4	di cui maschi
3	di cui femmine

## Natura delle attività svolte dai volontari

Come da Statuto, i soci volontari prestano la loro attività gratuitamente, esclusivamente per fini di solidarietà. Nel 2020, le attività dei volontari hanno subito una battuta d'arresto causa pandemia, limitandosi a inizio anno ad attività di supporto nella gestione delle attività quotidiane nella comunità per anziani autosufficienti "Piccola Casa di Padre Leopoldo".

## **Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari "emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati"**

	<b>Tipologia compenso</b>	<b>Totale Annuo Lordo</b>
Membri Cda	Non definito	0,00
Organi di controllo	Non definito	0,00
Dirigenti	Non definito	0,00
Associati	Non definito	0,00

CCNL applicato ai lavoratori: **CCNL Cooperative Sociali**

## 5. OBIETTIVI E ATTIVITÀ

**Informazioni qualitative e quantitative sulle azioni realizzate nelle diverse aree di attività, sui beneficiari diretti e indiretti, gli output risultanti dalle attività poste in essere e sugli effetti prodotti sui principali portatori di interesse. Le attività sono state esposte evidenziando la coerenza con le finalità della Cooperativa.**

**Per tale motivo abbiamo deciso di suddividere gli obiettivi d'impatto, gli output, i beneficiari, gli outcome e il livello di raggiungimento degli obiettivi, in base ai Servizi gestiti, poiché ogni servizio è caratterizzato da dimensioni valore diverse.**

### 1) SERVIZI DI ASSISTENZA PRIMARIA

#### Obiettivi d'impatto

- **Promuovere il benessere e affrontare i principali problemi di salute nella comunità**, inteso come processo che supporta le persone nell'aumentare il controllo sulla propria salute e nel migliorarla al fine di raggiungere il più alto grado possibile di benessere fisico, mentale e sociale.
- **Prendere in carico i pazienti in modo globale e completo**. Il medico di medicina generale e le altre professionalità della rete si assumono la responsabilità, in modo organico e progettuale, della salute dei pazienti e della loro famiglia: una multi-dimensionale (farsi carico della salute nella sua dimensione fisica, psicologica, sociale, culturale e ed esistenziale); una temporale (farsi carico della domanda del paziente nelle diverse fasi di evoluzione della sua salute).
- **Favorire la continuità assistenziale**, tramite il coordinamento nel tempo e tra programmi, unità organizzative e professionisti, in modo che non si abbia l'interruzione dell'assistenza e/o il cambiamento ingiustificato del trattamento o dei professionisti che curano il paziente.
- **Conoscere i bisogni autentici di salute della popolazione**, valutando la migliore risposta clinico-terapeutica
- **Misurare il mantenimento e il miglioramento dello stato di salute del singolo e della comunità**
- **Favorire l'empowerment dei pazienti nel processo di cura**

#### Output attività

##### SERVIZIO AMMINISTRATIVO

- Accoglienza e front office;
- Fornire informazioni generali sulle attività svolte nelle MG/MGI e sulle modalità di accesso ai vari servizi ULSS;

- Gestione delle richieste di contatto con il Medico;
- Gestione delle agende dei Medici attraverso le seguenti attività;
- Gestione delle agende degli ambulatori infermieristici;
- Gestione delle richieste di accesso a domicilio provvedendo alla richiesta di trasferimento della chiamata e mettendo il paziente in collegamento diretto con il proprio Medico;
- Distribuzione della modulistica per gli accertamenti radiologici o di laboratorio;
- Raccolta delle richieste di prescrizioni farmaceutiche ripetute rientranti nella terapia continuativa o richieste di esami di routine o di controllo prestabilito;
- Consegna delle prescrizioni compilate dai Medici;
- Attività di carattere generale, quali ordine materiale d'uso, ritiro materiale consegnato, tenuta del magazzino;
- Produzione AULSS di report periodici del servizio nel suo complesso.

Inoltre, se concordata con l'Azienda ULSS:

- Prenotazioni di prestazioni sanitarie a CUP, gestione della scelta e revoca del MMG/PLS e rilascio delle esenzioni
- Riscossione dei ticket se presente attività specialistica ambulatoriale e/o punti prelievi

#### SERVIZIO INFERMIERISTICO

- Attività di front office sanitario (informazione ed educazione alla salute e sostegno all'autocura, gestione dei dispositivi medici e dei farmaci, controllo e verifica delle apparecchiature elettromedicali, tenuta della documentazione infermieristica);
- Attività ambulatoriali prestazionali (sostituzione catetere vescicale, cateterismo estemporaneo ed educazione del paziente alla corretta gestione, rilevazione dei parametri, esecuzione di ECG e prelievi venosi);
- Attività di counselling, educazione sanitaria e terapeutica;
- Gestione proattiva delle patologie croniche con particolare riferimento ai percorsi diagnostici – terapeutici (PDTA) relativi ai pazienti affetti da BPCO, scompenso cardiaco, diabete e al paziente in trattamento TAO/NAO.
- Produzione e fornitura all'AULSS di report trimestrali sintetici del numero delle attività infermieristiche svolte, numero dei pazienti presi in carico

#### Beneficiari diretti e indiretti

Laerte Servizi gestisce i servizi amministrativi e infermieristici all'interno di 33 studi medici, tra Medicine di Gruppo, Medicine di Gruppo Integrate, ambulatori di medici di Medicina Generale e Pediatrie. I beneficiari diretti e indiretti dei nostri servizi di assistenza primaria sono:

- Medici di Medicina Generale
- Pediatri

- 264.755 Assistiti
- Collettività

Outcome sui beneficiari diretti e indiretti e portatori di interesse

11% di presa in carico rilevante con conseguente risparmio in termini di mancati eventi acuti

Livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati

Elemento che ha ostacolato il raggiungimento: COVID

## **2) SERVIZI SANITARI**

Obiettivi d'impatto: i poliambulatori e studi odontoiatrici entro i quali opera Laerte sono tutti soggetti alla direzione e controllo di Solidarmedica SpA Impresa Sociale, quindi ne mutuano gli obiettivi di impatto in termini di offerta nel territorio di servizi sanitari privati sussidiari al servizio pubblico, per la presa in carico globale del cittadino e dei bisogni del territorio.

Output attività: Le attività di segreteria, infermeria, assistenza alla poltrona e igiene dentale si sono svolte compatibilmente alle restrizioni previste per il contenimento della pandemia COVID.

Beneficiari diretti e indiretti: cittadinanza assistita ed enti pubblici e privati coinvolti

Outcome sui beneficiari diretti e indiretti e portatori di interesse: tutte le prestazioni sono state garantite, compatibilmente con il susseguirsi dei provvedimenti normativi, nel rispetto delle norme anti-contagio previste.

Livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati: la consueta operatività dei servizi è stata fortemente influenzata dai provvedimenti normativi per il contrasto alla pandemia COVID. I servizi offerti da Laerte entro le strutture sono stati comunque garantiti nei tempi e modi richiesti.

## **3) SERVIZI INFERMIERISTICI**

Obiettivi d'impatto: potenziare la capacità di risposta ai bisogni di salute a livello dell'assistenza primaria territoriale con conseguente sgravio della sollecitazione dei servizi ospedalieri; e congiuntamente promuovere il massimo grado possibile di autonomia personale e familiare grazie alla gestione domiciliare di determinate esigenze sanitarie.

Output attività: realizzazione del servizio in 2 comuni per un totale di 45 assistiti

Beneficiari diretti e indiretti: cittadini assistiti e loro familiari per il supporto diretto, indirettamente si possono considerare beneficiari i servizi sociali e sanitari del territorio (comuni, mmg, ospedali, etc)

Outcome sui beneficiari diretti e indiretti e portatori di interesse: erogazione delle prestazioni sanitarie e attività informative/formative per la gestione corretta della patologia al nucleo familiare

Livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati: le attività si sono svolte parzialmente nel rispetto delle normative anti-covid previste e delle procedure di sicurezza definite.

#### **4) SERVIZI SOCIO – SANITARI RESIDENZIALI**

##### Obiettivi d'impatto

- Promuovere la salute degli ospiti mantenendo il maggior grado possibile di autonomia dell'anziano;
- Approccio globale alla persona con interventi mirati;
- Formazione continua del personale per sostenere la motivazione e la rivalutazione della preparazione professionale;
- Miglioramento continuo nella pianificazione ed erogazione dell'assistenza agli ospiti.

##### Output attività

###### SERVIZIO SOCIO – SANITARIO

Ogni intervento è caratterizzato da prestazioni sempre più qualificate dove alla ricerca della migliore tecnica, si affianca un livello di umanità indispensabile per offrire la massima qualità del servizio possibile.

###### SERVIZIO EDUCATIVO

Le attività e i progetti sono tesi a rafforzare o a mantenere il più possibile le capacità di autonomia della persona, a stimolare la creatività e l'approccio comunicativo e di convivenza, a rinvigorire gli aspetti motivazionali dell'utenza e ad instaurare rapporti interpersonali improntati alla vita di gruppo, all'attenzione e all'amicizia, a mantenere i contatti e i legami con l'ambiente di origine (a tale scopo sono stimolati e sostenuti i rapporti con i parenti e con la "rete" di conoscenti e amici che l'ospite aveva prima di entrare in struttura), nonché ad intensificare i rapporti degli ospiti con il territorio e la realtà del paese in cui è inserita la Casa di Riposo.

###### SERVIZIO LOGOPEDICO

Il logopedista opera in riscontro di patologie che provocano disturbi della voce, della parola, del linguaggio orale e scritto, nonché in situazioni di mal funzionamento della deglutizione. Le prestazioni fornite dipendono dalla patologia e dalle necessità della persona. Mantenimento delle competenze comunicative-linguistiche. Svolge attività individuali e di gruppo.

###### SERVIZIO DI LAVANDERIA

In alcune strutture gestiamo anche il servizio di lavanderia che effettua lavaggi con sistemi industriali in grado di garantire l'igienizzazione degli indumenti. Il servizio di stireria è svolto

all'interno della Casa di Riposo. Nell'attività di rammendo, a volte, vengono anche coinvolti gli ospiti che dimostrano interesse a tale attività.

#### SERVIZIO DI SANIFICAZIONE

La pulizia e sanificazione degli ambienti viene effettuata quotidianamente e al bisogno in modo da garantire sempre e comunque che gli spazi della struttura siano igienicamente adeguati e confortevoli.

La pulizia degli armadietti, letti e comodini nelle stanze degli ospiti viene effettuata giornalmente, ove necessario, dal personale, possibilmente con la collaborazione o alla presenza dell'ospite. Trimestralmente viene svolta una pulizia più a fondo di ogni camera anche se la cadenza è disposta di volta in volta secondo la necessità dei locali. Gli ospiti vengono invitati alla collaborazione e a tenere in ordine gli arredi e la stanza del loro alloggio.

#### SERVIZIO DI COORDINAMENTO

Laerte Servizi offre anche un servizio di coordinamento all'interno delle strutture dove operiamo. I coordinatori sono un filo diretto tra i soci/dipendenti che lavorano nella struttura e la Cooperativa, si occupano di gestire i turni, i piani ferie e coordinare tutte le attività svolte all'interno della struttura dal personale di Laerte Servizi, con tutte le criticità e problematiche che ne conseguono.

#### Beneficiari diretti e indiretti

- Ospiti delle strutture
- Ente committente del servizio
- Familiari

#### Outcome sui beneficiari diretti e indiretti e sui portatori di interesse

Compartecipazione degli obiettivi attraverso un lavoro multidisciplinare, gli ospiti stessi ricercano e si rivolgono al professionista. Serenità e collaborazione da parte dei famigliari. Crescita professionale del personale. Miglioramento della qualità di vita degli ospiti.

#### Livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati

Il livello di raggiungimento degli obiettivi è buono anche se in continuo miglioramento. I fattori che aiutano tale raggiungimento sono sicuramente il lavoro di gruppo, il coinvolgimento della figura dell'OSS e la delega di incarichi di responsabilità.

Quello che nel 2020 non ha aiutato al pieno raggiungimento degli obiettivi è stato sicuramente l'incombenza della Pandemia e a seguito di questa il repentino turn over del personale che ha rallentato le azioni intraprese.

## **5) SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE E SOCIALE TERRITORIALE (SAD e SAS)**

### Obiettivi d'impatto

Il Servizio di Assistenza Sociale di Base è a favore dei cittadini e delle famiglie residenti in tutto l'ambito territoriale comunale. Offre un servizio territoriale di primo livello che ha compiti di informazione e di prevenzione, di rilevazione delle problematiche sociali e di prima risposta, dove possibile, alle stesse. Gli obiettivi del SAS sono volti a promuovere un insieme articolato di progetti, interventi e servizi socio-assistenziali, per rispondere al diritto di ciascun cittadino di affrontare con dignità situazioni di difficoltà personale, sociale, educativa ed economica.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare garantisce prestazioni assistenziali presso il domicilio di persone parzialmente e/o totalmente non autosufficienti. Ha lo scopo di favorire la permanenza della persona nel proprio ambito familiare e sociale, ritardare il ricovero in RSA e/o ricoveri impropri presso le Aziende Ospedaliere. Le prestazioni vengono svolte da personale qualificato. Gli interventi sono relativi alla cura e all'igiene della persona, governo della casa, spesa, preparazione pasti, eventuali accompagnamenti e commissioni varie.

### Output attività

#### SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE

Nell'area minori e famiglia il Servizio Sociale di Base è impegnato nello sviluppo di azioni preventive, di sostegno e accompagnamento delle famiglie in difficoltà. Attraverso l'elaborazione di un progetto individualizzato con il servizio Tutela Minori dell'AULSS 5 Polesana condiviso con la famiglia in cui ci si pone l'obiettivo di promuovere il benessere dei minori nel loro contesto di vita e di diminuire e rimuovere i fattori di rischio che possono provocare condizioni di disagio sociale. Il Servizio collabora con i servizi specialistici, le istituzioni scolastiche, le cooperative sociali, le associazioni e le Autorità Giudiziarie competenti.

- Nell'area disabilità il Servizio Sociale di Base mira a garantire l'integrazione scolastica, lavorativa, familiare delle persone disabili, attraverso l'elaborazione di un progetto individualizzato e l'attivazione di una pluralità di interventi di inclusione sociale, di natura prevalentemente socio-assistenziale, in costante e stretta collaborazione con le diverse risorse territoriali: la scuola, i centri diurni e residenziali, l'Azienda Sanitaria Locale (A.S.L.), i medici di medicina generale, il privato sociale, il volontariato.
- Nell'area adulti in difficoltà il Servizio Sociale di Base mira a valorizzare l'autonomia della persona inserita all'interno del proprio ambiente di vita e familiare, promuovendone l'auto-determinazione. L'intervento, finalizzato a rimuovere e/o ridurre le cause di disagio e di esclusione sociale, è caratterizzato ad una presa in carico globale della persona in collaborazione con i servizi specialistici e del territorio quali il Servizio per le dipendenze (SerD), il Centro Psico Sociale, l'A.S.L., la rete del volontariato sociale e l'associazionismo.
- Nell'area anziani il Servizio Sociale di Base promuove interventi finalizzati al sostegno di persone anziane e favorisce la permanenza delle stesse nel loro contesto di vita. Previene forme di solitudine ed emarginazione sociale in collaborazione con le

associazioni di volontariato e le organizzazioni sindacali attraverso un lavoro di rete. Offre interventi sociali finalizzati a promuovere il benessere degli anziani e della loro rete familiare attraverso un lavoro integrato con i servizi specialistici dell'Azienda Ospedaliera e dell'ASL. Condivide, altresì, un piano di lavoro per la gestione dei servizi di assistenza domiciliare.

#### SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Preso in carico dell'anziano parzialmente o non autosufficiente direttamente presso il suo domicilio, con interventi miranti all'igiene della persona, igiene ambientale, aiuto nella preparazione dei pasti.

##### Beneficiari diretti e indiretti

Gli interventi sono rivolti a minori, giovani, famiglie, adulti in difficoltà, anziani, disabili e si sviluppano con il coinvolgimento diretto dei destinatari e delle loro reti di riferimento, attraverso la definizione di progetti di aiuto e sostegno il più possibile condivisi e partecipati, che partano dal riconoscimento e dalla valorizzazione delle risorse presenti. Per le persone totalmente o parzialmente non autosufficienti gli interventi si svolgono in collaborazione con l'ospedale (nei casi di dimissioni), Medico di Medicina Generale, famiglie.

Per quanto riguarda il Servizio di Assistenza Domiciliare nel 2020 Laerte Servizi ha assistito con la propria attività 68 persone parzialmente o non autosufficienti.

##### Outcome sui beneficiari diretti e indiretti e sui portatori di interesse

Ogni singolo intervento del SAS risponde a principi etici ispirati al rispetto della dignità della persona, della riservatezza, dell'autodeterminazione e della libertà di scelta. Ogni intervento attuato è inoltre fondato sul rispetto di opinioni e credenze, sull'assenza di discriminazioni in ordine al genere, all'etnia, alla nazionalità, alla religione, all'estrazione sociale, allo status socio-economico, all'orientamento sessuale o a specifiche limitazioni.

Il Servizio di SAD favorisce la permanenza della persona assistita presso il proprio domicilio ritardando le forme di istituzionalizzazione.

##### Livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati

Il Servizio è composto da un lavoro con diversi professionisti (assistenti sociali, psicologi, educatori, tecnici amministrativi); è punto di riferimento per molti enti ed associazioni che concorrono a realizzare il sistema locale di risposte ai bisogni sociali della comunità ed è aperto a collaborazioni mirate e a consulenze specialistiche a partire dalla piena valorizzazione delle risorse presenti sul territorio; coordinando e gestendo in modo associato una molteplicità di servizi e di interventi di prevenzione, assistenza e cura che contribuiscono a garantire la salute e il benessere dei cittadini.

## 6) SERVIZI SOCIO – SANITARI ASSISTENZIALI ED EDUCATIVI DI COMUNITA'

### Obiettivi d'impatto

#### COMUNITA' ALLOGGIO PER PERSONE ANZIANE

Ospitalità e assistenza. L'obiettivo è quello di offrire una vita comunitaria parzialmente autogestita, stimolando atteggiamenti solidaristici e di auto aiuto, con l'appoggio dei servizi territoriali per il mantenimento dei livelli di autodeterminazione e di autonomia delle ospiti.

#### COMUNITA' EDUCATIVA MINORI

L'obiettivo della Comunità è promuovere la salute del minore. Salute intesa come processo dialogico di interazione tra persone che possono anticipare le implicazioni delle proprie condotte.

#### COMUNITA' MAMMA – BAMBINO

L'obiettivo della struttura è promuovere la Salute del nucleo allevante, dove Salute è intesa come processo dialogico di interazione tra persone che possono anticipare le implicazioni delle proprie condotte. Si fa riferimento al nucleo allevante in quanto comprende tutta la rete di relazioni familiari e non che partecipano alla crescita e allo sviluppo del minore: ad esempio papà, nonni, zie, cugini, amici, ecc.

### Output attività

#### COMUNITA' ALLOGGIO PER PERSONE ANZIANE

Il servizio si configura come un ambiente accogliente e familiare per le persone anziane, e incoraggia le relazioni sociali. Tutte le attività si svolgono dando priorità a richieste e desideri delle ospiti e sono momenti fondamentali per preservare le loro autonomie residue.

L'organizzazione della giornata tiene in considerazione le esigenze e i ritmi di vita di ciascuna ospite.

#### COMUNITA' EDUCATIVA MINORI

È un servizio educativo-assistenziale con il compito di accogliere temporaneamente il minore quando il nucleo familiare sia impossibilitato o incapace di assolvere al proprio compito educativo. Ha finalità educative e assistenziali volte alla supplenza temporanea del nucleo familiare. Vengono garantiti: l'inserimento scolastico o la continuazione di un percorso formativo già intrapreso; attività ludiche, educative e/o sportive; supporto psicologico ove ve ne fosse necessità.

Rispetto alla scuola la Comunità fornisce un adeguato supporto sia sul piano degli apprendimenti e delle motivazioni, come su quello delle relazioni con l'istituzione stessa.

Rispetto agli altri servizi del territorio (realità associative, sportive, ecc.) il ruolo che la comunità si assume è: verificare i livelli di accessibilità delle risorse, la qualità del servizio offerto, favorire il coinvolgimento di queste realtà in un progetto più specifico e significativo per l'ospite, recuperare tali esperienze in chiave di riequilibrio della personalità del minore.

#### COMUNITA' MAMMA – BAMBINO

La Mission della Comunità Educativa "La Rosa" è di accogliere ogni nucleo che, per un periodo più o meno lungo, ha la necessità di vivere in un ambiente protetto, trovando uno spazio fisico

e psicologico accogliente con connotazioni di tipo familiare. Le figure di riferimento, educatori professionisti, si pongono l'obiettivo di trasmettere un modello educativo stabile in cui le relazioni tra la madre e il bambino siano serene, tutelanti e rassicuranti e si costruiscano attraverso la condivisione della quotidianità, in un momento molto delicato nel percorso di crescita, di maturazione e di promozione delle competenze genitoriali.

La Comunità educativa mamma – bambino usa come strumento principale il PEI che prevede tre livelli di progettazione:

1. **Progetto sociale** che contenga in modo chiaro gli obiettivi di lavoro per cercare di affrontare le complessità della situazione del nucleo e la definizione temporale dell'intervento. Il progetto sociale specifica quindi quali sono le azioni previste a livello generale, per aiutare non solo la madre e i suoi figli, ma anche il suo rientro in famiglia (ove possibile) o il delinearsi di una diversa soluzione. Quindi sviluppa anche le azioni da svolgere a favore della famiglia, o per la ricerca di una diversa soluzione al termine del percorso.
2. **Progetto di sostegno alla madre** che, in linea di massima, contenga:
  - azioni a favore di sostegno e recupero delle competenze genitoriali per un ri-appropriamento della funzione materna;
  - obiettivi e responsabilità condivisi con il servizio inviante.
3. **Progetto di sostegno al minore** che contenga tutti gli elementi necessari alla personalizzazione dell'intervento.

Nel concreto tali livelli di progettazione prevedono in termini di azioni:

- accompagnamento e sostegno educativo;
- colloqui individuali settimanali;
- supporto alle mamme e ai loro figli nella fase dell'inserimento scolastico e attivazione di interventi volti al raggiungimento dell'autonomia del nucleo;
- accudimento del minore nei momenti in cui la mamma è assente;
- orientamento nel percorso di ricerca del lavoro;
- orientamento nel percorso di ricerca della casa;
- sostegno psicologico;
- incontri di gruppo quindicinali.

L'équipe, inoltre, progetta attività di laboratorio che coinvolgano mamme e bambini insieme col fine di lavorare sulla relazione mamma-figlio attraverso contenuti diversi come ad esempio, arte, cucina, senso civico, cura del sé ed altri. Sono stati definiti dei questionari di valutazione della partecipazione delle mamme dei bambini e anche della valutazione da parte delle madri dei laboratori. Questo per promuovere una partecipazione attiva di tutti i ruoli e per raccogliere proposte rispetto a future possibili attività.

#### Beneficiari diretti e indiretti

##### COMUNITA' ALLOGGIO PER PERSONE ANZIANE

La Comunità accoglie 10 ospiti prevalentemente autosufficienti o parzialmente non autosufficienti ma in grado di gestire in modo quasi autonomo la loro vita quotidiana, se non singolarmente attraverso relazioni dinamiche di mutuo aiuto. Anche i familiari sono coinvolti nell'attività della Comunità alloggio.

##### COMUNITA' EDUCATIVA MINORI

La Comunità accoglie 8 ospiti fino ai 18 anni, maschi e/o femmine, di cui 2 in pronta accoglienza:

- Minori temporaneamente privi di un ambiente familiare idoneo, per i quali non sia proponibile o praticabile un affido etero-familiare;
- Minori la cui collocazione extra-familiare sia prescritta con provvedimento del Tribunale per i Minori;
- Minori provenienti da famiglie che, pur mantenendo rapporti affettivi significativi, non sono in grado, per problemi di diversa natura, di garantire adeguate risposte alle esigenze relazionali, educative, psicologiche e di protezione dei minori stessi;
- Minori stranieri non accompagnati che abbiano bisogno di una situazione abitativa e relazionale stabile, in cui iniziare un percorso di integrazione nella nostra società e di autonomia futura. La famiglia di provenienza, ove previsto dai servizi invianti, è coinvolta nel progetto educativo del minore.

#### COMUNITA' MAMMA – BAMBINO

Comunità educativa mamma – bambino accoglie un massimo di 4 nuclei mamma/bambino di: gestanti, gestanti con figli, madri con figli in difficoltà sotto il profilo delle relazioni familiari, parentali e sociali, oppure in condizione di disagio psico-sociale. Caratteristica della comunità è quella di mantenere un clima familiare.

Beneficiari indiretti sono tutte le persone che partecipano alla vita del nucleo come ad esempio i parenti più stretti e tutti i possibili amici o conoscenti che talvolta vengono coinvolti per fare squadra in determinati interventi.

#### Outcome sui beneficiari diretti e indiretti e sui portatori di interesse

#### COMUNITA' ALLOGGIO PER PERSONE ANZIANE

Si riscontra che gli interventi proposti permettono di migliorare o mantenere le condizioni di autonomia, ridurre il loro senso di disagio con conseguente stabilizzazione o riduzione di terapie farmacologiche attraverso la messa in rete con servizi pubblici e del privato sociale a livello locale (es. CEOD).

Inoltre il creare e garantire attorno alle ospiti un ambiente abitativo oltre che socializzante stabile e cadenzato da interventi regolari, sta garantendo un miglioramento delle loro condizioni psico-fisiche e di indipendenza personale anche nei piccoli atti quotidiani, permettendo loro il mantenimento di un buon funzionamento.

#### COMUNITA' EDUCATIVA MINORI

La struttura della comunità per minori esiste dunque per rispondere, in generale, ad un bisogno di tipo sociale, strettamente connesso ad esigenze educative: accogliere minori in difficoltà che non hanno potuto trovare un contesto familiare equilibrato in grado di tutelare la loro crescita. In altri termini, i risultati che la comunità raggiunge si traducono in profondi "cambiamenti", significativi per il minore, sul piano delle relazioni, delle abilità sociali, della personalità e dell'equilibrio affettivo. Inoltre, mettiamo in atto un processo di progressiva consapevolezza degli obiettivi da perseguire per il loro stesso benessere; offriamo un quadro di normalità che sopperisca alle carenze di base (affettive, relazionali, cognitive) e prevenga l'emergere di angosce e comportamenti negativi interiorizzati, proponendo forme di relazione

e di attività fondate sulla valorizzazione del maternage e della ricerca di oggetti (e situazioni) di mediazione positiva, sulla cooperazione, l'ascolto ed il rispetto.

#### COMUNITA' MAMMA – BAMBINO

I risultati che la comunità raggiunge si traducono in profondi cambiamenti significativi per il nucleo, sul piano delle relazioni, delle abilità sociali, della personalità e dell'equilibrio affettivo. Si possono riportare tra gli effetti maggiori di cambiamento la responsabilizzazione della madre e la costruzione di un'adeguata relazione madre figlio che consenta la dimissione del nucleo senza separazione. Uno dei risultati è l'inserimento nella vita sociale attraverso l'inserimento lavorativo delle madri ed un'autonomia delle stesse nel collocare i figli presso un servizio adeguato durante la loro permanenza lavorativa. La collocazione e inserimento dei figli attraverso adeguate relazioni con i pari all'interno di servizi scolastici, sportivi e ricreativi. Citiamo anche la costruzione di un'adeguata relazione affettiva tra madre e figlio, aspetto non meno importante del soddisfacimento dei bisogni primari. Si considera come effetto dell'operato in comunità anche il mantenimento di un'equilibrata relazione con i familiari in modo che ognuno abbia il suo ruolo nella vita del nucleo.

Livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati

#### COMUNITA' ALLOGGIO PER PERSONE ANZIANE

Il livello di raggiungimento dell'obiettivo ospitalità e assistenza è molto buono, grazie alla professionalità del personale impiegato. L'aspetto del coinvolgimento del territorio e quello relazionale con familiari e persone esterne alla comunità invece, ha risentito negativamente a causa della pandemia dovuta al Covid-19.

#### COMUNITA' EDUCATIVA MINORI

Il livello di raggiungimento degli obiettivi individuati è molto alto, grazie:

- alla qualità della relazione globale tra educatore e minore;
- alla definizione di percorsi educativi personalizzati: articolando interventi mirati alle specifiche esigenze dei minori in equilibrio con la realtà della vita comunitaria e la rete dei servizi esistente;
- alla Riunione d'équipe: l'équipe educativa si riunisce mensilmente in un incontro durante il quale si discutono le dinamiche del gruppo e dei singoli utenti e la metodologia di lavoro con i minori ospiti;
- alla formazione;
- alla supervisione.

#### COMUNITA' MAMMA - BAMBINO

Attualmente ogni nucleo presenta un buon livello di raggiungimento degli obiettivi:

- un nucleo ha avviato un processo di semi-autonomia e inserimento lavorativo della madre la quale si sta avvicinando alla gestione economica in modo più aderente a bisogni effettivi dei figli;
- un nucleo vede la madre verso un percorso di autonomia anche economica grazie all'inserimento lavorativo;
- quasi tutti i bambini sono inseriti presso attività ricreative in cui stanno costruendo adeguate relazioni con i pari;
- Le madri stanno assumendo consapevolezza dell'importanza della costruzione di una relazione affettiva e raccolgono i frutti del questo rapporto giorno dopo giorno.

I fattori che hanno aiutato per il perseguimento di questi obiettivi sono l'aumento del lavoro di rete con i servizi del territorio con i quali si è riusciti a creare un lavoro di squadra per la gestione delle criticità, come ad esempio avvenuto con il centro estivo presso il quale vanno i minori. Inoltre, il lavoro di squadra è la costruzione di dinamiche rapide di comunicazione con i Servizi invianti hanno reso maggiormente efficaci e mirati all'obiettivo gli interventi degli educatori.

## **7) SERVIZI CULTURALI**

### Obiettivi d'impatto

Servizi culturali per le biblioteche

- Catalogazione bibliografica di materiale bibliografico moderno (libri, periodici, materiale multimediale);
- Bonifica notizie del catalogo on-line del Servizio Bibliotecario Provinciale di Rovigo;
- Gestione e riorganizzazione di biblioteche di pubblica lettura e biblioteche di conservazione;
- Attività di revisione e scarto patrimonio bibliografico;
- Interventi di tutela del patrimonio bibliografico antico, raro o usurato (riproduzione digitale, creazione di contenitori adatti alla conservazione, campagne di pulizia monitoraggio delle collezioni);
- Reference e information retrieval;
- Attività di promozione culturale (organizzazione di giornate studio ed appuntamenti culturali).

### Output attività

Avvio delle attività della Biblioteca del Seminario Vescovile di Rovigo con attività di recupero catalografico (2.170 i volumi catalogati per il 2020), attivazione del prestito diretto ed interbibliotecario con biblioteche di tutto il territorio nazionale, reference on line per l'utenza in remoto. Riproduzione digitale di ca. 250 opuscoli di interesse locale. Riorganizzazione di parte dei depositi / magazzini.

### **Servizio Bibliotecario Provinciale (SBP)**

Implementazione del catalogo provinciale con la catalogazione di materiale bibliografico proveniente dagli acquisti coordinati e dalle raccolte pregresse delle biblioteche aderenti alla rete SBP (l'inserimento di 5.474 record bibliografici per il 2020)

Bonifica del catalogo schiacciamenti e revisione dei record bibliografici (687 per 2020)  
Consulenza catalografica per la gestione dei materiali

### **Biblioteca Civica di Villanova Marchesana**

Servizio di reference, selezione per l'acquisto libri  
Riorganizzazione del patrimonio, revisione e scarto  
Refence

#### Beneficiari diretti e indiretti

Utenti e studiosi del bacino provinciale e del territorio extraprovinciale  
Biblioteche della provincia

#### Outcome sui beneficiari diretti e indiretti e sui portatori di interesse

Le attività che la cooperativa ha preso in carico hanno permesso alle Istituzioni di rispondere rapidamente e con competenza alle richieste informative provenienti dall'utenza, hanno consentito l'avvio di attività di promozione culturale, di valorizzazione e tutela del patrimonio, di razionale utilizzo delle risorse oltre che ad una rapida disponibilità (per le biblioteche) dei materiali bibliografici sottoposti al trattamento catalografico.

#### Livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati

Nel corso del 2020 sono stati raggiunti solo parzialmente gli obiettivi individuati a causa della forzata chiusura dei servizi al pubblico nei mesi di marzo-maggio e delle successive restrizioni che non hanno consentito di realizzare iniziative di promozione culturale già calendarizzate.

Al contempo va sottolineato il maggior impegno profuso nella promozione e nel potenziamento di altri servizi di reference on line che hanno consentito di mantenere un proficuo rapporto con l'utenza delle biblioteche. Impulso hanno ricevuto anche le attività di digitalizzazione del patrimonio antico e raro.

Sono proseguite senza particolari problemi le attività di bonifica e catalogazione che hanno raggiunto gli obiettivi prefissati con il committente.

### **Possesso di certificazioni di organizzazione, di gestione, di qualità (se pertinenti)**

La Cooperativa possiede la Certificazione di qualità ISO 9001 dal 2005 e la Certificazione SA8000 di Responsabilità Sociale d'Impresa dal 2019.

## 6. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

### Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati

#### *Ricavi e proventi:*

	2020	2019	2018
Ricavi da Enti Pubblici per gestione servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	4.465.148 €	3.505.093 €	2.935.114 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione di altre tipologie di servizi (manutenzione verde, pulizie, ...)	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Privati-Cittadini	6.450 €	12.825 €	17.301 €
Ricavi da Privati-Imprese	3.935.768 €	3.464.549 €	3.449.982 €
Ricavi da Privati-Non Profit	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Consorzi e/o altre Cooperative	1.851.126 €	1.748.052 €	750.207 €
Ricavi da altri	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Contributi pubblici	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Contributi privati	0,00 €	0,00 €	0,00 €

#### *Patrimonio:*

	2020	2019	2018
Capitale sociale	10.755 €	9.105 €	8.180 €
Totale riserve	746.616 €	583.196 €	467.260 €
Utile/perdita dell'esercizio	135.093 €	168.472 €	119.522 €
Totale Patrimonio netto	893.439 €	760.775 €	594.963 €

#### *Conto economico:*

	2020	2019	2018
Risultato Netto di Esercizio	135.093 €	168.472 €	119.522 €
Eventuali ristorni a Conto Economico	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Valore del risultato di gestione (A-B bil. CEE)	183.391 €	223.107 €	172.514 €

**Composizione Capitale Sociale:**

Capitale sociale	2020	2019	2018
capitale versato da soci cooperatori lavoratori	11.730 €	9.105 €	8.180 €

**Valore della produzione:**

	2020	2019	2018
Valore della produzione (Voce Totale A. del conto economico bilancio CEE)	10.258.492 €	8.730.519 €	7.152.604 €

**Costo del lavoro:**

	2020	2019	2018
Costo del lavoro (Totale voce B.9 Conto Economico Bilancio CEE)	7.925.739 €	7.153.009 €	5.740.136 €
Peso su totale valore di produzione	77 %	81 %	80 %

**Capacità di diversificare i committenti****Fonti delle entrate 2020:**

2020	Enti pubblici	Enti privati	Totale
Vendita merci	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Prestazioni di servizio	4.465.148 €	5.793.344 €	0,00 €
Lavorazione conto terzi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Rette utenti	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Altri ricavi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Contributi e offerte	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Grants e progettazione	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Altro	0,00 €	0,00 €	0,00 €

**Incidenza pubblico/privato sul valore della produzione 2020:**

	2020	
Incidenza fonti pubbliche	4.465.148 €	43,5 %
Incidenza fonti private	5.793.344 €	56,5 %

**Specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi (se prevista)**

Non sono state effettuate attività di raccolta fondi

**Finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse**

Non sono state effettuate attività di raccolta fondi

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

Non ci sono particolarità da segnalare relativamente a criticità emerse.

## 7. ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE DI CARATTERE AMBIENTALE E SOCIALE

**L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità sottoscritto dai 193 Paesi membri dell'ONU. Ingloba 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals) in un grande programma d'azione per un totale di 169 traguardi da perseguire entro il 2030.**

**Laerte Servizi, nel suo piccolo, cerca di perseguire alcuni dei traguardi stabiliti, adottando azioni mirate e una politica aziendale volta al benessere non solo dei suoi soci/dipendenti e utenti/clienti ma anche del territorio in cui opera.**

OGGETTIVI	TRAGUARDI	ATTIVITÀ
Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età	 <p>3.8 - Conseguire una copertura sanitaria universale, compresa la protezione da rischi finanziari, l'accesso ai servizi essenziali di assistenza sanitaria di qualità e l'accesso sicuro, efficace, di qualità e a prezzi accessibili a medicinali di base e vaccini per tutti.</p>	<p>Laerte Servizi si occupa di fornire servizi Sanitari e di Assistenza Primaria volti al miglioramento e allo sviluppo delle Cure Primarie territoriali. La Cooperativa, attraverso il progetto gestionale specifico di ogni struttura, assume gli obiettivi di salute e di presa in carico delle cronicopatie indicate dalle Aziende ULSS e dalle Regione Veneto.</p> <p>Nelle strutture sanitarie private o convenzionate (poliambulatori) il paziente viene posto al centro di un sistema in grado di offrire personale sanitario e amministrativo addestrato, strutture confortevoli, attrezzature ad alta tecnologia a prezzi contenuti.</p>
Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti	 <p>4.4 - Aumentare considerevolmente entro il 2030 il numero di giovani e adulti con competenze specifiche - anche tecniche e professionali - per l'occupazione, posti di lavoro dignitosi e per l'imprenditoria.</p>	<p>Laerte Servizi promuove, organizza e gestisce attività di aggiornamento e formazioni volte a stimolare e accrescere continuamente la professionalità dei propri lavoratori soci. Vuole costruire un clima aziendale volto al rispetto della personale, dei suoi diritti anche formativi, all'inclusione.</p>
Raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze	 <p>5.5 - Garantire piena ed effettiva partecipazione femminile e pari opportunità di leadership ad ogni livello decisionale in ambito politico, economico e della vita pubblica.</p>	<p>Laerte Servizi è una cooperativa a prevalenza femminile già a partire dai suoi vertici, capo del CDA, infatti, da 15 anni e con 8 mandati c'è una donna. Il 90% dei coordinatori dei servizi è donna.</p> <p>Il personale femminile (sia dipendente che autonomo) impiegato nei servizi è di gran lunga più numeroso rispetto al personale maschile (368 donne vs 48 uomini). Viene esclusa ogni forma di discriminazione all'ingresso e la maternità e la conciliazione vita lavoro è favorita ad ogni livello.</p>
Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ad un lavoro dignitoso per tutti	 <p>8.3 - Promuovere politiche orientate allo sviluppo, che supportino le attività produttive, la creazione e di posti di lavoro dignitosi, l'imprenditoria, la creatività e l'innovazione e che incoraggino la formalizzazione e la crescita delle piccole - medie imprese, anche attraverso l'accesso a servizi finanziari.</p> <p>8.5 - Garantire entro il 2030 un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso per donne e uomini, compresi i giovani e le persone con disabilità e un'equa remunerazione per lavori di equo valore.</p>	<p>Nonostante la Pandemia abbia creato gravi disagi non solo dal punto di vista sanitario ma anche economico e lavorativo, nel 2020 Laerte Servizi ha assunto nel suo organico 150 persone, di cui 121 donne e 70 under 35. Ha inoltre rinnovato il contratto a tempo indeterminato a 66 persone di cui 60 donne e 38 under 35.</p>
Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo	 <p>12.4 - Entro il 2030, raggiungere la gestione eco-compatibile di sostanze chimiche e di tutti i rifiuti durante il loro intero ciclo di vita, in conformità ai quadri internazionali concordati, e ridurre sensibilmente il loro rilascio in aria, acqua e suolo per minimizzare il loro impatto negativo sulla salute umana e sull'ambiente.</p>	<p>Laerte Servizi utilizza per le attività di pulizia e sanificazione, all'interno di alcuni servizi, prodotti di origine vegetale, completamente biodegradabili secondo le linee guida OECD, che contribuiscono a ridurre l'inquinamento ambientale dell'aria e del suolo. L'obiettivo è quello di riuscire a utilizzare in ogni servizio, solo prodotti di origine vegetali non modificate e con sostanze in sintesi completamente biodegradabili.</p> <p>Lo smaltimento dei rifiuti speciali (toner e rifiuti sanitari pericolosi) è svolto secondo normativa vigente.</p>
Promuovere società pacifiche e inclusive per uno sviluppo sostenibile, garantire a tutti l'accesso alla giustizia, creare istituzioni efficaci, responsabili ed inclusive a tutti i livelli	 <p>16.6 - Sviluppare a tutti i livelli istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti.</p> <p>16.7 - Garantire un processo decisionale responsabile, aperto a tutti, partecipativo e rappresentativo a tutti i livelli.</p>	<p>Dal 2019 ha ottenuto la Certificazione SA8000 relativa alla Responsabilità Sociale d'Impresa, uno standard volontario e verificabile, che si occupa del riconoscimento e del miglioramento dei diritti dei lavoratori e delle condizioni del luogo di lavoro attraverso un sistema di gestione efficace.</p> <p>Laerte Servizi in quanto Cooperativa Sociale garantisce l'inclusione e la partecipazione alla vita dell'ente attraverso le annuali assemblee ordinarie, dove i Soci sono chiamati a discutere e votare sulle questioni riguardanti la vita sociale, amministrativa e gestionale della Cooperativa.</p>

## 8. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO SUL BILANCIO SOCIALE (modalità di effettuazione degli esiti)

### Relazione organo di controllo

#### Relazione del Revisore al Bilancio Sociale 2020

Signori Soci,

ho esaminato il bilancio al 31/12/2020 della **Laerte Servizi Cooperativa Sociale Onlus** approvato dal Consiglio di Amministrazione ai sensi di legge e di Statuto sociale e successivamente trasmesso al sottoscritto Revisore.

Il documento sottoposto al Vostro esame ed approvazione è composto dallo Stato Patrimoniale, dal Conto Economico, dalla Nota Integrativa e dal Bilancio Sociale, quest'ultimo redatto in conformità alle disposizioni del D. Lgs. n. 112/2017, ai sensi del Dm 04 luglio 2019 "*Adozione delle linee guida per la redazione del bilancio sociale degli Enti del Terzo Settore*" e secondo i criteri e principi che ne consentono la valutazione e l'attendibilità. Lo schema di bilancio sociale adottato è quello presente nell'allegato A della DGR Veneto n. 815 del 23/06/2000. Sulla base delle verifiche effettuate nel corso dell'esercizio sociale e durante il periodo di formazione del bilancio, si evidenzia quanto segue:

#### Tenuta della contabilità, dei libri sociali e verifica degli adempimenti di legge.

Si dà atto che il Revisore sottoscritto ha effettuato le verifiche periodiche previste per legge, controllando la tenuta della contabilità e dei libri sociali; sulla base dei controlli effettuati, posso attestare che la contabilità è stata tenuta in modo regolare e conforme alle disposizioni di legge e che gli adempimenti civilistici, fiscali e previdenziali sono stati regolarmente ottemperati.

#### Esame del bilancio d'esercizio e criteri di valutazione

Il mio esame sul bilancio è stato svolto facendo riferimento alle norme di legge, integrate dove necessario dai principi contabili approvati dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili, e dalle raccomandazioni emanate dal medesimo Consiglio Nazionale in materia di rendicontazione economico-finanziaria degli Enti non profit. In particolare, si dà atto che il bilancio è stato redatto in applicazione del principio di competenza economica e che i criteri di valutazione non sono stati modificati rispetto all'esercizio precedente. I miei obiettivi sono l'acquisizione di una ragionevole sicurezza che il bilancio di esercizio nel suo complesso non contenga errori significativi, dovuti a comportamenti o eventi non intenzionali.

#### Monitoraggio svolto dall'organo di controllo

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 10 del D. Lgs. n. 112/2017 ho monitorato l'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale verificando:

- che l'attività esercitata si è svolta nel rispetto dei principi di cui al D. Lgs. n. 112/2017, nonché nell'osservanza delle disposizioni statutarie, e rientra in quelle previste all'art. 2 comma 1;

- perseguimento dell'assenza dello scopo di lucro, attraverso la destinazione degli utili esclusivamente allo svolgimento dell'attività statutaria o ad incremento del patrimonio;
- l'osservanza del divieto di distribuzione, anche indiretta, di utili, avanzi di gestione, fondi e riserve a soci, amministratori, lavoratori, amministratori, collaboratori e altri organi sociali;
- struttura proprietaria, con riferimento particolare alle attività di direzione e coordinamento;
- coinvolgimento dei lavoratori e degli altri soggetti direttamente interessati all'attività nelle attività sociale;
- adeguatezza del trattamento economico e normativo dei lavoratori.

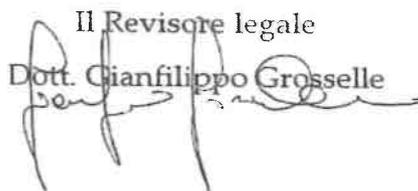
#### Attestazione sul Bilancio Sociale

Il Revisore a conclusione delle attività di monitoraggio svolte, delle verifiche di conformità e delle analisi condotte sul bilancio sociale, attesta ai sensi dell'art. 10 comma 3 del D. Lgs. n. 112/2017, che il bilancio sociale chiuso al 31/12/2020 è stato redatto in conformità alle linee guida di cui all'art. 9, comma 2 del D. Lgs. n. 112/20178, adottate con Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali del 4/07/2019, e secondo i criteri e principi che ne consentono la valutazione dell'attendibilità.

I dati e le informazioni in esso contenute sono coerenti con i documenti esibiti e le ispezioni svolte e consentono, ragionevolmente, una corretta rappresentazione e visibilità delle attività della Laerte Servizi Cooperativa Sociale Onlus.

Rovigo, 15 luglio 2020

Il Revisore legale  
Dott. Gianfilippo Grosselle



ESENTE BOLLO AI SENSI DEL DECRETO LEGISLATIVO 117/2017

“La sottoscritta SANTI MARIA CRISTINA, nata A Rovigo il 03/08/1968 dichiara, consapevole delle responsabilità penali previste ex art. 76 del D.P.R.445/2000 in caso di falsa o mendace dichiarazione resa ai sensi dell'art. 47 del medesimo decreto, che il presente documento è stato prodotto mediante scansione ottica dell'originale analogico e che ha effettuato con esito positivo il raffronto tra lo stesso e il documento originale ai sensi dell'art. 4 del D.P.C.M. 13 novembre 2014”

Le parti omesse non infirmano nè contraddicono quanto riportato nel presente verbale.