



Report **impatto sociale**

LA FRATERNITÀ SOC. COOP SOCIALE
REPORT D'IMPATTO SOCIALE

A cura di
Giorgia Bonaga

In collaborazione con
Grameen Italia

Supervisione
Equipe Comunicazione Coop. La Fraternità

Ideazione, grafica e fotografie
muschi&licheni

Dicembre 2020

“Siate il cambiamento che volete veder avvenire nel mondo”

Questa frase era stampata sulle felpe che alcuni anni fa venivano date ai nostri dipendenti per recarsi al lavoro.

Ma qual'è questo cambiamento? E in che misura lo stiamo realizzando?

Per la prima volta la nostra cooperativa La Fraternità si è dotata di strumenti utili a determinare esattamente questo tipo di elemento: il cambiamento generato intenzionalmente attraverso il lavoro che negli anni svogliamo con i nostri stakeholders nei territori in cui svolgiamo servizi educativi e lavorativi.

Si è trattato di un lungo e impegnativo lavoro che ha coinvolto due differenti team della cooperativa per analizzare entrambi i nostri settori, educativo e lavorativo. Impegno che oggi, oltre a darci due impact goal importanti su cui focalizzarci e misurare la qualità della nostra azione nei prossimi anni ci restituisce tanti elementi di riflessione sul cambiamento generato attraverso l'agire della Fraternità negli ultimi due anni.

I dati sui dipendenti, come il 33% di lavoratrici e il 27% di under 35 e le altissime percentuali positive legate alla qualità del lavoro, in particolare al senso di appartenenza alla Fraternità, ci confermano di poter contare su persone che mettono con entusiasmo ogni giorno le proprie competenze a disposizione delle persone che accogliamo e dei territori a cui forniamo i nostri servizi.

Nel rilevare bisogni e livello di supporto percepito da parte dei familiari degli utenti siamo felici di riscontrare, seppur su un piccolo numero di intervistati, che l'impatto del nostro lavoro quotidiano con i loro figli è percepito in maniera molto importante e contribuisce a portare sollievo e sostegno concreto al loro prendersi cura di un parente con disabilità.

Altro dato di cambiamento molto significativo che è stato rilevato è legato al benessere di coloro che sono coinvolti nei percorsi di inserimento lavorativo. Tante percentuali degli indicatori rilevati raccontano di una significativa crescita della prosperità individuale percepita dalle persone, che spesso legano questi miglioramenti proprio al lavoro svolto nella Fraternità.

Il nostro caro Don Oreste ci diceva sempre che le cose belle prima si fanno e poi si pensano. Credo che, al di là dei dati rilevati, sia un punto determinante per noi l'aver creato un sistema che, se saremo bravi a implementarlo nella nostra organizzazione, ci permetterà nei prossimi anni di continuare a “pensare”, riflettere e raccontare l'impatto e i cambiamenti delle tante cose belle che La Fraternità è stata e sarà capace di generare.



“Seminare ovunque”

Di don Oreste Benzi, il fondatore della nostra Comunità Papa Giovanni XXIII, si cita spesso la frase “le cose belle prima si fanno e poi si pensano”.

Ma don Oreste era un uomo che studiava molto, che andava in profondità nel riflettere sul significato delle tante “cose belle” a cui ha dato vita. Con questo importante lavoro che mette assieme i numeri e i dati del bilancio sociale con le informazioni qualitative che emergono dalla valutazione d’impatto come Cooperativa La Fraternità state facendo innovazione, ricerca e cultura sociale.

La Comunità Papa Giovanni XXIII guarda con attenzione al lavoro che avete svolto perché testimonia un cambiamento reso possibile da un lungo cammino che la cooperativa ha compiuto rimanendo fedele al carisma dell’accoglienza, della spiritualità e della condivisione.

I numeri che raccontano di un’altissimo senso di appartenenza da parte dei lavoratori della cooperativa credo siano determinati proprio da questo sentire che c’è un’anima dietro allo svilupparsi nel tempo e nello spazio della vostra impresa sociale. Un’anima che è il frutto di un cammino di comunione, pur nella massima autonomia, con la nostra Comunità.

Nel documento è evidente come sia fondamentale il valore delle relazioni che vivete con chi entra in contatto con voi attraverso i servizi educativi e lavorativi.

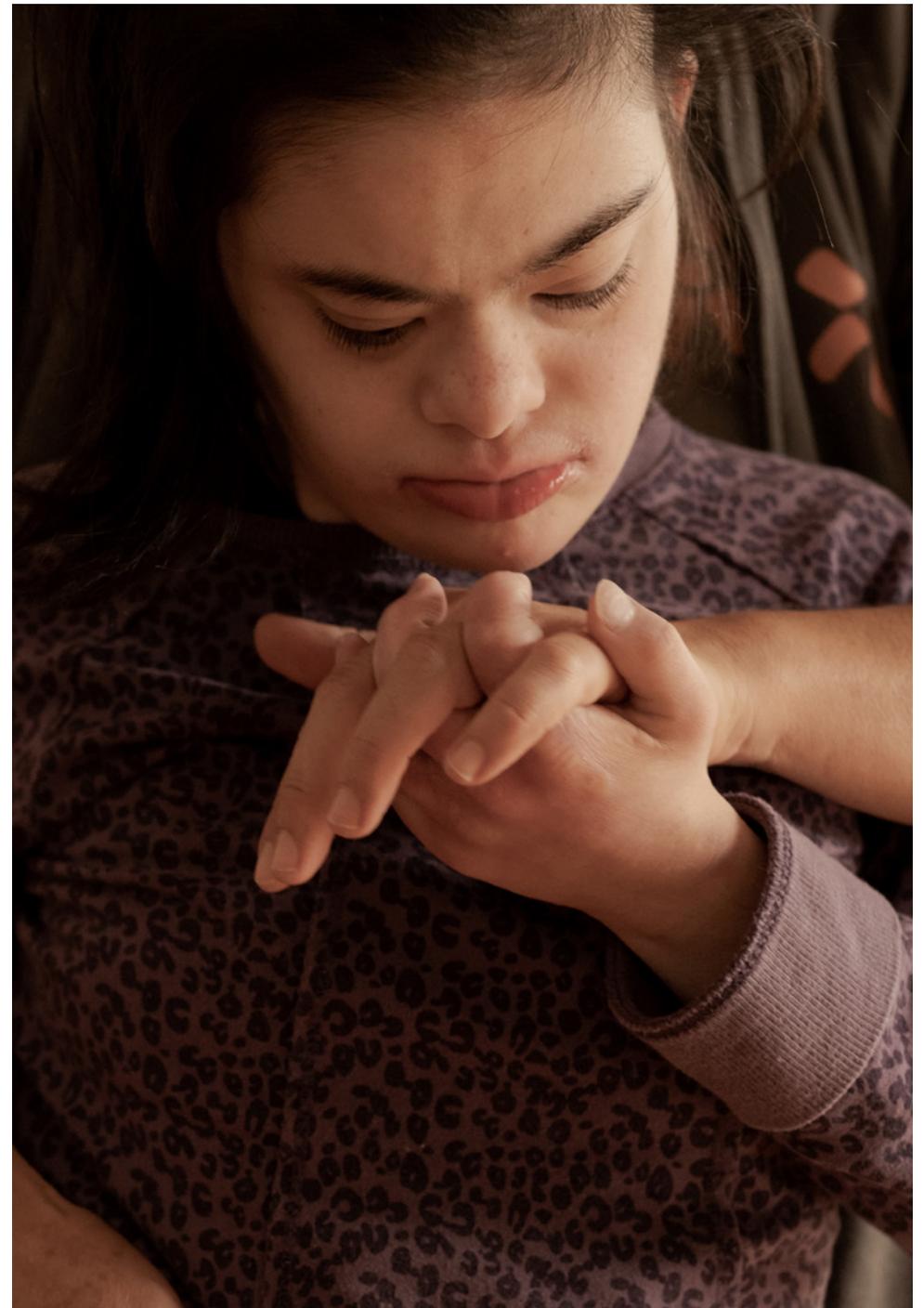
Chiamarsi “La Fraternità” deve allora essere evidenziato e messo al centro della vita di relazione tra i centri, tra la cooperativa e le altre realtà dei territori in cui siete presenti. Per creare fraternità, responsabilità, coesione sociale, bene comune e collaborazioni in rete con le istituzioni, le famiglie e i vostri partner.

Grazie allora: a chi ha seminato, a chi ha preparato il terreno e a chi ha raccolto i frutti.

Il nostro fondatore era innamorato di Cristo e del prossimo, a partire dai più poveri. Per questo seminava ovunque, addirittura sull’acqua.

Non si semina sull’acqua di per sé, ma il seme che lui ha gettato sull’acqua è diventato un’ancora per la gente che annegava.

Auguro alla cooperativa La Fraternità di avere sempre il coraggio di seminare ovunque vede dei poveri, continuando a generare e a ricercare un cambiamento che metta queste persone al centro della società e della storia.



indice



10	/	Introduzione.	
11		Premesse	
11		Nota Metodologica	
13	1	Mappa del Valore Condiviso.	
16	2	Sviluppo economico del territorio.	
17	2.1	Capacità di generare valore economico	
20	3	Relazioni con la comunità e il territorio.	
21	3.1	Attivazione di processi di community building	
22	3.2	Collaborazioni con altre organizzazioni del territorio	
23	3.3	Rigenerazione di luoghi e asset	
24	4	Governance democratica ed inclusiva	
25	4.1	Creazione di governance multi-stakeholder	
25	4.2	Composizione della base sociale e livello di partecipazione dei soci	
26	4.3	Composizione della struttura di controllo strategico	
27	5	Resilienza occupazionale	
28	5.1	Capacità di generare occupazione	
29	5.2	Capacità di mantenere occupazione	
31	6	Partecipazione e benessere dei lavoratori.	
32	6.1	Benessere organizzativo	
35	6.2	Crescita professionale dei lavoratori	
37	6.3	Equità, senso di appartenenza e partecipazione	
41	7	Impatto delle attività su utenti e famigliari (parte A).	
42	7.1	Qualità della vita degli utenti	
54	7.2	Qualità della vita dei famigliari	
61	8	Impatto delle attività di inserimento su lavoratori con svantaggio (parte B).	
62	8.1	Benessere dei lavoratori con svantaggio e crescita professionale (Parte B)	
77	9	Qualità e accessibilità ai servizi.	
78	9.1	Livello di soddisfazione dei servizi rispetto ai bisogni di utenti e familiari (parte A)	
79	9.2	Livello di soddisfazione dei servizi da parte di clienti e committenti (Parte B)	
81	10	Creatività e innovazione.	
82	10.1	Il progetto LUNA (My Own Organization Network)	
83	10.2	Il progetto LA PIETRA SCARTATA	
84	11	Sostenibilità dell'azione sociale.	

/ Introduzione.

Premesse

La Valutazione d'Impatto Sociale (VIS) consente alle organizzazioni di misurare e comprendere il valore generato attraverso le proprie attività, permettendo di orientare al meglio le intenzioni e le azioni alla base del processo di produzione di tale valore.

Applicare la VIS alla propria organizzazione significa comprendere non solo "se" e "quanto" valore è stato generato, ma anche "come" è stato prodotto, attraverso quali stakeholder, risorse e attività strategiche.

La VIS è dunque un atteggiamento organizzativo, ancor prima che una pratica.

Se accompagnata da un processo riflessivo e condiviso, sia all'interno dell'equipe che all'esterno con gli stakeholder, la VIS può diventare un affidabile strumento di pianificazione strategica di lungo periodo e un potente motore di cambiamento organizzativo.

Inoltre, alla luce delle attuali trasformazioni sociali ed economiche, la VIS offre agli Enti del Terzo Settore uno "spazio di riflessione" utile a comprendere i nuovi bisogni emergenti e offrire risposte sempre più adeguate, strettamente coerenti con gli obiettivi organizzativi.

Il presente Report è il risultato finale di un più ampio progetto di ricerca finalizzato a misurare gli esiti e gli effetti dei servizi della Cooperativa Sociale la Fraternità sia nell'ambito delle attività socio educative (parte A) sia nell'ambito dell'inserimento lavorativo (parte B).

Il progetto prevedeva la costruzione di un nuovo protocollo di monitoraggio e valutazione allo scopo di migliorare la gestione dei servizi e operare pianificazioni strategiche basate su risultati reali.

Nota metodologica

Il protocollo di misurazione è un modello concettuale composto da dimensioni di valore, procedure, tecniche, e indicatori idonei a misurare lo specifico cambiamento generato dall'organizzazione.

La sua elaborazione ha avuto origine dalla formulazione della Teoria del Cambiamento, prima partecipata e condivisa dagli operatori della cooperativa e, successivamente, validata dagli stakeholder principali.

Il protocollo è stato applicato per la prima volta nel 2019 per analizzare retroattivamente esiti e impatti generati nel medio e lungo termine.

L'approccio valutativo utilizzato fa riferimento a modelli misti quali, metodi basati su cruscotti e indicatori di performance (Modello SEIE di Aiccon), metodi basati sul processo (Teoria del Cambiamento) e metodi basati sulla costruzione di un indice sintetico (Valoris e Analisi costi-benefici).

Gli strumenti e gli obiettivi di rilevazione sono stati modulati in base alle specifiche catene di valore dei singoli settori di servizi:

Servizi parte A

L'obiettivo era **rilevare il cambiamento generato dalle attività socio- educative su utenti e famigliari**. A tale scopo sono stati esplorati i domini di benessere e le aree di funzionamento degli utenti e la qualità di vita (personale e sociale) dei famigliari. Inoltre, sono state raccolte le opinioni dei beneficiari relativamente al livello di gradimento per i servizi offerti. (Totale: 158 rilevazioni)

Servizi parte B

L'obiettivo era **rilevare il cambiamento generato dalle attività di inserimento lavorativo su soggetti con diverse tipologie di svantaggio** (fisico-sensoriale, psichico, abuso di sostanze, misure detentive e disagio sociale). A tale scopo sono state esplorate dimensioni quali la qualità della vita (economica, personale e sociale), la crescita professionale e la performance lavorativa.

Allo scopo di quantificare il **valore generato per la PA**, e dunque per la comunità, è stata applicata l'analisi costi-benefici.

Inoltre, sono state raccolte le opinioni dei principali Committenti relativamente alla qualità dei servizi offerti (Totale: 170 rilevazioni)

Oltre a ciò, è stata esplorata **la dimensione relativa alla partecipazione e al benessere lavorativo dei dipendenti della cooperativa** (Totale: 126 rilevazioni).

L'impatto trasversale della Fraternità sulla comunità e sul territorio è stato approfondito anche attraverso l'analisi di altre dimensioni di valore come Sviluppo economico del territorio, Relazioni con la Comunità, Governance democratica e inclusiva, Resilienza occupazionale Creatività e innovazione.

Le fasi del processo di valutazione

Il processo di valutazione si è sviluppato attraverso **cinque fasi**, rappresentate e descritte di seguito:



👉 Fase 1 Capacity building degli operatori

La prima fase ha coinvolto in un percorso formativo di base un ristretto gruppo di operatori, sufficientemente rappresentativo dei diversi ruoli e servizi presenti nella cooperativa.

Nel corso del workshop di base gli operatori hanno formulato una Teoria del Cambiamento differenziata per i diversi servizi e mappato i diversi stakeholder attribuendo ad ognuno un "peso" in base alla tipologia di contributo offerto al raggiungimento degli obiettivi di impatto.

Al termine del percorso formativo è stato istituito un gruppo VIS interno che è stato coinvolto nell'intero processo di elaborazione e somministrazione del nuovo protocollo di valutazione.

👉 Fase 2 Validazione degli stakeholder e coinvolgimento

Il processo logico alla base della teoria del cambiamento e le dimensioni di valore sono stati sottoposti alla validazione da parte degli stakeholder principali, i quali, tramite focus group, interviste dirette e questionari, sono stati coinvolti anche nelle successive fasi del processo di valutazione.

👉 Fase 3 Costruzione del nuovo protocollo di monitoraggio e valutazione degli esiti

A partire dall'analisi delle procedure e degli strumenti di rilevazione già in uso dalla cooperativa, si è proceduto all'elaborazione di un protocollo personalizzato.

Il risultato di tale lavoro si è concretizzato nella formulazione di un cruscotto di indicatori organizzato in base alle dimensioni e alle sotto-dimensioni di valore individuate dagli operatori. Laddove necessario, sono stati costruiti ex novo strumenti di rilevazione dei dati, personalizzati in base agli obiettivi di impatto e alla tipologia di beneficiari (*Questionario benessere organizzativo, Questionario Qualità della vita dei lavoratori con svantaggio, Questionario progressi degli Utenti, Questionario qualità della vita Famigliari degli utenti*).

👉 Fase 4 Raccolta e analisi dei dati

La raccolta dati è stata realizzata sia attingendo alla documentazione ufficiale e al sistema informativo interno, sia somministrando nuovi strumenti di rilevazione agli stakeholder principali. Questa fase ha richiesto un impegnativo lavoro di coordinamento e ha coinvolto i diversi livelli gestionali: referenti dell'amministrazione, coordinatori e responsabili di area.

L'analisi dei dati ha consentito la produzione di due distinti documenti: il Report Bilancio Sociale 2019, dedicato alla presentazione degli output e redatto secondo i principi delle linee guida ministeriali, e il Report d'Impatto Sociale, contenente il risultato della *"valutazione qualitativa e quantitativa, sul breve, medio e lungo periodo, degli effetti delle attività svolte sulla comunità di riferimento rispetto all'obiettivo individuato"* (art.7 comma 3).

👉 Fase 5 Apprendimento interno e diffusione

L'ultima fase prevede l'avvio di una riflessione interna stimolata dai risultati ottenuti durante e al termine del processo valutativo.

La stabilizzazione nel tempo della pratica valutativa garantirà continuità al processo circolare riflessivo, consentendo alla cooperativa di modificare gli interventi in itinere e progettare il cambiamento futuro.

La pubblicazione del report d'impatto e la diffusione dei risultati rappresentano una preziosa opportunità per coinvolgere operatori interni e stakeholder, rinforzare i legami con gli stessi ed estendere l'esercizio del diritto di voce.

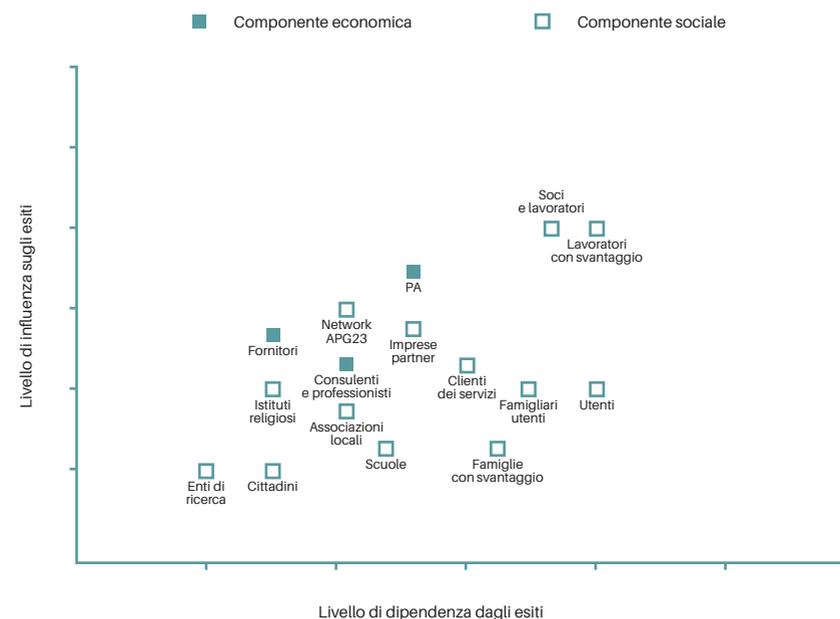
1 Mappa del Valore Condiviso.

Attraverso la mappatura degli Stakeholder, la Fraternità ha assegnato un "peso" a ciascuna categoria di stakeholder, stabilendo un "ordine di priorità" in base alla valutazione di quanto, la stessa categoria di stakeholder, possa influire sull'impatto generato dalla cooperativa o esserne a sua volta influenzato.

I livelli di dipendenza e di influenza sugli esiti sono stati considerati sia nella **componente economica**, ossia il raggiungimento di obiettivi di sostenibilità, sia nella **componente sociale**, intesa come capacità di creare "valore condiviso", non esclusivamente economico, attraverso la soddisfazione di esigenze e aspettative.

L'attribuzione dei punteggi alle singole categorie di stakeholder della parte A e della parte B generato la seguente mappa:

Mappa del valore condiviso con gli stakeholder



I lavoratori con e senza svantaggio e i soci risultano essere la categoria di stakeholder percepita come maggiormente strategica per la cooperativa, essi hanno un alto livello di influenza sugli esiti di impatto delle attività e, allo stesso tempo, ne traggono particolare beneficio.

Seguono PA, Servizi sociali, Clienti dei servizi e imprese partner, i quali, seppur collocati in un ordine di priorità lievemente più basso, sono percepiti come stakeholder chiave per il perseguimento degli obiettivi di impatto.

Degli Istituti di credito e dei fornitori è percepita maggiormente l'influenza che possono avere sulla cooperativa rispetto a quella che la Fraternità può avere su di essi.

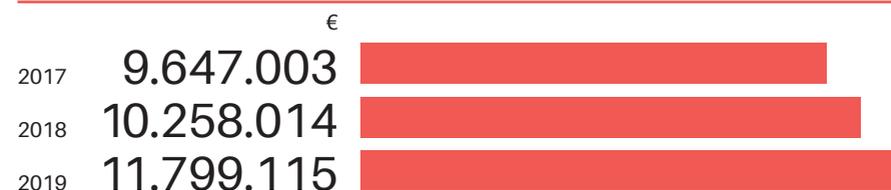
Utenti, famigliari degli utenti e famiglie con svantaggio risultano essere posizionati leggermente più in basso nella matrice. Queste categorie di stakeholder vengono percepite come maggiormente influenzabili dall'esito dell'impatto e, pertanto, **sono quelle verso cui la Fraternità nutre un particolare senso di responsabilità.**

2 Sviluppo economico del territorio.

2.1 Capacità di generare valore economico

La capacità di un'impresa di generare valore economico per il territorio di riferimento è rilevabile attraverso una serie di indici e indicatori. In primis, l'incremento dei ricavi generati nell'ultimo triennio. Il grafico che segue mostra chiaramente **il trend di crescita del fatturato della cooperativa** che, nel 2019 supera gli 11 milioni di euro.

Fatturato nel triennio

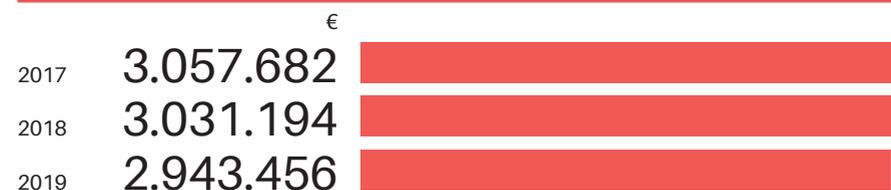


Un ulteriore indicatore è rappresentato dal peso del costo del lavoro sul valore totale di produzione. Il grafico che segue mostra i trend dell'ultimo triennio relativi **all'incidenza del costo del lavoro** sul valore di produzione, la quale oscilla mediamente tra il **51% e il 54%**.

Incidenza costo del lavoro nel triennio



Patrimonio Netto nel triennio



Capitale Sociale nel triennio



Le variazioni del patrimonio netto registrate nell'ultimo triennio sono dovute anche all'incremento della riserva legale avvenuto nell'esercizio 2019 per l'incorporazione di "Cieli e Terra Nuova" (+ 68.925 Euro) e al decremento derivante dalla copertura parziale della perdita di esercizio del 2018 (- 16.894 Euro).

Si rileva un incremento del Capitale Sociale, che nel 2019, rappresenta l'1% del Patrimonio Netto. Il 94% è composto da capitale versato dai Soci Volontari e il 6% da capitale versato dai Soci Cooperatori.

Indice di Struttura Primario (Copertura delle Immobilizzazioni)

		%	
Esprime in termini percentuali la capacità dell'impresa di finanziare le attività immobilizzate con il capitale proprio e si valuta attraverso il rapporto percentuale tra il patrimonio netto (comprensivo dell'utile o della perdita dell'esercizio) e il totale delle immobilizzazioni.	2017	65,78	
	2018	66,26	
	2019	65,41	

La percentuale di copertura degli investimenti è sostanzialmente positiva e dimostra la capacità della cooperativa di finanziare tutte le immobilizzazioni con il capitale proprio.

Indice di liquidità

Evidenzia la possibilità della cooperativa di fronteggiare, in qualsiasi momento, l'indebitamento a breve, tenendo conto delle liquidità e delle disponibilità di cui è in possesso, senza considerare il valore delle rimanenze.	2017	1,9	
	2018	1,8	
	2019	2,1	

Il valore dell'indice dovrebbe essere almeno pari all'unità, un risultato inferiore tende a evidenziare un fattore di sottocapitalizzazione o rapporti di indebitamento e di accreditamento non equilibrati.

Il valore dell'indice della cooperativa è ottimale e indica una buona liquidità nell'immediato.

Rapporto di indebitamento

		%	
Misura il rapporto tra il capitale raccolto da terzi, in qualunque modo procurato, ed il totale dell'attivo. Permette di valutare la percentuale di debiti che a diverso titolo l'impresa ha contratto per reperire le fonti necessarie a soddisfare le voci indicate nel totale dell'attivo di stato patrimoniale.	2017	58,35	
	2018	61,09	
	2019	55,01	

I valori dell'indicatore evidenziano la capacità della Cooperativa di far fronte alle esigenze di investimento, sia consolidate sia circolanti, con indebitamento variabile in funzione del ciclo di produzione.

Distribuzione del valore aggiunto

Rispetto all'anno 2019 si osserva che il valore aggiunto generato dalla Fraternità è pari a **7.189.709 Euro** ed il coefficiente di valore aggiunto (espresso dal rapporto tra valore aggiunto e valore della produzione) corrisponde al **56,5%** ad indicare un discreto peso della gestione ordinaria della cooperativa sociale sulla creazione di valore economico.

Il coefficiente di distribuzione a reddito al lavoro risulta invece pari all'**90,2%**, per cui è possibile affermare nuovamente l'**elevata distribuzione del valore a favore dei propri lavoratori.**

Distribuzione VA 2019

Cooperativa (utili d'esercizio/perdita)	16.287 €
Enti pubblici (tasse)	118.448 €
Lavoratori	6.491.045 €
Finanziatori (soci e non)	146.087 €
Normale funzionamento della Cooperativa	418.082 €

Distribuzione del Valore aggiunto - 2019

Cooperativa (utili d'esercizio/perdita)	0,2%	
Enti pubblici (tasse)	2%	
Lavoratori	90%	
Finanziatori (soci e non)	2%	
Normale funzionamento della cooperativa	6%	

3 Relazioni con la comunità e il territorio.

3.1 Attivazione di processi di community building

La Fraternità favorisce la costruzione di reti comunitarie anche attraverso la promozione di iniziative ricreative e sociali rivolte alla comunità.

Nel 2019 sono stati organizzati **8 eventi**, prevalentemente sul territorio bolognese, coinvolgendo famiglie e utenti dei centri diurni, studenti delle scuole superiori, giovani, dipendenti e famiglie della cooperativa, comunità locale.

Iniziative di tutela ambientale organizzate per la comunità locale

Eventi / Iniziative	Tema	Luogo	Destinatari
Porte aperte del Centro Diurno "La Nuvoletta Bianca" 15/03/2019	Visita degli spazi rinnovati e delle attività svolte dai ragazzi del CD	Noce di Mercatale (Bologna)	Famiglie e utenti del centro diurno
Mostra Dino Zoli "È qui" 31/03/2019	Progetto di design tessile in collaborazione con studenti l'Accademia di belle arti di Bologna indirizzo moda	Fondazione Dino Zoli (Forlì)	Pubblico sensibile al tema del design tessile con un'impronta legata all'inclusione sociale.
"Biennale della prossimità" 16-19/05/2019	Formazione, incontri ed attività con alcuni studenti delle scuole superiori di Taranto sul tema della disabilità ed inclusione	Città di Taranto e liceo classico della città (Taranto)	Studenti delle scuole superiori. Cittadini e cooperative italiane
"Happy Hand" 31-1-2/06/2019	Inclusione sociale	Scuola Majorana. Parco della Resistenza San Lazzaro di Savena (Bologna)	Studenti delle scuole superiori Majorana e Mattei
Porte aperte del Centro Diurno "La Nuvoletta Bianca" giugno	Inclusione sociale: attività creative e sportive	Noce di Mercatale e Parrocchia di Castel de Britti (Bologna)	Giovani del territorio che frequentano Estate ragazzi
"Torneo di Biliardino" 12/07/2019	Team building dipendenti	Parrocchia di Castel de Britti (Bologna)	Dipendenti e famiglie della cooperativa
"Io Valgo - Happy Hand Winter" 6/12/2019	Inclusione sociale	Bowling di San Lazzaro di Savena e Arci di San Lazzaro (Bologna)	Studenti della scuola superiore Majorana; Cooperative sociale e centro diurni
Cena di Natale 23/12/2019	Cena per la sede di Bologna	Noce di Mercatale (Bologna)	Dipendenti e famiglie della cooperativa

3.2 Collaborazioni con altre organizzazioni del territorio

La Fraternità realizza la sua attività imprenditoriale attraverso la relazione con le altre entità del territorio (pubbliche, private o cooperative), ponendo particolare attenzione a quelle con le quali vi è, in primo luogo, una condivisione valoriale e di visione d'impatto.

Le collaborazioni comprendono interscambi sia di tipo progettuale che di tipo economico.

I rapporti di rete più strutturati con alcune organizzazioni del territorio si sono tradotti nell'appartenenza a stessi consorzi, per citarne alcuni:

☞ **Consorzio EcoBI**

È un consorzio di n. 26 cooperative sociali di tipo B che operano nel settore dei servizi ambientali in Emilia Romagna.

☞ **Consorzio di Iniziative Sociali SIC**

A cui aderiscono n. 22 cooperative sociali allo scopo di promuovere sul mercato nuove forme di imprenditorialità sociale.

☞ **Consorzio Condividere Papa Giovanni XXIII**

È un consorzio nato allo scopo di approfondire e sostenere i principi dell'economia di condivisione promossa dall'associazione Comunità Papa Giovanni XXIII.

Lo sviluppo delle attività della cooperativa si alimenta di collaborazioni basate sulla co-progettazione e co-produzione di servizi, per citarne alcune:

☞ **La Comunità Papa Giovanni XXIII (APG23)**

È un'associazione internazionale di fedeli di diritto pontificio. Fondata nel 1968 da don Oreste Benzi è impegnata da allora, concretamente e con continuità, per contrastare l'emarginazione e la povertà.

☞ **L'Associazione MEN On the MOON**

È formata da famiglie i cui figli usufruiscono del servizio educativo innovativo La Luna.

☞ **L'Associazione di Volontariato Donarsi**

È costituita da volontari motivati a supportare le attività socio-educative e di inserimento lavorativo della Fraternità.

Un elemento specifico dei rapporti ed interscambi economici tra imprese è rappresentato dalle partecipazioni al capitale sociale. La Cooperativa detiene il **24%** del capitale della SRL **Local To You**, un progetto di commercializzazione online di beni alimentari provenienti da agricoltura biologica e sociale ad Ozzano dell'Emilia (BO), e molteplici partecipazioni in imprese cooperative, per un valore totale di **126.726 €**.

3.3 Rigenerazione di luoghi e asset

Un tema rilevante che ha molto a che fare con la costruzione di comunità ed è connesso all'esercizio dell'attività imprenditoriale della cooperativa è rappresentato dalla rigenerazione di spazi, luoghi e asset.

Gli spazi in cui la cooperativa realizza le sue attività (Centri, terreni, magazzini, botteghe) diventano contenitori di nuove filiere di prodotti e di servizi rivolti alla comunità, luoghi di animazione sociale e di nuovo mutualismo, asset dedicati alla sperimentazione e all'innovazione sociale.

Pur non disponendo di asset pubblici, la cooperativa contribuisce alla rigenerazione urbana collocando i suoi centri nel cuore dei quartieri o ai margini del territorio metropolitano e partecipa al ripopolamento delle aree rurali e preappenniniche valorizzando beni in disuso e risorse locali.

L'attività condotta dalla cooperativa in queste strutture ha un valore aggiunto per la collettività che può essere espresso in termini di **riqualificazione economica e sociale**. Infatti, lo svolgere in essi attività di interesse collettivo e a beneficio della cittadinanza o di fasce bisognose della stessa, accresce il valore sociale del bene.

La Fraternità dispone di **n. 161 terreni** di cui n. 2 di proprietà, n. 105 in comodato d'uso e n. 54 in locazione.

Inoltre, la Fraternità dispone di **n. 35 immobili** di cui n. 8 di proprietà, n. 13 in comodato d'uso e n. 14 in locazione.

Molti servizi si realizzano in strutture di proprietà di soggetti terzi, a dimostrazione di un legame strutturato con i partner del territorio.

A sua volta, la Fraternità offre n. 5 immobili in comodato d'uso ad organizzazioni partner e n. 7 immobili in locazione.

4 Governance democratica ed inclusiva.

4.1 Creazione di governance multi-stakeholder

Il modello di governance "a stakeholder multiplo" si basa sul presupposto che l'inclusione dei portatori di interesse nel governo di un'impresa aumenti la sua capacità di creare benefici ed externalità positive per la collettività.

Questa modalità riconosce nella diversità degli stakeholder un valore, piuttosto che un limite (o una fonte di costo) e si basa sull'adozione di soluzioni inclusive riferite non solo al coordinamento di risorse materiali e finanziarie, ma anche all'utilizzo e allo scambio di competenze, beni relazionali, norme comportamentali cooperative e valori di solidarietà intra e inter-generazionale.

È opportuno ricordare che la governance identifica chi nell'organizzazione prende decisioni a proposito di:

👉 **obiettivi perseguiti e modalità;**

👉 **criteri di accesso (chi ha accesso ai benefici prodotti dalle attività e a quali condizioni);**

👉 **coerenza di obiettivi, modalità e risultati**

Quando si affronta il tema della governance cooperativa si fa riferimento ad un elemento costitutivo del modello cooperativo e distintivo rispetto alle società lucrative.

Nel caso della governance di una cooperativa il livello di inclusività può quindi essere definito osservando:

👉 **composizione della base sociale e livello di partecipazione dei soci;**

👉 **composizione della struttura di controllo strategico, osservabile nella composizione dei board e nella distribuzione dei poteri di decisione e di monitoraggio;**

👉 **coinvolgimento dei beneficiari diretti e indiretti delle attività attraverso il monitoraggio e la valutazione degli esiti.**

La partecipazione attiva delle diverse categorie di stakeholder permette una più accurata identificazione dei bisogni che, per loro natura, mutano nel tempo, al variare delle circostanze individuali e di contesto. Inoltre, l'inclusione attiva un utilizzo efficiente delle risorse. Coinvolgendo gli stakeholder si socializzano e si rendono produttive risorse che altrimenti rimarrebbero sottoutilizzate: risorse umane, comprese quelle del lavoro volontario, di conoscenza, di capitale (ad es. donazioni), risorse relazionali o di "capitale sociale".

Il valore aggiunto prodotto, dunque, comprende un insieme di effetti sugli stakeholder e sulla collettività che possono essere ricondotti alla governance inclusiva o al coinvolgimento degli stakeholder nella funzione di governo.

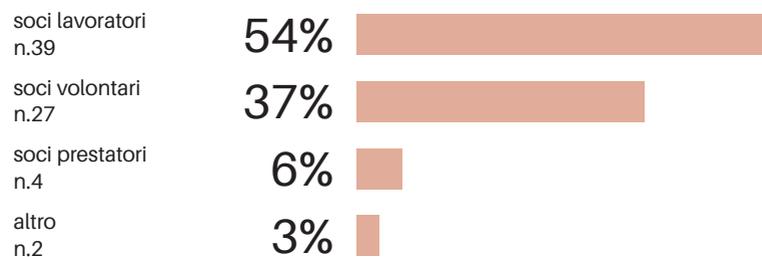
4.2 Composizione della base sociale e livello di partecipazione dei soci

Al 31 dicembre 2019, la Cooperativa La Fraternità includeva nella sua base sociale complessivamente n. **72 soci**, di cui n. 39 Lavoratori, n. 27 Volontari, n. 4 Prestatori e 2 membri della comunità.

I valori assoluti presentati forniscono alcuni elementi di valutazione rispetto alle scelte di governance della cooperativa sociale.

Innanzitutto, **la presenza di soci lavoratori è espressione della centralità del lavoratore nelle scelte organizzative** anche considerando che lo stesso influenza e osserva la qualità del servizio ed il suo coinvolgimento.

Tipologia soci



La Fraternità non conta tra i propri soci alcuna organizzazione di forma giuridica e ciò indica quindi l'assenza di rapporti istituzionalizzati con gli attori economici e sociali del territorio, pur praticando politiche diverse di cui si è già trattato parlando di reti. Numerosi sono infatti gli accordi di rete e le partnership sottoscritte con altre organizzazioni del Terzo Settore.

Nel 2019 La Fraternità ha registrato un tasso di partecipazione del **72%** all'Assemblea ordinaria dei Soci, del **100%** ai Consigli di Amministrazione (n.10) e del **73%** ai Consigli di Gestione.

La ricerca di una certa democraticità e socialità del processo decisionale può essere osservata anche attraverso gli altri indicatori che seguono.

4.3 Composizione della struttura di controllo strategico

Nel 2019, il Consiglio di Amministrazione era composto da n.9 membri di cui sei lavoratori e tre volontari eletti dall'Assemblea ordinaria dei soci il 10.10.2017.

Come previsto dallo Statuto, il Consiglio è rimasto in carica per tre esercizi ed è stato rinnovato il 28.07.2020 passando da n.9 a n.5 membri.

Come previsto dall'art. 38 dello Statuto, la Fraternità è dotata di un organo di controllo, il collegio sindacale, che ha la responsabilità della vigilanza e svolge le funzioni previste dalla legge (artt. 2403 e ss. c.c.; art. 2409-bis c.c.).

Il Collegio Sindacale si compone di cinque membri (3 effettivi e 2 supplenti) eletti dall'Assemblea, nominati con atto del 29.05.2019 e in carica per 3 esercizi.

Nel 2019 il Consiglio di gestione era composto da n. 18 Addetti alla struttura, di cui n. 5 donne.

Composizione CdA 2017 - 2019



Il coinvolgimento dei beneficiari diretti e indiretti delle attività si realizza attraverso il processo di monitoraggio e la valutazione degli esiti, il quale prevede la somministrazione di questionari e interviste mirate a raccogliere opinioni e soddisfazione di utenti, famigliari, soggetti inseriti nei programmi di inserimento lavorativo e clienti dei servizi.

5 Resilienza occupazionale.

5.1 Capacità di generare occupazione

L'apporto delle imprese sociali in termini di occupazione, sia da un punto di vista quantitativo (numero di occupati) che qualitativo (condizioni occupazionali), è da sempre tratto distintivo di tali soggetti.

Pure all'interno della crisi perdurante, i livelli di occupazione delle imprese sociali si sono mantenuti stabili o debolmente erosi negli ultimi anni, continuando tuttavia a garantire occupazione a categorie di soggetti che più fanno difficoltà ad essere inserite stabilmente nel mercato del lavoro (donne, immigrati, giovani).

Nell'arco degli ultimi quattro anni La Fraternità ha offerto n. 1.111 posti di lavoro a n. 360 donne.

È evidente il trend di crescita sia del numero di occupazioni che della quota di genere.

Resilienza occupazionale

	occupazioni	di cui donne
2016	243	78
2017	270	88
2018	292	92
2019	306	102

Considerando gli ultimi 12 mesi dell'anno 2019 i **lavoratori occupati** riferibili ai settori A e B sono stati **n. 464**. Considerando l'impatto occupazionale femminile e giovanile generato: la percentuale di donne lavoratrici sul totale occupati è stata del 33%; la percentuale di giovani lavoratori under 35 sul totale occupati è stata del 27%.

Occupazioni 2019 (lavoratori occupati n 464)

Distribuzione degli occupati in base a variabili di genere ed età

di cui donne	155	
di cui under 35	127	
di cui over 50	161	

In termini di **resilienza occupazionale**, cioè la capacità di una cooperativa di contribuire alla crescita occupazionale del territorio sul lungo periodo, **si registra, pur con alcune oscillazioni, un aumento complessivo del numero di assunzioni nell'arco degli ultimi quattro anni (+48% 2016- 2019).**

Nuove assunzioni (dati al 31.12)

2016	44
2017	72
2018	22
2019	126

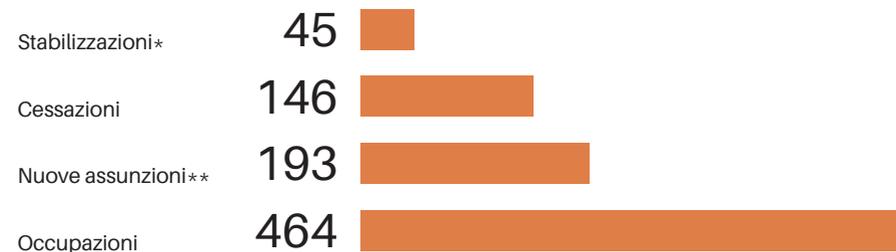
5.2 Capacità di mantenere occupazione

È possibile analizzare la capacità della cooperativa di mantenere l'occupazione osservando nel dettaglio i dati degli ultimi 12 mesi del 2019.

Si rilevano **n. 45 stabilizzazioni** (*consolidamenti di posizioni contrattuali da tempo determinato a tempo indeterminato), **n. 193 nuove assunzioni** (**nuovi ingressi o buon esito dell'inserimento lavorativo a seguito di tirocinio), e **n. 146 cessazioni**, registrando così una variazione positiva.

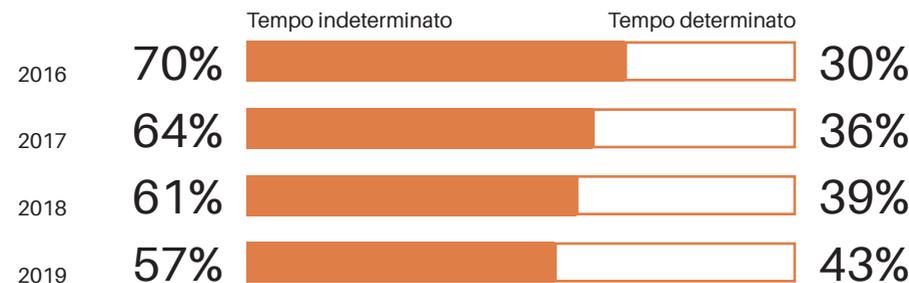
Le assunzioni e le stabilizzazioni hanno riguardato per il 29% donne lavoratrici, per il 28% giovani sotto i 35 anni e per il 40% lavoratori over 50.

Resilienza occupazionale 2019



Osservando gli ultimi quattro anni si rileva un aumento di posizioni lavorative a tempo determinato, che passano dal 30% del totale nel 2016 al 43% nel 2019, e, per contro, una diminuzione delle posizioni lavorative a tempo indeterminato (dal 70% nel 2016 al 57% nel 2019).

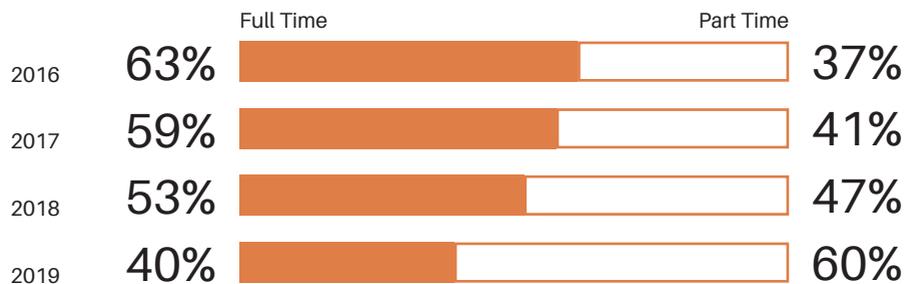
Tipologia di contratto



Le variazioni sono riferibili, in parte, ai cambiamenti strutturali che ha vissuto l'economia italiana negli ultimi anni.

La stessa inversione di tendenza si nota osservando i trend relativi alla flessibilità lavorativa: nell'arco di quattro anni sono aumentati i contratti a regime orario part-time (37% nel 2016 e 60% nel 2019) e diminuiti quelli full-time (da 63% nel 2016 a 40% nel 2019).

Distribuzione percentuali regime orario dal 2016 al 2019



Quest'ultimo dato sembra rispecchiare i trend nazionali, che rilevano una più elevata la presenza di lavoratori part-time nelle cooperative rispetto alle altre imprese (44,8 % delle cooperative contro il 25,1 % delle altre imprese, Fonte ISTAT, 2019).

6 Partecipazione e benessere dei lavoratori.

Il coinvolgimento dei lavoratori si realizza anche tramite la somministrazione annuale di un questionario elaborato allo scopo di rilevare opinioni e feedback sulla qualità dell'ambiente di lavoro e sul livello di soddisfazione professionale.

In particolare, **La Fraternità è interessata a monitorare il livello di soddisfazione dei propri lavoratori, rispetto al lavoro con utenti e famigliari (nel caso della parte A) e rispetto al rapporto con colleghi e Coordinatori.**

Il questionario è suddiviso in 10 sezioni, ognuna di esse esplora una particolare dimensione del **benessere lavorativo**. Per gli addetti della parte A è prevista una sezione aggiuntiva nominata "1. Relazioni con utenti e famigliari", mirata a conoscere soddisfazione e qualità delle relazioni esistenti tra operatori e utenti del servizio.

Le sezioni, in comune con la parte A e la parte B, sono le seguenti:

- 👉 2. Qualità dei processi lavorativi;
- 👉 3. Stress e salute;
- 👉 4. Crescita professionale;
- 👉 5. Relazioni con i colleghi;
- 👉 6. Relazioni con responsabili;
- 👉 7.1. Uguaglianza;
- 👉 7.2. Senso di appartenenza;
- 👉 7.3. Partecipazione;
- 👉 8. Valutazione d'impatto (VIS).

Caratteristiche dei lavoratori

Al questionario sul benessere lavorativo hanno risposto **n. 126 lavoratori** di cui n.64 della parte A e n. 62 della parte B. Complessivamente, il campione rappresenta il 44,6% dei lavoratori de La Fraternità (n. 282 al 31.12.19).

Rispondenti Questionario Benessere Lavorativo

Parte A **51%**

Parte B **49%**

La distribuzione di genere è la seguente: 59% uomini e 41% donne. Il 79% dei rispondenti ha un contratto a tempo indeterminato, il 15% a tempo determinato e la parte restante (6%) è composta da liberi professionisti, lavoratori con contratti a chiamata e volontari.

La maggior parte dei rispondenti si colloca nelle fasce d'età: 31-40 anni e 41-50 anni e ha meno di 5 anni di esperienza lavorativa presso la Fraternità.

Età e anni di esperienza dei rispondenti

Età	Anzianità di servizio
Fino ai 30 anni 18	Meno di 5 anni 46
Da 31 a 40 anni 43	Da 5 a 10 anni 30
Da 41 a 50 anni 41	Da 11 a 20 anni 35
Da 51 a 60 anni 21	Oltre 20 anni 15
Oltre 60 anni 3	

6.1 Benessere organizzativo

Relativamente alla prima sezione, specifica per la parte A, hanno risposto per il 70% operatori provenienti da strutture dei Centri Socio Riabilitativi Diurni, per il 30% operatori dei Centri Socio Occupazionali.

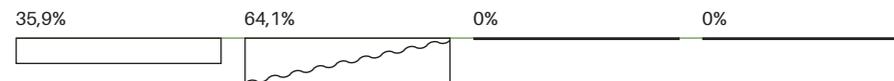
I ruoli della parte A sono ben rappresentati: 57% educatori, 30% operatori socio-sanitari, 13% coordinatori e Responsabili.

Legenda



Distribuzione risposte della sezione "Relazioni con utenti e famigliari" (in percentuale)

1a. Sono soddisfatto del modo in cui mi rapporto agli utenti della Cooperativa



1b. Sono soddisfatto del modo in cui mi rapporto ai famigliari degli utenti della Cooperativa



1C. Ritengo di contribuire al miglioramento della loro qualità di vita



I punteggi relativi alla soddisfazione degli operatori della parte A rispetto alla relazione con utenti e famigliari sono mediamente alti. **Si rileva un livello di accordo più alto nell'item dedicato in modo specifico alla relazione con gli utenti** (Totalmente d'accordo 35,9%).

Distribuzione risposte della sezione "Qualità dei processi lavorativi" (in percentuale)

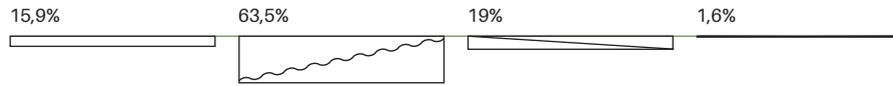
2a. Il carico di lavoro giornaliero e le scadenze sono proporzionate alle mie competenze



2b. Le procedure di gestione del mio lavoro sono chiare



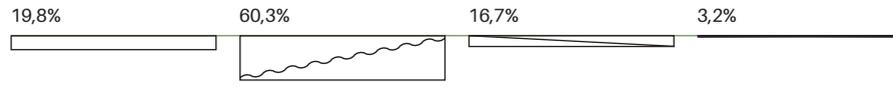
2c. I miei compiti e il mio ruolo organizzativo sono chiari e ben definiti



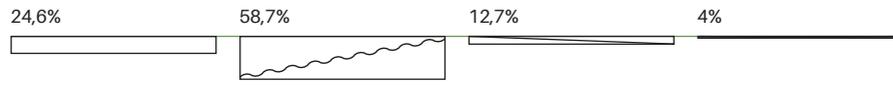
L'opinione sulla qualità dei processi lavorativi, intesa come carico di lavoro adeguato, chiarezza delle procedure e del ruolo organizzativo, è mediamente positiva. Il 63-65% dei rispondenti attribuisce un buon livello di accordo alle suddette affermazioni. Si rileva un livello di disaccordo più alto sull'item relativo alla chiarezza del ruolo organizzativo (in disaccordo 19%).

Distribuzione risposte della sezione "Stress e salute" (in percentuale)

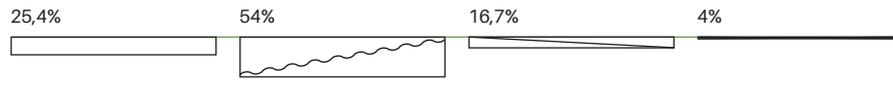
3a. Posso svolgere il mio lavoro con ritmi sostenibili



3b. Le caratteristiche del mio luogo di lavoro sono soddisfacenti

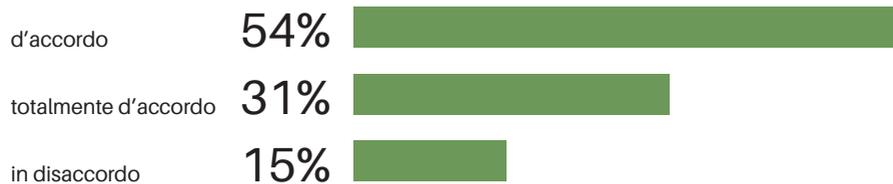


3c. La Cooperativa promuove azioni a favore della conciliazione di tempi di lavoro e dei tempi di vita



I lavoratori esprimono un'opinione sostanzialmente positiva anche sulle condizioni di lavoro, giudicate sostenibili (80%) e soddisfacenti (84%). **Si rileva un diffuso consenso anche sull'item dedicato alla conciliazione dei tempi vita e lavoro (79%), in particolar modo tra le rispondenti di genere femminile (85%).**

La Cooperativa promuove azioni a favore della conciliazione di tempi di lavoro e dei tempi di vita

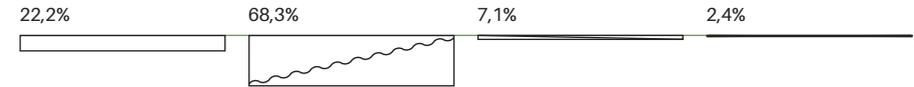


6.2 Crescita professionale dei lavoratori

La partecipazione e il coinvolgimento dei lavoratori sono attivabili anche attraverso politiche e strategie mirate a promuovere la crescita professionale e a consolidare le relazioni tra pari e con i responsabili, affinché l'ambiente di lavoro divenga un luogo per lo sviluppo delle risorse personali, tecniche e relazionali.

Distribuzione risposte della sezione "Crescita professionale" (in percentuale)

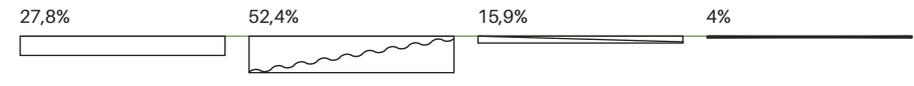
4a. Ho le competenze necessarie per svolgere il mio lavoro



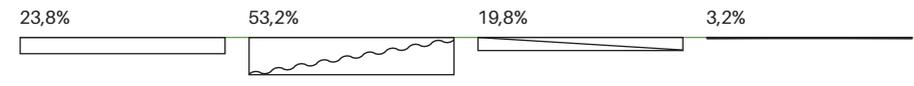
4b. Ho un adeguato livello di autonomia nello svolgimento del mio lavoro



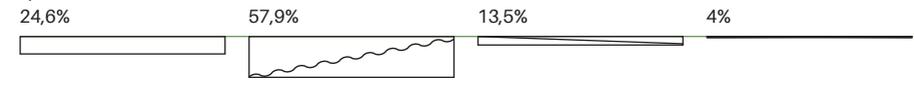
4c. Mi sento realizzato e sono soddisfatto del lavoro che svolgo



4d. Sono soddisfatto delle iniziative formative proposte dalla cooperativa



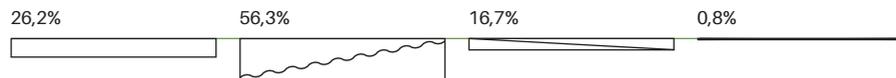
4e. Ritengo che la l'attività lavorativa nella Cooperativa influisca positivamente sulla mia qualità della vita e benessere



I lavoratori esprimono opinioni particolarmente positive per gli item della sezione **Crescita Personale**, in particolare per il livello di autonomia lavorativa (93%). Si rileva un livello minore di accordo sulla soddisfazione relativa alle iniziative formative proposte durante l'anno (23%).

Distribuzione risposte della sezione "Relazione con i colleghi" (in percentuale)

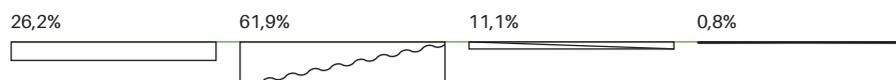
5a. Mi sento parte di una squadra



5b. Ho fiducia nei miei colleghi di lavoro



5c. Sono stimato e trattato con rispetto dai colleghi



5d. Frequento i miei colleghi durante l'orario extra-lavorativo



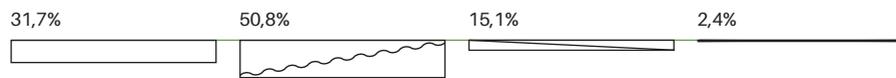
I livelli di accordo sono mediamente alti nella sezione "Relazioni con i colleghi", in particolare per le affermazioni relative alla fiducia e al rispetto tra colleghi. Poco più del 54% dei rispondenti dichiara di frequentare i colleghi durante l'orario extra-lavorativo.

Distribuzione risposte della sezione "Relazioni con i Responsabili" (in percentuale)

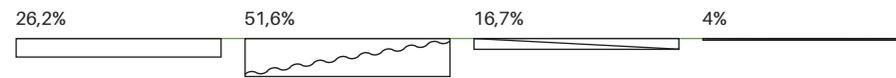
6a. Mi sento motivato e supportato dal mio Coordinatore/Responsabile



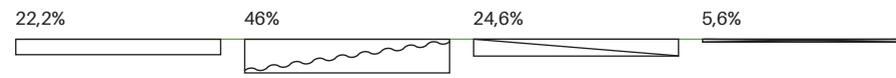
6b. Mi sento compreso nei miei limiti e bisogni



6c. Mi sento riconosciuto quando svolgo bene il mio lavoro



6d. Mi sento coinvolto nelle decisioni professionali e lavorative



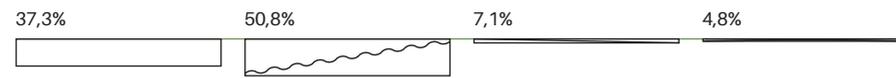
L'affermazione con maggior consenso fa riferimento alla motivazione e al **supporto percepito da parte di coordinatori e responsabili** (87%). Si rileva un livello di accordo più basso relativamente al coinvolgimento dei lavoratori nelle decisioni lavorative (68%).

6.3 Equità, senso di appartenenza e partecipazione

La Fraternità promuove il coinvolgimento dei lavoratori, l'ascolto e la comunicazione tra colleghi attraverso l'organizzazione di incontri informali mirati a sviluppare senso di appartenenza organizzativa.

Distribuzione risposte della sezione "Uguaglianza ed equità" (in percentuale)

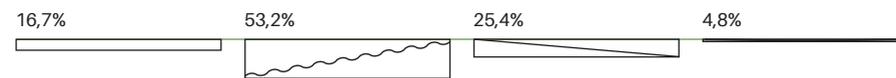
7.1a Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia appartenenza sindacale e politica, alla mia età e identità di genere



7.1b Ritengo che via sia equità nell'assegnazione del carico di lavoro



7.1c Ritengo che via sia equità nella distribuzione delle responsabilità



L'item dedicato alla tutela e al supporto delle pari opportunità, siano esse di genere, di appartenenza politica e di provenienza, ottiene l'ampio consenso da parte dei lavoratori (78%). Il livello di disaccordo aumenta sull'equità percepita nell'assegnazione del carico di lavoro (25,8%), nella distribuzione delle responsabilità (30%) e nell'equilibrio tra impegno e retribuzione (35,7%).

Distribuzione risposte della sezione "Uguaglianza ed equità, 2 parte" (in percentuale)

7.1d Giudico equilibrato il rapporto tra l'impegno di lavoro richiesto e la mia retribuzione



7.1e Ritengo che le decisioni prese dal mio Coordinatore/Responsabile siano imparziali



Distribuzione risposte della sezione "Senso di appartenenza" (in percentuale)

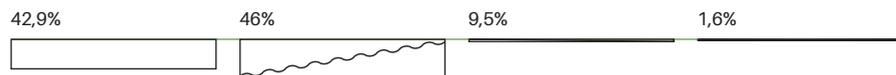
7.2a Conosco e condivido i valori promossi dalla mia Cooperativa



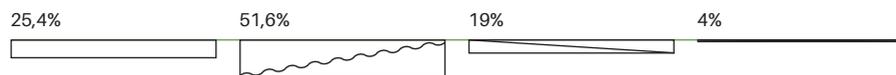
7.2b Sono orgoglioso di lavorare per questa Cooperativa



7.2c Mi dispiace se qualcuno parla male della Cooperativa



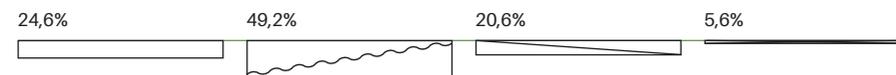
7.2d Anche potendo, non cambierei il mio posto di lavoro



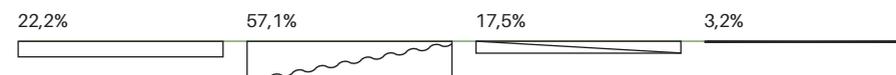
Le opinioni attribuite alla sezione "Senso di appartenenza" sono particolarmente positive, in particolare la maggior parte dei lavoratori dichiara di condividere i valori della cooperativa (92,8%) e di essere orgoglioso di farne parte (93,7%).

Distribuzione risposte della sezione "Partecipazione lavoratori" (in percentuale)

7.3a Ritengo di avere un ruolo attivo nello sviluppo e nella crescita della Cooperativa



7.3b Partecipo volentieri ad iniziative e incontri promossi dalla mia Cooperativa



Il 26,2% dei lavoratori ritiene di non avere un ruolo attivo nello sviluppo e nella crescita della cooperativa, il 79,3% dichiara di partecipare volentieri alle iniziative e agli incontri promossi dalla Fraternità.

Distribuzione risposte della sezione "Valutazione d'impatto" (in percentuale)

8. Sono interessato a conoscere e discutere i risultati che emergeranno dalla valutazione d'impatto sociale in corso

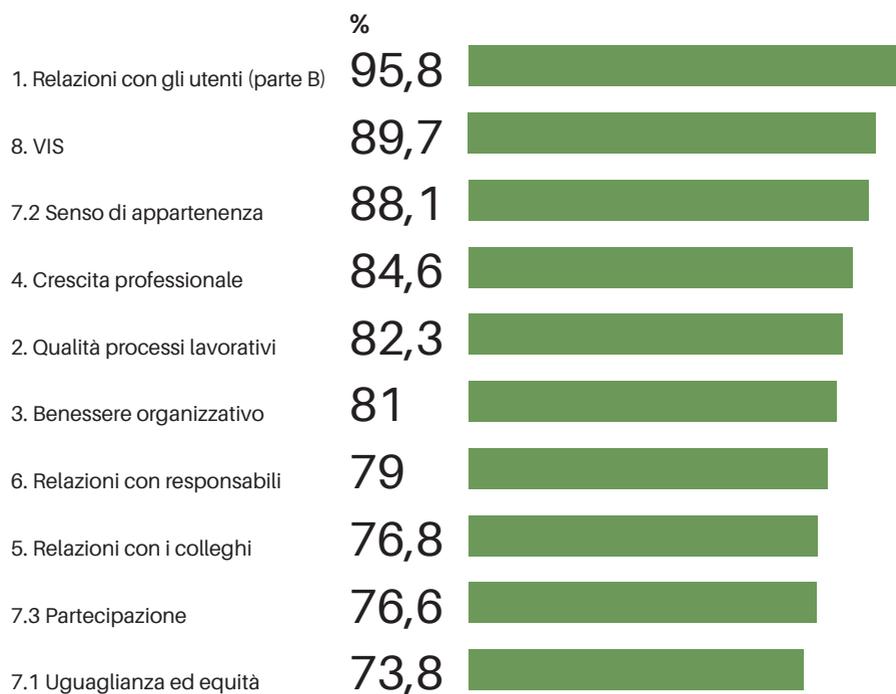


Infine, nell'ottica di coinvolgere i lavoratori nel processo di valutazione in corso è stato sondato il loro interesse a condividere e discutere i risultati ottenuti. L'89,7% dichiara di essere interessato al coinvolgimento.

In sintesi, le sezioni che hanno registrato il maggior livello di soddisfazione e l'attribuzione di opinioni particolarmente positive (D'accordo e Totalmente d'accordo), sono principalmente: le relazioni con gli utenti (specifico per la parte A), il coinvolgimento nella Valutazione d'impatto, il senso di appartenenza e la crescita professionale.

La sezione con la percentuale minore di opinioni positive, anche se pur sempre di ampio consenso, è quella relativa all'uguaglianza e all'equità (73,8%).

Sintesi dei risultati - Benessere lavorativo
Media opinioni positive (in percentuale)

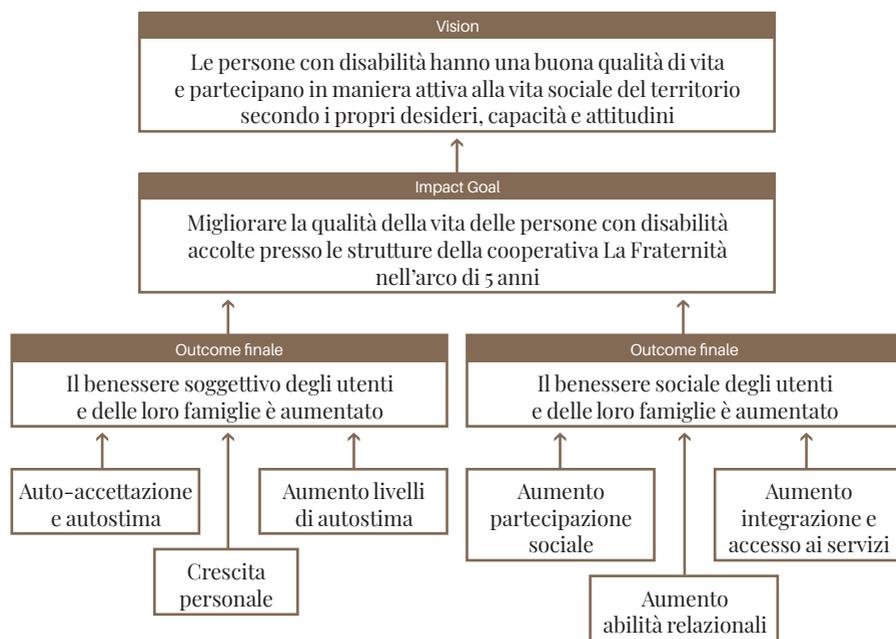


7 Impatto delle attività su utenti e famigliari. (parte A)

7.1 Qualità della vita degli utenti

Per monitorare il miglioramento e il consolidamento del livello di benessere degli utenti in carico alla cooperativa, è stato elaborato un questionario ad hoc in grado di rilevare punteggi di performance dell'utente nelle diverse aree di funzionamento e del benessere. Il questionario ha esplorato le aree di funzionamento e benessere identificate dagli operatori nel processo di elaborazione della teoria del cambiamento, ciò ha consentito di inserire item mirati alla rilevazione di esiti di breve e lungo termine (outcomes) coerenti con l'obiettivo d'impatto (*impact goal*) identificato dalla Fraternità.

Gerarchia degli esiti delle attività - Parte A



La strutturazione del questionario si è ispirata alla *Classificazione Internazionale del Funzionamento* (ICF), in particolare alla sezione "Attività e partecipazione", e ai *Domini del Benessere di Schalock* (1996, 2000). Di seguito la composizione dei singoli domini del benessere:

Composizione Domini del Benessere

Domini del Benessere	Aree di funzionamento
A. Dominio sviluppo personale	A1. Area Sviluppo Abilità E Competenze A2. Area Cognitiva A3. Area Linguistico-Comunicativa
B. Dominio autodeterminazione	B1. Area Autonomia Personale B2. Area Autonomia Domestica
C. Dominio relazioni personali	C1. Area Affettivo-Relazionale: interazioni semplici e complesse C2. Area Affettivo-Relazionale: tolleranza e contatto C3. Area Affettivo-Relazionale: relazioni primarie
D. Dominio inclusione sociale	D1. Area Relazioni Sociali D2. Area Partecipazione Sociale
E. Dominio benessere fisico	E1. Area Percezione Sensoriale E2. Area Motoria - Postura E3. Area Motoria - Movimento
F. Dominio benessere materiale	F1. Area Autonomia Socio-Economica: gestione denaro F2. Area Autonomia Socio-Economica: lavoro e abitazione F3. Area Autonomia Socio-Economica: utilizzo beni e servizi
G. Dominio benessere emotivo	G1. Area Sviluppo competenze emotive: gestione emozioni G2. Area Sviluppo competenze emotive: regolazione comportamento

Agli operatori della parte A è stato chiesto di compilare il questionario tenendo in considerazione gli ultimi 24 mesi di attività. Per ogni utente è stato attribuito un punteggio indicativo del livello di cambiamento rilevato dall'operatore per ognuna delle aree di funzionamento.

La variazione indicata fa riferimento alla differenza tra la *capacità di base* e la *performance attuale* (2019). La *capacità di base* fa riferimento alla baseline dell'utente al momento dell'ingresso in cooperativa o relativo ai 24 mesi precedenti. La *performance attuale* fa riferimento a come è l'utente ora, a seguito della sua frequentazione del Centro. Inoltre, per ogni area, all'operatore è stato chiesto di indicare l'obiettivo di performance concordato con utente e familiari tramite la compilazione del PEI/PAI, scegliendo tra le opzioni: mantenimento, cambiamento, nessun obiettivo. L'opzione "nessun obiettivo" viene selezionata dall'operatore quando l'acquisizione di una determinata abilità non era applicabile al soggetto.

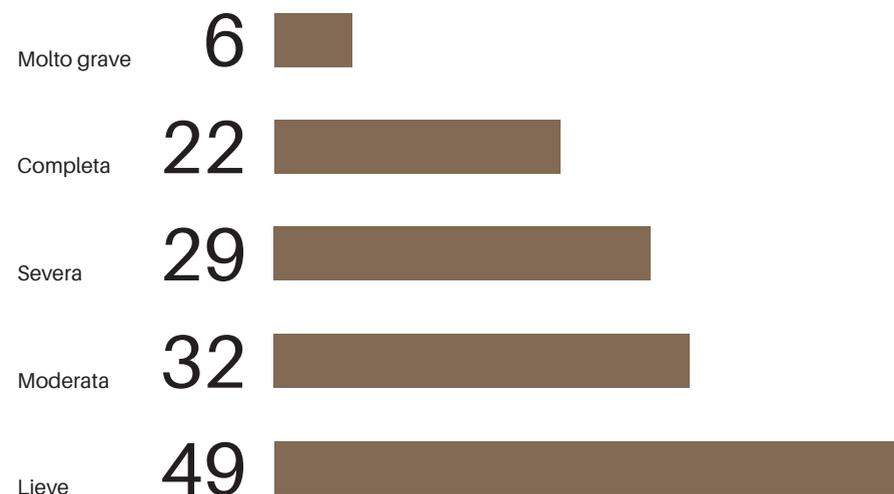
Per ragioni di sintesi, si riporteranno solo i risultati ottenuti nei singoli domini.

Caratteristiche degli utenti

Sono stati analizzati n. **138** casi, selezionando gli utenti con **minimo due anni di permanenza** presso i Centri de La Fraternità. Di questi, il 36% è composto da utenti con disabilità lieve, 23% disabilità moderata, 21% disabilità severa, 16% disabilità completa e una piccola parte (4%) con disabilità molto grave e complessa. Il genere degli utenti analizzati è prevalentemente maschile (63%), proviene al 60% da Centri Diurni, possiede come titolo di studio la licenza media (66%) e vive con la famiglia d'origine (68%). Prima dell'inserimento al Centro de la Fraternità non ha partecipato ad alcuna iniziativa formativa o lavorativa (75,4%) e non ha frequentato altre strutture diurne e residenziali (71,7%).

L'utente medio ha circa 42 anni, frequenta il centro 4-5 giorni a settimana, ha un'invalidità del 100% e frequenta i Centri della Fraternità da oltre 10 anni.

Categoria Disabilità



A. Dominio Sviluppo Personale

Il Dominio Sviluppo Personale fa riferimento allo sviluppo o mantenimento di competenze di base (utili a intraprendere compiti semplici e complessi), abilità cognitive (attenzione, memoria, pianificazione ecc. e abilità linguistico-comunicative (linguaggio, comunicazione non verbale).

Si rileva un complessivo miglioramento in tutte le aree del dominio A. (n.52,9), anche se per la maggioranza degli utenti si è registrato un mantenimento delle capacità di base (n.59,9).

Variazioni rilevate nel Dominio Sviluppo Personale

	Peggiorato di due punti	Peggiorato di un punto	Nessuna variazione	Migliorato di un punto	Migliorato di due punti
A.1 Media Area Sviluppo abilità e competenze	0	5	58	45	8
A.2 Media Area cognitiva	1	11	59	48	6
A.3 Media Area linguistico-comunicativa	1	6	65	44	6

Dal confronto tra risultati ottenuti e i risultati attesi è possibile rilevare che gli operatori hanno identificato gli obiettivi di performance sottostimando gli esiti di miglioramento e mantenimento per questo dominio. Gli esiti ottenuti, infatti, superano le aspettative degli operatori.

Medie outcome Dominio A. (Frequenze)

Peggioramento	8,1
Nessuna variazione	59,9
Miglioramento	52,9

Medie Obiettivi outcome Dominio A. (Frequenze)

Nessun obiettivo / N.A.	1,9
Mantenimento	47,8
Miglioramento	47,3

B. Dominio Autodeterminazione

Il Dominio di benessere autodeterminazione fa riferimento allo sviluppo o mantenimento di competenze utili a preservare /raggiungere l'autonomia personale (vestirsi, lavarsi, mangiare ecc.) e l'autonomia domestica (preparare i pasti, fare i lavori di casa).

Variazioni rilevate nel Dominio Autodeterminazione

	Peggiorato di due punti	Peggiorato di un punto	Nessuna variazione	Migliorato di un punto	Migliorato di due punti
B.1 Media Area autonomia personale	1	17	62	45	8
B.2 Media Area autonomia domestica	0	0	8	14	3

Nel dominio autodeterminazione si registra un miglioramento di alcuni soggetti (n. 53) relativamente area dell'Autonomia Personale, l'area Autonomia domestica, invece, contiene obiettivi riservati a pochissimi utenti. Gli obiettivi di performance identificati dagli operatori per questo dominio sovrastimano gli esiti di miglioramento e mantenimento.

Medie outcome Dominio B. (Frequenze)

Peggioramento	9
Nessuna variazione	35
Miglioramento	35

Medie Obiettivi outcome Dominio B. (Frequenze)

Nessun obiettivo / N.A.	50
Mantenimento	45,5
Miglioramento	40

C. Dominio Relazioni Personali

Il Dominio di benessere Relazioni Personali fa riferimento allo sviluppo o mantenimento di competenze relazionali necessarie ad attivare interazioni semplici e complesse con gli altri, nel rispetto dei confini e dei rispettivi limiti.

Variazioni rilevate nel Dominio Relazioni Personali

	Peggiorato di due punti	Peggiorato di un punto	Nessuna variazione	Migliorato di un punto	Migliorato di due punti
Qualità interazioni	0	11	59	51	4
Tolleranza e contatto	1	14	53	61	4
Relaz. famigliari /intime	1	10	72	29	3

Si rileva un complessivo miglioramento in tutte le aree del dominio C. (n.52,4), anche se per la maggioranza degli utenti si è registrato un mantenimento delle capacità relazionali di base (n.59,9). Gli obiettivi di performance identificati dagli operatori per questo dominio sovrastimano gli esiti di miglioramento e mantenimento.

Medie outcome Dominio C. (Frequenze)**Medie Obiettivi outcome Dominio C. (Frequenze)****D. Dominio Inclusione Sociale**

Il Dominio di benessere Inclusione Sociale fa riferimento allo sviluppo o mantenimento di competenze relazionali utili a impostare relazioni più formali per orientarsi in un contesto meno familiare. Il dominio include anche le capacità di socializzazione e interazione con il mondo esterno, sino alla partecipazione sociale.

Variazioni rilevate nel Dominio Inclusione Sociale

	Peggiorato di due punti	Peggiorato di un punto	Nessuna variazione	Migliorato di un punto	Migliorato di due punti
Area Relazioni Sociali	1	7	69	43	3
Area Partecipazione sociale	1	4	47	44	5

Nel dominio Inclusione Sociale si rileva un complessivo miglioramento sia nell'area relazioni sociali (n. 46) che nell'area Partecipazione Sociale (n. 49). I soggetti in cui si rileva un mantenimento delle competenze di base sono la maggioranza (n. 58). Gli obiettivi di performance identificati dagli operatori per questo dominio sovrastimano gli esiti di miglioramento e mantenimento.

Medie outcome Dominio D. (Frequenze)**Medie Obiettivi outcome Dominio D. (Frequenze)**

E. Dominio Benessere Fisico

Il Dominio Benessere Fisico fa riferimento allo sviluppo o mantenimento di abilità di base, percettive, sensoriali e motorie, necessarie ad interagire con l'ambiente circostante.

Variazioni rilevate nel Dominio Benessere Fisico

	Peggiorato di due punti	Peggiorato di un punto	Nessuna variazione	Migliorato di un punto	Migliorato di due punti
E1. Area percezioni sensoriali	0	7	98	29	2
E2. Area postura e afferramento	1	15	96	25	0
E3. Area movimento	3	8	60	11	2

Nel dominio Benessere Fisico si registra prevalentemente il mantenimento delle capacità di base (n. 85), in particolare nelle aree di percezione sensoriale e postura-afferramento. Gli obiettivi di performance identificati dagli operatori per questo dominio sovrastimano gli esiti di miglioramento e mantenimento.

**Medie outcome Dominio E.
(Frequenze)****Medie Obiettivi outcome Dominio E.
(Frequenze)****F. Dominio Benessere Materiale**

Il Dominio Benessere materiale fa riferimento allo sviluppo o mantenimento di abilità complesse (gestione del denaro, utilizzo di beni e servizi, ricerca di un lavoro e di un'abitazione) utili a perseguire percorsi di autonomizzazione. In questa analisi sono stati inclusi solo gli utenti dei Centri Socio Occupazionali.

Variazioni rilevate nel Dominio Benessere Materiale

	Peggiorato di due punti	Peggiorato di un punto	Nessuna variazione	Migliorato di un punto	Migliorato di due punti
F.1 Area Gestione Denaro	0	1,5	11,5	8,5	1
F.2 Area Lavoro e abitazione	1	1	5,3	2	1
F. 3 Area utilizzo beni e servizi	0	1	7	5	1

Nel dominio Benessere Materiale si registra un lieve miglioramento nell'area Gestione del denaro (n. 9,5), le area lavoro-abitazione e utilizzo di beni e servizi, invece, registrano obiettivi riservati a pochissimi utenti. Gli obiettivi di performance identificati dagli operatori per questo dominio sottostimano gli esiti di miglioramento e mantenimento.

**Medie outcome Dominio F.
(Frequenze)****Medie Obiettivi outcome Dominio F.
(Frequenze)**

G. Dominio Benessere Emotivo

Il Dominio Benessere Emotivo fa riferimento allo sviluppo o mantenimento di competenze di autoregolazione utili alla gestione delle emozioni e degli impulsi. Tali competenze sono preliminari allo sviluppo di abilità relazionali e sociali.

Variazioni rilevate nel Dominio Benessere emotivo

	Peggiorato di due punti	Peggiorato di un punto	Nessuna variazione	Migliorato di un punto	Migliorato di due punti
G.1 Area Gestione emozioni	0	18	57,5	48,5	1,5
G.2 Area Regolazione comportamento	0	24	61	43	4

Si rileva un complessivo miglioramento in tutte le aree del dominio Benessere Emotivo (n.48,5), anche se per la maggioranza degli utenti si è registrato un mantenimento delle capacità di base (n.59,3). Gli obiettivi di performance identificati dagli operatori per questo dominio sovrastimano gli esiti di miglioramento e mantenimento.

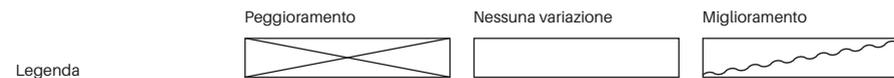
Medie outcome Dominio G. (Frequenze)

Medie Obiettivi outcome Dominio G. (Frequenze)

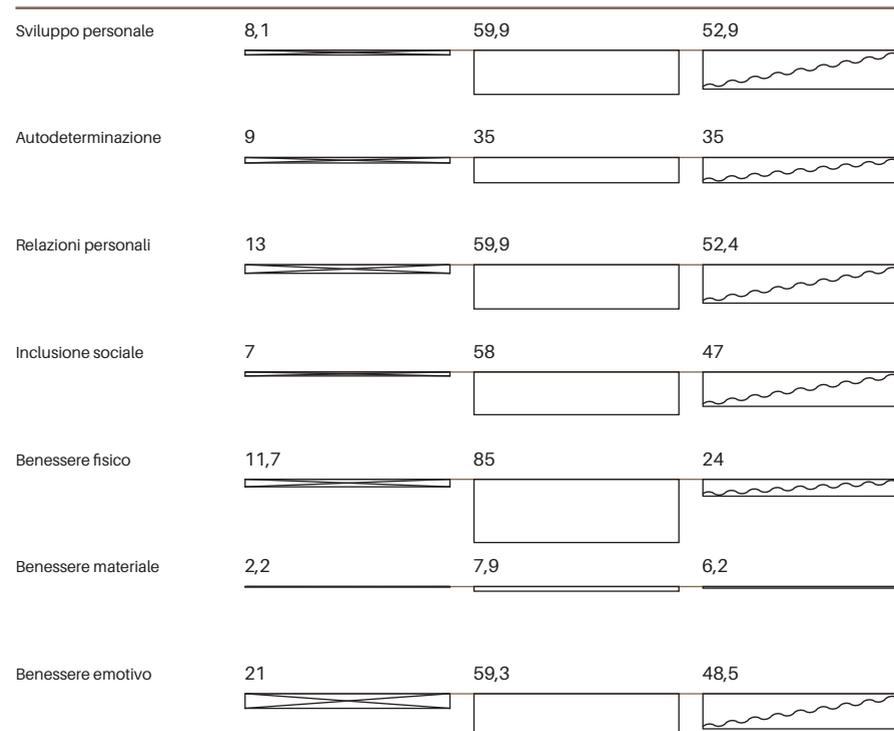
Peggioramento	21	Nessun obiettivo / N.A.	6
Nessuna variazione	59,3	Mantenimento	74
Miglioramento	48,5	Miglioramento	55

In sintesi, i domini di benessere in cui si è rilevato una maggior margine di miglioramento sono nell'ordine: **sviluppo personale (n.52,9), relazioni personali (n.52,4), Benessere emotivo (n.48,5) e Inclusione sociale (n.47).**

I domini in cui si è rilevata scarsa variazione, da leggere in un'ottica di mantenimento, sono nell'ordine: **Benessere fisico (n. 85), Relazioni personali (n.59,9), Sviluppo Personale (n.59,9) e benessere emotivo (n. 59,3).**

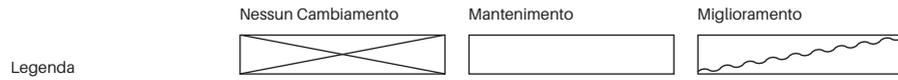


Sintesi outcome Domini di Benessere

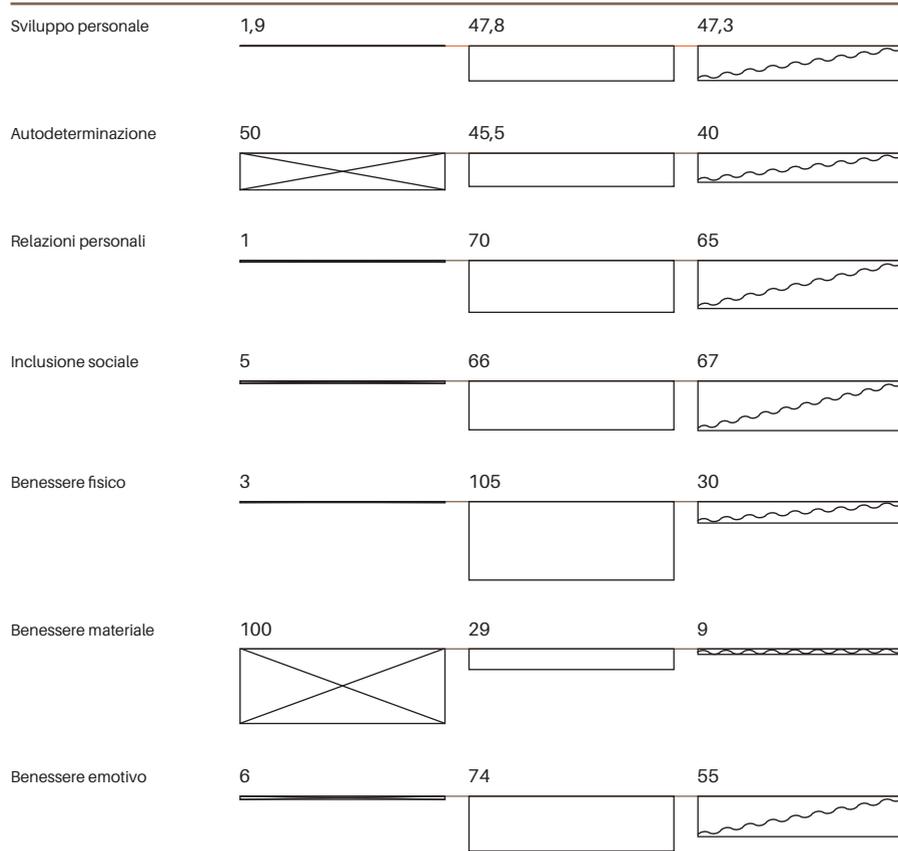


Relativamente agli obiettivi di outcome, si rilevano esiti migliori di quanto previsto nei domini: Sviluppo Personale e Benessere materiale.

Le aspettative degli operatori erano maggiori relativamente ai domini: Benessere Emotivo, Inclusione Sociale, Benessere Fisico, Autodeterminazione e Relazioni personali.



Sintesi obiettivi di outcome Domini di Benessere



7.2 Qualità della vita dei famigliari

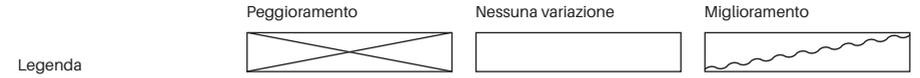
Allo scopo di testare la somministrazione di uno strumento di valutazione, costruito ex novo allo scopo di monitorare e rilevare bisogni e il livello di supporto percepito da parte dei familiari degli utenti, sono state intervistate n. 20 famiglie provenienti da differenti Centri Diurni della Fraternità (Arcobaleno, il Nodo, il Germoglio) operativi sul territorio di Rimini e provincia.

Il questionario per le famiglie è organizzato in 4 sezioni:

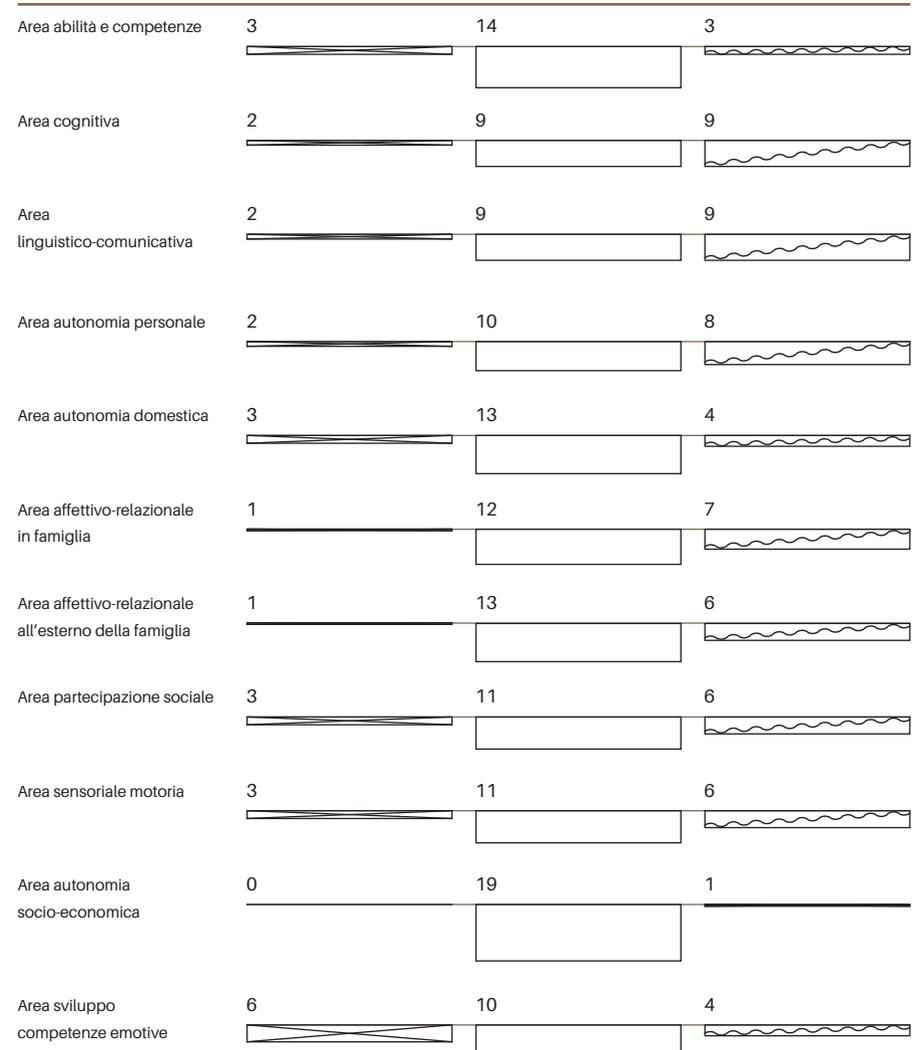
- a) Percezione del cambiamento dell'utente
- b) Sollievo percepito e benessere psicologico
- c) Benessere sociale
- d) Soddisfazione qualità dei servizi

Percezione del cambiamento dell'utente

I famigliari rilevano un cambiamento degli utenti, in termini migliorativi, nelle seguenti aree: **cognitiva, linguistico-comunicativa (Dominio Sviluppo Personale), autonomia personale (Dominio autodeterminazione) e Affettivo -relazionale (Dominio Relazioni personali).**

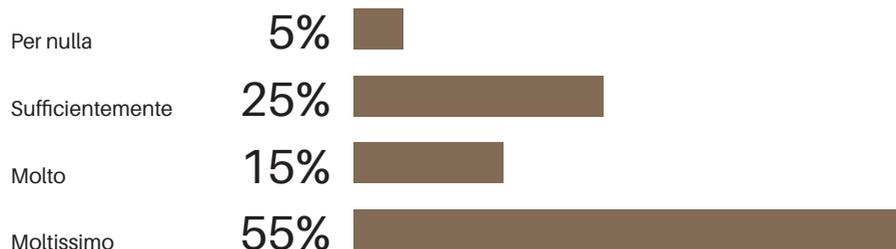


Variazioni rilevate dai famigliari



Il 70% dei famigliari attribuisce i miglioramenti riscontrati negli utenti alle attività e ai servizi della cooperativa.

In che misura l'equipe educativa de La Fraternità ha contribuito ad ottenere i miglioramenti rilevati?



Sollievo percepito e benessere psicologico

In questo studio, è stata posta particolare attenzione al benessere psicologico dei caregiver, il quale può risentire negativamente dell'impatto provocato dalla costante assistenza riservata ad un proprio familiare in difficoltà.

Tale carico psicofisico viene solitamente indicato con il concetto di Burden del caregiver. Un fattore predittivo di ripercussioni negative tanto sulla salute del caregiver quanto sulla qualità dell'assistenza al congiunto.

I sintomi del Burden sono quelli tipici dello stress (disturbi del sonno, dell'attenzione, della concentrazione) e possono tradursi in manifestazioni più estreme sino a variazioni del comportamento, umore depresso e aumento notevole dell'ansia.

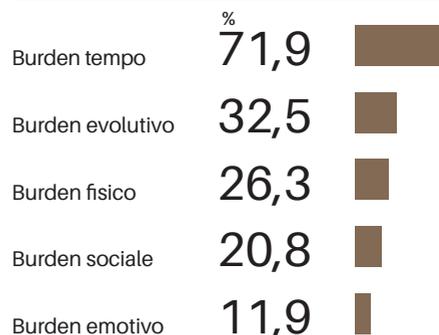
Allo scopo di monitorare il livello di Burden dei famigliari e il contributo della Fraternità alla riduzione del carico psico-fisico, è stato utilizzato il questionario a risposta multipla "Caregiver Burden Inventory" (CBI).

Il questionario è diviso in cinque sezioni che considerano le diverse dimensioni del carico assistenziale:

1. Burden Tempo (TB) (carico oggettivo): stress causato dalla riduzione del tempo dedicato a se stessi;
2. Burden Evolutivo (DB) (carico evolutivo): senso di fallimento delle proprie speranze ed aspettative;
3. Burden Fisico (PB) (carico fisico): (PB) (carico fisico): stress fisico e disturbi somatici;
4. Burden Sociale (SB) (carico sociale): causato dal conflitto di ruolo fra il proprio lavoro e la famiglia;
5. Burden Emotivo (EB) (carico emozionale): emozioni negative causate dal congiunto.

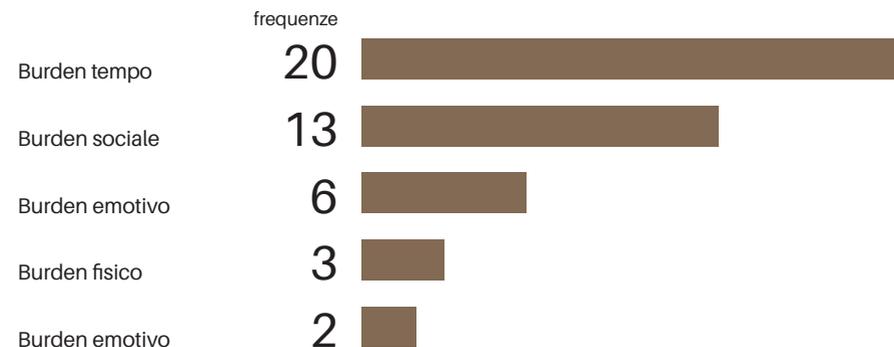
I risultati indicano una prevalenza di **burden tempo, cioè di carico oggettivo, percepito dal Famigliare**. Piuttosto basso, invece, è il livello di burden emotivo, che riguarda solo l'11% dei famigliari.

Tipologia di burden



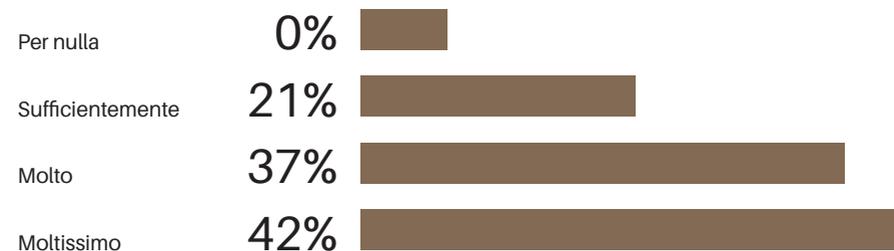
Il sollievo percepito dai famigliari, grazie alle attività della Cooperativa riguarda prevalentemente il carico oggettivo e il carico sociale.

Sollievo dovuto alle attività de La Fraternità



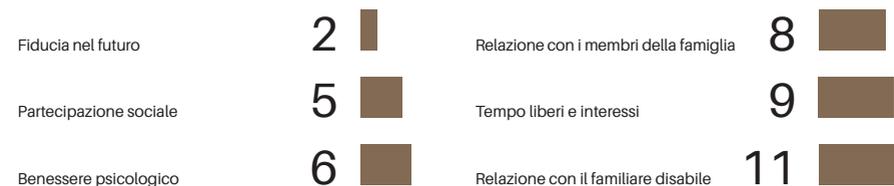
Il contributo della Fraternità al sollievo del carico del caregiver è confermato nel grafico che segue.

Quanto vi è d'aiuto la relazione con gli operatori de La Fraternità nella gestione dello stress quotidiano?



Gli intervistati riferiscono di aver riscontrato i principali miglioramenti nella relazione con il familiare disabile e nella disponibilità di tempo da dedicare a tempo libero e interessi.

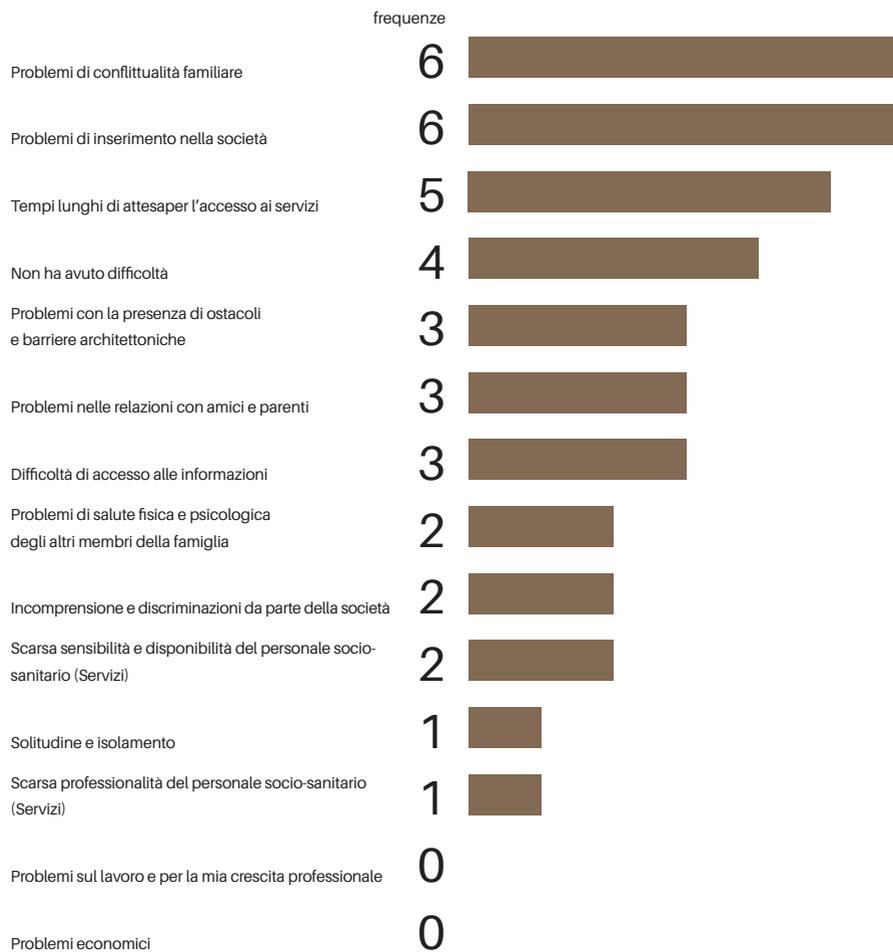
In quali aspetti del benessere familiare ha riscontrato i principali miglioramenti?



Oltre al questionario CBI, è stato chiesto ai famigliari di elencare le tipologie di problemi che caratterizzano le dinamiche famigliari.

Sono emersi temi di conflittualità famigliare, problemi di inserimento sociale e difficili relazioni con i servizi pubblici, in particolare con gli operatori socio-sanitari.

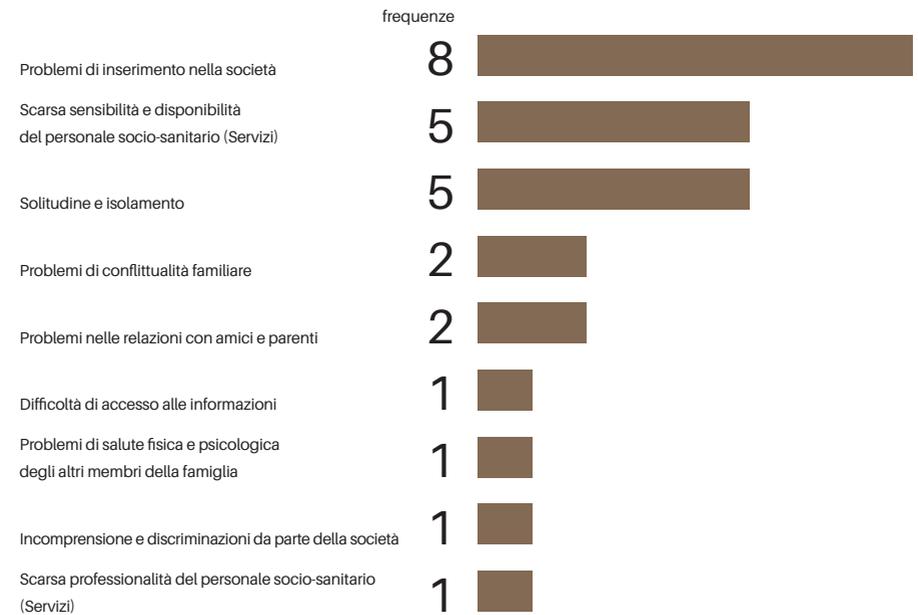
Tipologia di problemi famigliari



Secondo l'opinione dei famigliari il contributo della cooperativa riguarda principalmente l'inserimento del congiunto nella società e la riduzione della solitudine e dell'isolamento, non solo dell'utente, ma anche dei famigliari.

Interessante notare che gli intervistati attribuiscono alla cooperativa un ruolo, quasi riparativo, nella risoluzione dei problemi con il personale socio-sanitario dei servizi pubblici, come a sottolineare la presenza di un approccio compensatorio da parte degli operatori della Fraternità.

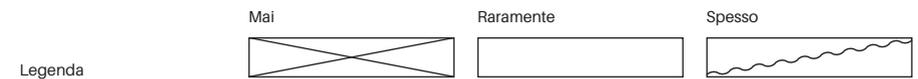
Supporto percepito grazie a La Fraternità



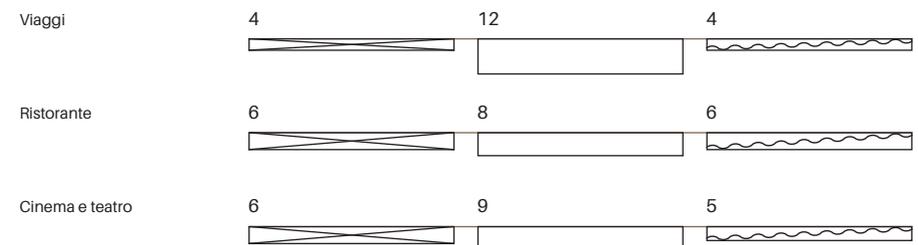
Benessere sociale famigliare

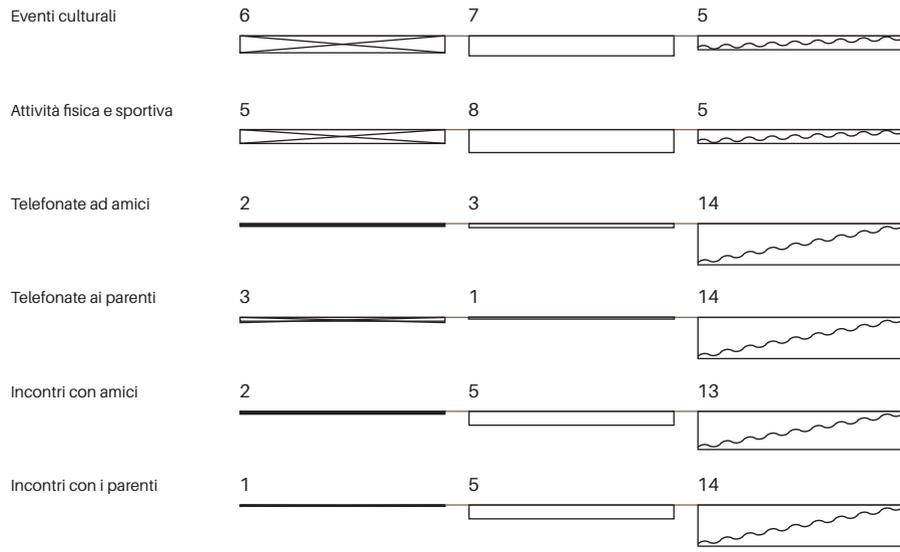
Il benessere sociale dei famigliari è stato esplorato rilevando la frequenza che caratterizza le attività partecipative e di socializzazione. Emerge un'alta frequenza di incontri e contatti con amici e famigliari, a fronte di una più ridotta frequentazione di eventi locali e attività ricreative.

Il 100% degli intervistati partecipa agli eventi organizzati dalla Fraternità, il 50% dichiara di parteciparvi molto spesso. Il 65% dei rispondenti dichiara di essere complessivamente soddisfatto del proprio livello di benessere sociale.



Benessere sociale famigliari (Frequenze)





8 Impatto delle attività di inserimento su lavoratori con svantaggio (parte b).

8.1 Benessere dei lavoratori con svantaggio e crescita professionale (Parte B)

Allo scopo di rilevare l'impatto delle attività di inserimento lavorativo sui lavoratori con svantaggio, sono stati intervistati tramite questionario n.83 lavoratori di cui n. 50 dipendenti con contratto a tempo determinato e indeterminato e n. 32 tirocinanti (3 mesi, 6 mesi, oltre 6 mesi). Il questionario ha esplorato diverse dimensioni relative alla **qualità della vita**:

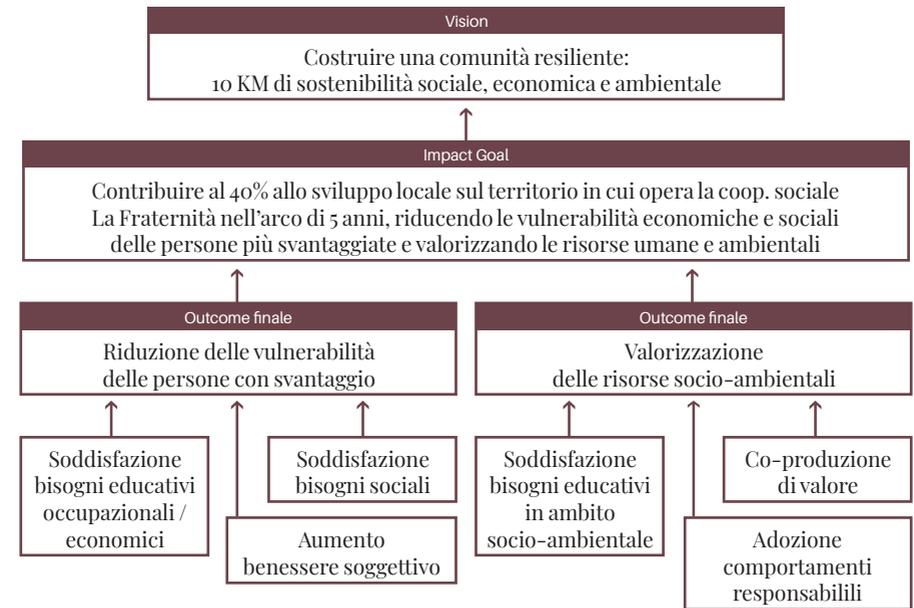
- ☞ a) Condizione occupazionale e competenze
- ☞ b) Condizione socio-economica
- ☞ c) Benessere personale
- ☞ d) Benessere sociale

Oltre a ciò, è stata misurata la performance lavorativa dei beneficiari di programmi di inserimento lavorativo e il suo cambiamento nel tempo. A questo scopo, sono stati somministrati n. 83 questionari ai capisquadra, in quanto referenti dei diversi servizi. Il questionario ha esplorato le seguenti aree di competenza:

- ☞ a) Infortuni, contestazioni, provvedimenti e segnalazioni
- ☞ b) Produttività
- ☞ c) Ritmo e puntualità
- ☞ d) Motivazione e competenze
- ☞ e) Competenze relazionali

Per ogni area i capisquadra hanno espresso una valutazione in termini di miglioramento/ peggioramento/nessuna variazione che è stata utilizzata come indicatore di **crescita professionale** dei lavoratori. Le dimensioni indagate tramite il questionario sono state individuate a partire dalla Teoria del cambiamento elaborata internamente dagli operatori, che ha consentito di identificare un obiettivo d'impatto (*impact goal*) e gli specifici risultati finali, intermedi e di breve termine (*outcomes*) necessari per concretizzarlo.

Catena di valore parte B



Caratteristiche dei lavoratori con svantaggio

Il campione di convenienza è composto in maggioranza da uomini (80%) di nazionalità italiana (84%). Il 70% ha come titolo di studio la licenza elementare o media, il restante 30% ha un diploma superiore (3 o 5 anni). Il 60% è celibe/nubile, non ha figli (76%) e vive solo/a (38%) oppure con la famiglia d'origine (21%). Le tipologie di lavoratori coinvolte sono mostrate nel grafico seguente:

Tipologia lavoratori con svantaggio

Dipendente a tempo determinato	16	Tirocinante (6 mesi)	10
Dipendente a tempo indeterminato	35	Tirocinante (oltre 6 mesi)	19
Tirocinante (3 mesi)	3		

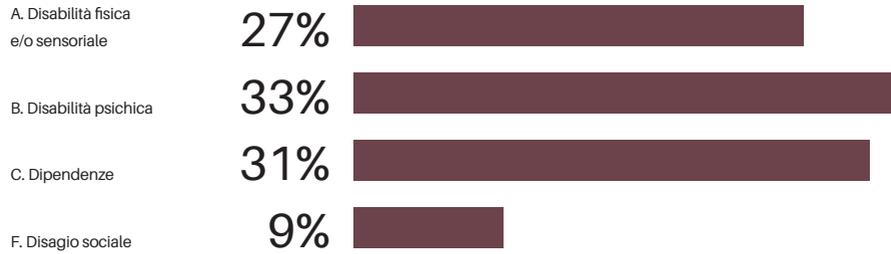
I tirocini sono dedicati in maggioranza (67%) all'inserimento lavorativo di soggetti fragili con svantaggio certificato, la restante parte è composta da tirocini per soggetti in condizione di disagio sociale con svantaggio con certificato (27%) e da tirocini di orientamento e formazione (6%).

Tipologia tirocinio

A. Orientamento e formazione (studenti)	6%	■
B. Inserimento o reinserimento lavorativo (svantaggio non certificato)	27%	■
D. Inserimento o reinserimento lavorativo per soggetti fragili (svantaggio certificato)	67%	■

Le tipologie di svantaggio dei lavoratori intervistati sono rappresentate nel grafico che segue.

Tipologia svantaggio



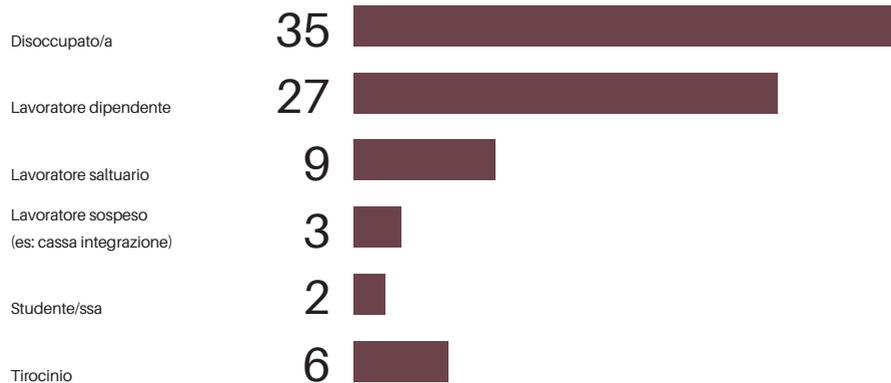
Qualità della vita dei lavoratori con svantaggio

a) Condizione occupazionale e competenze

I soggetti intervistati svolgono prevalentemente la mansione di operaio/a (72%), operatore ambientale (12%), addetto alle pulizie (9%), bracciante (5%), impiegato e autista (2%).

Il 55% opera nei servizi ambientali (rifiuti urbani e stazioni ecologiche), il 19% nei servizi conto terzi (assemblaggio e falegnameria), l'8% nella raccolta abiti, il 5% nella produzione agricola, il 5% nei lavori interni (cucina, manutenzione ecc.), il 4% nei servizi di pulizie e la restante parte (4%) nella manutenzione del verde e nei servizi cimiteriali. Il 42,7% era disoccupato prima di essere inserito nel programma di lavoro della Fraternità. Il 40% degli attuali lavoratori è stato assunto dopo aver svolto un tirocinio presso la cooperativa.

Condizione occupazionale precedente

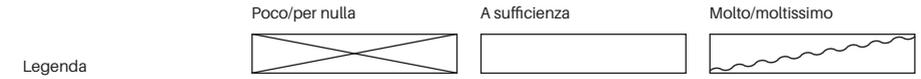


Ha svolto un tirocinio presso La Fraternità prima dell'assunzione?

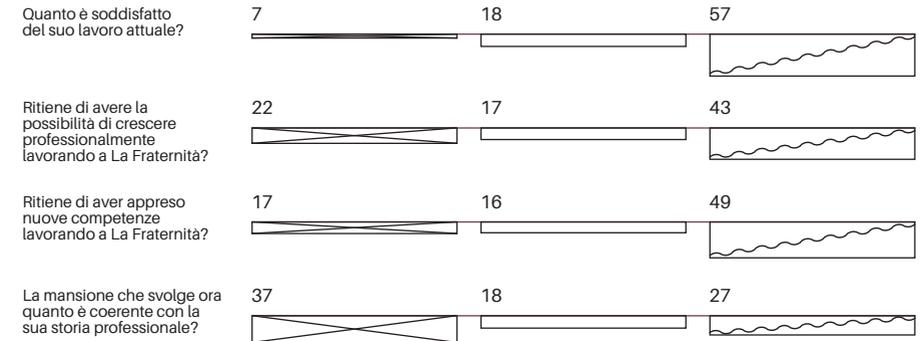


Ai lavoratori (dipendenti e tirocinanti) è stato chiesto di esprimere il loro livello di soddisfazione rispetto alla posizione lavorativa attuale, alla crescita professionale, all'acquisizione di nuove competenze e alla coerenza della sua storia professionale.

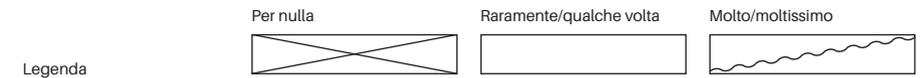
Mediamente il livello di soddisfazione è alto (molto/moltissimo) nelle prime di tre aree, si registra invece una maggiore insoddisfazione rispetto all'incoerenza tra la mansione svolta e la storia professionale degli intervistati (45%).



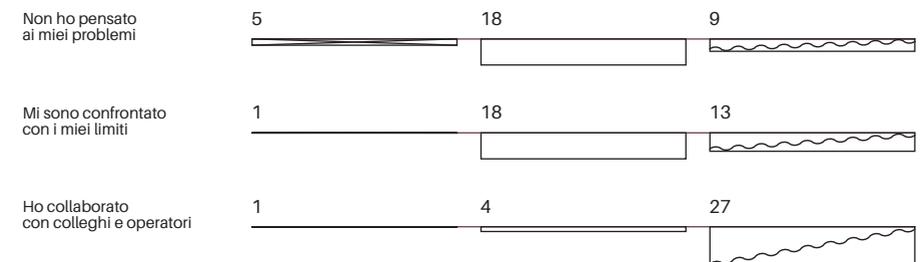
Livello soddisfazione dell'esperienza lavorativa

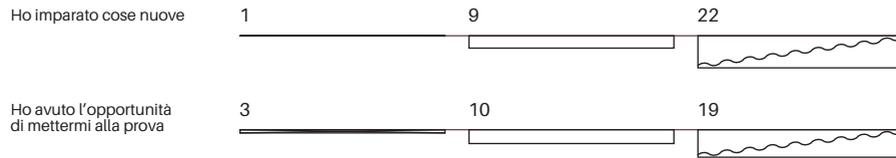


Ai tirocinanti in particolare è stato chiesto di valutare il livello di soddisfazione rispetto alla loro esperienza di inserimento in corso. I consensi maggiori si rilevano rispetto ai temi acquisizione di nuove competenze e collaborazione con colleghi e operatori.



Livello soddisfazione dell'esperienza di tirocinio





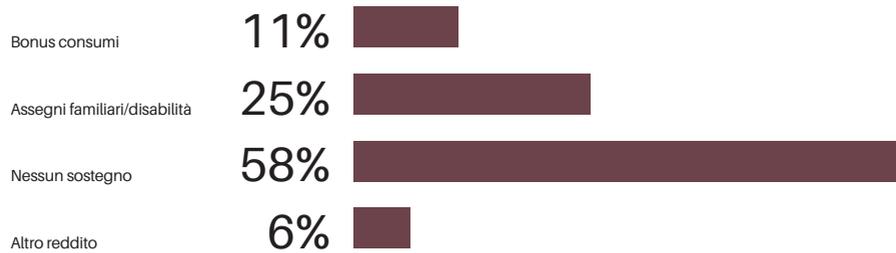
b) Condizione socio-economica

Allo scopo di indagare l'impatto dell'inserimento lavorativo sulla condizione socio-economica dei lavoratori dipendenti, cioè coloro che beneficiano in modo stabile di un reddito mensile, abbiamo esplorato la sostenibilità familiare e il potere d'acquisto.

Il 58% dei lavoratori dipendenti non percepisce alcun sostegno socio-economico pubblico, inteso come bonus per i consumi (Acqua, Energia Elettrica), assegni familiari, Reddito di cittadinanza o Family card.

Una ridotta percentuale (6%) fa affidamento su un secondo reddito familiare.

Attualmente la sua famiglia percepisce una delle seguenti forme di sostegno economico?



Considerando i redditi complessivi della sua famiglia, come arriva a fine mese?



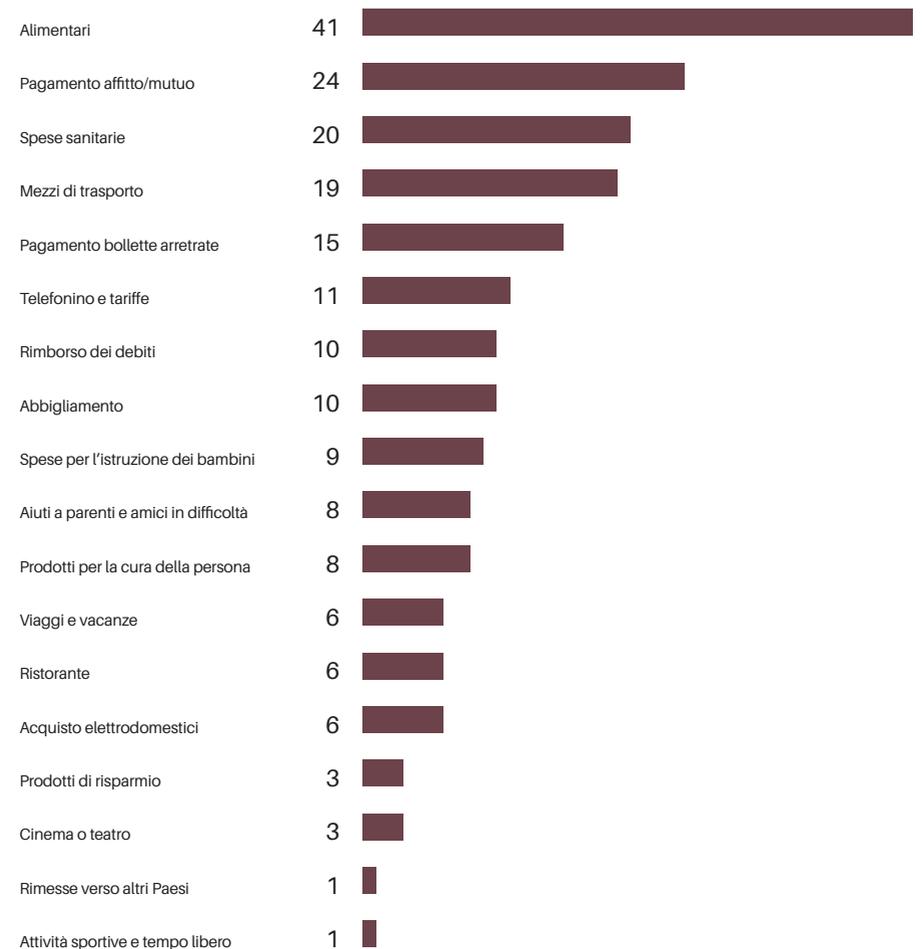
Il 50% dichiara di giungere a fine mese con molta difficoltà, il 25% con qualche difficoltà. Il reddito mensile familiare medio è di 1.400 euro e i nuclei familiari (acquisiti o di origine) sono composti mediamente da 2,5 persone.

Relativamente al potere d'acquisto, i lavoratori dipendenti dichiarano di aver investito il loro reddito in beni di prima necessità come "alimenti", "pagamento affitto/mutuo", "spese sanitarie". Alcune famiglie hanno orientato i consumi verso il pagamento di "debiti" e "bollette arretrate", altre hanno offerto "aiuto ad amici e parenti in difficoltà".

Nel grafico che segue è possibile rilevare le categorie di spesa in cui è stato impiegato il potere d'acquisto generato dall'opportunità lavorativa offerta dalla cooperativa. Senza il reddito attuale, infatti, i beneficiari e le relative famiglie avrebbero rinunciato ai seguenti consumi: "viaggi e vacanze", "ristorante", "abbigliamento", "cinema e teatro".

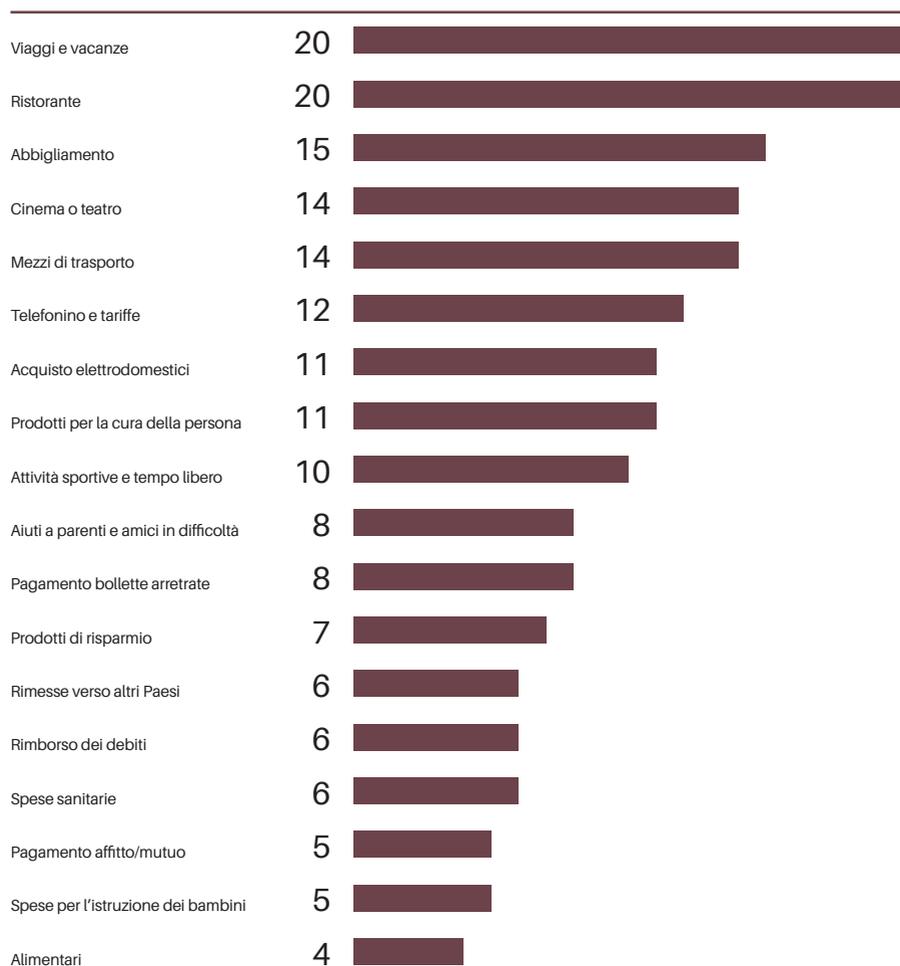
Seppur considerati beni secondari, dovrebbero essere valutati come importanti indicatori della qualità di vita familiare, in particolare del livello di benessere sociale. Dobbiamo infatti tenere conto che i soggetti intervistati appartengono a categorie di svantaggio ad alto rischio di esclusione sociale.

In quali beni o servizi ha investito nell'ultimo anno?



Nella lista troviamo anche beni che potremmo definire di media necessità, come “mezzi di trasporto” e “telefonino e tariffe”. Nei tempi moderni, infatti, sono considerate categorie di consumo fondamentali per un buon funzionamento quotidiano, oltre che beni strettamente connessi alla performance lavorativa.

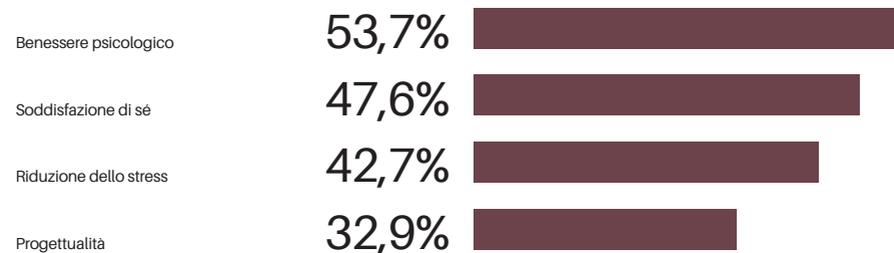
Se non avesse avuto il suo lavoro attuale, a quale di questi beni e servizi avrebbe rinunciato?



c) Benessere personale

Il benessere personale è stato esplorato considerando quattro aree: il benessere psicologico, la soddisfazione di sé, la gestione dello stress e la capacità di proiettarsi nel futuro. Le percentuali indicate nel grafico fanno riferimento alla frequenza di risposte particolarmente positive ottenute nelle quattro aree (molto/moltissimo e spesso/sempre). In generale, nei lavoratori con svantaggio si rileva un buon livello di benessere psicologico (53,7%) e una bassa progettualità (32,9%).

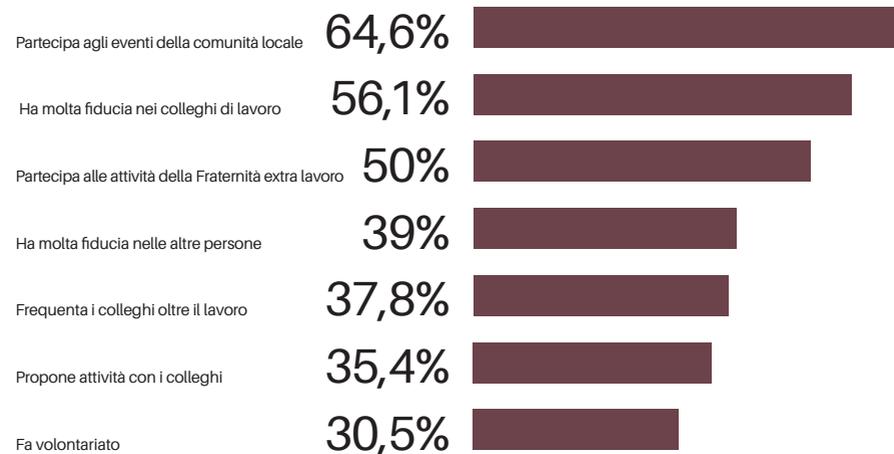
Punteggi della dimensione Benessere personale



d) Benessere sociale

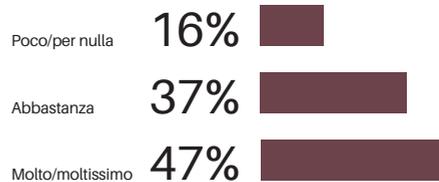
Il benessere sociale è stato esplorato considerando i livelli di fiducia sociale e di partecipazione sociale. In particolare è stato indagato il contributo specifico della Fraternità alla promozione di tale benessere, rilevando un discreto livello di fiducia nei colleghi di lavoro (56,1%) e una frequente attitudine a frequentare colleghi (37,8%) e attività organizzate dalla cooperativa negli orari extra-lavorativi (50%).

Punteggi della dimensione Benessere sociale

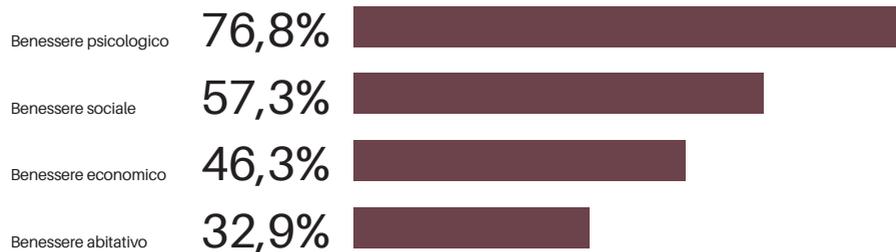


In sintesi, **il 39% dei lavoratori con svantaggio ha attribuito alla cooperativa un importante ruolo nel miglioramento della loro qualità di vita, in particolare nelle dimensioni relative al benessere psicologico (76,8%) e al benessere sociale (57,3%).** Un minor peso è stato attribuito alla capacità della cooperativa di migliorare il benessere economico (46,3%) e abitativo (32,9%).

In che misura lavorare a La Fraternità ha contribuito a migliorare la sua qualità di vita?



In quali dei seguenti ambiti ritiene di aver sperimentato il maggior cambiamento?



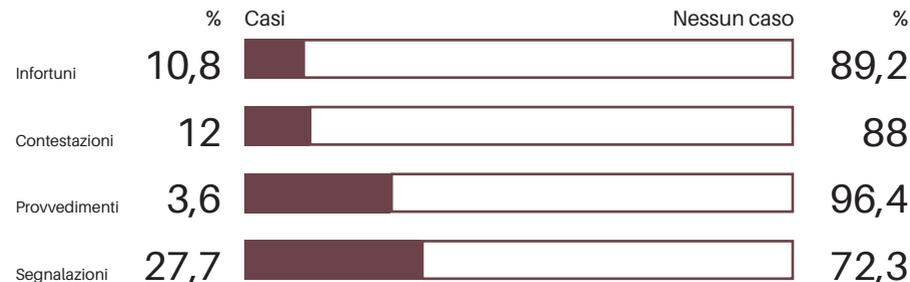
Performance lavorativa e crescita professionale

Ai capisquadra, referenti dei vari servizi, è stato chiesto di esprimere un'opinione rispetto a diverse abilità (aree) connesse alla performance lavorativa dei soggetti con svantaggio (dipendenti e tirocinanti). I capisquadra hanno inoltre segnalato per ogni area eventuali miglioramenti o peggioramenti, offrendo un ulteriore indicatore utile a rilevare il livello di crescita professionale dei singoli soggetti.

a) Infortuni, contestazioni, provvedimenti e segnalazioni

Il 27,7% dei lavoratori intervistati ha ricevuto una segnalazione nel corso del 2019, mentre si rilevano percentuali minori di contestazioni (12%) e provvedimenti (3,6%). Il 10,8% dei soggetti ha avuto un infortunio sul lavoro.

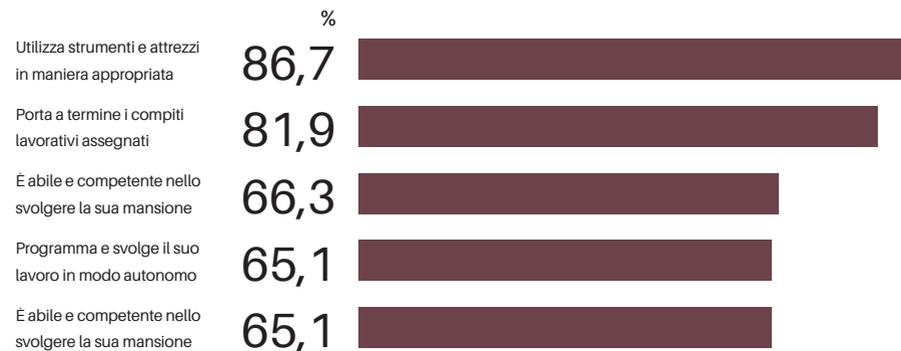
Percentuali infortuni, contestazioni, provvedimenti e segnalazioni



b) Produttività

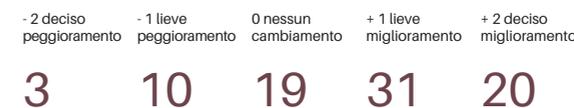
La produttività è stata rilevata considerando abilità e competenze dei lavoratori, inclusa la capacità di pianificare e svolgere il lavoro in modo autonomo. Prevale tra i lavoratori la capacità di utilizzare strumenti e attrezzi in maniera appropriata (86,7%) e di portare a termine i compiti assegnati (81,9%).

Punteggi dell'area Produttività



Variazioni rilevate nella area Produttività

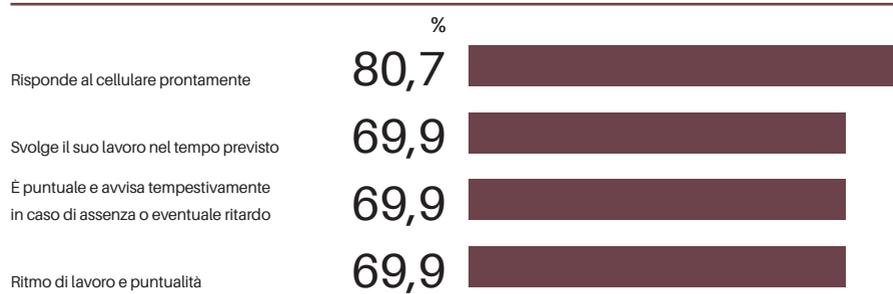
Secondo i capisquadra, il 61,4% dei lavoratori è cresciuto professionalmente nella dimensione produttività.



c) Ritmo e puntualità

Il ritmo di lavoro e la puntualità sono indicatori importanti per determinare l'efficienza di un lavoratore. Si registrano punteggi mediamente positivi, in particolare rispetto alla rapida reperibilità dei lavoratori (80,7%).

Punteggi dell'area Ritmo di lavoro e Puntualità



Variazioni rilevate nella area Ritmo di lavoro e Puntualità

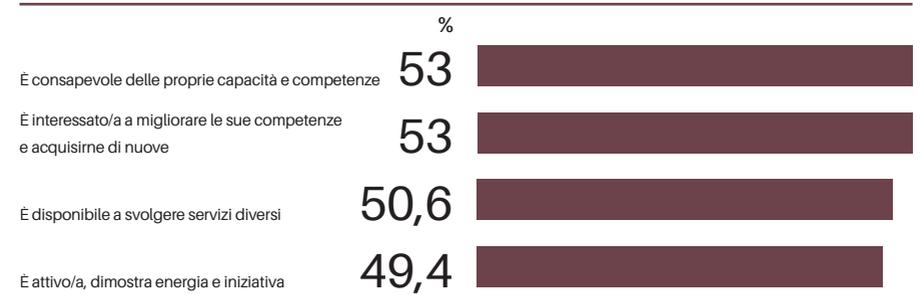
I capisquadra rilevano miglioramenti in questa area di competenza per il 60,2% dei lavoratori.



d) Motivazione e competenze

L'area motivazione e competenze è stata esplorata considerando l'interesse e lo spirito di iniziativa mostrati, la flessibilità e la consapevolezza/fiducia nelle proprie capacità.

Punteggi dell'area Motivazione e Competenze



Variazioni rilevate nella area Motivazione e Competenze

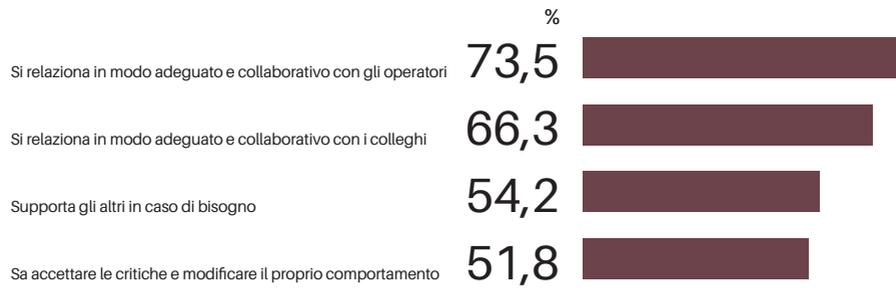
Si rilevano punteggi più bassi rispetto alle altre aree di competenza. Ciononostante, i capisquadra rilevano un netto miglioramento di queste capacità per il 60,2% dei lavoratori.



e) Competenze relazionali

L'area competenze relazionali è stata esplorata considerando la capacità del lavoratore di relazionarsi sia con i pari che con l'"autorità". Il 73,5% dei lavoratori si relaziona in modo adeguato con gli operatori e il 66,3% con i colleghi. Circa metà dei lavoratori è supportivo con i colleghi (54,2%) e disposto ad accettare le critiche (51,8%).

Punteggi dell'area Competenze relazionali



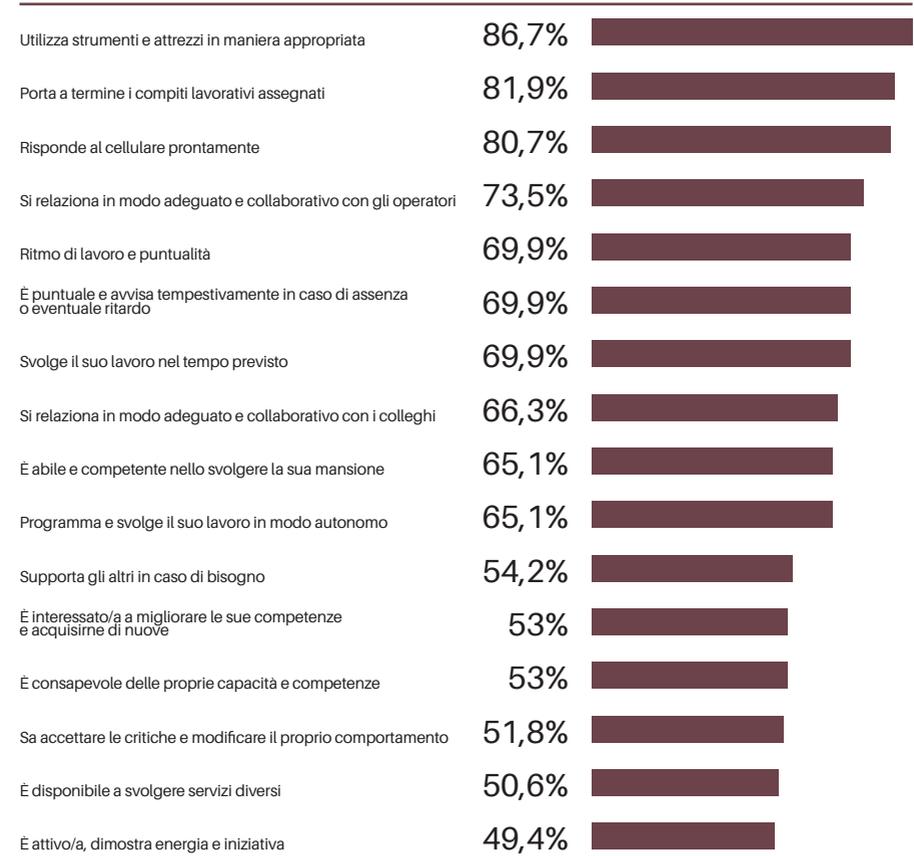
Variazioni rilevate nella area Competenze relazionali

Si rilevano punteggi più bassi rispetto alle altre aree di competenza. Ciononostante, i capisquadra rilevano un netto miglioramento di queste capacità per il 60,2% dei lavoratori.



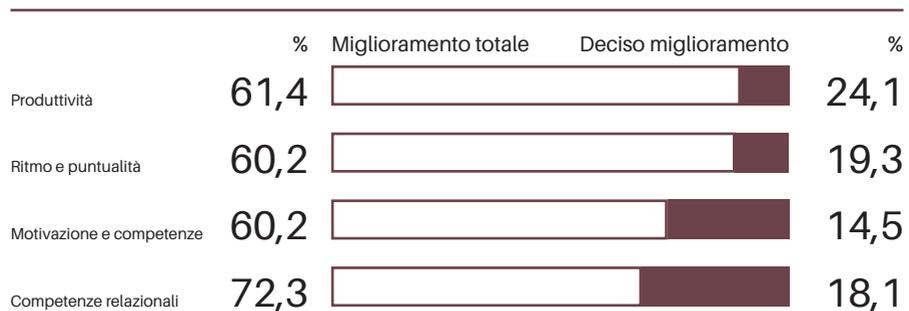
In sintesi, **le aree in cui si registra una maggior performance lavorativa sono relative alla produttività (86,7%) e al ritmo di lavoro/puntualità (81,9%, 80,7%)**. Una performance più bassa si rileva nell'area motivazione e competenze (49,4%, 50,6%).

Sintesi performance lavorativa



La crescita professionale riguarda il 60,2-61,4% dei lavoratori, in particolare si rileva un'attribuzione di deciso miglioramento nella dimensione produttività (24,1%).

Sintesi punteggi Crescita professionale



9 Qualità e accessibilità ai servizi.

9.1 Livello di soddisfazione dei servizi rispetto ai bisogni di utenti e familiari (parte A)

Allo scopo di rilevare il grado di soddisfazione dei servizi offerti nella parte A sono stati somministrati **questionari ad hoc ai famigliari degli utenti in carico ai Centri Diurni della cooperativa**. Il questionario è stato testato nel 2019 in via sperimentale rilevando l'opinione di n.20 caregivers. I caregivers hanno assegnato un punteggio ad ogni item utilizzando una scala likert a 5 punti (da 1= scarso a 5= ottimo). Il punteggio di ogni area è stato ottenuto dalla media assegnata ai singoli item.

Livello di soddisfazione di utenti e famigliari - parte A

Aree	Item	Punteggi	
Attività svolte dall'utente presso il Centro (4,1)	Attività occupazionali	3,9	
	Attività motorie	4,2	
	Attività espressive	4	
	Ludiche e sociali	4,3	
Rapporto con gli operatori del Centro (4,5)	Comunicazione Centro-famiglia	4,6	
	Fiducia nell'equipe educativa	4,6	
	Capacità di soddisfare le esigenze dell'utente	4,6	
	Qualità del Progetto Educativo Individuale	4,1	
Ambienti (4,6)	Pulizia dei locali	4,7	
	Accoglienza degli ambienti	4,6	
Servizio pasti (4,5)	Adeguatezza del menù	4,5	
	Qualità degli alimenti	4,5	
Servizio trasporti (4,2)	Puntualità e affidabilità dell'autista	4,3	
	Idoneità automezzi	4,1	

I punteggi più alti sono stati assegnati per la pulizia dei locali (4,7), fiducia nell'equipe lavorativa (4,6), accoglienza degli ambienti (4,6), qualità del progetto individuale (4,6) e comunicazione Centro-famiglia (4,6). Punteggi più bassi, ma comunque positivi, sono stati attribuiti alle attività occupazionali (3,9), e alle attività espressive (4).

Le aree in cui si registra il più alto livello di gradimento sono "ambienti" (4,6) e "rapporto con gli operatori del centro" (4,5), quella col livello più basso è "attività svolte presso il centro" (4,1).

9.2 Livello di soddisfazione dei servizi da parte di clienti e committenti (Parte B)

Allo scopo di rilevare il grado di soddisfazione dei servizi offerti nella parte B sono stati somministrati **questionari ad hoc ai principali committenti pubblici** (Comune/regione, Enti di ricerca, Servizi Sociali/Servizi Sanitari del territorio). Il questionario è stato testato nel 2019 in via sperimentale rilevando l'opinione di n.6 committenti. I committenti hanno espresso il loro livello di soddisfazione sui servizi cimiteriali, di manutenzione del verde, inserimenti lavorativi di persone con svantaggio e inserimento utenti in CsrD.

I punteggi sono stati attribuiti ad ogni item utilizzando una scala likert a 5 punti (da 1= gravemente insufficiente a 5= ottimo). Il punteggio di ogni area è stato ottenuto dalla media assegnata ai singoli item.

Livello di soddisfazione dei committenti - parte B

Aree	Item	Punteggi	
Opinioni generali sul servizio (4,1)	Rispondenza dei risultati alle aspettative	3,8	
	Adempimento dei requisiti contrattuali	4,1	
	Adempimento di richieste non stabilite nel contratto	4,3	
Qualità del servizio erogato (4,1)	Efficienza nell'erogazione del servizio	4	
	Competenza e professionalità personale	4	
	Precisione e rispetto della tempistica	3,6	
	Continuità del servizio	4,1	
	Idoneità dell'organizzazione del servizio	4	
	Cortesie e disponibilità del personale	4,6	
	Efficienza e supporto nella gestione delle emergenze	4,1	
Qualità della relazione (4,2)	Chiarezza dei contenuti dell'offerta	4,1	
	Capacità di ascoltare le richieste del committente	4,5	
	Capacità di rispondere in maniera tempestiva	4	
Sicurezza e ambiente (3,8)	Rispetto delle misure di sicurezza	3,8	
	Rispetto delle disposizioni in tema ambientale	3,8	

I punteggi più alti sono stati assegnati alla cortesia e disponibilità del personale (4,7), alla capacità di ascoltare le richieste del committente (4,5), all'adempimento di richieste extra-contrattuali (4,3). Punteggi più bassi, ma comunque sufficienti, sono stati attribuiti alla precisione rispetto della tempistica (3,7), al rispetto delle misure di sicurezza e delle disposizioni ambientali (3,8) e alla rispondenza dei risultati alle aspettative (3,8).

L'area in cui si registra il più alto livello di gradimento è la "qualità della relazione" (4,2), quella col livello più basso è "sicurezza e ambiente" (3,8).

Oltre all'attribuzione dei punteggi nelle diverse aree è stato chiesto ai committenti di esprimere un giudizio complessivo sulla cooperativa e di segnalare l'eventuale miglioramento o peggioramento della qualità dei servizi.

Giudizio complessivo sulla Cooperativa



Rispetto agli anni precedenti, come ha trovato i nostri Servizi?



10 Creatività e innovazione.

Nell'ambito della creatività e dell'innovazione, la Fraternità ha sperimentato soluzioni innovative sia a livello di processo organizzativo che di servizi. Si propongono di seguito due esperienze innovative dedicate a formulare nuove risposte ai bisogni dell'utenza dei servizi della parte A della cooperativa.

10.1 Il progetto LUNA (My Own Organizations Network)

“Perché chi è uguale possa essere differente”

La Luna è un nuovo servizio educativo sperimentale della Cooperativa La Fraternità supportato dall'associazione di famiglie Men On the MOON.

Nasce dalla richiesta di un gruppo di famiglie di ragazzi e ragazze con disabilità che frequentano o hanno appena terminato l'ultimo anno delle scuole superiori.

In rete con enti pubblici, associazioni e imprese locali la Luna sperimenta un nuovo modello multi-contesto di progettazione educativa individualizzata orientata al “durante e dopo di noi” già dall'ultimo anno di scuola del ragazzo/a con disabilità.

Per la persona che arriva sulla Luna viene creato un progetto di vita individualizzato con relativo budget di attuazione nel medio/ lungo periodo.

In base al singolo PDV, l'equipe educativa della Luna si occupa, in collaborazione con i servizi, la famiglia e la persona stessa, di individuare sul territorio i contesti reali in cui la persona andrà a lavorare attivamente sui propri obiettivi individualizzati attraverso un calendario settimanale personalizzato.

Si tratta dunque di un unico progetto a 360 gradi ritagliato sulla singola persona, declinato nella sua quotidianità e concretizzato in più contesti attraverso un intervento educativo dinamico e in rete con diversi partner e figure educative nell'orizzonte della massima autonomia possibile.

L'acronimo “MOON” sta proprio per “la mia rete di organizzazioni”. Una rete pensata come una struttura agile, costituita da legami forti ma capace di decostruirsi e adattarsi in funzione dei bisogni.

La Luna nasce dalla richiesta di un gruppo di famiglie di ragazzi e ragazze con disabilità che frequentano gli ultimi anni delle superiori.

Il progetto è dunque conseguenza di una manifesta trasformazione strutturale in cui i beneficiari non siano considerati solo utenti passivi portatori di bisogni, ma assetholder, ossia anche portatori di risorse.

Nel 2019 il progetto Luna ha coinvolto n. 5 utenti con disabilità media e lieve, di età compresa tra i 21 e i 22 anni e residenti nel territorio di Rimini e provincia.

I destinatari del progetto hanno beneficiato in media di:

- ☞ 21 ore settimanali di supporto individualizzato (per 5 utenti)
- ☞ 12 ore settimanali di tirocinio - attività operosa in azienda (per 5 utenti)
- ☞ 4 ore settimanali di attività di revisione in sede (per 5 utenti)
- ☞ 4 ore settimanali di attività domiciliare (per 2 utenti)

Nel percorso formativo hanno appreso le seguenti competenze: utilizzo di software gestionale, controllo e archiviazione documenti, piegatura abbigliamento, etichettamento, produzione di cartellini artigianali per abbigliamento, inventario, pulizia e riordino ambienti di lavoro, allestimento dei prodotti alimentari per la vendita, controllo merci.

Sono stati realizzati n. 8 incontri con imprese del territorio a seguito dei quali è stato possibile attivare n. 3 tirocini e n. 1 nucleo in piccolo gruppo.

Le ore di tirocinio totali sono state n.504, le ore di nucleo n. 144, le ore di alternanza scuola-lavoro n. 72 e le ore di Job coaching n.696.

Il modello Luna non è inquadrabile dai servizi sociali del territorio in nessuna categoria attualmente esistente (Centro diurno, centro socio occupazionale, centro aggregativo, ecc.) perciò non è prevista alcuna procedura di accreditamento.

Nel 2019 il Progetto ha conseguito un finanziamento di 40.000€ tramite istruttoria pubblica (Piani di Zona) per lo svolgimento delle attività previste con **5 utenti** inviati dall'AUSL di Rimini. Nel corso del 2019 il progetto ha raccolto un totale di 33.689 Euro tramite liberalità, contributi privati e iniziative di autofinanziamento.

10.2 LA PIETRA SCARTATA

“La Pietra Scartata” è un centro misto A e B che coniuga l'accoglienza e l'educazione alla condivisione attraverso il lavoro.

Il centro, entrato nella Fraternità nel 2007, inizia la sua storia vent'anni prima nell'entroterra riminese dal desiderio di realizzare un luogo dove le persone “scartate” dalla società potessero ritrovare la propria dignità attraverso il lavoro e la relazione.

“La Pietra Scartata” è un luogo in cui le diverse capacità e le differenti difficoltà di chi vi lavora diventano “ricchezza” al servizio di un progetto portato avanti tutti insieme.

Ubicato nei dintorni di San Clemente, nell'entroterra collinare riminese, il Centro si occupa della trasformazione di prodotti provenienti da agricoltura biologica e della relativa commercializzazione attraverso il marchio “La Madre Terra”.

All'interno della struttura è operativo un “Centro di lavoro protetto”, in convenzione con l'ASL di Rimini, a beneficio di persone con disabilità psico-fisiche. Il centro si occupa anche della commercializzazione di prodotti di altre cooperative aderenti al consorzio “Condividere”.

Nel 2019 lavoravano all'interno del Centro n.12 dipendenti di cui n.2 Educatori e n.1 Operatore socio-sanitario. Sono stati attivati n. 12 tirocini, n. 8 per soggetti senza svantaggio e n. 4 per soggetti con disabilità moderata.

In generale il Centro socio occupazionale ospita soggetti adulti, dopo il compimento del 14° anno di età, portatori di handicap, non autosufficienti e/o autonomi, per minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali, per i quali non è stato possibile, al momento e in alcun modo, prevedere forma di inserimento al lavoro tradizionale. All'interno del Centro socio occupazionale vengono realizzati programmi di riabilitazione e risocializzazione mirati in particolare al recupero delle residue abilità lavorative o al mantenimento delle abilità occupazionali.

Periodicamente sono presenti gruppi di giovani che intendono sperimentare, tramite il lavoro quotidiano all'interno della struttura, momenti di impegno e condivisione. L'obiettivo fondamentale è dunque *attuare, in una eterogeneità di persone ed esperienze, forme alternative di vita comunitaria*, favorendo la crescita umana e professionale delle singole persone.

11 Sostenibilità dell'azione sociale.

L'analisi costi benefici consente di verificare gli effetti economici della cooperazione sociale di tipo B sui budget pubblici (Stato, Regioni, Comuni) a seguito dei programmi di inserimento lavorativo di soggetti con svantaggio fisico, sensoriale, psichico e sociale. L'analisi si realizza attraverso l'individuazione di una serie di fattori quantitativi inerenti, da un lato, i benefici generati per la Pubblica Amministrazione (vantaggi generati e risparmi), dall'altro, i costi sostenuti dalla Pubblica Amministrazione. Il saldo rappresenta quindi il beneficio netto sostanziale della Pubblica Amministrazione ottenuto in un determinato esercizio amministrativo.

Il beneficio netto generato per la PA grazie agli inserimenti lavorativi, si traduce in un risparmio per la comunità, poiché tali somme potranno essere investite in altre iniziative a favore della collettività.

I benefici apportati dalle cooperative sociali di tipo B ai budget pubblici sono di diverso tipo: le imposte sui redditi versate dai lavoratori svantaggiati, l'IVA prodotta dagli stessi, le spese pubbliche evitate/risparmiate grazie al miglioramento dei soggetti inseriti (es: servizi sociali a tariffa, reddito minimo da garantire, pensione di invalidità). D'altro canto, i costi sono legati alle esenzioni fiscali per le cooperative sociali e ai contributi pubblici garantiti alle stesse per l'inserimento al lavoro dei soggetti con svantaggio.

L'analisi è stata realizzata con il metodo Valoris, apportando alcune personalizzazioni utili a valorizzare le specifiche categorie di svantaggio in carico alla cooperativa.

I dati necessari all'analisi sono stati estratti da diversi documenti giustificativi, come il bilancio ad esercizio chiuso, i documenti fiscali e le Certificazioni Uniche del datore di lavoro, e consultando il sistema informativo interno, come i dati derivanti dalla gestione delle risorse umane e i dati estratti da valutazione della situazione e dei bisogni effettuate dalla cooperativa stessa.

Nel 2019, come esito degli inserimenti lavorativi, la cooperativa contava **n. 114 lavoratori con svantaggio**, di cui n. 59 assunti come dipendenti e n. 55 accolti come tirocinanti.

In base alla tipologia di svantaggio, i lavoratori erano così suddivisibili: 32% con disabilità fisica e sensoriale, il 29% con disabilità psichica, il 24% con problemi di dipendenze, l'1% in misure alternative e restrittive. Inoltre, era presente un 15% di soggetti con svantaggio non certificato, ascrivibile alla categoria "disagio sociale".

Dall'analisi è emerso che il valore generato dalla cooperativa sociale La Fraternità nel 2019 per la Pubblica Amministrazione è stato pari a 606.308 Euro, con un valore medio per utente di 5.318 Euro.

Il valore generato, cioè il risparmio per la PA, è dato dalla differenza tra il **beneficio complessivo** generato, pari a **966.265 Euro** (gettito IVA, gettito IRPEF e addizionali, risparmio su tariffe servizi socio assistenziali e reddito minimo garantito) e il **costo complessivo** sostenuto, pari a **359.957 Euro** (dovuti a contributi INPS, motivazionali, contributi vari ed esenzioni fiscali, IRAP e bolli).

Il beneficio complessivo generato è stato così distribuito: il 65% allo Stato, il 34% ai Comuni e l'1% alla Regione.

Benefici PA 2019

966.265€

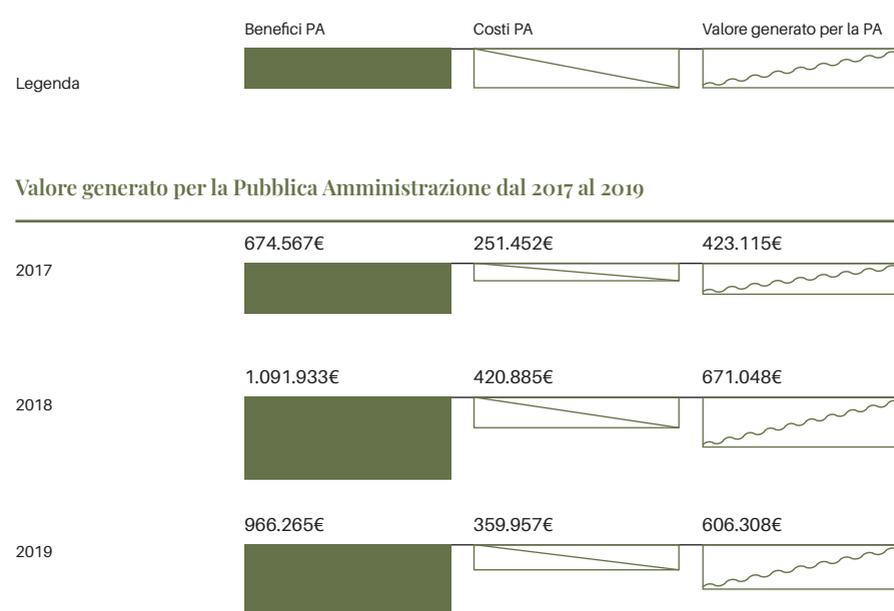
Benefici allo Stato	623.787€		64%
Benefici ai Comuni	334.475€		35%
Benefici alla Regione	8.002€		1%

Il rapporto benefici/costi, (cioè la misura di quanto valore viene generato dalla cooperativa per ogni euro investito, è stato pari a **2,68**. Il che significa che, per ogni euro di investito, la cooperativa ha generato valore per **2,68 Euro**. Inoltre, ai Referenti dei servizi della parte B è stato chiesto di valutare il "posizionamento alternativo" delle persone con svantaggio, ovvero che cosa sarebbe accaduto nel caso in cui non ci fosse stata la cooperativa sociale La Fraternità.

Due le opzioni: il soggetto sarebbe stato accolto da un'altra cooperativa (e quindi comunque inserito al lavoro), oppure, il soggetto sarebbe rimasto disoccupato (quindi con i canonici costi, da parte dello Stato, per il suo mantenimento).

È stato stimato che il **44% dei soggetti con svantaggio attualmente occupati presso La Fraternità, non avrebbe trovato un posizionamento alternativo, rimanendo quindi completamente a carico del Pubblico e delle famiglie. Questa percentuale sale al 62% per i soggetti con svantaggio attualmente inseriti nei tirocini.**

Volendo calcolare il risparmio per la PA, dovuto ai costi di mantenimento evitati per i soggetti difficilmente inseribili in altri programmi lavorativi, il valore generato corrisponderebbe a **324.488 Euro, con un valore medio di 2.846 Euro per soggetto.**



Considerando gli esiti delle analisi costi benefici degli ultimi tre anni, si stima che il valore complessivo generato per la Pubblica Amministrazione e, dunque, per la comunità sia pari a **1.700.471 Euro**.

Benefici PA
2017 - 2019

2.732.764€

Benefici allo Stato	1.669.552€		61%
Benefici ai Comuni	1.043.763€		38%
Benefici alla Regione	19.449€		1%

I benefici totali, invece, ammontano a **2.732.764 €** e sono stati così distribuiti: il 61% allo Stato, il 38% ai Comuni e l'1% alla Regione.



LA FRATERNITÀ SOC. COOP SOCIALE | REPORT D'IMPATTO SOCIALE