



BILANCIO SOCIALE  
ANNO 2019





## INDICE

Prefazione	4
Le novità del 2019	6
2020: a cosa stiamo lavorando?	7
Chi siamo	9
La nostra storia	11
La governance	13
I rapporti con il territorio	19
Le risorse umane	25
I servizi per persone con disabilità	31
I servizi per persone anziane	37
I servizi per minori e giovani	43
I sistemi: privacy, qualità e sicurezza	49
I dati economici	52
Il piano di sviluppo	57
Indicatori di sintesi	59
Nota metodologica	60

## PREFAZIONE



Le ore in cui ci troviamo a scrivere queste righe sono ore difficili. Da più di trent'anni, infatti, siamo abituati a stare nel territorio, a progettare con esso, a guardare al futuro, ad essere in continuo fermento. Ora ci viene chiesto di stare fermi, di stare distanti... Ci viene chiesto poche settimane dopo la presentazione in assemblea delle linee di sviluppo di Cooperativa Margherita per i prossimi tre anni. Chi avrebbe immaginato come sarebbe cambiata la prospettiva? Ma proprio quando l'orizzonte temporale delle nostre decisioni sembra definito dalle date scritte in un susseguirsi di Decreti Ministeriali, ci accorgiamo di quanto i nostri obiettivi per il prossimo triennio siano interventi quanto mai indispensabili e urgenti. Uno dei primi temi sui quali ci siamo fermati a riflettere è la povertà. L'emergenza sanitaria in corso ha reso ancora più evidente quanto sottile sia il confine tra chi ce la fa e chi no, quanto sia facile scivolare dall'altra parte. La riduzione del reddito, l'isolamento, il limitato accesso ad alcune opportunità come la partecipazione alla vita sociale, la formazione e le nuove tecnologie, sono cause di esclusione. Anche per questo continueremo a tenere aperti servizi in sofferenza economica per continuare a promuovere valori come cittadinanza, partecipazione ed inclusione, nel delicato equilibrio tra sostenibilità economica e sociale. Valuteremo così il nostro lavoro misurandone le ricadute sul benessere delle persone e della comunità.



Un altro impegno per i prossimi tre anni è sviluppare azioni affinché il welfare aziendale che contribuiamo a promuovere sia davvero generativo, a beneficio anche di chi non vi ha accesso e quindi di tutta la collettività.

Stiamo cambiando modo di intendere il territorio. I nostri nuovi confini sono le reti con le quali ogni giorno lavoriamo, progettiamo... dalle reti intorno alle persone che seguiamo a quelle che ci aiutano ad allargare gli orizzonti in Europa. Lavoreremo con l'obiettivo di valorizzare e potenziare le reti esistenti mettendo in circolo competenze e contatti, facendoci contaminare e arricchire da altri punti di vista.

Il 2019, infine, è stato l'anno della prima annualità del progetto Dopo di Noi della rete "Il Futuro è Adesso", di cui siamo promotori. Questo ci ha portati a nuove riflessioni attorno al concetto di "abitare sociale" che, per noi, si traduce nel far star bene la persona dov'è, nel rispondere al suo bisogno di abitare, di avere un luogo in cui sentirsi a casa.

Oggi vogliamo ringraziare i nostri colleghi. Quelli che ogni giorno entrano nelle case dei nostri beneficiari più fragili: persone disabili, anziane, bambini e giovani... I nostri colleghi che non possono stare a casa perché sono operatori socio sanitari o educatori impegnati a sostenere altre persone, a non lasciarle a casa da sole, ancora di più in un momento difficile come questo... Grazie, grazie davvero!

Marica Scremin, Presidente  
Loreta Novello, Coordinatore Generale  
Marzo 2020

## LE NOVITÀ DEL 2019



### CERTIFICAZIONE SA 8000:2014

Completando il lavoro di adeguamento della gestione, nel 2019 Margherita ha ottenuto la certificazione relativa alla norma SA8000:2014 che riguarda alcuni aspetti della responsabilità sociale, legati in particolare a sicurezza e diritti dei lavoratori.

### M'AMA NON M'AMA

M'ama non M'ama è un servizio dedicato alle donne in ogni fase della loro vita, a promozione del loro benessere. Gestito da un'ostetrica e una psicologa, dal 2019 il servizio offre occasioni di socializzazione, confronto, sostegno e formazione.



### PUNTO SERVIZI

Nel 2019 lo sportello informativo sul welfare è diventato un punto servizi per la cittadinanza e le aziende. Al suo interno vengono connesse iniziative private e bisogni sociali, così da incrementare le risposte complementari al welfare pubblico.



### GREEN AGEING

Il 2019 ha visto la piena attuazione del progetto a favore dell'invecchiamento attivo, la valorizzazione di spazi urbani e lo scambio intergenerazionale, realizzato con le Amministrazioni Comunali e le associazioni di Dueville e di Bolzano Vicentino.

### MIND INCLUSION 2.0

Nel corso dell'anno i gruppi di lavoro del progetto europeo si sono riuniti più volte per confrontarsi e co-progettare la piattaforma web dove sarà possibile recensire luoghi ed attività inclusivi per persone con disabilità intellettiva.



### IL FUTURO È ADESSO

Il 2019 è stata la prima annualità del progetto Dopo di Noi della rete il Futuro è Adesso, per l'autonomia, anche abitativa, di persone con disabilità. A Sandrigo sono iniziate le esperienze di convivenza e a Montegalda le attività di inserimento socio-lavorativo.

## 2020: A COSA STIAMO LAVORANDO?



### RURAL NEEDS

A fine 2019 Margherita ha aderito come partner, assieme a enti spagnoli, portoghesi e austriaci, al progetto europeo Rural Needs & Mobile Learning. L'obiettivo principale è quello di attivare studi e percorsi formativi legati all'assistenza di persone non autosufficienti ed anziane. La formazione avverrà anche a distanza, in modo da favorire la partecipazione e, di conseguenza, la diffusione di competenze importanti nell'adeguata cura della persona.



### RIMODULAZIONE DELLA GOVERNANCE

Per governare al meglio la crescente complessità che caratterizza il lavoro all'interno della cooperativa ed il contesto esterno, i due organi di governance di Margherita, Consiglio di Amministrazione e Coordinamento Operativo, hanno intrapreso un percorso di analisi, rimodulazione e potenziamento del modello organizzativo, accompagnati da un consulente esterno.



### CREABILITY

Nel 2019 sono aumentate le richieste di attivazione di sostegno educativo domiciliare a favore di bambini e ragazzi con disabilità da parte dei servizi sociali. Per rispondere a questo nuovo bisogno, nel nuovo anno, l'area minori e l'area disabilità lavoreranno a nuove proposte sviluppando il progetto Creability, nato per offrire a bambini e ragazzi dai 7 ai 14 anni occasioni per vivere un tempo libero di qualità e di relazione assieme ai pari, rafforzando autonomie e competenze attraverso attività di gruppo.



### POTENZIAMENTO "SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE"

La sede di Cooperativa Margherita è un edificio ad alta efficienza energetica, costruito impiegando tecnologie e materiali a ridotto impatto sull'ambiente. Lo stesso impegno per uno sviluppo sostenibile, rispettoso della natura e delle generazioni future, ha accompagnato la scelta di acquistare auto e furgoni ibridi e continuerà a caratterizzare quelle future, probabilmente anche con nuove certificazioni internazionali.



## CHI SIAMO

**“Alle origini della nostra scelta di fare cooperativa sta un desiderio di impegno e di responsabilità sociale, la volontà di avere cura dei soggetti più deboli, la decisione di contribuire allo sviluppo armonico, equo e sostenibile della comunità”.**

### VISION

Un territorio socialmente responsabile, una comunità in cui accoglienza, integrazione e partecipazione siano valori comuni e condivisi.

### MISSION

Lavorare in sinergia con le risorse del territorio e nei contesti di vita, affinché ogni persona sia protagonista della propria esistenza e parte attiva della comunità. Progettiamo e gestiamo servizi ed eventi promuovendo la cittadinanza, l'inclusione, l'autodeterminazione, la partecipazione, l'informazione e la cultura. Ci rivolgiamo a tutta la cittadinanza ed in particolare a persone con disabilità, anziani, bambini e giovani.



## LA NOSTRA STORIA

1987	Nasce Cooperativa Margherita	Nasce il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)
1988		Aprire il primo centro diurno per persone con disabilità
1998	Iniziano i soggiorni climatici	
2000		Nasce il sostegno socio educativo domiciliare per minori (SSE)
2003	Nasce l'Agenzia Territoriale per l'inserimento socio-occupazionale di persone con disabilità	
2004	Nasce il Servizio Domiciliare per persone con Disabilità (SDD)	
2007	Aprire il primo centro diurno per anziani In Gaja	
2008	2008 Aprire il primo centro educativo pomeridiano per minori in difficoltà	
2012	Accreditamento per il Servizio Volontario Europeo presso l'Agenzia Nazionale per i Giovani (ANG)	
2016	Apertura della nuova sede in via A. Andretto, 7 Sandrigo	
2017	Apertura del *Bargherita, spazio d'intersezione tra interno ed esterno della Cooperativa	
2018	Ottenimento della certificazione ISO 9001 relativa al sistema di gestione per la qualità	
2019	Ottenimento della certificazione SA800R alla Responsabilità Sociale d'Impresa	
oggi		

Esente da bollo e da tassa di registro a' sensi della legge sul bollo - tabella Allegato B) (Art. 43 e art. 6 della Tabella C - legge del Registro).  
 N. 73729 di Repertorio N. 11458 di Raccolta  
 ATTO COSTITUTIVO di SOCIETA' COOPERATIVA a RESPONSABILITA' LIMITATA  
 REPUBBLICA ITALIANA  
 L'anno millenovecentoottantasette, il giorno dieci - del mese di settembre -



**Denominazione Sociale**  
 MARGHERITA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

**Codice Fiscale**  
 01939680243

**Forma giuridica**  
 società cooperativa, impresa sociale ai sensi dell'art. 1, comma 4 del D.lgs. n. 112/2017



**Sede legale**  
 via Andretto 7, Sandrigo, Vicenza

**Altri luoghi di svolgimento dei servizi in modo stabile e continuativo**  
 via S. Gaetano 14 Sandrigo

**Area territoriale di operatività**  
 provincia di Vicenza



**Attività statutarie**  
 assistenza sociale non residenziale per anziani e disabili

**Altre attività svolte**  
 bar e altri esercizi simili senza cucina

**Collegamenti con altri enti del Terzo settore**  
 Confcooperative, CNCA, Rete Immaginabili Risorse, rete Il Futuro è Adesso, rete GreenAgeing, ALDA. Sono inoltre attive altre reti informali per eventi culturali e numerosi altri progetti nel territorio.

“Con l’insorgere della malattia di mio papà io e la mia famiglia abbiamo scelto di chiedere aiuto e come ho più volte sostenuto, da privilegiata, ho avuto la fortuna di entrare nella famiglia della Coop. Margherita e nello specifico nel nucleo familiare del centro In Caja. Da subito ho trovato comprensione, sensibilità, professionalità e preparazione; ho trovato persone che in punta di piedi e sottovoce sono entrate, giorno dopo giorno, a far parte della quotidianità della mia famiglia nel gestire le problematiche che via via ci siamo trovati ad affrontare”.

Cristina M.

## LA GOVERNANCE

### L'ASSEMBLEA DEI SOCI

L'assemblea dei soci è l'organo principale sul quale si regge la cooperativa e ha funzioni deliberative. Attraverso il voto in assemblea i soci si esprimono sulle questioni più rilevanti, come l'approvazione del budget e del bilancio. L'assemblea viene convocata in altre occasioni in cui sia importante condividere il senso e aprire dibattiti su tematiche riguardanti i servizi e, più in generale, il territorio.

Nel 2019 è visibilmente aumentato il numero di soci, con l'assunzione di nuovo personale.



**85 soci**  
totali al 31/12  
**39 ordinari**  
**23 speciali**  
**20 volontari**  
**3 sovventori**

**Dati 2018**

**77 soci**  
totali al 31/12  
**39 ordinari**  
**15 speciali**  
**20 volontari**  
**3 sovventori**



**55.3**  
percentuale soci  
presenti in assemblea

**68.73**  
percentuale soci  
presenti in assemblea

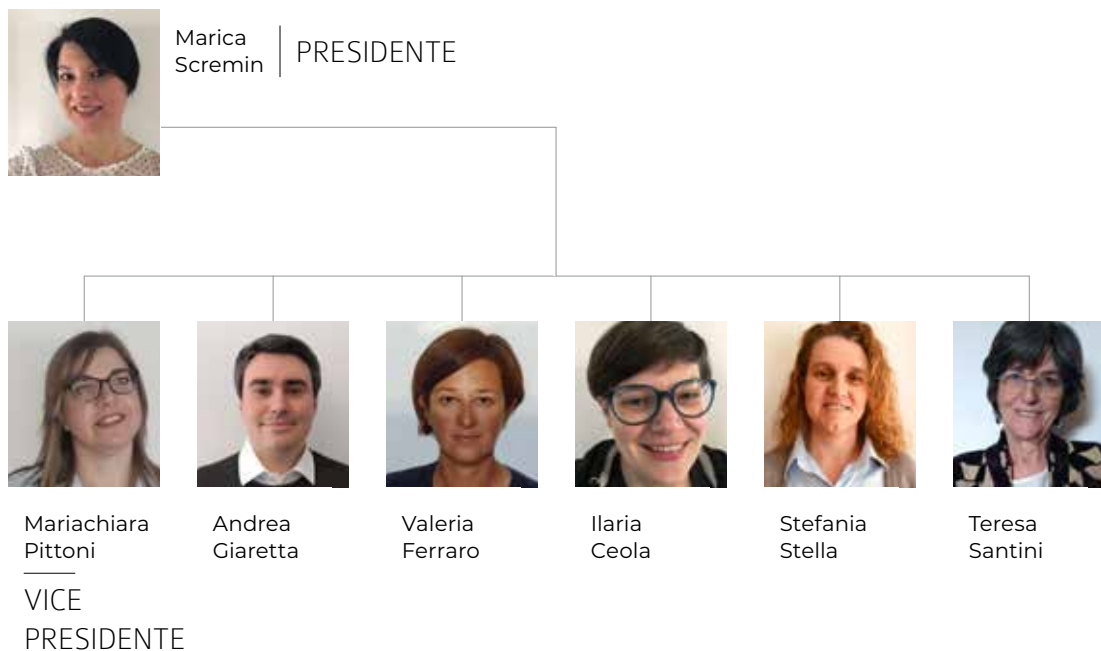


**4**  
assemblee convocate

**4**  
assemblee convocate

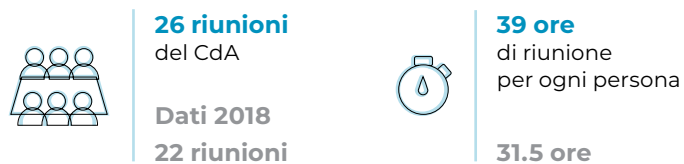


## IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

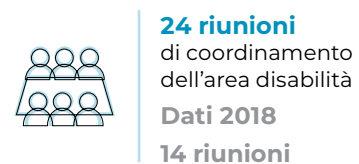


Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di indirizzo della cooperativa e viene eletto dall'assemblea dei soci ogni tre anni. Ha il compito di curare il capitale sociale, i rapporti con il territorio e, soprattutto, di garantire la coerenza tra linee di lavoro e la mission di Margherita. Dal 2007 organizza Margherita in Festa, con lo scopo di avvicinare il sociale al territorio e promuovere la cultura. Il Consiglio di Amministrazione attuale è composto da sei soci lavoratori e un socio volontario.

### dati consiglio amministrazione



### dati coordinamento operativo



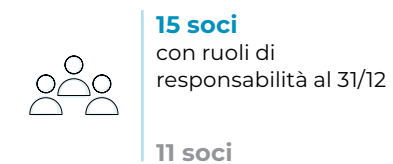
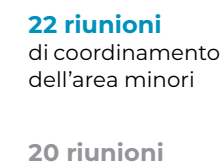
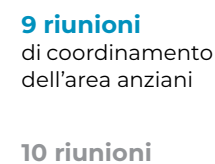
## IL COORDINAMENTO OPERATIVO

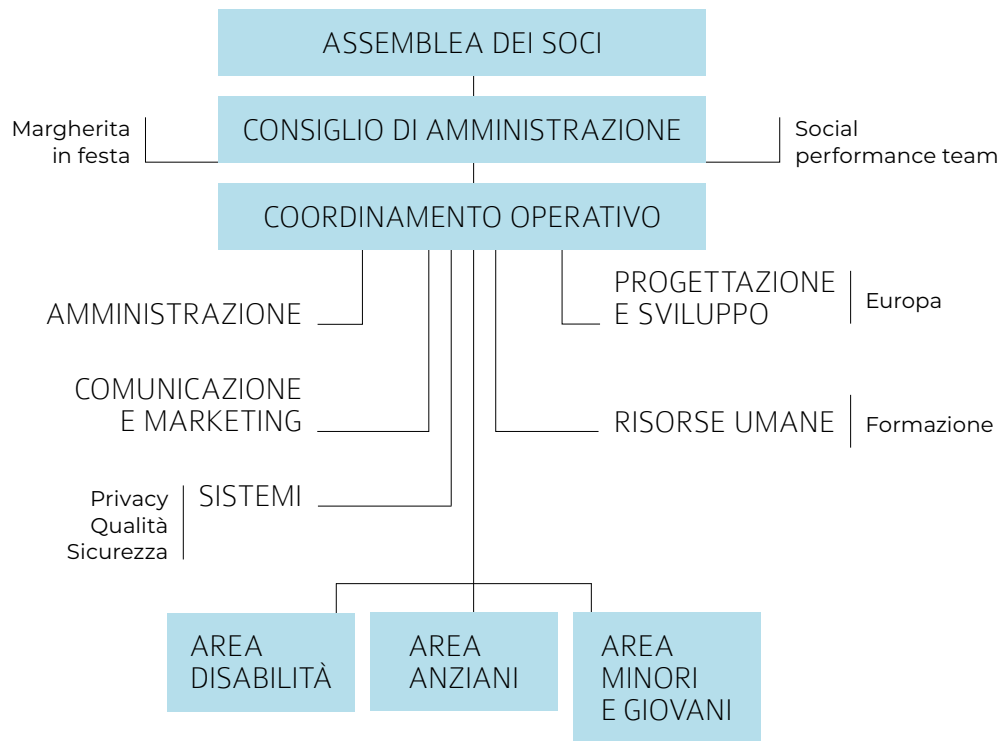
**42** riunioni del CO

**91** ore di riunione per ogni persona

**Dati 2018**  
**42** riunioni del CO  
**84** ore di riunione per ogni persona

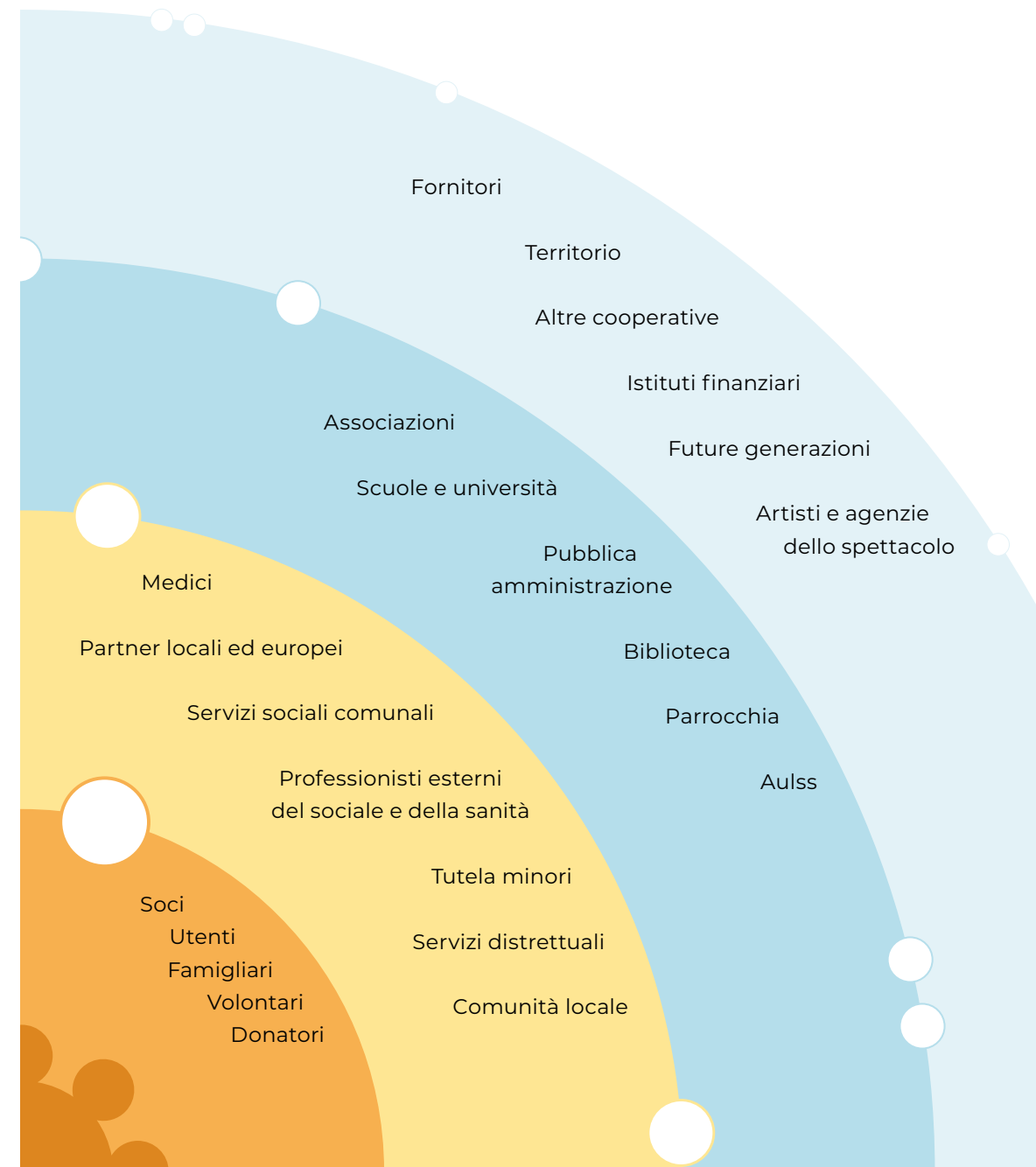
Il coordinamento operativo è l'organo di direzione della cooperativa. Ha la funzione di tradurre in azioni e progetti concreti l'indirizzo scelto dal Consiglio di Amministrazione e, quindi, la mission di Margherita. Il coordinatore generale è eletto dal Consiglio di Amministrazione, ha in carico la gestione economica e complessiva della cooperativa. Nomina i coordinatori delle aree dei servizi, i responsabili di servizio ed i responsabili delle funzioni trasversali.





Il coordinamento operativo si riunisce settimanalmente. Il coordinatore generale ed il responsabile comunicazione e marketing mantengono il collegamento con il Consiglio di Amministrazione incontrandolo per questioni generali e di gestione il primo, per lo sviluppo delle attività culturali il secondo. I responsabili delle aree coordinano i relativi servizi attraverso le equipe di area, alle quali partecipano i responsabili di ogni servizio. Questi ultimi, a loro volta, gestiscono i singoli servizi confrontandosi con il relativo personale in riunioni a cadenza periodica. Coordinamento operativo ed equipe di area hanno la possibilità di affrontare eventuali difficoltà nei servizi o nelle relazioni in supervisioni di gruppo con psicoterapeuti specializzati.

## I NOSTRI STAKEHOLDER





## I RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Cooperativa Margherita opera nella provincia di Vicenza, in particolare nei Comuni del distretto Est dell’Aulss 8 Berica e in parte di quelli del distretto 1 dell’Aulss 7 Pedemontana. Mantiene comunque uno sguardo attento anche a ciò che avviene a livello nazionale e oltre confine, progettando in partenariato anche con organizzazioni di altri paesi europei e non.

Nel territorio di riferimento nel 2019 sono state rilevate fragilità legate, in particolar modo, a nuove forme di povertà. Famiglie monoparentali, la perdita del lavoro o la riduzione del reddito, le barriere linguistiche, il digital divide, il limitato accesso alle tecnologie e al servizio di trasporto pubblico, il senso di isolamento in particolare di donne e giovani ragazzi, di anziani e persone con disabilità, possono diventare importanti forme di esclusione sociale.

### LA CO-PROGETTAZIONE E LE RETI

Lo stile di lavoro di Margherita è caratterizzato dallo “stare nel territorio”, ascoltandone i bisogni e trasformando queste rilevazioni in azioni sociali, valorizzando le reti formali ed informali esistenti ed attivandone di nuove. Co-progettiamo quindi servizi e altre iniziative con realtà locali e non e, in molti casi, con tutta la cittadinanza. Progettare insieme agli altri fa parte della nostra identità. Ci permette di costruire nuove aggregazioni e collaborazioni, favorire lo scambio di conoscenze ed esperienze diventando, così, anche una preziosa opportunità di sviluppo.



**32 incontri**  
di co-progettazione  
**25 incontri**  
di verifica



**11 partner**  
di co-progettazione

#### Dati 2018

**47 incontri**  
di co-progettazione  
**61 incontri**  
di verifica

**14 partner**  
di co-progettazione



## GLI EVENTI CULTURALI

I nostri eventi culturali sono organizzati “dal territorio per il territorio” con l’obiettivo di promuovere la cultura e attivare relazioni mettendo in contatto persone, aziende, enti ed associazioni. Il 2019 ha visto nascere “È tempo di avere tempo”, titolo della tredicesima edizione di Margherita in Festa, la nostra rassegna annuale di appuntamenti socio-culturali. Il numero di eventi per motivi logistici è volutamente diminuito rispetto lo scorso anno, ma la partecipazione è aumentata grazie anche al successo della seconda edizione della passeggiata culturale “A sPasso per Sandrigo” vera espressione di idee nate e sviluppate in rete con molte altre realtà del territorio.



**14**  
eventi culturali



**101**  
collaboratori  
organizzatori  
relatori  
**2.290**  
partecipanti

**Dati 2018** **16**  
eventi culturali

**80**  
collaboratori  
organizzatori  
relatori  
**2.030**  
partecipanti



## IL \*BARGHERITA

Il \*BarGherita è un progetto nato con l’obiettivo di promuovere valori come inclusione e integrazione mettendo in comunicazione l’interno della cooperativa con il mondo esterno, e viceversa. Oltre ad essere un luogo dove bere un buon caffè o consumare una merenda salutare, il \*BarGherita è anche uno spazio di inclusione ed integrazione, frequentato dalle persone inserite nei servizi della cooperativa, in particolare dell’area disabilità. Al suo interno viene promossa la cultura, attraverso l’organizzazione di numerose iniziative per bambini e adulti.

Nel 2019 il numero di eventi proposti è quasi raddoppiato e così la partecipazione.



**26**  
eventi culturali



**26**  
collaborazioni  
**1058**  
partecipanti

**Dati 2018** **14**  
eventi culturali

**29**  
collaborazioni  
**485**  
partecipanti





## UNA SEDE "APERTA"

La sede di Cooperativa Margherita è il risultato di un lavoro di co-progettazione con il territorio, durato anni. È uno spazio denso di significati che ne racconta l'identità e che è stato pensato fin dall'inizio come una "casa per tutti" con molteplici funzioni. Anche nel 2019 le richieste di utilizzo degli spazi hanno continuato ad aumentare e spesso da questi incontri sono nate idee e progetti, in linea con gli obiettivi del "progetto sede".

<b>Dati 2018</b>	<b>25</b> richieste per le sale riunione	<b>177</b> richieste per la palestra	<b>51</b> richieste per la sala mensa
	<b>12</b> richieste per le sale riunione	<b>108</b> richieste per la palestra	<b>28</b> richieste per la sala mensa

## LE SCUOLE

Cooperativa Margherita pone al centro del suo interesse la persona, la qualità delle relazioni, l'intenzionalità dei processi di comunicazione e si muove in un'ottica di rete e di scambio di competenze. Il bambino, il ragazzo o il giovane adulto è inserito all'interno di un contesto nel quale è importante ogni forma di azione educativa. Per questo Margherita aderisce e costruisce anche attività e progetti in collaborazione con le scuole, promuovendo il benessere scolastico.

Nel 2019 abbiamo registrato un incremento delle richieste e delle collaborazioni con le scuole, in particolare è stato attivato il progetto "Alfabeto del rispetto", nato dalla connessione tra area minori e area disabilità. Abbiamo collaborato con scuole d'infanzia, primarie e secondarie di primo e secondo grado dei comuni di Sandrigo, Torri di Quartesolo, Dueville, Camisano Vicentino, Breganze, Thiene, Monticello Conte Otto, Bolzano Vicentino e Vicenza. Oltre a queste, sono stati sviluppati progetti con l'università degli adulti di Dueville e Sandrigo e abbiamo accolto tirocinanti dall'Università di Verona e di Padova.

## M'AMA NON M'AMA

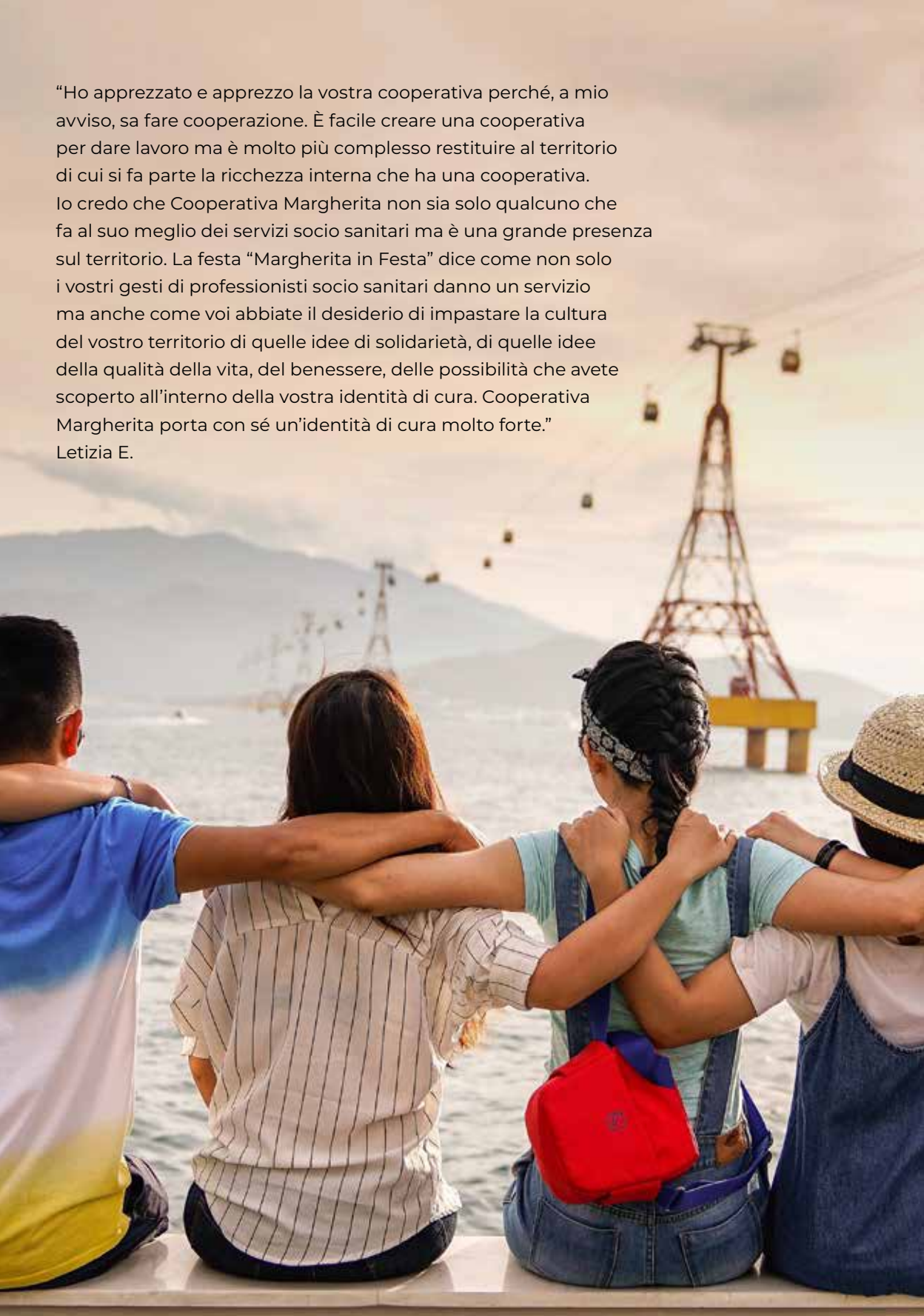
Cooperativa Margherita, grazie al nuovo servizio "M'ama non m'ama", offre occasioni di incontro, confronto e formazione tra donne di tutte le età... future mamme, donne che si avvicinano alla menopausa, ma anche giovani donne. Il servizio è gestito da due professioniste, un'ostetrica ed una psicologa e ha come obiettivi principali la promozione del benessere delle donne e la prevenzione del senso di isolamento sociale.

## PUNTO SERVIZI

Il "Punto Servizi" è uno sportello nel quale vengono messe in connessione iniziative private e bisogni sociali, così da incrementare le risposte complementari al welfare pubblico. Il servizio attualmente si suddivide in welfare aziendale, ovvero consulenza per l'analisi del bisogno dei lavoratori e la pianificazione di servizi e benefit promossi delle aziende; progetto GenerAzioni, ovvero uno sportello informativo per il servizio badanti gestito da Cisl e Umana; orientamento al lavoro e, infine, uno sportello informativo su servizi privati per il benessere in generale.



“Ho apprezzato e apprezzo la vostra cooperativa perché, a mio avviso, sa fare cooperazione. È facile creare una cooperativa per dare lavoro ma è molto più complesso restituire al territorio di cui si fa parte la ricchezza interna che ha una cooperativa. Io credo che Cooperativa Margherita non sia solo qualcuno che fa al suo meglio dei servizi socio sanitari ma è una grande presenza sul territorio. La festa “Margherita in Festa” dice come non solo i vostri gesti di professionisti socio sanitari danno un servizio ma anche come voi abbiate il desiderio di impastare la cultura del vostro territorio di quelle idee di solidarietà, di quelle idee della qualità della vita, del benessere, delle possibilità che avete scoperto all’interno della vostra identità di cura. Cooperativa Margherita porta con sé un’identità di cura molto forte.”  
Letizia E.



## RISORSE UMANE L'ETICA DEL LAVORO



**certificazione  
SA 8000:2014**

La modalità di gestione delle risorse umane all’interno di Cooperativa Margherita è stata, fin dal suo nascere, di tipo etico. Ne sono prova l’effettivo rispetto del contratto collettivo nazionale, l’attenzione al corretto inquadramento e al riconoscimento delle risorse, l’investimento in benefit come l’assistenza sanitaria integrativa, la forte tendenza a stabilizzare le collaborazioni e la flessibilità dei contratti, nel rispetto della conciliazione dei tempi di vita e lavoro.

Nel 2019 è stato segnato da un’importante traguardo: l’ottenimento della certificazione SA 8000:2014. Si tratta di uno standard internazionale che certifica il rispetto di alcuni requisiti attinenti alla responsabilità sociale d’impresa, come i diritti e la sicurezza dei lavoratori. La certificazione rappresenta il traguardo di un lungo lavoro di squadra volto a fare un ulteriore passo avanti verso una visione sempre più “umanistica” e responsabile della gestione del personale.

### **Certificazione SA 8000:2014**

standard internazionale che certifica il rispetto di alcuni requisiti attinenti alla responsabilità sociale d’impresa, come i diritti e la sicurezza dei lavoratori.



**62**  
soci lavoratori al 31/12

### **Dati 2018**

**53**  
soci lavoratori al 31/12

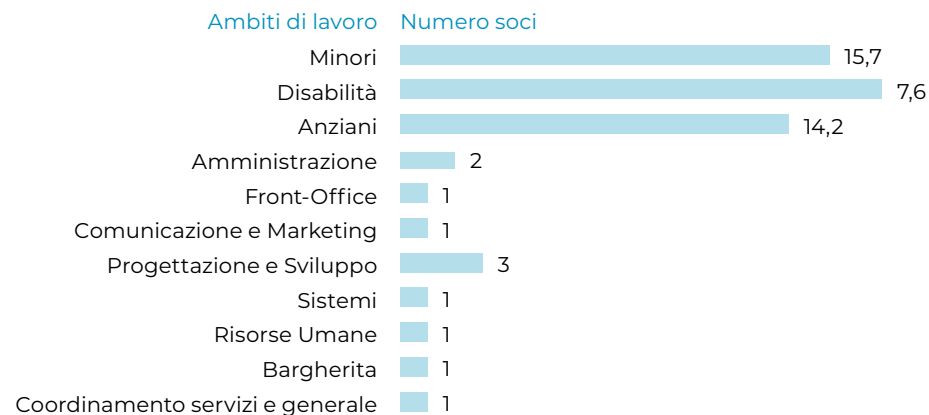
### I LAVORATORI

Nel 2019 il numero medio di lavoratori di Cooperativa Margherita è stato di 57,7, il 91 % dei quali di sesso femminile e l’81% con contratto a tempo indeterminato.

32% è la percentuale di neo-assunti, mentre 22,6 % quella dei rapporti interrotti.

Il gruppo si è ringiovanito, con un’età media di 38,8 anni.

## VOLONTARIATO



Ci sono diverse attività alle quali è possibile partecipare nel proprio tempo libero per sostenere le persone seguite da Cooperativa Margherita: dall'aiuto diretto nei servizi, ai trasporti, alle campagne di raccolta fondi, fino agli eventi. Anche i modi in cui si può diventare volontario sono diversi.

Il socio volontario è colui che, dopo un percorso di accompagnamento, condividendo la mission di Margherita, ne diventa socio. Interviene alle assemblee e alle discussioni, partecipa alle comunicazioni interne e viene coinvolto nelle iniziative più significative, senza necessariamente svolgere mansioni operative. Nel 2019 i soci volontari sono rimasti 20, come l'anno precedente.

### Tipo di inquadramento e retribuzione



#### livello

A1  
B1  
C1  
C2  
C3  
D1  
D2  
D3  
E1  
E2  
F2



#### n. lavoratori

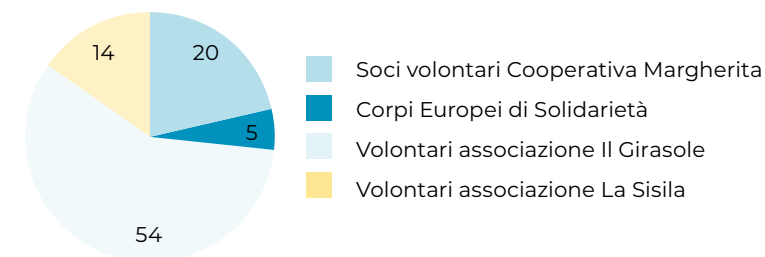
1  
1  
16  
3  
1  
9  
19  
0  
5  
2  
1



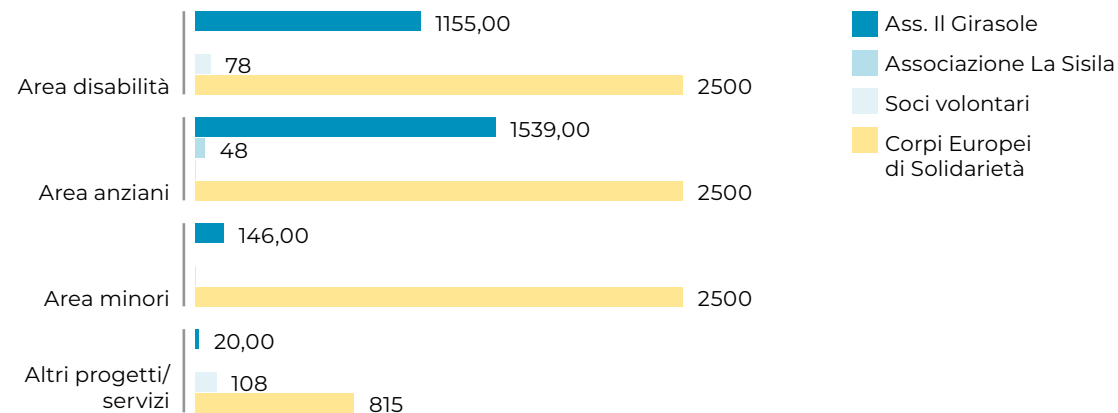
#### paga oraria

7,36  
7,78  
8,36  
8,61  
8,87  
8,87  
9,36  
9,96  
9,96  
10,75  
13,56

### I volontari al 31/12/2019



### Ore di volontariato





11 giovani volontari stranieri

I giovani dai 18 ai 30 anni provenienti da altri paesi europei o paesi partner, possono aderire ai progetti ESC (Corpi Europei di Solidarietà, ex Servizio Volontario Europeo), ovvero possono svolgere fino ad un anno di volontariato in cooperativa. Nel 2019 hanno partecipato alle attività di Margherita 11 giovani provenienti da Spagna, Francia, Grecia, Armenia, Albania, Germania e Irlanda, presenti in periodi diversi (massimo 6 ospitati contemporaneamente) e per un totale di circa 8316 ore di servizio.



8316 ore di lavoro svolte in Margherita dagli 11 giovani stranieri

Altri volontari che svolgono servizi di Margherita sono iscritti all'associazione di volontariato Girasole che dà loro la possibilità di agire in sicurezza grazie a copertura assicurativa, di partecipare a momenti di formazione, di confronto di gruppo e alla festa Anchise, dove ogni anno si festeggiano l'impegno e l'importanza di questo ruolo per la cooperativa e per la comunità. Un'importante novità del 2019 è la costituzione, da parte di un gruppo di famigliari di persone anziane, dell'associazione La Sisila, nata a fianco del servizio In Gaja con l'obiettivo di supportare e promuovere iniziative a sostegno dei famigliari di persone con demenza e Alzheimer.



**La Sisila** nasce a sostegno dei famigliari di persone con demenza e Alzheimer.

**LA FORMAZIONE**

La formazione è uno dei mezzi con cui Cooperativa Margherita realizza la propria mission. Viene intesa, oltre che come strumento professionalizzante e di promozione culturale, anche come modo per prevenire situazioni di esclusione e povertà.

**LA FORMAZIONE INTERNA**

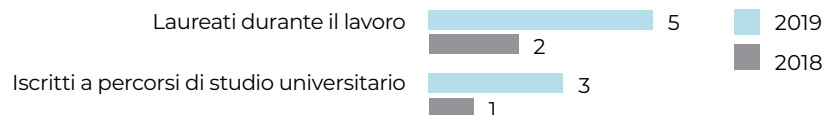
Il personale interno, oltre alla formazione obbligatoria (principalmente in ambito sicurezza), partecipa a percorsi formativi professionalizzanti, interni ed esterni alla cooperativa, relativi al proprio ambito di attività. Nel 2019 hanno partecipato a questo tipo di attività 41 soci in totale.



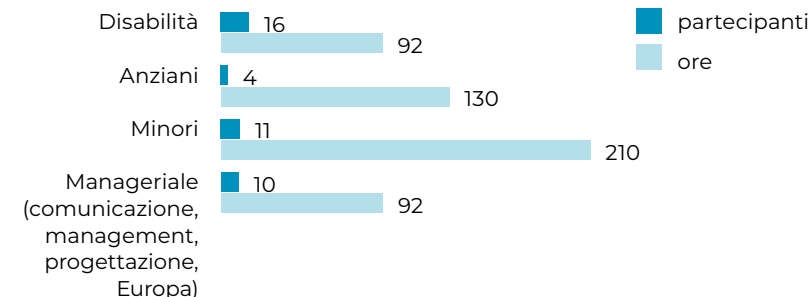
41 percorsi formativi professionalizzanti

**MARGHERITA COME COMUNITÀ DI APPRENDIMENTO**

Affermatasi nel tempo come "comunità di apprendimento", Cooperativa Margherita favorisce esperienze di formazione "sul campo", il cosiddetto "apprendimento non formale", accogliendo tirocinanti e volontari nei propri servizi.



**Area di formazione**



45 soci lavoratori partecipanti a supervisione psicologica di gruppo

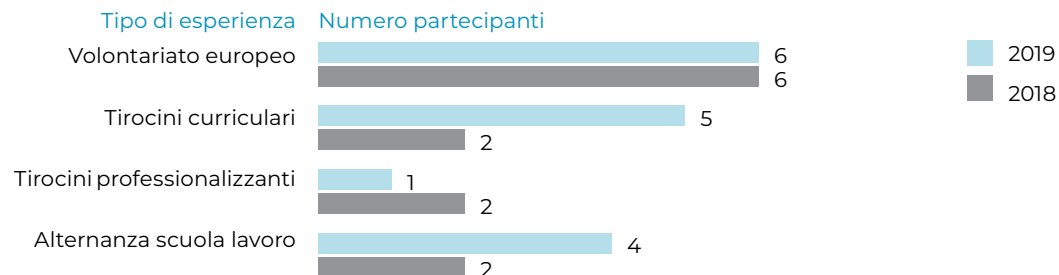
Oltre a questa possibilità, nel 2019, 45 soci lavoratori hanno potuto partecipare a percorsi di supervisione psicologica di gruppo, nella media di 8 incontri di 1,5 ore l'anno per ogni persona. Il totale delle ore di supervisione di gruppo è di 49,5, dieci in più rispetto allo scorso anno.



49,5 ore di supervisione di gruppo

**LA FORMAZIONE ALL'ESTERNO**

Proprio perché tra i valori che muovono Margherita c'è il diritto alla partecipazione, alla cultura e all'inclusione, ogni anno vengono organizzate formazioni aperte e/o rivolte all'esterno. In particolare, da qualche anno Cooperativa Margherita ospita e gestisce un corso OSS per l'IPAB di Vicenza, ovvero un corso professionale riconosciuto dalla Regione Veneto per diventare Operatore Socio-Sanitario. Nel 2019 sono stati consegnati i diplomi al primo gruppo che ha completato il percorso formativo. Come comunità di apprendimento vengono favorite anche esperienze di formazione "sul campo", come tirocini ed altre esperienze pratiche. Nel 2019, 16 persone hanno potuto formarsi attraverso esperienze pratiche in Cooperativa Margherita. Non sono invece stati accolti, per problemi logistici, volontari del Social Day.





## I SERVIZI

PER LE PERSONE CON DISABILITÀ

Nel 2019 l'area disabilità ha scelto di intraprendere molte sfide che hanno perseguito una direzione chiara: offrire più possibilità alle persone con disabilità, permettendo loro di vivere esperienze di vita reale. Con questa finalità sono stati realizzati progetti importanti e innovativi come il Dopo di Noi e Mind Inclusion.



### CALEIDO

Il Caleido è un centro diurno accreditato e convenzionato con l'AULSS 8 che accoglie persone con diversi livelli di disabilità. Aperto 5 giorni a settimana, il centro rappresenta uno spazio dove si scoprono e rafforzano le abilità personali, si stimolano la capacità d'espressione e l'autonomia e dove è possibile comunicare in modo facilitato.

Il 2019 ci ha regalato l'opportunità di sperimentare la vera essenza del progetto di vita individualizzato, "cucendo" progetti su misura capaci di offrire alle persone, spazi e tempi per sperimentarsi e prendere consapevolezza delle proprie potenzialità.

**Responsabile**  
Mariachiara Pittoni



**23 utenti**  
convenzione ULSS  
**2 utenti**  
convenzione ULSS  
over 65  
**8 utenti privati**  
**11 operatori**  
membri di equipe  
**13 volontari**

Dati 2018

**28 utenti**  
**11 operatori**  
**13 volontari**



**33 anni**  
età del servizio  
**50-64 anni**  
età media dell'utenza  
**12.73 anni**  
media permanenza  
media nel servizio

**32 anni**  
**50-64 anni**  
**10.41 anni**



**8 ore al mese**  
di riunione  
**8 ore al mese**  
di programmazione  
delle attività  
**5 ore al mese**  
di lavoro con le  
famiglie

**8 ore al mese**  
**8 ore al mese**  
**4 ore al mese**



## AGENZIA TERRITORIALE

Agenzia Territoriale, attivo in Cooperativa Margherita da circa 20 anni, è una "piattaforma di sperimentazione per l'integrazione sociale delle persone con disabilità" che svolge una funzione intermedia tra i centri diurni e gli inserimenti lavorativi veri e propri.

Questo servizio favorisce l'inclusione di persone con disabilità sia attraverso percorsi di inserimento in contesti lavorativi e sociali di normalità, sia attraverso laboratori interni alla cooperativa.

Il 2019 ha regalato ad AT tante novità: l'inizio delle attività a Montegalda, l'attivazione di un nuovo laboratorio legno, la collaborazione con la cooperativa Unicomondo, il potenziamento del laboratorio di grafica, la gestione di alcune aperture della biblioteca di Montegalda e l'apertura del servizio, il giovedì, dedicato ai giovani.



## SERVIZIO DOMICILIARE DISABILI (SDD)

Il servizio domiciliare per persone con disabilità prevede sia interventi di tipo assistenziale che educativo. Nel 2019 si è dato impulso a una progettazione personalizzata del servizio domiciliare incentivando attività che mirano ad aumentare le opportunità di benessere delle persone coinvolte: gite nel territorio, collaborazioni con realtà esterne, attivando anche interventi in gruppo.

**Responsabile**  
Samantha Feroci



**28 utenti**  
**17 operatori**



**15 anni**  
età del servizio



**6.4 ore al mese**  
di programmazione  
delle attività

**Dati 2018**

**28 utenti**  
**14 operatori**

**14 anni**  
età del servizio

**1.5 ore al mese**  
di riunione  
**4 ore al mese**  
di programmazione  
delle attività

**Responsabile**  
Consuelo Feroldi



**22 utenti**  
**1 operatore**  
**6 volontari**



**19 anni**  
età del servizio  
**25-34 anni**  
età media dell'utenza



**9 ore al mese**  
di riunione

**Dati 2018**

**16 utenti**  
**4 volontari**  
**3 operatori**

**18 anni**  
età del servizio  
**25-34 anni**  
età media dell'utenza

**6.3 ore al mese**  
di riunione





## DOPO DI NOI

Dopo di noi, partito a maggio 2019, ha l'obiettivo di creare una rete di famiglie che condividano la progettualità del futuro del proprio familiare con disabilità. Il progetto promuove l'emancipazione e lo sviluppo dell'individuo, attraverso l'esperienza di alcuni periodi di residenza al di fuori dalla famiglia d'origine. I giorni passati in appartamento risultano "una palestra" sia per le persone con disabilità che per i familiari per gestire la propria progettualità futura in rete e in autonomia. Il progetto è sostenuto dalla rete "Il futuro è adesso".



**10 utenti**  
**5 operatori**  
**2 volontari**  
**2 gruppi**  
 residenziali coinvolti



**35 giorni**  
 di residenzialità per gruppo da maggio a dicembre 2019



**3 ore al mese**  
 di riunione  
**3 ore al mese**  
 di lavoro con le famiglie



## MIND INCLUSION

È partito Mind Inclusion 2.0, progetto Europeo volto a promuovere l'inclusività nei luoghi pubblici a favore delle persone con disabilità intellettiva, attraverso la tecnologia. Questa nuova sfida ha portato alla costituzione di alcuni gruppi di progettazione in Italia, Spagna e Lituania, che hanno iniziato a lavorare per creare l'APP.



**16 utenti**  
 coinvolti in Italia  
**11 esterni**  
 coinvolti in Italia  
**6 operatori**  
 coinvolti nel lavoro con l'utenza in Italia



**6 uscite**  
 nel territorio



**2 meeting**  
 internazionali dell'équipe coinvolta  
**1 training**  
 internazionale



## BEEFUN E SOGGIORNI

Anche nel 2019 sono state offerte alle persone con disabilità diverse opportunità per il tempo libero, come gite, cene e corsi, attraverso il servizio Beefun, e per le vacanze con i soggiorni climatici.

### Beefun



**92 persone**  
 hanno aderito alle iniziative di Beefun  
**8 volontari**

### Soggiorni

**37 persone**  
 hanno partecipato ai soggiorni



**2 soggiorni**  
 estivi al mare di una settimana  
**1 minisoggiorno**  
 di 3 giorni in primavera

**2 soggiorni**  
 estivi al mare di una settimana  
**1 minisoggiorno**  
 di 3 giorni in primavera



**7 uscite**  
**2 corsi**





## I SERVIZI

### PER LE PERSONE ANZIANE

L'Area Anziani, nel 2019, ha cercato nuove piste di sviluppo, coinvolgendo il territorio e valorizzando il lavoro con l'anziano, non come un servizio per chi si sta avvicinando alla conclusione del suo percorso di vita, ma come cura delle radici che sostengono la nostra società. In quest'ottica si è lavorato su più fronti: promuovere strategie di inclusione dell'anziano nella vita della società attivando reti e sinergie; sostenere i caregivers di persone anziane; garantire adeguata assistenza professionale; favorire la presa di responsabilità da parte della cittadinanza dei bisogni dell'anziano; favorire percorsi di invecchiamento attivo; offrire opportunità ricreative anche ad anziani non autosufficienti e ai loro familiari.



#### IN GAJA

In Gaja continua a prendersi cura delle persone anziane non completamente autosufficienti, principalmente con Alzheimer o principi di demenza, e delle loro famiglie attraverso un clima familiare e stimolante.

Il 2019 ha visto l'attivazione di due pomeriggi integrativi presso la sede di Sandrigo, per rispondere alla richiesta delle famiglie di un maggiore supporto, e la collaborazione con la scuola materna Ida Tonolli di Sandrigo e IPAB che confermano il desiderio di portare il servizio nel territorio e, viceversa, il territorio nel servizio.

**Responsabile**  
Marica Scremin



**45 utenti**  
**5 operatori**  
**13 volontari**

**Dati 2018**

**49 utenti**  
**4 operatori**  
**12 volontari**



**12 anni**  
età del servizio  
**2 anni**  
di permanenza  
nel servizio

**11 anni**  
età del servizio  
**2 anni**  
di permanenza  
nel servizio



**1.5 ore al mese**  
di riunione  
**10 ore al mese**  
di lavoro con le  
famiglie

**1.5 ore al mese**  
di riunione  
**10 ore al mese**  
di lavoro con le  
famiglie



### SERVIZIO ANCHISE

È un servizio di trasporti che permette alle persone fragili di accedere a cure mediche. L'obiettivo del servizio è di garantire l'effettiva possibilità di poter accedere alle cure sanitarie e di evitare il ricovero ospedaliero. Questo servizio, attivo nei Comuni di Dueville, Camisano Vicentino e Bolzano Vicentino, ci ricorda quanto sia preziosa la presenza dei volontari!



### PROGETTO FRECCIA

Il progetto Freccia si propone di sostenere anziani parzialmente autosufficienti nel mantenimento di relazioni sociali, attraverso l'accompagnamento in centri ricreativi comunitari. Il 2019, ci ha resi consapevoli dell'evoluzione che i centri ricreativi stanno vivendo e ci ha, pertanto, imposto una riprogettazione che continuerà nel 2020.

**Responsabile**  
Stefania Censon



**2 operatori**  
**25 volontari**  
**86.66**

media dei trasporti effettuati al mese



**13 anni**  
età del servizio



**277 ore al mese**  
di servizio dei volontari

**Responsabile**  
Stefania Rodighiero



**8 utenti**  
**4 operatore**  
**0 volontari**

**Dati 2018**

**7 utenti**  
**4 operatori**  
**1 volontario**



**21 anni**  
età del servizio

**9 anni**  
media di permanenza nel servizio

**20 anni**  
età del servizio

**8 anni**  
media di permanenza nel servizio



**1.5 ore al mese**  
di riunione

**1.5 ore al mese**  
di riunione





### SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE PER ANZIANI (SAD)

Questo servizio permette a persone fragili e/o non autosufficienti, o parzialmente tali, di rimanere nel proprio domicilio favorendo il mantenimento delle autonomie e garantendo supporto alle famiglie nel lavoro di cura. Mira, inoltre, a favorire i processi di socializzazione attraverso attività di prevenzione, promozione e animazione sociale, sostenendo così i processi di autodeterminazione dell'individuo. Negli anni, pur rilevando una riduzione dell'utenza, il servizio ha continuato la ricerca di nuovi strumenti di lavoro.



### GREEN AGEING, SOGGIORNI E RURAL NEEDS

L'Area Anziani, a partire dal 2019, si è messa alla prova in una nuova sfida progettuale grazie al progetto "Green Ageing" sostenuto dai Comuni di Dueville e Bolzano Vicentino. L'impegno è stato quello di rendere l'over 60 una persona attiva nella società attraverso la condivisione di esperienze con altre generazioni e la cura del proprio territorio. Riconosciuta anche dall'Europa, l'Area Anziani inizia a sperimentarsi nel progetto europeo Rural Needs che proseguirà per tutto il 2020. Va ricordato che sono anche stati riattivati i soggiorni per anziani non autosufficienti.

**Responsabile**  
Michela Barbieri



**57 utenti**  
**7 operatore**  
**0 volontari**



**33 anni**  
età del servizio  
**5 anni**  
media di permanenza  
nel servizio



**1.5 ore al mese**  
di riunione  
**3 ore al mese**  
di lavoro con i servizi  
(Comune)

**Dati 2018**

**81 utenti**  
**5 operatori**  
**1 volontario**

**32 anni**  
età del servizio  
**8 anni**  
media di permanenza  
nel servizio

**1.5 ore al mese**  
di riunione  
**3 ore al mese**  
di lavoro con i servizi  
(Comune)

**Green Ageing**



**30 anziani**  
coinvolti  
**15 giovani**  
coinvolti



**7 incontri**  
realizzati sul territorio



**Soggiorni**

**10 utenti**  
**4 familiari**  
**2 operatori**  
**2 volontari**

**1 soggiorno**

**4 giorni**  
durata del soggiorno





## I SERVIZI

### PER MINORI E GIOVANI

L'area minori ha continuato, nel 2019, ad offrire servizi, progetti, percorsi educativi... opportunità rivolte a bambini, ragazzi, giovani, alle loro famiglie e al territorio che abitano. A partire dalla riattivazione delle risorse presenti, abbiamo provato a costruire contesti nei quali i minori e i giovani potessero esprimere la propria individualità e autonomia, costruire un pensiero positivo del proprio futuro, immaginarsi. Molteplici sono stati gli stimoli raccolti che hanno messo in luce temi importanti che ci hanno imposto di riprendere in mano il nostro lavoro educativo con uno sguardo più ampio e profondo. Questo nuovo punto di vista ci ha permesso di avvicinarci ai giovani, per capire con loro cosa cercano e cosa si aspettano dal loro territorio; alle famiglie che stanno al margine della povertà; ai bambini e ai ragazzi con disabilità, che nel loro essere speciali hanno diritto a risposte e proposte speciali; agli insegnanti capaci di vedere che quel ragazzo difficile o quella famiglia fragile altro non sono che delle opportunità per attivare un intero territorio; alle donne, per saper cogliere la loro solitudine e fragilità.

#### CENTRI EDUCATIVI PER MINORI



I centri educativi, per bambini e ragazzi dai 6 ai 14 anni, sono dei servizi a sostegno della domiciliarità che operano nell'ottica della prevenzione di situazioni di fragilità gravi quali, ad esempio, l'allontanamento del minore dal proprio nucleo familiare. Il Centro offre un contesto di crescita positivo all'interno del quale si sperimenta la dimensione del gruppo, l'autonomia e la conoscenza del proprio territorio. In area minori sono attivi il Centro Volo (Camisano Vicentino) ed il Centro Apollo (Dueville).



### IL CENTRO APOLLO

Il Centro Apollo, in questo 2019, ha consolidato la sua appartenenza al territorio sia attraverso attività che hanno creato sinergie con realtà locali come ad es. la gelateria o l'erboristeria, sia grazie alla partecipazione del centro stesso ad alcune manifestazioni locali (Eticamente, Puliamo Dueville). Il 2019, però, ci ha anche insegnato che i bisogni di un territorio cambiano e che i servizi vanno riprogettati affinché sappiano rispondere in modo efficace. Questo è il percorso che anche il Centro Apollo dovrà compiere... ripensandosi e immaginandosi in un futuro vicinissimo.

**Responsabile**  
Valentina Pizzeghello



**9 bambini**  
**4 operatori**  
**4 volontari**



**11 anni**  
età del servizio  
**11-14 anni**  
età media dell'utenza



**7 ore al mese**  
di lavoro con i servizi  
(Comune, AULSS, scuole)

**Dati 2018**

**10 bambini**  
**4 operatori**  
**2 volontari**

**10 anni**  
età del servizio  
**6-14 anni**  
età media dell'utenza

**5 ore al mese**  
di lavoro con i servizi  
(Comune, AULSS, scuole)



### IL CENTRO VOLO

Il Centro Volo continua a dimostrarsi un punto di riferimento nel territorio di Camisano Vicentino per nuclei familiari e ragazzi dagli 11 ai 14 anni in situazione di fragilità. L'estate scorsa i ragazzi del Centro hanno vissuto una seconda esperienza indimenticabile: lo scambio giovanile iniziato nel 2018 in Spagna è continuato in Italia con l'accoglienza dei ragazzi spagnoli!

**Responsabile**  
Valeria Ferraro



**10 ragazzi**  
**2 operatori**  
**1 volontari**



**9 anni**  
età del servizio  
**11-14 anni**  
età media dell'utenza



**4 ore al mese**  
di lavoro con i servizi  
(Comune, AULSS, scuole) ogni mese

**Dati 2018**

**10 ragazzi**  
**2 operatori**  
**0 volontari**

**8 anni**  
età del servizio  
**11-14 anni**  
età media dell'utenza

**4 ore al mese**  
di lavoro con i servizi  
(Comune, AULSS, scuole) ogni mese





## SERVIZIO EDUCATIVO DOMICILIARE (SED)

Il Servizio Educativo Domiciliare è un percorso di accompagnamento, rivolto a nuclei famigliari in situazione di difficoltà, che ha la possibilità e il dovere di creare un contesto nel quale ogni bambino/ragazzo possa esprimersi nella sua individualità all'interno di sistemi (famiglia, gruppo dei pari, comunità, ecc.) che lo accompagnino all'autonomia. Oltre a proporre linee d'azione nel campo dell'accompagnamento della genitorialità vulnerabile, attiva le risorse di protezione sociale del territorio d'appartenenza.

Il 2019 ha rilevato un significativo aumento del numero di nuclei famigliari e di bambini/ragazzi seguiti, sia per espansione in nuovi territori, sia perché, in ogni nucleo famigliare, i minori seguiti sono perlopiù 2 o 3. Nell'ultimo anno il SED si è, inoltre, sperimentato in forme e modalità diversificate e malleabili come ad es. il supporto educativo a scuola e il progetto estivo.



**31 nuclei**  
familiari seguiti  
**10 operatori**



**20 anni**  
età del servizio



**46.5 ore al mese**  
di lavoro con i servizi  
(Comune, AULSS,  
scuole)  
**1.5 ore al mese**  
di riunione

### Dati 2018

**10 nuclei**  
familiari seguiti  
**4 operatori**

**19 anni**  
età del servizio

**5 ore al mese**  
di lavoro con i servizi  
(Comune, AULSS,  
scuole)  
**1.5 ore al mese**  
di riunione



## POLITICHE GIOVANILI

Anche nel 2019, è continuato il nostro impegno nei progetti rivolti ai giovani: dalla Bottega dell'oste e l'Atelier della ceramica, alla seconda edizione del Boot Camp, agli Aperitivi delle idee alla riscoperta delle opportunità che offre il territorio.

Diverse esperienze che ci hanno convinto ad investire tempo, riflessioni e risorse in quest'area, individuando, all'interno della nostra realtà, un luogo di pensiero per tutti i progetti legati ai giovani.



### giovani coinvolti

**Bottega dell'oste**

12

**Atelier ceramica**

8

**Boot Camp**

15

**Aperitivi delle idee**

58



### fascia d'età

18/30

18/30

18/30

15/30



### territorio

Grisignano  
e Arcugnano  
Grisignano

Sandriago

Isola Vicentina





## SCUOLE

Le scuole continuano a rappresentare per Cooperativa Margherita un luogo dove promuovere co-progettazioni e svolgere, attraverso servizi come i doposcuola o la pre-accoglienza, un'attività educativa, formativa e di prevenzione. Nel 2019 si è potenziata la collaborazione con gli Istituti Comprensivi di Breganze e Monticello Conte Otto. Si evidenzia, inoltre, la particolare esperienza nella gestione del posticipo presso la scuola dell'Infanzia di Mirabella. L'Alfabeto del rispetto, laboratorio di carta riciclata e sperimentazione della realtà sono solo alcuni dei progetti attivati.

### Il doposcuola



**174 bambini**  
**11 operatori**  
**3 volontari**



**1/2 anni**  
età del servizio  
**6/11 anni**  
età media dell'utenza



**5 ore al mese**  
di lavoro con i servizi  
(Comune, AULSS,  
scuole)  
**1 ore al mese**  
di riunione

### Dati 2018

**82 bambini**  
**7 operatori**  
**2 volontari**

**1 anni**  
età del servizio  
**6/11 anni**  
età media dell'utenza

**5 ore al mese**  
di lavoro con i servizi  
(Comune, AULSS,  
scuole)  
**1.5 ore al mese**  
di riunione



## CREABILITY

Il Creability è un servizio rivolto a minori con disabilità dai 7 ai 14 anni che ha come finalità quella di offrire loro occasioni per vivere un tempo libero di qualità e di relazione; possibilità di sperimentarsi in attività di gruppo assieme ai pari; attività per lo sviluppo di competenze e autonomie di vita e di relazione. Il 2019 ci ha portato ad incontrare molte situazioni di minori con disabilità e questo ci ha permesso di riflettere sulla priorità che ha l'essere bambino o ragazzo all'essere una persona con disabilità. Ecco perché era necessario pensare ad un progetto speciale solo per loro!



**4 bambini/ragazzi**  
**2 operatori**

## I SISTEMI: PRIVACY, QUALITÀ E SICUREZZA

### PRIVACY

**Responsabile**  
Loreta Novello

Conforme alle indicazioni del regolamento UE n. 679 del 2016 (GDPR), entrato in vigore in Italia a Maggio 2018. Nel 2019 la responsabile di funzione, in collaborazione con un professionista esterno, ha portato a termine il processo di adeguamento.

### QUALITÀ

Cooperativa Margherita, al fine di garantire la massima soddisfazione possibile ai propri utenti, clienti e, più in generale, ai propri stakeholder, ha adattato il proprio sistema di gestione ai requisiti previsti nello standard internazionale ISO 9001:2015, di cui possiede la certificazione.

Questo si traduce in un costante monitoraggio dei servizi erogati, affinché siano sempre in linea con la mission e la vision aziendale, attraverso l'utilizzo di idonei strumenti di pianificazione quali la strategia di sviluppo triennale e i budget annuali.

**Responsabile**  
Andrea Giaretta



**4**  
persone formate



**7**  
riunioni  
**9 ore al mese**  
di riunione  
**38**  
ore di formazione



**497**  
questionari  
di soddisfazione

### Dati 2018

**4**  
persone formate

**12**  
riunioni  
**13 ore al mese**  
di riunione  
**16**  
ore di formazione

**200**  
questionari  
di soddisfazione

Inoltre, Margherita negli ultimi anni ha intrapreso un percorso per implementare un sistema di gestione che, oltre ad essere adeguato dal punto di vista della qualità dei servizi, lo sia anche rispetto alla sostenibilità.

Nel 2019 è stata ottenuta la certificazione SA 8000:2014, importante attestato per la responsabilità sociale

L'impegno si è quindi allargato al tema della responsabilità sociale attraverso il recepimento dello standard internazionale SA 8000:2014 ottenendo nel 2019 anche questa importante Certificazione.

Nascono nuove figure: il rappresentante dei lavoratori e l'organismo interno denominato Social Performance Team

Lo standard SA 8000 prevede la nomina di un rappresentante dei lavoratori e di un organismo interno denominato Social Performance Team che ha il compito di analizzare la vita aziendale e valutare se sono presenti aree di rischio. Le 9 aree che vengono monitorate riguardano l'impegno a:

1. rinunciare il lavoro minorile
2. evitare assolutamente il lavoro forzato
3. fare lavorare i lavoratori in piena sicurezza
4. garantire la libertà sindacale
5. evitare discriminazione di sesso, razza, scelte politiche o religiose
6. trattare il personale con rispetto evitando comportamenti che ledano la dignità delle persone
7. rispettare l'orario di lavoro e utilizzare il lavoro straordinario secondo le indicazioni del contratto di lavoro
8. garantire la retribuzione in accordo con il contratto, pagando nei termini previsti
9. dare la possibilità al lavoratore di avere informazioni sulla busta paga

Responsabilità sociale dentro e fuori: collaborazione con fornitori che rispettano lo standard SA 8000

L'azienda, inoltre, fa in modo di avere una politica di responsabilità sociale e di impegno diffuso e divulgato per fare rispettare i punti dello standard SA 8000 e a lavorare con fornitori che rispettino o comunque si impegnino a migliorare per rispettare gli stessi standard.

Potenziamento del sistema di sicurezza

SICUREZZA

Il diritto alla sicurezza e al benessere dei lavoratori è di fondamentale importanza per Cooperativa Margherita e garantito anche dal monitoraggio del social performance team. Nel 2019, grazie anche al lavoro per l'adeguamento della gestione ai requisiti dello standard internazionale SA 8000:2014, il sistema sicurezza è stato perfezionato continuando le attività previste dal Decreto Legislativo 81/2008. Nel corso dell'anno sono cambiati sia il medico competente per la sorveglianza sanitaria che il responsabile del servizio di prevenzione e protezione esterno. La formazione sui rischi specifici, inoltre, ha coinvolto tutti i soci.

**Responsabile**  
Marica Scremin



**82**  
persone formate  
**5**  
preposti



**9**  
riunioni  
**15 ore al mese**  
di riunione  
**444**  
ore di formazione

**Dati 2018**

**25**  
persone formate  
**7**  
preposti

**8**  
riunioni  
**8 ore al mese**  
di riunione  
**200**  
ore di formazione

## DATI ECONOMICI DEL 2019



**€ 81.580**

Utile conclusione anno

L'anno 2019 si è concluso con un utile di € 81.580. Un risultato considerevole, cercato e ottenuto attraverso il lavoro su più fronti: l'investimento su nuove progettualità che ha portato all'aumento del fatturato e, contemporaneamente, un sempre più attento controllo dei costi. Un dato importante, che ci permette di affrontare con relativa serenità il 2020 e la difficile crisi dovuta al Coronavirus.

Sono diverse le progettualità che hanno contribuito a raggiungere un fatturato di quasi due milioni di euro, tra queste:

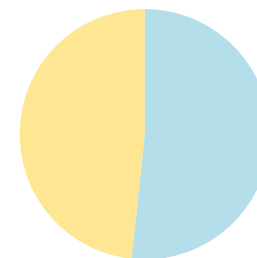
- il progetto Dopo di Noi della rete Il Futuro è Adesso, il cui appuntamento ha potuto essere riadattato grazie alle donazioni ricevute e che ci sta interrogando sul concetto di residenzialità,

- il corso per Operatori Socio Sanitari, gestito per IPAB Vicenza e giunto alla seconda edizione, ci sta rivelando le potenzialità del settore formativo,

- il nuovo Punto Servizi, che ci permette di connettere diverse realtà pubbliche e private, del settore profit e non, oltre a permetterci di intercettare nuovi bisogni e quindi di rispondere con nuovi servizi. Un nuovo ambito di lavoro.

L'investimento nell'ufficio progettazione ha portato anche all'attivazione del Job Club, gruppo di supporto alla ricerca di lavoro. Questa esperienza ha posto le basi per successivi sviluppi in servizi di orientamento al lavoro.

### COSTI E RICAVI GENERALI



Totale ricavi: € 1.808.369  
Totale costi: € 1.691.596



Dati 2018

Totale ricavi: € 1.542.059,47  
Totale costi: € 1.537.194,48



Ricavi dai servizi: € 1.544.713  
Contributi da settore Europa: € 189.193  
Donazioni: € 74.463

Dati 2018

€ 1.369.305,12  
€ 104.907,00  
€ 67.847,35



Costi del personale: € 1.120.032  
Altri costi: € 571.564

Dati 2018

€ 1.040.997,012  
€ 496.197,47

### COSTI E RICAVI PER AREA

Il dato complessivo del fatturato di ogni area non permette di vedere la diversificazione delle proposte, il continuo ripensamento dell'offerta, la progettazione sempre più personalizzata che sotto-stà ad un risultato in continua crescita. Riportiamo i dati 2019 con alcune specifiche, in particolare rispetto alla provenienza delle risorse, separata per fonte pubblica e privata, e all'incidenza dei costi del personale sui costi totali di ogni area.

Settore	Disabilità	Anziani	Minori
<b>Ricavi</b>	<b>€ 854.978,53</b> € 711.038,10 pubblico € 143.940,43 privato	<b>€ 347.127,15</b> € 176.175,21 pubblico € 170.951,94 privato	<b>€ 325.235,96</b> € 279.468,77 pubblico € 45.767,19 privato
<b>Costi</b>	<b>€ 751.769,91</b> € 439.322,69 costi del personale	<b>€ 277.580,60</b> € 210.803,31 costi del personale	<b>€ 218.641,16</b> € 187.529,81 costi del personale
<b>Dati 2018</b>	<b>€ 717.717,33</b> <b>€ 713.174,75</b>	<b>€ 320.584,01</b> € 195.353,48 pubblico € 125.230,53 privato <b>€ 334.761,38</b>	<b>€ 284.292,62</b> € 235.684,36 pubblico € 48.608,26 privato <b>€ 226.593,65</b>

### FOCUS SU PROGETTI EUROPEI

Il potenziamento dell'ufficio progettazione sta dando importanti risultati anche in ambito europeo. E' stato infatti ulteriormente sviluppato il progetto Mind Inclusion 2.0 e attivato Rural Needs, per la formazione di assistenti famigliari in ambito rurale. I progetti di volontariato nell'ambito dell'iniziativa European Solidarity Corps sono stati presentati nel 2019 non solo direttamente come ente ospitante, ma anche scritti in supporto a realtà esterne, mettendo così a frutto le competenze interne in europrogettazione e, allo stesso tempo, continuando a dar valore alle reti ed investendo nel loro ampliamento.

<b>Europa</b>	<b>Ricavi</b>	<b>€ 189.193,33</b> € 52.751,55 progetto ESC € 130.048,00 progetto Mind Inclusion 2.0
	<b>Costi</b>	<b>€ 176.230,77</b> € 26.165,25 costi del personale
	<b>Dati 2018</b>	<b>€ 104.907</b> <b>€ 93.959,25</b>

### FOCUS SU \*BARGHERITA

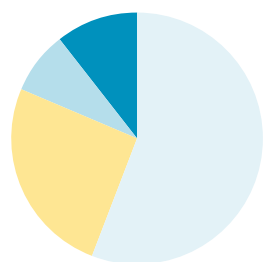
Quando nel 2017 i soci di Margherita inauguravano il bar della cooperativa sapevano che sarebbero andati incontro ad una sfida importante... Puntare sulla qualità anziché la quantità, sulle relazioni anziché il mordi e fuggi, promuovere inclusione e cultura anziché soltanto evasione e divertimento non è facile. Ma quel sogno di avere un asterisco che manda il mondo fuori dalla cooperativa verso l'interno e viceversa, quell'intersezione tra sociale e non sociale, quella grande scommessa dopo tre anni possiamo dire che la stiamo vincendo, perché sempre più persone frequentano il \*BarGherita e sempre più persone disabili cooperano alla sua riuscita! L'attività dopo tre anni non è ancora a pareggio, ma le entrate sono aumentate ed i costi sono stati contenuti, monitorando, provando nuove strategie, riprogettando, tenendo fermo lo stile e gli obiettivi.

<b>*BarGherita</b>	<b>Ricavi</b>	<b>€ 41.628,46</b>
	<b>Costi</b>	<b>€ 57.692,68</b> € 37.767,08 costi del personale
	<b>Dati 2018</b>	<b>€ 30.708,73</b> <b>€ 74.793,51</b>

**€ 74.463**  
totale donazioni

### DONAZIONI

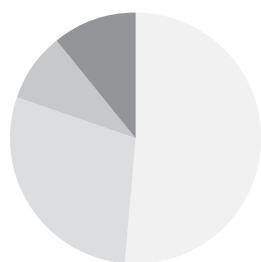
Nel 2019, il totale delle donazioni ricevute è stato di € 74.463, registrando un trend positivo rispetto all'anno precedente. Margherita continua a contare su alcune grandi aziende che la sostengono da anni in modo continuativo e da una moltitudine di cittadini che, avendo sposato la sua mission, decidono di sostenere progetti e servizi.



**Totale 2019: € 74.463**

- Da privati\*: € 41.602,40
- Da eventi: € 19.006,66
- Da aziende: € 6.083,04
- Da sottoscrizione a premi: € 7.770,90

\*comprensivo del 5x1000



**Totale 2018: € 67.847**

- Da privati\*: € 34.890,85
- Da eventi: € 19.595,50
- Da aziende: € 6.050,00
- Da sottoscrizione a premi: € 7.311,0

\*comprensivo del 5x1000

### CAMPAGNA DOPO DI NOI

Nel 2019, l'avvio del progetto Dopo di Noi della rete "Il Futuro è adesso" ha reso necessario un lavoro di adattamento della casa ricevuta in concessione dalla Parrocchia di Sandrigo. Nello specifico, per poter ospitare due gruppi di persone con disabilità in diversi momenti dell'anno, è stato necessario riorganizzare la distribuzione delle stanze e arrearle. Il costo totale di questo intervento è stato di € 20.605,00 e con le donazioni ricevute, in particolare il 5x1000, è stato possibile coprire il totale dei costi e destinare i restanti contributi al sostegno delle spese correnti delle altre due annualità del progetto e alle spese fisse della cooperativa.



**€ 20.605,00**  
Costo appartamento

- Lavori di muratura e riadattamento € 2450
- Stoviglie e biancheria € 1650
- Arredamento € 10.870
- Spese correnti € 5.635

## IL PIANO DI SVILUPPO

Condividiamo infine i principali obiettivi di sviluppo della Cooperativa per l'anno 2020.

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

- migliorare l'efficienza dei meccanismi di coordinamento interno della Governance
- aumentare il coinvolgimento dei soci volontari e promotori
- ripensare Margherita in Festa e misurarne l'impatto sociale

### COORDINAMENTO OPERATIVO

- valorizzare le reti esistenti migliorando l'ascolto e la cura degli stakeholder
- misurare l'impatto sociale del nostro lavoro
- validare i nostri metodi di lavoro nei vari ambiti

### AREA DISABILITA'

- realizzare servizi in risposta ai desideri delle persone con disabilità e non solo ai bisogni
- accrescere ulteriormente le competenze di educatori ed operatori per avere nuovi strumenti
- potenziare progettualità per promuovere forme di abitare sociale che permettano di scegliere dove e con chi vivere

### AREA ANZIANI

- analizzare i bisogni dei caregivers e individuare nuove progettualità
- promuovere azioni di integrazione dell'anziano nella società
- approfondire i bisogni e le risorse degli anziani riadattando i servizi

### AREA MINORI E GIOVANI

- creare nuove proposte che offrano opportunità stimolanti ai giovani legate all'orientamento e al mondo del lavoro
- sperimentare nuove forme di Educativa Domiciliare, rivolte anche ai minori con disabilità

- attivare progettazioni che offrano possibilità di incontro e confronto per le donne

#### RISORSE UMANE

- verificare l'efficacia della formazione per la crescita professionale dei soci
- attivare un sistema di premialità dei soci lavoratori
- definire un piano di sostituibilità delle figure professionali chiave

#### PROGETTAZIONE E SVILUPPO

- costruire procedure e strumenti chiari per la gestione delle reti
- sviluppare nuove progettualità per l'aumento e l'innovazione dei servizi
- migliorare la gestione e rendicontazione dei progetti

#### COMUNICAZIONE E MARKETING

- consolidare l'identità visiva della cooperativa, che ne riflette identità e stile
- continuare a promuovere la mission anche attraverso il nuovo sito ed il nuovo calendario eventi
- potenziare la cura delle relazioni con i donatori attraverso specifici strumenti

## INDICATORI DI SINTESI

Assemblea dei soci	n. membri (media)	81
	n. assemblee	4
	perc. partecipazione assemblee	55,53 %
Consiglio di amministrazione	numero membri	7
	n. soci volontari	14 %
	n. incontri per membro	26
Coordinamento operativo	n. ore per membro	39
	numero membri	7
	numero incontri per membro	42
Risorse Umane	n. ore per membro	91
	n. ore supervisione CO	12
	n. lavoratori a tempo indeterminato	81 %
Area disabilità	età media	38,8
	perc. lavoratori laureati	54%
	tot. ore di supervisione	49,5
Area anziani	età dell'area	32 anni
	n. servizi	7
	n. operatori/educatori (media)	17,6
Area minori e giovani	età dell'area	33 anni
	n. servizi	7
	n. operatori/educatori (media)	14,2
Area minori e giovani	età dell'area	20 anni
	n. servizi	5
	n. operatori/educatori (media)	15,7

## NOTA METODOLOGICA

**2019**  
primo bilancio sociale



**Narrare, descrivere  
e contare**

Lo scorso anno, con l'intento di relazionarci sempre meglio e in modo sempre più trasparente con i nostri stakeholder, abbiamo scelto di iniziare a redigere il nostro primo bilancio sociale.

Questo documento ci aiuta prima di tutto a fare analisi interna all'organizzazione, ma soprattutto a rendicontare la nostra responsabilità sociale d'impresa ed il valore aggiunto sociale del nostro lavoro. Molti sforzi e risultati, infatti, spesso rimangono nascosti dietro a valori economici che da soli non spiegano l'importanza e il significato di molte azioni sociali.

Il metodo che guida la redazione del bilancio sociale di Cooperativa Margherita è quello elaborato da Sisociale e ruota attorno a tre parole chiave: "Narrare, descrivere e contare". Il processo di elaborazione è partecipato e coinvolge, oltre a tutta la cooperativa, alcuni stakeholder che forniscono preziosi feedback e suggerimenti.



### Attività

Raccolta dati  
Pianificazione attività  
Analisi e interpretazione dei dati  
Impostazione della struttura  
Redazione testi  
Produzione e raccolta immagini  
Revisione testi e immagini  
Impostazione grafica  
Ultima revisione e validazione  
Stampa, presentazione e diffusione  
Raccolta suggerimenti e implementazione per l'anno successivo



### Periodo

gennaio/dicembre 2019  
gennaio 2020  
gennaio 2020  
febbraio 2020  
febbraio/marzo 2020  
febbraio/marzo 2020  
marzo 2020  
aprile 2020  
aprile 2020  
maggio 2020  
maggio/dicembre 2020



### Riferimenti

- Materiale formativo di Sisociale
- Progetto FSE Imp.Act" IMPrese in ACTion Modelli di business ad alto impatto sociale" di Irecoop
- GBS – Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale, "Principi di redazione del Bilancio Sociale"
- GRI – Global Reporting Initiative, "Linee Guida per il Bilancio di sostenibilità"
- Agenzia per il terzo settore, "Linee Guida e schemi per la redazione del Bilancio sociale degli enti non profit"
- CSV Net, "Linee Guida per la redazione del Bilancio di Missione e Bilancio Sociale delle OdV"
- Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche sociali del 4 luglio 2019 "Adozione delle Linee guida per la redazione del bilancio sociale"
- Decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117 "Codice del terzo settore"
- Decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 112 "Revisione della disciplina in materia di impresa sociale"



L'ispirazione mi è venuta stamattina quando ho letto un brano musicale di Jackson Browne, Walls and doors, che dice: "Da che mondo è mondo una cosa è certa: c'è chi costruisce muri e chi apre porte". Ecco, Margherita è una cooperativa che apre porte... che vuole proprio aprirle... anche se a volte sarebbe più facile lasciarle chiuse... per poi varcarle, guardarci dentro, decidere, agire e pur nelle difficoltà trovare la bellezza che c'è dentro...

Carlo B.

**Margherita Società Cooperativa Sociale Onlus**

via A. Andretto, 7 36066 Sandrigo Vicenza

tel 0444/750606

email: [info@cooperativamargherita.org](mailto:info@cooperativamargherita.org)

codice fiscale 01939680243

[www.cooperativamargherita.org](http://www.cooperativamargherita.org)

