

# BILANCIO SOCIALE



20  
20



*Immagine di copertina: autore C.C.*

Per restare “vitali” durante i mesi di pandemia il centro diurno Caleido ha introdotto nuove attività, tra cui un laboratorio espressivo dedicato all’acquerello secondo l’uso steineriano. Da questi momenti sono nati dei dipinti liberi come il germoglio che si può ammirare in copertina, augurio di buona crescita e vita ad una bimba nel giorno del suo battesimo.

*“Abbiamo creato un’atmosfera di luce che dall’alto scendeva verso il basso, raccolta da un verde primaverile e fresco e, piano piano, sentendo la spinta della luce che portava verso l’alto, abbiamo raccolto queste forze di vita in un germoglio giovane che sbocciava in un fiore. Un fiore rosso che sorrideva alla vita e spandeva tutto il suo profumo inebriando del suo colore l’atmosfera di luce e scaldandola di entusiasmo e volontà.”*

*L’artista C. C.*



# INDICE

Prefazione	4
Il nostro 2020	6
2021: guardando al futuro	8
Chi siamo	10
La nostra storia	13
La governance	14
Le risorse umane	19
I rapporti con il territorio	25
I servizi per le persone con disabilità	33
I servizi per le persone anziane	38
I servizi per bambini e ragazzi	41
Sistemi: qualità, privacy e sicurezza	45
Dati economici	49
Piano di sviluppo	54
Indicatori di sintesi	56
Nota metodologica	57

o o p e r a t i v a  
n a r g h e r i t a

20  
20



# PREFAZIONE

Abbiamo iniziato a redigere il bilancio sociale nel 2019, in forma volontaria, con l'obiettivo di diventare una cooperativa sempre più trasparente, in grado di **dare conto del proprio operato** a chi le sta vicino, dentro, intorno, a fianco. Che si tratti di un utente, un socio, un familiare, un amministratore, un partner, un volontario, un insegnante, un medico di famiglia, un banchiere, un fornitore, un esercizio commerciale o un artista, il lettore di questa pubblicazione deve poter trovare le informazioni che gli servono per sentirsi orgoglioso di esser parte di un sistema in grado di prendersi cura della comunità.

Un sistema, ovvero una rete di diversi soggetti connessi tra loro e che mettono in condivisione risorse, fatiche, riflessioni e punti di vista per creare coesione nel territorio, rigenerandolo e favorendone lo sviluppo. In un anno disorientante come il 2020, dove siamo stati "distanziati", chiusi in casa, chiusi in ufficio, chiusi nel proprio Comune di residenza, abbiamo cercato sempre di rimanere **aperti**, in ascolto, per contrastare il senso di solitudine ed isolamento in noi stessi e negli altri.

Sono molte le **nuove povertà** che stanno emergendo in questo periodo storico: squilibri generazionali e di genere, povertà economiche, educative e sociali... su queste, assieme alle altre realtà del territorio, dobbiamo continuare ad avere uno sguardo attento.

In questi mesi abbiamo ascoltato ancor più di prima i nostri **soci**, pensando soluzioni alla chiusura temporanea dei servizi, offrendo sostegni alla difficile conciliazione dei tempi di vita e lavoro, attivando anche un piano di welfare aziendale interno. Abbiamo provato ad ascoltare i bisogni che emergevano con urgenza nel **territorio**, cercando soluzioni possibili, trasformando e riadattando i servizi e promuovendone di nuovi. "Ti sento vicino", il servizio di vicinanza telefonica nato dall'attivazione del territorio stesso, è uno degli esempi, così come lo sportello psicologico a distanza anonimo e gratuito.

Il **lavoro domiciliare** è stato un modo per aiutare i singoli e le famiglie che seguiamo a continuare a ricevere assistenza e a non perdere le piccole conquiste fatte con fatica negli anni, consapevoli che il loro benessere, il loro essere protagonisti della propria esistenza, è strettamente connesso al benessere del territorio in cui vivono. Gli **strumenti digitali** hanno cambiato il modo di relazionarci con utenti e collaboratori, ma hanno costituito sicuramente un valido aiuto, il collante di un puzzle che abbiamo provato con tutte le nostre forze a non scomporre.

La nostra **sede**, nata come progetto comunitario aperto a tutti, nel 2020 ha dovuto necessariamente chiudere le porte per rispettare i protocolli di sicurezza. Altre **porte** però sono state aperte, porte fino ad allora invisibili o scontate, che ci hanno permesso di continuare a stare nel territorio.

Il \*BarGherita, nonostante le continue sospensioni del servizio, è rimasto il luogo di incontro con il territorio, così come il Punto Servizi è stato la rapida risposta alla richiesta di orientamento nel mondo dei servizi da parte di cittadini, lavoratori ed aziende.

La salvaguardia di questa “apertura” è stata favorita anche dal nostro lavoro di **promozione culturale**. Nonostante il blocco totale degli eventi in presenza, abbiamo provato a recuperare le iniziative di Margherita in Festa e del \*BarGherita co-progettate con il territorio prima della pandemia, riconoscendo il ruolo della cultura come tessitrice di relazioni, come strumento di welfare e come aiuto alla prevenzione, e in parte alla cura, delle conseguenze sociali della pandemia.

Una nuova edizione è stata lanciata in un anno incerto come il 2021 dal lavoro di rete portato avanti dal **Consiglio di Amministrazione**, il quale ha scelto di prolungare di un anno il proprio mandato, in scadenza nella primavera 2020, per fronteggiare responsabilmente il difficile periodo storico.

Nel 2021 la redazione del bilancio sociale diventa un obbligo di legge. Stiamo lavorando per far sì che tra un anno sia possibile raccontare, assieme a tanti altri soggetti, la ripartenza del nostro territorio, progettando e promuovendo iniziative di **welfare generativo** che valorizzino le risorse presenti per il benessere individuale e collettivo

Marica Scremin, Presidente  
Loreta Novello, Coordinatore Generale  
Marzo 2021



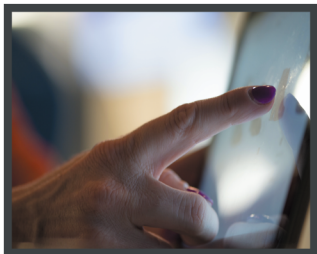


# IL NOSTRO 2020



## Riconversione dei servizi

Durante il periodo di lockdown alcuni servizi hanno dovuto necessariamente chiudere. Altri hanno trovato modalità alternative per continuare a stare a fianco del territorio e alle famiglie seguite, garantendo continuità assistenziale ed educativa attraverso la tecnologia ed il lavoro domiciliare.



## Digitale, lavoro di rete e ambiente

L'anno della pandemia ha accelerato alcuni cambiamenti già in atto: la transizione digitale ha permesso di accorciare le distanze con le famiglie ed un territorio con il quale abbiamo imparato a lavorare sempre più in rete, senza dimenticare l'urgenza di azioni concrete per la salvaguardia dell'ambiente.



## Operatori del sociale come ponte

Se gli educatori nei mesi del lockdown sono stati un fondamentale ponte tra famiglie e scuola, facilitando la didattica a distanza, gli operatori del sociale in generale hanno tenuto viva la connessione tra utenti, famiglie e servizi quando i centri erano chiusi ed il rischio di isolamento per molti era forte.



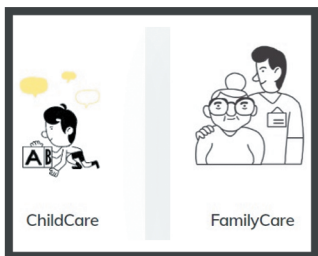
## Ti sento vicino

Dallo spunto di una giovane cittadina e dall'attivazione del territorio, nella primavera del 2020 è nato un servizio di vicinanza telefonica, destinato a durare anche oltre il lockdown: una telefonata tra un volontario e una persona anziana con bisogno di sostegno emotivo o compagnia, per restare "vicini" anche nel periodo del "distanziamento".



## Supporto psicologico

Per rispondere al bisogno di sostegno nell'affrontare i mesi più difficili del primo lockdown, è stato attivato un servizio di supporto psicologico telefonico gratuito aperto a tutto il territorio, anche in forma anonima.



## Welfare aziendale interno

Nel 2020 il Punto servizi ha intrapreso un percorso verso l'attivazione di una piattaforma integrata di welfare pubblico, aziendale e territoriale. Il progetto vedrà la sua piena realizzazione nel 2021, ma a fine anno la piattaforma è stata sperimentata internamente con il piano di welfare aziendale dei soci di Cooperativa Margherita.



# © 2021: GUARDANDO AL FUTURO



## Un nuovo Consiglio di Amministrazione

Considerato il momento storico eccezionale, a maggio 2020 l'assemblea dei soci ha votato favorevolmente la proposta di proroga di un anno del mandato del Consiglio di Amministrazione di Cooperativa Margherita. Questo grande impegno e questa scelta di responsabilità si concluderanno a maggio 2021 con l'elezione del nuovo gruppo.



## Evoluzione delle giovani politiche

Nel 2021 il lavoro a favore dei giovani conoscerà un ulteriore sviluppo con la piena realizzazione di progetti rivolti all'orientamento allo studio e lavoro, oltre che al volontariato giovanile come il progetto "Ci sto? Affare fatica", in collaborazione con la cooperativa Adelante.



## Mai più soli

Cooperativa Margherita è partner del progetto di sostegno ai caregivers di persone anziane, nato a partire da bisogni rilevati durante la pandemia e presentato dall'associazione Il Girasole nel 2020. Il progetto Mai più soli prevede la collaborazione di molte realtà del territorio, tra cui dieci Amministrazioni Comunali.



## Mind Inclusion

Nel 2020 l'Aulss 8 ha iniziato a sostenere il nostro progetto europeo a livello locale per favorire la vita indipendente delle persone con disabilità attraverso la metodologia Mind Inclusion. Sono state già organizzate delle formazioni per operatori ed educatori che proseguiranno nel 2021 con altri momenti formativi, coinvolgendo anche le scuole.



## Welfarevicenza.it

La piattaforma sperimentata dai soci di cooperativa Margherita nel 2020, nel nuovo anno diventerà territoriale, mettendo in connessione bisogni e risorse di cittadini, famiglie, aziende e lavoratori. Welfarevicenza.it riunirà l'offerta di servizi della provincia di Vicenza e sarà accessibile a tutta la cittadinanza.



## "Prolific" in Europa

Cooperativa Margherita è partner di "PROLIFIC", progetto Europeo che vede come capofila l'università di Valencia e che mira ad aumentare la consapevolezza sui diritti digitali delle persone fragili e a favorirne il rispetto. Per farlo è prevista la creazione di una piattaforma in grado di fornire contenuti formativi personalizzati per educatori, caregiver ed utenti.



## Nuove case ai progetti

I progetti in cooperativa Margherita sono sempre tanti e iniziamo a stare stretti! Ecco allora che il 2021 sarà anche un anno in cui lavoreremo alla ricerca di nuovi spazi per l'abitare sociale, per laboratori per l'inclusione di persone con disabilità ed il loro inserimento in contesti lavorativi e sociali di normalità.







# CHI SIAMO

## 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.

## Vision

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

## Chi siamo

**Denominazione Sociale:** Margherita Società Cooperativa Sociale Onlus

**Data di fondazione:** 10 Settembre 1987

**Sede legale:** Sandrigo (Vicenza), Via Andretto, 7

**Altri luoghi di svolgimento dei servizi in modo**

**stabile e continuativo:** Sandrigo, Via S. Gaetano 14

**Codice Fiscale:** 01939680243

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

**Area territoriale di operatività:** provincia di Vicenza

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

**Altre attività svolte:** assistenza socio-educativa per bambini, ragazzi, donne e mamme, promozione culturale e servizio bar

**Collegamenti con altri enti del Terzo settore:** Confcooperative, CNCA Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza (in particolare i gruppi tematici regionali Infanzia Adolescenza e Famiglia ed il gruppo Migranti) e ALDA (European Association for Local Democracy). Oltre che con queste realtà, Cooperativa Margherita è collegata con numerose altre attraverso reti tematiche, formali e non. Vedasi sezione "Rapporti con il territorio".









# LA NOSTRA STORIA

1987

Nasce Cooperativa Margherita

Nasce il Servizio di Assistenza Domiciliare per persone anziane (SAD)

1988

Aprire il primo centro diurno per persone con disabilità

1998

Iniziano i soggiorni climatici

2000

Nasce il Sostegno Socio Educativo domiciliare per bambini e ragazzi (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

Aprire il primo centro educativo pomeridiano per bambini e ragazzi in difficoltà

2012

Accreditamento per il Servizio Volontario Europeo presso l'Agenzia Nazionale per i Giovani (ANG)

2016

Aprire la nuova sede della Cooperativa in via A. Andretto 7 a Sandrigo

2017

Aprire il \*BarGherita, spazio d'intersezione tra interno ed esterno della Cooperativa

2018

Aprire il primo appartamento per l'autonomia di persone con disabilità, relativo al progetto "Dopo di Noi"

Vengono attivati i primi progetti dedicati alle politiche giovanili

Certificazione ISO 9001, relativa al sistema di gestione per la qualità

2019

Certificazione SA 8000, relativa alla responsabilità sociale d'impresa

2020

Nasce il Punto Servizi, sportello informativo sui bisogni di welfare del territorio

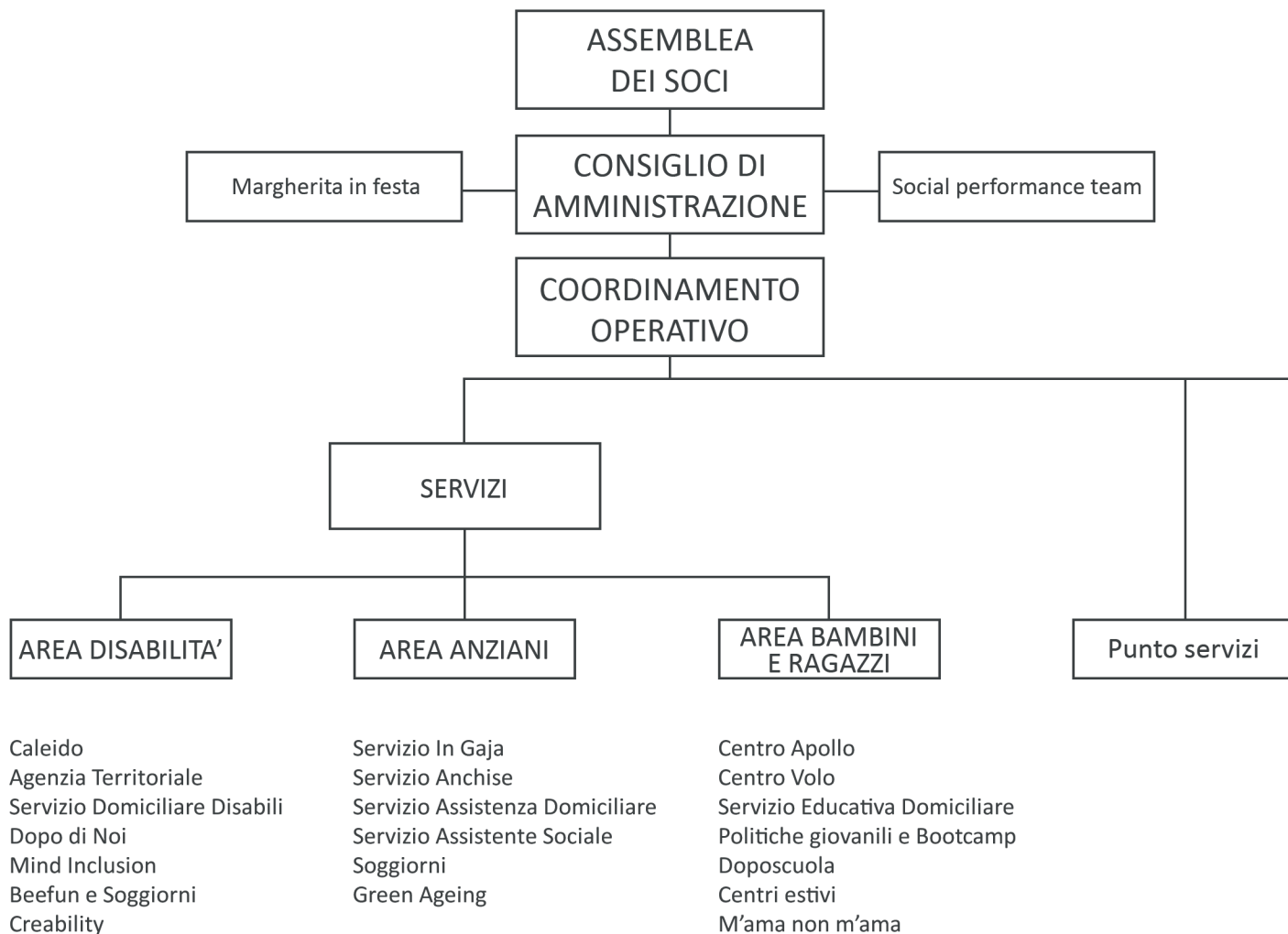
oggi...

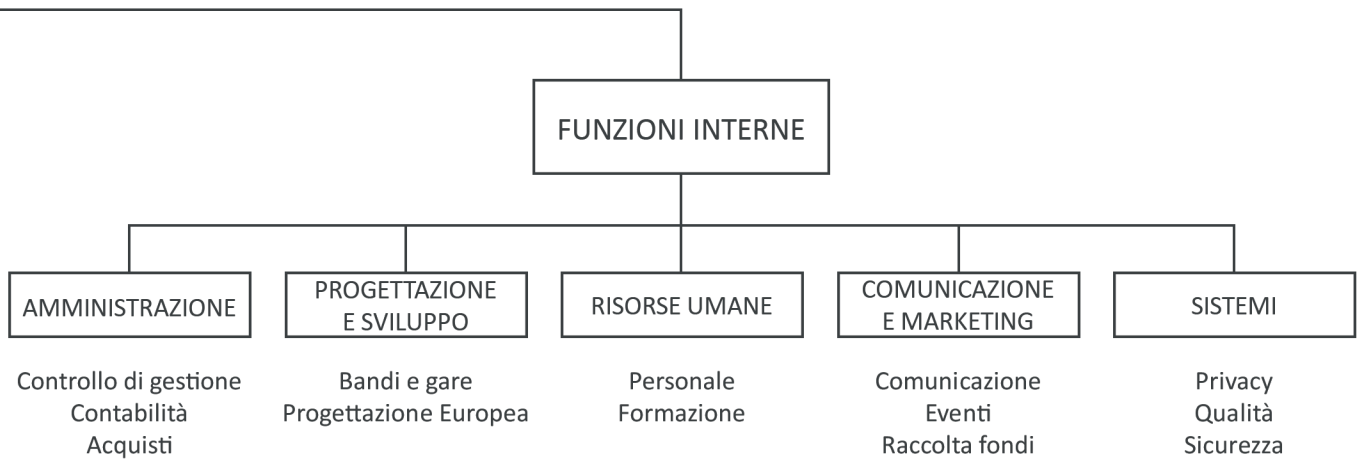




# LA GOVERNANCE

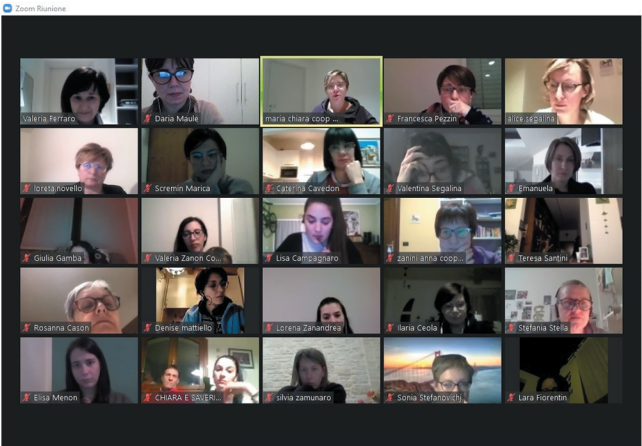
## La nostra struttura





# L'assemblea dei soci

L'organo principale sul quale si regge la cooperativa è l'assemblea dei soci. Attraverso il voto l'assemblea ha funzioni deliberative e si esprime sulle questioni più rilevanti come l'approvazione del budget e del bilancio, la nomina del Consiglio di Amministrazione, grandi progetti e investimenti, linee di sviluppo ed aree d'intervento. Nel 2020, oltre ad essere visibilmente aumentato il numero di soci, con l'assunzione di nuovo personale, si è rilevato un incremento della partecipazione di soci stessi alle assemblee.



	2019	2020
Soci totali al 31/1	85	95
ordinari	39	45
speciali	23	24
volontari	20	23
sovventori	3	3
Percentuale soci presenti in assemblea	55.3 %	67.5 %
Assemblee convocate	4	4

## Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione, composto da 6 soci lavoratori e un socio volontario, è l'organo di indirizzo della cooperativa e viene eletto dall'assemblea dei soci ogni tre anni. I suoi compiti fondamentali si possono sintetizzare nella cura e nell'implementazione del capitale sociale e culturale della cooperativa. In questo 2020, anno di rinnovo delle cariche, il Consiglio di Amministrazione, considerata la situazione emergenziale che ha coinvolto tutti, ha proposto una proroga di mandato per la durata di un anno. L'assemblea dei soci ha votato positivamente la proposta, manifestando riconoscimento per il senso di responsabilità dimostrato.



PRESIDENTE  
Marica Scremin

VICE  
PRESIDENTE



Mariachiara  
Pittoni



Andrea  
Giaretta



Valeria  
Ferraro



Ilaria  
Ceola



Stefania  
Stella



Teresa  
Santini

		2019	2020
Dati Consiglio di Amministrazione	Riunioni del CdA	26	20
	Ore di riunione per ogni persona	39	30

Consiglio di Amministrazione e Coordinamento Operativo hanno intrapreso insieme, a partire da gennaio 2020, un percorso di formazione, condivisione, crescita, con l'obiettivo di attivare un processo di miglioramento e di riorganizzazione della governance che sappia guardare al futuro. Si è lavorato su una comunicazione più circolare e un confronto più fluido fra i due gruppi direttivi. Il tentativo è stato quello di costruire un modello maggiormente "integrato" con un'area di corresponsabilità esplicita che si inserisce in una logica di "Governance di Servizio", all'interno della quale la direzione, espressione dell'assemblea dei soci, assume la responsabilità di scegliere e di agire in virtù e a servizio di questa realtà cooperativa, del suo stile, dei suoi valori, della sua mission.

## Il Coordinamento Operativo

Il Coordinamento Operativo è l'organo di direzione che si occupa di amministrare complessivamente la Cooperativa coordinando le attività, le risorse, le azioni e le relazioni con i soggetti beneficiari degli interventi e con i soggetti del territorio con cui lavora, collabora, progetta. E' attualmente formato da aree di servizio (disabilità, anziani, ragazzi e giovani) e dalle funzioni trasversali (progettazione, gestione risorse umane, comunicazione & marketing, sistema qualità e sicurezza, funzione amministrativa). Il Coordinamento Operativo si incontra settimanalmente ed è diretto dal coordinatore generale, eletto dal Consiglio di Amministrazione.



Dati			
Coordinamento Operativo		2019	2020
	Riunioni del CO	42	47
	Ore di riunione per ogni persona	91	94
	Soci con ruoli di responsabilità al 31/12	15	22



## La gestione etica del lavoro

Per la prima volta nella sua lunga storia, Cooperativa Margherita nel 2020 ha fatto richiesta di ammortizzatori sociali per tutti i suoi soci lavoratori. Al fine di garantire la sostenibilità di ogni contratto, la cooperativa ha interamente e puntualmente anticipato l'indennizzo per tutta la durata dell'emergenza ed oltre. Benché in via precauzionale sia stato richiesto un congruo numero di ore FIS (Fondo d'Integrazione Salariale), il totale realmente utilizzato è stato notevolmente inferiore. Le ragioni sono riconducibili al fatto che Cooperativa Margherita, attraverso i suoi soci e nel rispetto delle leggi, ha continuato a rispondere ai bisogni essenziali del territorio. Si è cercato di rispettare la scelta dei soci rispetto all'esporsi maggiormente di altri al rischio di contagio e, per supportare le mamme lavoratrici durante i periodi di chiusura delle scuole, è stato attivato un servizio di baby-sitting interno. A fine anno, infine, è stato potenziato il piano di welfare aziendale interno che ha messo a disposizione di ogni socio un "borsello" da spendere in una piattaforma online che riunisce l'offerta di beni e servizi del territorio.



## I lavoratori

Anche in un anno come il 2020, Cooperativa Margherita ha continuato a rinforzare la propria compagine sociale con nuove assunzioni e a stabilizzare i contratti, tramutandone 8 a tempo indeterminato. La cooperativa nel corso dell'anno ha puntualmente formato ed informato i propri lavoratori relativamente ai protocolli sicurezza anti Covid, investendo notevoli risorse nell'acquisto di DPI e di tamponi rapidi per monitorare il personale e l'utenza. Sono nate nuove figure nell'organigramma societario: il Covid Manager e l'Equipe Covid, composta da 11 persone impegnate sul fronte della sicurezza.

	2019	2020
Totale soci lavoratori al 31/12	62	66
Età media dei lavoratori	38	38
Lavoratori di sesso femminile	91	92
Lavoratori con contratto a tempo indeterminato	81	80
Lavoratori assunti nel corso dell'anno	17	14
Rapporti interrotti nel corso dell'anno	12	6

## Gli ambiti di lavoro

	Media soci lavoratori 2020
Minori	18
Disabilità	19
Anziani	17
Amministrazione	2
Front-Office	1
Comunicazione e Marketing	1
Progettazione e Sviluppo	3
Sistemi	0
Risorse Umane	1
*BarGherita	1
Coordinamento servizi e generale	1

I dati indicano le aree di attività prevalenti per ogni lavoratore, ma la maggior parte del personale è impegnata in più settori, grazie anche alla sua plurispecializzazione.

## Tipo di inquadramento e retribuzione

Livello	A1	B1	C1	C2	C3	D1	D2	D3	E1	E2	F2
N. lavoratori	1	1	22	3	1	10	23	0	5	2	1
Paga oraria	7.6	7.7	8	8.6	8.9	9.2	9.7	10.3	11.1	12.3	14

1 Covid Manager, 11 persone in Equipe Covid, 1 infermiera interna

## 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, come modo per prevenire situazioni di esclusione e povertà.

## La formazione interna

Nel corso del 2020, se da un lato sono stati individuati bisogni formativi legati alla digitalizzazione, sui quali la cooperativa ha iniziato ad investire, dall'altro sono emerse competenze interne che hanno dato un impulso positivo alla qualità dei servizi offerti. Accanto alla formazione obbligatoria e a quella specifica per il contenimento della diffusione del virus Covid 19, sono state proposte numerose altre opportunità formative in tutte le aree di attività della cooperativa, continuando così ad accrescere e affinare le competenze del personale lavoratore.

Lavoratori iscritti a percorsi di studio (universitari e/o di specializzazione): 9

Area di formazione	n. ore 2019	n. ore 2020
Disabilità	92	192
Anziani	130	192
Minori	210	228
Manageriale <i>(comunicazione, management, Europa, progettazione)</i>	92	757
Sicurezza	145.5	276.62

Oltre a questa possibilità, anche nel 2020, inoltre, 56 soci lavoratori hanno potuto partecipare a percorsi di supervisione psicologica di gruppo, per un totale complessivo di 456 ore.

## La formazione all'esterno

Nel corso del 2020 si è consolidato ulteriormente il ruolo dei soci lavoratori di Cooperativa Margherita come formatori e consulenti nel territorio, con un importante riconoscimento pubblico dell'esperienza e delle competenze interne. Spinti anche dalla conoscenza delle nostre attività in Europa, diverse organizzazioni ed Enti Pubblici, nel corso dell'anno, hanno richiesto alla cooperativa servizi di consulenza, co-progettazione e formazione. Per il terzo anno consecutivo, inoltre, nel 2020 Cooperativa Margherita ha ospitato, gestito e organizzato le formazioni dei corsi regionali per Operatori Socio Sanitari, collaborando con due enti formativi. Ha offerto occasioni formative al territorio anche attraverso gli eventi culturali organizzati (online e/o in presenza) ed esperienze pratiche come tirocini, stage, volontariato ed, in generale, come comunità di apprendimento. Nella complessità della situazione causata dalla pandemia, nel corso dell'anno è stato possibile attivare soltanto 6 tirocini, su 17 richieste.

Tipo di esperienza	n. persone nel 2019	n. persone nel 2020
Volontariato europeo	6	4
Tirocini curriculari	5	5
Tirocini professionalizzanti	1	1
Alternanza scuola lavoro	4	4

## Il volontariato

Il volontariato è una delle espressioni più significative di partecipazione e cittadinanza, due dei valori che da sempre disegnano la direzione dell'operato della cooperativa. Se in alcuni momenti è stato necessario sospendere le attività dei volontari a diretto contatto dell'utenza, nel rispetto della normativa in vigore e soprattutto per tutelare i volontari stessi, il loro coinvolgimento non si è mai spento e, in modi diversi, hanno continuato ad operare. I soci volontari hanno partecipato per la prima volta alle assemblee online, i volontari europei dei Corpi Europei di Solidarietà hanno dovuto affrontare le difficoltà degli spostamenti, ma, in generale, tutti, anche in un anno così difficile, hanno continuato a donare il loro tempo per promuovere la mission della cooperativa, sostenere le campagne di raccolta fondi, le iniziative culturali nel territorio e, nei modi consentiti, l'utenza. "Ti sento vicino" è stato un modo per convertire il volontariato nel 2020: un servizio di vicinanza telefonica tra un volontario e una persona anziana a rischio isolamento. Nato durante il primo lockdown, il servizio è un modo per permettere a due persone fisicamente distanti di farsi compagnia, raccontarsi le proprie giornate e supportarsi emotivamente. L'associazione "La Sisila", nata alla fine dell'estate 2019, un gruppo di famigliari con a carico persone anziane e/o con demenza. Nel 2020 è entrata nel pieno delle attività, aumentando anche le ore di volontariato nei servizi dedicati agli anziani.



L'impegno dei volontari viene ogni anno valorizzato in un momento di festa in primavera/estate, durante il quale viene loro consegnato un piccolo dono. Ai volontari europei, invece, viene dato il supporto necessario per rimanere in Italia (vitto/alloggio) e viene dato loro il pocket money previsto dal programma Corpi Europei di Solidarietà. A qualsiasi volontario che si trovi a sostenere delle spese (benzina, acquisti) per uno specifico progetto, queste vengono rimborsate dopo la presentazione del giustificativo.



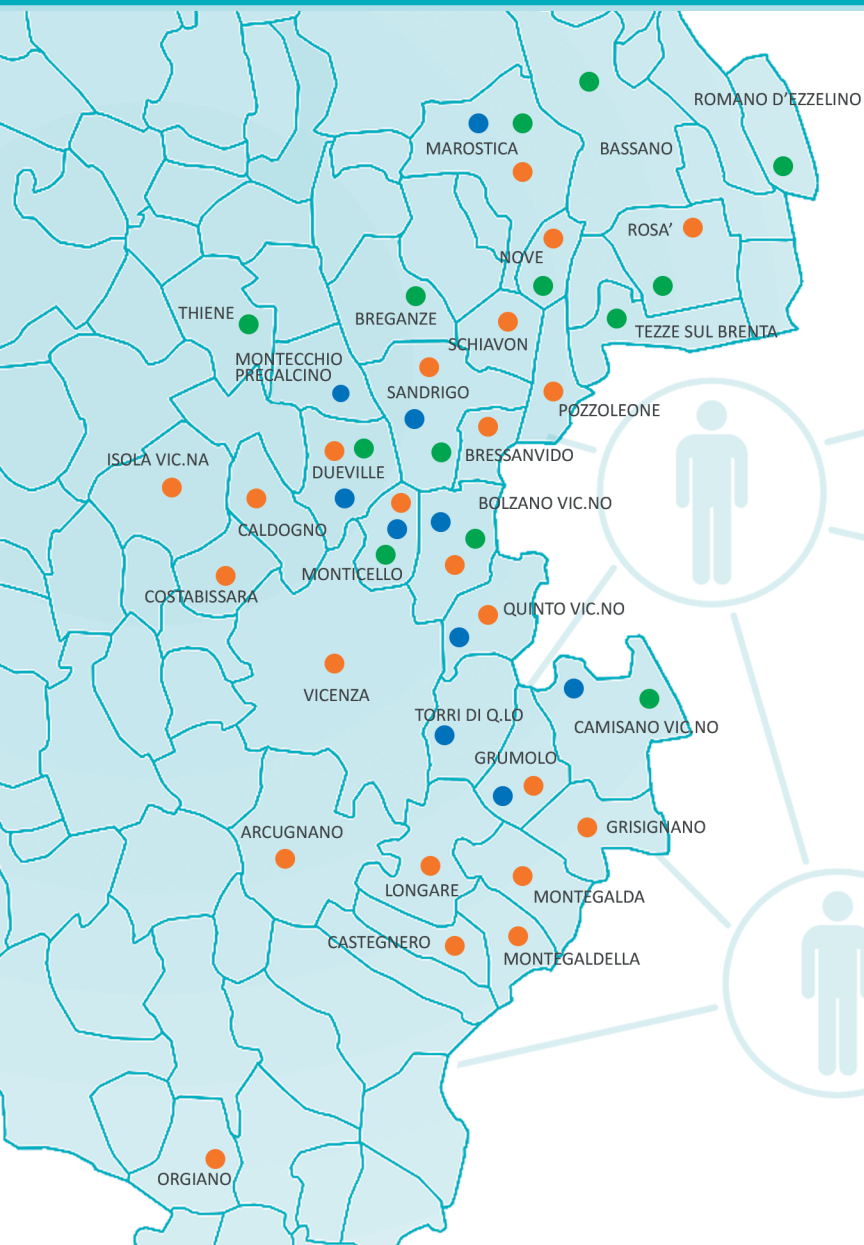
## I volontari

Tipo di volontario		n. persone nel 2019		n. persone nel 2020	
Soci volontari		20		23	
Corpi Europei di Solidarietà		5		4	
Associazione Il Girasole		54		54	

Aree di attività	Ass. Il Girasole nel 2019	Ass. Il Girasole nel 2020	Ass. La Sisila nel 2019	Ass. La Sisila nel 2020	Corpi Europei di Solidarietà nel 2019	Corpi Europei di Solidarietà nel 2020
Ore di volontariato in area disabilità	1155	1125	0	0	2500	2200
Ore di volontariato in area anziani	1539	1215	48	200	2500	2200
Ore di volontariato in area bambini e ragazzi	146	170	0	0	2500	2200
Ore di volontariato in altri progetti/servizi	20	0	0	0	815	NR

# RAPPORTI CON IL TERRITORIO



## I nostri servizi nel territorio

- AREA DISABILITA'
- AREA ANZIANI
- AREA BAMBINI E RAGAZZI

## Le nostre reti formali tematiche nel 2020

### RETE DISABILITA'



#### Mind inclusion:

Universitat de Valencia Valencia, Spagna

Fundación INTRAS Valladolid, Spagna

Lietuvos sutrikusio intelekto žmonių globos bendrija "VILTIS", Vilnius, Lituania

Socialit Software e Consulting SRL "SIT", Trento, Italia

Association des Agences de la Democratie Local "ALDA", Strasbourg, Francia.

#### Il Futuro è adesso (Dopo di Noi):

Comuni di Bressanvido, Caldogno, Castegnaro, Dueville, Gambugliano, Grisignano, Grumolo delle Abbadesse Isola Vicentina, Longare, Montegaldà, Monteviale, Noventa Vicentina, Quinto Vicentino, Sandrigo.

L'Orsa Maggiore Società Cooperativa Sociale, Malo (Vicenza),

Fondazione Candida Stefani E Fratelli, Noventa Vicentina (Vicenza)

Fondazione Luigia Gaspari Bressan Onlus, Isola Vicentina (Vicenza)

Fattoria Sociale Il Pomodoro, Bolzano Vicentino, (Vicenza)

Parrocchia di Sandrigo, (Vicenza)

Confartigianato Imprese Vicenza,

Cisl Vicenza.

Il futuro  
è adesso



#### Rete Immaginabili Risorse:

Network composto da un centinaio di realtà del no profit e del sociale del centro e del nord Italia attive nell'ambito della disabilità.

## RETE ANZIANI



### Rete Rural Needs:

Fundacao da Juventude, Porto, Portogallo

Ecoversum Graz, Austria

Seas - Estudios Superiores Abiertos, Zaragoza, Spagna.

### Rete Mai più soli:

Comuni di Bolzano Vicentino, Bressanvido, Camisano, Dueville, Grumolo delle Abbadesse, Montecchio Precalcino, Monticello Conte Otto, Quinto Vicentino, Sandrigoe Torri di Quartesolo

Associazione Il Girasole, Sandrigo (Vicenza)

Associazione Nova Arca, Dueville (Vicenza)

Protezione Civile di Sandrigo (Vicenza)

Associazione La Sisila, Sandrigo (Vicenza).

### Rete Green Ageing:

Comuni di Dueville e Bolzano Vicentino

Associazione Nazionale Artigiani e Pensionati

Associazione La Bella Età", Dueville (Vicenza)

Associazione Nova Arca, Dueville (Vicenza)

Associazione Diamoci una Mano, Dueville (Vicenza)

Associazione Il Girasole, Sandrigo (Vicenza)

Il Mosaico Cooperativa Sociale, Dueville (Vicenza)

Associazione Alpini di Bolzano Vicentino (Vicenza).

### Rete Caregiver Il paziente riscoperto:

Comune di Nanto

Anziani e non solo Cooperativa Sociale, Carpi (Modena)

Curare a casa OdV, Vicenza

Progetto Yeah, Verona.



## RETE BAMBINI E RAGAZZI

### ORCHESTRA EDUCATIVA

#### Rete Orchestra Educativa:

Unità Pastorale di Sandrigo (Vicenza)  
Associazione NOI di Sandrigo e Bressanvido (Vicenza)  
Caritas dell'Unità Pastorale di Sandrigo (Vicenza)  
Circolo Acli don Milani di Sandrigo (Vicenza)  
Comune di Sandrigo (ente patrociniante)  
Comune di Bressanvido (ente patrociniante)

#### Rete Alleanze per la famiglia:

Comune di Dueville  
Comune di Sandrigo  
Istituto Comprensivo Roncalli di Dueville (Vicenza)  
Associazione Diamoci una mano di Dueville (Vicenza)  
Unità Pastorale di Dueville Vivaro (Vicenza)  
Parrocchia di Povolaro (Dueville, Vicenza)  
Parrocchia di Passo di Riva (Dueville, Vicenza)  
Comitato Genitori Dueville (Vicenza)  
Associazione Famiglie Insieme Vivaro (Dueville, Vicenza)  
Caritas Diocesana Dueville  
Dedalofurioso Società Cooperativa (Dueville, Vicenza)  
Il Mosaico Cooperativa Sociale, Dueville (Vicenza)  
Centro Aiuto alla Vita di Dueville ODV (Vicenza)  
Centro famiglia Crescere Insieme (Dueville, Vicenza)





## RETE CULTURA



### Rete XIII edizione Margherita in Festa:

Comuni di Bolzano Vicentino, Bressanvido, Camisano Vicentino, Dueville, Grumolo delle Abbadesse, Monticello Conte Otto, Pozzoleone, Quinto Vicentino, Sandrigo, Schiavon, Thiene, Torri di Quartesolo.

## L'ambito di riferimento

Cooperativa Margherita gestisce servizi nella provincia di Vicenza, in particolare nei Comuni del distretto Est dell'Aulss 8 Berica e in parte in quelli del distretto 1 dell'Aulss 7 Pedemontana, un'offerta che si rivolge anche ai privati cittadini di queste aree. Inoltre, opera in partenariato con organizzazioni di altri paesi europei e non. Nel territorio di riferimento nel 2020 è emerso un forte senso di isolamento sociale dovuto allo "stare chiusi in casa" e dall'esclusivo accesso alle tecnologie che hanno visto bambini, ragazzi, adulti, anziani e persone con disabilità impegnarsi per far fronte a nuove forme di comunicazione. Fragilità legate al momento storico vissuto e che hanno richiesto interventi ad hoc, attraverso progetti, servizi ed eventi culturali, promuovendo così l'inclusione, la partecipazione e nuove forme di vicinanza.

## La co-progettazione e le reti

Cooperativa Margherita pone la sua attenzione alla co-progettazione e allo sviluppo, aspetti che nascono dall'ascolto del territorio, dando una risposta concreta attraverso servizi ed altre iniziative, coinvolgendo tutta la cittadinanza, realtà locali e non. Progettare assieme ai partner di reti formali ed informali è una scelta e un impegno, ma anche un'opportunità di crescita, scambio di conoscenze ed esperienze. Il 2020 è stato anche un anno in cui la governance di Margherita si è impegnata, attraverso una formazione specifica, a consolidare e valorizzare le reti esistenti continuando ad attivarne di nuove.

## Progettazione servizi (bandi e gare)

	2019	2020
Incontri di co-progettazione	32	25
Incontri di verifica	25	7
Partner di co-progettazione	11	22

## Eventi culturali

Nonostante il periodo difficile, Cooperativa Margherita ha sentito l'esigenza di continuare a proporre eventi ed iniziative, reinventandosi, cambiando le modalità di interazione dalla dimensione reale a quella virtuale, creando quindi nuove occasioni di condivisione. Il focus degli interventi ha riguardato temi ed aspetti individuati a partire dall'ascolto del territorio. Sono state organizzate iniziative attivando relazioni e mettendo in contatto persone, aziende, enti ed associazioni. Nell'anno 2020 le occasioni di incontro dal vivo della rassegna socio-culturale "Margherita in Festa" sono state annullate o ridotte al minimo. Questo ha influito sulla partecipazione alle proposte. Uno degli eventi recuperati nel periodo estivo dopo il primo lockdown è stata la serata di parole, letture e musica "Il Nostro Tempo" di e con Neri Marcorè.

Eventi culturali

Collaboratori,organizzatori,relatori

Partecipanti

2019	2020
14	9
101	26
2290	820

## \*BarGherita

Il \*BarGherita è un luogo di inclusione in cui "fare comunità" bevendo un buon caffè o pranzando con cibi salutari e locali. Nonostante le ripetute chiusure e limitazioni, nell'anno 2020 si è investito per continuare a promuovere l'inclusione e l'integrazione tra l'interno e l'esterno della cooperativa. Sono stati quindi ampliati gli spazi esterni, ovvero i posti a sedere nel giardino e sotto il portico, al quale è stata aggiunta una chiusura mobile per i mesi più freddi. Sono state inoltre ideate nuove proposte di menù stagionale e occasioni di incontro, oltre che iniziative rivolte a bambini e adulti che, seppur nei limiti imposti dal momento, hanno partecipato attivamente e con interesse.

Eventi culturali

Collaborazioni

Partecipanti

2019	2020
26	5
26	11
1058	195

## Sede

La sede di Cooperativa Margherita è un luogo aperto, una “casa di tutti e per tutti”, nata grazie ad un lavoro di co-progettazione con il territorio. È uno spazio con all’interno ambienti a disposizione per molte attività per privati, associazioni, enti, aziende. Nonostante il grande numero di richieste, la possibilità di condividere gli spazi con l’esterno nell’anno 2020 si è ridotta a causa delle limitazioni imposte dai protocolli di prevenzione della diffusione del virus SARS-CoV-2. La sede è comunque rimasta aperta al pubblico su appuntamento per accogliere bisogni ed esigenze del territorio.

	2019	2020
Richieste per le sale riunioni	25	27
Richieste per la palestra	177	16
Richieste per la sala mensa	51	13

## Responsabilità sociale d’impresa

Nonostante la situazione difficile causata dalla pandemia, Cooperativa Margherita ha deciso di stare nel territorio adottando un comportamento socialmente responsabile nei confronti dei suoi stakeholders, mantenendo i servizi già attivi e creandone di nuovi, esplorando nuove forme di vicinanza. Un esempio è il servizio rivolto alle persone anziane “Ti sento Vicino” attivato nell’anno 2020 per contrastare le condizioni di isolamento e solitudine delle persone anziane. Accanto a questo, è stato offerto uno sportello psicologico telefonico gratuito, accessibile anche in forma anonima.

## Scuole

Margherita riconosce la scuola come un luogo di apprendimento e di relazione privilegiato e gli insegnanti ed educatori, come figure fondamentali per la crescita e lo sviluppo del bambino, ragazzo o giovane adulto. Per questo aderisce e progetta attività di integrazione e approfondimento dell’offerta formativa scolastica, favorendo il benessere scolastico e l’apprendimento di nuove competenze, capacità e potenzialità. Nel 2020 la chiusura delle scuole ha portato anche alla sospensione di tutte le attività seguite e gestite da esperti extrascolastici. Ciò nonostante, a settembre, la riapertura della scuola ha visto Margherita impegnata nella gestione di servizi doposcuola del comune di Thiene, anche in un nuovo plesso scolastico,, anche di nuovi servizi, per l’anno scolastico 2021/2022. Per continuare a garantire occasioni formative anche all’esterno, sono stati accolti tirocinanti del corso per Operatori Socio Sanitari e dell’Università di Verona e Padova.

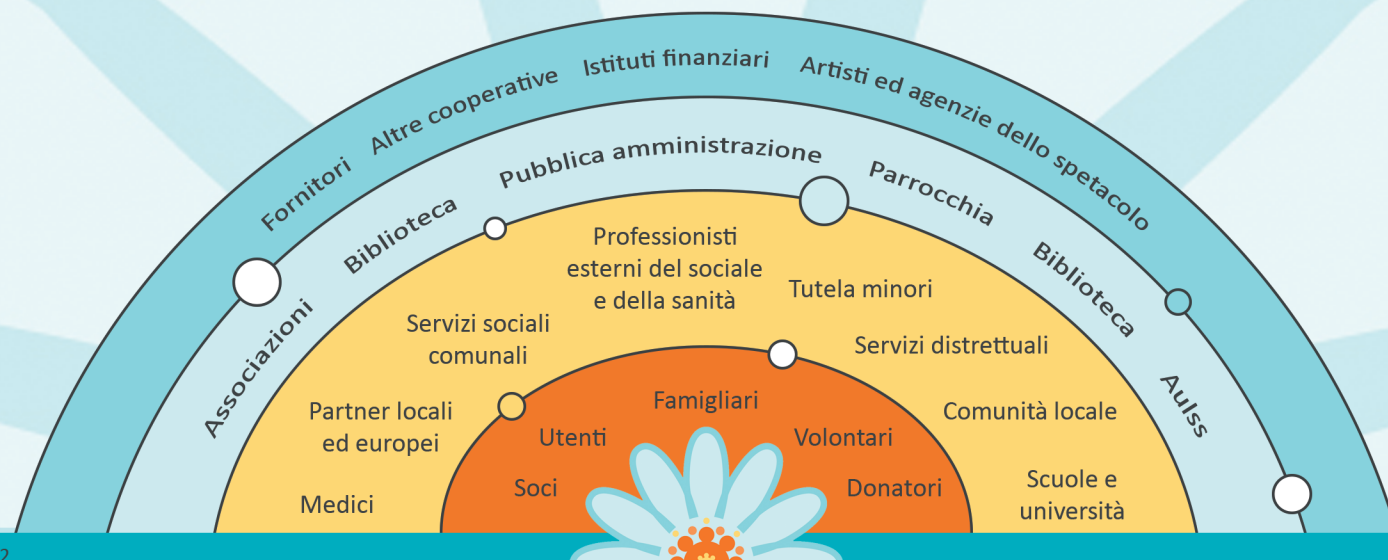
## M'ama non m'ama

M'ama non m'ama è un servizio rivolto alle donne di tutte le età: future mamme, neo mamme, donne che si avvicinano alla menopausa... È uno spazio di aggregazione e di incontro nel quale poter condividere dubbi, scambiare opinioni e domande. Nel 2020 gli incontri di M'ama non M'ama sono diminuiti seppur cercando di mantenere attivo l'obiettivo principale del servizio: il benessere delle donne.

## Punto servizi

Nell'anno 2020 è nato il Punto servizi, sportello rivolto al territorio, in risposta al bisogno di servizi di cittadini, famiglie, aziende e lavoratori. E' stato inoltre potenziato il lavoro sul welfare aziendale, incrementando le risposte complementari al welfare pubblico ed offrendo consulenze sull'analisi dei bisogni dei lavoratori e sulla progettazione di piani aziendali specifici. Il lavoro di Margherita per il progetto WellFare WellBeing ha portato alcune aziende del territorio ad avere un quadro dei bisogni dei loro lavoratori. Lo sportello GenerA-azioni, invece, punto informativo per il servizio badanti gestito da Cisl ed Umana, è stato completamente sospeso nel 2020.

## I nostri stakeholder







# I SERVIZI PER PERSONE CON DISABILITA'

La grande sfida dell'inclusione, ma anche della tutela e dei diritti delle persone con disabilità, è stata messa a dura prova dall'emergenza sanitaria! Il forte desiderio di restare al loro fianco, trasformatosi in energia pura, ha permesso di inventare e scoprire nuovi strumenti e modalità di vicinanza attraverso la riprogettazione e riorganizzazione dei servizi. Vere protagoniste di questo cambiamento sono state le famiglie, che hanno portato il peso di questo tempo, ma che, anche grazie ad un significativo investimento in termini di vicinanza (e di ore) da parte degli operatori, hanno saputo riscoprirsì magari in una chat o in una videochiamata.

## Caleido

Responsabile: Maria Chiara Pittoni

Il centro diurno per persone con disabilità, Caleido, cuore della Cooperativa Margherita, ha saputo, in questo tempo più che mai, rinnovarsi con fantasia, flessibilità e competenza. Come un sarto sa confezionare un abito su misura così il centro ha accolto i bisogni di ogni famiglia e persona con disabilità, valorizzandone le risorse e offrendo una risposta ad hoc, la più adatta, forse la più giusta... per qualcuno lo stare nel piccolo gruppo, per qualcun altro l'incontro con l'operatore nella propria casa, per qualcun altro ancora una bella chiacchierata e pure una risata attraverso lo schermo di un pc.



### DATI

	2019	2020
Utenti in convenzione ULSS .....	23	21
Utenti in convenzione ULSS over 65.....	2	3
Utenti privati .....	8	1
Operatori.....	11	12
Volontari.....	13	13
Anni media permanenza nel servizio.....	12	12
Ore al mese di riunione.....	8	5
Ore al mese di programmazione delle attività.....	8	8
Ore al mese di lavoro con le famiglie.....	5	10

34 anni età  
del servizio

# Agenzia Territoriale

Responsabile: Consuelo Feroldi

Esiste una “zona grigia” che si colloca tra le persone con disabilità che vengono inserite nei centri diurni e quelle che vengono inserite in percorsi di inserimento lavorativo veri e propri. Lì si colloca l’Agenzia Territoriale, una palestra per sperimentare l’autonomia e l’inclusività, sia attraverso laboratori interni che in contesti esterni alla cooperativa. Anche se la chiusura imposta dall’emergenza sanitaria poteva riflettersi nell’interruzione delle relazioni con i diversi contesti esterni, ciò non è accaduto. Nel 2020, infatti, l’Agenzia Territoriale ha ingrandito la sua base di appoggio nei territori di Montegalda, Longare e Grisignano con un aumento delle persone coinvolte e di nuove collaborazioni.



## DATI

	2019	2020
Utenti.....	45	38
Educatori.....	22	28
Volontari.....	5	7
Età prevalente dell’utenza.....	25/34	16/24
Ore al mese di riunione.....	9	9

20 anni età  
del servizio

# Servizio Domiciliare Disabili (SDD)

Responsabile: Samantha Feroci

In questo 2020, il servizio domiciliare ha rappresentato, in molte situazioni e per diverse persone con disabilità, l'unico contatto continuo con l'esterno. L'operatore o l'educatore, anche se un po' "mascherato", ha potuto garantire a queste persone e a queste famiglie la continuità di un legame vero, fatto di parole, di sguardi, di respiri.

DATI	2019	2020	16 anni età del servizio
Utenti.....	28	20	
Operatori.....	17	14	
Ore al mese di lavoro con l'utenza.....	243	262	
Ore al mese di programmazione attività.....	6	7	

# Dopo di Noi

Responsabile: Valeria Zanon

Il progetto Dopo di Noi, sostenuto dalla rete "Il futuro è adesso", propone, per alcune persone con disabilità, l'esperienza di periodi di residenza al di fuori della famiglia d'origine, promuovendone l'emancipazione. Una vera e propria "palestra", sia per le persone con disabilità che per i loro famigliari, che in questo 2020, a causa della pandemia, ha subito un periodo di sospensione, un tempo di attesa che per qualcuno è stato difficile, per altri ha dato l'opportunità di riprogettare il proprio percorso e progetto di vita. Questo ha significato anche un cambio dei partecipanti: alcuni sono usciti, altri sono entrati.

DATI	2019	2020
Utenti.....	10	9
Operatori.....	5	5
Volontari.....	2	5
Gruppi residenziali coinvolti.....	2	1
Ore al mese di equipe.....	3	3
Ore al mese di lavoro con le famiglie.....	3	2



## Mind Inclusion

Mind Inclusion è il progetto Europeo che promuove l’inclusività nei luoghi pubblici a favore delle persone con disabilità intellettiva, attraverso la tecnologia. Nel 2020, è nata l’App Android “MindInclusion” e si è man mano formalizzata la metodologia per educatori e caregiver che permetterà di preparare il territorio e i diversi contesti ad essere più inclusivi quando la pandemia lo permetterà.

### DATI 2020

Meeting internazionale a distanza.....	5 giorni per 25 persone da tutta Europa coinvolte
Formazioni.....	2 incontri per gestori locali
Formazioni.....	1 per soci, 1 per educatori
Operatori coinvolti nel progetto.....	1 equipe di 6 educatori
Laboratori con utenti per sperimentazione App Pilot..	20 ore
Incontri di disseminazione con partner europei..	3
N. di gestori di locali iscritti all’App.....	21
N. di utenti iscritti all’App.....	40

## Beefun e soggiorni

L’emergenza sanitaria, purtroppo, ha eliminato molte delle attività (gite, cene, corsi...) che Beefun ha proposto negli anni. L’estate ci ha regalato però l’opportunità di attivare una settimana di soggiorno che ha regalato un respiro nuovo alle persone che vi hanno partecipato.

### DATI

	2019	2020
Persone che hanno partecipato ai soggiorni.....	37	12
Soggiorni realizzati.....	2	1

# Creability

Il 2020 ha dato la possibilità anche al progetto Creability, servizio rivolto a minori con disabilità dai 7 ai 14 anni, di reinventarsi. Durante il lockdown, infatti, il gruppo ha continuato ad incontrarsi in forma virtuale sperimentandosi in un bellissimo percorso alla scoperta delle emozioni. I mesi estivi hanno poi permesso di ritrovarsi in presenza all'interno di un piccolo centro estivo collocato in una fattoria del territorio... per continuare a sviluppare competenze e autonomie di vita e di relazione!

DATI	2019	2020
Bambini/ragazzi.....	4	6
Operatori.....	2	2
Età prevalente dei partecipanti.....	7/14	7/14





# I SERVIZI PER LE PERSONE ANZIANE

L'Area Anziani è stata travolta dall'emergenza sanitaria. In una situazione come quella del lockdown che ha visto la chiusura dei servizi rivolti agli anziani, le operatrici hanno rappresentato l'unica presenza esterna certa, "sentinelle" di territorio e figure importanti di sollievo e accompagnamento per le famiglie, che nonostante la solitudine del momento sono riuscite a reagire e a non mollare.

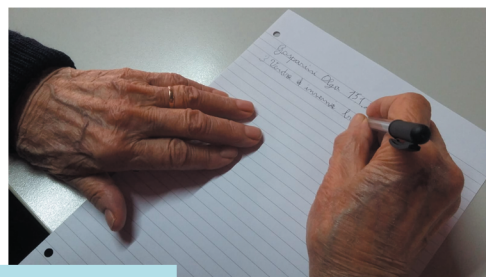
L'utilizzo di dispositivi tecnologici e digitali, anche per le persone anziane e per le loro famiglie, hanno rappresentato degli strumenti importanti che però, oltre ad aver creato tante difficoltà nell'utilizzo, hanno seminato la consapevolezza dell'importanza di formarsi, non solo come famigliari, ma anche come operatori. Il 2020 ha anche segnato un importante lavoro di ampliamento delle reti di collaborazione e di co-progettazione.

## In Gaja

Responsabile: Marica Scremin

Nella stagione del Covid-19, gli anziani e i loro famigliari sono stati dimenticati. Per loro la vera epidemia è stata la solitudine. In Gaja, il servizio che si prende cura delle persone anziane fragili (con inizio di Alzheimer o principi di demenza) e delle loro famiglie, si è riorganizzato offrendo, durante il lockdown, interventi a domicilio. Nel mese di luglio è ripartito con scrupolosi protocolli di sicurezza che hanno previsto anche il coinvolgimento delle famiglie attraverso un patto di corresponsabilità. Gli appuntamenti con il "Caffè In Gaja" hanno dato la possibilità ai famigliari di incontrarsi per condividere fatiche e risorse. Inoltre, il 2020 ha segnato la costruzione della rete e del progetto "Mai più soli", proprio a sostegno dei caregivers di anziani fragili, che prevede una serie di azioni di sollievo che verranno sviluppate nel 2021.

DATI	2019	2020
Utenti.....	45	38
Operatori.....	5	5
Volontari.....	13	7
Anni media di permanenza nel servizio.....	2	2
Ore al mese di riunione.....	1.5	1.5
Ore al mese di lavoro con le famiglie.....	10	28



13 anni età  
del servizio

### Servizio Anchise

Responsabile: Alice Bortolotto

Anchise, il servizio di trasporto di anziani fragili retto da volontari, anche se nel 2020 ha subito un “rallentamento” dovuto all’emergenza sanitaria, ha dimostrato comunque di rappresentare una grande risorsa per i territori. Attivabile anche privatamente, con accesso diretto al servizio, Anchise ha continuato a garantire ad anziani fragili la possibilità di avvalersi di cure mediche.

DATI	2019	2020	14 anni età del servizio
Operatori.....	2	2	
Volontari.....	25	15	
Media trasporti al mese effettuati.....	87	48	
Ore al mese di servizio dei volontari.....	277	96	

### Servizio di assistenza domiciliare per anziani (SAD)

Responsabili: Michela Barbieri e Alice Bortolotto

Il Servizio di Assistenza Domiciliare per Anziani non autosufficienti, nel 2020 non solo non si è mai fermato ma ha addirittura incrementato il proprio intervento, anche in nuovi territori. Questo servizio, che sostiene anziani fragili e le loro famiglie presso il domicilio, in un anno così particolare, ha risposto davvero ad una necessità primaria, di cura da una parte e di sollievo dall’altra. Le operatrici che con grande precisione hanno adottato tutte le misure anti Covid previste, hanno rappresentato, per queste famiglie, una sicurezza in un momento di totale incertezza. Il servizio è stato attivato sia privatamente che nel week end.

DATI	2019	2020	34 anni età del servizio
Utenti.....	57	76	
Operatori.....	7	11	
Ore al mese di riunione.....	1.5	1.5	
Ore al mese di lavoro con i servizi (Comune).....	3	4	

## Soggiorni

Con grande impegno sia nella ricerca del contesto più adeguato che nell’attuazione di tutte le misure anti Covid previste, nel 2020 si è riusciti a realizzare un soggiorno per persone anziane. Un risultato non da poco, considerata la situazione sanitaria in atto.

DATI	2019	2020
Utenti.....	10	6
Famigliari.....	4	2
Operatori.....	2	2
Volontari.....	2	2
Soggiorni realizzati.....	1	1
Durata del soggiorno.....	4	4

## Green Ageing e Rural Needs

Per un progetto che si chiude, c’è sempre un progetto che inizia! Conclusa l’esperienza di Green Ageing, che ha messo a confronto generazioni diverse, è partito il percorso con Rural Needs, progetto europeo che propone un nuovo approccio alla mobilità della formazione per rispondere alle necessità di qualificazione e inclusione sociale dei contesti rurali.

### DATI GREEN AGEING

Durata del progetto.....	2 anni
Comuni coinvolti.....	2
Altre realtà locali coinvolte.....	7 partner formali + 5 altre collaborazioni
Destinatari over 60 coinvolti.....	30 persone
Destinatari dai 13 ai 17 anni coinvolti.....	15 persone



# I SERVIZI PER BAMBINI E RAGAZZI

L'Area bambini e ragazzi si è sempre impegnata ad offrire servizi, progetti, percorsi educativi... opportunità rivolte a bambini, ragazzi, giovani, alle loro famiglie e al territorio che abitano. Questo impegno si è dimostrato ancora più deciso in questo 2020 durante il quale, complice la pandemia, ragazzi e famiglie, già fragili, si sono riscoperti ancora più "poveri" di relazioni, di spazi di incontro e di confronto.

Abbiamo tentato di offrire loro attenzione, vicinanza, parole attraverso servizi che sono stati rimodulati e reinventati per continuare ad esserci. Gli educatori sono stati chiamati a rimboccarsi le maniche e a mettere nella loro cassetta degli attrezzi nuovi strumenti come i Dispositivi di Protezione Individuale, le diverse password dei registri elettronici e delle piattaforme per la didattica a distanza, vere e proprie chiavi di accesso alle relazioni con insegnanti e compagni, lo smartphone per comunicare in videochiamata con la scuola. Servizi come l'educativa domiciliare o i centri per minori, mai come quest'anno, hanno rappresentato un perno di equilibrio, un anello di congiunzione tra il dentro e il fuori. L'esserci, talvolta anche senza esserci davvero in carne ed ossa, si è rivelata davvero quella piccola cosa che ha fatto la differenza.

## Centri Educativi per Minori

I centri educativi, servizi a sostegno della domiciliarità a favore di bambini e ragazzi dai 6 ai 14 anni, in questo 2020, sono stati dei veri punti di riferimento per i bambini e i ragazzi stessi, per le loro famiglie, per la scuola e per i servizi territoriali deputati alla tutela dei minori. I centri educativi sono fra i pochi contesti nei quali si è riusciti a mantenere una dimensione di gruppo, seppur minima, all'interno della quale continuare a coltivare relazioni e sperimentare piccoli spazi e tempi di normalità.

## Il Centro Apollo

Responsabile: Valentina Pizzeghello

Il Centro Apollo, situato nel Comune di Dueville, nonostante l'emergenza sanitaria, ha saputo offrire una risposta di continuità ai bisogni dei minori che accoglie e delle loro famiglie. In tempi brevi, il servizio ha assunto una nuova organizzazione che ha visto, nella prima fase del lockdown, l'accoglienza dei ragazzi individualmente, poi mano a mano in piccoli gruppi. L'azione principale si è rivolta al supporto scolastico, alla facilitazione della DAD (anche dal punto di vista degli strumenti) e al sostegno alle famiglie.

DATI	2019	2020
Bambini/ragazzi.....	9	8
Educatori.....	4	3
Età prevalente dell'utenza.....	11/14	11/14
Ore al mese di lavoro con servizi (Comune,Aulss,scuole)	7	9



12 anni età  
del servizio

## IL Centro Volo

Responsabile: Valeria Ferraro

Il Centro Volo, collocato a Camisano Vicentino, accoglie ragazzi/e dagli 11 ai 14 anni. Riconosciuto nel territorio come un'opportunità importante di sostegno per ragazzi fragili, il centro, nonostante la sospensione dei mesi di lockdown, ha garantito l'apertura, durante tutta l'estate, riportando i minori a godere delle relazioni con i compagni e con gli adulti di riferimento anche attraverso esperienze leggere ma significative.

DATI	2019	2020
Bambini/ragazzi.....	10	8
Educatori.....	2	2
Età prevalente dell'utenza.....	11/14	11/14
Ore al mese di lavoro con servizi (Comune,Aulss,scuole)	4	6



10 anni età  
del servizio



## Servizio Educativo Domiciliare

Il Servizio Educativo Domiciliare, attivato per situazioni di fragilità, disagio e svantaggio sociale, è un intervento di sostegno e accompagnamento che mira al benessere dei minori e della loro famiglia, attraverso l'attivazione delle risorse della famiglia stessa e del territorio che abitano.

Mai come in questo 2020, si è costruito proprio a partire da tutte queste risorse. L'emergenza ha messo a dura prova famiglie e ragazzi, rimasti un po' più soli (senza la scuola e senza tanti altri servizi). Sono stati chiamati a tirar fuori grinta e motivazione. Gli educatori, in questo tempo così difficile, sono rimasti al loro fianco, a volte lontani, a volte più vicini, ma garantendo con continuità un "esserci", non nella parola ma nella concretezza, rendendosi strumento di relazione sia all'interno del nucleo familiare, che verso l'esterno, il territorio, la scuola.

DATI	2019	2020	21 anni età del servizio
Nuclei famigliari.....	31	25	
Educatori.....	10	7	
Ore al mese di lavoro con servizi (Comune, Aulss, scuole)	46.5	37.5	
Ore al mese di riunione.....	1.5	1.5	

## Politiche Giovanili

Le attività e le azioni che promuovono la presenza e la partecipazione dei giovani nel territorio con uno sguardo al futuro non sono mancate nel 2020. Anche se con degli slittamenti di date si è riusciti a concludere il percorso "Aperitivi delle idee" a Isola Vicentina, all'interno del piano d'intervento per le politiche giovanili "Il Giusto Contesto 2", che ha visto una buona partecipazione di giovani. A luglio è stato realizzato, inoltre, il progetto Boot Camp arrivato alla sua terza edizione: una settimana residenziale rivolta a ragazzi e ragazze dai 13 ai 17 anni centrata sullo sviluppo delle competenze trasversali e imprenditive. Un traguardo non scontato, considerate tutte le misure anti Covid che si sono dovute mettere in atto, che ha però risposto ad un bisogno forte dei ragazzi di tornare fuori e di vivere la dimensione della relazione e del gruppo!

DATI	Boot Camp	Aperitivi delle idee
Numero giovani coinvolti.....	14	100
Fascia d'età prevalente.....	15/18	15/30
Territorio di riferimento.....	Sandrigio	Isola Vicentina

## Doposcuola

Il mondo della scuola è stato sicuramente fra i più penalizzati dall'emergenza sanitaria. La sospensione di tutte le attività in presenza ha chiuso anticipatamente anche tutti i servizi scolastici come i doposcuola, i pomeriggi integrativi, i posticipi, oltre ad aver annullato tutte le progettualità extra, proposte all'interno dell'orario curriculare. Con l'avvio dell'A.S. 2020/21 si è potuto però riattivare il servizio doposcuola e implementarlo con un nuovo plesso di Thiene. Va sottolineato l'impegno richiesto a livello di messa in atto di misure anti contagio.

DATI	2019	2020
Bambini.....	174	68
Educatori.....	11	6
Volontari.....	3	2
Età prevalente dell'utenza.....	6/11	6/11
Ore al mese di lavoro con servizi (Comune,AULSS,scuole)	5	3
Ore al mese di riunione.....	1	1



3 anni età  
del servizio

## Centri Estivi

Considerati il bisogno e la richiesta delle famiglie, l'estate 2020 ci ha regalato la possibilità di attivare diversi centri estivi: a Thiene, Dueville, Mirabella, Monticello Conte Otto e a Bolzano Vicentino per diverse fasce d'età (dall'infanzia alla scuola primaria di secondo grado). Si sono rivelate delle esperienze positive ed inclusive, in un'estate nella quale si è respirato in modo chiaro il forte desiderio di tornare a giocare insieme con spensieratezza.

DATI 2020	
Bambini accolti.....	62
Comuni.....	5
Educatori.....	5
Volontari.....	5
Età prevalente dell'utenza.....	6/10





## Qualita'

Responsabile: Andrea Giaretta

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.

Inoltre, l'impegno di Margherita verso il tema della responsabilità sociale ha permesso il recepimento dello standard internazionale SA 8000:2014, un sistema di gestione adeguato dal punto di vista della qualità dei servizi e nel rispetto della sostenibilità.

Lo standard SA 8000:2014 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 al 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

L'azienda, inoltre, fa in modo di avere un impegno diffuso e divulgato per fare rispettare i punti dello standard SA 8000:2014 e di lavorare con fornitori che si impegnino a migliorare per rispettare gli stessi standard.

Nell'anno 2020 le ore di formazione del sistema qualità sono diminuite rispetto all'anno precedente in quanto, mentre nel 2019 Cooperativa ha intrapreso un percorso per implementare SA 8000:2014, nel 2020 tale percorso si era già concluso.

	2019	2020
N. riunioni	7	6
Ore di riunione	9	9
Persone formate	4	4
Ore di formazione	38	2
Questionari soddisfazione raccolti	497	576

Privacy

Responsabile: Loreta Novello

Il sistema di trattamento dei dati personali e di privacy è conforme alle indicazioni del regolamento UE n. 679 del 2016 (GDPR), entrato in vigore in Italia a Maggio 2018.



## Sicurezza

Responsabile: Marica Scremin


Nel 2020, l'adeguamento della gestione ai requisiti dello standard internazionale SA 8000:2014 e la collaborazione tra il medico competente ed il responsabile del servizio di prevenzione e protezione esterno, hanno permesso di rispondere in modo adeguato all'esigenza di prevenzione e sorveglianza sanitaria all'interno di Cooperativa Margherita, a seguito della comparsa del virus Covid-19. Il diritto alla sicurezza e al benessere dei lavoratori è di fondamentale importanza per Cooperativa Margherita e perseguito attraverso il consolidamento e le riunioni periodiche del social performance team, un'adeguata formazione sulla sicurezza dei soci lavoratori, la somministrazione del questionario sicurezza per comprendere la percezione degli utenti ed operatori rispetto alle misure di contenimento della diffusione del Covid-19 adottate da Cooperativa e, infine, individuando in Loreta Novello il Covid manager.

	2019	2020
N. riunioni	9	11
Ore di riunione	15	16
Persone formate	82	130
Ore di formazione	444	209.5
Preposti	5	5



Spesa per Dispositivi di Protezione Individuale.....	€ 39.099,67
Spesa DPI coperta da credito d'imposta per la sanificazione.....	€ 5.347,00
Spesa per acquisto tamponi.....	€ 5.970,00
Covid Manager.....	1 persona (interna)
Equipe Covid.....	11 persone
Infermiera .....	1 persona (interna)





*Alta integrazione nel tessuto e collaborazione massima con agenzie scolastiche e professionisti sanitari. Ottima anche la relazione di fiducia con i genitori e riferimenti dei minori frequentanti che permettono una maggior accurata comprensione delle dinamiche sociali e pure un intervento immediato e individualizzato nelle situazioni più delicate e con rischi alto di devianza o di sofferenza.*

*S. T., Assistente sociale*

*Quando pensi di aprire le mani per donare è molto più ciò che ricevi: la cooperativa ci dona pazienza, perché siamo inesperti, consapevolezza, perché non tutto può essere scontato, energia ... quella tanta, sia i ragazzi che le educatrici!*

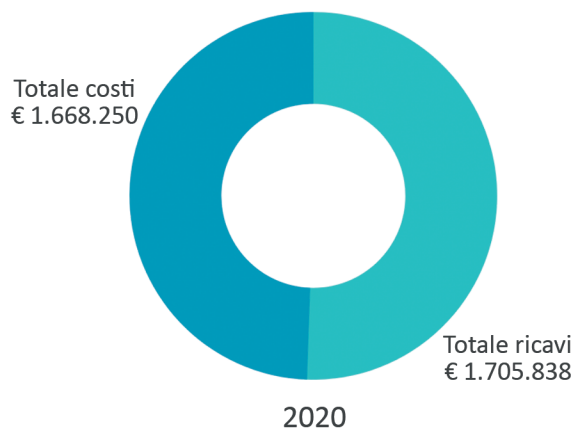
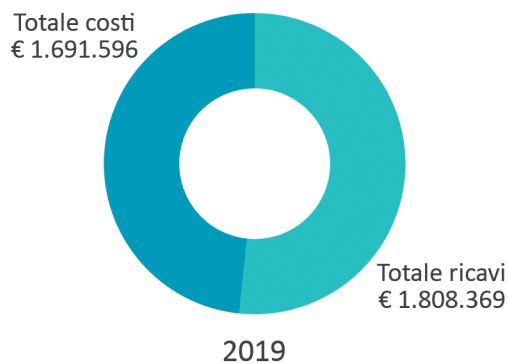
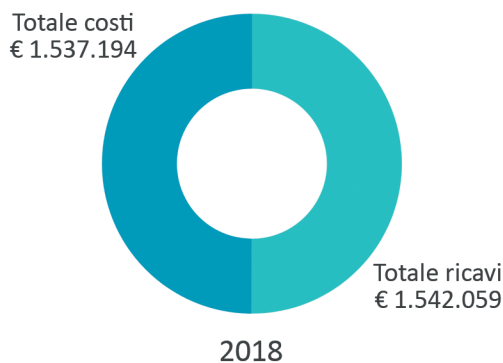
*G. L., gestore contesto inclusivo*



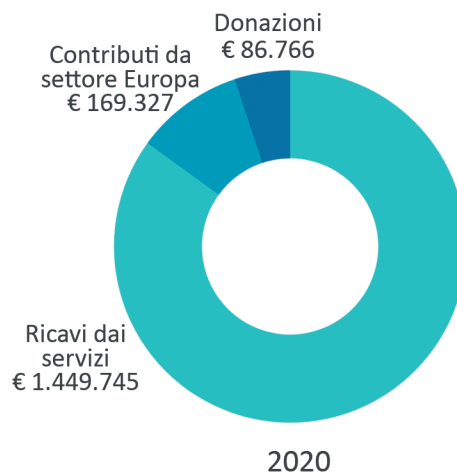
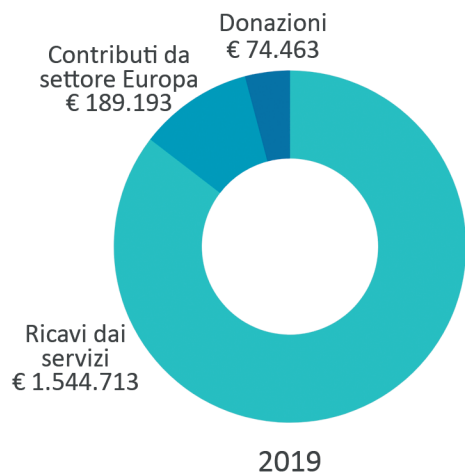
# I DATI ECONOMICI DEL 2020

Cooperativa Margherita chiude l'anno 2020 con un'utile di € 22.818, nettamente inferiore al risultato del precedente anno (€ 81.580). Ciò è dovuto al calo del fatturato a seguito della sospensione di molti servizi durante il periodo della pandemia e all'aumento dei costi per continuare a lavorare in sicurezza garantendo, in parallelo, la qualità di servizio.

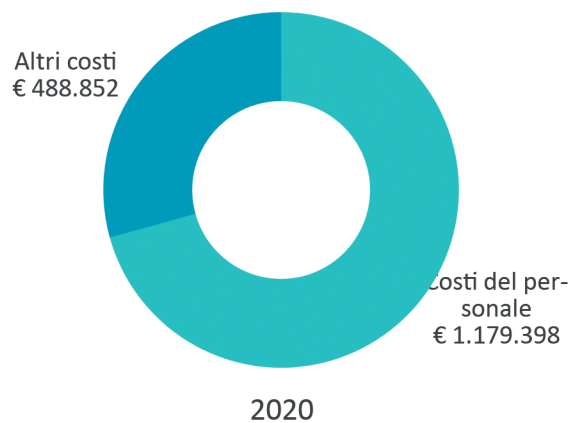
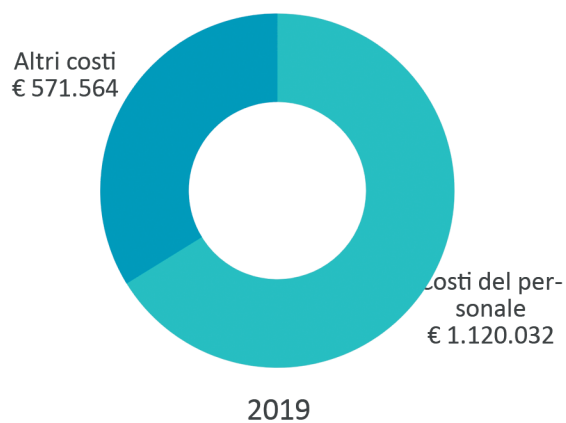
## Costi e ricavi generali



## Ricavi



## Costi



Costi e ricavi per area

2  
0  
1  
9

SETTORE	RICAVI	COSTI
DISABILITA'	€ 854.978,53 di cui € 711.038.10 pubblico € 143.940.43 privato	€ 751.769,91 di cui € 439.322,69 costi del personale
ANZIANI	€ 347.127.15 di cui € 176.175.21 pubblico € 170.951.94 privato	€ €277.580,60 di cui € 210.803,31 costi del personale
BAMBINI E RAGAZZI	€ 325.235,96 di cui € 279.468,77 pubblico € 45.767,19 privato	€ 218.641,16 di cui € 187.529,81 costi del personale

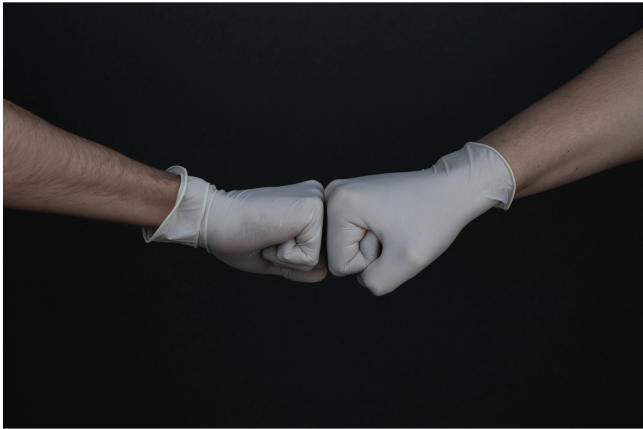
2  
0  
2  
0

SETTORE	RICAVI	COSTI
DISABILITA'	€ 799.847,92 di cui € 682.953,45 pubblico € 116.894,47 privato	€ 721.588,50 di cui € 382.182,80 costi del personale
ANZIANI	€ 392.361,88 di cui € 267.663,39 pubblico € 124.698,49 privato	€ 426.883,67 di cui € 280.810,67 costi del personale
BAMBINI E RAGAZZI	€ 259.785,69 di cui € 237.006,16 pubblico € 22.779,53 privato	€ 239.825,00 di cui € 154.832,93 costi del personale

## Continuità assistenziale e sicurezza

Nel 2020 si è registrato un rilevante aumento dei costi per la sicurezza. Un numero maggiore di operatori ha permesso di ridurre il rischio di contagio con il mantenimento del sistema di “cluster”, ovvero gruppi chiusi di utenti ed operatori. Un maggior numero di ore è stato inoltre speso per espletare le procedure di igienizzazione e sanificazione degli ambienti prima e dopo gli accessi. Per continuare a lavorare in sicurezza, fin dalle prime settimane del periodo pandemico, la Cooperativa ha sostenuto una spesa importante per i dispositivi di sicurezza, garantendo, per tutto il 2020, l’assenza di focolai interni. A questo ha contribuito anche l’impegno a garantire un tampone ogni due settimane ad ogni operatore.

Spesa per Dispositivi di Protezione Individuale.....	€ 39.099,67
Spesa DPI coperta da credito d'imposta per la sanificazione.....	€ 5.347,00
Spesa per acquisto tamponi.....	€ 5.970,00
Casi di contagio interno tra operatori ed utenti.....	0





## Donazioni

Il sostegno da parte del territorio è in aumento, grazie ad una condivisione sempre maggiore della mission della Cooperativa, alla trasparenza delle azioni intraprese, oltre che alla diffusione della cultura del dono nel territorio, in particolare in una situazione di emergenza sanitaria e sociale.

2  
0  
1  
9

Totale: € 74.463  
di cui:  
da privati\*: € 41602,40  
da eventi: € 19.006,66  
da aziende: € 6.083,04  
da sottoscrizione a premi: € 7.770,90  
\*comprensivo del 5x1000

2  
0  
2  
0

Totale: € 86.766  
di cui:  
da privati\*: € 67.881,00  
da eventi: € 5.700,00  
da aziende: € 9.800,00  
da sottoscrizioni a premi: € 6.385,00  
\*comprensivo del 5x1000

Nei primi mesi di lockdown è stata attivata la campagna di comunicazione e raccolta fondi a sostegno della didattica a distanza, anche attraverso lo strumento del 5x1000. Gli educatori dell’area bambini e ragazzi per mesi hanno creato un vero e proprio ponte tra famiglie e scuola, accompagnando gli studenti nel nuovo modo di “fare scuola” e gli insegnanti nella relazione con loro a distanza. Diversi bambini e ragazzi, a domicilio e nei centri educativi, sono stati seguiti dal punto di vista educativo e materiale (strumenti tecnologici), anche nel recupero e rafforzamento delle competenze scolastiche e sociali indebolite dalla situazione. Gli educatori hanno svolto anche attività pratiche come seguire la stampa e la consegna del materiale scolastico, l’inoltro dei compiti svolti alle insegnanti, il recupero delle videolezioni. Tra scuola, insegnanti ed educatori si è creata una grande sinergia nel cercare di supportare minori e famiglie a mantenere, nonostante tutto, un collegamento con la scuola e l’impegno richiesto.

N. educatori impegnati.....	8
N. bambini e ragazzi coinvolti.....	19
N. ore impegnate (programmazione, telefonate e colloqui).....	468
Costo complessivo a carico della cooperativa.....	circa € 11.700



# PIANO DI SVILUPPO

## Consiglio di Amministrazione

- implementare il sistema di cura e gestione delle reti
- migliorare la valorizzazione del capitale sociale e culturale
- individuare nuove modalità e strumenti attraverso cui veicolare la cultura

## Coordinamento Operativo

- mantenere l'equilibrio tra gestione economicamente sostenibile ed impatto valoriale ed etico delle scelte di investimento e sviluppo
- migliorare la misurazione del valore sociale che generano inclusione, partecipazione, lavoro di rete e relazioni, ovvero l'impatto sociale di progetti e servizi
- lavorare sul tema dell'“abitare sociale” co-progettando con altri soggetti e promuovendo azioni culturali, favorendo sostenibilità economica, socializzazione e costituzione di reti sociali

## Area Disabilità

- potenziare l'utilizzo della tecnologia per favorire l'inclusione sociale delle persone con disabilità
- diffondere la metodologia di lavoro con la disabilità di Cooperativa Margherita all'esterno
- dare avvio ad un progetto abitativo per persone con disabilità

## Area Anziani

- coinvolgere maggiormente la rete territoriale nella rilevazione dei bisogni della comunità
- creare un'équipe di lavoro coesa nelle metodologie e allineata con la cultura organizzativa della cooperativa
- promuovere il benessere e l'inclusione attiva e partecipata della persona anziana

## Area Bambini e Ragazzi

- costruire esperienze per offrire ai giovani possibilità di acquisire competenze e autonomie per immaginarsi il loro futuro
- creare una progettazione comune tra area disabilità e area minori specifica per minori con disabilità
- creare delle proposte e uno spazio di incontro per il supporto ai bisogni della donna in ogni fase della vita

## Comunicazione e Marketing

- accorciare le distanze con il pubblico di riferimento, anche online, attraverso azioni specifiche
- migliorare la misurazione dei risultati delle azioni di comunicazione e fundraising
- potenziare la campagna di lead generation, per allargare la platea di stakeholders

## Progettazione e Sviluppo

- potenziare la progettazione come strumento di sviluppo e coesione territoriale
- aumentare la coesione di equipe specializzando ciascun membro per area tematica e competenza
- esplicitare i criteri e i passaggi per la costruzione delle reti di progetto

## Risorse Umane

- far sentire i soci all'interno di una realtà lavorativa attenta al benessere del proprio personale
- stimolare e migliorare la performance e la competenza digitale dei lavoratori
- intercettare i bisogni formativi individuali e di gruppo e progettare relative risposte

# INDICATORI DI SINTESI

AREA GESTIONALE	DATI	
ASSEMBLEA DEI SOCI	N. membri (media)	95
	N. assemblee	4
	Partecipazione dei soci alle assemblee (media)	67,5 %
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	N. membri	7
	N. incontri per membro	20
	N. ore per membro	30
COORDINAMENTO OPERATIVO	N. membri	7
	N. incontri per membro	47
	N. ore per membro	94
	N. ore supervisione per membro	9
RISORSE UMANE	N. soci lavoratori al 31/12	66
	Lavoratori a tempo indeterminato	80%
	Età media	38
	Lavoratori assunti nel corso dell'anno	14
	Rapporti interrotti nel corso dell'anno	6
AREA DISABILITÀ	Età dell'area	33 anni
	N. servizi	6
AREA ANZIANI	Età dell'area	34 anni
	N. servizi	4+2 progetti
AREA BAMBINI E RAGAZZI	Età dell'area	21 anni
	N. servizi	5+1 progetto

# ! NOTA METODOLOGICA

Il metodo che guida la redazione del bilancio sociale di Cooperativa Margherita è quello elaborato da Siso-  
sociale e ruota attorno a tre parole chiave: “Narrare, descrivere e contare”. Il processo di elaborazione è parteci-  
pato e coinvolge, oltre a tutta la cooperativa, alcuni stakeholder che forniscono preziosi feedback e  
suggerimenti. Rispetto allo scorso anno è stata data maggior attenzione alle linee guida per la redazione del  
bilancio sociale indicate nel D. Lgs del 4/07/2019 ed è stata fatta la scelta di realizzarlo completamente  
all’interno della Cooperativa, senza l’appoggio a studi grafici esterni.

## Le fasi del processo


ATTIVITA'	PERIODO	PARTECIPANTI
RACCOLTA DATI	Gennaio 2020 Dicembre 2020	Responsabile Qualità con la collaborazione di Consiglio di Amministrazione, Coordinamento Operativo ed equipe di area
PIANIFICAZIONE ATTIVITÀ	Gennaio 2021	Responsabile Comunicazione e Marketing
ANALISI E INTERPRETAZIONE DEI DATI	Gennaio 2021	Responsabile Comunicazione e Marketing in collaborazione con responsabile Qualità e coordinatori di area
IMPOSTAZIONE DELLA STRUTTURA	Febbraio 2021	Equipe Comunicazione e Marketing in collaborazione con Consiglio di Amministrazione e Coordinamento Operativo
REDAZIONE TESTI	Marzo 2021	Equipe Comunicazione e Marketing
PRODUZIONE E RACCOLTA IMMAGINI	Marzo 2021	Equipe Comunicazione e Marketing
REVISIONE TESTI E IMMAGINI	Marzo 2021	Equipe Comunicazione e Marketing, Coordinamento Operativo e Consiglio di Amministrazione
IMPOSTAZIONE GRAFICA	Aprile 2021	Equipe Comunicazione e Marketing
ULTIMA REVISIONE E VALIDAZIONE	Maggio 2021	Coordinamento Operativo, Consiglio di Amministrazione
STAMPA, PRESENTAZIONE E DIFFUSIONE	Maggio 2021	Tipografia esterna, soci della cooperativa
RACCOLTA SUGGERIMENTI E IMPLEMENTAZIONE PER L'ANNO SUCCESSIVO	Maggio 2021 Dicembre 2021	Equipe Comunicazione e Marketing in collaborazione con responsabile Qualità

## 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 Iniziative, “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 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”
- Decreto legislativo 4 luglio 2019 “Adozione delle Linee guida per la redazione del bilancio sociale”







*La collaborazione con Coop. Margherita, in un'importante esperienza come quella della progettazione europea, ha fatto emergere quanto il lavoro di gruppo e la coordinazione tra partner sia importante. Grazie alla loro esperienza in campo sociale sono sempre riusciti a fare in modo che gli utenti del progetto fossero valorizzati e restassero sempre il fulcro di ogni attività. Anche nell'ambito della progettazione internazionale, quindi, Cooperativa Margherita sa portare l'attenzione su un tema importante come l'inclusione sociale mettendo sempre al primo posto le persone.*

*S. I., partner di progetto*

*Ogni qualvolta che contatto un operatore di Cooperativa Margherita (sia che si tratti di operatori impegnati nel settore anziani, minori o disabili) trovo sempre competenza, conoscenza e disponibilità ma non solo. Il "modus operandi generale" è meglio concretizzato con atteggiamenti di vicinanza, passione e tenerezza verso un territorio e le sue fragilità per il cui bene non si tirano mai indietro. Il loro agire è pandemico. Il "sentire" del singolo operatore contagia il "sentire comune" di Cooperativa Margherita che si riverbera nel territorio con progetti e servizi sempre nuovi.*

-

*E. L., Assistente Sociale*



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)

