



Il nostro Bilancio Sociale 2020



Lettera ai soci

Cari Soci,

vorrei ringraziarvi per tutto quello che avete fatto in questo anno di pandemia. Pare strano cominciare in questo modo il bilancio sociale della nostra cooperativa: purtroppo, strano non lo è affatto! Ciascuno di noi, nonostante la drammatica situazione sanitaria, la profonda lacerazione sociale e i gravi contraccolpi economici e finanziari, non si è mai trattenuto nel donare tempo, motivazione, sorrisi, momenti d'ascolto e di supporto. E, come Presidente, non posso che ringraziarvi profondamente, uno ad uno, per tutto quello che avete messo in campo. Lo scorso anno ci siamo salutati con le parole di Papa Francesco "Ognuno, secondo le proprie possibilità, deve impegnarsi a togliere un pezzo di solitudine agli altri. Va fatto non tanto con le parole, ma soprattutto con impegno, amore, competenza e mettendo in gioco il grande valore aggiunto che è la nostra presenza personale. Va fatto con vicinanza, con tenerezza. Solo quando ci mettiamo in gioco in prima persona possiamo fare la differenza". Come scritto da Maurizio Gandini, Presidente Nazionale di Confcooperative, noi operatori ci siamo dimostrati "un esercito laborioso e silenzioso che non si è mai fermato e che rientra tra i simboli di resistenza civile". Non posso che confermare questi pensieri perché, nonostante tutto, Spazio Aperto non si è mai arresa, abbiamo sempre continuato a seguire anziani, persone fragili, bambini e giovani, riscoprendoci educatori virtuali, grafici, rider, psicologi, motivatori, progettisti, sentinelle. Il tutto seguendo e costruendo rigorose procedure e protocolli a tutela sia di noi stessi che dei nostri utenti. Abbiamo perso tanto ma abbiamo anche investito e guadagnato tanto. Ogni nuova idea, ogni nuova proposta che abbiamo realizzato per superare questo triste periodo ha portato al rafforzamento del nostro essere soci, ha stimolato nuove relazioni, ci ha fatto apprendere nuovi linguaggi, ci ha reso flessibili, generativi e ci ha permesso di potenziare quelle reti che avevamo pazientemente tessuto nelle comunità in cui viviamo. Continuare a lavorare con queste caratteristiche è una sfida che vogliamo perseguire con sempre maggior vigore. Percorrendo assieme questa strada, continueremo a promuovere

l'accoglienza, la passione, la professionalità e l'innovazione,

valori che abbiamo scelto assieme e che continueranno a definire il nostro "laborioso fare quotidiano". Perciò grazie, veramente di cuore.

La Presidente
Lucia Zanoni

Principi di redazione del Bilancio Sociale

Spazio Aperto redige il proprio BS dal 2008 ed è alla 12a edizione. Il BS è la somma di una serie di bilanci e rappresenta la possibilità di raccontare con parole, numeri e volti l'esperienza concreta di essere impresa sociale.

In esso vi è definita l'identità, la mission, i valori di riferimento, gli obiettivi ed il contesto in cui la cooperativa opera. Nel BS vengono integrati dati economici e sociali e le informazioni vengono rese comprensibili agli stakeholder con l'utilizzo di grafici.

Alla stesura del documento hanno contribuito il CdA, tutti i Responsabili di Area e numerosi soci impiegati nei diversi settori e servizi.

Nel documento vengono osservate le Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale degli enti del Terzo Settore ai sensi dell'art. 14, comma 1, D.lgs N° 117/2017 e con riferimento alle imprese Sociali, dell'art.9, comma 2 D.L. n. 112/2017.

Si considera inoltre l'allegato A della DGR Regione Veneto N° 815 del 23/06/2020. Schema Tipo e guida per la realizzazione utili per l'adeguamento all'obbligo di redazione annuale del Bilancio Sociale da parte delle Cooperative Sociali e dei loro Consorzi con sede legale nella Regione del Veneto.

Il BS sarà depositato presso il Registro delle imprese, pubblicato on line sul sito della cooperativa, spedito via mail o consegnato a mano agli stakeholder.

Informazioni Generali

Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale Onlus

Partita IVA

02466410236

Codice Fiscale

02466410236

Forma legale

Cooperativa

Data costituzione

30/06/1993

N° iscrizione Albo Nazionale Società Cooperative a mutualità prevalente

A105891

N° iscrizione Albo Regionale Cooperative

A VR0036

Sito web

<https://www.spazioapertocoop.it/>

Email

spazioaperto@allcoop.it

PEC

spazioaperto@pec.spazioaperto.it

Codice ATECO

879000

Attività previste da atto costitutivo

- attività e servizi di riabilitazione;
- centri diurni e residenziali di accoglienza e socializzazione;
- servizi domiciliari di assistenza e riabilitazione in famiglie, scuole o altre strutture di accoglienza;
- assistenza infermieristica e sanitaria a domicilio o in centri servizio;
- strutture di accoglienza per persone anziane e strutture protette;
- formazione e consulenza di addetti ai servizi socio-sanitari
- sensibilizzazione e animazione della comunità per renderla più consapevole e disponibile verso le persone in stato di bisogno;
- promozione e sensibilizzazione delle istituzioni a favore delle persone deboli e svantaggiate.

Riclassificazione servizi erogati sulla base Codice Terzo Settore

L'attività svolta dalla Cooperativa, come oggetto del "perimetro" di rendicontazione sociale del presente documento, è riclassificabile ai punti a), b), c), d), i), l) dell'Art. 5 Codice Terzo Settore (D.Lgs n° 117/2017).

Gestione dei dati

I dati contenuti nel presente documento sono stati raccolti e classificati tramite un software gestionale appositamente dedicato chiamato SOCIAL TELLING. I dati suddetti sono adeguatamente classificati e consentono la comparazione e la tracciabilità degli stessi nel tempo.

Novità





24/04/2020

Cru9#

Progetto che ha portato alla costituzione di un team di educatori digitali con l'obiettivo di promuovere e sensibilizzare le Comunità ad uso consapevole delle nuove tecnologie attraverso la pedagogia digitale.



25/03/2020

Custode Sociale

Il Custode Sociale è supporto agli anziani fragili in condizione di grande solitudine, privi completamente o parzialmente di una rete familiare. Il custode è una figura di supporto alla domiciliarità, lavora in stretta sinergia con l'assistente sociale di base e ne diventa il "braccio operativo".



25/10/2020

Progetto Multiofficina G.I.O. (Giovani in Officina)

Educatori, grafici ed esperti di comunicazione progettano una multi officina per adolescenti per sviluppare competenze manuali e digitali ed offrire un luogo di incontro inclusivo, in collaborazione col territorio.



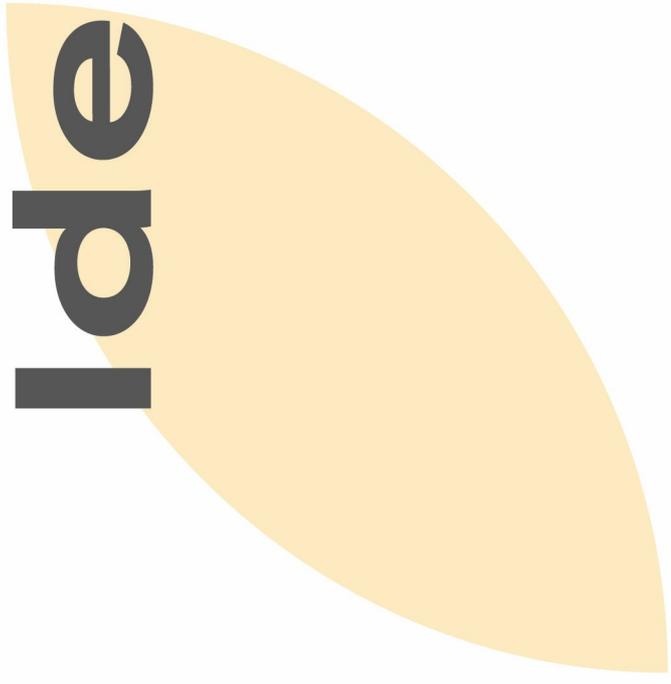
**Rigenerazione Cooperativa
SMART-COOP**
Spazio Moderno Aperto Resiliente Tecnologico

15/12/2020

Progetto SMART - COOP

Il progetto SMART COOP vuole sostenere la cooperativa nel ripensarsi SMART e quindi, seguendo l'acronimo, uno Spazio Moderno Aperto Resiliente e Tecnologico. Questo progetto agisce su quattro ambiti di sviluppo: il socio-lavoratore, le aree operative, l'area organizzativa e l'area dello sviluppo.

Identità



La nostra identità



Chi siamo

La Spazio Aperto è una cooperativa sociale di tipo A che si propone di perseguire, come previsto dall'art.1 della L.381/91, "l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed alla integrazione sociale dei cittadini", ispirandosi ai principi cardine della cooperazione quali: la mutualità, il divieto dello scopo di lucro, la democraticità, la solidarietà, l'impegno, l'equa responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e con le Istituzioni pubbliche. La Cooperativa è retta e disciplinata dal principio della mutualità senza fini di speculazione privata ed ha anche lo scopo di ottenere, tramite la gestione in forma associata, continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali per i soci lavoratori.



I nostri obiettivi

La finalità principale di Spazio Aperto è fornire risposte concrete ai bisogni espressi dal territorio, per mezzo di servizi socio sanitari ed educativi ad alto profilo qualitativo. Le attività svolte sono caratterizzate da una elevata professionalità degli operatori, dal continuo monitoraggio delle strutture, dell'operato dei lavoratori e dei bisogni del territorio. Crediamo sia fondamentale operare in rete per tutelare la reale democrazia che sta alla base dell'impresa cooperativa e facilitare così l'ingresso delle "formazioni sociali" nell'esercizio delle pubbliche funzioni (sussidiarietà orizzontale).



Mission

La Mission di Spazio Aperto è riassunta da quattro parole: accoglienza, passione, professionalità ed innovazione. Accoglienza: l'atto di accogliere è un momento-chiave nella relazione tra due o più persone. Desiderio della Spazio Aperto è quello di realizzarsi con le persone e con gli Enti con una modalità che riesca a trasmettere il "calore" nell'erogazione dei servizi e delle prestazioni. Un luogo-non luogo ove potersi sentire sempre a proprio agio. Passione: è lo spirito di entusiasmo e dedizione che vuole accompagnare ogni segmento del processo di un servizio, e che la Spazio Aperto desidera trasmettere in primis ai propri Soci lavoratori. Professionalità: è la convinzione di voler e poter offrire una qualità lavorativa fatta di competenza, scrupolosità, preparazione e continuo aggiornamento. Innovazione: la Spazio Aperto desidera porsi in continuo ascolto rispetto alle esigenze e ai nuovi bisogni che emergono dal territorio in cui si opera, proponendo servizi che soddisfino aspettative e che siano in linea con la promozione del benessere della comunità.



Vision

Spazio Aperto tende a sviluppare costantemente capacità che permettano di attivare nuove risorse economiche, competenze professionali, risorse pubbliche e private, di imprese, di singoli cittadini, da collocare sul territorio. Spazio Aperto pensa e realizza progetti innovativi atti alla implementazione di servizi socio-sanitari, educativi e di accoglienza rivolti ad un'ampia utenza: minori, anziani, persone con fragilità psicologiche, persone con disagio abitativo, persone con disabilità e richiedenti protezione internazionale.

La nostra storia

La storia della Cooperativa Spazio Aperto parte dalla Cooperativa Prestatori d'Opera di Solidarietà Sociale che ha iniziato la propria attività nel 1984, prevalentemente in forma volontaristica, per creare nuove opportunità di occupazione.

1984

Inizia la prima attività di Assistenza Domiciliare.

1986

Inizia la gestione del Centro Servizi per Anziani Non Autosufficienti di Lazise (VR).

1993

Vengono avviati i primi progetti di mediazione culturale per cittadini stranieri temporaneamente presenti sul territorio.

1995

1997

La ludoteca itinerante "Fuorigioco" inizia a proporre le prime giornate di giochi per le Comunità.

1999

25° anniversario della nascita di Spazio Aperto: ridefinizione della Mission e trasformazione del logo della Cooperativa. Attivazione del primo progetto di Comunità WelfCare - sul territorio di Parona (Vr). Adesione al Centro Servizi Welfare (C.S.W)

2014

2016

2016

2017

2018

2019

Il Coronavirus colpisce i nostri soci, i nostri utenti, i nostri servizi. Spazio Aperto si trova costretta a rallentare o sospendere tanti servizi. Vengono create procedure e protocolli per ripartire in sicurezza e viene formata una "squadra Covid" composta da OSS con l'obiettivo di fornire servizi di assistenza domiciliare ad utenti malati di Covid. Viene presentato il progetto SMART COOP, su una call promossa da Fondosviluppo, con l'obiettivo di ripensare la Cooperativa come uno Spazio Moderno, Aperto, Resiliente e Tecnologico.

2020

Nasce la Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale Onlus di tipo A per svolgere servizi socio sanitari ed educativi e realizza il suo impegno sociale attraverso l'erogazione di servizi ad anziani, minori, disabili, stranieri, psichiatrici e disagiati sociali.

Apri il primo asilo nido.

Apri il Centro Servizi "Residenza Anni d'Argento" di Castelnuovo d/G.

Viene inaugurato "Spazio Salute Benessere".

Inizia il progetto "Affido anziani" a favore di persone anziane o adulte in situazione di disagio sociale. Vengono coinvolti 4 Comuni e i primi 20 affidatari.

Viene acquistato un immobile, "il pozzo dell'amicizia" per avviare un progetto di housing sociale sul territorio di Castelnuovo del Garda. Prende avvio il progetto " Custode Sociale", per il sostegno alla fragilità rivolto alla popolazione anziana priva di rete familiare. La Cooperativa, in qualità di partner, co-progetta "Domiciliarità 2.0" con Ulss 9 Scaligera, capofila, alcuni enti del terzo settore e Centri Servizi per Anziani non autosufficienti del territorio.

Governance



La struttura di Governo

L'assemblea

L'assemblea dei soci ha dei compiti stabiliti all'interno dell'art.31 dello Statuto della Cooperativa ed è costituita dalle varie tipologie di soci. Ogni socio ha diritto ad un voto secondo il principio "una testa un voto" e tale diritto è esercitabile senza restrizioni alcuna dopo 90 giorni dalla passata iscrizione nel libro dei soci. Essa ha luogo almeno una volta all'anno nei tempi indicati all'art. 27. L'Assemblea inoltre può essere convocata tutte le volte che l'Organo amministrativo lo creda necessario. Nel 2020 i soci della Spazio Aperto si sono riuniti in assemblea 1 volta, il giorno 7 luglio.

Soci con diritto voto	Soci presenti	% Soci presenti	N° deleghe	% deleghe	Soci assenti	% Soci Assenti
228	64	28,1%	19	8,3%	145	63,6%

Il Consiglio di Amministrazione

Il CdA di Cooperativa Spazio Aperto, formato da 5 Consiglieri, è stato eletto il 16 maggio 2019 e durerà in carica fino a maggio 2022. I consiglieri operano direttamente nelle attività della cooperativa, e sono quotidianamente a contatto con i diversi stakeholder. Il consiglio d'amministrazione provvede, in conformità alla legge ed allo statuto, alla gestione della cooperativa per il miglior conseguimento dello scopo mutualistico e dell'oggetto sociale, compiendo tutti gli atti di ordinaria e straordinaria amministrazione che la legge o lo stesso statuto attribuisce a tale organo sociale. Il CdA cerca di rendere i lavoratori consapevoli di cosa significhi operare in una cooperativa sociale piuttosto che in una qualsiasi altra azienda e, di conseguenza, sviluppare i valori del condividere, del costruire insieme e del partecipare ai vari momenti della società, ovvero del cooperare. Il CdA mette il socio ed il collaboratore al centro dell'attenzione, perché la qualità dei servizi erogati dipende anche dalla loro valorizzazione, e per questo promuove la formazione permanente a tutti i livelli. Sulla base di queste premesse il CdA ha elaborato il Piano della Qualità che contiene tutte le azioni da compiere per raggiungere gli obiettivi prestabiliti.

Il CdA non percepisce nessuna indennità di carica ed opera gratuitamente.

Il Presidente

Il Presidente di Spazio Aperto, eletto dall'assemblea il 16 maggio 2019, ha anche la rappresentanza legale della cooperativa.

Il Collegio Sindacale

In base all'articolo 2403 del codice civile "Il collegio sindacale vigila sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione ed in particolare sull'adeguatezza

dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla società sul suo concreto funzionamento.”

Il collegio sindacale di Spazio Aperto è composto da tre sindaci, scelti tra gli iscritti al registro dei revisori contabili che non hanno rapporti di parentela con gli amministratori della Cooperativa né sono lavoratori presso la stessa azienda, è stato nominato il 07/07/2020.

Questi, sono nominati dall'assemblea, restano in carica per tre anni.

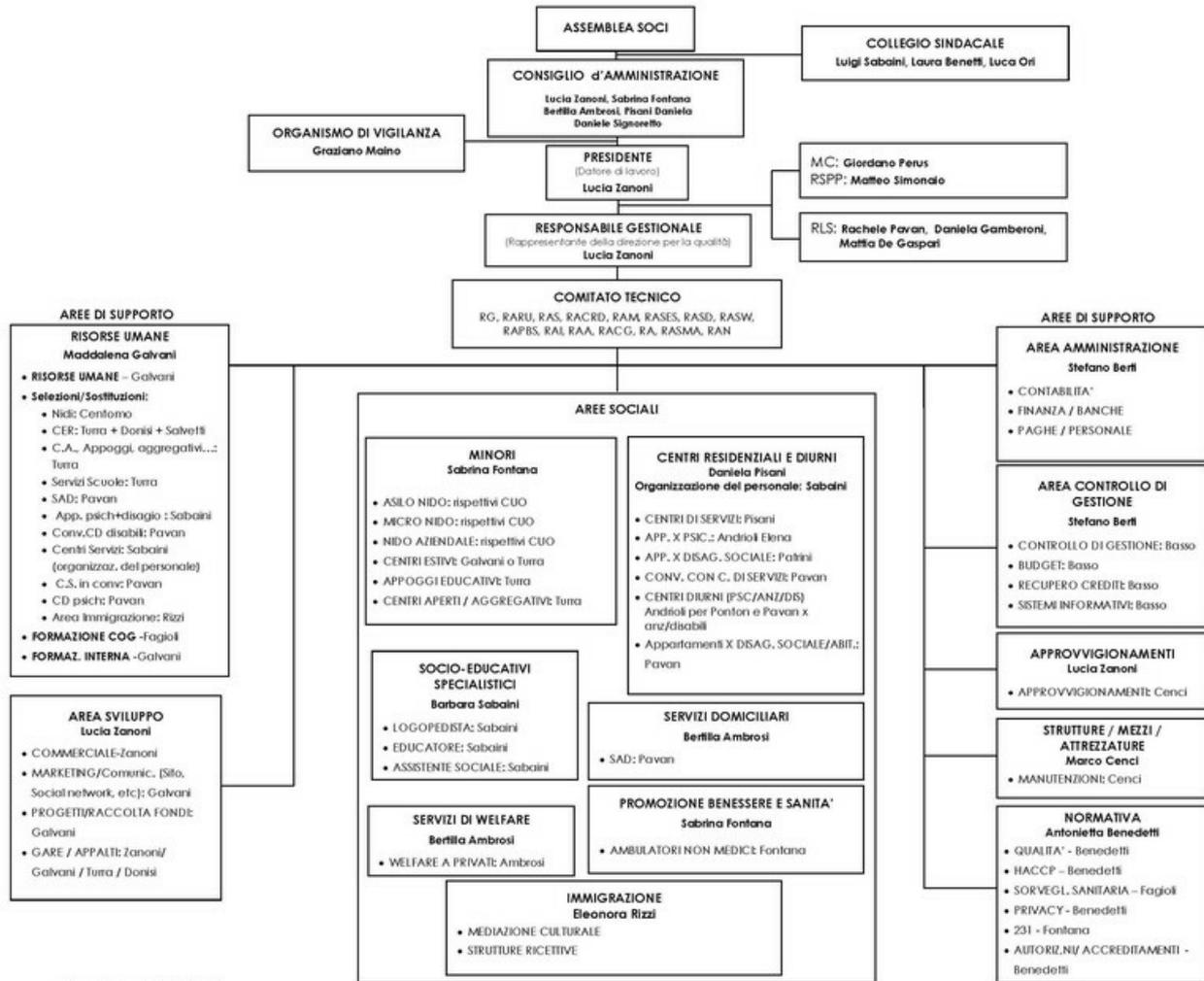
Presidente del Collegio Sindacale	Sabaini Luigi
Sindaco	Ori Luca
Sindaco	Benetti Laura
Sindaco Supplente	Biondani Enrico
Sindaco Supplente	Guarise Ilaria

Il Collegio Sindacale riceve un compenso annuo complessivo pari ad € 10.362,00.

Indicatori di governance

Indicatori	2020
% presenza media assemblea soci	28,7%
N° incontri CDA	38
N° ore incontro CDA	52
N° ore incontro collegio sindacale	13

ORGANIGRAMMA



Bussolengo, 01/02/2020

Il Consiglio d'Amministrazione

Base sociale e risorse umane



Base sociale e risorse umane

La forza lavoro

Indicatori	2018	2019	2020
% lavoratori non soci sul totale lavoratori	0,7%	0,6%	0,5%
Età media dei lavoratori	43	43	42
% maschi	8,8%	10,8%	12,0%
% femmine	91,2%	89,2%	88,0%
Anzianità media di vita lavorativa totale	10	9	7

Base Sociale

Indicatori	2018	2019	2020
Età media soci lavoratori	42	43	42
N° totale soci	146	166	222
N° soci volontari	0	0	6
N° soci lavoratori	146	166	216
Età media dei soci	42	43	42
Anzianità media di appartenenza	7	7	6

Classificazione lavoratori per titolo di studio

Indicatori	2018	2019	2020
N° di lavoratori con diploma	90	99	130
N° di lavoratori con laurea	55	66	80

La formazione: i costi

La Cooperativa ha usufruito di corsi o incontri formativi organizzati sia da Enti esterni che dalla cooperativa stessa, impegnando complessivamente € 40.269,60.

Gli studenti lavoratori della Cooperativa possono godere di agevolazioni e permessi di studio per studenti (art.68 del CCNL) in base al regolamento interno aggiornato con Delibera del Consiglio di Amministrazione in data 28/09/2017. Inoltre vengono riconosciuti alle lavoratrici e ai lavoratori studenti i seguenti diritti: turni di lavoro che agevolino la frequenza ai corsi; esonero dal prestare lavoro straordinario durante i riposi settimanali; permessi retribuiti per sostenere prove di esame.

Nel 2020 è stato richiesto e concesso il diritto allo studio a n. 2 soci lavoratori per un totale di 70,5 ore.

Indicatori	2018	2019	2020
Costo del personale coinvolto	62.677 €	57.751 €	34.790 €
Costo formatori	8.153 €	19.069 €	5.479 €

La formazione: i tempi

La Cooperativa Spazio Aperto intende valorizzare i lavoratori sia sotto l'aspetto organizzativo, sia sotto l'aspetto della crescita culturale. Il CdA ritiene che la formazione sia un elemento molto importante di crescita del personale e dell'organizzazione nel suo insieme. Spazio Aperto, inoltre, ha sempre puntato sulla formazione continua considerandola un importante incentivo per fidelizzare i soci alla cooperativa, evitare fenomeni di turn over e burn-out e per poter contare su soci sempre aggiornati e con competenze specifiche innovative. Di seguito viene riportato uno schema riassuntivo, specifico per settore, del numero di ore di formazione usufruite dai Soci.

ore di formazione	obbligatoria			non obbligatoria			totale		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
	Strutture diurne a minori/servizi educativi	700	731	380	1055	812,5	477,5	857,5	1543,5
Centri servizi, appartamenti, centri residenziali	217	594,5	416	63	120,5	237,5	698,5	717	280
Assistenza domiciliare	106	24	39	166	277	128	167	301	272
Progetto accoglienza - immigrazione	176	78	8	505,5	96	53	61	174	681,5
Uffici, CDA, specialistici	9	129	28	228	240,5	176	204	369,5	237
TOTALE	1202	1556,5	916	2017,5	1546,5	1072	1988	3105	3225,5

Turnover

Nell'arco dell'anno 2020 sono iniziati nuovi servizi, alcuni servizi sono cessati ed altri sono stati temporanei e questo ha comportato un turn over di personale. Nel 2020 è stato il seguente:

- ammissioni 129 persone
- recessi 142 persone.

Contratto

Con i lavoratori vengono stipulati contratti con orari variabili e quindi in Spazio Aperto, nel 2020, erano attivi i seguenti contratti:

FULL TIME	38 CONTRATTI
PARTIME	180 CONTRATTI
A CHIAMATA	3 CONTRATTI

Retribuzioni

Ai lavoratori viene riconosciuta l'applicazione integrale del Contratto Nazionale delle Cooperative Sociali seguendo gli aumenti, le integrazioni, le previdenze e tutti gli istituti in esso contenuti.

I livelli retribuiti variano, a seconda dei ruoli e mansioni svolte, da A1 a F2. Il rapporto tra retribuzione minima e massima rispetta i limiti di legge.

I volontari operano a titolo gratuito.

I committenti, coerentemente con gli interessi che rappresentano, richiedono servizi caratterizzati da una sempre crescente qualità ma questo, talvolta, contrasta con la logica del minor costo che prevale nei bandi di gara e che può avere concreti effetti negativi sul servizio. La qualità dei servizi e la salvaguardia costante della sicurezza sul luogo di lavoro, che Spazio Aperto persegue, sono elementi importanti di valore aggiunto che richiedono anche un impegno economico.

Etica d'impresa



Codice etico

Spazio Aperto aderisce alla Confederazione Cooperative Italiane "Confcooperative" e a Federsolidarietà sia una condivisione di ideali e per la rappresentanza sindacale che per la volontà di aumentare lo scambio ed il confronto tra esperienze all'interno del mondo del non profit. Questa adesione ha spinto Spazio Aperto ad adottare un Codice Etico, modello per tutte le cooperative aderenti, che pone l'accento sui corretti comportamenti imprenditoriali delle cooperative sociali. Inoltre sono state sottoscritte delle linee guida, sulla base dei valori cooperativi fondanti e della responsabilità sociale, che rispecchiano la voglia e il dovere di assumersi una responsabilità verso il bene comune, sia come singoli cittadini che come cooperativa.

Nel 2015, il Codice Etico e le Regole di Comportamento di Spazio Aperto sono stati presentati ed approvati dall'Assemblea che ne ha, conseguentemente, deliberato l'adozione.

Modello organizzativo 231

Il Decreto Legislativo n. 231 dell'8 giugno 2001, intitolato *Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica* affronta e regola la materia relativa alla responsabilità derivante da reato delle organizzazioni. Questa normativa amplia le responsabilità di ciascuno poichè coinvolge, nella punizione di illeciti penali, sia gli enti (persone giuridiche) che gli individui (persone fisiche).

Nel 2015 l'Assemblea dei Soci ha approvato il **Modello Organizzativo 231** e ne ha deliberato l'adozione.

Il Modello Organizzativo 231 viene costantemente aggiornato in base alle richieste normative.

Rating di legalità

L'Autorità garante della Concorrenza e del Mercato il 28/01/2020 ha deliberato di rinnovare a Spazio Aperto il Rating di legalità con punteggio ++.

★★

Stakeholder



Gli stakeholder

Gli stakeholder sono tutti coloro che, con modalità differenti, possono influenzare o essere influenzati dal raggiungimento degli obiettivi di un'organizzazione. Essi rappresentano nel concreto la complessità della realtà territoriale in cui si va ad inserire l'attività operativa ed organizzativa dei servizi della cooperativa Spazio Aperto. Gli stakeholder costituiscono una rete relazionale, i cui nodi non sono sempre attivi; tuttavia le comunicazioni che si realizzano di volta in volta tra i vari attori attivano le connessioni necessarie a mantenere dinamica tale rete.

Questo BS ha anche la funzione di informare i vari attori della rete di comunicazione, che altrimenti non potrebbero inquadrare nell'insieme la reale capacità organizzativa ed operativa della cooperativa Spazio Aperto.

Secondo noi gli stakeholder devono avere a disposizione un flusso continuo di informazioni e sentirsi parte della stessa cooperativa, le cui scelte sociali ed imprenditoriali sono indirizzate sempre di più verso la comunità.

Essere Impresa Sociale implica un sistema di governance multi stakeholder e una partecipazione al controllo ed alla gestione di tutte le categorie di soggetti che sono interessati alla sua attività. Il riferimento ai "portatori d'interessi" determina di conseguenza un nuovo approccio gestionale dell'impresa, che vede una partecipazione responsabile di tutti gli attori interessati.

- Le **Risorse Umane** costituiscono l'identità stessa della Cooperativa, sono il fulcro dell'attività. Attraverso l'Assemblea, l'elezione del CdA, il diritto/dovere di voto e l'approvazione del bilancio i soci indirizzano l'organizzazione e ricoprono un ruolo chiave per il perseguimento della Mission, che contribuiscono a raggiungere anche grazie all'impegno quotidiano. Attraverso la dedizione al lavoro, la professionalità e le skills i soci agiscono sull'immagine della cooperativa e ne costruiscono il capitale umano, economico e sociale. Nell'organizzazione il Socio ha un ruolo, la possibilità di realizzarsi anche portando nuove idee, competenze e conoscenze, si costruisce una rete di relazioni ed ha uno stipendio determinato dal CCNL.
- Gli **Utenti** sono i destinatari primi a cui è rivolta l'attività della Cooperativa. Attraverso la fornitura di servizi la Cooperativa cerca di soddisfare i bisogni assistenziali e non di questi soggetti e famiglie. Per loro la Cooperativa struttura strumenti e conoscenze per la soluzione di problemi, per offrire opportunità e creare reti fra persone, territorio e servizi; attraverso la lettura costante delle esigenze progetta e co progetta servizi e ne valuta l'efficacia e l'efficienza.
- Il **Collegio sindacale**, si compone di tre membri effettivi, eletti dall'Assemblea. I Sindaci restano in carica per tre esercizi, scadono alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio della carica e sono rieleggibili. Il Collegio ha duplice funzione: controllo contabile e controllo di legittimità.
- L'**Organismo di vigilanza** ha il compito di vigilare sull'organizzazione per prevenire /evitare che vengano commessi reati in base al Modello Organizzativo 231. Collegio sindacale e ODV hanno funzione di controllo quindi valutano continuamente l'organizzazione, la guidano verso gli adempimenti normativi e contabili ed offrono spunti per il miglioramento continuo.
- I **Committenti** variano a seconda dei servizi erogati e possono essere: ULSS, Comuni, Prefettura, Pubblica Amministrazione, utenti privati. Essi affidano alla Cooperativa i loro servizi e le danno la possibilità di costruire esperienza e know how specifico del territorio. La Cooperativa soddisfa le loro richieste previste dai capitolati o dai contratti, è aperta a nuove proposte e alla co-progettazione ed è attenta alla soddisfazione degli utenti. Agisce attraverso servizi personalizzati e certificati, rispondenti al Modello Organizzativo 231 ed al rating di legalità, che si "prendono cura" dal punto di vista sociale e personale degli utenti.
- Agli **Enti Locali** la Cooperativa offre servizi in base gare d'appalto o progettazione di servizi non in convenzione. Costruisce rapporti basati sulla reputazione, sulla fiducia e sulla capacità di elaborare proposte innovative e sostenibili. In questo modo la Cooperativa può creare occupazione ed agire in rete.

- I **Fornitori** sono i soggetti che forniscono materiali per lo svolgimento delle attività (alimentari, materiale sanitario, hardware, etc.) oppure servizi (formatori, consulenti, etc.) e sono molto importanti per la qualità dei servizi erogati dalla Cooperativa. Per noi è importante che questi SH siano competenti, affidabili, aggiornati su normative e prodotti. Da parte nostra garantiamo fiducia, regolarità nei pagamenti e contribuiamo alla loro immagine.
- Per le **Banche** siamo clienti sociali e ci riteniamo clienti affidabili. Noi nelle banche cerchiamo un servizio su misura e tassi appropriati.
- **Finanziatori e fondazioni:** offrono opportunità di finanziamento per progetti sociali e noi diamo loro visibilità attraverso la realizzazione di attività misurabili. Su di noi questi SH hanno un impatto economico e sociale che ci consente di rispondere ai bisogni emergenti e di attivare nuove risorse umane. Anche i Soci possono contribuire al finanziamento della Cooperativa, tramite il "deposito su libretto da socio".
- Con le Cooperative Beta, Prestatori, All Services e la società Social 4 lavoriamo quotidianamente in rete e condividiamo gli intenti creando un circolo virtuoso e sociale. Questo ci consente trasparenza nelle informazioni, aggiornamento normativo e controllo reciproco e costante.
- Con **altre Cooperative** condividiamo progettualità, servizi, codice etico e collaboriamo in Associazione Temporanea d'Impresa ATI.
- Il **Consorzio Sol.Co. Verona:** la Cooperativa è socia del Consorzio da venti anni. Il Consorzio offre alle Cooperative i seguenti servizi: formazione, progettazione e coprogettazione, ricerca e selezione del personale, segreteria, supporto direzionale, certificazione della qualità. Le cooperative socie possono inoltre partecipare a gare d'appalto con il Consorzio ed essere successivamente affidatarie del servizio mediante General Contractor. Fra tutti i soci del Consorzio c'è un continuo lavoro di rete che consente di condividere formazione, progettazione, servizi innovativi, contatti. La nostra Cooperativa collabora con il Sol.Co nella co progettazione e realizzazione di servizi innovativi ed in diverse altre attività.
- **Confcooperative e Federsolidarietà:** Spazio Aperto aderisce a Confcooperative/Federsolidarietà che ha il compito di rappresentare le proprie associate sul piano istituzionale e di elaborare, all'interno delle linee programmatiche generali promosse dall'Assemblea Nazionale, politiche di sviluppo per le proprie associate, curandone la promozione e assistendole sul piano tecnico ed economico. La Cooperativa Spazio Aperto è presente con un suo membro all'interno del Consiglio di Federsolidarietà Verona, di Confcooperative Verona ed della Commissione Regionale Infanzia/Minori. Abbiamo l'opportunità di far parte di una organizzazione che ci rappresenta ai tavoli istituzionali e che favorisce la collaborazione e l'interazione con molte altre realtà.
- **Consorzio Veneto in Salute (VIS):** costituito per sviluppare nuovi servizi in ambito sanitario e Spazio Aperto vi aderisce dal 2011. Questa collaborazione ci permette di sviluppare il settore sanità, di acquisire competenze in materia, di partecipare a gare o progetti con altri partner e di scambiare know how con loro.
- Il **Q.Re.S.:** nasce nei primi mesi del 2007 dalla volontà di tre consorzi veneti di cooperative sociali per mettere in comune le proprie esperienze legate allo sviluppo dei Sistemi di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001 in una logica di integrazione e di sinergia. Collaboriamo da molti anni con il Q.Re.S per la verifica e controllo del sistema qualità e condividiamo procedure e materiali. Questo ci consente anche di essere sempre aggiornati dal punto di vista normativo e di conseguenza nelle procedure e modulistica. Il Q.Re.S. si avvale dell'ente certificatore RINA.
- La **Collettività:** la Cooperativa, coerentemente con la propria filosofia di vicinanza al territorio ed alle necessità della comunità, si propone di essere punto di riferimento per la stessa promuovendo iniziative per la crescita del benessere della collettività creando servizi, rete e relazioni fra associazioni, istituzioni, persone. Cerchiamo di leggere i bisogni del territorio per offrire servizi specifici, pensati ad hoc per quel territorio.
- I **Volontari** forniscono supporto ai servizi, ci consentono di aprire la rete ad altre realtà dei

territori, di creare ulteriori relazioni e di avere idee nuove nella progettazione dei servizi. In cooperativa trovano la possibilità di formarsi e di veder valorizzare le proprie competenze.

- I **tirocinanti** ci consentono di creare e mantenere contatti con istituti scolastici e università. I tirocinanti hanno l'opportunità di conoscere la nostra realtà cooperativa molteplice e di acquisire nuove competenze. Per la Cooperativa sono una preziosa fonte di sapere teorico.
- **Organismi Imprenditoriali**: possono essere gli stessi fornitori, potenziali clienti o imprese le quali allacciano rapporti con la Cooperativa sempre in rispondenza a quanto previsto dal modello organizzativo 231 e dal Codice Etico.
- **Utenti dei Servizi**: i nostri utenti non solo sono clienti ma sono lo stimolo del fare e del fare sempre il nostro lavoro. Svolgendo le attività gli operatori cercano di garantire ai propri utenti un servizio efficiente e di buona qualità, propongono loro uno stile relazionale basato sulla trasparenza, sulla fiducia reciproca, sull'ascolto e sulla disponibilità

Nelle relazioni con gli SH assieme alle opportunità capita di dover incontrare delle criticità che vengono sempre affrontate per offrire il miglior servizio possibile, per accrescere il know how, e per mantenere le reti. È fondamentale che nella Cooperativa nessun stakeholder metta in discussione la priorità della mission organizzativa rispetto ad ogni altra istanza specifica, identificando in essa un obiettivo comune.

Indicatori

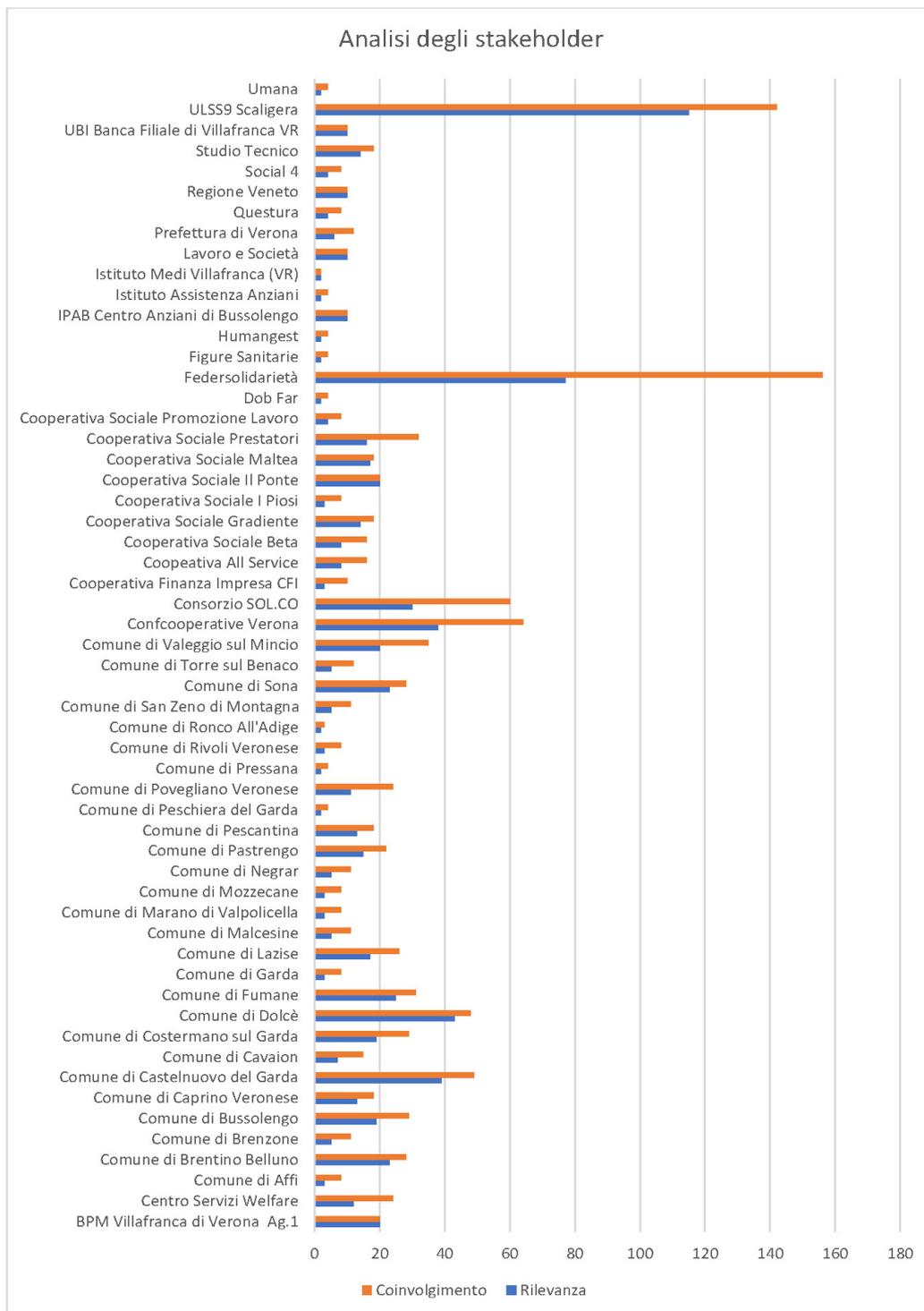
Qui di seguito sono riportati due indicatori di sintesi riguardanti il rapporto con gli stakeholder da cui si evince che sono oltre cinquanta gli interlocutori di Spazio Aperto fra Cooperative sociali, enti Pubblici del territorio, fornitori, consorzi e clienti. Gli incontri in cui si è sviluppato il lavoro di rete sono stati moltissimi: ne abbiamo conteggiati oltre centocinquanta.

Siamo convinti che questa misurazione sia importante in quanto è da considerarsi il primo elemento di base che connota il valore aggiunto che genera e sostiene il Terzo Settore. Le reti sociali e la capacità di coinvolgere altri soggetti del territorio sono uno dei motori fondamentali per agire socialmente.

Nella pagina successiva è riportato un istogramma che per ogni stakeholder evidenzia rilevanza e coinvolgimento. Il sistema di calcolo assegna un punteggio crescente in funzione al numero di incontri e soprattutto alle attività a maggior valore aggiunto in termine di innovazione sociale.

Indicatori	2020
N° attività di impronta sociale:	168
N° Stakeholders	57

Analisi di dettaglio degli Stakeholder coinvolti



Area destinatari



Strutture per minori

Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale Onlus eroga i propri servizi all'infanzia attuando tipologie di servizio regolamentate dalla Legge Regionale nr. 32 del 1990 e dalla L.R. 22/02, definite in: Asilo Nido, Micronido, Asilo nido Integrato e Nido Aziendale.

Ogni servizio ha un regolamento che stabilisce i criteri di accesso, le modalità di funzionamento, l'organizzazione e gli obiettivi del nido.

La Spazio Aperto realizza strutture per l'infanzia dove i bambini possano crescere in contesti "buoni", agevolando contestualmente la loro famiglia ed in particolare l'attività lavorativa della donna. I nostri punti fermi, irrinunciabili e trasversali, sono:

- idea di bambino come protagonista della propria esperienza, gli educatori accompagnano lo sviluppo del bambino favorendo la formazione della personalità, tenendo conto dei processi e dei ritmi di sviluppo individuali;
- ruolo centrale della famiglia, favorendo una logica del fare insieme in cui i bambini e le loro famiglie siano non più destinatari, ma soggetti la cui azione è imprescindibile per realizzare l'iniziativa, darvi spessore e contenuto;
- flessibilità: capacità di accogliere i bisogni del territorio e possibilità, che tenga conto delle esigenze dei bambini/e, di rimodellare il progetto anche in relazione alle richieste delle famiglie;
- professionalità degli operatori: anche attraverso la formazione permanente, far sentire le persone partecipi degli obiettivi e valorizzate in base a competenza ed esperienza;
- presenza del coordinatore pedagogico con preparazione psico-pedagogica;
- programmazione educativa che promuova lo sviluppo globale del bambino;
- lavoro di rete: attraverso un'azione comune, i diversi soggetti (enti pubblici, privati, agenzie educative, ecc.) partecipino alla realizzazione di finalità e compiti.

Il Nido è un servizio a valenza educativa che si affianca alla famiglia di bambini/e di età 0 -3 anni. Questo ambiente favorisce l'equilibrato sviluppo fisico e psichico dei bambini e la strutturazione dell'identità valorizzando le sollecitazioni che ciascun bambino riceve dall'ambiente familiare. Nel nido, bambini e adulti condividono il piacere di giocare, parlare, esplorare e scoprire l'ambiente che li circonda. La relazione con i bambini piccoli è fisica, fatta di contatto, sorrisi, abbracci, contenimento delle angosce, e incoraggiamento a superare la zona di sviluppo prossimale.

DIDATTICA A DISTANZA: Il 2020 ha visto la chiusura dei servizi da marzo a giugno. Il gruppo educativo della cooperativa, costituito dal comitato tecnico scientifico e da tutte le equipe dei nidi, desideroso di mantenere e alimentare il rapporto con i bambini, ha iniziato ad usare nuove tecniche educative in adeguate ai bisogni dei più piccoli. Con la prospettiva di una chiusura molto lunga, si è pensato di offrire un servizio individualizzato alle famiglie, progettando e sperimentando uno "sportello virtuale" con la pedagoga, specifico per i genitori, e proponendo attività creative e musicali a distanza per i bambini. Questa nuova formula ha permesso di non perdere il prezioso contatto che si era creato con le famiglie, di sostenere e consigliare i genitori e di mantenere i rapporti con i bambini.

Indicatori gestionali

Indicatori	2018	2019	2020
Totale lavoratori impiegati.	64	155	60
Totale volontari coinvolti.	12	12	8
Totale ore di lavoro.	71873	71815	30802
Totale utenti seguiti.	360	355	256

Servizi Educativi per Minori

I nostri Servizi Socio-Educativi rivolti a Minori sono orientati alla promozione e allo sviluppo delle potenzialità di crescita personale, di autonomia e di integrazione sociale di ciascuno.

- Centri aperti e Doposcuola: Servizi pensati per offrire a bambini e ragazzi, di età compresa tra i 6 e i 15 anni, tempi e spazi per poter socializzare, per ricevere un sostegno nei compiti scolastici e per esprimere la propria creatività.
- Centri Estivi Ricreativi: Servizi estivi diurni, ricreativi e socializzanti, per bambini e ragazzi di età tra i 4 e i 15 anni. Il servizio si offre anche come supporto per genitori lavoratori.
- Spazio Famiglia: percorsi di accompagnamento e sostegno alla genitorialità, rivolti a famiglie con bambini di età compresa tra 0 e 3 anni. Attività strutturate di gioco e laboratorio per favorire relazioni equilibrate, permettendo inoltre attività di confronto tra i genitori stessi.
- Appoggi educativi individualizzati o in gruppo: servizi che offrono ai Minori uno spazio ed un tempo di relazione positiva con un educatore di riferimento, per favorirne la crescita personale, aumentarne le competenze, l'autostima e l'autonomia personale.
- Animazione giovanile – Centro Giovani: servizi di animazione che coinvolgono i giovani al fine di attivare molteplici percorsi per il benessere, nonché prevenzione rispetto a problematiche comportamentali che possono emergere durante il periodo adolescenziale.
- Animazione sul territorio: Organizzazione di eventi territoriali con proposte di animazione ludica e creativa per minori e famiglie.

FUORIGIOCO - LUDOTECA ITINERANTE

Il FuoriGioco è una Ludoteca Itinerante, struttura mobile con la quale un gruppo di educatori/animatori si reca dove vivono i bambini e le loro famiglie per stimolarli a giocare grazie ai materiali trasportati e alle idee che vengono proposte: tutto per far vivere nuove esperienze di gioco con proposte e programmi a tema, con gruppi grandi e piccoli. Si tratta di un'animazione ludica aperta, flessibile, discontinua nel tempo e nello spazio per intervenire in luoghi fra loro diversi con gruppi di bambini eterogenei. La ludoteca opera anche nei Servizi Educativi rivolti ai minori. Con il gioco itinerante si arriva nella realtà dei bambini, mettendo a loro disposizione grandi quantità di materiali ludici che inducono ad architettare, costruire, inventare e che stimolano la fantasia. La ludoteca è attrezzata per svolgere eventi di diversa portata, animando fino a 150 bambini.

Indicatori gestionali

Indicatori	2018	2019	2020
Totale lavoratori impiegati.	40	40	45
Totale volontari coinvolti.	9	30	3
Totale ore di lavoro.	40983	39035	37134

Appartamenti Semiprotetti per Disagio Socio Economico

L'Housing Sociale ed il Co-Housing sono diventati un modello di intervento nell'ambito delle politiche per il contrasto a problemi legati a situazioni di disagio socio-abitativo, con l'obiettivo di favorire percorsi di benessere e di integrazione sociale delle persone coinvolte.

L'offerta di alloggi, servizi, azioni e di strumenti adeguati è quindi rivolta ad adulti e famiglie che non riescono a soddisfare il proprio bisogno abitativo nel mercato odierno, per l'assenza di un'offerta adeguata o per ragioni di tipo economico. I nostri servizi sono:

- Appartamenti semi-protetti "Casa Ederle" - Bussolengo, Verona
- Appartamenti "Corte San Vito" - Bussolengo, Verona
- Struttura "Pozzo dell'Amicizia" - Castelnuovo del Garda, Verona

Indicatori gestionali

Indicatori	2018	2019	2020
Totale lavoratori impiegati.	3	3	8
Totale volontari coinvolti.	0	0	0
Totale ore di lavoro.	3425	3104	4729
Totale utenti seguiti.	15	8	33

Salute mentale

I nostri servizi, in linea con le indicazioni del Ministero della Salute, desiderano offrire ambienti dove la persona abbia la possibilità di perseguire un percorso di riabilitazione con lo scopo di raggiungere un "proprio stato di benessere emotivo e psicologico", all'interno del quale l'individuo stesso sia in grado di sfruttare le sue abilità cognitive ed emozionali al fine di rispondere alle esigenze quotidiane della vita, sia ambientali che relazionali. Questi servizi sono rivolti a persone adulte con disagio psichico proposte dai medici del dipartimento di salute mentale dell'ULSS 9 distretto 4 e dal CSM di Domegliara, sono svolti in convenzione con Ulss 9 Scaligera. I servizi comprendono:

- Servizi semiresidenziali - Centro Diurno "Le Rondini" di Ponton;
- Servizi residenziali - Gruppi di Appartamento Protetto "I Girasoli" a Bussolengo e "Le Margherite" a S. Ambrogio di Valpolicella.

Nel 2020 abbiamo riproposto attività volte a sviluppare le abilità sociali ed emotive degli ospiti attraverso:

- problem solving training per aiutare le persone ad apprendere abilità che consentano loro di aumentare autoconsapevolezza e spazi di autonomia, riducendo la dipendenza da altre persone per quanto riguarda decisioni e azioni quotidiane;
- social skills training: per apprendere ed allenare le abilità sociali e comunicative necessarie per interagire in maniera corretta ed efficace nelle relazioni affettive e sociali. Si propone di lavorare sulle emozioni e sulla comunicazione nelle sue varie forme, permettendo all'utente coinvolto un graduale riconoscimento dei propri e altrui comportamenti al fine di attivare risorse di tipo assertivo nei vari contesti relazionali;
- progetto book crossing: i principi base sono la passione per la lettura, la disponibilità alla condivisione e la libertà di iniziativa che permette di trovare nuovi "amici" e una comunità che ha in comune gli stessi valori e progetti. La lettura di un buon libro è un modo per staccare la spina, isolarsi dal mondo e conoscere cose nuove. La cultura nasce dalla voglia di imparare e dalla curiosità, quindi più una persona è curiosa più sarà grande la sua voglia di leggere.

Al centro diurno "Le Rondini" nasce il progetto di una biblioteca alternativa, dove si potranno trovare libri, prenderli scambiarli o lasciarli per gli altri. Altri progetti realizzati sono:

- nord walking: uscite programmate sui sentieri del territorio per stimolare l'attività fisica, il contatto con la natura;
- gruppo di ginnastica mentale: la psicologa del centro, attraverso il gioco e in maniera divertente, stimola le capacità di pianificazione, gli aspetti mnemonici e cognitivi.

Indicatori gestionali

Indicatori	2018	2019	2020
Totale lavoratori impiegati.	3	4	4
Totale volontari coinvolti.	1	0	0
Totale ore di lavoro.	3536	3475	3476
Utenti seguiti.	10	12	12

Spazio Salute e Benessere

L'ambulatorio "Spazio Salute Benessere" è un luogo dove i professionisti della salute possono trovare un valido supporto per l'esercizio della loro professione. Nasce come studio low-cost per dar modo a chi ne voglia usufruire, di avere a disposizione uno studio in cui ricevere i propri pazienti. Spazio Salute Benessere propone offerte personalizzate e flessibilità di orari e spazi scelti. Questo servizio si occupa della persona, della famiglia, dell'infanzia, dell'adolescenza e della coppia. Si rivolge a:

- bambini e adolescenti con difficoltà di apprendimento e relazionali,
- coppie di genitori e famiglie che necessitano di supporto e consulenza;
- operatori sociali, insegnanti ed educatori.

Le aree di intervento di cui ci occupiamo comprendono: psicologia infantile, pedagogia, logopedia, psicomotricità, sostegno psicoeducativo ai genitori, interventi rivolti alla coppia, sostegno psicologico e psicoterapia ad adulti direttamente coinvolti nella evoluzione di crescita di bambini o adolescenti, problemi nutrizionali. Il monitoraggio costante e la valutazione personalizzata per la determinazione dei contratti tiene conto delle esigenze dei singoli professionisti e delle necessità di SSB, incentivando l'attività finalizzata allo sviluppo. Presso Spazio Salute e Benessere (SSB) si svolgono numerose attività della cooperativa fra cui la formazione del personale e gli incontri dei coordinatori delle strutture per minori.

"Spazio Salute Benessere" è uno dei poli del progetto WelfCare ed utilizzato per attività di sportello di quartiere per le famiglie come supporto di attività inerenti la scuola e l'insegnamento di metodo di studio e per gli alunni della scuola primaria e secondaria di primo grado.

Indicatori gestionali

Indicatori	2018	2019	2020
Totale lavoratori impiegati.	2	2	1
Totale volontari coinvolti.	0	0	0
Totale ore di lavoro.	640	742	59
Utenti seguiti.	9	8	4

SpazioLab

All'interno dell'Ambulatorio Spazio Salute e Benessere, ha sede anche SPAZIOLAB che associa volontari operativi in servizi/strutture della cooperativa Spazio Aperto. Nel 2020 SpazioLab ha avuto 28 soci e 65 volontari attivi che hanno prestato servizio all'interno delle strutture della Cooperativa Spazio Aperto e in altre progettualità in collaborazione con realtà del territorio di Verona e provincia, in particolare:

- residenze e centro diurno per anziani, per attività di socializzazione e aggregazione;
- area accoglienza (insegnamento lingua italiana, aiuto baby sitting, accompagnamento a scuola, laboratori interculturali);
- servizi educativi (attività educative e laboratori);
- cer estivi (supporto agli animatori nelle attività dei centri estivi);
- centro di aggregazione anziani e gestione piattaforma sportiva di Parona – progetto welfare (attività di socializzazione e aggregazione);
- portierato sociale presso il centro di aggregazione per anziani di Parona in collaborazione con Comune di Verona e Fevoss;
- gestione piattaforma sportiva di Parona.

Nel periodo Covid, il numero di volontari ha subito delle variazioni in quanto, a causa della chiusura dei servizi socio-assistenziali ed educativi della Cooperativa per questioni di sicurezza legati alla pandemia, molti volontari impegnati in questi servizi hanno sospeso le loro attività. Dall'altra parte, i nuovi bisogni nati a seguito dell'emergenza sanitaria hanno dato vita a diverse iniziative di consegna di spese a domicilio, in particolare nei comuni di Castelnuovo del Garda e di Valeggio sul Mincio. Tali iniziative che hanno coinvolto i residenti stessi di questi paesi, che hanno fornito la loro disponibilità diventando di fatto volontari dell'Associazione.

Assistenza Domiciliare

I servizi a supporto della domiciliarità favoriscono la permanenza della persona nella propria casa e nel proprio contesto familiare, permettendole nel contempo di ricevere l'assistenza di cui necessita. Il servizio di assistenza domiciliare è offerto in convenzione con i Comuni o è attivabile privatamente. Per garantirne la massima qualità, il servizio viene svolto da personale specializzato e periodicamente aggiornato. Il SAD, certificato ISO 9001:2015, viene costantemente monitorato sia qualitativamente che quantitativamente, ed è in continua evoluzione in base alle esigenze del territorio.

L'assistenza domiciliare è rivolta a persone di tutte le età che abbiano bisogno di un supporto fisico o sociale e aiuta la loro famiglia sollevandola, in parte, dal carico assistenziale. Vengono offerti servizi personalizzati sulla base di progetti individuali che comprendono: cura della persona, igiene personale, bagno assistito, trasferimenti posturali, supporto nella gestione quotidiana della routine e dell'abitazione, accompagnamento e accesso ai servizi territoriali, socializzazione. Annualmente, mediante questionario, viene monitorata la soddisfazione dell'utente rispetto al servizio ed alle azioni di cura che riceve.

Nel 2020 Spazio Aperto ha svolto il servizio di assistenza domiciliare in convenzione con 16 Comuni della Provincia di Verona.

La Cooperativa Spazio Aperto svolge anche diversi servizi a supporto di persone con disabilità per agevolare una loro vita indipendente. Il beneficiario gode di un contributo erogato dall'ULSS 22 che può utilizzare per assumere personale che lo aiuti a tale scopo, direttamente o tramite cooperativa.

Tale servizio viene fornito anche a privati che non godono di contributi. La Spazio Aperto, inoltre, collabora con il Consorzio Sol.Co. e le altre cooperative del consorzio, fornendo servizi a privati mediante la Società "Centro Servizi Welfare" e la piattaforma dedicata.

Indicatori gestionali

Indicatori	2018	2019	2020
Totale lavoratori impiegati.	42	32	43
Totale volontari coinvolti.	4	6	3
Totale ore di lavoro.	48817	48912	41724
Utenti seguiti.	536	635	530

Centri Servizi Per Persone Anziane non Autosufficienti

La Spazio Aperto gestisce due centri servizi, ossia: Residenza Anni d'Argento - Castelnuovo del Garda, VR e la Casa di Riposo comunale di Lazise - Lazise, VR.

I Centri forniscono servizi di tipo socio-sanitario ed assistenziale, e costituiscono una soluzione di cura ed assistenza dell'anziano qualora le condizioni di salute o la rete dei servizi presente sul territorio non ne permettano la permanenza presso la propria abitazione. I Centri coadiuvano l'anziano nell'espletamento delle proprie attività quotidiane, offrono possibilità di attività riabilitative, ricreative e di mantenimento, creando anche stimoli ed occasioni di vita comunitaria spesso legati al territorio.

In questo modo le persone anziane non autosufficienti vengono accolte in un ambiente familiare dove operatori qualificati si prendono cura di loro in tutte le necessità della vita quotidiana, in un clima di pieno rispetto della loro dignità e di accoglienza della loro individualità, anche tramite la garanzia di interventi personalizzati. L'approccio all'anziano non autosufficiente all'interno dei Centri viene inteso in una logica multidisciplinare e multidimensionale, in cui le professionalità che entrano in gioco nello svolgimento dell'assistenza agiscono in sinergia per poter mantenere o recuperare le capacità della persona anziana, favorendo sempre la partecipazione del contesto familiare di riferimento al progetto di cura individuato.

Da anni la Spazio Aperto collabora con altre strutture per anziani o disabili:

- Congregazione Poverette della Casa di Nazareth
- Congregazione delle Suore Ancelle della Carità di Cavalcaselle VR
- Cooperativa Sociale Filo continuo di Pescantina
- Cooperativa sociale Agespha Onlus.

Indicatori gestionali

Indicatori	2018	2019	2020
Totale lavoratori impiegati.	79	94	139
Totale volontari coinvolti.	6	6	4
Totale ore di lavoro.	60513	61028	60276
Utenti seguiti.	75	82	71

Accoglienza per Richiedenti Protezione Internazionale

Il Servizio attua l'accoglienza della persona richiedente protezione internazionale, impegnandosi al contempo per la sua integrazione nel tessuto sociale di riferimento e valorizzando il contatto con le realtà del territorio.

Per le persone inserite in questo progetto sono disponibili diversi servizi:

- mediazione linguistico culturale trasversale a tutte le attività proposte;
- orientamento ai servizi socio-sanitari del territorio, volto alla conquista di una piena autonomia di movimento all'interno degli stessi;
- sostegno all'espletamento delle pratiche burocratiche riguardanti la richiesta dell'Asilo Politico;
- organizzazione e coordinamento dei corsi di alfabetizzazione di lingua italiana da parte di personale qualificato, con la collaborazione dei CPIA territoriali;
- sostegno socio-psicologico.

Prosegue l'attività nel Comune di Sona (VR) del Centro di Accoglienza Straordinaria "Casa Iride", dedicato totalmente all'accoglienza di donne sole con minori a carico.

Il progetto immigrazione della Cooperativa Spazio Aperto si è avvalso della collaborazione dei volontari dell'associazione SpazioLab per la promozione e la creazione di eventi e laboratori volti all'inclusione sociale dei migranti e al coinvolgimento del territorio ospitante.

Indicatori gestionali

Indicatori	2018	2019	2020
Totale lavoratori impiegati.	33	10	10
Totale volontari coinvolti.	11	9	4
Totale ore di lavoro.	40573	19364	12353
Totale utenti seguiti.	482	265	226

CSW – Centro Servizi Welfare

CSW – Centro Servizi Welfare è un'impresa sociale costituita come spin-off del Consorzio Sol.Co. Verona insieme alla Cooperativa Spazio Aperto e ad alcune cooperative sociali del territorio. Il suo obiettivo è ideare soluzioni di welfare innovative per rispondere ai nuovi bisogni sociali, in particolare quelli legati alla conciliazione vita-lavoro, alla non autosufficienza e alla cura degli anziani. In questa direzione, CSW sta implementando nuove formule di welfare integrato per rispondere alle esigenze sempre più complesse di chi vive nel veronese.

Attraverso il sistema creatosi grazie alle cooperative sociali associate, il Centro Servizi Welfare di Verona propone infatti diversi servizi di natura sociale che si rivolgono a enti pubblici, privati cittadini e imprese che vogliono investire in interventi di welfare.

Il percorso di innovazione di CSW è in continuo sviluppo. Nel corso del 2020 ha infatti adottato una nuova piattaforma: welfareX. Realizzata da CGMoving, essa promuove l'aggregazione dell'offerta di servizi di welfare sviluppata su uno specifico territorio facilitando l'intermediazione tra domanda e offerta di prestazioni, ma si configura anche come un'infrastruttura sia digitale sia sociale volta a favorire meccanismi di integrazione tra le differenti "forme" di welfare.

Indicatori gestionali

Indicatori	2018	2019	2020
Totale lavoratori impiegati.	0	12	14
Totale volontari coinvolti.	0	0	0
Totale ore di lavoro.	0	213	750
Utenti seguiti.	0	50	40

Qualità e sicurezza



Qualità

Spazio Aperto ha fatto sin da subito della qualità nel servizio una delle sue principali prerogative, così, sin dal luglio 2002, siamo stati certificati dal CISQ CERT, secondo le norme UNI EN ISO 9001 ed a novembre 2009 è stato effettuato il passaggio alla UNI EN ISO 9001:2008. Nel 2018 abbiamo ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2015.

I nostri servizi attualmente certificati sono: Assistenza Domiciliare, Servizi per l'Infanzia - Servizi Educativi per Minori, Centri di Servizi per Anziani Non Autosufficienti, Accoglienza Richiedenti Protezione Internazionale, Gruppi Appartamento per Persone con Disagio Sociale.

La scelta di un percorso di qualità ci permette:

- di osservare i nostri utenti e di valutarne i progressi,
- valutare l'efficacia del progetto educativo ed assistenziale ed eventualmente riprogettarlo in base alle caratteristiche degli utenti,
- valutare la soddisfazione del personale, delle famiglie e degli Enti pubblici con i quali si collabora.
- di mantenere le nostre strutture dinamiche e capaci di leggere i reali bisogni degli utenti, migliorando quindi, con estrema tempestività, i nostri servizi.

Annualmente Spazio Aperto viene sottoposto ad audit dal Consorzio Sol.Co Verona, dal Q.Re.S e dall'Ente Certificatore Rina.

Sicurezza

Da sempre Spazio Aperto mette in atto ogni azione che possa garantire la sicurezza nei luoghi di lavoro favorendo le condizioni per consentire a tutti i lavoratori di svolgere la propria attività in sicurezza senza esporli a rischio di incidenti o malattie professionali.

Questo avviene attraverso l'analisi dei rischi di ogni luogo di lavoro e/o servizio, la fornitura a tutti i lavoratori dei DPI necessari, la sorveglianza sanitaria e la formazione cogente.

Indicatori



Indicatori	2020
N° Infortuni sul lavoro	19
Ore di formazione sicurezza	540

Area economica



Area economica

Nel corso dell'esercizio 2020 sono proseguite le attività lavorative nei vari ambiti operativi: strutture per minori, servizi educativi, centri estivi, appartamenti semi protetti per disagio sociale, salute mentale, spazio salute benessere, assistenza domiciliare, centri di servizi per persone anziane non autosufficienti, accoglienza per richiedenti protezione internazionale, centro servizi welfare, svolte anche in collaborazione con enti pubblici ed ULSS.

Le relazioni di rete, di collaborazione, e di gruppo sviluppate negli anni e attualmente in essere rappresentano una opportunità per la nostra cooperativa e di interesse per tutti i partners coinvolti, ed il modo migliore di affrontare situazione difficoltà; ne è stato un esempio la situazione di emergenza epidemiologica vissuta nel corso del 2020.

Il risultato economico negativo del bilancio dell'esercizio 2020 esprime la situazione straordinaria e di difficoltà venutasi a creare, che ha determinato la chiusura di alcune attività e la riduzione di altre, portando ad una riduzione dei ricavi maggiore rispetto al contenimento dei costi e determinando la perdita di esercizio.

Analisi fatturato per settore della cooperativa

Indicatori	2020
* AREA PROMOZIONE BENESSERE E SANITA'	44.102 €
* AREA IMMIGRAZIONE	1.741.414 €
* AREA CENTRI RESIDENZIALI DIURNI	2.160.554 €
* AREA MINORI	2.019.057 €
* AREA SERVIZI DOMICILIARI	1.016.850 €
* AREA SOCIO EDUCATIVI SPECIALISTICI	279.664 €
Analisi fatturato per settore coop	7.261.642 €

Costo della formazione

Indicatori	2020
* Costo del personale coinvolto	34.790 €
* Professionisti::Formatori	5.479 €

Indicatori	2020
Costo per la formazione	40.269 €

Costo della qualità/sicurezza

Indicatori	2020
* Abbigliamento di lavoro-DPI e spese per emergenza epidemiologica	141.575 €
* Costo manutenzioni attrezzature	77.611 €
* Costo formazione sicurezza	16.569 €
* Costo certificazioni qualità	41.239 €
* Costo RSPP	5.770 €
Costo della qualità/sicurezza	282.764 €

Dipendenze fonti pubbliche e private

Indicatori	2020
Dipendenza fonti pubbliche e private	7.430.822 €
* Proventi da fonte pubblica	5.103.415 €
* Provento da fonte privata	2.327.407 €

Analisi costi di bilancio

Indicatori	2020
* Imposte - IRAP	15.183 €
* Oneri di gestione	112.172 €

Indicatori	2020
* Costi per servizi	2.385.757 €
* Materie prime	576.028 €
* Accantonamenti	6.391 €
* Ammortamenti	181.579 €
* Godimento beni di terzi	183.478 €
* Costo del personale	3.936.314 €
Analisi costi di bilancio	7.396.902 €

Analisi dei proventi

Indicatori	2020
* Contributi	293.346 €
* Proventi attività strumentale	11.742 €
* Erogazione fondi per progetti	5.675 €
* Proventi da attività istituzionale	7.047.406 €
Analisi dei proventi	7.358.169 €

Costo struttura

Indicatori	2020
* Affitti	157.802 €
* Utenze	169.094 €
* Spese condominiali	22.787 €
* Interessi su finanziamenti e verso banche + interessi e oneri su altri debiti	49.004 €
* Operatori area amministrativa	292.051 €
Costo struttura	690.738 €

Giudizio sulla revisione contabile del bilancio d'esercizio del collegio sindacale incaricato della revisione legale

A nostro giudizio, il bilancio d'esercizio della Spazio Aperto Cooperativa Sociale Onlus fornisce una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale e finanziaria della società al 31 dicembre 2020, del risultato economico per l'esercizio chiuso a tale data in conformità alle norme italiane che ne disciplinano i criteri di redazione.

Gli amministratori in nota integrativa "Riflessi dell'emergenza sanitaria (COVID-19)" riportano gli effetti della pandemia sulle attività sociali e le iniziative intraprese "per assicurare continuità ed il rientro a regime normale nel corso del prossimo esercizio".

Gli amministratori della Spazio Aperto Cooperativa Sociale Onlus sono responsabili per la predisposizione della Relazione sulla gestione al 31 dicembre 2020, incluse la sua coerenza con il relativo bilancio d'esercizio e la sua conformità alle norme di legge.

A nostro giudizio, la Relazione sulla gestione è coerente con il bilancio d'esercizio della Spazio Aperto Cooperativa Sociale Onlus al 31 dicembre 2020 ed è redatta in conformità alle norme di legge.

Considerando le risultanze dell'attività da noi svolta il Collegio Sindacale propone alla assemblea di approvare il bilancio d'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020, così come redatto dagli amministratori.

Il Collegio Sindacale concorda con la proposta di copertura della perdita d'esercizio fatta dagli amministratori in nota integrativa.

Piano di miglioramento



Piano di miglioramento

Di seguito la descrizione degli obiettivi di miglioramento della Cooperativa Spazio Aperto rispetto le aree della Governance, delle Risorse Umane, dei Servizi e Territorio e dell'Etica d'Impresa.



Governance

- Progettazione della nuova struttura polifunzionale, ed inserimento della stessa nel Piano di Zona dell'Ulss 9 2020/2022, sita in Castelnuovo del Garda che ospiterà il nuovo Centro Servizi per Anziani non Autosufficienti, centro polifunzionale per non autosufficientie e un Centro Diurno per Anziani non autosufficienti.
- Proseguire una stabilità economico-finanziaria.



Risorse Umane

- Favorire la trasmissione di competenze all'interno delle diverse aree;
- Valorizzare la professionalità degli OSS riconoscendo l'importanza del ruolo;
- Valorizzazione dei talenti.



Servizi e territorio

- Attraverso il progetto "Intelligenza Emotiva", aumentare il coinvolgimento delle famiglie, del personale e rendere partecipe il territorio della vita delle strutture 0-3;
- Incrementare le competenze progettuali e le "idee creative" del personale dei centri estivi;
- Integrare i Centri Servizi per anziani non Autosufficienti con le realtà territoriali;
- Favorire la co-progettazione di servizi domiciliari innovativi;
- Spazio Salute e Benessere come luogo di promozione del benessere familiare e di comunità;
- Promuovere e potenziare l'autonomia dei richiedenti protezione internazionale nell'orientamento al territorio per fronteggiare la riduzione dei servizi previsti dai nuovi capitolati;
- Implementare la rete di contatti nel territorio e promuovere azioni di advocacy per la tutela di soggetti vulnerabili, a seguito dell'entrata in vigore della legge 132/2018 e dei nuovi capitolati dal 01.05.2019.



Etica d'impresa

- Sviluppare il lavoro di rete;
- Applicare una nuova modalità di analisi dell'impatto sociale sui principali servizi della cooperativa;
- Riaprire tutti i servizi in sicurezza dopo la chiusura dovuta alla pandemia.

Matrice di raccordo del Bilancio Sociale con le Linee Guida Ministeriali

Area informativa		Dettagli informativi richiesti da Linee Guida Ministeriali ¹	Capitoli i Bilancio Sociale		Pag.
6.1	Metodologia adottata per la redazione del Bilancio Sociale	Eventuali standard di rendicontazione utilizzati.	NA ²	Informazioni generali	3
6.2	Informazioni generali sull'ente	Nome Ente		Informazioni generali	4
		Codice Fiscale		Informazioni generali	4
		Partita Iva		Informazioni generali	4
		Forma giuridica e qualificazione ai sensi del CTS		Informazioni generali	4
		Indirizzo Sede Legale		Informazioni generali	4
		Aree territoriali di attività		Destinatari	26
		Valori e finalità perseguite (mission)		Identità	8
		Attività statutarie individuate ai sensi Art. 5 D.Lgs 117/2017		Informazioni generali	4
		Collegamento con altri enti del terzo settore		Rapporti con il territorio	13
		Contesto di riferimento		Chi siamo	4
6.3	Struttura, governo e amministrazione	Consistenza e composizione della base sociale/associativa		Le risorse umane	17
		Sistema di governo e controllo		La Governance	11
		Aspetti sugli aspetti relativi alla democraticità interna		La Governance	11
		Mappatura dei principali stakeholder e modalità di coinvolgimento.		Stakeholder	21
6.4	Persone che operano per l'ente	Tipologia, consistenza e composizione del personale dell'ente		Le risorse umane	15
		Attività formativa		Le risorse umane	8
		Struttura dei compensi e delle retribuzioni		Le risorse umane	11
		Criteri di rimborso ai volontari		Le risorse umane	17
		Indennità di carica per la governance		La Governance	11
		Compensi dei dirigenti		La Governance	11
6.5	Obiettivi e attività	Rapporto fra retribuzione lorda massima e minima dei lavoratori		Le risorse umane	17
		Informazioni qualitative e quantitative sulle azioni realizzate nelle diverse aree di attività, sui beneficiari diretti e indiretti		I servizi erogati	9
		Informazioni sugli output risultanti dalle attività poste in essere.		I servizi erogati	10
		Effetti sui portatori di interesse prodotti dalle azioni realizzate		I servizi erogati	10
		Certificazioni di qualità dell'ente/accreditamento		I servizi erogati	9
		Evidenza di coerenza delle attività dell'ente con le finalità dell'ente		Chi siamo	4
		Il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati		I servizi erogati	9/10
Fattori ritenuti fondamentali per il raggiungimento degli obiettivi programmati		I servizi erogati	9/10		
6.6	Situazione economica-finanziaria	Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati		Dimensione economica	40
		Specifiche informazioni sulla raccolta fondi		Dimensione economica	40
		Segnalazione da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nel corso della gestione ed azioni di mitigazione effetti negativi		Obiettivi di qualità	40
				Emergenza Covid	40
				Piano di miglioramento	45
Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione		La Governance	12		
6.7	Altre informazioni ambientali	Formazione cogente		Sicurezza sul lavoro	16
		Etica d'impresa		Etica d'impresa	21

¹ Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale degli Enti del Terzo Settore ai sensi dell'Art.14 c.1 D.Lgs 117/2017

² NA= requisito non applicabile