



XENIA

Soc. Coop. Soc. - Impresa Sociale - ONLUS

**BILANCIO SOCIALE**

# INDICE

## UNA FOTOGRAFIA DEL PRIMO ANNO DI ATTIVITA'

- Introduzione	pag. 3
- La storia	pag. 4
- La dichiarazione di mission e criteri di azione	pag. 5
- Relazione sintetica della cooperativa e sue assemblee	pag. 9
- Organi di Governo	pag. 10
- L'organizzazione	pag. 11
- Fruitori	pag. 14
- L'attività e modalità di azione	pag. 14
- Punti di forza	pag. 23
- Cosa dicono di "XENIA"	pag. 24
- Esame della situazione finanziaria	pag. 25

## INTRODUZIONE

XENIA presenta il suo quarto Bilancio Sociale per rendere conto ai Soci, agli interlocutori istituzionali e a quelli privati, circa il lavoro svolto in questo anno di attività, dei risultati conseguiti e dei punti di criticità riscontrati per proiettare lo sguardo verso il futuro e porre degli obiettivi.

Il Bilancio Sociale ha validità pluriennale e viene rinnovato quando si debba informare su significative modifiche a quanto descritto nel precedente.

Il Bilancio Sociale comprende anche supporti con dati ed informazioni a carattere variabile.

Tali supporti annuali riportano tra l'altro:

- gli obiettivi per la qualità riferiti alle prestazioni del servizio e gli standard (i valori attesi) che possono variare da un anno all'altro;
- i risultati delle rilevazioni della soddisfazione dei clienti.

Una copia del Bilancio viene depositata alla Camera di Commercio di Padova e verrà consegnata a chiunque ne faccia richiesta.

Il Bilancio Sociale, realizzato con il coinvolgimento dei Responsabili del Servizio, tiene conto del progetto complessivo di erogazione del Servizio e prevede il coinvolgimento periodico dei clienti nella definizione degli standard di qualità, nella misurazione della soddisfazione e nella presentazione dei risultati annuali.

Mi auguro che il documento possa trasmettere in modo approfondito e chiaro le informazioni e la conoscenza di un anno di attività e di passione per il futuro.

La Presidente  
Donatella Consoli

## LA STORIA

### Da un'idea all'Impresa Sociale

XENIA è stata costituita il 20 Febbraio 2014, con la sottoscrizione dell'Atto Costitutivo e dello Statuto da parte delle socie fondatrici: Anita Viola, Donatella Consoli e Daniela Barolo.

La scelta di dar vita alla Cooperativa XENIA nasce dall'esperienza pluriennale, lavorativa e non, delle socie con persone a vario titolo svantaggiate e che ha portato ad una forte riflessione riguardo continue richieste da parte delle stesse persone con disabilità, in particolare acquisite, famigliari ed Enti Pubblici che quotidianamente vivono a contatto con persone con tali requisiti, di risposte concrete alla volontà di vivere nel modo più indipendente possibile e senza precludersi alcuna esperienza.

Da un'idea di progetto alla nascita di una Cooperativa, attraverso vari momenti:

- Incontri tra le socie per concordare e definire per quali attività proporsi.
- Richiesta di inserimento nella programmazione locale – Ripianificazione del Piano di Zona del 2013 (approvato)
- Iscrizione e partecipazione a corsi di formazione per quel che riguarda il Piano D'Impresa ed in particolare per una IMPRESA SOCIALE.

Quest'ultimo punto in particolare perchè dopo un attento lavoro di un anno sullo studio di quale fosse la forma giuridica più corretta per gli scopi che ci si era prefisse e per i modi in cui li si voleva raggiungere ci ha portato non solo a costituirci come Cooperativa, ma dato l'assetto giuridico, ci ha fatto decidere che tale ente avesse da operare e venisse riconosciuto come "IMPRESA SOCIALE" secondo quanto previsto dal D. Lgs. 155/2006, in particolare:

- 1) L'obbligo del costante coinvolgimento di tutti i soggetti portatori di interessi rappresentati nell'ambito specifico di azione della società;
  - 2) L'esclusione dello scopo di lucro e l'obbligo, in caso di utili, di reinvestirli nelle attività previste da Statuto;
  - 3) L'obbligo della redazione del bilancio sociale per rendicontare tutta la sua attività, non solo in termini economici, ma anche comunitari.
- XENIA è stata costituita il 20 Febbraio 2014, con la sottoscrizione dell'Atto Costitutivo e dello Statuto da parte delle socie fondatrici: Anita Viola, Donatella Consoli e Daniela Barolo.
  - Fatte in sede di costituzione le nomine della Presidente Donatella Consoli,

VicePresidente Anita Viola, il Consiglio di Amministrazione (composto dalle due socie suddette) inizia immediatamente l'attività istituzionale, firmando il contratto di locazione di una sede operativa in Via Beltrame a Padova e muovendosi per renderla il prima possibile agibile ai servizi da offrire.

- 1 Marzo 2014 iniziano le attività di domiciliarità con i primi utenti.
- Il 28 Marzo 2014, presso la sede operativa, dopo aver dato annuncio in via telematica ed in forma cartacea alle Direzioni dei Distretti dell'ULSS, alla Direzione Territoriale del Lavoro ed Enti vari, ai Servizi Sociali del Comune di Padova, alle famiglie e agli utenti stessi, si svolge la presentazione pubblica della XENIA e della sede operativa attraverso un OPEN DAY a cui vi è una grande affluenza.
- Nell'Aprile 2014 XENIA apre una sua pagina facebook per mantenere sempre attivi i contatti con tutti coloro che già l'hanno conosciuta o desiderano sapere che attività vengono proposte, in particolare per il tempo libero, in attesa di aprire un proprio sito internet.
- 31 Luglio 2014 entra il primo ospite nel Gruppo Appartamento TOTORO.
- Il 2 Agosto 2014 si parte per il primo soggiorno-vacanza in montagna della XENIA.
- Nel 2015 ci sono state nuove collaborazioni per i soggiorni dalle quali è nato un rapporto con un nuovo dipendente, il primo operatore maschio in questa cooperativa sino ad allora solo al femminile.
- Dalla fine del 2016 un giovane che già conosceva i nostri ragazzi e da qualche mese partecipava ad alcune attività è diventato un nuovo socio lavoratore.
- Nel 2017 il Gruppo Appartamento TOTORO ha spostato la sua sede nel quartiere Guizza in una villetta singola tutta al piano terra, per rendere fruibile ancor più il servizio a persone che abbiano problemi fisici e nonostante questo non debbano perdere la loro autonomia.
- L'autunno del 2017 ha portato alla XENIA una donazione di un immobile in cui aprire una nuova sede nella cittadina di Cavarzere (VE) che vedrà l'apertura entro il 2020.
- L'effettiva storia della XENIA è costituita dalla nutrita serie di contatti e di incontri svolti nel corso di questi mesi e dai servizi già attivati, di cui si darà conto in apposito paragrafo.

## **LA DICHIARAZIONE DI MISSION E CRITERI DI AZIONE**

XENIA è una impresa sociale di comunità che nei principi della mutualità e della solidarietà e coerentemente con i valori delle sue fondatrici, persegue la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini, soci e non, soprattutto di quelli socialmente svantaggiati, mediante l'utilizzo razionale delle risorse umane e materiali a disposizione, mantenendo costante l'attenzione affinché il suo agire sia coerente con i bisogni esistenti ed emergenti nel territorio.

Xenia ha quale scopo generale il miglioramento della qualità di vita dei Cittadini, a partire dai soggetti a vario titolo svantaggiati, in particolar modo persone portatrici di disabilità psicofisiche o persone seguite dai Servizi Socio- Assistenziali e di Salute Mentale.

La Cooperativa progetta e gestisce servizi per Enti Pubblici e Privati, Associazioni, Agenzie del Terzo Settore, Cittadini e si propone di lavorare per il cambiamento delle realtà ai margini della vita sociale.

Una maggiore integrazione nel territorio, l'incremento delle abilità relazionali e delle autonome capacità di vita, costituiscono gli assi portanti dell'impegno sociale che la Cooperativa ha deciso di assumere come prioritario ed imprescindibile scopo.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

**Eguaglianza:** tutti i Servizi erogati dalla Cooperativa Xenia guardano al “principio di eguaglianza dei diritti delle persone”, che si fonda sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale “tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche”. Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere a bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell'offrire una serie di risposte che siano il più possibile “abito su misura” per il Cittadino-Cliente.

**Imparzialità e continuità:** la Cooperativa Xenia svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.

**Diritto di scelta:** compatibilmente con le esigenze organizzative, la Cooperativa Xenia s'impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio.

**Partecipazione:** la Cooperativa Xenia al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei Cittadini, garantisce un'informazione completa e trasparente e ricerca la massima semplificazione delle procedure.

**Efficienza ed efficacia:** l'erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitrici del Servizio. La Cooperativa Xenia s'impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche del Cliente, migliorando al contempo la qualità dell'intervento.

**Riservatezza:** è la "caratteristica di quanto è improntato a discrezione e a rispetto del segreto e dell'intimità" (Devoto-Oli, Le Monnier editrice). Serietà e ritegno, obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti.

## **RAPPORTI CON IL TERRITORIO**

La nostra Cooperativa e di conseguenza il Gruppo Appartamento hanno fatto la scelta di operare in sinergia con associazioni, gruppi di volontariato, aggregazioni spontanee di cittadini e altre cooperative sociali consorziate e/o esistenti sul territorio nel quale siamo presenti, allo scopo di creare una "Rete di Risorse" per l'aiuto e il sostegno della persona. La "Rete" è un insieme di persone che si conoscono, condividono dei valori e perseguono obiettivi comuni. La presenza di un lavoro di rete migliora le caratteristiche e la qualità del servizio erogato.

Per favorire il coinvolgimento di nuove risorse la Cooperativa Xenia si rende sempre più visibile ed accessibile, attraverso:

- ⑩ la pubblicazione e divulgazione di materiale illustrativo ed informativo;
- ⑩ l'inserimento *on line*, prima attraverso la pagina facebook, notizie e documentazione inerenti i propri servizi, favorendone un libero scambio;
- ⑩ l'organizzazione di convegni, seminari e giornate di formazione sui temi inerenti le varie attività (Siamo state invitate a fare una presentazione ad un gruppo di giovani, 14-19 anni).

## **I NOSTRI COMMITTENTI**

Privati, il Comune di Padova, le ASL cittadine e i Comuni e ASL limitrofe.

## **CON CHI COLLABORIAMO**

Il Gruppo Appartamento partecipa ad iniziative ed a progetti locali.

Favorisce inoltre la formazione offrendosi come luogo di tirocinio professionale per operatori O.S.S. ed Educatori Professionali, nonché come sede di servizio per Volontari del servizio civile e dell'associazionismo; ciò attraverso protocolli di intesa con Agenzie formative, Università, Associazioni, Ministero del Welfare.

### **Associazioni Aziende Formazione**

WEGIVE.IT

Dottor Clown Padova

Associazione DACCAPO Trauma Cranico - Padova

Associazione Autismo – Padova

Cooperativa "La Rosa Blu" – Veggiano (PD)

TEATRO DELL'INUTILE

SORSI D'ARTE

### **Scuole Varie**

UNIVERSITA' degli Studi di PADOVA

*IRECOOP*

## **DOVE SIAMO**

Previo accordo telefonico ci potrete raggiungere presso il Gruppo Appartamento TOTORO della COOP. XENIA che si trova in via P. Diacono, Padova, facilmente raggiungibile con le linee di trasporto pubblico del tram. Fermata Piazzale Cuoco..

Arrivando in automobile, si consiglia di parcheggiare nel parcheggio del supermercato Alì.

## **Per informazioni**

Coordinatore: D.ssa Donatella Consoli Tel: 349 1314275

Referente Servizio: D.ssa Anita Viola Tel: 346 6151196

Posta elettronica: [coopxenia@gmail.com](mailto:coopxenia@gmail.com)

Pagina Facebook: <https://www.facebook.com/coopxenia/timeline>

<https://www.facebook.com/coopxenia>

**RELAZIONE SINTETICA DELLA VITA DELLA COOPERATIVA, CON L'INDICAZIONE DEL NUMERO DI ASSEMBLEE SVOLTESI DURANTE L'ANNO, DEL NUMERO DEI SOCI PARTECIPANTI ALL'ASSEMBLEA ANNUALE PER L'APPROVAZIONE DEL BILANCIO E DEI TEMI SUI QUALI I SOCI SONO STATI COINVOLTI:**

La cooperativa poichè resta composta da persone che lavorano e si confrontano quotidianamente nella stessa sede, si è deciso che le assemblee formali si svolgano ogni tre mesi se non in presenza di decisioni e/o variazioni importanti che riguardino la vita della cooperativa. A tutte le assemblee hanno partecipato tutti/e i/le soci/e e si è tenuta poichè la gestione della Cooperativa è altamente condivisa e non si sono rese necessarie altre formalizzazioni oltre quelle richieste dalla legge, se non per la comunicazione della donazione ricevuta e per mettere conoscenza di aver superato positivamente un controllo del Mise, a prova del lavoro che viene ben svolto da tutte le parti della cooperativa e dell'onestà di essa.

E' stato un anno intenso di decisioni i cui risultati si vedranno dal 2018 in avanti.

Nelle nostre assemblee dopo aver riportato l'andamento dell'ultimo periodo ci si confronta molto su possibili nuove attività per i nostri ospiti e di chi in particolare si rende disponibile all'organizzazione di queste. Il nostro lavoro è continuato, ma cercando sempre di migliorarlo, pensando non solo a come risolvere le problematiche degli utenti, ma ponendo grande attenzione alle esigenze delle famiglie o delle persone intorno agli utenti stessi

Per le attività del tempo libero si continua ad organizzare oltre ai soggiorni estivi e di capodanno, che avvengono negli stessi luoghi, anche per far riincontrare gli amici di altre città e dare un senso di casa anche lì, soggiorni in luoghi diversi ecco allora che come nel 2015 due dei nostri ospiti avevano fatto il loro primo viaggio in aereo per visitare un po' la Sicilia, e nel 2016 una nostra ragazza ha potuto essere accompagnata da noi in un viaggio in Australia, quest'anno nuovi ospiti ci hanno "portati" a conoscere nuovi luoghi.

## **ORGANI DI GOVERNO**

**L'assemblea dei soci** è composta da:

- Viola Anita nata a Noventa Vicentina (VI) il 05 Luglio 1982 laureata nel novembre 2005 in Educatore Professionale nelle strutture socio sanitarie, coordinatrice del gruppo appartamento ed organizzatrice di uscite ed attività ludiche con persone di disabilità.
- Consoli Donatella nata a Padova(PD) il 20 Febbraio 1975 laureata nel 2004 presso l'università di Padova in Scienze della Formazione, Master in Management delle aziende non profit, imprese sociali SDA Bocconi università commerciale L. Bocconi Milano da gennaio a dicembre 2005, esperienze lavorative presso Fondazione Istituto Sacra Famiglia Cesano Boscone Ufficio gestione sviluppo ed organizzazione risorse umane, varie esperienze lavorative presso cooperative sociali quale responsabile e coordinatrice assistenza ed accompagnamento persone portatrici di handicap.
- Barolo Daniela nata a Casalserugo (PD) il 28 Dicembre 1958 diplomata come operatore socio sanitario nel giugno 2006, ha svolto diverse esperienze presso vari Enti di assistenza per persone con disabilità ed anziani.
- Zavatteri Matteo nato a Bussolengo (VR) il 14 Aprile 1983, educatore ed animatore dal 2008 presso la struttura organizzante soggiorni estivi ed invernali per persone affette da malattie croniche e leucemie, della Dynamo Camp di Limestre (PT).
- Rocco Loris nato a Carbonia (CI) il 04 Marzo 1979, volontario presso la sede di Scaltenigo (VE) dell'associazione Down e assistente domiciliare a persona affetta da distrofia muscolare ai cingoli.
- Ghanmy Aymen nato a Tunisi il 30 Agosto 1987, volontario presso un'associazione per persone con disabilità sita all'interno dell'ospedale dei colli di Padova e assistente ad una persona dawn per anni.

**Il consiglio di amministrazione** è così formato:

- Consoli Donatella, Presidente
- Viola Anita, Vice-presidente

## L'ORGANIZZAZIONE

### I NOSTRI OPERATORI

L'équipe di lavoro del Servizio di autonomia esprime le seguenti competenze multiprofessionali:

- ⑩ un Responsabile e Referente del Servizio, che ha la funzione di dialogare con l'Ente committente, i riferimenti sociali sul territorio, i clienti e le loro Famiglie per tutti i temi relativi all'andamento progettuale ed organizzativo del servizio, con la responsabilità di seguire l'andamento del Gruppo di lavoro e del servizio nel suo insieme;
- ⑩ un Educatore Professionale che, su incarico del Responsabile, si occupa di redigere i Progetti Educativi Individuali degli Ospiti di cui è nominato referente, seguirne gli sviluppi e verificarne gli obiettivi; si occupa inoltre di redigere la programmazione delle attività ed impegni;
- ⑩ un Operatore Socio Sanitario (O.S.S.), che si occupa dei bisogni assistenziali e dell'espletamento degli adempimenti sanitari, del supporto alle attività ed impegni;
- ⑩ una addetta alle pulizie e allo stiro;
- ⑩ accompagnatori con collaborazioni per soggiorni vacanza estivi ed invernali

I turni di lavoro settimanale degli operatori e i turni di reperibilità possono essere consultati all'interno del servizio.

***Gli operatori della Cooperativa Xenia nella loro attività quotidiana perseguono il rispetto della dignità della persona, l'ascolto dei suoi bisogni e la massima cortesia nella relazione***

LAVORATORE	PERIODO		SOCIO	MANSIONE/I
Donatella Consoli	Dal 01.03.2014		x	Presidente - Educatrice
Anita Viola	Dal 01.03.2014	AL 11.04.2015	x	Vice Presid.
Daniela Barolo			x	Oss
Afrin R. Maksuda	Dal 04.03.2015			Operaia Liv. 1 (pulizie - stiro)
Matteo Zavatteri	Dal 18.04.2015	Al 11.06.2015	x	Accompagnatore
Loris Rocco	Dal 22.12.2015	Al .10.2017	x	Accompagnatore
Ghanmy Aymen	Dal 06.12.2016		x	Accompagnatore

## **DIRITTI E DOVERI DEI CLIENTI (E LORO FAMILIARI O CHI LI RAPPRESENTA)**

### **I DIRITTI**

- 1.** Il cliente ha il diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- 2.** Il cliente ha il diritto di veder rispettato il proprio spazio abitativo dagli operatori d'appoggio e dagli altri abitanti il Servizio di autonomia.
- 3.** Il cliente ha il diritto di ricevere visite ed ospitare familiari e/o amici, tenendo conto del necessario rispetto per gli altri abitanti del servizio di Autonomia.
- 4.** Il cliente ha il diritto di essere informato anticipatamente degli orari previsti e dei nomi degli operatori nonché delle eventuali variazioni che dovessero verificarsi.
- 5.** Il cliente ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso.
- 6.** Il cliente ha il diritto di conoscere anticipatamente gli operatori che lo appoggeranno durante la vita nel servizio .
- 7.** Il cliente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- 8.** Il cliente ha il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del Servizio.
- 9.** Il cliente ha il diritto di proporre reclami; questi debbono essere sollecitamente esaminati ed al cliente deve esserne tempestivamente comunicato l'esito.
- 10.** Il cliente ha il diritto di essere periodicamente intervistato sul suo grado di soddisfazione circa i servizi resi dalla Cooperativa.

### **I DOVERI:**

- 1.** Il cliente, i suoi familiari ed amici hanno il dovere di rispettare la dignità, la professionalità e il ruolo degli operatori d'appoggio al servizio.
- 2.** Il cliente, i suoi familiari ed amici hanno il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli operatori e gli altri abitanti del Servizio di autonomia, con particolare riferimento a quanto stabilito nelle riunioni ospiti.
- 3.** Il cliente ha il dovere di collaborare affinché lo spazio abitativo sia il più possibile a misura delle esigenze personali e collettive, nel rispetto delle diverse individualità.
- 4.** Il cliente ha il dovere di saldare nei tempi previsti la retta e le eventuali spese accessorie.

5. Il cliente ha il dovere di fornire notizia delle principali abitudini del cliente e le eventuali certificazioni mediche e/o documentazioni necessarie.
6. Il cliente ha il dovere di informare gli operatori di eventuali problemi sanitari in corso allo scopo di tutelare la salute del proprio congiunto, del personale e degli altri ospiti.
7. Il cliente è tenuto ad avere cura di arredi ed accessori del servizio.

### **Come reclamare**

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo, sotto qualsiasi forma, al Responsabile del Servizio.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale; nei casi più complessi si rimanda al protocollo seguente.

Nel Gruppo Appartamento sono disponibili a richiesta copie dell'apposito modulo "Segnalazione Reclamo".

I reclami possono essere di due forme:

1. scritti;
2. verbali.

1. L'eventuale reclamo scritto da parte di clienti o familiari, quando non consegnato direttamente al Responsabile, viene fatto pervenire a questi dall'operatore appena possibile.

Il Responsabile, sentito il Responsabile Qualità che coinvolge quando necessario la Direzione della Cooperativa, provvede se necessario a correggere la disfunzione segnalata e a fornire risposta scritta a chi ha sporto il reclamo; ciò entro un massimo di 10 giorni lavorativi dal reclamo stesso.

Presso l'ufficio di riferimento del Responsabile e sotto la sua responsabilità è istituito un registro dei Reclami, ove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico insieme alla relativa risposta.

Il dossier è reso disponibile all'attività di verifica della Cooperativa e degli Enti committenti.

2. In caso di reclamo verbale, chi lo riceve ha il dovere di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

### **Risarcimenti**

Per le somme di denaro o oggetti, anche di poco conto, tenuti dall'ospite presso di sé, la Cooperativa non assume alcuna responsabilità.

In seguito a reclami motivati, la Direzione valuta l'eventuale rimborso dei danni arrecati a beni di proprietà degli ospiti.

Gli eventuali danni arrecati dagli ospiti ai beni dei Gruppi Appartamento, a causa di comportamenti dolosi o eccessivamente negligenti possono determinare la richiesta di partecipazione a spese di ripristino.

## FRUITORI

### AREE DI INTERVENTO

TIPOLOGIA UTENTI	Anziani e problematiche relative alla terza età	Disabili fisici, psichici e sensoriali	NUMERO UTENTI
AREA DI INTERVENTO			
RESIDENZIALE		X	2
RESIDENZIALE WEEK.		X	2
DOMICILIARITA'	X	X	7
SOGGIORNI		X	8
TEMPO LIBERO	X	X	8
NUMERO UTENTI	3	24	27

### L'ATTIVITA' E MODALITA' DI AZIONE

La Cooperativa Xenia offre come servizi:

- Servizio di domiciliarità
- Servizio di Assistenza Educativa
- Servizio di accoglienze
- Copertura giorno libero della badante
- Tempo libero accessibile a tutti
- Gruppo Appartamento "TOTORO"



Le tre socie fondatrici



Inaugurazione del Gruppo appartamento TOTORO

I nostri soggiorni, le nostre gite :



## A Pozza di Fassa in Estate



A Bellaria per il Capodanno

Al cinema tutti insieme anche grazie a WEGIVE.IT



A Verona per il Ponte  
dell'Immacolata 2014



Per il carnevale 2015 a Catania con la prima esperienza in aereo





L'Irlanda in festa 2015



I compleanni con i nuovi amici

Noi il 2016 lo abbiamo iniziato così



E poi una cioccolata calda aspettando di bruciare la "vecchia"



Abbiamo partecipato alla maratona del Santo

e tifato per la COCOLOCO  
CAMPIONI D'ITALIA per la terza volta



Festeggiando il carnevale...anche se con  
le copertine per il freddo e .....



.....uscendo a pranzo e lungo i laghi la sera!!!



## **SERVIZIO DOMICILIARITA'**

FINALITA': L'intervento è volto all'aiuto quotidiano, al mantenimento della maggior indipendenza ed autonomia possibile, in modo programmato o per situazioni di emergenza, grazie alle azioni di un assistente, secondo le necessità della persona.

DESTINATARI: Persone non autosufficienti o parzialmente autosufficienti, anziani, persone con disabilità o con malattie invalidanti.

COME RICHIEDERLO: I familiari o la persona stessa chiedono un colloquio al responsabile del servizio per definire i bisogni e programmare gli interventi individualizzati.

MODALITA' DI ACCESSO: Definite le modalità di intervento si formalizza l'accordo con la sottoscrizione di apposita modulistica, prima dell'inizio delle azioni.

IL SERVIZIO COMPRENDE: Il lavoro diretto dell'assistente, la supervisione del Responsabile del Servizio, gli incontri informativi e di raccordo con familiari o con chi per essi. Includere le assicurazioni Rc/t.

ORARIO: Il servizio può essere chiesto in qualunque giorno tra le ore 7.30 e le 21.30, per un breve o lungo periodo, secondo le necessità dell'assistito o della famiglia.

## **SERVIZIO ASSISTENZA EDUCATIVA**

FINALITA': Favorire e migliorare i rapporti con l'ambiente (famiglia, territorio, occupazioni, scuola, lavoro, ecc.), intervenendo sui fattori di rischio e di disagio, per accompagnare la persona verso un percorso di vita indipendente e maggior benessere.

DESTINATARI: Minori o adulti con disabilità intellettiva, o con disturbi di natura psichiatrica, o disabilità fisica acquisite, che necessitano di un percorso educativo rispetto ai propri obiettivi di autonomia, di inserimento sociale e di vita.

COME RICHIEDERLO: I familiari, l'assistente sociale di riferimento o la persona stessa chiedono un colloquio al responsabile del servizio per definire i bisogni e programmare gli interventi individualizzati.

MODALITA' DI ACCESSO: Definite le modalità di intervento si formalizza l'accordo con la sottoscrizione di apposita modulistica, prima dell'inizio delle azioni.

IL SERVIZIO COMPRENDE: Il lavoro diretto dell'Educatore o Terapista Occupazionale, la supervisione del Responsabile del Servizio, gli incontri informativi e di raccordo con familiari o con chi per essi. Includere le assicurazioni Rc/t.

ORARIO: Il servizio viene attivato in base al percorso individuale per un numero minimo di 5/6 ore settimanali.

## **SERVIZIO ACCOGLIENZA**

FINALITA': Mantenimento e sviluppo di abilità psicofisiche per l'autonomia e la qualità di vita. Soddisfacimento dei bisogni fisiologici, di sicurezza, di appartenenza ed autostima.

DESTINATARI: Persone che risiedono all'interno del comune di Padova e Provincia non autosufficienti o parzialmente autosufficienti, anziani, persone con disabilità o con malattie invalidanti.

COME RICHIEDERLO: I familiari o la persona stessa chiedono un colloquio al responsabile del servizio.

MODALITA' DI ACCESSO: Definite le modalità del servizio si formalizza l'accordo con la sottoscrizione di apposita modulistica, prima dell'inizio delle azioni.

IL SERVIZIO COMPRENDE: Servizi assistenziali, educativi e psicologici; pranzo (e/o cena), eventuale accompagnamento A/R da casa al luogo deputato all'accoglienza. Attività ricreative varie .

ORARIO: Il servizio è offerto dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 18:00;  
Chiuso 45 giorni l'anno di cui 20 nel mese di agosto.

## **SERVIZIO COPERTURA GIORNO LIBERO DELLA BADANTE**

FINALITA': E' un servizio che permette ai familiari con impegni improrogabili o eventi eccezionali a cui non poter mancare di non lasciare soli a casa i propri cari nella giornata libera della badante. Alla persona di restare in compagnia e trascorrere una giornata diversa dalle altre.

DESTINATARI: E' un servizio di tempo libero organizzato, rivolto a persone anziane e i loro familiari.

COME RICHIEDERLO: I familiari contattano i Responsabili con un minimo di 48 ore di preavviso.

MODALITA' DI ACCESSO: Definite le modalità del servizio si formalizza l'accordo con la sottoscrizione di apposita modulistica, prima dell'inizio delle azioni.

IL SERVIZIO COMPRENDE: Servizi assistenziali, educativi; pranzo (e/o cena), eventuale accompagnamento A/R da casa al luogo deputato all'accoglienza. Attività ricreative varie .

ORARIO: Il servizio è offerto tutti i giorni della settimana dalle 9:00 alle 19:00;

## **TEMPO LIBERO ACCESSIBILE A TUTTI:**

FINALITA': E' un servizio di tempo libero organizzato, rivolto a persone diversamente abili e/o con difficoltà relazionali di varia natura. Favorisce un contesto di relazioni amicali e di attività che contribuiscono a migliorare la qualità di vita dei partecipanti rispondendo al bisogno di divertirsi e di integrarsi.

DESTINATARI: E' un servizio di tempo libero organizzato, rivolto a persone diversamente abili e/o con difficoltà relazionali di varia natura e persone anziane.

COME RICHIEDERLO: I familiari, l'assistente sociale di riferimento o la persona stessa chiedono un colloquio al responsabile del servizio, dal quale possono avere il calendario aggiornato delle attività offerte, sempre accessibile anche on-line.

MODALITA' DI ACCESSO: Definite le modalità del servizio si formalizza l'accordo con la sottoscrizione di apposita modulistica, prima dell'inizio delle azioni.

COSTO DEL SERVIZIO: Varia a seconda del servizio erogato e della proposta a cui si aderisce.

IL SERVIZIO COMPRENDE: Si propongono attività ricreative (es.: cinema, pizza, bowling, piscina termale, biodanza...), viaggi nel fine settimana e soggiorni vacanza di una o due settimane al mare e/o in montagna.

ORARIO: Per il calendario delle attività già organizzate si contattino i Responsabili.

## **GRUPPO APPARTAMENTO TOTORO**

FINALITA': Si risponde ad esigenze ed emergenze abitative assistendo le persone attraverso un percorso di acquisizione di autonomie domestiche, personali e relazionali, per il diritto e la dignità di vivere secondo scelte indipendenti e consapevoli, senza doversi adattare ad istituti o sistemazioni inadeguate.

DESTINATARI: Adulti invalidi civili (L.104/62) con disabilità psico-fisica o intellettiva, idonei secondo le valutazioni dei Servizi Sociali Territoriali e della direzione della Cooperativa.

COME RICHIEDERLO: La richiesta viene valutata e, previa accettazione della direzione, proposta all'equipe interna del servizio affinché sia predisposto un piano di inserimento.

MODALITA' DI ACCESSO: L'equipe interna acquisisce la relazione dell'Assistente Sociale, che ha in carico l'eventuale futuro inquilino, e svolge i necessari colloqui preliminari per predisporre e gestire al meglio l'inserimento. Periodo prova obbligatorio pari a 3 mesi.

COSTO DEL SERVIZIO: L'importo della retta mensile è da considerarsi in relazione ai giorni di effettiva presenza nel presidio e/o in caso di ricovero ospedaliero in quanto viene garantita la continuità rispetto all'assistenza.

IL SERVIZIO COMPRENDE: Nella villetta sita in via P. Diacono 23, nel quartiere Guizza si abita, si preparano pasti, si fa la spesa, si pagano utenze, si lava e si stira, si organizza il proprio tempo. Gli operatori aiutano il vivere quotidiano e lavorano sul potenziamento delle autonomie individuali e sociali.

### **Caratteristiche principali dell'appartamento**

Si tratta di una casa di proprietà privata collocata nel contesto urbano e così composta:

Un unico piano, una sala con divani e tv e zona con tavolo e sedie per i pasti, una cucina per la preparazione dei pasti da/per gli ospiti, 2 camere da letto a due posti ciascuna ed una camera singola, due bagni. Un piccolo spazio esernoper gli ospiti

### **Servizi offerti all'interno dell'appartamento:**

#### **Sostegno alla persona**

- ⑩ riacquisizione autonomie rispetto alla cura della persona;
- ⑩ sostegno nella gestione delle mansioni domestiche;
- ⑩ supporto all'autosomministrazione delle terapie;
- ⑩ supporto alla gestione del proprio piano economico, per una migliore gestione del denaro.

#### **Rapporti con il territorio**

- ⑩ Interventi mirati ad individuare e valorizzare le capacità ed autonomie esistenti
- ⑩ Supporto alla creazione di un ruolo sociale ed inserimento nella propria comunità
- ⑩ Supporto all'inserimento lavorativo (borse lavoro, lavoro protetto, lavoro "autonomo")
- ⑩ Supporto ai percorsi indirizzati all'eventuale gestione autonoma di un appartamento privato e/o al reinserimento in contesto familiare.
- ⑩ Reperimento ed utilizzo delle risorse territoriali
- ⑩ Stimolo a coltivare e mantenere attiva la propria vita di relazione.

#### **Servizi compresi nella retta**

Le prestazioni previste dalla retta comprendono gli interventi di tipo educativo e assistenziale previsti dal cliente, la famiglia e/o l'Ente committente, in relazione al tipo di struttura, il vitto, l'alloggio, le attività educative di risocializzazione.

In caso di ricovero in Ospedale sono garantite visite ed assistenza in accordo con il cliente e/o l'Ente committente.

## **Servizi a pagamento**

La retta non comprende le spese per ausili sanitari e protesi ortopediche, il parrucchiere, l'estetista, la pedicure, i prodotti per l'igiene personale ed i farmaci di uso generico, i ticket sanitari per medicinali o per analisi in genere.

Non comprende inoltre i costi delle uscite e dei soggiorni di vacanza ed eventuali attività extra soggettive.

## **Pasti e menù**

Gli ospiti provvedono quotidianamente, attraverso l'utilizzo di un budget mensile e con il supporto degli operatori, all'acquisto degli alimenti ed alla preparazione dei pasti.

## **Dotazioni**

I Gruppi Appartamento hanno in dotazione:

- *per la mobilità*: è possibile quando necessario l'uso di mezzi degli operatori, vi è comunque una vicinanza a molti servizi pubblici, in particolare la coodità del servizio tram.
- *per il confort*: TV color, dvd, forno a micro-onde, lavatrice, lavastoviglie, telefono cellulare con prepagata ed altri elettrodomestici di uso comune;
- *per la produzione, gestione, archiviazione e diffusione dati*: personal computer.

Vengono effettuate manutenzioni annuali sugli impianti elettrici, semestrali sugli impianti di sicurezza, sulla caldaia e sull'igiene ambientale.

## **Orari e modalità di accesso**

Nel Gruppo Appartamento è garantita la presenza degli operatori per un totale di 28 ore settimanali negli spazi orari giornalieri (tra le 08,00 e le 21,00 dal lunedì al venerdì e tra le 09,30 e le 21,30 il sabato e la domenica), in base alle esigenze degli ospiti.

Familiari e amici si possono incontrare tenendo conto delle esigenze degli altri abitanti della casa e con l'eventuale presenza dell'operatore se ritenuto necessario dall'équipe educativa. In linea di massima le visite sono ammesse in orario diurno.

Durante la notte ( e le ore non coperte con presenza in loco) è presente un servizio di reperibilità.

## **Modalità di accoglienza e dimissione**

A seguito di richiesta di Privati, dopo un'attenta analisi fatta anche attraverso l'incontro con l'assistente sociale della persona.

A seguito di segnalazione da parte dell'Ente committente, la persona viene presentata all'équipe educativa durante una riunione con il C.S.M, o durante una riunione d'équipe in caso di provenienza da strutture dell'Area Comunitaria.

Viene quindi compilata la scheda di presentazione del nuovo cliente con la quale l'équipe

educativa raccoglie informazioni sulla persona ed in collaborazione con l'equipe del C.S.M. si valuta l'attinenza con le caratteristiche del gruppo appartamento e si decide se procedere all'inserimento. Il nuovo cliente viene invitato a visitare la struttura attraverso momenti informali, quali ad esempio la condivisione di un pranzo.

Per quanto concerne la fase di eventuale dimissione dell'ospite, è necessaria una valutazione partecipata fra il Responsabile del servizio, l'operatore che ne è referente ed il Responsabile dell'Area Comunitaria.

### **L'organizzazione della giornata**

L'organizzazione della giornata intende favorire la presenza di un clima sereno che rispetti i tempi e i ritmi degli ospiti garantendo un adeguato supporto al recupero, mantenimento ed allo sviluppo delle potenzialità ed autonomie individuali.

Nel rispetto del già sufficiente livello di autonomia presente vengono quindi stimolati e supportati:

- ⑩ Al mattino cura dell'igiene personale (con attenzione allo sviluppo dell'autonomia pratica e della consapevolezza inerente l'igiene personale);
- ⑩ impostazione degli impegni personali (attività educative/lavorative, cura del proprio spazio abitativo, adempimenti sanitari);
- ⑩ organizzazione degli impegni comuni (cura degli spazi collettivi, necessità di spesa e cucina).

Il resto della giornata è scandito dagli impegni e dagli interessi personali di ogni ospite.

È impegno degli operatori favorire dove possibile l'unità del gruppo ospiti in corrispondenza dei pasti principali.

Durante le ore pomeridiane gli operatori stimolano le persone più autonome incentivandole ad un utilizzo del territorio quale risorsa risocializzante, mentre alle persone con autonomie ridotte sono proposti momenti di aggregazione e ricreazione.

La sera rappresenta un momento generalmente non strutturato durante il quale gli ospiti relazionano l'un l'altro, ascoltano musica, guardano la TV ed organizzano uscite.

Gli operatori si impegnano a favorire ove possibile l'equilibrio nelle dinamiche di gruppo.

### **Le emergenze**

In caso di emergenze di carattere sanitario durante le ore notturne, i clienti possono fare riferimento alla guardia notturna o al 118, contattabili direttamente tramite telefono o su richiesta dal reperibile della struttura.

Durante le ore diurne possono fare riferimento all'operatore in turno il quale valuterà il

protocollo da seguire più idoneo alla situazione, previa consultazione con i medici di riferimento.

## **PUNTI DI FORZA**

### **La misurazione della qualità:**

La nostra Cooperativa ha affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei propri servizi prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

1. la qualità così come percepita dal cliente e dall'operatore: strumenti di valutazione;
2. la qualità così come prodotta: obiettivi per la qualità del Servizio.

Per poter valutare entrambi gli aspetti, è necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

### **Strumenti di valutazione della qualità percepita**

Gli strumenti che si prestano alla rilevazione della qualità percepita dal cliente (e/o dai suoi familiari) nel processo di erogazione del servizio sono un questionario di soddisfazione e l'intervista. Si tratta di strumenti di sondaggio da somministrare agli interessati, costituiti da una serie di domande a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio.

Contemporaneamente, anche gli operatori impiegati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione, detto nel loro caso *job satisfaction*. Ciò al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio.

Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni del Cliente e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

Per ora la soddisfazione del cliente la leggiamo da messaggi che ci vengono inviati sulle pagine facebook o attraverso lettere consegnate direttamente durante l'anno.

## **COSA DICONO DI "XENIA"**

### **Una parente di un assistito domiciliare:**

Quanto scrivo vuole essere una testimonianza positiva della nostra esperienza come famiglia con la cooperativa Xenia. La disabilità è un valore, ma prima di capire ciò, la persona disabile e i suoi familiari la vivono necessariamente come "un'ingiustizia" della vita. Noi abbiamo trovato un valido aiuto nella dott.ssa Donatella Consoli e le sue splendide

collaboratrici. Personale competente, dotato di grande umanità che mette sempre al centro la persona disabile. Non è così per tutte le realtà cooperative, ma la Xenia è eccezionale in questo, prima la persona. Mio padre viene accompagnato a fare la fisioterapia, alle visite mediche e tanto altro. E' contento di salire in auto con qualcuno di Xenia, interagire con persone fuori dal suo nucleo familiare e sentirsi autonomo rispetto agli impegni lavorativi dei familiari. Concludendo, con un accenno all'economia familiare, la coop Xenia è molto attenta anche in questo. Non posso che caldeggiare la scelta di XENIA - Cooperativa Sociale & Impresa Sociale per tutti coloro che hanno in casa una persona disabile, alla quale vogliono bene e che cercano il meglio per la persona.

### **Un utente dopo un soggiorno:**

Organizzazione ottima per il soggiorno appena fatto. Consiglierei a tutti di fare almeno una prova nella propria vita. Sono molto contento anche perchè ho incontrato e conosciuto persone molto brave ;-)  
Grazie.

### **Un Familiare di un assistito domiciliare:**

Prima la persona disabile, sempre e comunque. Così è come si è proposta a noi Xenia e come continua ad essere nei confronti di mio padre, oggi disabile.

## Esame della Situazione Finanziaria

*Ammontare e composizione dell' attivo*

### Schema di produzione della ricchezza

1	Privati e famiglie	34.401	70,75%
2	enti locali	9.516	19,57%
3	donazioni	209	0,43%
4	altri	4.497	9,25%
meno	<b>Ricchezza economica prodotta</b>	48.623	100,00%
	<b>COSTI PAGATI A STAKEHOLDER NON FONDAMENTALI</b>		
1	Fornitori di beni	3.287	17,05%
3	altri fornitori di servizi	5.633	29,22%
4	ammortamenti	237	1,23%
5	altri costi sostenuti	10.122	52,50%
	<b>Ricchezza economica distribuita agli stakeholder non fondamentali</b>	19.279	100,00%

	<b>RICCHEZZA ECONOMICA DA DISTRIBUIRE AGLI STAKEHOLDER FONDAMENTALI</b>	<b>Valore assoluto</b>	<b>Valore</b>
	ai Lavoratori	29.344	100%
	dipendenti soci	22.288	75,95%
	dipendenti non soci	7.056	24,05%
	volontari		
	<b>Ricchezza distribuita ai lavoratori</b>	29.344	100%

	<b>RICCHEZZA ECONOMICA DA DISTRIBUIRE AGLI STAKEHOLDER FONDAMENTALI</b>	<b>Valore assoluto</b>	<b>Valore</b>
	<b>agli ENTI PUBBLICI</b>		
1	Stato (es. Ires)	0	
2	Regione (es. Irap)	0	
3	Comune (tributi locali)	0	
4	altri	0	
	<b>Ricchezza distribuita agli Enti Pubblici</b>		
1	accantonamenti	0	
2	utile di esercizio	0	
3	ristorni ai soci lavoratori	0	
4	altri	0	
	<b>Ricchezza investita in cooperativa</b>		

## CONCLUSIONI

La realizzazione del Bilancio Sociale è sempre un momento significativo nella vita di un'organizzazione no profit, permettendo di affiancare al tradizionale bilancio d'esercizio uno strumento di rendicontazione che fornisce una valutazione non solo del valore economico, ma anche di quello sociale e ambientale prodotto dalla cooperativa nel suo operato quotidiano. Il bilancio sociale risponde quindi ad esigenze comunicative verso i propri stakeholders interni (dipendenti, soci, ecc) ed esterni (fruitori dei servizi, fornitori, enti pubblici, ecc) in merito alla missione, agli obiettivi, alle strategie e alle attività. Tuttavia, essendo il primo anno di attività della nostra cooperativa, il presente bilancio sociale non evidenzia ancora informazioni significative.