



**XENA**  
Soc. Coop. Soc. - Impresa Sociale - ONLUS

# BILANCIO SOCIALE

Bilancio sociale redatto secondo le linee guida emanate da ministro del lavoro e delle politiche sociali: Decreto 4 Luglio 2019- Adozione delle linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo Settore

## **PREMESSA/INTRODUZIONE**

XENIA presenta il suo nuovo 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 progettare lo sguardo verso il futuro e porre degli obiettivi.

XENIA vuole condividere le sue modalità di azione, i suoi valori e i suoi obiettivi di impatto con quanti seguono il suo percorso, coinvolgendosi e partecipandovi.

In un'ottica di continuo miglioramento la Cooperativa sviluppa il suo metodo di lavoro ed è consapevole dell'opportunità che viene data, con questo documento, di riflettere sulla qualità dei propri servizi e su quanto si può attivare dell'autonomia e della familiarità in primo piano per migliorarli, rimanendo fedele alla sua mission che mette il valore dell'autonomia e della familiarità in primo piano.

La valutazione e la verifica sono un importante strumento per rimanere attivi, per non perdere opportunità e per rimanere aperti e pronti a lavorare anche sull'imprevisto che può emergere.

## **NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE**

Il Bilancio Sociale integra il bilancio di esercizio e offre a portatori di interesse e alla Comunità un sunto del lavoro fatto e come viene sviluppato in un'ottica di trasparenza e di valore aggiunto.

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.

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. Il periodo di riferimento della rendicontazione è l'anno 2021.

Il bilancio sociale sarà presentato all'Assemblea dei Soci, e viene depositato alla Camera di Commercio di Padova e una sintesi cartacea verrà poi condiviso e diffuso attraverso i canali comunicativi della Cooperativa, e consegnato ai diversi portatori di interesse e a chiunque ne faccia richiesta.

## INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

**Nome dell'ente** XENIA SOCIETA' COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE

**Codice fiscale** 04795740283

**Partita iva** 04795740283

**Forma giuridica e** cooperativa sociale di tipo A impresa sociale

**qualificazione ai sensi del**

**codice del terzo settore**

**Indirizzo sede legale** 35138 Padova via Vicenza 48

**Altri indirizzi:** Gruppo appartamento Ponyo

via Roma 71 Cavarzere (VE) 30070

Appartamento GRUPPO TOTORO

Padova via Paolo Diacono 23

**n. iscrizione Albo regionale delle cooperative A- PD0250**

**n. iscrizione albo cooperative** Albo A233298

**Telefono** 3491314275

**EMAIL** coopxenia@gmail.com

**PEC** XENIAPD@PEC.IT

**CODICI ATECO** 88.1

## **AREE TERRITORIALI DI OPERATIVITÀ'**

### **DOVE SIAMO**

Previo accordo telefonico ci potrete raggiungere presso il Gruppo Appartamento della COOP.

**XENIA** che si trova nelle sedi:

Gruppo appartamento TOTORO via Paolo Diacono 23, quartiere Guizza facilmente raggiungibile col tram;

Gruppo appartamento PONYO sede operativa principale a Cavarzere (Venezia) in via Roma 71.

Sede Legale: Padova Via Vicenza 48.

### **Valori e finalità perseguiti (missione dell'ente — come da statuto/atto costitutivo)**

La cooperativa, conformemente all'art. 1 della Legge 381/1991, non ha scopo di lucro e si propone di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini sviluppando fra essi lo spirito mutualistico e solidaristico mediante la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi, sensibilizzando l'opinione pubblica e promuovendo iniziative, anche nei confronti delle istituzioni, volte a migliorare la qualità della vita delle persone in stato di bisogno, deboli e svantaggiate. La cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce.

Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.

La cooperativa, per poter curare nel miglior modo gli interessi dei soci e lo sviluppo socio-economico e culturale delle comunità, deve cooperare attivamente, con altri enti cooperativi, altre imprese ed imprese sociali, associazioni e organismi del Terzo Settore in genere, su scala locale, nazionale ed internazionale.

La cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali mediante il coinvolgimento delle risorse della comunità e in special modo volontari, fruitori dei servizi ed enti con finalità di solidarietà sociale.

### **Attività statutarie individuate e oggetto sociale (art. 5 DL n. 117/2017 e/o all'art.2 DL legislativo n. 112/2017 o art. 1 l. n. 381/1991)**

Ha per oggetto: Intervenire a livello di prevenzione, cura, riabilitazione e inserimento Nell'ambito della famiglia, della scuola e dell'ambiente di lavoro, con l'obiettivo di pervenire alla tutela globale della salute. Intende perciò delle aree materno infantile, età evolutiva, adulti anziani tenendo presente le problematiche di handicap fisico e psichico, di emarginazione e di devianza e delle problematiche di cittadini stranieri residenti in Italia;

Gestire per conto degli enti locali, per conto di enti privati ed in proprio, anche in accordo con le strutture socio sanitarie esistenti, servizi domiciliari, residenziali e semiresidenziali;

Studi e verifiche dei bisogni territoriali mediante ricerche di tipo epidemiologico statistico e sociologico;

Interventi in corsi di formazione professionale;

Attività di informazione e di promozione culturale relative agli scopi sociali;

Attività ricreative e sportive relative agli scopi sociali.

Attività editoriali e pubblicitarie relative agli scopi sociali;

Attività di Turismo sociale relative agli scopi sociali;

Costituzione dei fondi per lo sviluppo tecnologico e per la ristrutturazione e il potenziamento aziendale;

L'adozione di procedure di programmazione pluriennale finalizzate allo sviluppo ed all'ammodernamento aziendale, anche ai sensi della legge n. 59/92 e succ. modifiche;

Per il conseguimento di tali fini la Cooperativa stipula convenzioni con soggetti privati

Ed enti pubblici. La Cooperativa potrà svolgere qualunque altra attività connessa ed

Affine a quelle sopra elencate, nonché compiere tutti gli atti e concludere tutte le operazioni contrattuali di natura immobiliare, mobiliare, industriale, finanziaria necessarie od utili alla realizzazione degli scopi sociali, e comunque sia indirettamente che direttamente attinenti ai medesimi nonché tra l'altro per la sola indicazione esplicativa: Assumere interessenze e partecipazioni, sotto qualsiasi forma in imprese, specie se svolgono analoghe e comunque necessarie all'attività sociale;

Dare adesione e partecipazione ad Enti ed organismi economici e consortili ed a fidejussioni diretti a consolidare e sviluppare il Movimento cooperativo ed agevolare gli scambi;

Stimolare lo spirito di previdenza e di risparmio dei soci ai sensi delle leggi vigenti in materia, da stabilirsi con apposito regolamento, per il funzionamento di sezione di

Deposito a risparmio, esclusivamente operante per la raccolta di prestiti dei soci, ai fini del conseguimento degli scopi sociali. E pertanto tassativamente vietata la raccolta del risparmio tra il pubblico sotto ogni forma;

Promuovere e partecipare ad attività sociali, culturali, ricreative, sportive e mutualistiche che favoriscano l'organizzazione del tempo libero e lo sviluppo della vita associativa dei soci, delle loro famiglie e dei lavoratori;

Partecipare ai pubblici appalti;

Aderire ad un gruppo cooperativo paritetico ai sensi dell'art 2545 -septies c.c.

La cooperativa può compiere tutte le operazioni ed assumere tutte le iniziative che possono tornare utili al raggiungimento degli scopi sociali.

## 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 persegono 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:

- la pubblicazione e divulgazione di materiale illustrativo ed informativo;
- l'inserimento *on line*, prima attraverso la pagina facebook, notizie e documentazione inerenti i propri servizi, favorendone un libero scambio;

#### I NOSTRI COMMITTENTI

Privati, il Comune di Padova, le ASL cittadine e i Comuni di Venezia e ASL limitrofe, Comune di Cavarzere ASL di Chioggia, Comune di Adria e ASL di Adria.

#### 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

#### 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)

Pec: [xeniapd@pec.it](mailto:xeniapd@pec.it)

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

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

## Contesto di riferimento

La Cooperativa opera in un contesto il più possibile stimolante e porta la persona accolta ad una sempre maggiore maturazione personale, in armonia con il percorso educativo personalizzato e di integrazione con la società.

La Cooperativa intende realizzare i propri scopi mediante il coinvolgimento delle risorse della comunità, ed in special modo volontari, fruitori dei servizi, tirocinanti ed enti con finalità di solidarietà sociale.

La Cooperativa collabora con gli Enti del territorio (Ulss e Comuni) per dare risposte efficaci e efficienti ai bisogni che emergono, che richiedono di essere presi in analisi, che possono essere soddisfatti ed avere come obiettivo primario quello di migliorare la Qualità della Vita di chi è il portatore di tali bisogni.

Fondamentale è la relazione educativa tra gli ospiti e i professionisti che lavorano all'interno delle varie strutture, che viene costantemente monitorata e verificata per garantire servizi gestiti da persone competenti e professionalmente preparate.

## LA STORIA DELL'ORGANIZZAZIONE

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 perché dopo un attento lavoro di un anno sullo studio di quale fosse la forma giuridica più corretta per gli scopi che ci si era prefissa 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, Vice-Presidente Anita Viola, e il Consiglio di Amministrazione inizia immediatamente l'attività istituzionale.
  - 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 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.

- 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.
- Determinante è stata l'apertura della sede di Cavarzere un immobile da ristrutturare che ha impegnato molto sotto tutti i punti di vista la cooperativa, ma che ora sta dando grandi soddisfazioni.

## LA DICHIARAZIONE DI MISSION E CRITERI DI AZIONE

XENIA è una impresa sociale di comunità che nei principi della mutualità e della solidarità 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 affinchè 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 egualità 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 confine/fà:* 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.

**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 è aumentata di un socio lavoratore, ma 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 solo una assemblea straordinaria poiché la gestione della Cooperativa è altamente condivisa e non si sono rese necessarie altre formalizzazioni oltre quelle richieste dalla legge, se non per un caso da discutere con tutti i soci in vista di una possibilità importante per la Cooperativa.

E' stato un anno intenso di decisioni i cui risultati si vedranno dal 2022 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 migliorare si è pensato a risolvere alcune piccole problematiche per i nostri ospiti, ecco allora riunirsi a parlare di sviluppare e migliorare la sede del Gruppo Appartamento PONYO, provvedendo a installare l'ascensore, e la ristrutturazione di 2 bagni idonei al la Cooperativa ha deliberato di

spostarsi in una casetta singola tutta al piano terra nel quartiere della Guizza.

Per le attività del tempo libero si cerca di organizzare oltre ai soggiorni estivi e di capodanno, che avvengono negli stessi luoghi, anche per far incontrare gli amici di altre città e dare un senso di casa anche lì, soggiorni in luoghi diversi.

## **STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE**

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.

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 down per anni.

Ascenzo Annamaria nata a Enna il 26101953 socia

Albanese Ester Giovanna nata a Padova 4.3.1982 socia

La partecipazione dei soci nelle assemblee è buona sempre al 100 % sono coinvolti e sempre informati su quanto emerge dal bilancio.

Il consiglio di amministrazione è in carica dal 21012021 fino a revoca

— La Cooperativa è priva di sindaco e/o Collegio sindacale.

## **L'ORGANIZZAZIONE**

### **I NOSTRI OPERATORI**

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

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;

D 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;

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;

• una addetta alle pulizie e allo stiro;

accompagnatore 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 reazione*

LAVORATORE	PERIODO	SOCIO	MANSIONE/I
Donatella Consoli	Dal 01.03.2014	x	Presidente - Educatrice
Anita Viola	Dal 01.03.2014	x	Vice Presid./socia
Aymen Ghanmi	Dal 6/12/2016		Socio lavoratore
Costa Raffaella	Dal 11/02/2021		Operaia addetta servizi
Cureliuc Gianina	Dal 22/07/2021		Operaia addetta servizi

### Mappatura dei principali stakeholder

Il personale assunto essendo anche socio è sempre integrato e coinvolto nei diversi servizi gestiti dalla cooperativa.

### I clienti:

#### 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.

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			
RESIDENTI AI,		X	4
RESIDENZIALE WEEK.		X	1
DOMICILIAZIONE		X	4
SOGGIORNI		X	4
TEMPO LIBERO	3	X	3
NUMERO UTENTI	4	12	16

#### 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" Gruppo Appartamento "PONYO"

## **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. Incluse 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, 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. Incluse 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, boowling, piscina termale, 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.

#### GRUPPI APPARTAMENTO "TOTORO" E "PONYO"

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, Negli appartamenti di via Paolo Diacono 23 Padova (PD) e via Roma 71 Cavarzere (VE) si abita, si preparano pasti, si fa spesa, 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'alloggio via Paolo Diacono 23 Padova

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

Un unico piano terra, una sala suddivisa in zona "ricreazione" con divani e tv e zona per i pasti, una cucina per la preparazione dei pasti per gli ospiti, 2 camere da letto a due posti ciascuna ed una camera singola, due bagni.

Caratteristiche principali dell'alloggio via Roma 71 Cavarzere

Si tratta di una palazzina di proprietà Xenia nel contesto urbano e così composta:

Un primo piano con una sala suddivisa in zona "ricreazione" con divani e tv e zona per i pasti, una cucina per la preparazione dei pasti per gli ospiti, 2 camere da letto a due posti ciascuna ed una camera singola, due bagni.

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

Sostegno alla persona

riacquisto autonomie rispetto alla cura della persona,

sostegno nella gestione delle mansioni domestiche;  
supporto all'autosomministrazione delle terapie;  
supporto alla gestione del proprio piano economico.

#### Rapporti con il territorio

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

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.

#### 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.
- *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 36 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'équipe 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:

Al mattino cura dell'igiene personale (con attenzione allo sviluppo dell'autonomia pratica e della consapevolezza inherente l'igiene personale);

impostazione degli impegni personali (attività educative/lavorative, cura del proprio spazio abitativo, adempimenti sanitari);

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 attraverso lettere consegnate direttamente durante l'anno.

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

Di un ospite del gruppo appartamento Un operatore E.P. si:

Si considera che l'esperienza del progetto di inclusione presso la sede di Cavarzere nel gruppo appartamento di questi primi due anni abbia avuto un buon sviluppo

con una progressiva acquisizione di autonomia anche nello svolgimento dei compiti concordati, e l'equilibrio raggiunto in questo progetto, la dimensione ristretta in cui convive il ns assistito e l'attenzione degli operatori dedicati, pare abbia favorito una riduzione dell'ansia e una maggiore disponibilità alla collaborazione.

**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.

**I FORNITORI:**

La cooperativa cerca di porre attenzione nel ricercare fornitori di beni e servizi che siano convenienti, e aderenti allo spirito no profit.

**PUBBLICA AMMINISTRAZIONE ULSS**

Con le aziende sanitarie, e i medici di base è presente un continuo confronto sulla progettualità in atto e futura, per rispondere ai bisogni emergenti dei ns utenti in particolare nel 2021 a causa del covid.

**OBIETTIVI E ATTIVITA':**

**Dimensioni di valore e obiettivi di impatto:**

La cooperativa è riuscita ad aumentare e diversificare le sue attività, che hanno creato nuove assunzioni nell'anno 2021. La cooperativa mantiene l'orientamento di avere fornitori del territorio su cui opera, ormai di fiducia.

**Governance democratica ed inclusiva.**

Nel 2021 la composizione degli organi decisionali è stabile.

**Partecipazione e inclusione dei lavoratori, crescita professionale.**

La cooperativa tiene ai suoi dipendenti e nel corso dell'anno a seguito dell'emergenza Covid 19, ha organizzato una formazione specifica di prevenzione per tutti i lavoratori.

Sebbene il 2021 sia stato un anno in parte caratterizzato dalla pandemia la cooperativa ha cercato di portare avanti le attività che la caratterizzano, comunque mantenendo i rapporti con i centri diurni che frequentano gli utenti, abbiamo cercato di sfruttare al meglio creando un orto nel nostro giardino che ha così tenuto impegnati gli utenti in casa, senza correre particolari pericoli, e a tutt'oggi nessuno ha avuto problemi con il virus.

**Struttura dei compensi delle indennità di carica.**

Non sono stati deliberati compensi per nessuna carica, non sono stati chiamati, visto il periodo particolare volontari, e comunque non si è reso necessario regolamentare i rimborsi per volontari in quanto pensiamo che avrebbero prestato

il loro servizio a titolo gratuito

il CCNL applicato ai lavoratori dipendenti: CCNL COOPERATIVE SOCIALI

Rapporto tra retribuzione annua linda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente.

26104,00 / 12724,00

Esplicitare il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione per il raggiungimento degli obiettivi programmati.

La cooperativa si adopera principalmente per soddisfare le richieste dei portatori di interessi diretti, come meglio sopra specificato.

Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni.

La pandemia da Covid 19 ha ridotto alcuni servizi che la cooperativa rende a privati, ma non così importanti da pregiudicare la normale gestione.

#### ALTRI INFORMAZIONI NON FINANZIARIE:

indicazioni su contenziosi/ controversie in corso, che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale.

La cooperativa ad oggi non presenta contenziosi e controversie in corso.

Non ci sono problemi di natura sociale, parità di genere o violazioni di diritti umani.

#### INFORMAZIONI SULLE RIUNIONI DEGLI ORGANI DEPUTATI ALLA GESTIONE E ALL'APPROVAZIONE DEL BILANCIO.

Sono state fatte delle riunioni in cui hanno partecipato tutti, per discutere di come ristrutturare al meglio gli immobili già di proprietà, e quindi sono stati avviati lavori di ristrutturazione al piano terra.

#### PRINCIPALI QUESTIONI TRATTATE E DECISIONI ADOTTATE NEL CORSO DELLE RIUNIONI

Sono state discusse le ristrutturazioni più urgenti e importanti, quali impianti elettrici con perfetto funzionamento dell'ascensore, e idraulici con nuovi 2 bagni per piano muniti di doccia adattata, nonché del piano terra per uso Diurno.

Sono stati ripetutamente discusse misure e adempimenti per la prevenzione COVID 19.

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  
*Xenia S.C.S LS ONLUS*

VIA VICENZA 48 PADOVA

CF/PI 04795740283

Il sottoscritto GRAMIGNAN STEFANO, ai sensi dell'art.31 comma 2-quinquies della legge 340/2000, dichiara che il presente documento è conforme all'originale depositato presso la società.