

BILANCIO SOCIALE al 31.12.2025

VITA SERENA SOCIETA' COOPERATIVA
SOCIALE ONLUS



Indice

1. **Presentazione**
2. **Lettera del Presidente**
3. **Chi siamo**
 - 3.1 Informazioni generali
 - 3.2 La nostra storia
 - 3.3 Missione, visione e valori
 - 3.4 Un modello organizzativo moderno e integrato
4. **Cosa facciamo**
 - 4.1 Servizi sociali
 - 4.2 Servizi assistenziali
 - 4.3 Servizi sanitari
 - 4.4 Altri servizi
5. **Le persone della cooperativa**
 - 5.1 Composizione del team
 - 5.2 Competenze al servizio delle famiglie
 - 5.3 Formazione e aggiornamento continuo
 - 5.4 Un impegno comune per la qualità
6. **Governance e sicurezza**
 - 6.1 Struttura e organi della cooperativa
 - 6.2 Sicurezza sul lavoro e sorveglianza sanitaria
7. **Impatto economico e sociale**
 - 7.1 Dati economici e patrimoniali
 - 7.2 Distribuzione del valore aggiunto
 - 7.3 Monitoraggio della soddisfazione e gestione delle non conformità
 - 7.4 Ricadute sociali dirette e indirette
 - 7.5 Creazione di valore condiviso
8. **Stakeholder e territorio**
 - 8.1 I nostri stakeholder principali
 - 8.2 Modalità di ascolto e partecipazione
 - 8.3 Verso un territorio più connesso e partecipe
9. **Prospettive future**
 - 9.1 Obiettivi strategici 2026

1. PRESENTAZIONE

La realizzazione del bilancio sociale ha permesso a Vita Serena Società Cooperativa Sociale Onlus di affiancare al tradizionale bilancio di esercizio, uno strumento di rendicontazione che fornisce una descrizione, oltre che economica, sociale e ambientale del valore creato dalla cooperativa. Il bilancio sociale, infatti, tiene conto della complessità dello scenario all'interno del quale si muove la cooperativa e rappresenta l'esito di un percorso attraverso il quale l'organizzazione rende conto ai diversi stakeholders della propria missione, degli obiettivi, delle strategie e delle attività. Il bilancio sociale si propone infatti di descrivere l'organizzazione attraverso la struttura, le attività, le strategie e le politiche con un occhio particolare alla progettualità in quanto riteniamo sia un segno distintivo di vitalità e di creatività dell'azienda. L'obiettivo della redazione del presente bilancio è aumentare la comunicazione interna alla cooperativa e verso i portatori di interesse esterni, in particolare:

- migliorare il confronto e la comunicazione tra l'organo amministrativo, il personale, i soci e i collaboratori della cooperativa;
- informare il territorio delle attività svolte e delle prestazioni della cooperativa;
- rispondere ad un adempimento reso obbligatorio ai sensi del D. Lgs. 3 luglio 2017 n. 112 e del D. Lgs. 3 luglio 2017 n. 117 (Codice del Terzo settore).

Si precisa che la cooperativa sociale, pur essendo assoggettata all'obbligo di redazione e pubblicazione del bilancio sociale, ai sensi dell'art. 9, comma 2 del D. Lgs. n. 112/2017, non è soggetta all'obbligo di attestazione di conformità del bilancio sociale alle linee guida ministeriali, di cui all'art. 10, comma 3 del medesimo decreto.

I destinatari del presente documento sono:

- Soci lavoratori e volontari;
- Clienti;
- Enti pubblici;
- Fornitori, banche e finanziatori;
- Reti profit e no-profit.
- Provincia autonoma di Trento

METODOLOGIA

La bozza di questo Bilancio Sociale relativo all'esercizio 2025, redatta secondo le linee guida del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali di cui al D.M. del 4 luglio 2019, è stata discussa approfonditamente e redatta dal Presidente del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa grazie alle informazioni e ai dati raccolti da tutto il personale della sede secondo le proprie competenze.

2. Lettera del Presidente

Cari soci, collaboratori, famiglie e partner,

il 2025 è stato per Vita Serena un anno di consolidamento, innovazione e investimenti strategici.

Dopo l'apertura della sede operativa di Rovereto, abbiamo affrontato una fase di sviluppo caratterizzata da importanti investimenti economici e organizzativi, necessari per costruire una presenza stabile e duratura sul territorio. Come spesso accade nei percorsi di crescita, questi investimenti hanno comportato alcune difficoltà economiche nel breve periodo, legate ai tempi necessari affinché la nuova sede raggiunga il pieno equilibrio operativo. Siamo tuttavia convinti che questa scelta rappresenti una base solida per la crescita futura della cooperativa. Nonostante ciò, il numero delle famiglie assistite è continuato a crescere, confermando la fiducia che il territorio ripone nella nostra organizzazione e nella qualità dei servizi che offriamo ogni giorno.

Accanto alla nostra attività principale di assistenza domiciliare, abbiamo continuato a investire nell'innovazione e nella prevenzione. Nel corso del 2025 abbiamo avviato lo sviluppo del progetto **Age Vision**, un sistema dedicato al monitoraggio dei parametri vitali e delle condizioni di salute delle persone anziane assistite a domicilio. Il nostro obiettivo è integrare la professionalità degli operatori con strumenti tecnologici avanzati, capaci di migliorare la qualità dell'assistenza e favorire interventi sempre più tempestivi e personalizzati.

Abbiamo inoltre proseguito il servizio di trasporto assistito per persone anziane e fragili, garantendo spostamenti sicuri verso strutture sanitarie, ambulatori e altri luoghi di interesse sociale.

Un altro importante traguardo del 2025 è stato il rafforzamento della formazione continua. Oggi la cooperativa dispone di un sistema formativo interno sviluppato attraverso la rete Privatassistenza e la collaborazione con CE.SVI.P Lombardia, con l'obiettivo di garantire ai nostri operatori competenze sempre aggiornate e standard qualitativi elevati.

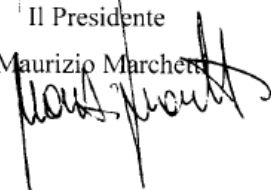
Questo Bilancio Sociale vuole essere uno strumento di trasparenza e rendicontazione, ma anche una testimonianza del valore sociale che ogni singolo operatore, ogni intervento e ogni relazione costruiscono quotidianamente.

Desidero ringraziare tutti coloro che hanno contribuito ai risultati raggiunti: i soci lavoratori, i collaboratori, le famiglie che ci hanno scelto e tutti i professionisti e gli enti con cui condividiamo percorsi di assistenza e di cura.

Il nostro sguardo è rivolto al futuro: alla qualità, all'innovazione e alla capacità di rispondere ai bisogni di una società in continua evoluzione. Continueremo a lavorare per essere un punto di riferimento affidabile, competente e umano per tutte le persone che si trovano in situazioni di fragilità.

Con gratitudine e fiducia,

Il Presidente
Maurizio Marchetti



3. Chi siamo

INFORMAZIONI GENERALI

Denominazione	Vita Serena Società Cooperativa Sociale Onlus
Indirizzo sede legale	Via Antonio Fogazzaro, n. 23 – 38122 Trento (TN)
Forma giuridica	Società Cooperativa
Tipologia	Coop. A
Data di costituzione	16/10/2015
CF	02395820224
P.Iva	02395820224
N° iscr. Albo Nazionale Soc. Coop.	C111815
N° iscr. Albo Regionale Coop. Sociali	-
Tel.	0461/091383
Adesione a consorzi di Cooperative	Consorzio Family Care
Codice Ateco	88.10.00

Vita Serena Cooperativa Sociale Onlus
38122 Trento (TN) Via A. Fogazzaro, 23 • Tel. 0461 091383 • E-mail: centro@trento.privatassistenza.it
38068 Rovereto (TN) C.so Bettini, 63 • Tel. 0464 013194 • E-mail: centro@rovereto.privatassistenza.it
• web: www.privatassistenza.it • P.I. 02395820224

PRIVATASSISTENZA organizza: Servizi di assistenza integrativa e sostitutiva a quella familiare 24 ore su 24 - Assistenza diurna e notturna domiciliare e ospedaliera - Servizi socio assistenziali - Servizi infermieristici domiciliari - Servizi fisioterapici domiciliari - Prestazioni ed interventi ausiliari per anziani malati e disabili

La nostra storia

Vita Serena Società Cooperativa Sociale Onlus nasce a Trento nel 2015 con l'obiettivo di offrire servizi socio-assistenziali di qualità alle persone anziane, malate o in condizione di fragilità. L'idea fondante è semplice ma ambiziosa: portare assistenza professionale, empatica e continuativa direttamente nelle case delle persone, nel rispetto della loro dignità e delle loro esigenze.

Negli anni abbiamo costruito un servizio affidabile e riconoscibile, radicato nel territorio e vicino alle famiglie. L'autorizzazione provinciale, ottenuta nel 2022, ci consente di operare con piena legittimità nell'ambito dell'assistenza domiciliare, secondo gli standard previsti dalla normativa vigente. Nel corso del 2025 la cooperativa ha proseguito il percorso di crescita avviato negli anni precedenti, consolidando la presenza sul territorio attraverso la sede di Rovereto e investendo nell'innovazione tecnologica e nella formazione continua del personale. In particolare, è stato avviato lo sviluppo del progetto Age Vision, finalizzato al monitoraggio dei parametri vitali e delle condizioni di salute delle persone anziane assistite a domicilio, con l'obiettivo di promuovere una presa in carico sempre più preventiva e personalizzata.

Missione, visione e valori

La nostra **missione** è migliorare la qualità della vita delle persone in condizioni di vulnerabilità, offrendo servizi domiciliari e sanitari personalizzati, integrati e continuativi.

La nostra **visione** è quella di una comunità in cui ogni persona, anche nella fragilità, possa contare su una rete di cura professionale, competente e umana.

I nostri valori sono:

- **Centralità della persona:** ogni intervento parte dai bisogni reali dell'utente;
- **Affidabilità:** continuità, puntualità e rispetto degli impegni presi;
- **Prossimità:** attenzione e ascolto, per costruire relazioni di fiducia;
- **Professionalità:** aggiornamento continuo e standard elevati di qualità;

- **Collaborazione:** lavoriamo in rete con famiglie, enti e professionisti.

Un modello organizzativo moderno e integrato

La cooperativa si struttura su due sedi operative, Trento e Rovereto, garantendo una presenza stabile e capillare nel territorio trentino. A questo si affianca la presenza operativa della nostra infermiera professionale, che assicura un monitoraggio sanitario regolare per tutti i clienti.

Siamo affiliati al marchio nazionale Privatassistenza, una delle principali reti italiane per i servizi domiciliari. Questo ci consente di operare con protocolli collaudati, percorsi formativi strutturati e strumenti gestionali avanzati, pur mantenendo la nostra autonomia cooperativa e la vicinanza al territorio.

Nel corso del 2025 la cooperativa ha inoltre investito nello sviluppo del progetto Age Vision, un sistema innovativo dedicato al monitoraggio dei parametri vitali e delle condizioni di salute delle persone anziane assistite a domicilio. L'obiettivo è integrare assistenza professionale e tecnologie digitali, migliorando la prevenzione, la continuità assistenziale e il supporto alle famiglie.

4. Cosa facciamo

La cooperativa **Vita Serena** si impegna quotidianamente a garantire un'offerta articolata di servizi domiciliari, pensati per rispondere in modo personalizzato e professionale ai bisogni di anziani, persone fragili e delle loro famiglie. I servizi si articolano in quattro aree principali:

- **Servizi sociali**

Interventi finalizzati a contrastare l'isolamento, promuovere il benessere relazionale e favorire la permanenza della persona nel proprio ambiente di vita:

- Compagnia e presenza relazionale, anche per brevi momenti durante la giornata
- Accompagnamento a visite, commissioni, attività ricreative o sociali
- Sorveglianza e presenza attiva a domicilio
- Controllo e monitoraggio dello stato generale della persona, con segnalazione di eventuali criticità

- **Servizi assistenziali**

Prestazioni di supporto alla persona nello svolgimento delle attività quotidiane, garantendo dignità, sicurezza e rispetto:

- Aiuto all'igiene personale, alla vestizione e all'alimentazione
- Supporto alla mobilizzazione e alla deambulazione
- Assistenza nella gestione della routine domestica quotidiana
- Supporto assistenziale generico in situazioni di fragilità temporanea o permanente
- Attività di prevenzione e rilevamento precoce di segnali di disagio o decadimento

- **Servizi sanitari**

Interventi di natura sanitaria svolti da personale qualificato, nel rispetto delle indicazioni mediche e dei piani di assistenza individuali:

- Assistenza infermieristica domiciliare (somministrazione terapie, gestione cateteri, medicazioni)
- Esecuzione di terapie e medicazioni programmate

- Terapie riabilitative in collaborazione con professionisti del settore

- **Altri Servizi**

La cooperativa si distingue per l'introduzione di servizi orientati alla prevenzione, alla formazione e al miglioramento continuo della qualità dell'assistenza:

- **Monitoraggio infermieristico mensile a domicilio**, con rilevazione dei parametri vitali, colloqui di osservazione e momenti di formazione dedicati ai caregiver e ai familiari per migliorare le competenze assistenziali e promuovere la salute
- **Servizio di trasporto assistito** per persone con difficoltà motorie, effettuato tramite veicolo attrezzato acquistato nel 2024, in grado di garantire spostamenti sicuri e confortevoli verso ambulatori, ospedali, centri diurni o altri luoghi di interesse
- **Sviluppo del progetto AgeVision**, un sistema innovativo finalizzato al monitoraggio dei parametri vitali e delle condizioni di salute delle persone anziane assistite a domicilio, con l'obiettivo di integrare assistenza professionale e tecnologie digitali, favorendo la prevenzione e una presa in carico sempre più personalizzata.

Vita Serena affianca le famiglie nell'individuazione delle soluzioni assistenziali più adatte ai bisogni della persona fragile, offrendo attività di orientamento, consulenza e supporto organizzativo.

La cooperativa mette a disposizione la propria esperienza per:

- analizzare i bisogni assistenziali e socio-sanitari della persona;
- orientare le famiglie verso le soluzioni più adeguate;
- supportare l'organizzazione dell'assistenza domiciliare;
- favorire la collaborazione tra famiglia, operatori e professionisti sanitari;
- promuovere percorsi di assistenza personalizzati e integrati.

L'obiettivo è costruire, insieme alle famiglie, un progetto assistenziale che garantisca qualità della vita, sicurezza e continuità delle cure.

5. Le persone della cooperativa

Una squadra competente, solida, motivata

Le persone sono il cuore pulsante della nostra cooperativa. Soci lavoratori, collaboratori, professionisti esterni: è grazie alla loro dedizione, alle loro competenze e alla passione quotidiana che Vita Serena riesce a garantire servizi di qualità, prossimità e continuità.

Alla data del 31/12/2025, la base sociale è composta da:

Ruolo	Numero
Soci lavoratori	9
Collaboratori esterni (infermiera, fisioterapisti, oss)	5
Media età	52 anni
Genere prevalente	Femminile

Questa composizione riflette una comunità professionale con una forte esperienza, maturata sul campo, e radicata nel territorio.

Competenze al servizio delle famiglie

Il nostro team è formato da figure complementari che collaborano in sinergia:

- **Operatori socio-assistenziali (OSS)**
- **Assistenti familiari**
- **Infermiera**
- **Fisioterapista**
- **Personale amministrativo specializzato nel lavoro domestico**
- **Coordinatore dei servizi e responsabile della selezione**

Ogni figura viene selezionata non solo per le competenze tecniche, ma anche per la capacità relazionale e la sensibilità verso le persone in condizioni di fragilità.

La cooperativa promuove il lavoro di squadra e il confronto continuo tra i professionisti, nella convinzione che la qualità dell'assistenza derivi dall'integrazione delle competenze e dalla condivisione di valori comuni.

Formazione e aggiornamento continuo

Nel corso del 2025, Vita Serena ha rafforzato il proprio sistema di formazione continua, adottando un Piano della Formazione triennale 2025–2027 sviluppato in collaborazione con CE.SVI.P Lombardia e con la nuova Academy della rete Privatassistenza.

Le attività formative sono progettate secondo un processo strutturato che comprende l'analisi dei fabbisogni formativi, la programmazione degli interventi, la realizzazione delle attività e la valutazione dei risultati, con l'obiettivo di garantire un costante aggiornamento delle competenze professionali e relazionali degli operatori.

Le principali aree formative affrontate nel 2025 includono:

- assistenza domiciliare e relazione con la persona anziana;
- gestione della fragilità e della non autosufficienza;
- formazione domiciliare pratica svolta dall'infermiera professionale per caregiver e assistenti, con focus su igiene, mobilitazione e prevenzione delle cadute;
- disturbi cognitivi e comportamentali nella demenza, con particolare attenzione alla comprensione dei bisogni della persona e alla gestione della relazione;
- principi ergonomici e utilizzo degli ausili per garantire sicurezza e comfort nell'ambiente domestico;
- aggiornamenti normativi e organizzativi;
- innovazione tecnologica applicata ai servizi domiciliari e sviluppo di nuovi strumenti di monitoraggio a supporto dell'assistenza.

Tutte le attività formative sono orientate al miglioramento delle competenze tecniche, comunicative e organizzative degli operatori, contribuendo in modo diretto alla qualità dei servizi erogati e alla capacità della cooperativa di rispondere ai bisogni in continua evoluzione delle persone assistite.

Un impegno comune per la qualità

Lavorare in Vita Serena significa condividere una visione: offrire un'assistenza domiciliare centrata sulla persona, costruita su relazioni di fiducia e fondata sulla competenza professionale.

La coesione della nostra squadra, il senso di responsabilità condiviso, la volontà di innovare e il costante investimento nella formazione rappresentano i principali fattori che ci rendono una cooperativa solida e dinamica, capace di affrontare con flessibilità le nuove sfide del settore e di offrire servizi sempre più qualificati alle famiglie del territorio.

6. Governance e sicurezza

Vita Serena Cooperativa Sociale Onlus
38122 Trento (TN) Via A. Fogazzaro, 23 • Tel. 0461 091383 • E-mail: centro@trento.privatassistenza.it
38068 Rovereto (TN) C.so Bettini, 63 • Tel. 0464 013194 • E-mail: centro@rovereto.privatassistenza.it
• web: www.privatassistenza.it • P.I. 02395820224

PRIVATASSISTENZA organizza: Servizi di assistenza integrativa e sostitutiva a quella familiare 24 ore su 24 - Assistenza diurna e notturna domiciliare e ospedaliera - Servizi socio assistenziali - Servizi infermieristici domiciliari - Servizi fisioterapici domiciliari - Prestazioni ed interventi ausiliari per anziani malati e disabili

Un modello cooperativo chiaro e partecipato

La governance di Vita Serena si fonda su principi di partecipazione, trasparenza e responsabilità. La struttura organizzativa è pensata per garantire il pieno coinvolgimento dei soci, la chiarezza nei ruoli e l'efficienza operativa nella gestione quotidiana dei servizi.

Alla data del 31/12/2025, il Consiglio di Amministrazione è così composto:

- **Presidente:** Maurizio Marchetti
- **Vicepresidente:** Massimo Marchetti
- **Consiglieri:** Anna Iannone, Massimo Marchetti

Le decisioni strategiche vengono condivise con la base sociale, in linea con lo statuto e i valori della cooperativa. La gestione operativa è coordinata da figure interne con il supporto di professionisti esterni nei settori chiave.

Sicurezza sul lavoro e sorveglianza sanitaria

La cooperativa rispetta pienamente gli obblighi previsti dal **D. Lgs. 81/2008** in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. A tal fine, sono state nominate le seguenti figure:

- **Datore di lavoro:** Maurizio Marchetti
- **Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP):** Dott. Federico Bernardi – Studio Kompas Srls
- **Medico competente:** Dott. Marco Fabbri – Progetto Salute
- **Addetti primo soccorso e antincendio:** Maurizio Marchetti e Massimo Marchetti
- **Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS):** non eletto

La cooperativa è classificata come **microimpresa a rischio medio (Cod. ATECO 88.10.00)**. L'intero sistema di sicurezza aziendale è documentato e aggiornato nel **Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)**, revisione 02 del 01/10/2024, che include anche la sede operativa di Rovereto.

Il DVR definisce i rischi per ogni mansione e ambiente lavorativo, i dispositivi di protezione individuale (DPI), i programmi di sorveglianza sanitaria e di manutenzione degli impianti antincendio, e un piano formativo specifico per la sicurezza.

La formazione sulla sicurezza viene garantita a tutti i lavoratori e collaboratori, ed è integrata nel Piano della Formazione aziendale, con moduli specifici su:

- corretto uso dei DPI
- movimentazione manuale dei carichi
- prevenzione dei rischi domestici e sanitari
- procedure di emergenza

La sicurezza non è solo un obbligo normativo, ma un impegno etico verso chi lavora con noi e verso le famiglie che ci affidano i propri cari.

7. Impatto economico e sociale

Vita Serena persegue il proprio scopo mutualistico attraverso una gestione economica trasparente, sostenibile e coerente con i valori della cooperazione sociale. Il bilancio economico rappresenta uno strumento fondamentale per rendicontare non solo la stabilità gestionale, ma anche il valore sociale generato sul territorio.

Nel corso del 2025 la cooperativa ha registrato un fatturato complessivo pari a € 408.026, confermando la continuità dei servizi erogati e la fiducia accordata dalle famiglie e dagli utenti. L'esercizio è stato caratterizzato da importanti investimenti economici e organizzativi, finalizzati al consolidamento della sede operativa di Rovereto, allo sviluppo di nuovi servizi domiciliari e all'avvio di progetti innovativi nel settore dell'assistenza agli anziani.

Analisi del valore aggiunto e dati patrimoniali

Nel 2025 la cooperativa ha chiuso il bilancio con un risultato d'esercizio negativo, rilevando una perdita pari a € 21.827.

Tale risultato è principalmente riconducibile agli investimenti sostenuti nel corso dell'anno, che la cooperativa considera una scelta strategica orientata alla crescita, al miglioramento della qualità dei servizi e al rafforzamento della propria presenza sul territorio.

DATI PATRIMONIALI ED ECONOMICI

	<u>2025</u>
Fatturato	408.026
Patrimonio netto	112.645
di cui capitale sociale	275
di cui riserva legale	52.447
di cui altre riserve	81.750
di cui perdite pregresse	
di cui perdita d'esercizio	21.827

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Il prospetto di distribuzione fornisce una puntuale rappresentazione della ripartizione del valore aggiunto globale creato fra i portatori di interesse e costituisce un buon indicatore per valutare, in termini quantitativi e monetari, l'impatto sociale della cooperativa sulla collettività.

	2025
a) Valore della produzione	429.470
Ricavi per prestazioni di servizi	408.026
Altri ricavi e proventi	21.444
<i>di cui contributi in conto esercizio</i>	2.171
<i>di cui altri</i>	19.273
b) Costi intermedi della produzione	451.297
Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo	4.382
Costi per servizi	293.272
Costi per il godimento di beni di terzi	25.832
Costi per il personale	109.865
Ammortamenti	11.216
Svalutazioni dei crediti	-
Variazione rimanenze	-
②. Accantonamenti per rischi	-
Oneri diversi di gestione	6.730
Valore aggiunto lordo	- 21.827
Saldo gestione finanziaria	-
Valore aggiunto globale lordo	- 21.827
Imposte correnti	

Il prospetto di distribuzione evidenzia come la cooperativa continui a generare valore economico e sociale a favore del territorio, delle famiglie assistite e dei professionisti coinvolti nelle attività, confermando la volontà di investire nel miglioramento dei servizi, nell'innovazione e nella qualità dell'assistenza, anche in una fase di forte sviluppo organizzativo.

Monitoraggio della soddisfazione e gestione delle non conformità

La Cooperativa Vita Serena prosegue il proprio impegno nel monitoraggio della qualità percepita attraverso la somministrazione periodica di un questionario di soddisfazione rivolto ai clienti e ai loro familiari.

Il questionario rileva:

- modalità di conoscenza del servizio (internet, passaparola, farmacie, volantini, ecc.);
- cortesia del personale di accoglienza;
- competenza degli operatori assistenziali;
- soddisfazione generale rispetto ai servizi ricevuti;
- propensione a raccomandare il servizio ad altre persone.

Nel corso del 2025 sono stati raccolti 65 questionari, dai quali emerge un livello di soddisfazione particolarmente elevato.

L'84,6% degli intervistati ha definito molto cortese il personale di accoglienza, mentre il restante 15,4% lo ha valutato cortese, senza registrare valutazioni negative.

Per quanto riguarda gli operatori assistenziali, il 63,1% degli utenti li considera molto competenti, il 35,4% competenti, mentre soltanto un questionario ha espresso una valutazione negativa.

La soddisfazione complessiva conferma il buon livello qualitativo raggiunto dalla cooperativa: il 67,7% degli utenti si dichiara molto soddisfatto, il 29,2% soddisfatto, mentre solo il 3,1% esprime un giudizio negativo.

Particolarmente significativo è il dato relativo alla reputazione del servizio: il 98,5% degli intervistati dichiara che parlerebbe bene o molto bene della Cooperativa Vita Serena, confermando il rapporto di fiducia costruito negli anni con le famiglie del territorio.

Le risposte raccolte vengono periodicamente analizzate dalla Direzione e costituiscono uno strumento fondamentale per orientare le attività di miglioramento. Eventuali reclami o valutazioni critiche vengono gestiti come non conformità, attivando specifici processi di analisi, verifica e miglioramento interno.

Ricadute sociali dirette e indirette

Attraverso i servizi erogati, Vita Serena genera benefici su più livelli:

- alle famiglie, offrendo serenità, sostegno e continuità assistenziale nella gestione delle persone fragili;
- agli operatori, garantendo opportunità di lavoro qualificato, formazione continua e un ambiente cooperativo orientato alla crescita professionale;
- alla comunità, contribuendo a ridurre il carico sui servizi pubblici attraverso interventi domiciliari personalizzati e promuovendo la permanenza delle persone nel proprio contesto familiare e sociale.

Nel corso del 2025 la cooperativa ha inoltre investito nel consolidamento della sede di Rovereto e nello sviluppo di nuovi strumenti tecnologici per il monitoraggio domiciliare, con l'obiettivo di migliorare la qualità dell'assistenza e rafforzare la rete di servizi presenti sul territorio.

Creazione di valore condiviso

Il valore prodotto da Vita Serena non si misura esclusivamente in termini economici, ma soprattutto attraverso l'impatto sociale e relazionale generato ogni giorno.

Ogni intervento assistenziale, ogni momento di ascolto, ogni attività formativa e ogni progetto innovativo contribuiscono a creare fiducia, sicurezza e dignità per le persone assistite e per le loro famiglie.

L'approccio integrato tra assistenza domiciliare, servizi sanitari, formazione continua e innovazione tecnologica consente alla cooperativa di essere non solo un fornitore di servizi, ma un vero e proprio attore di welfare comunitario.

Nel 2025 la cooperativa ha avviato il progetto Home Care Monitoring, investendo in tecnologie e modelli organizzativi innovativi finalizzati a migliorare il monitoraggio delle condizioni di salute delle persone anziane e a promuovere una presa in carico sempre più preventiva e personalizzata.

La sfida dei prossimi anni sarà quella di consolidare questa visione, ampliare la rete dei servizi e rendere sempre più misurabile l'impatto sociale generato, attraverso strumenti di valutazione della qualità percepita, indicatori di benessere e processi di miglioramento continuo.

8. Stakeholder e territorio

Una rete di relazioni al servizio della comunità

Vita Serena crede profondamente nel valore della cooperazione e della relazione con il territorio. Non siamo solo erogatori di servizi, ma costruttori di legami: con le famiglie che ci scelgono, con gli operatori che lavorano con noi e con le realtà sociali e sanitarie che condividono la nostra missione.

Queste relazioni rappresentano una risorsa fondamentale per generare valore sociale, fiducia e capacità di risposta ai bisogni complessi della popolazione.

I nostri stakeholder principali

Stakeholder	Ruolo e relazione con la cooperativa
Famiglie	Interlocutori centrali per costruire un'assistenza personalizzata e partecipata
Operatori socio-sanitari e assistenti familiari	Motore della cooperativa, portatori di competenze e umanità
Collaboratori esterni	Rafforzano qualità, capacità di monitoraggio e aggiornamento
Partner	Supportano selezione, formazione e gestione contrattuale
Comunità e realtà sociali locali	Ambiti di confronto, collaborazione e coprogettazione sociale

Modalità di ascolto e partecipazione

Nel corso del 2025 la cooperativa ha continuato a valorizzare il dialogo con i propri stakeholder attraverso:

- colloqui periodici con le famiglie e momenti di verifica degli interventi assistenziali;
- riunioni con gli operatori e attività formative svolte direttamente sul campo;
- confronto costante con professionisti sanitari e collaboratori esterni;
- raccolta e analisi dei questionari di soddisfazione dei clienti;
- sviluppo di nuovi servizi e strumenti innovativi, anche attraverso il coinvolgimento diretto degli utenti e dei caregiver.

Questi strumenti consentono alla cooperativa di migliorare costantemente la qualità dei servizi e la soddisfazione delle persone coinvolte.

Verso un territorio più connesso e partecipe

Vita Serena intende rafforzare il proprio ruolo di attore sociale radicato e generativo, capace di attivare relazioni collaborative con associazioni, professionisti, cooperative e famiglie del territorio.

L'obiettivo è contribuire alla costruzione di modelli di assistenza sempre più integrati, personalizzati e orientati al benessere delle persone, promuovendo una cultura della cura fondata su empatia, competenza, innovazione e responsabilità condivisa.

In questa prospettiva si inseriscono anche gli investimenti effettuati nel 2025 per il consolidamento della sede di Rovereto e per lo sviluppo del progetto AgeVision, che rappresentano una scelta strategica orientata a rafforzare la capacità della cooperativa di rispondere ai bisogni emergenti della popolazione anziana e fragile.

9. Prospettive future

Continuità, innovazione e prossimità

Il 2025 ha rappresentato per Vita Serena un anno di consolidamento, investimenti e sperimentazione. La cooperativa ha affrontato una fase di crescita caratterizzata dal rafforzamento della sede di Rovereto, dall'ampliamento dei servizi e dall'avvio di progetti innovativi orientati a migliorare la qualità dell'assistenza domiciliare.

I risultati raggiunti confermano la validità del nostro modello organizzativo e relazionale, ma i cambiamenti demografici e sociali impongono di guardare al futuro con capacità di adattamento, spirito innovativo e attenzione ai bisogni emergenti della popolazione.

L'invecchiamento della popolazione, la crescente complessità delle situazioni assistenziali e la difficoltà nel reperire personale qualificato richiedono infatti nuove soluzioni, capaci di integrare professionalità, tecnologie e prossimità territoriale.

Obiettivi strategici per il 2026

1. Consolidare la sede di Rovereto

Nel corso del 2026 la cooperativa proseguirà il percorso di consolidamento della sede di Rovereto, con l'obiettivo di:

- aumentare il numero di famiglie assistite;
- ampliare la rete di operatori e collaboratori;
- rafforzare la presenza sul territorio;
- sviluppare collaborazioni con professionisti e realtà sociali locali.

L'obiettivo è raggiungere progressivamente il pieno equilibrio economico e organizzativo degli investimenti effettuati negli anni precedenti.

2. Potenziare i servizi sanitari e di prevenzione

Vita Serena intende rafforzare ulteriormente i servizi sanitari domiciliari e le attività di prevenzione, attraverso:

- l'ampliamento del monitoraggio infermieristico domiciliare;
- il rafforzamento delle attività formative rivolte a caregiver e familiari;

- la promozione di modelli assistenziali orientati alla prevenzione e alla continuità delle cure;
- una maggiore integrazione tra assistenza sociale, sanitaria e supporto alle famiglie.

3. Diffondere il progetto – AgeVision

Nel corso del 2025 la cooperativa ha avviato lo sviluppo e la fase di test del progetto AgeVision, un sistema innovativo finalizzato al monitoraggio dei parametri vitali e delle condizioni di salute delle persone anziane assistite a domicilio.

La sperimentazione ha consentito di valutare le potenzialità del sistema e di approfondire le modalità di integrazione tra assistenza professionale e strumenti tecnologici.

Nel 2026 la cooperativa intende avviare la fase di diffusione del servizio, promuovendo AgeVision presso le famiglie assistite e ampliando progressivamente il numero degli utenti coinvolti.

L'obiettivo è offrire uno strumento complementare all'assistenza tradizionale, capace di:

- monitorare alcuni parametri vitali e indicatori di benessere della persona;
- individuare precocemente eventuali situazioni di rischio;
- migliorare la comunicazione tra operatori, familiari e caregiver;
- aumentare il livello di sicurezza e serenità delle famiglie;
- favorire una presa in carico sempre più personalizzata e orientata alla prevenzione.

La crescente difficoltà nel reperire assistenti familiari conviventi e l'evoluzione dei bisogni della popolazione anziana rendono infatti necessario sviluppare modelli assistenziali innovativi, nei quali la tecnologia rappresenti un supporto alla relazione umana e non una sua sostituzione.

4. Promuovere la cultura della cura

La cooperativa continuerà a investire nella diffusione di una cultura della cura fondata su professionalità, empatia e responsabilità condivisa.

In particolare intende:

- sensibilizzare le famiglie sull'importanza della prevenzione e della presa in carico precoce;
- partecipare a iniziative, eventi e momenti di confronto con il territorio;

- rafforzare il ruolo della cooperativa come punto di riferimento nell'assistenza domiciliare e nei servizi rivolti alle persone fragili;
- investire nella formazione continua degli operatori e nell'innovazione organizzativa.

Verso un modello evolutivo di assistenza

Vita Serena guarda al futuro con l'ambizione di evolvere da semplice erogatore di servizi a una piattaforma integrata di cura, supporto e innovazione sociale.

La sfida sarà quella di rispondere in modo sostenibile e personalizzato a bisogni sempre più complessi, mantenendo al centro la persona e il valore umano della relazione.

Tecnologia, competenza, prevenzione e prossimità saranno le parole chiave della nostra azione nei prossimi anni, nella convinzione che innovare significhi offrire alle persone e alle loro famiglie servizi sempre più efficaci, sicuri e vicini ai loro bisogni.