

BILANCIO SOCIALE al 31.12.2024

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
 - 4.5 Servizi di selezione del personale
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 2025
 - 9.2 Verso un modello evolutivo di assistenza

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 2024, 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.

1. Lettera del Presidente

Cari soci, collaboratori, famiglie e partner,

il 2024 è stato per Vita Serena un anno di crescita, consolidamento e nuove sfide. Abbiamo esteso i nostri servizi con l'apertura della sede operativa di Rovereto, rafforzato l'area della selezione del personale grazie alla collaborazione con il Consorzio Family Care anche per la sede di Rovereto, e investito in strumenti concreti per migliorare la qualità della vita delle persone che assistiamo ogni giorno.

Accanto alla nostra attività principale di assistenza domiciliare, abbiamo introdotto un servizio di monitoraggio infermieristico mensile, rivolto a tutti i nostri clienti. Attraverso la rilevazione dei parametri vitali e momenti di formazione dedicati a caregiver e personale, garantiamo un controllo sanitario costante e un supporto educativo fondamentale nella gestione quotidiana dell'assistenza.

Abbiamo inoltre ampliato l'offerta con il nuovo servizio di trasporto assistito per persone anziane con difficoltà motorie, assicurando spostamenti sicuri verso ambulatori, ospedali e altri luoghi di interesse sociale.

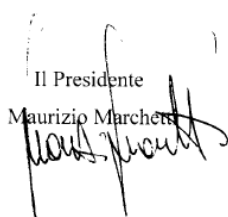
Questo bilancio sociale vuole essere uno strumento di trasparenza e rendicontazione, ma anche una testimonianza del valore sociale che ogni singolo operatore, ogni intervento e ogni relazione creano quotidianamente.

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

Il nostro sguardo è rivolto al futuro: alla formazione, alla qualità, all'innovazione. Continueremo a lavorare per essere un punto di riferimento affidabile e umano per tutte le persone che si trovano in situazioni di fragilità.

Con gratitudine e fiducia,

Il Presidente
Maurizio Marchetti



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

2. 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.

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, dal 2024, **Rovereto**, garantendo una presenza stabile 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, formazione strutturata e strumenti gestionali avanzati, pur mantenendo la nostra autonomia cooperativa e la vicinanza al territorio.

3. 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

- **Servizi di selezione del personale**



La cooperativa è sede secondaria del Consorzio Family Care S.c.s. soggetto espressamente autorizzato a svolgere attività di ricerca e selezione del personale (assistenti familiari o badanti) in forza del Protocollo N. 39/0024995 del 03/12/2015 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Family Care, in ottemperanza alla normativa vigente (D. Lgs. n. 276/2003), risulta iscritta nell'apposita sezione IV dell'Albo Informativo delle Agenzie per il Lavoro, svolgendo attività di consulenza finalizzata all'individuazione di candidature idonee a ricoprire posizioni lavorative su specifico incarico di uno o più committenti.

La cooperativa come sede secondaria svolge attività di osservatorio del mercato attraverso la ricerca di opportunità e la promozione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro, finalizzata ad organizzare il sostegno alle famiglie e alle persone in stato di disagio e non, tra cui disabili, anziani, malati ecc., allo scopo di promuovere il benessere socio-relazionale e il miglioramento della qualità della vita.

Nello specifico l'attività si realizza attraverso:

- l'analisi del contesto socio-familiare e motivazionale del richiedente o/e delle realtà che necessitano supporto e/o sostegno da parte di personale specializzato;
- l'individuazione e la definizione delle precise esigenze del richiedente, con particolare riferimento al tipo di supporto richiesto, alle modalità e alle tempistiche di esecuzione del sostegno richiesto;
- la definizione del profilo di competenze e di capacità della candidatura ideale;
- la pianificazione e la realizzazione del programma di ricerca delle candidature attraverso una pluralità di canali di reclutamento (ricerca mirata dei candidati idonei rispetto alle esigenze illustrate dal richiedente);
- la valutazione delle candidature individuate attraverso appropriati strumenti selettivi e verifica documentale;
- l'individuazione delle candidature maggiormente idonee (selezione vera e propria), che vengono sottoposte al richiedente.

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 31/12/2024, la base sociale è composta da:

Ruolo	Numero
Soci lavoratori	14
Collaboratori esterni (infermiera, fisioterapisti, oss)	7
Media età	51 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.

Formazione e aggiornamento continuo

Nel 2024, Vita Serena ha attuato un articolato **Piano Triennale della Formazione (2023–2025)**, in collaborazione con il Centro Erickson e docenti esperti in ambito socio-sanitario. Le attività sono state progettate seguendo un ciclo completo: analisi dei fabbisogni, programmazione, realizzazione e valutazione.

Le principali aree formative affrontate nel 2024 includono:

- **Formazione domiciliare pratica** svolta dall'infermiera per caregiver e assistenti, con focus su igiene, mobilitazione e prevenzione cadute
- **Disturbi cognitivi e comportamentali nella demenza:** riconoscere i segnali non verbali e rispondere ai bisogni compromessi
- **Buone prassi relazionali** nella cura dell'anziano e nel rapporto con i familiari
- **Principi ergonomici e utilizzo di ausili** per garantire sicurezza e comfort nell'ambiente domestico
- **Aggiornamenti normativi**

Tutte le attività sono state progettate per aiutare gli operatori a migliorare competenze tecniche, comunicative e organizzative, contribuendo in modo diretto alla qualità dei servizi erogati.

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, fondata sulla competenza.

La coesione della nostra squadra, il senso di responsabilità condiviso e la volontà di migliorare costantemente rappresentano i principali fattori che ci rendono una cooperativa solida, in grado di affrontare con flessibilità le nuove sfide del settore.

6. Governance e sicurezza

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 31/12/2024, il Consiglio di Amministrazione è così composto:

- **Presidente:** Maurizio Marchetti
- **Vicepresidente:** Michele 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

Una cooperativa sostenibile e trasparente

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 2024 la cooperativa ha registrato un **fatturato complessivo pari a € 350.142**, segnando una conferma della tenuta dei servizi e dell'affidabilità del modello organizzativo.

Analisi del valore aggiunto e dati patrimoniali

Nel 2024 la cooperativa ha chiuso il bilancio con un risultato d'esercizio positivo, rilevando un utile pari a **€ 24.517**.

DATI PATRIMONIALI ED ECONOMICI

	2024
Fatturato	350.142
Patrimonio netto	135.284
di cui capitale sociale	350
di cui riserva legale	45.091
di cui altre riserve	65.326
di cui perdite pregresse	24.517
di cui perdita d'esercizio	-

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.

	2024
a) Valore della produzione	427.069
Ricavi per prestazioni di servizi	350.142
Altri ricavi e proventi	76.927
<i>di cui contributi in conto esercizio</i>	-
<i>di cui altri</i>	76.927
b) Costi intermedi della produzione	402.376
Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo	4.669
Costi per servizi	273.767
Costi per il godimento di beni di terzi	20.259
Costi per il personale	80.275
Ammortamenti	11.938
Svalutazioni dei crediti	-
Variazione rimanenze	-
Accantonamenti per rischi	
Oneri diversi di gestione	11.468
Valore aggiunto lordo	24.693
Saldo gestione finanziaria	2
Valore aggiunto globale lordo	24.695
Imposte correnti	178

Il prospetto di distribuzione fornisce una rappresentazione chiara della ripartizione del valore creato tra i principali stakeholder e costituisce un indicatore utile per comprendere l'impatto sociale ed economico della cooperativa sul territorio.

Monitoraggio della soddisfazione e gestione delle non conformità

A partire dal 2024, la cooperativa ha attivato un sistema strutturato di monitoraggio della soddisfazione dei clienti, tramite la somministrazione periodica di un questionario che rileva il livello di gradimento del servizio ricevuto, la professionalità percepita degli operatori e l'esperienza complessiva con la sede.

Il questionario include domande su:

- Modalità di conoscenza del servizio (internet, passaparola, farmacie, volantini, ecc.)
- Cortesia del personale di accoglienza
- Competenza degli operatori assistenziali
- Soddisfazione generale
- Propensione a raccomandare il servizio ad altri

Le risposte vengono analizzate per migliorare i servizi, ed eventuali reclami o valutazioni critiche vengono gestiti come non conformità, innescando un processo di analisi e miglioramento interno.

Ricadute sociali dirette e indirette

Attraverso i servizi erogati, la cooperativa ha generato benefici su più livelli:

- Alle famiglie: maggiore serenità e supporto continuativo nella gestione di persone fragili
- Agli operatori: impiego regolare, formazione e ambiente cooperativo orientato alla crescita
- Alla comunità: riduzione del carico sui servizi pubblici grazie all'assistenza domiciliare privata.

Creazione di valore condiviso

Il valore prodotto da Vita Serena non si misura solo in termini economici, ma anche in termini di impatto relazionale e sociale. Ogni intervento di assistenza ogni momento formativo produce fiducia, sicurezza e dignità.

L'approccio integrato tra servizi alla persona, attività di selezione professionale, formazione e monitoraggio sanitario consente alla cooperativa di essere non solo un fornitore di prestazioni, ma un attore di welfare comunitario.

Nel corso del 2025, la sfida sarà quella di consolidare questa visione, ampliare la rete dei servizi e rendere sempre più misurabile l'impatto generato anche attraverso strumenti quali indicatori di benessere percepito, customer Satisfaction e miglioramento dei processi.

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

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, con le realtà sociali e sanitarie che condividono la nostra missione.

Queste relazioni rappresentano una risorsa fondamentale per generare impatto, 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 2024 abbiamo valorizzato il dialogo con i nostri stakeholder attraverso:

- colloqui periodici con le famiglie e momenti di rientro valutativo sugli interventi
- riunioni con gli operatori e attività formative svolte direttamente sul campo
- confronti con i referenti esterni per migliorare l'efficacia organizzativa

Questi strumenti ci permettono di migliorare costantemente la qualità dei servizi e la soddisfazione dei soggetti coinvolti.

Verso un territorio più connesso e partecipe

Nel 2025 vogliamo rafforzare il nostro ruolo come **attore sociale radicato e generativo**, capace di attivare relazioni collaborative con altri soggetti del territorio: associazioni, cooperative, professionisti e famiglie.

L'obiettivo è co-costruire modelli di assistenza sempre più integrati, personalizzati e orientati al benessere diffuso, promuovendo una cultura della cura fondata su empatia, competenza e responsabilità condivisa.

9. Prospettive future

Continuità, innovazione e prossimità

Il 2025 rappresenta per Vita Serena un anno di consolidamento e rilancio. I risultati raggiunti nel 2024 hanno confermato la bontà del nostro modello organizzativo e relazionale, ma i cambiamenti demografici e sociali impongono di guardare avanti con lucidità e spirito di adattamento.

Obiettivi strategici per il 2025

1. Consolidare la sede di Rovereto

- Rafforzare la presenza presso la seconda sede, aumentando la rete di operatori e famiglie servite
- Promuovere collaborazioni locali e sinergie con altre realtà sociali del territorio

2. Potenziare i servizi di supporto sanitario

- Ampliare il monitoraggio infermieristico a nuovi utenti
- Rafforzare la formazione sanitaria domiciliare per caregiver

3. Sviluppare soluzioni tecnologiche integrate

- Avviare un progetto sperimentale di **telemonitoraggio attivo presso il domicilio degli anziani**, attraverso un sistema innovativo capace di rilevare situazioni anomale e allertare in tempo reale la sede operativa, attiva 24/7.
- Questa scelta nasce dalla crescente difficoltà di reperire nuove badanti conviventi, fenomeno che segnala una **crisi generazionale nel lavoro domestico**: il ricorso alla tecnologia rappresenta una risposta complementare all'assistenza tradizionale, pensata per garantire continuità, sicurezza e tempestività d'intervento

4. Promuovere la cultura della cura

- Sensibilizzare le famiglie sull'importanza della prevenzione e della relazione

- Partecipare a eventi, campagne e iniziative di rete per rafforzare la visibilità della cooperativa e il senso di appartenenza della comunità

Verso un modello evolutivo di assistenza

Vita Serena guarda al futuro con l'ambizione di evolvere da semplice erogatore di servizi a **piattaforma integrata di cura, supporto e innovazione sociale**. La sfida è rispondere in modo sostenibile e personalizzato a bisogni sempre più complessi, mantenendo intatto il valore umano della relazione.

Tecnologia, competenza e prossimità saranno le parole chiave della nostra azione nel 2025.