



European Research Institute on Cooperative and Social Enterprises

VERSO CASA

Analisi costi-benefici della filiera riabilitativa e abitativa promossa da “Il Portico Società Cooperativa Sociale” e dell’efficacia per gli utenti

Sara Depedri

Collaboratore alla ricerca: Michele Boglioni

Partner: Il Portico Società Cooperativa Sociale – Gruppo Polis



INTRODUZIONE

La ricerca nasce dalla volontà della cooperativa sociale “Il Portico Società Cooperativa Sociale” di indagare la capacità riabilitativa - imprenditoriale delle proprie strutture di accoglienza per persone con disagi o disabilità di tipo psichiatrico. In particolare, essa si propone di analizzare i vantaggi generati dalla filiera riabilitativa-abitativa realizzata dalla cooperativa sociale. La filiera rappresenta una pratica alquanto innovativa rispetto sia alle politiche sociali promosse dalla pubblica amministrazione che alla soluzione unica di appartamenti protetti tipicamente offerta dalle cooperative sociali.

La consulenza, realizzata nel periodo settembre 2011-settembre 2012, ha permesso di mettere a confronto i dati economico-finanziari delle diverse realtà abitative afferenti “Il Portico S.C.S.” e quindi di stimare in maniera semplice e di immediata lettura i costi sostenuti e i risparmi generati per la pubblica amministrazione, che attraverso le convenzioni in essere finanzia l’offerta di servizi abitativi della cooperativa sociale. Per realizzare la stima e per integrare la stessa con analisi dell’efficacia dell’inserimento, ci si è basati su metodologie validate, che verranno descritte nel presente rapporto e che hanno permesso di giungere ad analisi prescrittive e non solo descrittive ed a suggerimenti per la cooperativa e per le pubbliche amministrazioni. L’analisi ha inoltre come risultato complementare la predisposizione di una serie di strumenti e modelli che permetteranno anche negli anni futuri di monitorare e indagare autonomamente anche in periodi successivi i vantaggi generati dalla propria attività. Verranno dati inoltre consigli sulla possibilità di implementare e raffinare tali strumenti per raccogliere dati ancora più precisi e considerabili dalla pubblica amministrazione come strumento di certificazione dei risultati raggiunti dalla cooperativa sociale.

Il presente rapporto di ricerca si struttura quindi nel seguente modo. Nella prima parte si presentano la natura e gli obiettivi delle cooperative sociali, in modo da inquadrare anche dal punto di vista scientifico l’analisi e di inserire la stessa nel dibattito corrente, interrogandosi soprattutto sulla grande domanda: *“Ma le cooperative sociali sono soltanto un costo per la pubblica amministrazione e ricevono troppi contributi che alimentano comportamenti opportunistici?”* A tale proposito si scenderà nel contesto di riferimento presentando il caso de “Il Portico S.C.S.” e leggendo la stessa con gli occhi esterni di studiosi del settore, verificando appunto l’allineamento tra obiettivi e pratiche poste in essere per garantire l’efficacia e l’efficienza dell’azione. La presentazione generale della cooperativa e dei soggetti in essa inseriti, permetterà inoltre di definire un primo aspetto rilevante per la valutazione del suo impatto: la dimensione del fenomeno anche in termini evolutivi. La seconda parte del rapporto, cuore empirico della ricerca, presenta i modelli e le basi scientifiche su cui gli stessi sono stati costruiti ed adattati a “Il Portico S.C.S.”, illustrando quindi la raccolta dei dati e le varie tappe compiute per stimare benefici ricevuti e benefici generati dalla stessa nei rapporti con la pubblica amministrazione e per i soggetti inseriti nella filiera riabilitativa-abitativa. I risultati dell’indagine verranno quindi presentati distinguendo la parte di analisi dell’efficienza dalla parte di analisi dell’efficacia. L’efficienza sarà appunto valutata dal modello costi-benefici generati dalla filiera; l’efficacia dell’azione sarà definita nel raggiungimento degli obiettivi e della mission organizzativa, ossia nel benessere generato per gli utenti.

Il rapporto si conclude con una breve parte di commento ai dati e di considerazioni scientifiche sul contributo che “Il Portico S.C.S.” garantisce a livello territoriale.

I – UNA BREVE RIFLESSIONE SCIENTIFICA

Capire il ruolo che “Il Portico S.C.S.” svolge nel suo territorio di riferimento e le diverse sfaccettature dell’analisi dell’efficienza e dell’azione di questa cooperativa non può prescindere da una certa contestualizzazione della stessa all’interno del movimento e del senso economico della cooperazione sociale. Per questo ci sembra utile introdurre i lettori ad una comprensione della rilevanza e dell’impatto economico delle cooperative sociali nei sistemi economici e di welfare moderni.

1.1. *Il ruolo della cooperazione sociale in Italia e il rapporto con la pubblica amministrazione*

Il primo aspetto cui guardare per comprendere la cooperazione sociale ed il suo ruolo nel sistema economico nazionale è l’origine di questo movimento. Dall’analisi storica del settore (Borzaga e Ianes, 2006) emerge chiaramente come già dalla fine degli anni ’70 del secolo scorso le prime cooperative sociali siano nate in Italia a partire come evoluzione di organizzazioni di volontariato promosse da gruppi di cittadini, alcuni con esperienze di partecipazione ai movimenti politici del 1968-69 e altri convinti sostenitori delle idee sviluppate durante il Concilio Vaticano II. Ciò che caratterizzava queste iniziative era il tentativo di soddisfare bisogni che il sistema italiano di welfare non era in grado di affrontare perché strutturato più per la gestione di flussi monetari con finalità redistributive che per l’erogazione di servizi. L’offerta di servizi sociali era infatti molto limitata, altamente standardizzata e di bassa qualità.

In teoria due potevano essere le reazioni a questa situazione: (i) che il sistema pubblico di welfare finisse per farsi carico anche se con ritardo dei nuovi servizi; o (ii) che continuasse a ignorare la domanda, lasciando spazio alle iniziative private. Di fatto, si verificò la seconda situazione e le iniziative private si consolidarono. Nel 1991 queste iniziative ottennero un esplicito riconoscimento e una specifica regolamentazione (legge 381/1991) come cooperative sociali. In quell’anno, le cooperative sociali operative erano poco più di un migliaio. Esse con tutta probabilità sarebbero sì cresciute di numero, ma più lentamente di quanto poi avvenuto, se non vi fosse stata una importante modifica del contesto e in particolare dell’organizzazione dei servizi di welfare. Nel 1990, infatti, la responsabilità di organizzare e finanziare i servizi sociali venne finalmente attribuita alle Regioni e ai Comuni. Vennero inoltre stabilite le modalità con cui questi enti potevano organizzare questi servizi, prevedendo inoltre espressamente la possibilità di delega della gestione a soggetti privati.

In una situazione in cui le amministrazioni comunali avevano sia difficoltà ad assumere nuovo personale che a organizzare i nuovi servizi e in cui l’unica offerta privata disponibile e con esperienza era quella della cooperazione e dell’imprenditorialità sociale, questo mutamento di contesto ha determinato una forte spinta alla straordinaria crescita di queste organizzazioni per tutti gli anni successivi. Il censimento nazionale del 2005 contava infatti la presenza di 7.363 cooperative sociali operative, con 262.300 membri, 245.000 occupati, 35.000 volontari, 30.000 lavoratori svantaggiati occupati, quasi 3.500.000 utenti e un *turn over* di 6.381 milioni di euro.

Questo significativo sviluppo della cooperativa sociale in Italia non è avvenuto in sostituzione di altri interventi, né già esistenti né già programmati da parte di altri soggetti (in particolare dalle autorità locali). La maggior parte delle cooperative sociali è piuttosto stata creata per rispondere a bisogni precedentemente non soddisfatti, sia in presenza di risorse pubbliche a ciò destinate sia in assenza di tali

risorse. I dati di una ricerca nazionale (ICSI2007) mostrano chiaramente che il 10% delle cooperative sociali agiscono in un territorio in cui non vi sono altri attori offerenti lo stesso servizio, mentre nel 70.1% le uniche altre istituzioni presenti sono altre cooperative sociali o altri soggetti non profit. Solo nel 15.7% dei casi il servizio è offerto anche da un ente pubblico, anche se prevalentemente non con le stesse caratteristiche.

Nulla inoltre garantisce che in assenza di queste forme di impresa, le autorità locali avrebbero comunque organizzato l'offerta degli stessi servizi: esse infatti avrebbero potuto utilizzare le risorse in modo diverso. Anzi, è del tutto probabile che così sarebbe stato, visto che il sistema di welfare italiano era soprattutto basato su trasferimenti monetari e gli enti locali non avevano esperienza nella gestione dei servizi. Ne consegue che le cooperative sociali hanno svolto anche una funzione di *advocacy* a favore delle categorie di portatori di bisogno cui hanno rivolto i loro servizi. Funzione esercitata non attraverso azioni di protesta o di lobby, ma generando una concreta offerta di servizi e inducendo in questo modo le autorità pubbliche a farsi carico della loro stabilizzazione.

La cooperazione sociale ha quindi contribuito direttamente sia ad accrescere il benessere di alcuni gruppi di cittadini che a promuovere reddito e occupazione. Gli effetti di welfare sono sicuramente indiscutibili, così come indiscutibile è la capacità innovativa di queste organizzazioni. Il primo elemento innovativo delle cooperative sociali può essere identificato nell'innovazione di prodotto da esse introdotta semplicemente attraverso la loro azione. Come già premesso, le cooperative sociali hanno infatti garantito innovazioni nel tipo di servizi erogati, in alcuni casi prima del tutto inesistenti, in altri casi organizzati in modo da non riuscire a soddisfare adeguatamente i bisogni. In secondo luogo, la cooperazione sociale risulta innovativa nel modo di concepire le politiche e i servizi sociali: da attività con funzione prevalentemente redistributiva ad attività produttive gestibili, come qualsiasi altra produzione, secondo logiche e modalità imprenditoriali (con assunzione di rischio, creazione di *asset* dedicati, ecc.). Infine, innovativo è il loro modo di scambiare i propri servizi: non logiche di mercato basate esclusivamente sul prezzo, ma scambi relazionali e soprattutto scambi economici in cui la valutazione del prezzo pagato può differire per caratteristiche dell'utente o per obiettivo sociale della cooperativa. Le cooperative sociali svolgono in tal senso quella che viene in letteratura definita "funzione distributiva": esse raccolgono risorse a titolo gratuito (donazioni, volontariato, ore di straordinario non pagate) e utilizzano i capitali accumulati a riserve indivisibili per erogare servizi gratuiti o semigratuiti a parte o tutti i propri utenti. Esse realizzano politiche di allocazione di una parte dei servizi prodotti diverse da quelle di mercato, garantendo ad alcuni utenti servizi gratuiti o a prezzi inferiori ai costi. Ovviamente nei limiti consentiti dagli equilibri di bilancio. La presenza di questa funzione distributiva è rilevata nel 50% circa delle cooperative (dato della ricerca ICSI2007). Il valore della produzione realizzata con la funzione distributiva è stimato in 50mila Euro a cooperativa ed erogato prevalentemente con servizi gratuiti a tutti (nel 40% circa) o sottocosto (30% circa).

C'è tuttavia chi sostiene che questa situazione sia garantita esclusivamente dall'elevata quota di contributi e di entrate dalla pubblica amministrazione; somme che porterebbero alla dipendenza delle cooperative sociali dalla stessa pubblica amministrazione. I dati delle ricerche nazionali (ICSI2007) confermano che il valore della produzione delle cooperative sociali, soprattutto di tipo A, è generato

prevalentemente dalla vendita di servizi ad enti pubblici (80% nelle A¹), e nelle cooperative che erogano servizi socio-assistenziali ed educativi solo il 18% in media delle entrate risulta derivare dalla vendita diretta a privati. Dietro a questi dati stanno ovviamente aspetti di diversa dipendenza dell'attività delle cooperative sociali dalle varie forme di scambio e di contratto con le amministrazioni locali.

Nonostante il finanziamento pubblico sia divenuto ampio e sistematico, è interessante tuttavia osservare che la maggior parte delle nuove cooperative sociali (il 66% delle cooperative sorte dopo il 2000 ed il 75.5% di quelle nate negli anni '90 secondo i dati della ICSI2007) continuano ad essere frutto della autonoma volontà di singoli o di gruppi di cittadini o, al più, sono promosse da altre cooperative sociali o dai loro consorzi (il 19% delle cooperative sociali fondate dopo il 2000).

Inoltre, gli stretti rapporti con la pubblica amministrazione non devono far pensare ad un elevato rischio di non-sostenibilità delle cooperative sociali. Se i dati ISTAT hanno posto in luce come quello della cooperazione sociale sia un settore caratterizzato da organizzazioni di piccola dimensione ma in continua crescita, i dati della ricerca ICSI2007 pongono l'accento sulla crescente capacità imprenditoriale delle cooperative sociali italiane. In primo luogo, vengono chiaramente smentite le preoccupazioni di un rischio di disequilibrio economico-finanziario delle cooperative sociali.² I dati relativi al triennio 2003-2005 evidenziano una situazione di crescita diffusa sia del valore della produzione (secondo quanto rilevato dai dati finanziari del 72% delle cooperative sociali) che degli investimenti totali (cresciuti per il 48% circa) e delle immobilizzazioni (con dati simili ai precedenti e con riduzioni per il solo 8% del campione). L'unica voce che registra una significativa contrazione è l'utile d'esercizio: nonostante il 70% circa delle cooperative sociali intervistate realizzi utili, nel 43% dei casi esso è diminuito, mentre nelle restanti esso è aumentato in valore trascurabile. Buona parte delle cooperative sociali (48%), comunque, si presenta in crescita e poche sono le organizzazioni che paventano la possibilità di ridimensionamento o cessazione dell'attività. All'opposto, poste di fronte ad eventuali bisogni crescenti della popolazione, le cooperative sociali si dichiarano pronte nella maggior parte dei casi (54%) a rispondere direttamente alla nuova domanda ed eventualmente a collaborare in network con altre realtà cooperative o a creare distaccamenti.

Anche la situazione patrimoniale è promettente: anche se la presenza di cooperative sociali sorte recentemente spiega la significativa percentuale di organizzazioni con un patrimonio inferiore ai 50.000 Euro (41.3% del campione), il 34.4% delle cooperative ha un patrimonio superiore ai 200.000 Euro, la media è di 340.000 Euro e si rilevano cooperative con patrimoni anche significativamente superiori al milione di Euro. In tutte le cooperative si realizzano poi pratiche di stabile accumulazione di utili a riserve indivisibili (in media il 92% degli utili).

Ma imprenditorialità non significa solo crescita e stabilità economica, ma anche sfruttamento di risorse umane abili e stabili. E gli oltre 4mila lavoratori intervistati nelle cooperative sociali campionate presentano tanto una buona formazione quanto una buona propensione a rimanere. Sotto il primo profilo, ben il 29,5% degli intervistati è laureato, il 34,5% ha avuto esperienze di lavoro in altre organizzazioni e il 59% riceve una formazione continua presso la propria cooperativa (anche se fonte di

¹ Le cooperative sociali di inserimento lavorativo ricevono invece dalle pubbliche amministrazioni non più del 50% delle loro entrate complessive (anche meno se si tiene conto che parte di queste entrate derivano dalla fornitura di beni e servizi su contratti ottenuti partecipando a gare competitive).

² Non si smentisce, tuttavia, che l'assegnazione dei contratti con la pubblica amministrazione continua ad essere ancora largamente basata sulla logica delle gare al massimo ribasso e le difficoltà di reperimento delle risorse finanziarie da parte della pubblica amministrazione hanno ricadute sui ricavi delle cooperative sociali con esse interagenti.

crescita professionale sono anche la collaborazione con i dirigenti, la creatività del lavoro e le relazioni esterne sviluppate). Sotto il profilo della stabilità, ben l'83% degli intervistati non ha intenzione di lasciare la cooperativa, poiché soddisfatto, e ciò è confermato dai tassi di turn-over dichiarati dalle organizzazioni: nel 2005 in media ogni cooperativa ha registrato l'uscita di 8 dipendenti contro l'ingresso di 24 neo-assunti.

Se la dipendenza dal pubblico è quindi fonte di sostegno dell'attività, è comunque l'iniziativa privata a continuare a promuovere e governare le cooperative sociali e la dinamica *bottom-up* risulta spiegare la nascita delle cooperative sociali sia del passato che del presente.

1.2. *“Il Portico Società Cooperativa Sociale”*

“Il Portico Società Cooperativa Sociale” rappresenta una di queste realtà, collocata in una delle regioni a più alta densità di cooperative sociali e in aree territoriali dove sembra strutturarsi la significativa esperienza dei distretti di cooperative sociali, ossia di esperienze cooperative coordinate da efficienti strutture di secondo livello e di networking. “Il Portico S.C.S.” opera sul territorio in sinergia con le cooperative Polis Nova, PNL, Gruppo R e Sinfonia, assieme alle quali forma il gruppo cooperativo paritetico Gruppo Polis, che offre una filiera di servizi a favore di varie fasce sociali svantaggiate. La mission del gruppo è infatti quella di *“attuare il valore e la finalità pubblica della cooperazione di tipo A e di tipo B, ai sensi della legge 381/91, promuovendo l'integrazione sociale e la promozione umana attraverso servizi di qualità”* ed i suoi valori di riferimento sono la centralità della persona, la partecipazione, la responsabilità, l'innovazione, la cooperazione e la durabilità³.

Tutte le cooperative del Gruppo Polis hanno una radice comune rappresentata dall'associazione Fraternità e Servizio, fondata nel 1983 con il nome di Vita Nova per promuovere la fraternità ed i servizi all'uomo. Da essa è nata nel 1985 la cooperativa Polis Nova da cui, attraverso processi successivi di spin-off, si sono generate le altre 4 cooperative, seguendo la filosofia della piccola dimensione e della specializzazione di ogni cooperativa. “Il Portico S.C.S.” arriva per seconda, nel 1994, grazie all'iniziativa di giovani in servizio civile e volontari di Fraternità e Servizio ed all'esperienza gestionale maturata con Polis Nova. La principale attività di quest'ultima era costituita da centri educativi e ricreativi diurni per persone con disagio psichico, ma non offriva la possibilità di alloggi autonomi e le famiglie degli utenti non erano in grado di fornire una condizione abitativa adeguata al loro percorso riabilitativo. Il gruppo fondatore de “Il Portico S.C.S.” decise quindi di creare una nuova impresa con la finalità istituzionale di *“perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi”*. In ordine, negli anni seguenti sono venute PNL (1998), cooperativa di tipo B che si occupa di assemblaggi industriali; Gruppo R (2001), che offre centri diurni occupazionali, centri di prima accoglienza, strutture residenziali per adulti con disagio sociale e donne vittime di violenza, di tratta e richiedenti asilo o rifugiate; Sinfonia (2003) che svolge servizi di comunicazione, organizzazione eventi e raccolta fondi. Il Gruppo Polis è quindi un punto di riferimento fondamentale. Oltre a fornire gli elementi valoriali ed ideologici che indirizzano l'operato delle cooperative, esso consente di ottimizzare le risorse possedute creando sinergie, fornisce opportunità di integrazione, coordinamento, sviluppo delle rispettive attività e la possibilità di costituire una maggiore massa critica, nell'intento di porsi all'attenzione della società non come semplici soggetti gestori di servizi ma come attori qualificati per la definizione delle politiche sociali per il territorio. Ciò porta

³ Dalla Carta dei Valori del Gruppo Polis, 2012, Padova

anche, quindi, un maggiore potere contrattuale nel momento di relazionarsi con le istituzioni pubbliche e le imprese.

La mission specifica de “Il Portico S.C.S.” è la seguente: “[...]il miglioramento globale della qualità della vita di persone con disagio psichiatrico e disabilità mentale. La cooperativa si apre inoltre alla comunità, promuovendone il coinvolgimento, diffondendo una cultura di integrazione sociale, sensibilizzando ai valori della solidarietà e della cooperazione. Il Portico si propone di dedicare un’attenzione costante alle persone con disagio psichiatrico e disabilità psichica per concretizzare i valori di solidarietà e promozione della centralità della persona”. La base sociale de “Il Portico S.C.S.” è per questo motivo di tipo multi-stakeholder (Tabella 1.1): dei 66 soci attuali, la maggior parte sono volontari della cooperativa e lavoratori, ma non è marginale il coinvolgimento dei fruitori dei servizi, portando quindi a coinvolgere e rappresentare nella governance le varie categorie di stakeholder.

Tabella 1.1 “Base sociale al 2011”

Tipologia soci	Numero	%
Lavoratori	26	39%
Volontari	28	42%
Fruitori	11	17%
Persone giuridiche	1	2%

Fonte: Come da estratto bilancio sociale de “Il Portico S.C.S.” al 31.12.2011

La governance multi-stakeholder emerge anche negli organi decisionali. I soci eleggono 8 rappresentanti in Consiglio di Amministrazione, di cui, attualmente, 5 sono soci lavoratori, 1 è familiare di un socio fruitore e 2 sono non soci.

La finalità istituzionale viene perseguita grazie ad 8 unità abitative che ospitano più di 60 utenti e che offrono livelli differenziati di autonomia a seconda delle necessità degli utenti. Tali strutture possono essere raggruppate in 4 differenti classi:

- la Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta “La Meridiana”, che si occupa di soggetti affetti da disturbi psichici con compromissione delle capacità di relazione interpersonale, di integrazione sociale e di attività lavorativa;
- le Comunità Alloggio “Il Biancospino” ed “Abitare il Tempo”, i cui destinatari sono adulti in stato di disagio (disabili psichici, psicofisici e pazienti psichiatrici) non in grado di condurre una vita indipendente e in una situazione di parziale autonomia;
- i Gruppi Appartamento Protetti “Casa Amica” e “Casa dell’Auto Mutuo Aiuto”, nei quali risiedono utenti con un grado di autonomia tale da permettere loro di condurre le attività quotidiane con il supporto limitato di un operatore;
- gli Appartamenti Autonomi “Fiesole”, “S. Gregorio” e “Ponte”, i cui inquilini risultano già capaci di autonomia sia per quanto riguarda la sfera personale che della gestione della casa e occupazionale/lavorativa.

Ogni struttura ha una capacità ricettiva totale differenziata (Tabella 1.2) e si notano inoltre alcune differenze nel tipo di utenti ospitati nelle strutture, non solo per il diverso grado di autonomia. Così, la Comunità Alloggio “Il Biancospino” ospita persone con disabilità psichiche e fisiche e si differenzia quindi dalle altre strutture riabilitative-abitative, mentre la Comunità Alloggio “Abitare il Tempo” ha

una capacità ricettiva di dieci persone in totale, ma tra queste sono otto quelle provenienti dalla Ulss 16 come nel caso delle altre strutture, mentre le altre due persone provengono da diverse Ulss o regione.

Tabella 1.2 “Capacità ricettiva delle strutture e residenti al 31.12.2011”

Struttura	Capacità ricettiva
C.T.R.P. La Meridiana	12 residenziali 8 semiresidenziali (Centro Diurno)
C.A. Il Biancospino (1 e 2)	10+5
C.A. Abitare il Tempo	10
G.A.P. Casa Amica	3
G.A.P. Casa A.M.A.	4+2 (progetti accompagnamento all'autonomia)
A.A. Fiesole	3
A.A. S. Gregorio	3
A.A. Ponte	3 in fase di avvio

Le figure professionali che operano in ogni centro sono varie e si va da equipe più strutturate (psicologo, educatore professionale, psichiatra, operatore socio-sanitario, infermiere, assistente sociale) nel caso de “La Meridiana” al solo educatore professionale nel caso degli Appartamenti Autonomi. Anche le attività organizzate dalla cooperativa e svolte all’interno delle unità abitative variano a seconda delle abilità degli utenti. In alcuni gli interventi si rivolgono anche alla cura di sé, all’igiene, alla gestione degli spazi in comuni ed all’organizzazione di attività diurne, mentre in altri le giornate e le attività domestiche sono gestite in autonomia degli inquilini. In questi ultimi casi la cooperativa si limita, oltre ad una supervisione generale, a stimolare il coinvolgimento in attività periodiche di gruppo e di rimotivazione continua (es: gruppi di Auto Mutuo Aiuto). Inoltre, un’attenzione speciale è dedicata alle attività sul territorio per favorire le relazioni con la comunità e quindi limitare l’isolamento sociale dei soggetti. Il radicamento territoriale è infatti uno dei principi fondamentali di tutto il Gruppo Polis ed è oggetto di una vera e propria strategia d’impresa, organizzata in sottopunti, che coinvolge interamente le cooperative aderenti. La storia de “Il Portico S.C.S.” è contraddistinta dalla molteplicità di iniziative che realizzano un interscambio fra cooperativa-utenti e comunità, mirando all’integrazione dei primi ed alla sensibilizzazione di quest’ultima. Oltre alla predisposizione di percorsi specifici per i familiari, vengono create sia occasioni “normali” di inserimento presso strutture pubbliche come biblioteche o piscine, sia eventi e progetti organizzati appositamente. A titolo di esempio ricordiamo:

- “Fuori di festa”, evento di 1 o 2 giorni che coinvolge altre realtà del territorio come scout, alpini e parrocchie e che raccoglie ogni circa 340 partecipanti;
- “Meridiana news”, periodico con tiratura di circa 5000 copie diffuso nella zona del padovano;
- Il progetto “Tempo libero” per l’organizzazione di gite e uscite infrasettimanali;
- Relazioni con aziende per l’avvio di tirocini formativi, come nel caso del progetto Tandem che ha coinvolto grandi e medie imprese della zona (Ikea Padova, Despar, Modelleria Nicoletto) per la riabilitazione in contesto lavorativo.

Quale altro punto della strategia per il radicamento territoriale, ed in parte in maniera funzionale alla realizzazione ed alla buona riuscita delle suddette attività, “Il Portico S.C.S.” intrattiene molte relazioni con la propria rete di riferimento che include altri soggetti cooperativi quali i Consorzi (Confcooperative-Federsolidarietà, Veneto Insieme, Solidarfidi, ...), soggetti pubblici (Comuni, Provincia, Regioni, Università, ULSS,...) e privati (Associazioni, Centri di Ricerca, Enti commerciali,...).

In questo quadro, il confronto con l'amministrazione pubblica e con l'ULSS è sicuramente fondamentale. Esso si sviluppa su diversi livelli: nell'amministrazione congiunta di diverse strutture fra quelle sopra riportate, nella partecipazione alla definizione dei Piani di Zona e di altre commissioni ed organi creati per la definizione dei servizi socio-sanitari della Provincia di Padova e, infine, nell'attivazione di tavoli ed occasioni di incontro e co-progettazione di servizi. “Il Portico S.C.S.” non figura quindi come un semplice erogatore privato di servizi pubblici, ma come un soggetto attivo nella propria comunità, che, grazie al consolidato sistema di convenzioni, è in grado di sviluppare proposte progettuali e di fornire un contributo innovativo, conferendo maggiore varietà e dinamicità all'offerta dei servizi sociali locali. L'attenzione costante alla comunità ed al territorio significa infatti saper leggere i bisogni mutevoli dei propri assistiti e delle nuove fasce sociali svantaggiate per formulare risposte nuove, come testimoniano sia le numerose iniziative messe in atto, che le missioni delle altre cooperative del Gruppo Polis, cui “Il Portico S.C.S.” è strettamente legato. D'altro canto, la ricerca continua di relazioni con la comunità, e soprattutto con i famigliari degli utenti, porta anche alla capacità di attivare canali in grado di contribuire alle risorse a disposizione della cooperativa. Delle strutture che “Il Portico S.C.S.” utilizza, 4 sono infatti messe a disposizione dai famigliari stessi a prezzi calmierati, consentendo così il potenziamento dei propri servizi. Ciò deriva dalla cura delle relazioni con i propri stakeholder e dal rapporto fiduciario che la cooperativa è riuscita a creare con essi. Il ruolo di contatto che Il Portico svolge nella propria rete porta quindi a risultati importanti. Esso rappresenta un caso di collaborazione riuscita fra pubblica amministrazione e privato sociale, in quanto al suo interno gli utenti possono godere sia del sostegno pubblico che della dinamicità e della capacità d'iniziativa della cooperativa.

II – GLI OBIETTIVI E LA METODOLOGIA DELLA RICERCA

La consulenza per la conduzione dell'attività di ricerca ha avuto l'obiettivo di valutare l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati da "Il Portico S.C.S." prendendo a riferimento i seguenti aspetti:

- 1) le caratteristiche dell'accoglienza nelle strutture residenziali, con inquadramento generale dell'efficienza quantitativa dell'intervento;
- 2) il beneficio netto prodotto dall'intervento per i diversi soggetti coinvolti e per la collettività in genere, sia in termini socio-economici che di risparmi per la pubblica amministrazione rispetto agli interventi assistenziali alternativi;
- 3) i possibili benefici generati in modo specifico per l'Azienda Ulss 16 e l'incremento di costi che determinerebbe una non presenza de "Il Portico S.C.S." sul territorio;
- 4) le possibili conseguenze psicologiche e patologiche, con valutazione della percezione di benessere dei soggetti inseriti nelle strutture residenziali.

Obiettivo finale era quello di dimostrare quindi con procedure validate scientificamente l'impatto delle politiche di accoglienza residenziale sulle entrate ed uscite della pubblica amministrazione in generale e dell'Azienda Ulss 16 in particolare. L'analisi è stata impostata prevalentemente ad uno studio dettagliato dei costi e benefici generati dalla cooperativa sociale. Essendo tuttavia di estrema rilevanza anche la componente di benessere sociale prodotto, allo strumento della quantificazione economica si è affiancato quello della rilevazione qualitativa del benessere percepito dagli utenti inseriti.

Gli strumenti utilizzati sono stati di conseguenza due: (i) schede sui dati delle strutture residenziali, dei costi ad esse associati, degli anni ed importi di tutela economica da parte della pubblica amministrazione, schede sui passaggi residenziali dei soggetti inseriti, con comparazione con i costi delle politiche pubbliche alternative di sostegno, secondo uno schema di costi-benefici individuale; (ii) questionario per la rilevazione del benessere degli utenti interessati dall'azione.

Per quanto riguarda la valutazione dei costi-benefici della cooperazione sociale, il modello più noto è quello che applica la SROI (*Social Return on Investment*) *analysis*. Sviluppato per primo da Emerson et al (2000) il modello si basa sulla creazione di un indice volto a stimare l'impatto economico delle imprese sociali verificando in particolare se l'esternalizzazione dei servizi da parte della pubblica amministrazione consente alla stessa di conseguire risparmi e quindi di rendere più efficiente il sistema. Il modello è stato applicato alle imprese sociali italiane attive nella produzione di servizi sociali da Manetti (2010). Pur presentandosi completo, dimostra tuttavia il limite di effettuare una valutazione indiretta dell'efficacia più che dell'efficienza dell'azione. Esso infatti traduce gli obiettivi dell'impresa in bisogni degli stakeholder e esprime il ritorno sociale sugli investimenti appunto guardando al benessere generato agli stakeholder e alla vicinanza agli obiettivi dell'impresa sociale. Altra cosa è quindi stimare i risparmi o i benefici economici generati per l'economia locale, cui questa ricerca e la metodologia assunta fanno riferimento.

Ricerche più puntuali sull'analisi costi-benefici sono state condotte da Euricse seguendo appunto la metodologia della valutazione economico-finanziaria, ma applicando tuttavia la stessa allo studio della cooperazione sociale di inserimento lavorativo (Depedri, 2012). L'analisi ha preso a riferimento modelli costi-benefici realizzati in precedenza (Marocchi, 1999; Chiaf, 2012) portando ad osservare che le cooperative sociali producono risparmi netti per l'ente pubblico e rendono possibile coniugare efficacia terapeutica e risparmi di sistema. Tali intuizioni, però, raramente sono state sottoposte ad una verifica

rigorosa, limitando così anche la possibilità delle cooperative di comunicare gli effetti reali del loro operato ai propri interlocutori pubblici. Non è inoltre assolutamente detto che a produrre significativi risparmi siano solo le cooperative sociali di tipo B, né che una fase significativa ed innovativa del complesso processo di supporto ai soggetti con svantaggi non possa essere altrettanto efficiente di processi testati e applicati da molte cooperative sociali di tipo A (come la filiera riabilitativa-abitativa rappresenta).

Accanto alla valutazione dell'efficienza è quindi realizzato uno studio dell'efficacia dell'azione. Essa è stata valutata somministrando ad un campione rappresentativo di utenti de "Il Portico S.C.S." un questionario basato prevalentemente su domande volte ad indagare le percezioni ed il benessere degli intervistati e costruito quindi attorno a costrutti validati dagli psicologi. Il questionario, creato ad hoc e condiviso con la cooperativa per meglio contestualizzare le domande, era strutturato in cinque sezioni: la prima volta ad indagare le diverse sfaccettature del benessere (psicologico, ma anche economico) dell'utente; la seconda indirizzata a raccogliere informazioni su eventuali attività lavorative svolte dagli utenti, la terza contenente domande sulle dinamiche della vita domestica e in particolare sulle abilità acquisite e sulle percezioni di stress del lavoro domestico; la quarta in cui si chiedevano all'intervistato giudizi sulla cooperativa e sul suo percorso nella stessa; l'ultima atto a raccogliere dati sulle caratteristiche socio-demografiche dell'intervistato, che sarebbero poi servite da variabili di controllo o indipendenti in sede d'analisi di alcune domande.

Come anticipato, il questionario ha valenza scientifica -anche se non precedentemente testato nella sua struttura definitiva- poiché basato su costrutti validati in ricerche internazionali e nazionali e prevalentemente da psicologi e con soggetti con disabilità mentali. A tali costrutti sono state appunto aggiunte domande non su scala, ma a risposta prevalentemente chiusa e multipla.

Tra i principali costrutti utilizzati (nella loro forma estesa o ridotta a seconda dei casi, ma spesso rivisitata per contestualizzazione all'ambiente della cooperativa e della gestione dell'appartamento) sono da segnalare:

- La *Warwick-Edinburgh Mental Well-being Scale* di Tennant et al., (2007). Il costrutto indaga i temi dell'ottimismo, dell'energia fisica e mentale, della chiarezza di idee, dell'allegria e dell'interesse a fare cose nuove.
- La *Intentions to quit scale* di Nadler, Jenkins, Cammann, & Lawler (1975), rivista da Landau & Hammer, (1986) e da Wayne, Shore, & Liden (1997). Il costrutto è stato applicato per verificare la volontà di permanenza del lavoratore e ne indaga anche la capacità proattiva in termini di ricerca di un lavoro e la correlazione con altre dimensioni quali la sicurezza percepita e l'auto-stima. Il costrutto è stato riadattato per verificare la volontà di continuità dell'esperienza abitativa.
- L' *Effectiveness On-The-Job-Training*, secondo quanto verificato in un precedente studio sul benessere degli psichiatri occupati nelle cooperative sociali (Zaniboni et. Al). Il costrutto appunto analizza la capacità di riuscire nelle attività che vengono svolte sul lavoro ed è stato adattato anche per verificare la capacità di svolgere mansioni nell'ambito domestico.
- La *Performance of in-role behaviors* di Williams & Anderson (1991). Il costrutto indaga la capacità del soggetto di svolgere adeguatamente i compiti assegnati e di soddisfare gli standard richiesti dall'impresa, piuttosto che di trascurare aspetti del lavoro e di non riuscire a eseguire i compiti affidati.

- La *Job induced tension scale* di House & Rizzo (1972). Essa sintetizza variabili fondamentali dello stress soprattutto in pazienti con problemi psichiatrici con una serie di item di valutazione dei loro stati d'animo. Ancora, lo stress è stato abbinato al lavoro domestico per testare quanto la maggiore autonomia degli utenti possa creare problemi di tensione.
- La *Diversity Climate scale* di Cadiz (2010), volta a comprendere come il soggetto è stato trattato e si è inserito nell'ambiente di lavoro, e adatta soprattutto ad indagare l'equità percepita del trattamento garantito dai superiori. La scala è stata riadattata per comprendere il rapporto con la cooperativa ed esprimere un giudizio nei confronti del trattamento ricevuto.

Sulla base di queste domande e approfondendo i dati con le domande ad hoc sulla persona, sulla vita in appartamento, e sulla condizione personale, si trarranno nel relativo capitolo informazioni dettagliate sull'efficacia dell'azione, ovvero sulla ricaduta dell'azione abitativo-riabilitativa sul benessere e le abilità degli utenti.

III – L'ANALISI DELL'EFFICIENZA DELL'AZIONE

Peculiarità de “Il Portico S.C.S.”, come illustrato, è quella di promuovere al suo interno una filiera riabilitativa-abitativa che porta il soggetto a rendersi sempre più autonomo nella gestione dell’abitazione nella sua quotidianità. Questa evoluzione sembrerebbe essenzialmente fornire quindi una risposta di tipo sociale: essa aumenta il benessere del soggetto e crea maggiore equità ed integrazione sociale. Tuttavia dare questa interpretazione sarebbe alquanto limitativo. Vediamone i motivi attraverso un’interpretazione economico-efficientistica.

In primo luogo, la filiera riabilitativa-abitativa garantisce l’uscita di soggetti che hanno acquisito maggiori abilità nella gestione dell’abitazione, liberando così posti per nuova utenza presso le Comunità Terapeutiche, le Comunità Alloggio e i Gruppi Appartamento Protetti. L’impatto di una cooperativa sociale sul suo territorio va innanzitutto valutato guardando al numero di soggetti cui essa rivolge la sua azione, e ammettendone la coerenza con la programmazione locale e regionale, questo può semmai crescere solamente a due condizioni: l’aumento del numero di strutture simili, oppure la realizzazione di nuove strutture con caratteristiche diverse e quindi l’innovazione dell’offerta riabilitativa-abitativa. Mentre nel primo caso si osserva un continuo proporzionale aumento dei costi dell’erogazione del servizio (poiché ogni utente in più ha sempre lo stesso costo di alloggio+vitto+cura da parte del personale), nel secondo caso si dovrà sostenere un costo fisso iniziale ulteriore (l’acquisto o l’affitto della nuova struttura), ma un costo variabile (costo del personale soprattutto) inferiore qualora le tecnologie applicate permettano di realizzare strutture per soggetti sempre più indipendenti. Questo è il caso de “Il Portico S.C.S.”, che quindi concilia la crescita dimensionale e nel numero di beneficiari con una crescita attesa dei costi meno che proporzionale. Indipendentemente dall’andamento di questi ultimi, comunque, il primo effetto della filiera riabilitativa-abitativa può essere riscontrato nella maggiore risposta ai bisogni e nel numero crescente di beneficiari serviti.

Secondo aspetto da considerare, la filiera riabilitativa-abitativa prevede una diversificazione dei servizi cui è correlata una diversificazione dei costi delle strutture ed una riduzione degli sprechi di risorse qualora i soggetti venissero mantenuti in strutture ad intensità assistenziale 24h anche quando essi sono autonomi. Come anticipato al punto precedente, alcuni degli utenti della cooperativa sociale trovano nel corso del tempo dei miglioramenti nelle abilità acquisite e nella capacità di autonomia gestionale dell’appartamento. Qualora essi venissero tenuti nella struttura residenziale iniziale, il costo sarebbe elevato (personale che si occupa anche di attività che i soggetti stessi potrebbero svolgere) e non si sfrutterebbe una risorsa e fonte di risparmio interna: l’abilità dell’utente. Il passaggio alla nuova struttura risulta quindi una scelta efficiente poiché permette di meglio bilanciare i costi con la produttività del soggetto.

Terzo aspetto, che rappresenta il fulcro del presente studio, il passaggio a strutture sempre più autonome che vedono la presenza di un numero inferiore di ore lavoro da parte del personale interno e di servizi riabilitativi da parte del personale esterno comunque comporta certamente variazioni di costo per la pubblica amministrazione, che supporta attraverso le convenzioni le varie strutture residenziali. Questa analisi sembrerebbe ovvia e quindi non d’interesse scientifico e di precisa quantificazione. Tuttavia, è interessante dimostrare quali sono gli effettivi risparmi di spesa per la pubblica amministrazione generati dal passaggio del soggetto da una struttura all’altra, quantificando gli stessi non solo in termini di convenzione, ma anche di costi indiretti da personale di supporto. E inoltre, è

interessante verificare se il passaggio può supportare una funzione distributiva nella cooperativa sociale: risorse economiche che finanziano l'attività in uno dei centri e professionalità create in sede possono garantire la realizzazione di un servizio aggiuntivo (quello degli appartamenti autonomi) finanziato direttamente dagli utenti. Cosicché la solidarietà si manifesti anche a livello inter-strutturale.

Entrando nello specifico di questa analisi, la quantificazione dell'efficienza dell'azione viene focalizzata soltanto sull'Ulss 16. Ad essa appartengono infatti la maggior parte dei soggetti, con essa vengono realizzate la quasi totalità delle convenzioni, e infine è opportuno dal punto di vista scientifico portare informazioni relative ad un territorio omogeneo e quindi quantificare in modo specifico e non generico l'impatto costi-benefici.

Prima tappa dell'analisi è quindi la quantificazione dell'offerta riabilitativo-abitativa. Gli anni di riferimento dell'indagine vanno dal 2001 al 2011, evidenziando ovviamente i costi per gli anni iniziali di sole quelle strutture residenziali che erano già attive.

Emergono così differenze significative nei numeri di persone che hanno avuto accesso alle diverse forme dell'abitare a "Il Portico S.C.S.". La Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta dal 2001 ospita un numero costante di 12 soggetti; la Comunità Alloggio dagli iniziali 6 utenti ospitati nel 2001 vede la costante presenza al suo interno di 8 persone⁴; tra i Gruppi Appartamento Protetti, il numero degli ospiti è stato variabile nel tempo, posizionandosi tra i 3 (presenti nelle strutture Casa Fiesole tra 2001 e 2004 e Casa Amica tra 2007 e 2011), i 4 (in Villa Berta tra 2005 e 2006) e i 6 presso Casa A.m.a. tra 2006 e 2011. Infine, gli Appartamenti Autonomi hanno una capacità ricettiva di 6 posti dal 2009, ma con caratteristiche e tempi diversi; in particolare, casa Fiesole ha visto transitare 4 persone nel complesso dal 2005 al 2011; casa San Gregorio ha coinvolto diversamente 5 persone in totale dal 2009 ad oggi. Per un totale quindi di 9 persone transitate nelle due strutture.

L'impatto complessivo della cooperativa in termini di supporto riabilitativo-abitativo è stato quindi di 88 persone transitate dal 2001 ad oggi. Di queste 68 sono state inserite direttamente in CTRP, 15 direttamente in CA e 5 direttamente nei GAP. Complessivamente, sono state 29 le persone che hanno maturato un'esperienza negli appartamenti: tra di loro il 30% è passato all'Appartamento Autonomo e ciò permette quindi di affermare che il turn-over garantito nelle strutture residenziali può essere considerato un primo indice di efficienza dell'azione riabilitativa dell'equipe.

Se i valori assoluti hanno tuttavia una capacità solo parziale di esprimere il valore aggiunto generato dalle strutture de "Il Portico S.C.S.", è la valutazione della loro rilevanza comparata rispetto all'offerta riabilitativa-abitativa complessiva sul territorio di competenza a poter meglio esprimere l'impatto a livello locale della cooperativa sociale. In particolare, da una mappatura di questo tipo di servizi a livello di Ulss 16 di Padova si evince che:

- 1) "Il Portico S.C.S." copre il 25% dell'offerta totale di alloggi presso C.T.R.P. gestiti sia dal privato sociale che dal pubblico, ovvero copre il 50% della gestione di alloggi in C.T.R.P. nel privato sociale.
- 2) L'impatto de "Il Portico S.C.S." diminuisce quando si considerano le strutture residenziali-riabilitative tipo Comunità Alloggio; considerando infatti le strutture che, al pari di "Abitare il Tempo" erogano servizi 24 ore sul territorio, si vede come solo il 16% dell'offerta di posti

⁴ Come anticipato nel paragrafo di illustrazione de "Il Portico S.C.S.", la capacità ricettiva della Comunità Alloggio è di 10 posti, ma solo 8 sono convenzionati con la Ulss 16 a cui si riferiscono i calcoli, mentre altri 2 sono convenzionati con la Ulss 15 e la regione Calabria e quindi non rientrano nel calcolo effettuato.

alloggio sia di competenza della cooperativa, mentre è forte e alquanto sviluppata a livello locale la presenza di altre cooperative sociali che offrono questo tipo di servizio;

- 3) il ruolo preponderante è invece ricoperto da “Il Portico S.C.S.” quando si passa alle due tipologie di appartamenti; la gestione da parte della cooperativa “Il Portico S.C.S.”, infatti, copre il 56% dell'offerta di alloggi presso Gruppi Appartamento Protetti e il 75% dell'offerta presso Appartamenti Autonomi, laddove le uniche altre strutture presenti sono comunque gestite dal privato sociale.

Proprio il confronto tra questi dati permette di capire la novità della filiera riabilitativa-abitativa realizzata dalla cooperativa sociale. Mentre essa sarebbe solo uno degli attori presenti sul territorio ad offrire servizi di alloggio comunitario e terapeutico, risultando quindi integrativa di una offerta comunque presente, è tuttavia determinante il suo ruolo di apripista e principale offerente di servizi alloggio più autonomi.

3.1. *L'evoluzione dei costi diretti da convenzione e dei costi indiretti per le pubbliche amministrazioni*

Analizzando quindi i costi delle strutture residenziali per la pubblica amministrazione, si deve considerare che:

- (a) il costo totale della struttura per la pubblica amministrazione è composto da due voci: i *costi diretti* sostenuti attraverso la convenzione con la cooperativa sociale ed i *costi indiretti* che derivano dal personale Ulss che segue le persone inserite nelle diverse tipologie di alloggio; mentre dei primi si ha riferimento esplicito nelle convenzioni e quindi la cooperativa stessa ha fornito puntualmente gli importi, dei secondi si conoscono solo il numero di ore settimanali prestate presso le singole strutture da dipendenti della pubblica amministrazione con ruolo diverso (infermieri, medici psichiatri, assistenti sociali) e quindi il loro costo è stato approssimato nell'analisi prendendo a riferimento i tariffari nazionali delle prestazioni socio-assistenziali e dei costi dei medici o dei professionisti per gli anni di riferimento dell'indagine;
- (b) il costo totale della struttura residenziale e quindi l'importo della convenzione variano in base a: il *numero di utenti* inseriti nella struttura (come già visto variabile), la *tipologia di struttura* ed i costi per la cooperativa ad essa realmente associati (con importi progressivamente inferiori passando da comunità terapeutiche a comunità alloggio a gruppi appartamento protetti e ad appartamenti autonomi), considerando che a sua volta il diverso costo della struttura dipende dal *diverso servizio* garantito nella stessa agli utenti;
- (c) il costo del servizio abitativo è totalmente coperto dalla pubblica amministrazione nel caso delle comunità, mentre negli appartamenti *la retta* cade parzialmente o totalmente a carico degli utenti ed è di conseguenza evidente la progressiva decrescita dei costi totali per la pubblica amministrazione. Degli aspetti specifici si tratterà oltre, ma è opportuno già qui osservare come, a decorrere dal 2012, gli utenti delle Comunità Alloggio con patologie psichiatriche abbiano iniziato a compartecipare ai costi della struttura e quindi a coprire parzialmente la retta.

Ciò premesso, l'analisi dei costi riportati nelle convenzioni tra “Il Portico S.C.S.” e la pubblica amministrazione porta ad osservare le seguenti voci a carico della seconda nelle diverse strutture.

- La Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta “La Meridiana” in questi anni ha avuto per la pubblica amministrazione un costo annuo variabile tra i 355mila Euro del 2001 e i 434mila Euro del 2011 (per una media di costo annuo per la pubblica amministrazione di 392.667 Euro), di cui circa la metà riconosciuti a copertura dei costi del personale sostenuti in via diretta dalla cooperativa e poco meno della metà a costi generali per la realizzazione del servizio. La retta giornaliera riconosciuta per il supporto abitativo di ogni utente inserito nella comunità è stata quindi di 89,65 Euro in media nel periodo considerato, con valori minimi nella convenzione 2001/2002 pari a 81 Euro per soggetto e con un adeguamento annuo progressivo per stipula nuove convenzioni e per adeguamento Istat che ha visto la retta aumentare a 99,06 Euro giornalieri nel 2011 (con un aumento del costo nel decennio pari al 20% della retta iniziale). Considerando la pubblica amministrazione il servizio erogato dalla Comunità all’equivalente di un servizio sanitario, rientrando nelle politiche di welfare locali, la stessa prevede anche la non contribuzione assoluta dell’utente, il che porta ad affermare che la retta calcolata sia a carico totale della pubblica amministrazione.
- La Comunità Alloggio “Abitare il Tempo” è stata supportata in questi anni da convenzioni per un costo annuo per la pubblica amministrazione in media di 274mila Euro (cifra minima nel 2003 di 254mila Euro e massima nel 2011 di 290mila Euro, anche se la convenzione del 2001 prevedeva, dato il numero inferiore di utenti, un costo per la pubblica amministrazione di 174mila Euro) di cui ben l’82,6% è rappresentato da costi del personale. Il progressivo adeguamento della convenzione annua risulta dipendere da vari fattori, tra cui il riconosciuto adeguamento Istat e, nel 2011, il mancato riconoscimento del costo dell’affitto attribuito al passaggio della comunità alloggio da una struttura in affitto ad una struttura di proprietà della cooperativa (con conseguente riduzione del costo totale annuo riconosciuto a convenzione). La retta giornaliera per utente di cui si fa carico la pubblica amministrazione, che rappresenta il costo diretto della struttura, non è significativamente diversa da quella applicata nella precedente struttura residenziale, poiché ammonta ad Euro 91,53 in media negli anni di riferimento (valore minimo di 79,52 Euro nel 2001, adeguato negli anni giungendo a Euro 99,24 nel 2011).

Nonostante l’indagine sia riferita al periodo 2001-2011, è interessante osservare come dal 2012 è subentrato un significativo cambiamento nel trattamento della Comunità Alloggio da parte della pubblica amministrazione e si dovranno quindi fare per gli anni futuri calcoli diversi da quelli qui presentati ed applicati. In particolare, le Comunità Alloggio sembrano oggi considerate dalla pubblica amministrazione strutture socio-sanitarie ed è per questo motivo che la stessa ha deciso di imputare all’utente una parte del costo sostenuto. Considerando che in media il reddito massimo dei soggetti inseriti equivaleva alla loro pensione di invalidità⁵ e che la tariffa richiesta dalla pubblica amministrazione all’utente della Comunità varia in base all’Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE)⁶, si arriva a stimare una copertura da parte degli utenti media del 22% del costo

⁵ La pensione di invalidità ammonta in media ad Euro 238.07 base, più 450,78 per l’accompagnamento, più 58.79 Euro mensili per i soggetti con invalidità totale. Tale cifra massima viene qui considerata come tetto soglia per il calcolo della richiesta di contribuzione dalla pubblica amministrazione all’utente.

⁶ L’ISEE rappresenta l’indicatore sintetico della situazione economica del nucleo familiare e viene calcolato in base a: reddito del nucleo familiare, patrimonio posseduto, composizione della famiglia e eventuali situazioni di difficoltà o di disagio. Gli utenti inseriti nella cooperativa sociale sono per lo più persone sole, senza parenti stretti o

mensile del servizio, che comporterà quindi per gli anni futuri un costo netto giornaliero per la pubblica amministrazione pari a 71,40 Euro per utente inserito nella Comunità Alloggio (appunto inferiore rispetto al passato in considerazione del contributo dell'utente).

- Passando ai Gruppi Appartamento Protetti, il costo per la pubblica amministrazione varia sensibilmente; tenendo distinte le tariffe versate per i due gruppi di soggetti che abitano il G.A.P. "Ama" (per i quali i livelli di supporto sono diversi) si osserva che, essendo il numero di utenti molto limitato, il costo totale annuo della struttura varia tra un minimo di 14.862 Euro in media per gli anni di riferimento 2006/2011 nel gruppo più autonomo (due persone) e un massimo di 48 mila Euro per i 4 soggetti a minor autonomia. Particolare era la situazione di Casa Fiesole tra 2001 e 2004, dove nel costo totale medio di 46.700 Euro annui per tre utenti non era compresa la quota di vitto, direttamente a carico dell'utente. Infine, in Villa Berta il costo totale annuo tra 2005 e 2007 è stato di 41.700 Euro circa per i 4 utenti, mentre il costo totale di Casa Amica, ospitante 3 utenti, è stato in media di 46mila euro tra il 2007 ed oggi. Tutti i costi descritti non sono stati tuttavia completamente a carico della pubblica amministrazione, bensì una parte della retta è stata ed è attualmente coperta dall'utente che versa direttamente l'importo alla cooperativa (mediamente 5 euro al giorno, pari al 15/25% della retta giornaliera totale). Il costo per la pubblica amministrazione si limita quindi alla parte restante della retta. Applicando il modello di costo su queste sole quote, si registra che il costo medio per la pubblica amministrazione dell'inserimento di una persona in un appartamento varia tra i 15,36 Euro giornalieri per i soggetti con maggior autonomia del gruppo Casa A.m.a.2, i 23,60 medi registrati nel periodo 2005/2007 a Villa Berta (dove il minor costo è tuttavia da imputare al fatto che l'Ulss sostenesse il costo indiretto dell'affitto e delle utenze)⁷, i 27,87 Euro giornalieri in media per i residenti di Casa A.m.a. coperti da intera retta, e infine i 37,13 giornalieri registrati in Casa Amica in media tra 2007 e 2011.⁸
- Gli Appartamenti Autonomi, infine, non presentano alcun costo diretto a carico della pubblica amministrazione; la retta è interamente versata dall'utente, che si fa carico così di tutte le spese.

A questi valori si aggiungono i costi indiretti sostenuti dall' Ulss 16 nell'inserire presso le diverse strutture residenziali proprio personale:

- La Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta "La Meridiana" prevede che la pubblica amministrazione supporti l'attività della cooperativa sociale con tre tipologie di figure, il cui costo è a carico della Ulss: gli infermieri, impiegati in numero di 6 a tempo pieno e di 2 a tempo parziale; gli assistenti sociali, impiegati contrattualmente per 4 ore in settimana nella cooperativa; i medici psichiatri, impegnati per 9 ore in settimana presso la struttura. Adeguando tali orari ai tariffari nazionali per i medici e l'assistenza socio-sanitaria, e considerando che oltre alle ore di prestazione sono previste retribuzioni a sé anche per la redazione di report e cartelle individuali, si arriva a

nucleo familiare (anche in rispetto dello Statuto della cooperativa) e per questo motivo è considerato in media come reddito del nucleo quello la sola pensione di invalidità del soggetto.

⁷ In particolare, si deve considerare che Villa Berta fosse una struttura della Ulss e che quindi quest'ultima sostenesse indirettamente due tipi di costo: il costo delle utenze, il costo dell'affitto o del mancato affitto a terzi della struttura qualora questa fosse di proprietà dell'ente. Di conseguenza, tra le voci di costo indiretto per l'Ulss di sola Villa Berta si considererà la stima di Euro 800 mensili per affitto + Euro 100 per utenze, che distribuiti sul numero di utenti presenti nell'abitazione comporta un costo indiretto di Euro 10 giornaliero a persona.

⁸ Il costo individuale delle diverse strutture diverge quindi per le descritte differenze di costi fissi e di rette pagate dall'utente, ma anche perché le strutture che accolgono un numero più elevato di persone riescono ad ammortizzare maggiormente i costi del personale e generali.

stimare che la presenza di queste figure in cooperativa ha un costo indiretto per la pubblica amministrazione di oltre 1000 Euro giornalieri, che ripartiti sul numero di utenti in cooperativa equivale a un costo individuale giornaliero di 86,79 Euro. Al costo annuo della convenzioni (che nel 2011 ricordiamo equivaleva a 434mila Euro) vanno quindi sommati per la pubblica amministrazione ulteriori costi indiretti della struttura di 380mila Euro annui.

- La Comunità Alloggio “Abitare il Tempo” non prevede alcuna figura di supporto inquadrata come dipendente dell’Azienda ULSS 16 e di conseguenza in questa struttura residenziale non esistono costi indiretti a carico della stessa.
- I Gruppi Appartamento Protetti prevedono una presenza di supporto da parte dei dipendenti pubblici minima, anche se non assente come accade invece nelle Comunità Alloggio. La presenza di dipendenti pubblici comporta per la pubblica amministrazione costi indiretti di rilevanza marginale, poiché l’impegno si limita a 4 ore al mese di assistenza sociale in una struttura residenziale e a 8 ore al mese in un’altra, più 5 ore all’anno complessivamente di supporto da parte di uno psichiatra nella forma di incontri di gruppo. In media, ciò significa che sostenere l’attività dei Gruppi Appartamento Protetti costa alla pubblica amministrazione approssimativamente soltanto 28,56 euro al giorno in totale, con un costo per singola persona seguita che varia da 2,06 Euro al giorno in Casa A.m.a. (dove la presenza dell’assistente è inferiore) a 5,39 Euro al giorno in Casa Amica (dove l’assistente sociale presta più ore di affiancamento), con un costo che ripartito sul totale presenti nelle strutture (9 persone nel 2011) ha il peso di soli 3,17 Euro al giorno.
- Gli Appartamenti Autonomi, come più volte anticipato, non determinano alcun costo, nemmeno indiretto, per la pubblica amministrazione. La retta degli utenti copre infatti i costi sostenuti dalla cooperativa, o quantomeno una parte di essi, senza comportare alcuna presenza di dipendenti pubblici ma lasciando gli operatori della cooperativa quale sole figure di supporto.

Con riferimento a quanto appena sollevato, preme fare una riflessione non pertinente con il calcolo dei costi e benefici netti per la pubblica amministrazione sin qui presentato, ma sul quale si rifletterà oltre. In particolare, se gli appartamenti in oggetto tendono ad essere il frutto delle donazioni di famigliari di utenti o di terzi, la retta pagata dovrebbe quantomeno coprire le uscite della cooperativa per le prestazioni di supporto erogate. Le principali voci di costo dei dipendenti della cooperativa che periodicamente supportano il benessere degli utenti concernono 2 ore al mese prestate da uno psicologo per ogni singola persona, 4 ore in settimana prestate da un educatore per un costo indiretto totale in media di 9,80 Euro giornalieri per persona. Considerando che la retta mensile pagata varia tra i 213,60 ed i 303,85 Euro, si evince già da qui come il prezzo giornaliero pagato sia rispettivamente di soli 7,12 e 10,13 Euro che coprono quindi a malapena il costo del personale di supporto. Considerando che la tariffa degli Appartamenti Autonomi prevede per contratto che la retta pagata copra una parte dell’affitto delle strutture non donate e le utenze, oltre che alla reperibilità al cellulare del responsabile, si evince che il costo effettivo non è comunque coperto interamente dalla retta e ci si chiede come allora la cooperativa faccia a sostenere questo servizio. Di ciò si terrà conto nel prosieguo delle elaborazioni.

3.2 Il calcolo del beneficio netto

La quantificazione del beneficio economico generato per la pubblica amministrazione dalla filiera riabilitativa-abitativa promossa da “Il Portico S.C.S.” può essere realizzata innanzitutto guardando al risparmio presunto progressivo di un singolo soggetto che transita tra le strutture e di conseguenza calcolando il beneficio complessivo dell’attività promossa in questi anni dalla cooperativa sociale.

Esprimiamo visivamente i passaggi come in figura 3.1.

Figura 3.1 – I costi della filiera riabilitativa-abitativa per la pubblica amministrazione (media 2001-2011)



La figura riporta le voci di costo giornaliero diretto (la retta coperta dalla pubblica amministrazione al netto della parte che poi viene prelevata dall’utente in caso di parziale contribuzione) ed indiretto (il costo del personale dipendente impiegato presso le strutture residenziali) per ogni struttura. Come si osserva, il costo diminuisce progressivamente, ma con variazioni diverse, come già descritto, tra quota diretta e indiretta.

Sommando le voci (Fig.3.1), si arriva a sostenere che:

- Il costo medio individuale per la pubblica amministrazione per un soggetto inserito in Comunità Terapeutica è di 176,44 Euro al giorno
- Il costo medio individuale per la pubblica amministrazione per un soggetto inserito in Comunità Alloggio è di 91,53 Euro al giorno
- Il costo medio individuale per la pubblica amministrazione di un soggetto inserito in un Gruppo Appartamento Protetto è di 29,16 Euro al giorno
- Il costo è nullo quando la persona acquisisce la piena autonomia nell’Appartamento Autonomo.

Facendo alcune ipotesi di passaggio della persona da una struttura all'altra, si osserva che:

- Quando l'autonomia raggiunta è minima e il soggetto viene inserito dalla Comunità Terapeutica alla Comunità Alloggio, comunque si registra già un risparmio di Euro 84,91 al giorno, per un risparmio annuo di oltre 30.992 Euro per la pubblica amministrazione per ogni soggetto passato dall'una all'altra struttura;
- Quando l'autonomia raggiunta è media e la persona riesce con il tempo a passare dalla Comunità Terapeutica al Gruppo Appartamento il risparmio totale per la pubblica amministrazione è di 147,28 Euro al giorno, per un risparmio annuo di circa 53.760 Euro per la pubblica amministrazione;
- Quando l'autonomia raggiunta è massima e la persona riesce con il tempo a passare dalla Comunità Terapeutica all'Appartamento Autonomo la pubblica amministrazione risparmia l'intero costo iniziale di Euro 176,44 al giorno, equivalente nell'anno a ben 64.400 Euro per ogni persona uscita dalla Comunità e resa indipendente nella gestione dell'abitazione.

Cosa è stato realmente fatto risparmiare dalla filiera riabilitativa-abitativa-riabilitativa de "Il Portico S.C.S."?

A questa domanda è possibile rispondere raccogliendo i dati sulle singole persone transitate nella cooperativa e sui percorsi da esse effettuati e interpretando gli stessi in due modi: (i) analizzando casi comparati di persone che sono transitate tra le varie strutture per spiegare anche con uno sguardo qualitativo cosa accade; (ii) analizzare tutti i costi sostenuti nei vari anni ed i risparmi generati quando le persone hanno compiuto i passaggi per arrivare ad individuare il risparmio complessivo.

Tabella 3.2 – Le persone transitate nelle strutture

La persona	La sua storia	Il suo beneficio/costo
<p>Giovanna</p> 	<p>E' la persona inserita più rappresentativa della filiera riabilitativa-abitativa poiché passata dalla CTRP de "Il Portico S.C.S." al Gruppo Appartamento e infine all'Appartamento Autonomo. Come lei hanno fatto simili percorsi altre 5 persone.</p> <p>Simili percorsi positivi di filiera sono stati seguiti da altre due persone, che tuttavia sono state utenti inizialmente della CA, per poi passare a GAP e AA.</p>	<p>Oggi, Giovanna costa alla pubblica amministrazione 64.400 € in meno all'anno rispetto al momento in cui è entrata in CTRP.</p> <p>Se lei è entrata in CTRP già nel 2001 e la sua permanenza media presso ciascuna struttura è stata di 2.5 anni, si arriva a stimare che la filiera riabilitativa-abitativa ha fatto risparmiare alla Ulss in totale sui dieci anni € 375.612.</p> <p>E tali benefici si riproducono per le cinque persone come lei, anche se con tempi magari leggermente diversi per i vari passaggi tra una struttura e l'altra.</p> <p>Le persone transitate dalla CA anziché dal CTRP fanno invece rilevare oggi un risparmio annuo</p>

		rispetto alla struttura iniziale di € 33.408 per un calcolo medio nel percorso fatto nella cooperativa di € 276.794
<p>Sebastiano</p> 	<p>Il passaggio compiuto tra strutture è quello diretto dalla Comunità Terapeutica al Gruppo Appartamento Protetto.</p> <p>Nel caso di Sebastiano, come in quello di altri 4 utenti, l'autonomia o scelte diverse hanno portato successivamente all'uscita dalla struttura e in particolare a rientrare nella propria famiglia o avere comunque una casa propria.</p> <p>Nel caso di 4 utenti, invece, l'inserimento è ancora presso l'ultima struttura, ossia in GAP</p>	<p>Essendo uscito dalla struttura, Sebastiano oggi permette alla Ulss un risparmio annuo equivalente a quello di Giovanna, ma il suo percorso è stato ancora migliore, poiché si è saltato un passaggio intermedio. Il risparmio totale stimato per Sebastiano su dieci anni è stato in totale di oltre 461.987 € per gli anni di riferimento.</p> <p>Per chi è ancora in Gruppo appartamento, il risparmio annuo dell'essere in questa struttura anziché in CTRP è di 53.757 € per utente, che significa che un percorso medio su 8 anni con i diversi passaggi ha comportato per la Ulss un risparmio individuale di circa 268.800 €</p>
<p>Antonella</p> 	<p>Non tutti riescono a compiere passi avanti, qualcuno deve tornare indietro e una di queste è Antonella, che è andata in strutture residenziali più autonome, inizialmente, per poi tornare in strutture più protette.</p> <p>Come Antonella, sono altri 2 gli utenti che sono dovuti tornare in</p>	<p>Il risparmio dell'inserimento di Antonella è quindi diminuito di molto nel passaggio centrale compiuto, ma poi si è ridotto a causa del ritorno in struttura più costosa per la Ulss. Ciò non significa tuttavia costi anziché risparmi per la Ulss. Solo in un caso vi è stato il ritorno in CTRP e quindi il risparmio si è limitato a 53.757 € per il solo periodo di transizione. Nel caso di Antonella, invece, il risultato è più positivo e stimato sugli anni di riferimento in 205.500 €</p>
<p>Guido</p>	<p>E' un utente arrivato a "Il Portico S.C.S." dopo altre esperienze presso diverse strutture residenziali pubbliche o private e inserito in una sola struttura senza ancora aver cambiato.</p>	<p>Il risparmio per la Ulss è effettivo, poiché comunque "Il Portico S.C.S." ha permesso con le proprie strutture un avanzamento nella filiera riabilitativa-abitativa. Tuttavia, il calcolo non può essere preciso</p>



Come lui, sono altre 8 le persone che provengono da esperienze in altre strutture non della cooperativa, anche se solo 6 sono ancora attualmente nella stessa struttura, mentre due sono tornate a casa propria e una è defunta.

poiché non si conoscono i costi delle strutture esterne da cui l'utente proveniva. Assumendo tuttavia che tale costo sia uguale a quello delle strutture della cooperativa, si arriva a calcolare un risparmio medio del percorso di questi utenti di circa 269.000 € Gli utenti come Guido verranno quindi calcolati come beneficio teorico

Sommando ai casi descritti anche le rimanenti situazioni con particolari diversità, si evince che la filiera riabilitativa-abitativa promossa da “Il Portico S.C.S.” genera risparmi di lungo periodo alquanto significativi e che sono stati calcolati secondo le seguenti formule:

Risparmio per individuo che segue la filiera

Se inizialmente in CTRP = $[(\text{Costo CTRP}-\text{costo CA}) \times \text{nr.anni in CA}] + [(\text{Costo CTRP}-\text{costo GAP}) \times \text{nr.anni in GAP}] + [(\text{Costo CTRP}-\text{costo AA}) \times \text{nr.anni in AA}]$

dove il risparmio per ogni periodo si annulla se l'utente non è transitato per quella struttura e dove il costo AA è per la Ulss pari a zero come già osservato

Ma se inizialmente inserito in CA = $[(\text{Costo CA}-\text{costo GAP}) \times \text{nr.anni in GAP}] + [(\text{Costo CA}-\text{costo AA}) \times \text{nr.anni in AA}]$

E così via per gli altri casi rappresentati

Risparmio totale sui 29 soggetti inseriti di cui analizzato

= \sum risparmi per individuo

che esprime la sommatoria di tutti i casi

Calcolando tutte le varie situazioni si arriva a valutare che la filiera riabilitativa-abitativa ha fatto risparmiare alla Ulss in totale in questi 10 anni

8.381.250 Euro quando si includono tutti i 29 utenti, compresi quelli che hanno generato risparmi stimati passando da altre strutture esterne a “Il Portico S.C.S.”

6.474.710 Euro quando si considerano i soli 20 utenti che hanno fatto passi avanti nella filiera utilizzando sole strutture de “Il Portico S.C.S.”.

3.3. Altre considerazioni sui costi e benefici economici

Il modello sin qui applicato può essere oggetto di qualche domanda aperta e di qualche riflessione ulteriore. Cerchiamo qui di rispondere a quanto più frequentemente viene in mente a chi scrive in qualità di ricercatore.

I] Il modello non considera un'altra voce di costo per la pubblica amministrazione che caratterizza invece il rapporto con i soggetti svantaggiati: la pensione di invalidità o il reddito minimo di garanzia

erogati. In effetti questa risorsa è la fonte reale per cui la maggior parte dei soggetti inseriti negli Appartamenti Autonomi riesce poi a sostenere direttamente il pagamento della retta richiesta dalla cooperativa sociale per il servizio offerto. Quindi si tratta comunque di un costo per la pubblica amministrazione? La risposta è no, o meglio il costo è omogeneamente sostenuto dalla pubblica amministrazione indipendentemente dalla struttura residenziale in cui la persona è inserita e quindi non viene ad influenzare assolutamente il calcolo del risparmio netto generato dal passaggio da una abitazione all'altra. La persona percepisce sempre il reddito di garanzia (nella cifra massima di 405 Euro mensili netti) o la pensione di invalidità (nell'importo massimo di 747 Euro mensili). Nel caso di Comunità Terapeutica lo risparmia completamente, nel caso di Comunità Alloggio dal 2012 lo versa in parte alla pubblica amministrazione come compartecipazione alla retta, nel caso di Gruppi Appartamento Protetti il reddito della persona si decurta di 5 Euro al giorno in media versati alla cooperativa sociale per copertura parziale del costo della struttura (per un totale di 150 Euro al mese circa), nel caso di Appartamenti Autonomi la persona versa alla cooperativa sociale una retta mensile variabile (213 Euro in Casa Fiesole e 303,85 in Casa San Gregorio) che viene ovviamente attinta dal suo reddito personale. Di conseguenza, solo nel caso della Comunità Alloggio, come prima calcolato, si ha una retta netta inferiore per la pubblica amministrazione, ma nessun cambiamento per quanto riguarda le uscite reali da pensione o reddito di garanzia.

II] In correlazione al punto precedente, è possibile comunque notare che mentre i soggetti inseriti nelle strutture residenziali a maggior assistenza ricevono un servizio totalmente gratuito, per gli altri ci sono pagamenti di diversa forma e importo. Inoltre, la stessa cooperativa copre diversamente i suoi costi con gli importi versati dalla pubblica amministrazione di cui a convenzioni e con le rette versate dagli utenti. Questi diversi trattamenti danno luogo ad un duplice effetto: innanzitutto, le persone pagano diversamente a seconda non solo delle capacità economiche ma anche delle abilità e necessità diagnosticate di supporto; di conseguenza, la cooperativa sociale può distribuire le sue entrate (prevalentemente quelle dalle rette Ulss e in secondo luogo dagli utenti) su voci di spesa diverse, di personale e gestione, e per le diverse strutture. Questi effetti rientrano in quello che in economia possiamo definire effetto distributivo.

Effetto distributivo:

La cooperativa sociale "Il Portico S.C.S." ottiene nel complesso: importo convenzioni per la Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta + importo convenzioni per la Comunità Alloggio + importo convenzioni per i Gruppi Appartamento Protetti + quote pagate dagli utenti per i Gruppi Appartamento Protetti + quote pagate dagli utenti per gli Appartamenti Autonomi e tali cifre permettono di pagare il personale (educatori, amministrazione, psicologi, ecc.) e le spese di gestione ordinaria e straordinaria delle strutture residenziali. Considerando che la convenzione annua per individuo in Comunità Terapeutica è di 32.722 Euro e di poco si discosta la convenzione annua per persona in Comunità Alloggio (33.400 Euro in media), queste somme permettono di coprire parte dei costi amministrativi e di personale tale da tenere molto più basse le rette annue richieste alle pubbliche amministrazioni e agli utenti nei Gruppi Appartamento Protetti (12.000 Euro a titolo di esempio in Casa A.m.a.1) e soprattutto quelle richieste agli utenti negli Appartamenti Autonomi (dove la retta individuale annua variabile tra i 2.400 e i 3.646 Euro non coprirebbe probabilmente il costo reale per la cooperativa sociale considerando che essa include la quota rilevante dell'affitto).

Inoltre, il secondo effetto è quello della solidarietà tra utenti:

Se è vero che le quote versate coprono i servizi strettamente ricevuti, è vero che attraverso le scelte della pubblica amministrazione si sta realizzando un effetto redistributivo, erogando più trasferimenti (l'intera pensione di invalidità) ai soggetti con problemi più gravi e residenti nelle comunità terapeutiche e chiedendo più contribuzione e quindi erogando meno trasferimenti (parte restante della pensione di invalidità al netto delle quote restituite alla cooperativa o alla pubblica amministrazione) agli utenti delle altre strutture e in maniera quasi proporzionale alla gravità del loro svantaggio.

In conclusione è possibile affermare che l'effetto distributivo comporta sia solidarietà tra tipologie di utenti che accedono a strutture residenziali diverse, che possibilità per la cooperativa di produrre più servizi (ad esempio appartamenti autonomi a prezzo ridotto) grazie alle maggiori risorse generate da altri servizi, ovvero teoricamente di coprire con una parte di entrate riconosciute dalla pubblica amministrazione per un centro anche parte delle uscite sostenute per le altre strutture. Non si tratta di un difetto di forma, ma al contrario di un'efficiente opportunità, come l'abbiamo definita, distributiva o redistributiva.

III] Il punto precedente ha definito la funzione distributiva realizzata dalle cooperative sociali come un modo per erogare più servizi gestendo le risorse in modo diverso, ad esempio applicando la discriminazione di prezzo o sfruttando alcune entrate per generare nuove aree di intervento. La funzione distributiva è in generale supportata anche dalla presenza di risorse gratuite nelle cooperative sociali, come il lavoro volontario, gli straordinari non retribuiti e non recuperati spesso erogati dai lavoratori ordinari, le donazioni da cittadini.

“Il Portico S.C.S.” rileva al suo interno la presenza di una forma particolare di risorse: la donazione di beni mobili ed immobili che vengono quindi utilizzati poi per la gestione dell'ordinaria attività abitativa. L'aspetto è molto interessante per due ragioni. Innanzitutto, se la cooperativa riesce ad attrarre queste donazioni è grazie ad un rapporto di fiducia e di trasparenza che si instaura tra la stessa e la comunità di appartenenza. Studi sul tema del rapporto tra cooperazione sociale (o non profit in generale) e comunità locale dimostrano come queste organizzazioni si differenzino dalle altre organizzazioni perché generano anche nelle comunità di riferimento comportamenti più collaborativi, altruistici, e solidali rispetto a quanto mediamente accadrebbe. Innanzitutto, la cooperativa sociale è vincolata alla distribuzione dei profitti; essa ha un chiaro obiettivo sociale e quindi dimostra di far prevalere l'altruismo e la massimizzazione del benessere collettivo su qualsiasi obiettivo di profitto e di interesse individualistico o opportunistico. Inoltre, la comunità (con volontari, lavoratori, cittadini, utenti) è coinvolta nella base sociale, negli organi di amministrazione, o quantomeno in momenti di comunicazione, confronto e processi decisionali; incentivando così la partecipazione attiva della comunità. E ancora, la cooperativa sociale segue una trasparente comunicazione e certificazione delle sue attività ed obiettivi, attraverso rendicontazioni come i bilanci sociali, con le certificazioni di qualità, con i siti web e gli eventi per la diffusione della conoscenza. Infine, al suo interno la cooperativa sociale gode della presenza di persone motivate intrinsecamente e dalle spiccate preferenze sociali e altruistiche: dai volontari ai soci, dai lavoratori ordinari ai dirigenti. Sono tutti questi elementi –come dimostrano le ricerche empiriche e gli studi di settore in generale– a generare fiducia. Non solo né prevalentemente controllo diretto dell'operato e partecipazione alle decisioni, quindi, ma fiducia nella gestione e nei risultati attesi. Questi rapporti riescono a raccogliere dalla comunità locale beni e risorse

in genere che spesso rimarrebbero inutilizzati o sottoutilizzati (si pensi al tempo dei volontari o alle risorse economiche altrimenti tesaurizzate) generando benefici generali quindi per l'economia, ma soprattutto permettendo di disporre di più risorse nella gestione dell'attività della cooperativa.

Da qui il secondo elemento interessante. Grazie alle donazioni di immobili o alla concessione degli stessi a canoni di locazione contenuti, la cooperativa sociale può: (1) aumentare il numero di posti per l'accoglienza degli utenti, ampliando l'offerta di AA, con effetto positivo sulla riduzione della marginalizzazione sociale dei soggetti svantaggiati e sull'impatto quantitativo dell'attività; (2) oppure ridurre le tariffe degli utenti in AA, poiché il costo della struttura non incide più (o incide meno) sulla gestione e la cooperativa sociale, non interessata a realizzare margini di profitto, abbassa quindi le rette pagate dagli utenti.

Ancora una volta, siamo di fronte ad effetti distributivi importanti che sono una corretta gestione da parte della cooperativa sociale e una condivisione solidale da parte della comunità possono sostenere.

IV – L'ANALISI DELL'EFFICACIA DELL'AZIONE

Per efficacia si intende la capacità dell'organizzazione di raggiungere la sua *mission*, o più dettagliatamente la capacità di promuovere servizi di qualità che soddisfino le esigenze degli *stakeholder* principali di riferimento. Come premesso nella parte metodologica, l'efficacia dell'azione di "Il Portico S.C.S." deve essere valutata prevalentemente indagando i livelli di benessere raggiunti dagli utenti inseriti nelle strutture residenziali ed adottando metodi scientifici già testati come i costrutti validati ed i questionari.

Di seguito si presentano i risultati dell'indagine empirica realizzata intervistando alcune delle persone inserite presso le varie strutture afferenti alla cooperativa sociale. In particolare, al fine di valutare se i soggetti attualmente residenti negli Appartamenti Autonomi e nei Gruppi Appartamento Protetti abbiano raggiunto una maggiore autonomia e quindi abbiano beneficiato di una crescita personale e in termini di abilità nel percorso interno alla cooperativa sociale, si è deciso di intervistare anche soggetti presenti nelle altre strutture residenziali. Essi serviranno da benchmark per calcolare gli esiti del percorso riabilitativo ed abitativo e per giudicare quindi i livelli comparati di autonomia raggiunta.

Il campione degli intervistati è stato di 23 persone. Guardando alle loro caratteristiche socio-demografiche si rileva come il campione sia composto in egual proporzione da uomini (12) e donne (11); l'età media risulta di 48 anni, anche se ben il 45,5% ha più di 50 anni (una sola persona più di 60), solo due persone (il 9% del totale) hanno meno di 40 anni e le restanti tra i 40 ed i 50; il titolo di studio è abbastanza diversificato: 11 persone (cioè il 47,8%) hanno conseguito il diploma di scuola dell'obbligo, 6 intervistati sono in possesso di qualifica professionale (26,1%) e altrettante hanno un diploma di scuola media superiore. La quasi totalità delle persone intervistate non è coniugata (solo un intervistato lo è) né ha figli (sono tre le persone con figli).

Avendo scelto di diversificare il campione degli intervistati per tipologia di struttura residenziale, si ha che 5 sono gli utenti residenti nella Comunità Terapeutica (CTRP d'ora in avanti), 3 abitano attualmente nella Comunità Alloggio (CA), 9 sono i residenti nei Gruppi Appartamento Protetti (GAP) e 6 gli intervistati degli Appartamenti Autonomi (AA). Dati questi numeri di per sé ridotti, alcune della analisi che seguono non presenteranno soltanto i valori medi, ma illustreranno anche specifici casi per identificare in maniera scrupolosa i percorsi e la soggettività di percezione degli stessi. Inoltre, è interessante (e necessario per alcune considerazioni e differenze che emergeranno) tenere presente che le persone che abitano nelle diverse strutture presentano anche caratteristiche socio-demografiche leggermente diverse: nella CTRP è più frequente la presenza di persone con titolo di studio inferiore (80%), l'unica persona che ha avuto un'esperienza matrimoniale abita attualmente in CA, l'età media si abbassa leggermente per i soggetti residenti in CTRP o in GAP; non si rilevano invece differenze significative di genere, poiché anche negli AA vi è perfetto equilibrio tra uomini e donne intervistati.

Il primo dato di rilievo cui guardare per capire se i soggetti residenti in strutture diverse sono anche diversamente soddisfatti della loro vita attuale è proprio relativo alla dichiarazione che su questo aspetto hanno dato gli intervistati. A questa domanda il campione ha risposto assegnando un punteggio medio di 5,05 su scala da 1 a 7. Se il giudizio sembra positivo, in realtà esso sottende percezioni significativamente diverse tra gli utenti delle varie strutture: i residenti in CTRP assegnano alla propria soddisfazione per la vita attuale un giudizio medio di 3,50, quelli in CA di 4,67, mentre i valori

giungono a 5,44 nei GAP e a 5,67 negli AA, dimostrando un proporzionale aumento della propria soddisfazione mano a mano che si raggiungono livelli superiori di autonomia e nel passaggio quindi tra strutture residenziali. I dati medi sono inoltre influenzati dalla presenza di due persone scontente della propria vita residenti in CTRP e dal 66,7% di residenti degli AA che si dichiarano molto soddisfatti della vita attuale assegnando punteggi di 6 o 7, come a significare che la filiera residenziale promossa dalla cooperativa sociale renda in prima analisi soddisfatti della propria vita.

A conferma di ciò, anche i dati sulla felicità espressa: se il giudizio medio su scala da 1 a 7 dei residenti in CTRP è di 3, questo aumenta a 4,3 quando si passa alla CA, a 4,9 nei GAP e a 5,3 negli AA e simile è la percezione e l'andamento della percezione quando si chiede di giudicare la propria felicità confrontandosi con propri coetanei in altre situazioni (con giudizi espressi rispettivamente di 2,7 e a seguire 3,3 quindi 4,3 e 5,0 ad indicare i primi una felicità percepita inferiore agli altri e poi uguale o addirittura leggermente superiore).

Il benessere degli utenti è espresso poi in maniera più puntuale nella scala del benessere psicologico di Warwick-Edinburg (Tabella 4.1). Espressa la stessa su 13 item, il primo dato riassuntivo del benessere è dato dalla sommatoria dei valori assegnati. Pur esprimendo questo valore soltanto un benessere psicologico generico, è interessante notare come, considerando tutti i 13 item, le persone che dichiarano maggiori livelli di benessere totale sono quelle residenti nei Gruppi Appartamento Protetti e negli Appartamenti Autonomi, mentre la sommatoria di benessere è decisamente inferiore per i soggetti presso il CTRP e soprattutto presso le Comunità Alloggio. Ridotta la scala ai 12 item adottati nella versione italiana del costrutto di Letizia Baldussi (2008), si confermano i precedenti risultati e in particolare, su un range tra 12 e 60, il livello di benessere psicologico è più che buono (raggiungendo quasi un 40) in GAP e AA, ma scende significativamente pur attestandosi su livelli discreti di benessere, per gli utenti del CTRP (34.60) e soprattutto della CA (33.01).

Tabella 4.1 Il benessere degli utenti secondo il costrutto Warwick-Edinburg (val. medi su scala da 1 a 5)

Abitazione	CTRP	CA	GAP	AA	Totale
Mi sono sentito ottimista circa il futuro	2,80	2,00	3,00	3,50	2,96
Mi sono sentito utile	3,40	2,67	3,78	3,83	3,57
Mi sono sentito rilassato	2,60	3,00	3,00	3,67	3,09
Mi sono sentito interessato alle altre persone	3,50	2,67	3,56	3,17	3,32
Ho avuto energia in avanzo	2,60	3,00	2,56	2,50	2,61
Ho affrontato bene i problemi	3,40	3,00	3,78	3,00	3,39
Mi sono sentito bene con me stesso	2,60	3,67	3,50	4,00	3,45
Mi sono sentito vicino alle altre persone	3,80	2,67	3,67	3,17	3,43
Mi sono sentito sicuro	2,60	3,67	3,22	2,83	3,04
Ho avuto idee chiare	2,20	2,33	3,25	3,50	2,95
Mi sono sentito amato	3,00	3,00	3,78	3,17	3,35
Sono stato interessato in cose nuove	3,20	2,00	3,44	3,17	3,13
Mi sono sentito allegro	2,40	2,00	3,33	3,33	2,96
Somma totale	38,10	35,68	43,87	42,84	41,25
Somma su 12 item (escluso il nr.4)	34,60	33,01	40,31	39,67	37,93

Articolando il benessere psicologico nelle sue sottocomponenti, è da tenere presente che la domanda chiedeva quante volte nell'ultimo mese gli intervistati hanno provato certi sentimenti e certe sensazioni (si veda l'elenco nella prima colonna), con distribuzione delle risposte su scala da 1 a 5 dove 1 stava per "mai" e 5 per "sempre". Come riportato in tabella, i valori medi tendono ad attestarsi intorno al 3, che significa "qualche volta", ma le differenze fra strutture e tra item di risposta sono significative. In generale, sono molte le persone che affermano di essersi sentite spesso utili, bene con se stesse, vicine alle altre persone, amate e capaci di affrontare bene i problemi. Meno frequenti sono gli stati di allegria, di energia e di ottimismo, e talvolta le idee sono per alcuni poco chiare.

Guardando alle differenze tra strutture, se, come il valore della sommatoria ha messo in luce, nella maggior parte dei casi i valori più alti di benessere psicologico si registrano tra gli utenti dei Gruppi Appartamento Protetti, ci sono tuttavia alcuni dati interessanti che emergono dal confronto tra strutture. Innanzitutto, gli utenti del CTRP accusano di sentirsi poche volte rilassati e bene con se stessi e di avere poche volte le idee chiare, ma hanno una spiccata sensibilità per sentirsi vicini e interessati alle altre persone. I residenti in Comunità Alloggio hanno metodicamente un minor benessere psicologico degli altri, ma tuttavia sembrano avere più frequentemente sufficiente energia e si sentono più spesso sicuri. I residenti dei GAP dichiarano inferiori livelli di energia in avanzo, ma spiccano per gli elevati livelli di benessere rispetto alla capacità di affrontare bene i problemi, al sentirsi amati ed interessati a cose nuove. Infine, i soggetti con massima indipendenza, quelli in Appartamento Autonomo, risultano molto più ottimisti degli altri, si sentono molto utili e bene con se stessi, anche se l'autonomia nella gestione dell'appartamento li porta a sentirsi talvolta più insicuri e con energie ridotte. La presenza o meno di operatori può quindi almeno in parte spiegare alcuni di questi scostamenti, poiché da un lato influenza il grado di autostima, ma dall'altro accentua i problemi che i soggetti si trovano ad affrontare quotidianamente e il senso di sicurezza percepita.

Le osservazioni emerse sono coerenti con il secondo costrutto utilizzato per descrivere il benessere, la "Core-self evaluations esteem", che analizza il senso di sé e, utilizzando affermazioni prevalentemente negative, l'eventuale incapacità e debolezza delle persone. Guardando alla somma degli item (dove i reverse -ossia le affermazioni negative- sono stati riadattati invertendone il senso e quindi il peso come da nota alla tabella), si identifica come ancora una volta il maggior benessere sia dichiarato dagli utenti dei GAP (Tabella 4.2 con somma di 24,24 in media rispetto a punteggi medi inferiori di almeno 5 punti e su range tra 8 e 40). Anche per questo costrutto, i dati più significativi emergono tuttavia nell'analisi per singoli item. Guardando ai dati medi dell'intero gruppo di intervistati (colonna dei totali) i punteggi risultano indicare ancora un discreto benessere e auto-valutazione, con spiccato accordo sul fatto che complessivamente gli intervistati si sentono soddisfatti di se stessi e riescono a fare le cose quando ci provano. Più dettagliatamente, nei Gruppi Appartamento gli utenti sono molto soddisfatti delle loro capacità (media di 4,33 contro 3,2 in media nelle altre strutture rispetto al riuscire a fare le cose e di soli 2,33 contro 3,40 nell'aver dubbi nel fare le cose) e affermano più degli altri di essere loro a "determinare ciò che succederà nella propria vita". A sentirsi più frequentemente depressi sono gli utenti del CTRP, ad avere minor autostima e sentire di non valere niente quando falliscono sono gli utenti delle Comunità Alloggio, mentre negli Appartamenti Autonomi si registra la massima soddisfazione personale.

Tabella 4.2 Componenti della Core-self evaluation esteem sul benessere degli utenti (val.medii su scala da 1 a 5)

Abitazione	CTRP	CA	GAP	AA	Totale
A volte mi sento depresso (R)	3,60	3,33	3,00	2,33	3,00
Quando provo a fare qualcosa, solitamente ci riesco	3,40	2,67	4,33	3,17	3,61
A volte quando fallisco sento di non valere niente (R)	3,60	5,00	2,00	4,00	3,26
Complessivamente, sono soddisfatto di me stesso	3,20	3,00	3,78	4,17	3,65
Ho molti dubbi sul fatto di essere bravo nello svolgere alcune attività (R)	3,00	3,67	2,33	3,67	3,00
Io determino ciò che succederà nella mia vita	2,60	3,00	3,22	2,17	2,78
Sono capace di far fronte alla maggior parte dei miei problemi	2,20	3,00	3,13	3,00	2,86
Ci sono momenti in cui le cose per me sembrano piuttosto tristi e prive di speranza (R)	3,60	4,00	2,89	3,00	3,22
Somma	17,60	15,67	24,24	19,51	20,42

Note: (R) indica le domande *reverse*, ossia in cui la valutazione è all'opposto rispetto al gruppo prevalente; per questo motivo a fini di calcolo della somma di colonna gli item negativi o *reverse* sono stati invertiti nel loro valore assegnando punteggio=val.massimo della scala – punteggio dichiarato

Le domande successive nella sezione sul benessere riguardavano il supporto ricevuto e le relazioni sviluppate dagli utenti ed il loro livello di fiducia verso le altre persone. Il primo aspetto ha fatto registrare valori positivi: gli utenti sono abbastanza d'accordo con le affermazioni "C'è una persona speciale che mi è vicina quando ho bisogno" e "La mia famiglia cerca sempre di aiutarmi" (con media totale rispettivamente di 3,9 e 3,7 in scala da 1 a 5 dove 1=completamente in disaccordo e 5=completamente d'accordo). Il valore più alto si ottiene però rispetto alla relazione con il personale della cooperativa: l'item "Le persone che lavorano in questa cooperativa mi sono vicine e mi aiutano quando ne ho bisogno" ha una media totale di 4,7. Non così soddisfacente, anche se non troppo negativo, il supporto ricevuto dagli amici (2,9).

Il costrutto sulla fiducia riporta valori medi. In generale, gli utenti dichiarano di potersi fidare abbastanza degli altri (media totale di 3,5 in scala da 1 a 6 dove 1=per niente e 6=del tutto), ma anche che è meglio non fidarsi mai di nessuno completamente (media di 3,2 sulla medesima scala) e tendono a credere che la maggior parte delle persone, se può, se ne approfitta (3,7). In questi casi risultano evidenti le differenze fra le strutture più protette, dove gli intervistati risultano più sfiduciati, e quelle più autonome. Gli utenti credono inoltre che le persone che li conoscono li ritengano persone affidabili (punteggio di 4,5 in scala da 1 a 6) e non concordano che sia giusto ricambiare comportamenti egoisti con la stessa moneta (punteggio di 2,3 all'affermazione "Se una persona si comporta in modo egoista, è giusto ricambiare da egoisti").

Per dare un quadro complessivo dell'attuale situazione degli utenti delle varie strutture, si sono monitorati oltre agli aspetti psicologici anche quelli economici. Rispetto ai dati sulle principali fonti di reddito degli utenti, emerge innanzitutto la pensione di invalidità che è citata in 17 casi su 23. Spesso gli intervistati dichiarano di godere anche di altre forme generiche di sostegno (opzione indicata da 6 utenti) che possono essere gettoni di presenza al centro diurno o la pensione di reversibilità o anche, in un caso, entrate derivanti dall'affitto di garage e appartamenti. Il reddito da lavoro è fonte principale per tre intervistati così come tre dichiarano di dipendere molto anche dalla beneficenza privata; infine, la pensione di anzianità ed il reddito minimo di garanzia sono indicati da una persona soltanto ciascuno. Gli intervistati non si dichiarano molto soddisfatti di questa situazione: il punteggio medio rilevato per la propria situazione economica è di 2,48, su una scala da 1 a 5 dove 1 indica "reddito per nulla soddisfacente" e 5 "del tutto soddisfacente". Il valore maggiormente indicato è stato 3, ossia reddito "abbastanza soddisfacente" (9 frequenze), ma vi sono anche 7 intervistati che si dichiarano "poco soddisfatti" (punteggio pari a 2) per il proprio reddito. Per verificare se l'affermazione di insoddisfazione per il reddito è affiancata da difficoltà nella gestione delle proprie spese, è stato chiesto agli intervistati quale percentuale del loro reddito riescono in media a risparmiare. I dati raccolti confermano una situazione economica piuttosto stentorea, con 12 intervistati su 23 che non riescono a risparmiare nulla del reddito percepito, e altri 4 che dichiarano di risparmiare meno del 10%. E' comunque presente una parte di persone che non ha spese personali significative: 3 degli utenti risparmiano tra il 10% e il 50% del loro reddito e in 4 addirittura più del 50%.

4.1 La giornata tipo sul lavoro e in casa

Al fine di rilevare l'elemento centrale dell'efficacia dell'azione svolta da "Il Portico S.C.S.", ossia l'impatto sulle abilità e sull'autostima degli utenti nella gestione dell'abitazione, sono state dedicate due sezioni del questionario contenenti domande sulla vita quotidiana degli utenti, dividendo tuttavia le informazioni tra vita in casa e vita lavorativa, ove presente.

Innanzitutto, è da considerare che nessuno degli intervistati passa le proprie giornate interamente in casa, mentre capita che alcuni svolgano più attività in luoghi diversi: in 18 svolgono attività lavorative in un Centro Diurno, in 2 svolgono un tirocinio presso un'altra cooperativa e altri 2 presso un'organizzazione privata, 1 utente è coinvolto in programmi di inserimento lavorativo in una cooperativa di tipo B, 1 è dipendente di una cooperativa sociale e altri 2 utenti sono dipendenti di aziende private. Stando alle autodichiarazioni, gli intervistati sembrano in grado di far fronte alle attività ed ai compiti che giornalmente si trovano ad affrontare nelle rispettive attività lavorative. Su una scala da 1 a 7, le affermazioni "completo bene i compiti che mi vengono assegnati", "eseguo bene i compiti che ci si aspetta da me" e "faccio bene e con attenzione i compiti che mi vengono assegnati" ricevono rispettivamente i punteggi medi di 5,8; 5,2 e 5,5. Gli intervistati negano invece generalmente di trascurare aspetti del lavoro che sono tenuti a svolgere o di non saper eseguire i compiti fondamentali (punteggio medio di 2,3 in entrambe le risposte). Le abilità acquisite allo svolgimento dell'attività lavorativa non dipendono tuttavia significativamente dalla struttura abitativa-riabilitativa in cui gli intervistati sono inseriti, poiché le differenze fra utenti delle diverse strutture sono molto lievi.

Più interessanti per la valutazione dell'efficacia sono comunque le domande successive sulla gestione delle attività strettamente collegate alla vita in abitazione. Essendo parte degli utenti inseriti in strutture

abitative-riabilitative a bassa autonomia, in cui è il personale della cooperativa a svolgere la maggior parte delle mansioni, è risultato opportuno rivolgere le domande sugli aspetti della vita quotidiana che presuppongono una certa autonomia alle sole persone residenti nei Gruppi Appartamento Protetti e negli Appartamenti Autonomi (15 utenti dei 23 intervistati) e non a quelli del CTRP e delle Comunità Alloggio (8/23).

Le mansioni base risultano essere svolte quasi tutte in completa autonomia dai 15 utenti intervistati: tutti dichiarano di preparare il caffè, in 14 di apparecchiare la tavola, in 13 di rifarsi il letto, pulire la stanza o l'appartamento, in 12 di cucinare e preparare i pasti, in 11 di usare la lavatrice, in 8 di andare a fare la spesa ed in 7 di stirare. I risultati sono stati raggiunti grazie ad un percorso che ha reso sempre più autonomo il soggetto nel suo passaggio da una struttura all'altra. Come dichiarato (tabella 4.3), se l'autonomia di gestione dei compiti domestici era abbastanza buona già prima di entrare nell'attuale struttura abitativa (la somma dei diversi punteggi medi è di 24,33 in media contro un valore massimo raggiungibile di 35) ed in generale prima dell'ingresso gli utenti intervistati completavano bene, con attenzione, e con continuità i compiti assegnati (punteggi sopra a 5 su scala da 1 a 7), è vero tuttavia che oggi gli utenti ritengono di essere ancora più autonomi e di portar a termine con migliori risultati i compiti assegnati (assegnando un punteggio medio alle proprie abilità di 26 su 35, con significativo aumento del giudizio legato allo svolgere i compiti bene e con attenzione).

Tabella 4.3 La capacità di svolgere le attività domestiche all'ingresso nella struttura e attualmente (val.medii su scala da 1 a 7)

Abitazione	GAP	AA	Totale	Abitazione	GAP	AA	Totale
Completavo bene i compiti che mi venivano assegnati	5,11	5,83	5,40	Completo bene i compiti che mi vengono assegnati	5,11	6,67	5,73
Eseguivo tutti i compiti che ci si aspettavano da me	5,11	5,83	5,40	Eseguo tutti i compiti che ci si aspetta da me	4,78	6,50	5,47
Facevo bene e con attenzione i compiti che mi venivano assegnati	4,89	5,83	5,27	Faccio bene e con attenzione i compiti che mi vengono assegnati	5,44	6,33	5,80
Trascuravo aspetti del lavoro che ero obbligato ad eseguire (R)	3,56	2,33	3,07	Trascuro aspetti del lavoro che sarei invece obbligato ad eseguire	3,33	2,17	2,87
Spesso non riesco a fare alcuni compiti fondamentali (R)	2,78	2,50	2,67	Spesso non riesco a eseguire i compiti fondamentali	2,56	1,50	2,13
Somma	22,77	26,66	24,33	Somma	23,44	29,83	26,00

Note: (R) indica le domande *reverse*, ossia in cui la valutazione è all'opposto rispetto al gruppo prevalente; per questo motivo a fini di calcolo della somma di colonna gli item negativi o *reverse* sono stati invertiti nel loro valore assegnando punteggio=val.massimo della scala – punteggio dichiarato

Un rischio della vita nelle varie strutture è sicuramente la generazione di stress nella gestione delle attività quotidiane e questo potrebbe essere tanto più elevato quanto più il soggetto non è appoggiato da tutor o personale della cooperativa. Il seguente costrutto, cercava di cogliere alcuni degli aspetti legati a questo importante tema definito nei termini precisi della *job-induced-tension scale* riadattata al contesto. I risultati sono riportati nella tabella seguente.

Come si può notare i risultati sono decisamente positivi. Tenendo conto che 1 sta per “completamente in disaccordo” e 7 per “completamente d’accordo”, gli intervistati dichiarano in maniera molto decisa che la vita nei Gruppi Appartamento non induce a particolari tensioni ma lo stress si posiziona a livelli medi (con una somma di 14,22 su range che andava da minimo 5 a massimo 30); la tensione diminuisce tuttavia ulteriormente, con risvolti quindi positivi, negli Appartamenti Autonomi (con somma del costrutto pari a soli 11.67). Gli utenti di entrambe le tipologie di abitazione dichiarano in particolare che la vita in appartamento li fa stare meglio ed ammalare di meno (accordo prossimo a 6) e che i livelli di nervosismo o insonnia sono molto bassi. Gli utenti dei GAP percepiscono tuttavia tensioni superiori a quelli in AA derivanti dal doversi gestire alcuni aspetti della vita quotidiana in autonomia, anche se il livello non è certamente preoccupante e sicuramente questo non ha ricadute pesanti in termini di stress. Analogamente, il parlare con gli operatori porta con sé un certo nervosismo, ma che potremmo definire fisiologico e quindi inevitabile.

Tabella 4.4 Stress e tensione generati dalla gestione dell’appartamento (val.medi su scala da 1 a 7)

Abitazione	GAP	AA	Totale
Mi sembra di stare meglio e mi ammalò di meno da quando sono in appartamento (R)	5,78	6,00	5,87
Svolgo i miei compiti sotto una grande quantità di tensioni	3,78	3,00	3,47
Mi sento agitato o nervoso	3,67	3,50	3,60
A volte sto sveglio la notte perché penso a cosa dovrò fare domani	2,33	1,50	2,00
Mi sento nervoso quando devo parlare con gli educatori della cooperativa	3,22	2,67	3,00
Somma	14,22	11,67	13,20

Note: (R) indica le domande *reverse*, ossia in cui la valutazione è all’opposto rispetto al gruppo prevalente; per questo motivo a fini di calcolo della somma di colonna gli item negativi o *reverse* sono stati invertiti nel loro valore assegnando punteggio=val.massimo della scala – punteggio dichiarato

Alle 3 domande seguenti del questionario sono stati chiamati a rispondere nuovamente tutti gli utenti del campione iniziale. Una domanda mirava a cogliere la frequenza con cui gli utenti svolgono attività che esulano dalla competenza stretta de “Il Portico S.C.S.”. I risultati indicano che, con l’eccezione degli utenti della Comunità Terapeutica, in tutte le altre strutture gli utenti escono praticamente tutti i giorni per un’attività occupazionale o lavorativa (come già osservato nei dati sull’occupazione) e tutti hanno la possibilità di vedere con una certa frequenza conoscenti e/o parenti, di avere un hobby e relazioni amicali/sentimentali solide. In media, tali momenti relazionali accadono “qualche volta” (il punteggio medio è prossimo a 3 su scala da 1 a 5, con variazioni non significative da una struttura all’altra), ma si

hanno situazioni in cui gli intervistati dichiarano di svolgere con frequenza attività diverse e avere relazioni solide.

Interessante è allora cercare di capire se questi risultati discretamente positivi nelle capacità relazionali degli utenti siano stati incentivati dal coinvolgimento in cooperativa e in particolare dalla funzione riabilitativa svolta dalla stessa. Agli intervistati è stato chiesto quindi di valutare su scala da 1 a 7 quali sono state le ricadute dell'azione della cooperativa sulla percezione del sé. Anche in questo caso i risultati sono positivi e attestano che gli utenti percepiscono nella cooperativa un forte ruolo di riabilitazione sociale e psicologica. Secondo i dati della Tabella 4.5, l'utilità del percorso è riconosciuta in modo estremamente positivo da tutti gli intervistati (con una somma della scala di quasi 28 in media su un range complessivo da un minimo di 6 a un massimo di 42), ma le maggiori ricadute sono dichiarate dagli utenti degli Appartamenti Autonomi e anzi si rileva una significativa progressione delle ricadute della riabilitazione in ogni passaggio della filiera abitativa. Scendendo nel dettaglio degli item, gli utenti concordano nell'affermare che la cooperativa ha insegnato loro soprattutto ad avere fiducia negli altri, a relazionarsi con gli altri, e a sentirsi autonomi. Vi è poi un presente, ma secondario, aumento delle abilità più tecniche dei soggetti, che dichiarano di riuscire a fare lavori di casa che non erano in grado di svolgere prima. L'abilità nei compiti domestici si sviluppa soprattutto quando l'utente passa da CTRP a CA e poi nel passaggio da GAP a AA; le capacità relazionali sembrano aumentare già nel passaggio da CTRP a CA; la fiducia cresce invece progressivamente e in modo particolare quando si raggiungono gli appartamenti; l'autonomia è come atteso massima per gli utenti degli AA che riconoscono quindi soprattutto questo ruolo alla cooperativa. Nelle strutture in cui alloggiano le persone con disagi più gravi, gli utenti sono coscienti delle loro necessità di essere invece ancora supportati, dimostrandosi soprattutto volenterosi di migliorarsi e di imparare.

Tabella 4.5 Il ruolo della cooperativa nella riabilitazione sociale e rispetto alla percezione di sé (val. medi su scala da 1 a 7)

abitazione	CTRP	CA	GAP	AA	Totale
La cooperativa mi ha insegnato a svolgere lavori di casa che prima non riuscivo a fare da solo	4,20	5,67	4,22	5,50	4,74
Ho imparato a stare con altre persone, mentre prima stavo di più da solo	5,00	5,67	5,67	5,33	5,43
Ho imparato a avere fiducia negli altri e a pensare che possiamo aiutarci a vicenda	5,00	5,00	5,89	5,83	5,57
La cooperativa mi ha aiutato a sentirmi autonomo	5,40	4,67	5,33	6,00	5,43
Ho ancora bisogno di molto aiuto nel fare le cose (R)	5,40	5,00	3,56	3,83	4,22
Voglio che gli educatori mi insegnino più attività perché le possa svolgere da solo	4,80	3,67	3,67	4,00	4,00
Somma	26,00	26,68	28,22	29,83	27,95

Note: (R) indica le domande *reverse*, ossia in cui la valutazione è all'opposto rispetto al gruppo prevalente; per questo motivo a fini di calcolo della somma di colonna gli item negativi o *reverse* sono stati invertiti nel loro valore assegnando punteggio=val.massimo della scala – punteggio dichiarato

La riflessione sul percorso in cooperativa si conclude con un'importante affermazione: oggi gli utenti si dichiarano abbastanza felici della loro vita attuale. Su una scala da 1 a 10, dove 1= "per nulla contento" e 10="completamente felice", 16 utenti su 23 hanno espresso un giudizio pari o superiore a 6, ed in 7 su 23 inferiore a 6, per una media di 6,43. Le differenze tra gli utenti delle diverse strutture sono alquanto significative: guardando ai punteggi medi, questi crescono progressivamente da 4.6 nel CTRP a 5,7 nelle CA, a 7,2 in media negli appartamenti (7,3 nei GAP e 7,0 negli AA, dove la leggera inferiorità di giudizio in questi ultimi può essere spiegata da caratteristiche personali). Guardando alla ripartizione per livelli di felicità, nessun utente del Centro Terapeutico e della Comunità Alloggio si dichiara felice (ossia nessuno assegna punteggi tra 7 e 10), contro 6 persone su 9 felici nei Gruppi Appartamento Protetti (dove 3 persone dichiarano felicità a livelli 9 e 10) e 4 su 6 negli Appartamenti Autonomi (con una persona che dichiara punteggio di 10).

E' questo un importante risultato, espressione sintetica di quanto emerso nelle singole domande su benessere psicologico e percorso in cooperativa: la filiera non è solo un modo per far risparmiare la Ulss o per disimpegnare il personale della cooperativa, ma è una tecnologia strutturata che consente veramente di rendere i percorsi riabilitativi oltre che abitativi e di accrescere il benessere e la felicità degli utenti.

4.2 La sua opinione sulla cooperativa

Se la sezione precedente ha guardato in modo specifico alla struttura abitativa, indagando la vita nella stessa, le abilità acquisite e i giudizi sul percorso riabilitativo-abitativo, il giudizio complessivo non può non considerare quale ultimo aspetto anche la cooperativa nel suo complesso come realtà organizzativa. La quarta sezione del questionario ha cercato di cogliere il punto di vista degli utenti e la loro soddisfazione rispetto all'operato de "Il Portico S.C.S.", giudicando aspetti rilevanti e dettagliati quali le relazioni interne, l'equità di trattamento e il commitment alla cooperativa.

La cooperativa è stata innanzitutto giudicata, su scala da 1 a 5, dove 1 stava per "completamente d'accordo" e 5 stava per "completamente d'accordo", rispetto all'equità delle procedure. I punteggi medi assegnati ai quattro item del costrutto di equità (gli items "Credo che gli operatori mi trattino bene e allo stesso modo delle altre persone in appartamento", "Gli operatori hanno un atteggiamento amichevole e aperto nei nostri confronti", "La cooperativa rispetta le richieste e i punti di vista degli utenti" e "La cooperativa si impegna per farci stare meglio") sono sempre uguali o superiori a 4, con differenze poco rilevanti fra strutture. C'è in particolare accordo assoluto (punteggio medio di 4,61) sul fatto che la cooperativa veramente abbia come fine ultimo il benessere degli utenti e si impegni per raggiungerlo.

Le affermazioni sono coerenti con l'ulteriore domanda in cui si chiedeva di valutare se la cooperativa ha mai dimostrato comportamenti auto-interessati e contrari alla mission organizzativa. In 18 intervistati su 23 non hanno mai assolutamente pensato che la cooperativa li sfruttasse per un suo proprio interesse e nello specifico per ottenerne profitti. Solo un intervistato, appartenente alla Comunità Terapeutica, si è detto convinto di questa ipotesi, mentre gli altri 4 appartenenti alla stessa struttura lo hanno pensato in qualche occasione. Opinione di piena fiducia e ottimo giudizio invece tra gli altri utenti de "Il Portico S.C.S."

In secondo luogo, le persone che costituiscono la cooperativa sono giudicate molto positivamente. Stando ai punteggi riportati nella Tabella 4.6, infatti, il giudizio complessivo del personale è di 35,94 su un range da 9 a 45 e i giudizi risultano ancor più positivi tra gli utenti degli AA. Guardando ai singoli giudizi, emerge innanzitutto un buon accordo sul fatto che i responsabili della cooperativa si mostrano interessati al benessere degli utenti e non risultano antipatici o freddi; gli educatori svolgono il loro lavoro accuratamente, prestando attenzione alle richieste degli inquilini ed aiutandoli a portare a termine i loro compiti, svolgendo anche un'importante azione sulle relazioni di gruppo agevolando la convivenza e l'organizzazione (con accordo sempre omogeneamente di 4,5). Giudizi un po' meno positivi si hanno per quanto riguarda la gestione dei rapporti con gli altri ospiti della struttura, poiché le relazioni fra conviventi, sebbene supportate dagli operatori, possono essere influenzate dalla Cooperativa solo in una certa misura. Se è vero che comunque tra ospiti c'è un aiuto reciproco (punteggio medio di 4,1) tale solidarietà aumenta in modo esponenziale passando da una struttura all'altra e quando la gestione dell'abitazione è del tutto autonoma il supporto tra pari è massimo (4,8). Diverso è parlare di amicizia: solo negli appartamenti si crea un clima confidenziale, mentre nelle altre strutture il rapporto è con gli altri utenti non può essere definito d'amicizia, nonostante ci sia un rapporto abbastanza personale.

Tabella 4.6 I giudizi sulle persone coinvolte ne "Il Portico S.C.S." (val.medi su scala da 1 a 5)

Abitazione	CTRP	CA	GAP	AA	Totale
I responsabili della cooperativa si interessano del benessere degli utenti	3,80	4,33	4,56	4,67	4,39
Qualche responsabile della cooperativa è piuttosto antipatico e freddo (R)	2,60	1,00	2,44	1,33	2,00
Gli educatori prestano attenzione a quello che chiedo e faccio	4,20	5,00	4,44	4,67	4,52
Gli educatori mi sono di aiuto nel portare a termine i miei compiti	4,20	4,33	4,67	4,67	4,52
Gli educatori aiutano gli ospiti della struttura a vivere insieme e gestire l'appartamento	4,20	4,33	4,56	4,83	4,52
Gli altri ospiti della struttura hanno stabilito con me un rapporto anche personale	3,50	3,67	3,89	3,83	3,77
Gli altri ospiti della struttura sono molto bravi nello svolgere i loro compiti	3,20	2,67	3,44	4,17	3,48
Gli altri ospiti della struttura mi sono amici	3,40	3,00	3,56	4,17	3,61
Con gli altri ospiti della struttura ci aiutiamo a vicenda	3,40	3,67	4,22	4,83	4,13
Somma	32,30	35,00	35,90	39,51	35,94

Note: (R) indica le domande *reverse*, ossia in cui la valutazione è all'opposto rispetto al gruppo prevalente; per questo motivo a fini di calcolo della somma di colonna gli item negativi o *reverse* sono stati invertiti nel loro valore assegnando punteggio=val.massimo della scala – punteggio dichiarato

Approfondendo poi gli “outcome”, cioè le ricadute riabilitative dell’azione de “Il Portico S.C.S.”, l’impressione positiva rilevata precedentemente viene confermata e rinforzata, con una somma di punteggio riassuntivo della ricaduta formativa di 35,90 su un range da 8 a 40 (Tabella 4.7). Anche in questo caso la ricaduta formativa è recepita come significativamente superiore dagli utenti degli Appartamenti Autonomi, con una progressione di giudizio tra una struttura e l’altra della filiera riabilitativa-abitativa che fa veramente dedurre una piena consapevolezza di giudizio da parte degli intervistati. Gli utenti affermano in maniera piuttosto uniforme che la Cooperativa ha permesso loro di accrescere la capacità di impegnarsi in maniera continuativa e costante in un’attività, di aumentare le capacità di relazione, di lavorare in gruppo e di eseguire ordini. Inoltre, pur consentendo una maggiore indipendenza ed autonomia, l’esperienza nelle strutture aiuta a sentirsi meno soli ed isolati. Guardando alle differenze tra strutture, emergono come aspetti significativi il ruolo soprattutto di CA e di AA nell’accrescere la capacità di seguire degli ordini; la maggiore autonomia dalla famiglia raggiunta e bilanciata da un maggior supporto esterno diverso quando gli utenti passano dalle comunità agli appartamenti.

Tabella 4.7 Ricadute formative dell’operato della Cooperativa (val.medii su scala da 1 a 5)

Abitazione	CTRP	CA	GAP	AA	Totale
Accrescere la mia capacità di impegnarmi in modo continuativo e costante	4,00	4,00	4,56	4,33	4,30
Aumentare la mia capacità di relazionarmi con gli altri	3,80	4,00	4,44	4,33	4,22
Accrescere la mia capacità di lavorare in gruppo	4,20	4,33	4,00	4,50	4,22
Accrescere la mia capacità di seguire degli ordini	3,80	4,67	3,67	4,33	4,00
Farmi sentire meno solo e isolato dagli altri	4,20	4,67	4,22	4,33	4,30
Rendermi maggiormente autonomo dai miei famigliari	3,80	3,33	4,22	4,33	4,04
Migliorare i miei rapporti con la comunità locale (vicini, gente del quartiere, cittadini, etc.)	2,80	2,00	3,44	3,33	3,09
Contare maggiormente su supporti esterni, organizzazioni e servizi sociali	3,40	2,00	3,67	3,83	3,43
Darmi una certa indipendenza e autonomia	3,80	4,33	4,33	4,67	4,30
Somma	33,80	33,33	36,55	37,98	35,90

I dati sull’esperienza in cooperativa sono stati espressi in maniera sintetica in due domande. La più diretta, il giudizio sull’esperienza in cooperativa nel suo complesso, espresso su una scala da 1 a 10. In generale, gli utenti si dicono soddisfatti della loro esperienza con la Cooperativa, con un punteggio medio di 7,65. Il punteggio medio si presenta molto più elevato nei giudizi degli utenti degli appartamenti (GAP e AA dove il valore medio è di 8) e minimo tra gli utenti della CTRP (6,60). Tale dato medio è influenzato dalla presenza di 3 persone nella CTRP che dichiarano una soddisfazione di

soli 5 o 6, dalla presenza di molti utenti ben soddisfatti negli AA (la metà dichiarano un punteggio di 8) e di entusiasti del lavoro della cooperativa nei GAP, bilanciati da qualche opinione un po' contraria (con 4 persone che assegnano 9 o 10 e una persona che assegna giudizio di 4).

La seconda dimensione che esprime quanto l'attività della cooperativa sia riconosciuta come importante è espresso dalla fidelizzazione dell'utente. Guardando al proprio futuro, molti vorrebbero restare dove vivono adesso, ma sono soprattutto gli inquilini dei Gruppi Appartamento Protetti e degli Appartamenti Autonomi a pensarla così. Chi vive nella CTRP invece soffre di una maggiore necessità di evasione e di ricerca di autonomia, poiché afferma che in futuro vorrà uscire dalla cooperativa per andare a vivere con qualcuno che ama o anche da solo. Nella CA si rilevano infine le situazioni più diversificate di persone che vogliono restare nella stessa struttura, che vogliono restare in cooperativa ma cambiando struttura o che vedono il proprio futuro all'esterno della cooperativa.

E' dall'ultima domanda del questionario che si traggono tuttavia le ultime importanti riflessioni. Agli intervistati è stato infatti chiesto di valutare dove sarebbero oggi se non esistesse la Cooperativa. Le risposte sono eterogenee. In molti (9 su 23) rispondono che sarebbero rimasti con la propria famiglia d'origine, e la risposta anche se assolutamente non negativa apre ai problemi del 'dopo di noi' delle famiglie anziane e alla stessa capacità riabilitativa del contesto familiare. Altrettanto pensata è l'alternativa di residenza in una struttura pubblica (7 su 23), il che potrebbe avere benefici riabilitativi, ma sicuramente comporterebbe i maggiori costi di cui illustrato nell'analisi dell'efficienza della filiera. La parte restante dichiara che si sarebbe probabilmente trovato o in casa da soli (secondo un intervistato) o in una situazione sicuramente non piacevole, senza casa o senza aiuti (ben 6 persone su 23), con conseguenti problemi di marginalizzazione estrema e di povertà economica a socio-relazionale. Seppur l'interpretazione possa lasciare spazio a interpretazioni soggettive, sembra comunque chiara l'importanza della presenza de "Il Portico S.C.S." nel territorio e soprattutto per risolvere un bisogno evidente di accoglienza e di percorsi riabilitativi-abitativi, che soddisfano di certo un bisogno primario espresso da almeno 15 dei 23 intervistati (cioè dal 65% del campione). La cooperativa rappresenta, nella loro visione, l'unica alternativa a una vita in isolamento o ai legami familiari, ipotesi che, sebbene sia desiderata da alcuni utenti, rappresenterebbe un indubbio costo (non solo economico) per le famiglie.

CONCLUSIONI E CONSIDERAZIONI

Cosa significa abitare in una delle strutture de "Il Portico S.C.S." e essere inseriti in una filiera riabilitativa-abitativa? Potrebbe essere questa la domanda riassuntiva che esprime il percorso compiuto da questa ricerca e il senso dell'attività della cooperativa. E a questa domanda rispondono in primo luogo la mission organizzativa, in secondo luogo il crescente ruolo ed impatto della cooperativa, in terzo luogo la sua efficiente gestione, e da ultimo, ma assolutamente non per ultimo, la sua capacità di generare benessere per gli utenti.

La mission. E' ben definita e supportata dai dati. E' quella tipica di un'impresa sociale, che combina la dimensione sociale appunto (l'integrazione sociale e la promozione umana) con l'elemento imprenditoriale (la gestione di servizi). La cooperativa dimostra inoltre di non voler essere né il sostituto della Ulss nell'offerta di un identico servizio riabilitativo, né l'appendice del pubblico generando una totale dipendenza dalle entrate pubbliche e una totale assenza di ricerca di efficienza nella gestione

dell'attività. Al contrario, l'offerta punta alla qualità e in autonomia la cooperativa ha aperto alla filiera come spunto di innovazione sociale.

Il crescente ruolo ed impatto della cooperativa. I numeri dei soggetti inseriti e del peso della cooperativa nell'offerta di posti nelle Comunità Terapeutiche, nelle Comunità Alloggio, ma soprattutto nella creazione di Gruppi Appartamento Protetti e di Appartamenti Autonomi dicono assolutamente che questa cooperativa è riuscita a rivestire negli anni un compito crescente e ad essere un anello fondamentale oggi nell'accoglienza dei soggetti con problemi prevalentemente di tipo psichiatrico.

L'efficienza della cooperativa. Al chiaro obiettivo di non opportunismo nei confronti del pubblico e di buona gestione corrisponde una concreta generazione di risparmi, che sono stati quantificati, con il modello realizzato, in oltre 8milioni di Euro nei dieci anni di operatività considerati. La gestione si presenta inoltre non solo foriera di risparmi per la Ulss, ma anche di oculate attività distributive, con la possibilità di produrre più servizi grazie alle risorse raccolte, di specializzare personale da impiegare su più unità, di differenziare le rette pagate tra utenti e strutture consentendo l'accessibilità economica degli utenti alle strutture più autonome.

L'efficacia. Vista nelle parole, nei giudizi, nella felicità espressa degli utenti intervistati. Che il percorso sia anche riabilitativo e non solo abitativo, che l'efficienza non danneggi la qualità degli esiti, emerge chiaramente dai dati e dall'aumento progressivo del benessere degli utenti nei passaggi interni alla filiera. Emerge anche nella complementarità tra aumento delle abilità dell'utente, delle sue capacità relazionali, del suo benessere psicologico e della sua percezione di autonomia e auto-stima. Emerge, infine, in quello che è sicuramente un processo di *recovery*, di guarigione dalla malattia non solo della disabilità, ma anche della marginalizzazione, che si traduce in un superamento o in un'accettazione della stessa. Per fare in modo che ogni giorno sia un piccolo recupero e ogni giorno sia un passo compiuto verso casa.