bilanciosocialeduemilasedici

società dolce

la cultura del fare insieme

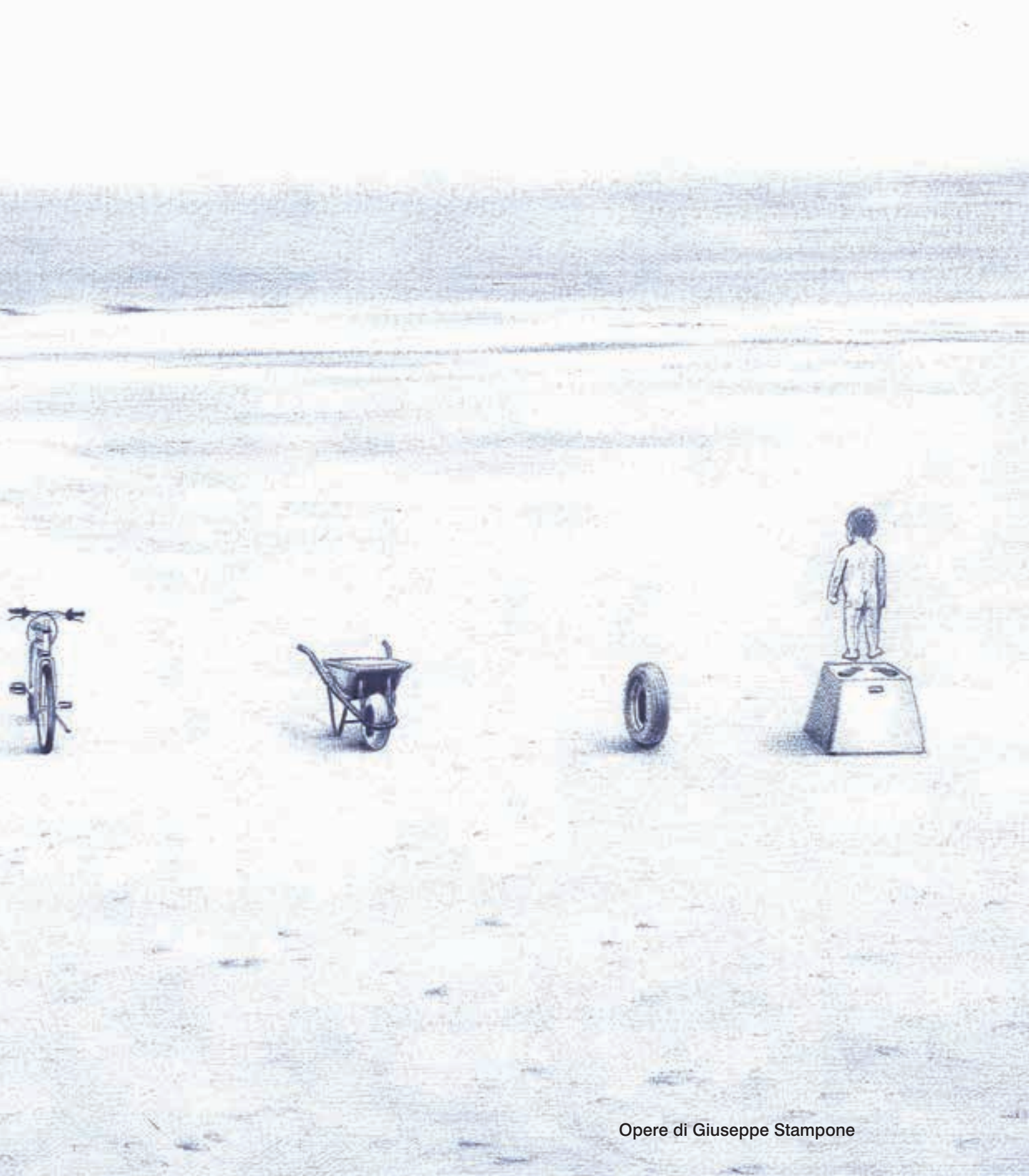
COOPERATIVA SOCIALE SOCIETÀ DOLCE SOCIETÀ COOPERATIVA

Sede Legale: VIA CRISTINA DA PIZZANO, 5 BOLOGNA (BO)
Iscritta al Registro Imprese di: BOLOGNA
C.F. e numero iscrizione: 03772490375
Iscritta al R.E.A. di BOLOGNA n. 315404
Capitale Sociale Euro 3.135.243,00 di cui versato Euro 2.789.616,00
Partita IVA: 03772490375 - N. iscrizione albo società cooperative: A129386

bilanciosocialeduemilasedici

società dolce

la cultura del fare insieme



Opere di Giuseppe Stampone

INTRODUZIONE **6**

Interviste
- Caterina Segata, Responsabile Area Sede Infanzia 8
- Mario Loffredo, Medico Chirurgo, Specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione 10
- Carla Giulianini, Coordinatore Responsabile Area Centro 12
- Cristina Archetti, Coordinatore Responsabile Assistenza Domiciliare Integrata Area Nord Ovest 14

Obiettivi del Bilancio Sociale 16
Principi di redazione 16
Nota metodologica 17

1 IDENTITA' DELLA COOPERATIVA **18**

Identità 20
Società Dolce - Origini 20
Valori 21
Mission 21
Tipologia di servizi 22
Sedi e contatti 24
Codice Etico 26
- Comitato Etico 27

Responsabilità Amministrativa ex D.Lgs. 231/01 28
- Organismo di Vigilanza 28

Rating di Legalità 28
Governance Societaria 29
Governance Aziendale 30
Valore della Produzione 31
Immobilizzazioni 36
Partecipazioni societarie 37
Costo del personale 40

Capitale Sociale e Patrimonio netto 42
Soci 43
Occupati 45
Attività di gara 48
Diritto allo studio 50
Stakeholder 51
Assenteismo 52
Sistemi di gestione e modelli organizzativi 53

2 PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO 54

Conto economico riclassificato 57
Determinazione del valore aggiunto 60
Riparto del valore aggiunto 61

3 RELAZIONE SOCIALE E AMBIENTALE 62

La relazione sociale e ambientale 64
La dimensione sociale 64
La dimensione ambientale 79
Un anno di attività - News 82

4 SEZIONE INTEGRATIVA 92

Nuovo Regolamento Interno e Regolamento Ristorni 94
Customer satisfaction fruitori dei servizi e familiari 97
Customer satisfaction committenza pubblica 100
Interviste agli Stakeholder 102

INTRODUZIONE

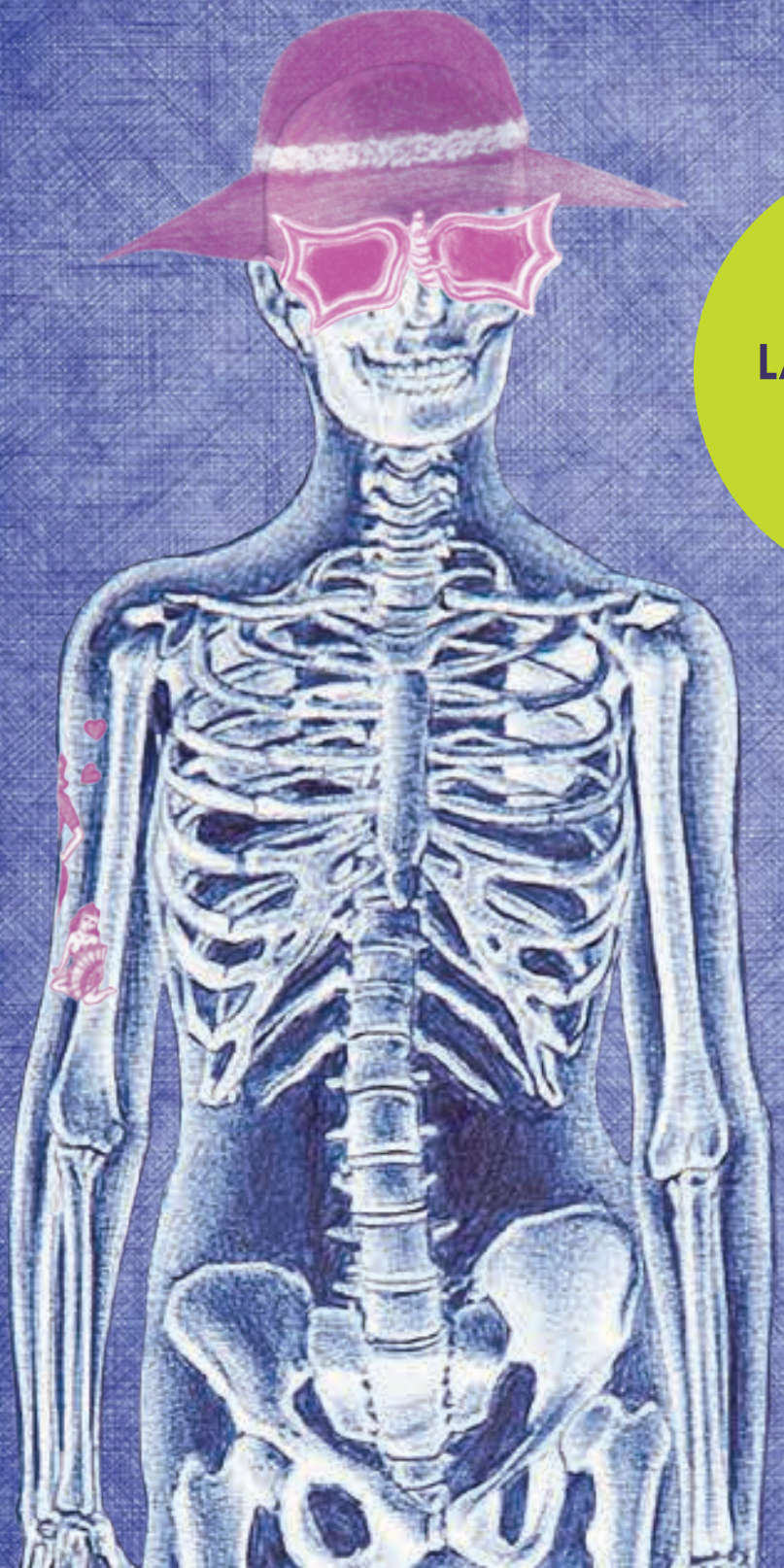
Interviste
- Caterina Segata, Responsabile Area Sede Infanzia
- Mario Loffredo, Medico Fisiatra
- Carla Giulianini, Coordinatore Responsabile Area Centro
- Cristina Archetti, Responsabile assistenza domiciliare integrata Area Nord Ovest

Obiettivi del Bilancio Sociale
Principi di redazione
Nota metodologica

La cooperazione è un "Piccolo frutto di una grande idea, sbocciata dal cervello di uomini semplici, sotto la pressione del bisogno, come la sintesi giusta di un lungo e sapiente lavoro di osservazione e di esperienza"

Sandro Pertini

Soci



SOCI LAVORATORI

n. 2097

Soci su totale occupati **70%**

CAPITALE SOTTOSCRITTO

3 milioni di euro

Capitale versato su Capitale sottoscritto **89%**

Interviste

Caterina Segata
Responsabile Area Sede Infanzia
Cooperativa Sociale Società Dolce

Caterina Segata è la responsabile dell'Area Sede per l'Infanzia di Società Dolce. Uno degli ambiti cui la crisi economica ha richiesto maggiori cambiamenti. "Ci siamo resi conto – osserva Segata – che era necessaria una trasformazione da parte nostra. Così da un lato abbiamo lavorato a un'offerta sempre più diversificata, dall'altro ci siamo concentrati sulle strutture già esistenti, rendendole ancor più vicine alla nostra idea di bambino".

A questo proposito le chiedo se la nuova legge regionale (25 novembre 2016, n. 19, "Servizi educativi per la prima infanzia. Abrogazione della L.R. n. 1 del 10 gennaio 2000") che ridefinisce il sistema educativo integrato dei servizi per la prima infanzia, risponda ai nuovi scenari demografici e sociali e soprattutto ai nuovi bisogni delle famiglie?

Credo in premessa sia opportuna una considerazione sul metodo con cui si è arrivati alla legge. Spesso il metodo contribuisce in modo determinante sugli esiti. La Regione ha scelto di dialogare con tutti i soggetti interessati, dai comuni alle realtà del privato sociale. È stato un percorso molto partecipato che ha riconosciuto l'utilità di un confronto con la cooperazione sociale che, ricordo, in Emilia Romagna rappresenta il secondo soggetto gestore del sistema integrato, con oltre il 27% dei posti affidati.
E, per rispondere alla domanda, sì, il sistema integrato così come riformato è in grado di rispondere ai nuovi bisogni e all'evolversi dei bisogni nel tempo. Ha strutturato un impianto normativo lungimirante, aperto anche alla flessibilità dei modelli di servizio e ha previsto strumenti legislativi per sperimentare e innovare.

Può fare un bilancio sugli ultimi tre anni dell'Area Sede Infanzia? Quali sono stati a suo parere gli aspetti più rilevanti?

L'ultimo triennio è stato caratterizzato da un lato da una fase di consolidamento dall'altro da un'ulteriore articolazione dei servizi offerti. Per quanto riguarda il consolidamento, dopo la crisi economica che ha inciso pesantemente sul lavoro e quindi sui bilanci familiari oltre che su quelli dei comuni, abbiamo assistito a un momento di blocco, se non di vero calo, di richiesta dei servizi della prima infanzia. La nostra risposta è stata quella di qualificare e diversificare l'offerta di servizi a partire dai nidi che gestiamo in autonomia.

Quali sono a suo parere punti di forza e criticità della gestione dei servizi erogati da Società Dolce?

Tra i punti di forza flessibilità e velocità nel dare risposta. Il nostro modello di servizio considera il genitore uno degli attori principali, non a caso parliamo di "nido aperto". Significa ascolto continuo unito a un approccio accogliente. Una modalità faticosa ma assai proficua. Le criticità sono legate al periodo storico: operiamo in contesti turbolenti e in transizione in cui le risorse sono destinate a calare sempre di più.

Cosa si augura per lo sviluppo dei servizi educativi per l'infanzia di Società Dolce?

Di proseguire ampliando la capacità di risposta ai bisogni dei bambini e delle famiglie. Mi piacerebbe che i nidi diventassero sempre più spazi sociali, da costruire e vivere insieme ai genitori, luoghi di ascolto e di indirizzo, dove magari sia possibile affidare il proprio bambino secondo modalità non standard. Mi auguro inoltre di consolidare la nostra esperienza nella gestione di scuole dell'infanzia e servizi educativi 0-6 anni.

Mario Loffredo

Medico chirurgo, specialista in medicina fisica e riabilitazione
Cooperativa Sociale Società Dolce

Mario Loffredo è un medico chirurgo, specialista in medicina fisica e riabilitazione. Da un anno è entrato a far parte di Cooperativa Sociale Società Dolce per occuparsi della direzione sanitaria dello Spazio Salute a Bologna e del Centro Riabilitativo Casalino a Loiano (BO) per la riabilitazione motoria post traumatica e post chirurgica. Un nuovo fronte per la cooperativa. "Una scelta dettata in parte dall'ingresso della cooperativa nel Consorzio Colibrì, ma coerente con la politica di Società Dolce di offrire una rete di servizi integrati nell'ambito dell'assistenza alla persona".

Da circa un anno è alla guida del Centro Spazio Salute a Bologna e del Centro Riabilitativo Casalino a Loiano. Come integra queste attività?

Sono entrambe due strutture alquanto impegnative. Lo Spazio Salute è un ambulatorio in cui ci prendiamo cura di pazienti con disabilità neurologica, un centinaio circa di diverse fasce di età, vittime di lesioni midollari, ictus, disabilità acquisite o croniche. L'ambulatorio esiste da 35 anni, anche se Società Dolce è arrivata da poco più di un anno. Si tratta di una realtà convenzionata. Uno dei motivi di maggior impegno da parte mia è l'approccio multi professionale, occorre mettere in campo diversi specialisti, dal fisiatra al terapista al neuropsicologo e far sì che lavorino in modo complementare.

Il centro di Loiano è invece una struttura storicamente deputata al ricovero degli anziani con una recettività di circa 60 posti letto. Il nostro obiettivo è potenziare la parte riabilitativa, far sì che diventi una struttura d'eccellenza per i pazienti che abbiano subito un'amputazione.
La sfida è farla crescere.

Ritiene possibile creare una rete tra queste attività e i servizi di welfare della cooperativa, in particolare le residenze per persone con disabilità fisiche e con le attività a domicilio del progetto Assistiamo?

Non solo lo ritengo possibile, ma lo considero uno dei punti di forza. Rispetto a un approccio puramente sanitario, l'apporto della cooperazione consente di offrire un'offerta completa alle famiglie che spesso rischiano di essere abbandonate finendo per subire la disabilità del congiunto. Società Dolce entra nel sanitario anche per coniugare l'aspetto medico con quello sociale.

Quali aspetti caratterizzano l'impegno che Società Dolce ha assunto per diventare punto di riferimento per cittadini che cercano risposte di cura personalizzate e di qualità?

Sono entrato a far parte di Società Dolce da appena un anno e ciò che più mi ha colpito è l'organizzazione e il radicamento sul territorio. Due aspetti che per chi opera nel mio ambito sono fondamentali, ti fa sentire con le spalle coperte. Inoltre ho avuto modo di apprezzare l'elevata professionalità e la diversificazione della tipologia dei servizi offerti.

Cosa auspica per lo sviluppo dei trattamenti riabilitativi?

Per Loiano il nostro obiettivo è l'accreditamento regionale, questo consentirebbe di orientarsi sempre più verso la sua vocazione: la riabilitazione per il paziente amputato. Al momento si tratta di una struttura totalmente privata e dunque, a meno che il paziente non abbia un'assicurazione, deve farsi carico di tutte le spese. Per la struttura bolognese, che ha alle spalle una storia importante, la prospettiva è radicarci ancor di più sul territorio.

Carla Giulianini

Coordinatore Responsabile Area Centro
Cooperativa Sociale Società Dolce

"Che cos'è per me Dolce? Un pezzo di vita o meglio una parte di me". Parola di Carla Giulianini, Coordinatore Responsabile dell'Area Centro di Società Dolce, che va dalla Romagna al Lazio passando per le Marche, occupandosi prevalentemente di servizi agli anziani con il compito di coordinare un centinaio di operatori. "Lavoro all'interno della cooperativa da 22 anni, sono cresciuta qui, ne faccio parte, non potrebbe essere diversamente".

Cosa significa per lei essere coordinatore responsabile nell'ambito di un'area di Produzione?

Significa prima di tutto cercare l'armonia lavorativa, organizzare nel miglior modo possibile tutte le risorse disponibili in un determinato momento per quel preciso servizio o progetto. Cercando di farle emergere tutte. A volte le cose più semplici sono quelle più difficili da ottenere. È un po' come in un'orchestra, quando tutto funziona, la fatica che ci sta dietro non si nota.

Quali sono a suo parere gli aspetti che hanno maggiormente contraddistinto nell'ultimo triennio l'Area Centro e in particolare il settore Anziani?

La parola che più ci rappresenta è tenacia. Insieme a un approccio umano alla persona, che cerco di tramandare a chi lavora con me ed è ciò che ho ricevuto a mia volta dalla mia coordinatrice dell'epoca.

La nostra area è grande territorialmente, ma contenuta nei servizi rispetto ad altre zone in cui Società Dolce è presente, il che ci consente di portare avanti un lavoro ancor più personalizzato, quasi sartoriale. Andiamo a cucire l'abito su misura. Che nel nostro ambito significa conoscere il

familiare, approfondire il problema, cercare di offrire risposte prima ancora di ricevere le domande. Osservare da vicino la situazione, permette di anticipare le esigenze. Un approccio molto apprezzato da utenti e familiari.

Quali ritiene siano i punti di forza e le criticità nella gestione dei servizi erogati da Società Dolce?

Tra i tanti punti di forza la capacità di andare oltre il contingente, progettando forme nuove di assistenza. Faccio un esempio: noi lavoriamo con utenti accreditati dalle amministrazioni, ma questo non sempre copre la totalità dei bisogni. Così a Cesena nell'ultimo anno abbiamo dato vita ad Assistiamo, che consente a utenti e familiari di aggiungere a quelli garantiti dal pubblico un pacchetto di servizi privati, da un maggior numero di ore di assistenza al medico a domicilio. Servizi a pagamento che, grazie alla sinergia tra pubblico e privato, garantiscono un'assistenza di qualità.

L'altro aspetto positivo è la formazione del nostro personale composto esclusivamente da operatori socio-sanitari. Società Dolce ha investito in questo, la nostra è un'assistenza professionale. A tutto questo si aggiunge un senso di appartenenza molto forte, rafforzato dalla possibilità di confronto con altri lavoratori della cooperativa. Le criticità, quando ci sono, sono determinate dalla mancanza di risorse, un dato dovute spesso alle convenzioni con le diverse amministrazioni.

Cosa si augura per lo sviluppo futuro dell'Area Centro?

Di mantenere questa capacità di ascolto e di osservazione, che appunto ci consente di anticipare le risposte. Di lasciare qualcosa a chi usufruisce dei nostri servizi e di mantenere un approccio il più possibile sereno, fondamentale per chi tutti i giorni fa il nostro mestiere.

Cristina Archetti

Coordinatore Responsabile Assistenza Domiciliare Integrata – Area Nord Ovest Cooperativa Sociale Società Dolce

Cristina Archetti è un'infermiera specializzata, ma da giugno del 2016 ha assunto l'incarico in Società Dolce di Coordinatore Responsabile Assistenza Domiciliare Integrata Lombardia, accettando così di organizzare l'assistenza a domicilio di circa 400 persone sparse tra le province di Cremona, Brescia e Bergamo. Tra modelli socio-sanitari in trasformazione e risorse in calo. "Ma – dice lei – di fronte alla sofferenza non ci si può però fermare all'aspetto economico".

Negli ultimi venti anni la Regione Lombardia ha attuato una riorganizzazione dell'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) che ha profondamente modificato il modello di governance del sistema, ridistribuendo le responsabilità tra ATS (Agenzie di Tutela della salute, ex ASL), utenti ed enti erogatori. Ritiene che la nuova organizzazione risponda meglio ai bisogni delle persone fragili?

"Si tratta di un sistema in evoluzione, affinché l'attuazione sia al cento per cento alcuni aspetti devono essere tuttora definiti, ma la direzione è giusta. Il nuovo sistema garantisce più libertà all'ente che prende in carico il paziente e si tratta di un passaggio epocale. Il prossimo importante passo riguarderà a breve le cure palliative, un campo per sua natura delicato che richiede una definizione dei diversi ruoli sempre più dettagliata".

In Lombardia si è passati dal modello appalto a quello dei voucher socio-sanitari per giungere a quello attuale definito modello budget. Quali opportunità ritieni possano esserci per una Cooperativa come Società Dolce in Lombardia a fronte delle nuove indicazioni regionali?

"È un modello che consente maggior libertà di cura, che si traduce in risposte più mirate. L'Ats

una volta determinava l'intero percorso di Adi, ora si limita a valutare l'appropriatezza dell'intervento in modo che la qualità sia garantita, ma è l'ente erogatore a stabilire le modalità. L'Ats mantiene il ruolo di indirizzo e di vigilanza. In questo modo è possibile per noi fornire agli assistiti cure e trattamenti adeguati alle loro esigenze, anche a seconda dell'evoluzione della situazione. Spetta dunque a noi la valutazione oggettiva, decidere come investire le risorse. Poi certo occorre prestare un'attenzione maggiore all'ottimizzazione delle risorse stesse. Non possiamo rischiare che il budget si esaurisca e che l'assistenza venga meno".

Cosa auspichi per lo sviluppo futuro dell'integrazione tra i servizi socio-assistenziali con quelli sanitari?

"Che ci sia la presa in carico totale del paziente, che non ci si limiti a considerarlo un numero. In questo la cooperazione sociale è avvantaggiata. Chi lavora sul territorio sa cosa significa entrare nelle case, conoscere da vicino giovani afflitti da disabilità o malattie croniche, anziani soli, in contesti magari disagiati. In ospedale tutto questo emerge meno. A noi viene richiesto anche il sostegno psicologico, la parola in più, l'integrazione della cura con la relazione umana. Entri a far parte di una famiglia. È il bello dell'Adi, poi certo c'è il rischio di farsi coinvolgere troppo, ma se scegli di fare questo mestiere ti deve piacere far qualcosa per gli altri. Sono le nostre gratificazioni professionali. Mi auguro che l'integrazione tra servizi socio-assistenziali e sanitari avvenga nel segno dell'umanizzazione e che la Lombardia come le altre Regioni ci aiutino a focalizzarci sul malato piuttosto che sugli aspetti economici".

Obiettivi del Bilancio Sociale

Il Bilancio Sociale è uno strumento di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali ed economici delle attività svolte da un'organizzazione.
Attraverso il Bilancio Sociale cerchiamo di condividere quello che siamo e di far comprendere meglio come operiamo, offrendo a tutti gli stakeholder un quadro complessivo delle performance e degli obiettivi di miglioramento che Società Dolce si impegna a perseguire, della qualità dell'attività svolta e della declinazione del nostro sistema di valori nelle scelte strategiche, nei comportamenti gestionali e nei loro effetti/risultati.

Quest'anno il Bilancio Sociale accoglierà alcune informazioni e dati riguardanti il sistema di gestione della responsabilità sociale e le politiche adottate per il rispetto dei requisiti dello Standard SA8000:2014, che Società Dolce ha deciso di adottare al termine del 2016.
Questa edizione del Bilancio Sociale rappresenta il punto zero per il Bilancio SA8000, pertanto si forniranno informazioni e dati utili per favorire un'iniziale comprensione da parte degli stakeholder della politica di responsabilità sociale della Cooperativa e dei principi che definiscono la gestione del personale e le policy e le procedure adottate in tema di condizioni di lavoro.

Principi di redazione

I principi di redazione del Bilancio Sociale fanno riferimento alla sfera dell'etica, alla dottrina giuridica e alla prassi della professione contabile. In particolare ai principi e valori condivisi di etica pubblica ed economica e, per quanto attiene al campo del diritto, alla Costituzione e alla legislazione vigente, nazionale e comunitaria, e ai principi fondamentali dei diritti dell'uomo (Carta dei Diritti dell'ONU). Infine, per quanto riguarda gli aspetti più professionali o procedurali, ai principi contabili nazionali e internazionali.
Il Bilancio Sociale deve presentare le informazioni in modo tale che ciascun lettore del documento possa giudicare adeguatamente secondo il proprio punto di vista, sia per agevolare un maggiore confronto che per mantenere una corretta e trasparente relazione con ogni stakeholder legittimamente interessato all'attività dell'azienda. È essenziale però che tali peculiarità osservino, nel manifestarsi, criteri espliciti, condivisi e ricorrenti.
La qualità del processo di redazione del Bilancio Sociale 2016 e delle informazioni in esso contenute è garantita dal rispetto dei principi definiti dallo Standard Principi di redazione del Bilancio Sociale - GBS 2013, che è assunto come Standard di riferimento.

Nota metodologica

Conformemente a quanto indicato dal Bilancio Sociale GBS 2013, la struttura del Bilancio Sociale riprende quella delle precedenti edizioni:

I. **Introduzione,** che è premessa metodologica per fornire una chiave di lettura del lavoro svolto.
II. **Identità della Cooperativa**, in cui si delinea il profilo societario e aziendale e si fornisce un quadro dell'organizzazione della Cooperativa.
III. **Produzione e distribuzione del valore aggiunto**, rendicontazione dei dati economici più rilevanti.
IV. **Relazione sociale**, sezione dedicata in modo specifico alla rendicontazione dei dati e degli avvenimenti sociali. Attraverso l'utilizzo di rappresentazioni grafiche si dà conto dell'organizzazione del lavoro e dell'occupazione, del mutualismo e della partecipazione societaria, della gestione dei servizi e dei clienti (committenti e fruitori dei servizi).
V. **Sezione integrativa**, interviste agli stakeholder.

Per ciascun requisito dello Standard SA8000:2014 sarà condotta - nelle sezioni opportune - un'analisi complessiva, che tenga principalmente conto dell'approccio adottato nella fase di costruzione del sistema di gestione della responsabilità sociale.
Il processo di redazione del Bilancio Sociale è gestito dall'Ufficio Qualità e Altri Sistemi di Gestione e si avvale del supporto tecnico delle Funzioni aziendali competenti per i diversi dati riportati nel documento.
Le scelte grafiche, dalla copertina al layout di pagina, sono a cura della Direzione e dell'Ufficio Marketing di Società Dolce.
Il Bilancio Sociale viene distribuito nella versione a stampa.
Per tutte le occasioni di comunicazione esterna che lo richiedano, il documento è disponibile sia in versione a stampa che su CD; può essere inoltre stampato dal pubblico esterno scaricando il file BilancioSociale.pdf dal sito www.societadolce.it

Le informazioni contenute in questo documento sono tutte riferite a Società Dolce Società Cooperativa e riguardano l'anno di gestione chiuso al 31 dicembre 2016.
I dati riferiti all'anno del bilancio sono esposti a confronto con almeno i due esercizi precedenti e nella maggior parte dei casi sono evidenziati gli scostamenti annuali.
Per i dati relativi alla SA8000 si fa riferimento solo all'esercizio 2016.

Alcune informazioni sono aggiornate a maggio 2017, data di presentazione del bilancio d'esercizio, e in particolare i componenti degli organi della governance societaria e di quella aziendale, dell'Organismo di Vigilanza e del Comitato Etico.

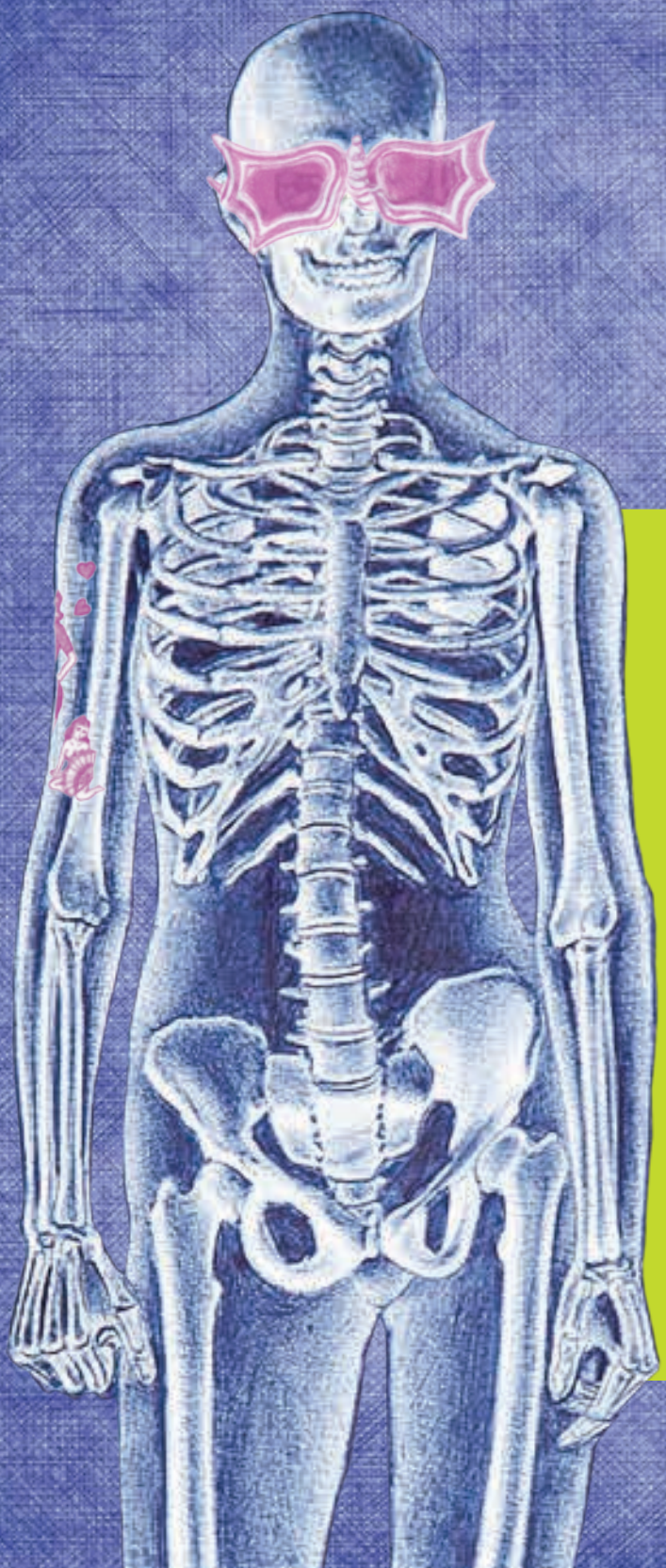
1

IDENTITA' DELLA COOPERATIVA

Identità
Società Dolce - Origini
Valori
Mission
Tipologia di servizi
Sedi e contatti
Codice Etico
• Comitato Etico
Responsabilità Amministrativa ex D.Lgs. 231/01
• Organismo di Vigilanza
Rating di legalità
Governance Societaria
Governance Aziendale
Valore della produzione
Immobilizzazioni
Partecipazioni societarie
Costo del personale
Capitale Sociale e Patrimonio Netto
Soci
Occupati
Attività di gara
Diritto allo studio
Stakeholder
Assenteismo
Sistemi di gestione e modelli organizzativi

"È necessario unirsi, non per stare uniti, ma per fare qualcosa insieme."

Goethe



Servizi

Nidi d'infanzia	n. 56 nidi
Strutture residenziali per anziani	n. 18 strutture
Assistenza domiciliare e Assistenza domiciliare integrata	n. 32 comuni
Sostegno scolastico disabili	n. 51 comuni
Centri di accoglienza per migranti	n. 5 strutture
Hospice	n. 1 struttura

Identità

Denominazione: **COOPERATIVA SOCIALE SOCIETA' DOLCE SOCIETA' COOPERATIVA**

Forma giuridica: **SOCIETA' COOPERATIVA**

Data atto di costituzione: **26/02/1988**

Società Dolce è una società cooperativa e nello specifico una cooperativa sociale di tipo A (ai sensi della legge 381/1991).

Capisaldi del sistema cooperativo sono i principi di mutualità, solidarietà, democrazia.
Le società cooperative sono società dedite alla produzione di beni o servizi, per le quali lo scopo comune non è il profitto, ma quello mutualistico, che consiste – a seconda del tipo di cooperativa - nell'assicurare ai soci il lavoro o beni di consumo servizi, a condizioni migliori di quelle che otterrebbero dal libero mercato.
Le cooperative sono caratterizzate dal voto capitario dei soci, ovvero dal fatto che ogni socio ha diritto a un voto in Assemblea, indipendentemente dal valore versato della propria quota di capitale sociale.
Caratteristica propria della cooperativa è anche il principio di parità tra i soci (democrazia economica), che implica, tra l'altro, oltre al voto capitario, la necessità di un giudizio motivato sui motivi di ammissione o sul diniego di ammissione nei confronti di nuovi soci (art. 2528, quarto comma).
Ulteriori caratteristiche fondamentali sono il principio cosiddetto della porta aperta e il capitale variabile della società cooperativa. Il Codice Civile riconosce la variabilità del capitale come un elemento peculiare delle società cooperative.

Società Dolce - Origini

Società Dolce è stata fondata il 26 febbraio 1988 a Bologna da un gruppo di giovani studenti universitari che condividevano medesimi valori, tra cui quello di impegnarsi per contribuire a creare una società più dolce, dove tutti, anche chi fatica a "tenere il passo", possano trovare servizi che favoriscano una condizione di vita migliore e, allo stesso tempo, offrire buone opportunità di lavoro a chi desidera operare nel sociale.
Pietro Segata, socio-fondatore della Cooperativa, ricorda che il nome Società Dolce nacque da un colloquio che ebbe con Franco Piro, parlamentare disabile di Bologna, colui che ha proposto la Legge n.13 del 1989 per il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche. Giocarono sull'idea di una *Società Dolce*, una società in cui tutti noi avremmo auspicato di vivere, in quanto modello di Comunità dove non ci sono differenze, dove non ci sono contrasti, dove c'è eguaglianza, equità e solidarietà.
Questi sono ancora i valori che persegue Società Dolce.
Questo è motivo per cui non ha mai cambiato il suo nome, nonostante varie sollecitazioni.

Società Dolce, oggi, ha una posizione di leadership fra le imprese nazionali nel settore dei servizi alla persona: è un'impresa fortemente consolidata e vanta un know-how tecnico e una capacità progettuale, organizzativa e finanziaria che consentono di fornire risposte adeguate a nuovi ed emergenti bisogni socio-assistenziali, educativi e sanitari.

Valori

Società Dolce è una Cooperativa Sociale iscritta alla C.C.I.A.A. di Bologna come Società Cooperativa, con lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità, attraverso attività finalizzate alla qualificazione umana, morale, culturale e professionale, al recupero e alla valorizzazione delle risorse e delle potenzialità delle persone che necessitano di aiuto.

Società Dolce si ispira ai principi di libertà e solidarietà e, in tale ottica, si propone di potenziare il movimento cooperativo e di migliorare le condizioni economiche, sociali e professionali dei propri soci. Garantisce sempre un'alta professionalità, competenza, formazione e specializzazione del personale, affinché sia sempre assicurato il ben-essere dei fruitori dei servizi, la loro dignità e i loro diritti. Crede in un'offerta uniforme in termini di modalità di erogazione dei servizi, garantendo nel contempo un'organizzazione flessibile alle specifiche necessità dei Clienti (fruitori dei servizi e loro familiari, committenti).

Società Dolce assicura la qualità dei servizi offerti attraverso l'impiego di risorse economiche e umane in attività di progettazione, ricerca, formazione del personale, orientate verso l'innovazione continua. I processi di miglioramento qualitativo nelle pratiche di progettazione e di erogazione dei servizi sono da sempre un valore primario della Cooperativa.

I valori su cui si basa Società Dolce sono la centralità della persona, con i suoi diritti, bisogni e sentimenti, la promozione dello sviluppo locale, la competenza, l'innovazione e la flessibilità, la gestione democratica e partecipata, il rispetto dell'ambiente e la trasparenza.

Mission

- **Mutualità**
Costituisce scopo prioritario di Società Dolce favorire le migliori condizioni economiche, professionali e sociali ai propri soci; garantire loro pari opportunità; favorire la loro partecipazione alle scelte.

- **Centralità del Cliente**
La soddisfazione dei fruitori e dei committenti è al centro dell'attività di Società Dolce, che è orientata all'efficacia, all'efficienza e alla produzione di valore nei servizi erogati.

- **Responsabilità Sociale**
Società Dolce vuole essere soggetto attivo e responsabile nei territori in cui lavora per contribuire alla promozione di un "*welfare comunitario*" in grado di coniugare sviluppo e solidarietà.

Tipologia di servizi

Tipologia Servizio	n. Servizi
Nidi d'Infanzia	n. 56 nidi
Scuole dell'Infanzia	n. 7 scuole
Servizi Educativi 0-6 anni	n. 2 servizi
Centri per Bambini e Genitori	n. 8 centri
Ludoteche	n. 2 ludoteche
Strutture residenziali per anziani	n. 18 strutture
Centri diurni per anziani	n. 7 centri diurni
Alloggi protetti per anziani	n. 26 appartamenti
Assistenza domiciliare e Assistenza domiciliare integrata	n. 32 comuni
DGR n.2942 del 2014 "RSA Aperta" Regione Lombardia	n. 220 utenti assistiti
Progetto Assistiamo	n. 60 utenti assistiti
Sostegno scolastico disabili	n. 51 comuni
Servizi integrativi scolastici	n. 35 comuni
Servizi socio-educativi territoriali	n. 5 servizi
Assistenza educativa domiciliare	n. 19 comuni - n. 274 minori

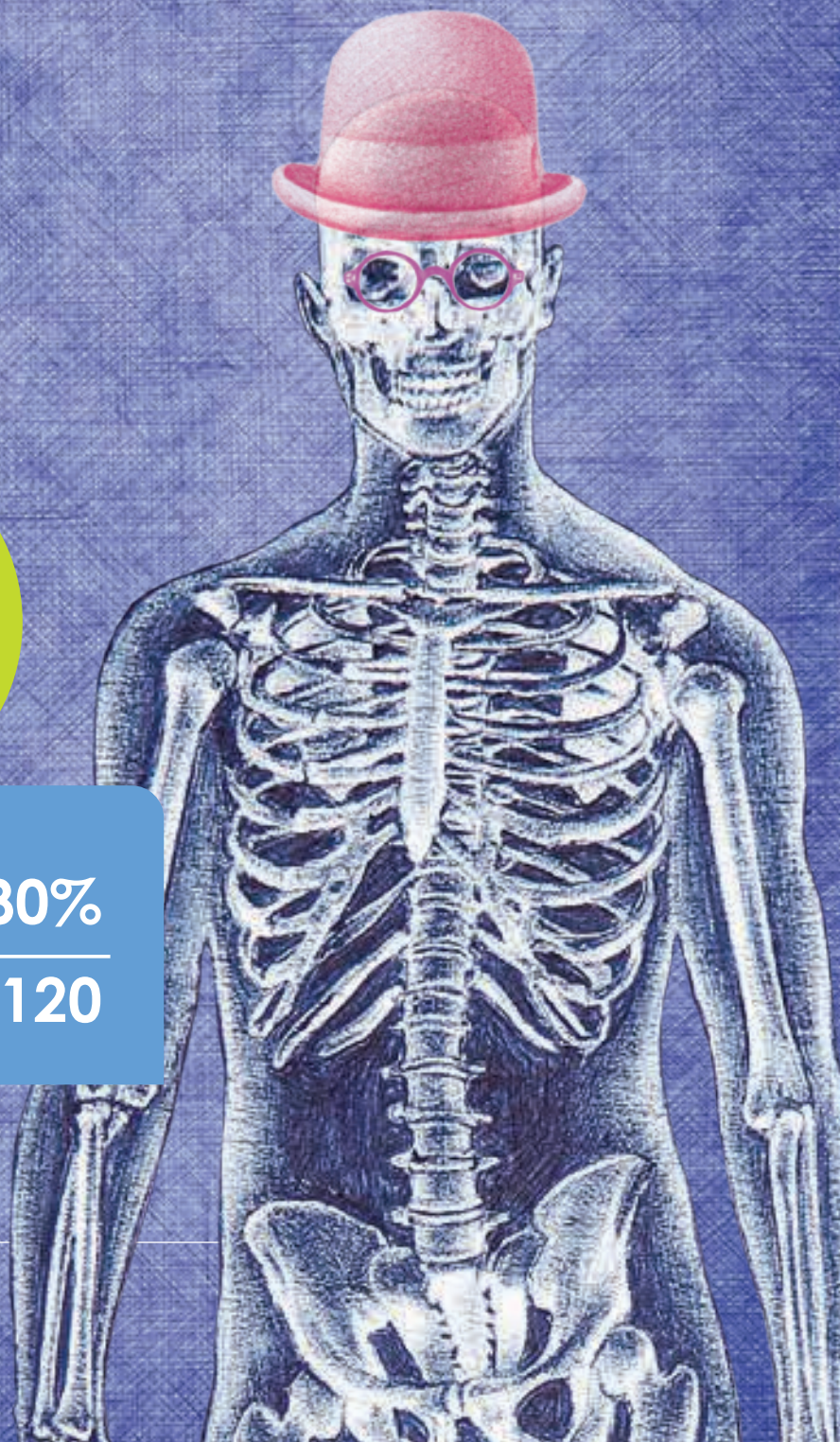
Tipologia Servizio	n. Servizi
Comunità educativa residenziale	n. 1 comunità
Strutture Residenziali per disabili	n. 10 strutture
Struttura Residenziale per pazienti psichiatrici	n. 1 struttura
Centri Diurni per disabili	n. 11 servizi
Trasporto e Accompagnamento	n. 19755 corse - n.114 utenti
Soggiorno Estivi	n. 46 utenti disabili
Centri di Accoglienza per Senza Fissa Dimora	n. 5 strutture - n. 223 posti letto
Centri di Accoglienza per Migranti	n. 5 strutture - n. 64 posti
Comunità alloggio	n. 1 struttura
Pronto Intervento Sociale	n.1300 interventi Bologna e provincia (media di 108 interventi mensili)
Servizi di Mediazione in Carcere	n. 1 servizio
Laboratori di Comunità	n. 2 laboratori
Mediazione Abitativa	n. 27 appartamenti
Hospice	n. 1 struttura - n. 279 pazienti
Centri ambulatoriali di riabilitazione	n. 2 centri

Sedi e contatti

Sede Legale e Amministrativa	Email	Telefono	Fax
Via Cristina da Pizzano, n° 5 40133 Bologna	info@societadolce.it posta certificata: societadolce@pec.it	tel. 051 6441211	fax 051 6441212
Sedi di Bologna			
Via Cristina da Pizzano, n° 6 40133 Bologna	info@societadolce.it	tel. 051 6441211	fax 051 6441212
Via Cristina da Pizzano, n° 7/A 401313 Bologna	info@societadolce.it	tel. 051 6441211	fax 051 6441212
Via Cristina da Pizzano, n° 9/A 40133 Bologna	info@societadolce.it	tel. 051 6441211	fax 051 6441212
Via della Filanda, n° 20 401313 Bologna	info@societadolce.it	tel. 051 6441211	fax 051 6441212
Via Lorenzetti, n° 4/3 401313 Bologna	info@societadolce.it	tel. 051 6441211	fax 051 6441212
Via Lorenzetti, n° 4/2A 401313 Bologna	info@societadolce.it	tel. 051 6441211	fax 051 6441212
Via Matteotti, n° 275 40018 San Pietro in Casale (BO)	sad.pianuraest@societadolce.it	tel. 051 6661354	fax 051 817737
Via Rocco Stefani, n° 7/a 40017 San Giovanni in Persiceto (BO)	info@societadolce.it	tel. 051 6441211	fax 051 6441212
Sede di Brescia			
Via Grazzine, n° 6 25126 Brescia		tel. 030 3754540	fax 030 2937057
Sede di Cesena			
Piazza L. Sciascia, n° 218 47023 Cesena	cesena@societadolce.it	tel. 0547 610210	fax 0547 21673
Sede di Cremona			
Via Antiche Fornaci, n° 51 26100 Cremona	infoareanordovest@societadolce.it	tel. 0372 23103	fax 0372 565483
Sede di Mantova			
Piazza Giotto, n° 2 46030 S.Giorgio di Mantova (MN)	cdd.tamtam@societadolce.it	tel. 0376 324529	fax 0376 362833
Sede di Parma			
Piazz.le Allende, n° 1 43121 Parma	segreteria.parma@societadolce.it	tel. 0521 494298	fax 0521 468142
Venezia-Mestre			
Via della Vittoria, n° 42 30035 Mirano (VE)	infoareanordest@societadolce.it	tel. 041 5728799	fax 041 434198

*Aggiornato al 31 maggio 2017

Personale



OCCUPATI

n. 2978

Di cui con contratto a tempo indeterminato	80%
Stabilizzazioni	n. 120

Codice Etico

"il mondo cambia con il tuo esempio, non con la tua opinione"
P. Coelho

Il Codice Etico, approvato dall'Assemblea dei Soci il 28 maggio 2013, nasce per integrare e rafforzare il sistema etico-valoriale di Società Dolce, contiene principi e norme di comportamento che arricchiscono i processi decisionali aziendali e orientano i comportamenti dei dirigenti, quadri, soci, dipendenti e dei diversi gruppi di stakeholder.
Il Codice Etico di Società Dolce si applica a tutti i lavoratori, collaboratori e ai fornitori caratteristici che contribuiscono alla catena di produzione di valore della Cooperativa.
Non si sostituisce a leggi o a norme contrattuali, ma ha la funzione di mettere in luce gli impegni etici e morali da adottare quotidianamente nell'espletamento della propria professione e da perseguire attraverso azioni concrete e verificabili.
È strettamente correlato al Modello di Organizzazione e Gestione ex D.lgs. 231/2001 c.d. "MOG".

E' possibile contattare il Comitato Etico attraverso:
indirizzo e-mail: comitato.etico@societadolce.it - Società Dolce: centralino 051/6441211

Comitato etico

Schiattone Elisabetta	**Presidente**	Responsabile Affari Legali e Privacy
Bonetti Nicolas	**Vice-presidente**	Educatore Centro Diurno Disabili Mantova Area Nord Ovest
Valentini Piero	**Vice-presidente**	Coord. Residenza per anziani Al Parco Galzignano Terme (PD) Area Nord Est
Bastia Stefania	**Membro effettivo**	Responsabile Qualità e altri Sistemi di Gestione
Borelli Sara	**Membro effettivo**	Coordinatore Servizi scolastici Area Sede Integrazione Minori
Cecchini Veronica	**Membro effettivo**	Segreteria produzione Area Centro
Ceriali Anna Maria	**Membro effettivo**	Educatore Centro Diurno Disabili 2 Cremona Area Nord Ovest
Corbelli Adriana	**Membro effettivo**	Segreteria Hospice Ravenna Area Centro
Ferrari Stefano	**Membro effettivo**	Educatore CANT Parma Area Sede Assistenza alla Persona
Gambi Caterina	**Membro effettivo**	Coordinatore Ufficio Risorse Umane
Mastropieri Michele	**Membro effettivo**	Coordinatore Responsabile Area Sede Assistenza alla Persona
Rizzi Maria Grazia	**Membro effettivo**	Addetta Ufficio sostituzioni
Romani Roberto	**Membro effettivo**	Educatore Centro Diurno Disabili 1 Cremona Area Nord Ovest
Simonini Cesare	**Membro effettivo**	Coordinatore Servizi Complessi Cremona Area Nord Ovest

Responsabilità amministrativa ex D.LGS.VO n. 231/2001

Il 28 gennaio 2013 il Consiglio di Amministrazione ha approvato e adottato il MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO ai sensi del D. Lgs.vo n. 231/2001 (M.O.G.). In forza del disposto del comma 3 dell'art. 6 del Decreto Legislativo 231/2001, il modello è redatto e attuato anche sulla base delle Linee Guida predisposte dalle associazioni rappresentative degli enti e, in particolare, da Confindustria (31.03.2008).

Organismo di Vigilanza

L'affidamento del compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del modello, nonché di curarne l'aggiornamento, è affidato ad un organismo dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo.

Presidente	Roberto Picone
Membri effettivi	Roberto Maria Pasquali Alessandro Gattavecchia Elisabetta Schiattone

Rating di Legalità

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 24 maggio 2017 ha rinnovato a Società Dolce il **Rating di Legalità con il punteggio di tre stellette, di cui 1 per i requisiti di base e 2 per i requisiti premiali.**
Il Rating di Legalità, istituito ai sensi del D.L. 24 gennaio 2012 n. 1, convertito dalla L. 24 marzo 2012, n. 27 (c.d. decreto "Cresci Italia"), è uno strumento volto alla promozione della legalità e dei principi etici in ambito aziendale, tramite l'assegnazione di un giudizio sul rispetto della legalità da parte dell'impresa e, più in generale, sul grado di attenzione riposto nella corretta gestione del proprio business. È un sistema di premialità per le società che rispettano la legge e/o si allineano ai più elevati standard etico-sociali e/o di governance, adeguando la propria organizzazione in tale direzione.

Governance Societaria

Organi di governo e controllo

Assemblea dei Soci	Consiglio di Amministrazione	Collegio Sindacale

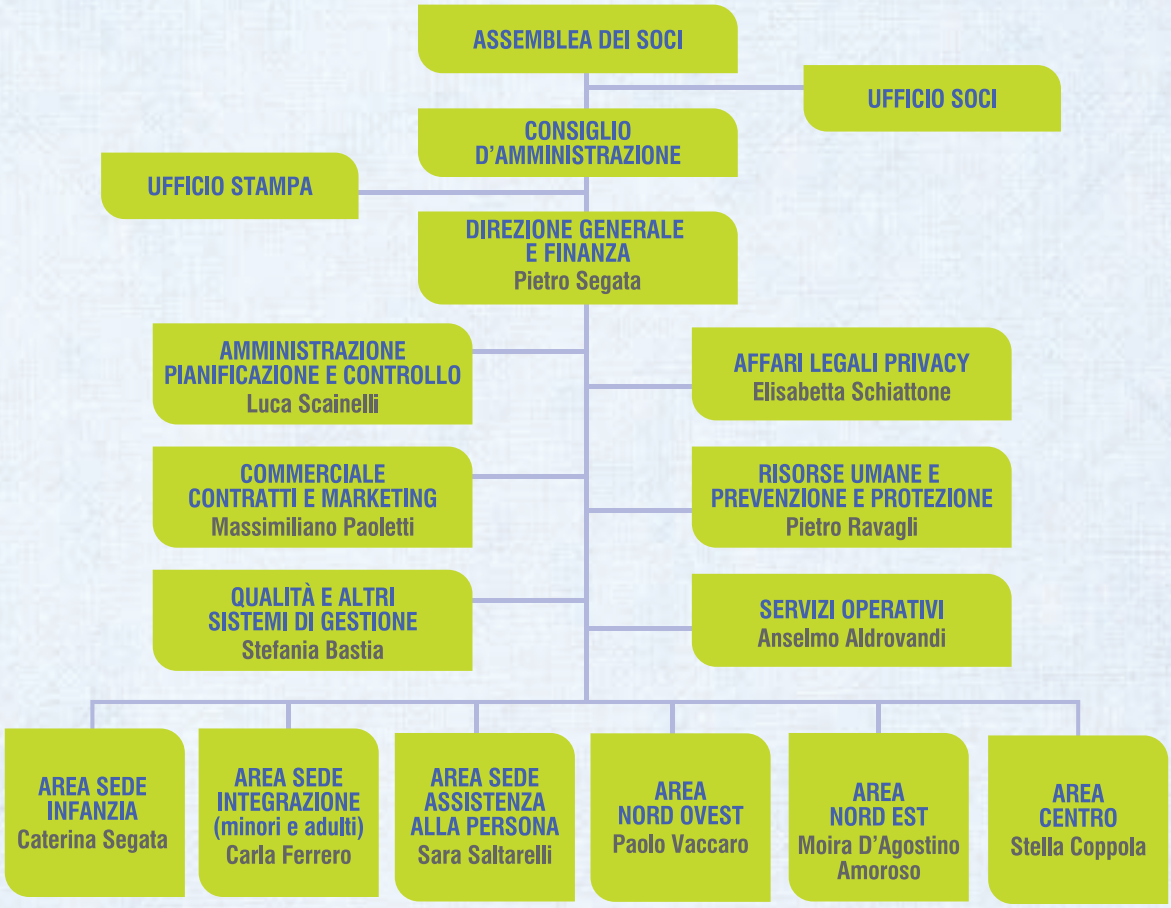
Consiglio di Amministrazione

Presidente:	Pietro Segata
Vice-Presidente:	Carla Ferrero
Consiglieri:	Antonio Franceschini
	Claudio Guberti
	Roberta Marchesini
	Maurizio Montanarini
	Massimiliano Paoletti
	Rosanna Paone
	Paolo Vaccaro

Collegio Sindacale

Presidente:	Roberto Picone
Sindaci effettivi:	Roberto Maria Pasquali
	Gianni Scola
Sindaci supplenti	Mario Mariani
	Fabrizio Labanti

Governance Aziendale



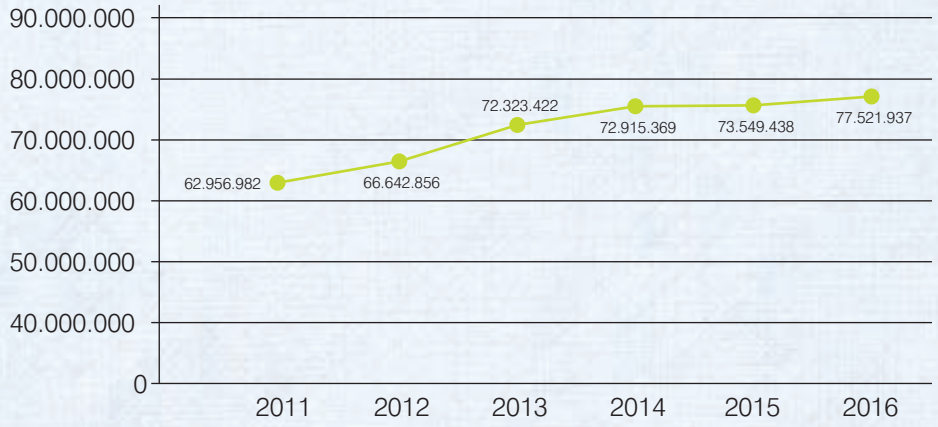
Valore della Produzione

Produzione media mensile 6,5 milioni di euro

Utile di esercizio +317.664 euro

Valore della produzione +5,38 % rispetto al 2015

Valore della Produzione

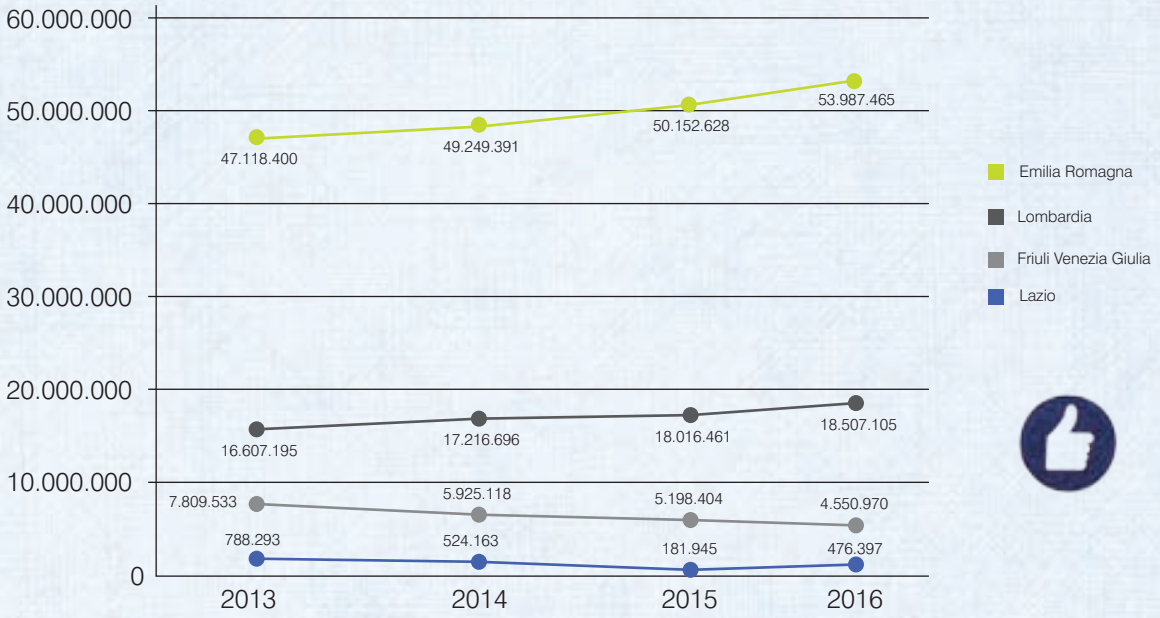


Il 2016 si conclude con un risultato positivo di + 317.664 euro per un valore totale della produzione di 77.521.937 euro, confermando Società Dolce tra le **prime realtà imprenditoriali italiane del Terzo Settore.**

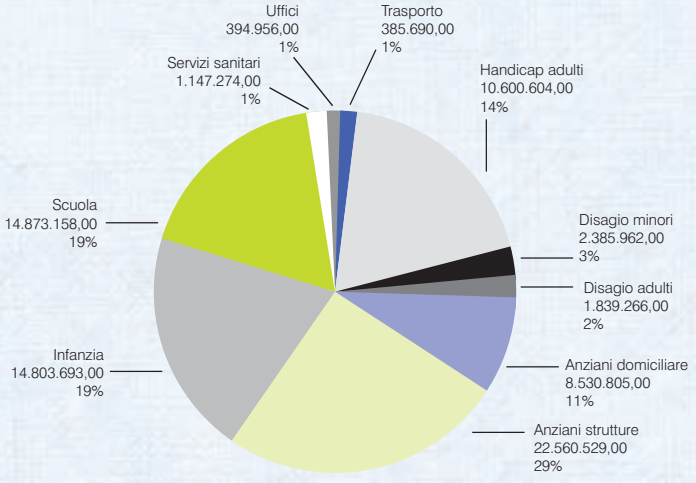
Il valore della produzione, cresciuto del + 5,38%, rivela anche quest'anno un immutato apprezzamento per i servizi offerti dalla Cooperativa da parte dei nostri committenti, pubblici e privati, e, quel che più importa, da parte dei fruitori e dei loro familiari. La capacità di Società Dolce di avviare, incrementare e consolidare le proprie attività in gran parte, oggi, è il frutto dei lungimiranti investimenti messi in atto negli Esercizi precedenti e della costante attenzione della Cooperativa alla promozione della professionalità delle proprie lavoratrici e lavoratori.
Questo risultato rappresenta un forte consolidamento dei nostri ricavi per prestazioni rese nei territori ove la Cooperativa è radicata da anni (Emilia Romagna, Lombardia e Friuli Venezia Giulia), a cui aggiungere la conclusione, con esito positivo, di gran parte delle nostre *start-up*.
Nell'Esercizio 2016, in particolare, l'attività in Provincia di Bologna ha beneficiato del subentro nelle attività della Cooperativa Sociale Inventatempo di San Giovanni in Persiceto (BO), della acquisizione del Centro ambulatoriale di Riabilitazione Bernardi, oggi Spazio Salute a Bologna e delle assunzioni della gestione della struttura per anziani Island Residence a Marzabotto (BO), oggi Casa degli Etruschi, e del Centro Riabilitativo del Cammino di Casalino di Loiano (BO), in stretta collaborazione con Ottobock Italia. *(La Ottobock è azienda leader nel panorama mondiale della tecnica ortopedica e della riabilitazione. Fu fondata in Germania nel 1919 da Otto Bock, un protesista, che ha rivoluzionato il metodo di realizzazione delle protesi. Grazie alla sua opera pioneristica, i protesisti sono stati in grado di soddisfare le esigenze generate dalla Prima Guerra Mondiale, contribuendo a restituire la mobilità ai veterani. La sua visione di restituire mobilità si mantiene viva ancora oggi, in continua crescita per fornire prodotti a tutto il mondo. L'azienda ha la sua sede principale in Germania e in Italia distribuisce ed applica i prodotti del gruppo oltre a sviluppare competenza e cultura, con il coinvolgimento di tutti i soggetti attivi, nell'ambito della tecnica ortopedica e della riabilitazione.)*
L'Area Nord Ovest a partire dal secondo semestre 2016 ha attivato nelle province di Brescia, Bergamo, Mantova e Cremona diversi servizi socio sanitari accreditati con la Regione Lombardia. Anche l'Area Nord Est cresce grazie all'acquisizione di attività nuove rivolte agli anziani ed anche differenziando il proprio impegno sul territorio con i primi due servizi rivolti alla prima infanzia in provincia di Treviso (Veneto) ed in provincia di Pordenone (Friuli Venezia Giulia).

La Cooperativa consoliderà la propria presenza nei territori del Nord Ovest (Lombardia), superando i 20 milioni di euro e del Nord Est (Veneto e Friuli Venezia Giulia), raggiungendo i 10 milioni di euro, unitamente al definitivo sviluppo delle nostre attività rivolte all'infanzia in tutti i territori dove operiamo. Nello specifico le strutture per la non autosufficienza accresceranno nei prossimi Esercizi, raggiungendo e superando l'attuale posizionamento (29%) nel paniere di attività offerte dalla Società Dolce (oltre il 35%).

Valore della Produzione per territorio

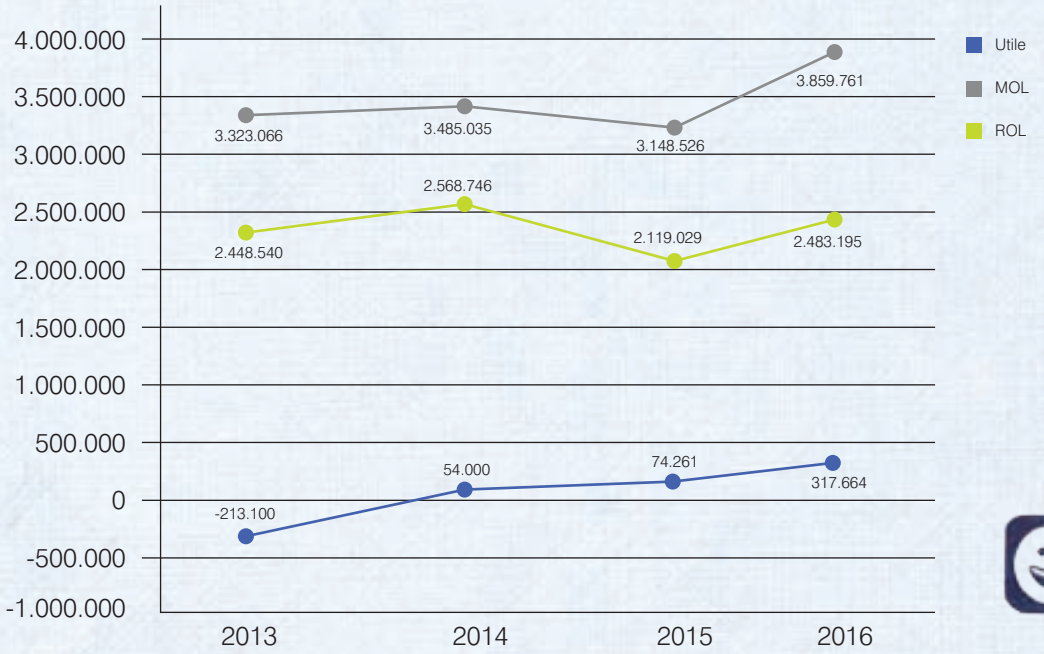


Valore della Produzione per Settore



Il Margine Operativo Lordo è incrementato, risentendo positivamente di un contenimento del Costo del Lavoro, diretto ed indiretto, che ha segnato un lieve incremento del + 8,83%, passando da Euro 49.835.650 nel 2015 ad Euro 54.235.779 nel 2016.
E' stato garantito il pieno rispetto del rinnovo del CCNL di riferimento, l'applicazione di tutti gli istituti contrattuali, l'erogazione dell'Elemento Retributivo Territoriale e il riconoscimento delle condizioni di miglior favore riservate ai Soci. Da evidenziare che anche quest'anno hanno inciso, se pur marginalmente, tutti i provvedimenti assunti dalla Cooperativa per contenere l'impatto occupazionale e sociale dato dalla ristrutturazione di molti servizi colpiti da improvvisi tagli di spesa, inclusa l'attivazione degli ammortizzatori sociali.

Utile - Margine op. Lordo[1] - Reddito Op. Lordo[2]



[1] **Il margine operativo lordo (MOL)** è un indicatore di redditività che evidenzia il reddito di un'azienda basato solo sulla sua gestione caratteristica, quindi senza considerare gli interessi (gestione finanziaria), le tasse (gestione fiscale), i deprezzamento di beni e gli ammortamenti.
[2] **Il reddito operativo lordo (ROL)** è l'espressione del risultato aziendale prima delle imposte e degli oneri finanziari. Esprime il reddito che l'azienda è in grado di generare prima della remunerazione del capitale, comprendendo con questo termine sia il capitale di terzi (indebitamento) sia il capitale proprio (patrimonio netto).

Gare

GARE PARTECIPATE SU GARE VINTE PER CONFERMA SERVIZI

100%

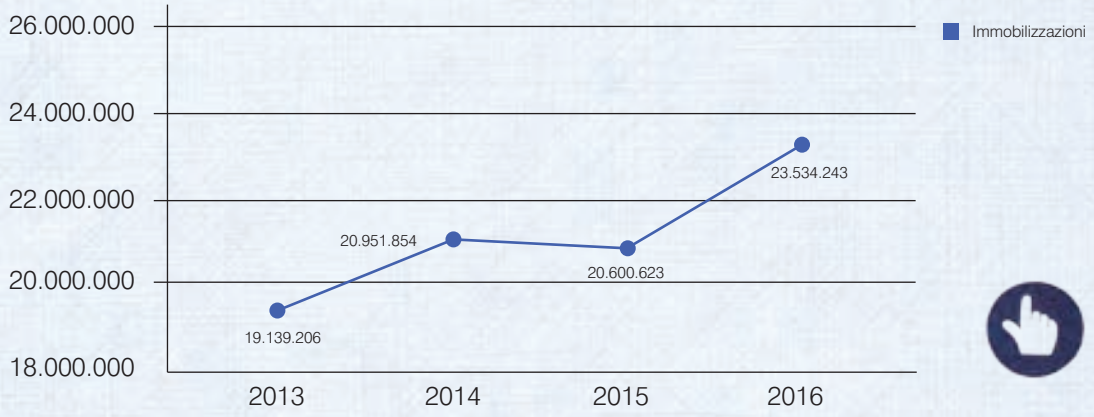
Gare vinte per nuovi servizi	n. 31
Fatturato	oltre 22 milioni di euro

Immobilizzazioni

+ 9,40% rispetto al valore delle immobilizzazioni 2015

Il valore delle Immobilizzazioni, al netto degli ammortamenti, aumenta nel 2016 portandosi ad un valore complessivo di Euro 23.669.555 da Euro 21.635.776 del 2015 (+ 9,40%), incrementato anche dalla Partecipazioni in Imprese Controllate (Residenza Parco Colli Scpa, Seneca e San Luca) e dalle Immobilizzazioni per Terreni e Fabbricati. Le Immobilizzazioni Immateriali risentono dell'incremento della Voce Avviamento e Costi di Sviluppo, oltre ai dovuti e strumentali interventi di manutenzione straordinaria su immobili di terzi che corrispondono agli impegni assunti dalla Cooperativa con la committenza pubblica nei percorsi di accreditamento o derivanti dalle obbligazioni assunte nelle concessioni.

Immobilizzazioni



Partecipazioni societarie

33% in partecipazioni societarie sul totale delle immobilizzazioni

Nel seguente prospetto sono indicate le partecipazioni relative ad imprese collegate e controllate più significative, attraverso cui si erogano prestazioni, nonché le ulteriori indicazioni richieste dall'art 2427 del Codice Civile.

DENOMINAZIONE	Città o Stato	Capitale in Euro	Quota posseduta in Euro	Quota posseduta in %	Valore a bilancio o corrispondente credito
@NORD Consorzio di cooperative	Udine (UD)	182.500	139.00	76,16	142.736
@NORD CARE SRL	Pasian di Prato (UD)	596.900	286.510	48,00	1.653.275
KARABAK TRE Consorzio di cooperative - Cooperativa Sociale	Bologna (BO)	321.500	240.000	74,65	340.800
KARABAK Consorzio di cooperative - Cooperativa Sociale	Bologna (BO)	340.000	102.000	30,00	102.000
KARABAK QUATTRO Consorzio di cooperative - Cooperativa Sociale	Bologna (BO)	475.000	300.000	63,09	300.000
KARABAK SETTE Consorzio di cooperative - Cooperativa Sociale	Bologna (BO)	480.500	360.000	74,92	360.000
KARABAK NOVE Consorzio di cooperative - Cooperativa Sociale	Bologna (BO)	225.500	180.000	79,82	180.000
VIGNOLAZEROSEI Consorzio Coop	Bologna (BO)	427.500	315.000	73,68	315.000
MORCIANOZEROSEI Consorzio Coop	Bologna (BO)	450.000	205.380	45,64	205.380
CONSORZIO ALDEBARAN Soc Coop	Bologna (BO)	120.000	30.000	25,00	30.000

DENOMINAZIONE	Città o Stato	Capitale in Euro	Quota posseduta in Euro	Quota posseduta in %	Valore a bilancio o corrispondente credito
CONSORZIO INDACO	Bologna (Bo)	47.500	20.000	42,11	20.000
LOELLUM Consorzio Coop	Lomello (Pv)	100.000	99.000	99,00	74.501
IRIS Cooperativa Sociale ONLUS	Bologna (Bo)	125.850	42.000	33,37	42.000
CRC CASALINO	Loiano (Bo)	20.000	10.000	50,00	1
RESIDENZA PARCO COLLI Soc Cons per azioni	Bologna (Bo)	1.500.000	838.500	55,90	3.980.512
SAN LUCA Soc Consortile	Bologna (Bo)	535.725	357.150	66,67	357.150
SENECA SRL Ente Formativo	Bologna (Bo)	30.000	30.000	100,00	98.250
Totale					**8.201.605**

L'investimento in partecipazioni societarie è un obiettivo strategico per Società Dolce per crescere in termini di servizi e per consolidare la propria presenza nei territori.

SOCIETÀ PARTECIPATE	RISTORNO 2016	RISTORNO 2015	RISTORNO 2014
Consorzio coop. Karakab ha distribuito ai propri soci, proporzionalmente allo scambio mutualistico, il seguente ristorno	100.000	28.859	38.148,55
Consorzio coop. Karabak 4 ha distribuito ai propri soci, proporzionalmente allo scambio mutualistico, il seguente ristorno	55.000	52.494	80.000
Consorzio coop. Karabak 7 ha distribuito ai propri soci, proporzionalmente allo scambio mutualistico, il seguente ristorno	40.000	32.560	0
Vignolazerosei Consorzio coop. ha distribuito ai propri soci, proporzionalmente allo scambio mutualistico, il seguente ristorno	30.000	30.000	0.000

KARABAK tre

KARABAK quattro

KARABAK sette

KARABAK nove

morcianozerosei

ALDEBARAN

indaco CONSORZIO

SAN LUCA
SOCIETÀ CONSORTILE A.R.L.

LOELLUM

@nord
Consorzio di cooperative
cooperativa sociale

COLIBRÌ

IRIS
COOPERATIVA SOCIALE

vignolazerosei

RESIDENZA PARCOCOLLI

BANCA CAMBIANO 1884
SOCIETÀ PER AZIONI

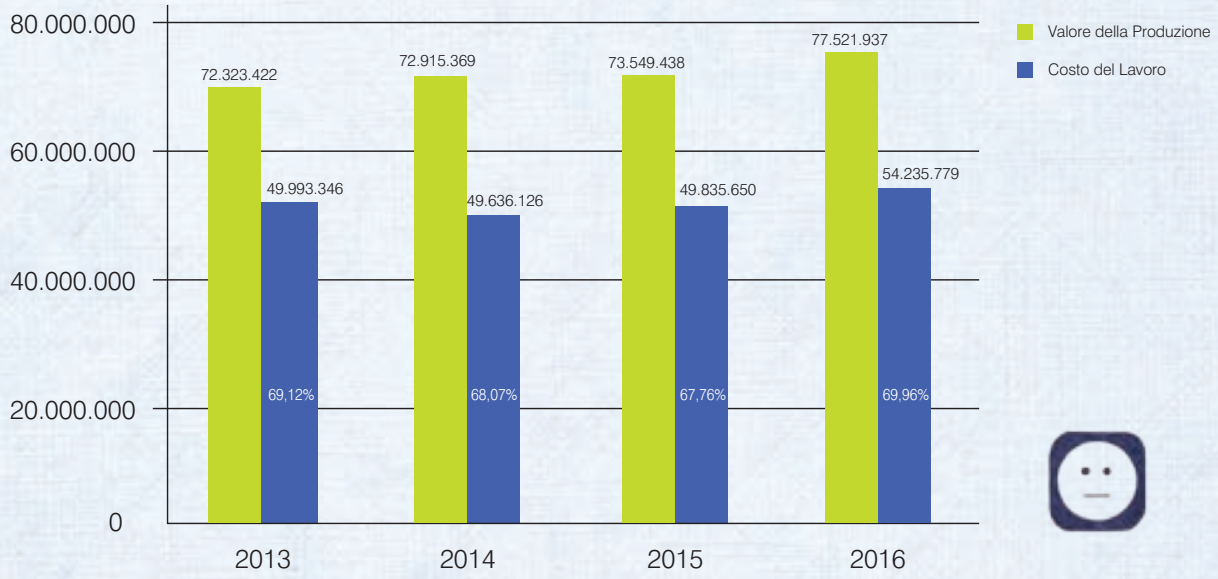
SENECA
LA CURA DEL SAPERE

Costo del personale

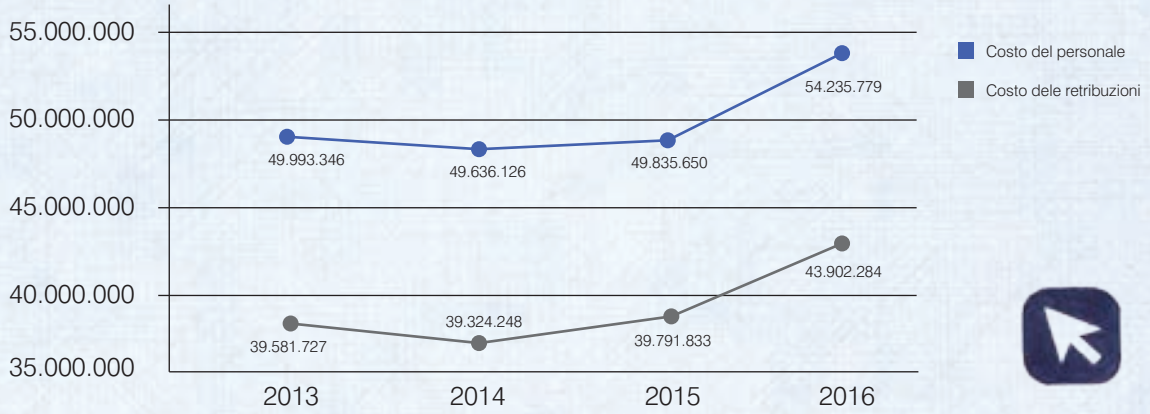
Il costo per lavoro subordinato corrisponde al 69,96% del valore della produzione.

Nonostante le numerose stabilizzazioni di impiegati nei nostri servizi, le condizioni di miglior favore riservate dal nostro nuovo Regolamento Interno ai Soci (Assemblee Ordinaria e Straordinaria del 21 aprile 2016) e il valore appostato per il loro ristorno, oltre alla rilevante e progressiva crescita delle retribuzioni e degli oneri sociali (INPS e INAIL), l'incidenza del costo del lavoro sul Valore della Produzione si è posizionata su un valore pari al 69,96%, in linea con l'incidenza media riscontrata negli ultimi cinque anni.

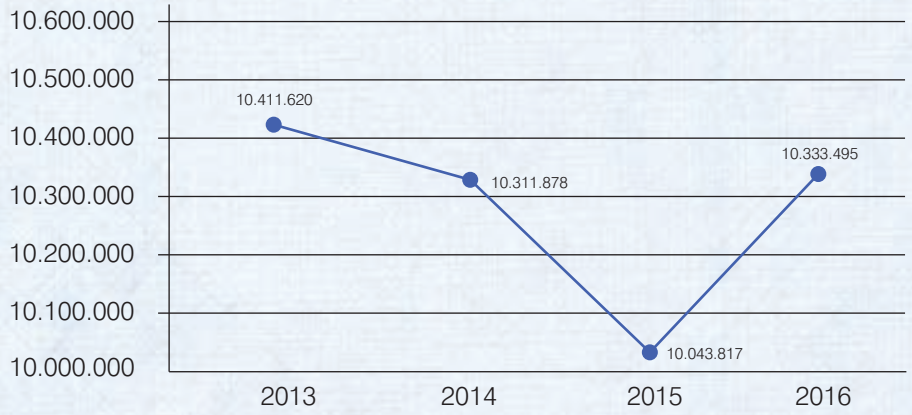
Incidenza del Costo del Lavoro sul Valore della Produzione



Costo del personale



Oneri sociali



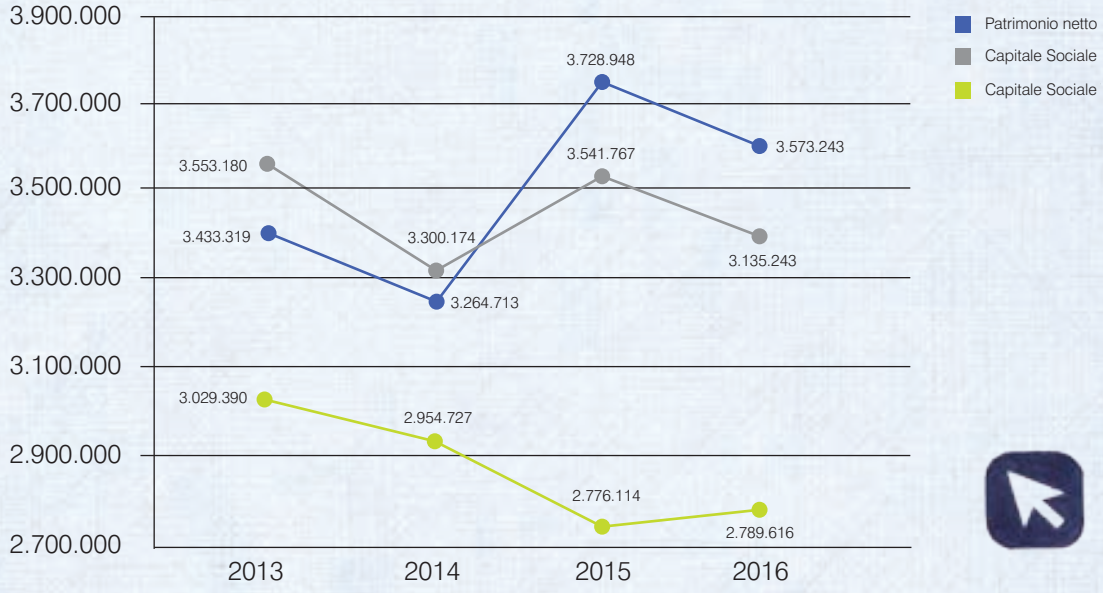
Il miglior trattamento retributivo, assicurativo e previdenziale dei lavoratori corrisponde ad un ulteriore allontanamento di Società Dolce dal ruolo di mero "prestatore d'opera", se pur qualificato, verso il suo nuovo posizionamento come Impresa Cooperativa che eroga "servizi", svolgendo una azione di sussidiarietà "vera".

Capitale Sociale e Patrimonio Netto

Nel 2016 il capitale sottoscritto è di circa 3.135.243 euro

Al 31 dicembre 2016 n.1834 Soci (68%) hanno sottoscritto la nuova quota di Capitale Sociale di Euro 1.500 e il valore della riserva data dal "sovrapprezzo" è di Euro 265.500.
Il decremento verificatosi nel 2016 dei Soci aderenti alla Cooperativa ha inoltre ridotto fortemente l'elevato credito di Capitale Sociale, portandolo da Euro 773.031 del 2015 ad Euro 345.627 nel 2016 (-55,29%), con un versato complessivo di Euro 2.789.616 (88,97%) sul sottoscritto di Euro 3.135.243.

Patrimonio netto



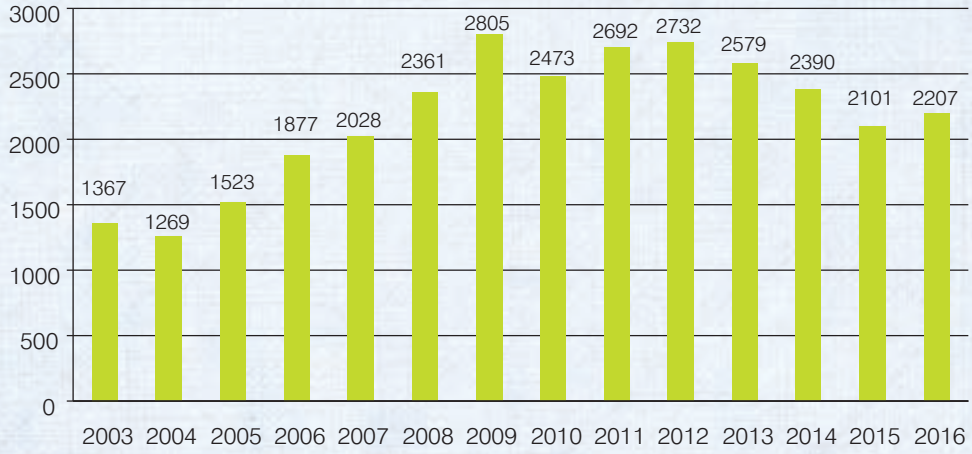
Il patrimonio netto decresce lievemente, risentendo solo parzialmente del risultato positivo dell'Esercizio.
La nuova quota di Capitale Sociale, deliberata dal Consiglio di Amministrazione il 30 marzo 2009, e l'introduzione del "sovrapprezzo" di Euro 500 sulle quote ex art. 12 dello Statuto, deliberato dagli Amministratori nel novembre 2012 con efficacia dall'1 gennaio 2013, hanno compensato nel 2016 l'uscita di numerosi soci, sottoscrittori della equity alle vecchie condizioni.

Soci

Al 31/12/2016 vi sono n. 2.207 soci attivi, di cui n. 638 soci in formazione e n. 1.569 soci cooperatori.

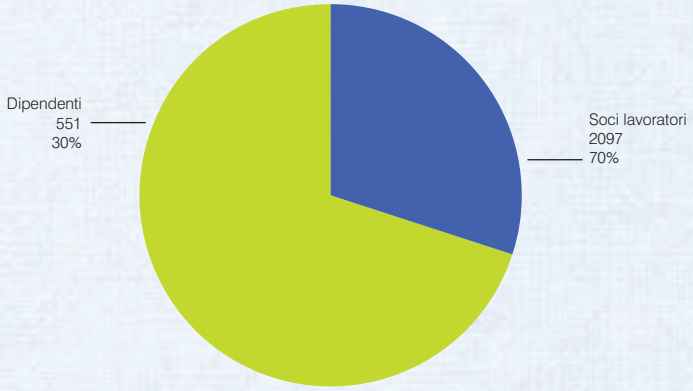
Nel 2016 sono stati effettuati n. 0 associamenti a Socio Cooperatore e n. 106 a Socio in Formazione. Vi sono state n.0 trasformazioni di soci da formazione a Cooperazione.
Durante l'anno 2016 sono stati effettuati n. 408 dissociamenti di Soci Cooperatori e n. 47 dissociamenti di Soci in Formazione per un totale di n. 455 dissociamenti.

Soci



La Cooperativa ha riservato la facoltà di associarsi ai lavoratori con rapporto di lavoro a tempo indeterminato e che lo richiedono individualmente. Inoltre il Consiglio di Amministrazione nell'aprile 2013 ha assunto la determinazione di rendere facoltativa anche l'adesione alla Cooperativa delle risorse umane provenienti da altri gestori, in forza di acquisizioni e affitti d'azienda o in forza dell'art.37 del CCNL di riferimento.
Il Consiglio di Amministrazione ritiene prioritaria e di grande rilievo, nel medio periodo, la stabilità della propria governance anche a discapito, nell'immediato, di un apparente minor apporto di mezzi propri da parte dei Soci. Garantire un più efficace e proficuo scambio mutualistico attraverso una più accurata selezione in ingresso ed una più intensa relazione con la base sociale, che deve avere, come fondamentale presupposto, la consapevolezza di una scelta, esalterà il ruolo del Socio e rafforzerà nel tempo la Cooperativa.

Rapporto soci/dipendenti



Al 31/12/2016 vi sono n. 2097 soci lavoratori su n. 2978 occupati.

Rispetto al precedente esercizio nel 2016 il rapporto tra soci e dipendenti si è significativamente modificato: nel 2016 il 70% degli occupati è socio mentre nel 2015 era l'81%.

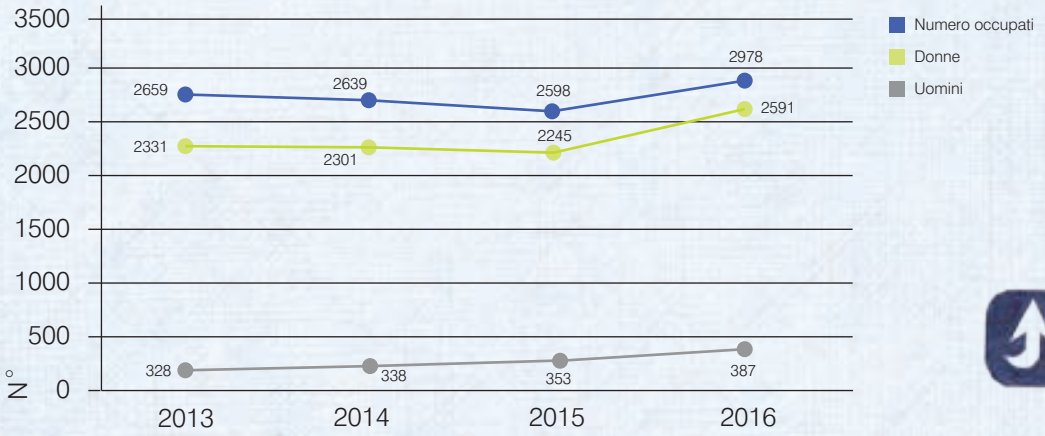
Occupati

La Cooperativa, a conferma dell'impegno profuso per dare stabile occupazione, ha stabilizzato nell'anno 2016 n.120 lavoratrici e/o lavoratori, che si aggiungono ai 380 assunti a tempo indeterminato nel corso del 2015.

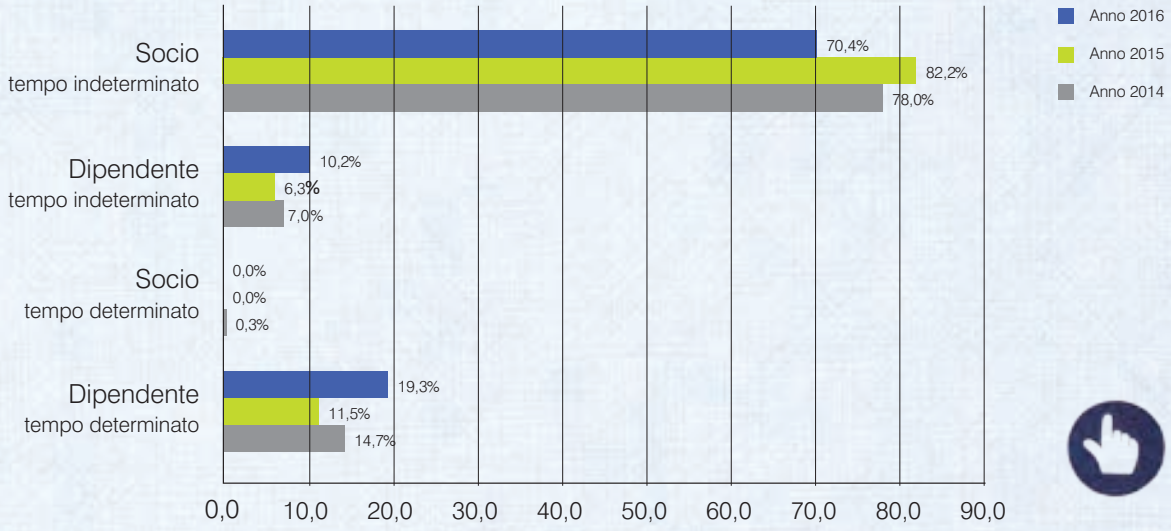
+14,6% occupati nel 2016

La Cooperativa ha inoltre incrementato il numero dei propri occupati raggiungendo le 2.978 unità al 31 dicembre 2016, di cui l'**87% donne** (n.2591 unità) e il restante **13% uomini** (n.387 unità).

Occupati



Tipologia del rapporto di lavoro



Anche per l'esercizio 2016 tutti i soci lavoratori hanno un contratto a tempo indeterminato.

Nel 2016 è aumentato il numero dei lavoratori non soci a tempo indeterminato: n. 307 unità, per effetto delle nuove acquisizioni di ramo d'azienda e dei cambi d'appalto intervenuti. In questi casi non è richiesta l'ammissione in qualità di socio, che è lasciata alla volontà futura dei singoli lavoratori.

Nel 2016 il 13% degli occupati è straniero

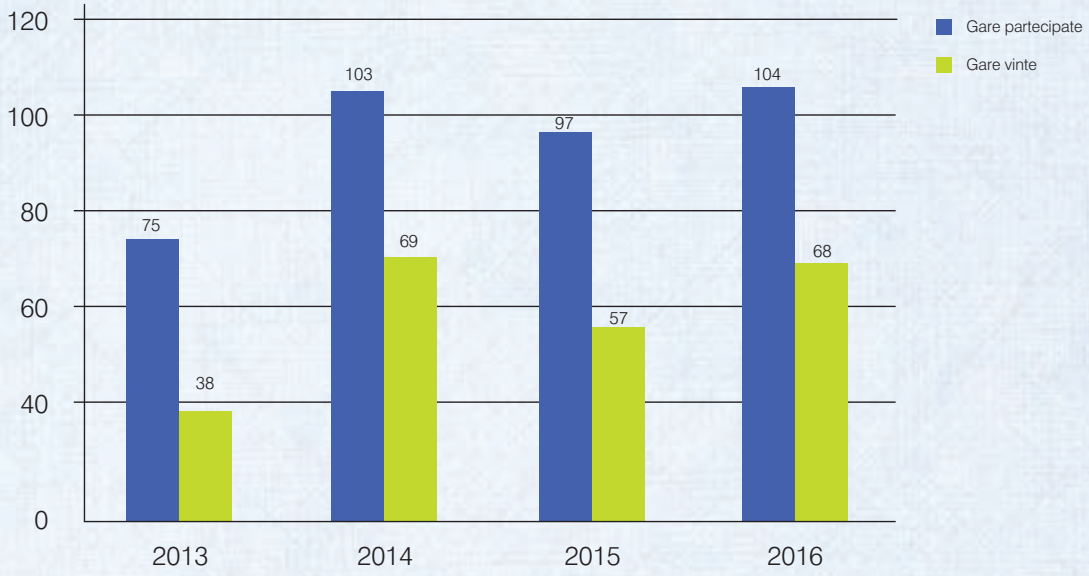
	2016	2015	2014	2013
Occupati	2978	2598	2639	2659
Stranieri	388	98	331	380
%	**13%**	**3,77%**	**12,62%**	**14,29%**

Nel 2016 Società Dolce i contratti full - time rappresentano il 17,9% dei contratti.

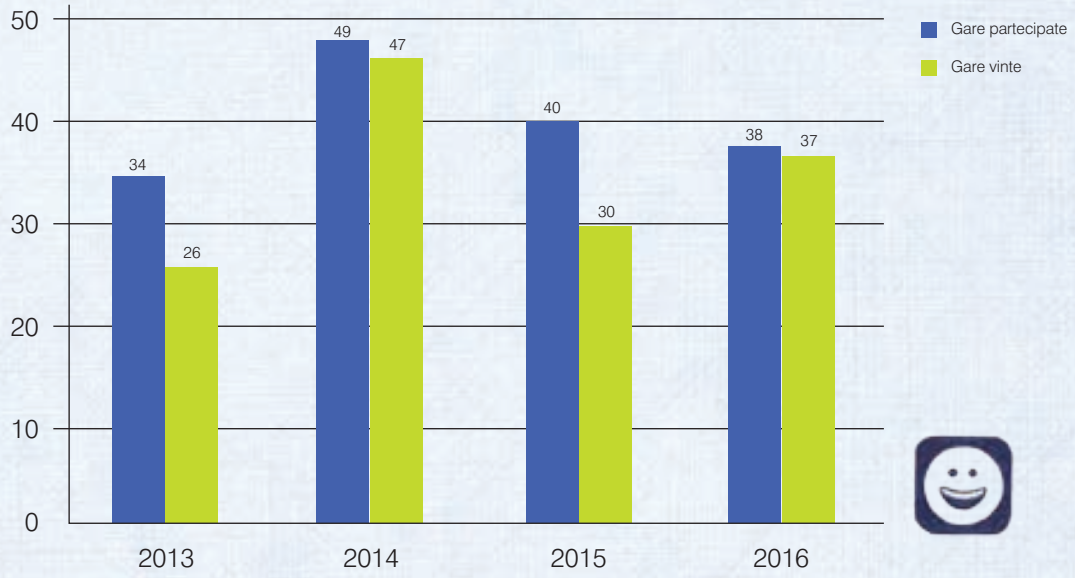
Tipologia contratto	2016	%	2015	%	2014	%	2013	%
Part-time	2444	82,1%	2091	80,48%	2133	80,83%	2183	82,10%
Full-time	534	17,9%	507	19,52%	506	19,17	476	17,90%
Totale	**2978**	**100%**	**2598**	**100%**	**2639**	**100%**	**2659**	**100%**

Società Dolce applica il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative Sociali del settore socio-sanitario-assistenziale-educativo, nonché tutte le leggi vigenti e i decreti attuativi su lavoro, previdenza e assicurazioni obbligatorie: Legge 297/1982, Legge 53/2000, Legge 300/70 (Statuto dei lavoratori) Legge 61/2000 (part-time) D.Lgs 66/2003 (Orario di lavoro) – TU 81/2008 (Sicurezza) – DLgs 151/2001 (tutela e sostegno alla maternità) – D.Lgs 252/2005 (disciplina delle forme pensionistiche complementari) – non ultimo 142/2001 (revisione della legislazione in materia cooperativistica con particolare riferimento alla posizione del socio lavoratore) – D.Lgs 314/97 (armonizzazione, razionalizzazione e semplificazione delle disposizioni fiscali e previdenziali concernenti i redditi da lavoro dipendente e dei relativi adempimenti da parte dei datori di lavoro) – D.Lgs 152/97 (Attuazione della direttiva 91/533/CEE concernente l'obbligo del datore di lavoro di informare il lavoratore delle condizioni applicabili al contratto o al rapporto di lavoro"), D.Lgs 196/2003 (Privacy).

Attività di gara



Attività di gara - Gare di conferma servizi

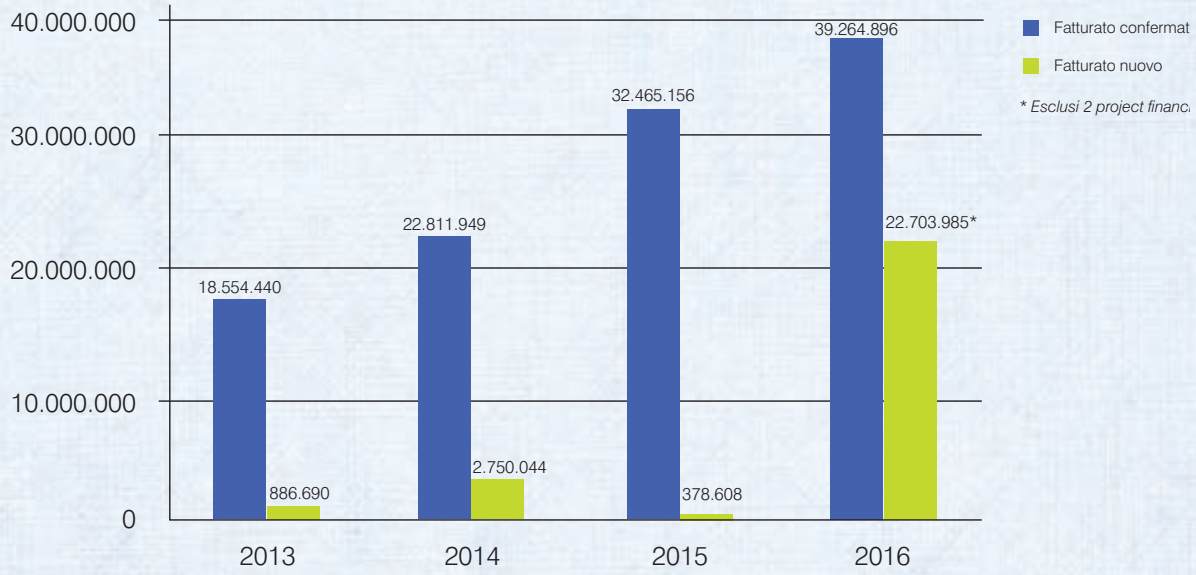


Nel corso dell'anno 2016 la Cooperativa ha partecipato a un totale di 104 procedure, di cui 38 per conferma di contratti già in essere e 66 per l'acquisizione di nuovi servizi. Il totale delle procedure vinte è risultato pari a 68, per una percentuale di successo pari al 65%.
In particolare, sono stati confermati 37 contratti derivanti da servizi giunti a scadenza, per i quali è stata bandita la nuova gara d'appalto, e sono stati inoltre acquisiti 31 nuovi appalti.
Con riferimento alle sole gare d'appalto, nel corso dell'anno 2016 Società Dolce ha partecipato a un totale di 72 procedure, di cui 26 per conferma di contratti già in essere e 46 per l'acquisizione di nuovi servizi. Il totale delle gare vinte è risultato pari a 44, per una percentuale di successo pari al 61%.

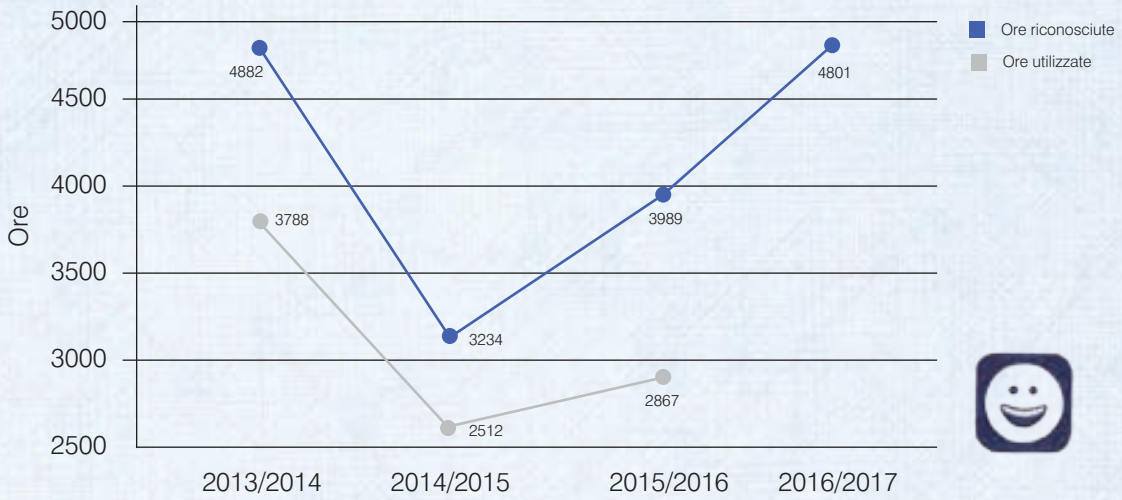
Nello specifico, è stato confermato il 100% dei servizi già gestiti e sono state vinte 18 gare per nuovi servizi su 46 partecipate per una percentuale di successo pari al 39%.

Nel 2016 Società Dolce ha partecipato ad alcune procedure di Project Financing, una forma di finanziamento per la realizzazione di opere pubbliche che attinge a risorse private, recuperabili grazie al volume di affari generato dalla struttura stessa una volta entrata in essere la gestione.
Tramite questa tipologia di procedura la Cooperativa si è aggiudicata la gestione del "Centro Polifunzionale per la terza età" di Busto Arsizio (VA) e la gestione della RSA e del CDI del Comune di Revere (MN).

Portfolio clienti



Diritto allo studio



La Cooperativa nel 2016 ha realizzato l'84,30% delle attività formative pianificate per un costo di Euro 406.733

Nell'anno formativo 2015/2016 sono state concesse 3.238 ore di Diritto allo Studio, di cui utilizzate 2.867. Per l'anno formativo 2016/2017 il riconoscimento ammonta a 4.801 ore, per un costo complessivo di Euro 36.355. Già da diversi anni le ore accordate ai lavoratori della Cooperativa non sono sempre state utilizzate pienamente, tuttavia durante l'anno 2015/2016 l'utilizzo è stato più elevato rispetto agli anni precedenti, dovuto principalmente ai lavoratori più giovani che hanno saputo usufruire in modo maggiormente consapevole di questa importante possibilità.
Nell'anno 2016 sono state effettuate 33.199 ore per l'attività di qualificazione, riqualificazione e aggiornamento professionale, di cui retribuite 19.765 con mancato reddito e 11.434 con gettone di formazione. Il costo sostenuto per finanziare le attività formative è stato di Euro 406.733, di cui Euro 274.377 per il costo del personale e Euro 132.356 per le docenze.
La Cooperativa nel 2016 ha realizzato l'84,30% delle attività formative pianificate.
Questo risultato consolida un trend estremamente positivo poiché evidenzia una sempre più adeguata capacità di individuare le reali necessità formative. I contenuti della formazione realizzata negli ultimi anni oltre ad essere più aderenti alle necessità espresse dai lavoratori si caratterizzano per una loro sempre più elevata qualità e coerenza con il piano di sviluppo delle nostre attività.
Il 9 novembre 2016 Società Dolce è diventata socio dell'ente di formazione "Associazione Seneca", trasformandolo poi in Seneca srl Impresa Sociale e acquistandone la totalità delle quote. Seneca è accreditato presso la Regione Emilia-Romagna per la Formazione Iniziale, Permanen-

te e continua e per utenze speciali e a livello nazionale con il fondo interprofessionale della Cooperazione Fon.Coop. Questa acquisizione ha lo scopo di potenziare l'ufficio formazione interno di Società Dolce, oltre che a rappresentare uno strumento importante di accompagnamento alla crescita e al posizionamento strategico nei diversi territori. Seneca svolgerà inoltre il ruolo di "certificatore" dei corsi erogati internamente da Società Dolce.Società Dolce attraverso la collaborazione con Seneca vuole sviluppare nuove progettualità legate ai temi della scuola e dell'apprendimento, della misurazione e certificazione delle capacità e conoscenze formali e informali.

Stakeholder

Nella mappa dei portatori di interesse di Società Dolce sono riportate le categorie di interlocutori, direttamente o indirettamente coinvolti, che hanno un interesse nell'attività svolta dalla Cooperativa.

	Stakeholder primari (Direttamente coinvolti)	Stakeholder secondari (Indirettamente coinvolti)	
	Determinano le scelte e/o ne sono influenzati	**Orientano la determinazione delle scelte e ne sono influenzati**	
	Cda Assemblea dei soci Direzione Collegio Sindacale	Lavoratori Collaboratori Tirocinanti e stagisti in borsa lavoro Volontari e Servizio Civile	interni
	Collaborano e/o interagiscono In modo continuativo	**Potrebbero interagire o interagiscono in modo anche non intenzionale**	
	Committenti pubblici e privati Fruitori di servizi (utenti) Associazioni di appartenenza (Agci, Legacoop, Unindustria) Servizi sociali Organizzazioni sindacali Fornitori Cooperative e/o imprese associate Istituzioni finanziarie e fondazioni	Altre associazioni di terzo settore regionali e locali Altre associazioni di categoria Enti Locali Media Cittadini e società Enti formatori Università	esterni

- **Stakeholder Interni:** portatori di interesse presenti direttamente nell'organizzazione cooperativa
- **Stakeholder Esterni:** portatori di interesse esterni all'organizzazione cooperativa
- **Stakeholder Primari:** tutti coloro che vengono direttamente influenzati dalle decisioni della Cooperativa o che possono direttamente influenzarle.
- **Stakeholder Secondari:** tutti coloro che indirettamente vengono influenzati o possono influenzare le decisioni della Cooperativa.

Assenteismo

ESERCIZIO	2016	2015	2014	2013
Totale costo del personale	54.235.779	49.835.650	49.636.126	49.993.346
% sul valore della produzione	69,96%	67,7%	68,1%	69,1%
Totale ore lavorate	3.290.708	2.988.712	2.954.000	2.994.000
Totale ore retribuite	3.724.768	3.771.632	3.795.000	3.780.000
Unità equivalenti a tempo pieno	1.932	1.909	1920	1909
% assenteismo	9,40%	8,35%	8,59%	8,66%
Malattia	4,18%	3,48%	3,65%	3,59%
Maternità	4,91%	4,48%	4,42%	4,64%
Infortunio	0.31%	0,39%	0,52%	0,43%

Il dato dell'assenteismo indica la percentuale delle ore di assenza per le principali motivazione (malattia, maternità e infortunio) sulle ore lavorabili definite dai singoli contratti degli operatori in organico.
Questo dato è significativo perché ci fornisce informazioni sullo stato di salute complessivo dei lavoratori, compreso quindi il grado di logoramento psicofisico che deriva dall'esercizio della professione di cura e assistenza alla persona. Inoltre ci dà informazioni sulla continuità di presenza e sulla tenuta e continuità della relazione operatore/utente, consentendoci di comprendere anche l'andamento dei costi del personale.

Sistemi di gestione e modelli organizzativi

Sistemi di Certificazioni/ Standard/ Modelli organizzativi adottati da Società Dolce	Lavoratori	Fruitori dei servizi e familiari	Committenza pubblica	Fornitori	Cooperativa/ Organizzazione
Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi dell'ex D.Lgs.vo 231/2001	✓ ✓ ✓	✓ ✓	✓ ✓	✓	✓ ✓ ✓
Rating di legalità – Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato – L.24 marzo 2012 n.27	✓	✓ ✓	✓ ✓ ✓	✓ ✓	✓ ✓ ✓
Codice Etico	✓ ✓ ✓	✓ ✓	✓ ✓	✓ ✓	✓ ✓ ✓
Certificazione Bilancio d'esercizio	✓ ✓	✓ ✓	✓ ✓ ✓	✓ ✓	✓ ✓ ✓
UNI EN ISO 9001 UNI 11034 (servizi all'infanzia) UNI 11010 (Servizi diurni e residenziali per disabili) UNI 10881 (Servizi residenziali per anziani)	✓ ✓	✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓	✓	✓ ✓ ✓
Linee Guida UNI-INAIL Per un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	✓ ✓ ✓	✓	✓ ✓	✓	✓ ✓ ✓
Certificazione della responsabilità sociale d'impresa - Standard SA8000 (in fase di adozione)		✓ ✓	✓ ✓	✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓
	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓
Obiettivo	=	↑	=	↑	

↑ → +2 = → +(0-+1)

2

PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Conto economico riclassificato
Determinazione del valore aggiunto
Riparto del valore aggiunto

Soci

VALORE DELLA PRODUZIONE

oltre 77 milioni di euro

Incremento risultato
rispetto al 2015 **+5,4 %**

Previsione di crescita
per l'anno 2017 **+9,5%**

Produzione e distribuzione del valore aggiunto[1]

Il 2016 si conclude con un risultato positivo, dopo le imposte, di + 317.664 euro.

Le valutazioni e le previsioni espresse nella Relazione sulla Gestione 2015 per l'esercizio 2016 si sono rivelate corrette.
Un primo, più che positivo, riscontro, in questo Esercizio, è stata la crescita del valore della produzione del + 5,38%, al di sopra delle iniziali aspettative, che rappresenta un forte consolidamento dei nostri ricavi per prestazioni rese nei territori ove la Cooperativa è radicata da anni (Emilia Romagna, Lombardia e Friuli Venezia Giulia), a cui aggiungere la conclusione, con esito positivo, di gran parte dei nostri *start-up*.

Una seconda virtuosa evidenza è il contenuto costo per lavoro subordinato che, anche quest'anno, si attesta ad una incidenza al di sotto del 70% (69,96%) sul valore della produzione, nonostante le numerose stabilizzazioni di impiegati nei servizi, le condizioni di miglior favore riservate dal nuovo Regolamento Interno ai Soci (Assemblee Ordinaria e Straordinaria del 21 aprile 2016) e il valore appostato per il loro *ristorno*.

Terzo, ma non meno rilevante, aspetto positivo è il prevalente apporto, sul totale dei ricavi, di quelli relativi alle gestioni di strutture per anziani e disabili (non autosufficienza) e di servizi rivolti all'infanzia (62%), pur ancora manchevole dell'avvio di alcune strutture, che inizieranno a dare il loro significativo apporto nel terzo/quarto trimestre 2017 o dai primi mesi del 2018.
La dismissione a Trieste di diverse attività, non ancora sostituite dalla riattivazione della Residenza Polifunzionale "Villa Sissi" di Opicina (ex "Casa Rosanna") ed i tempi più lunghi richiesti per la realizzazione e/o accreditamento di alcune unità d'offerta in Veneto e Lombardia (CSA Residenza Parco Colli a Galzignano Terme di Padova e RSD a San Giorgio di Mantova) hanno impedito alla Società Dolce di raggiungere un valore della produzione ancora più elevato e, quindi, di incrementare significativamente la marginalità della propria gestione caratteristica.

Conto economico riclassificato

La riclassificazione del conto economico porta in sé la capacità di fornire una "lettura altra" degli elementi costitutivi del bilancio civilistico, esplorandone i significati di valenza sociale, senza contraddire la logica dei principi contabili che ne sono alla base.

	31/12/2016	% su Valore della prod.	31/12/2015	% su Valore della prod.	31/12/2014	% su Valore della prod.	31/12/2013	% su Valore della prod.
VALORE DELLA PRODUZIONE	77.521.937	100,0%	73.549.438	100,0%	72.915.369	100,0%	72.323.422	100,0%
-Consumi di Materie	1.670.595	2,2%	1.586.267	2,2%	1.438.941	2,0%	1.444.294	2,0%
-Spese Generali	17.038.621	22,0%	18.403.218	25,0%	17.779.669	24,4%	17.111.236	23,7%
VALORE AGGIUNTO	58.812.721	75,9%	53.559.953	72,8%	53.696.759	73,6%	53.767.892	74,3%
-Altri Ricavi	698.745	0,9%	558.341	0,8%	558.162	0,8%	451.480	0,6%
-Costi del Personale	54.235.779	70,0%	49.835.650	67,8%	49.636.126	68,1%	49.993.346	69,1%
-Accantonamenti	17.436	0,0%	17.436	0,0%	17.436	0,0%	0	0,0%
MARGINE OPERATIVO LORDO	**3.860.761**	**5,0%**	**3.148.526**	**4,3%**	**3.485.035**	**4,8%**	**3.323.066**	**4,6%**

[1] **Il valore aggiunto** è dato dalla differenza tra i ricavi (principalmente la vendita dei propri servizi) ed i c.d. costi intermedi della produzione, cioè quelli determinati da elementi diversi dal lavoro, in quanto la remunerazione del lavoro non viene considerata un costo, ma una delle voci di *ridistribuzione del valore aggiunto.*

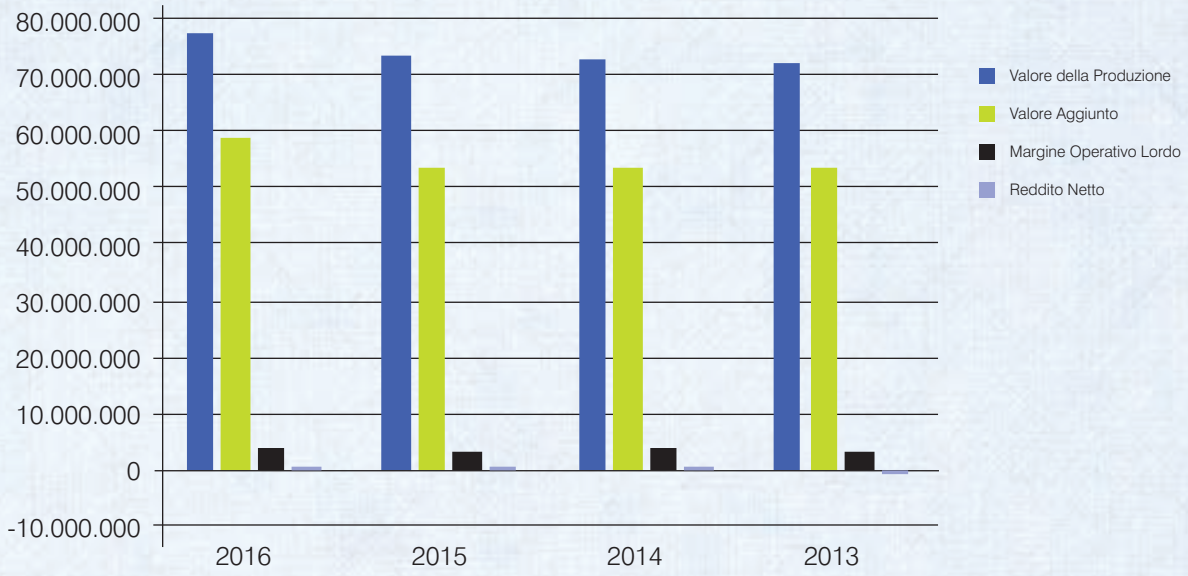
Nello specifico il risultato della differenza tra Ricavi e Costi della Produzione è detto valore aggiunto ed è il margine che dovrebbe coprire, il costo del lavoro, la remunerazione del capitale investito (ammortamento), la remunerazione del capitale di terzi e del capitale di rischio, le imposte.

	31/12/2016	% su Valore della prod.	31/12/2015	% su Valore della prod.	31/12/2014	% su Valore della prod.	31/12/2013	% su Valore della prod.
- Ammortamenti e Svalutazioni	1.376.568	1,8%	1.029.497	1,4%	916.289	1,3%	874.526	1,2%
RISULTATO OPERATIVO CARATTERISTICO (Margine operativo netto)	**2.484.193**	**3,2%**	**2.119.029**	**2,9%**	**2.568.746**	**3,5%**	**2.448.540**	**3,4%**
+ Altri Ricavi	698.745	0,9%	558.341	0,8%	558.162	0,8%	451.480	0,6%
- Oneri Diversi	1.668.192	2,2%	1.290.655	1,8%	1.524.815	2,1%	1.397.698	1,9%
REDDITO ANTE GESTIONE FINANZIARIA	**1.514.746**	**2,0%**	**1.386.715**	**1,9%**	**1.602.093**	**2,2%**	**1.502.322**	**2,1%**
+ Proventi Finanziari	233.245	0,3%	286.465	0,4%	257.686	0,4%	176.297	0,2%
+ Utili e Perdite su cambi	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
RISULTATO OPERATIVO (Margine corrente ante oneri finanziari)	**1.747.991**	**2,3%**	**1.673.180**	**2,3%**	**1.859.779**	**2,6%**	**1.678.619**	**2,3%**
+ Oneri Finanziari	-1.157.585	-1,5%	-1.218.123	-1,7%	-1.277.104	-1,8%	-1.298.669	-1,8%
REDDITO ANTE GESTIONE STRAORDINARIA (Margine corrente)	**590.406**	**0,8%**	**455.057**	**0,6%**	**582.675**	**0,8%**	**379.950**	**0,5%**
+ Rettifiche di valore di attività finanziarie	-70.259	-0,1%	0	0,0%	0	0,0%	-20.000	0,0%
+ Proventi e oneri straordinari		0,0%	-187.427	-0,3%	-4.541	0,0%	20.596	0,0%
REDDITO ANTE IMPOSTE	**520.147**	**0,7%**	**267.630**	**0,4%**	**578.134**	**0,8%**	**380.546**	**0,5%**
-Imposte	202.483	0,3%	193.369	0,3%	524.134	0,7%	593.646	0,8%
REDDITO NETTO	**317.664**	**0,4%**	**74.261**	**0,1%**	**54.000**	**0,1%**	**-213.100**	**-0,3%**

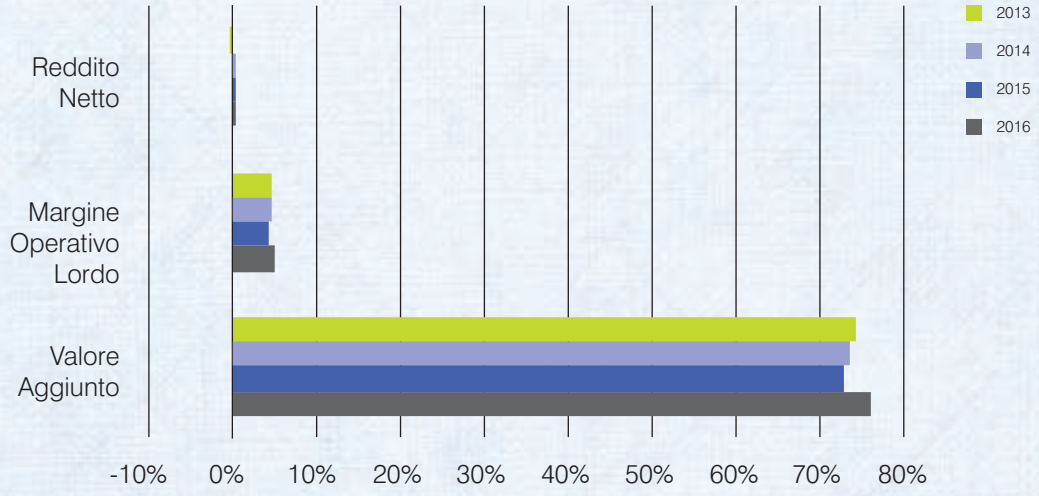
Il Margine Operativo Lordo si incrementa risentendo positivamente del contenimento del Costo del Lavoro, diretto ed indiretto. Questo valore ha segnato un lieve incremento del + 8,83%, passando da Euro 49.836.650 nel 2015 ad Euro 54.235.779 nel 2016.
Oltre al pieno rispetto del rinnovo del CCNL di riferimento, alla piena applicazione di tutti gli istituti contrattuali, alla erogazione dell'Elemento Retributivo Territoriale e al riconoscimento delle condizioni di miglior favore riservate ai Soci e del *ristorno*, hanno inciso - se pur marginalmente - anche quest'anno, tutti i provvedimenti assunti dalla Cooperativa per contenere l'impatto occupazionale e sociale dato dalla ristrutturazione di molti servizi colpiti da improvvisi tagli di spesa, inclusa l'attivazione degli ammortizzatori sociali. Sono stati di rilievo gli oneri sostenuti per la stabilizzazione di

diversi impiegati nei servizi, avviata nel passato Esercizio ed ultimata nel 2016, solo in parte compensata dalla decontribuzione riservata dagli specifici provvedimenti del Governo.

Principali voci del Conto economico



% delle principali voci del Conto economico sul Valore della Produzione



Determinazione del valore aggiunto

	31/12/2016	31/12/2015	31/12/2014	31/12/2013	31/12/2012
A) Valore della produzione	**77.521.937**	**73.549.438**	**72.915.369**	**72.323.422**	**66.642.856**
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni	76.823.192	72.991.097	72.357.207	71.871.942	66.260.864
2. Altri ricavi e proventi	698.745	558.341	558.162	451.480	381.992
B) Costi intermedi della produzione	**20.394.844**	**21.297.576**	**20.760.861**	**19.953.228**	**17.358.406**
3. Consumo di materie	1.670.595	1.586.267	1.438.941	1.444.294	1.361.933
4. Costi per servizi	15.137.624	16.884.103	16.361.748	16.304.102	14.255.247
5. Costi per godimento beni di terzi	1.900.997	1.519.115	1.417.921	807.134	807.134
6. Accantonamenti per rischi	17.436	17.436	17.436	0	0
7. Oneri diversi di gestione	1.668.192	1.290.655	1.524.815	1.397.698	934.092
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	**57.127.093**	**52.251.862**	**52.154.508**	**52.370.194**	**49.284.450**
C) Componenti accessori e straordinari	**162.986**	**99.038**	**253.145**	**176.893**	**-20.847**
8. Saldo gestione accessoria	233.245	286.465	257.686	176.297	3.719
9. Saldo componenti straordinari	-70.259	-187.427	-4.541	596	-24.566
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	**57.290.079**	**52.350.900**	**52.407.653**	**52.547.087**	**49.263.603**
Ammortamenti	1.376.568	1.029.497	916.289	874.526	836.321
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	**55.913.511**	**51.321.403**	**51.491.364**	**51.672.561**	**48.427.282**

La tabella evidenzia che il valore aggiunto netto prodotto nell'esercizio 2016 è significativamente aumentato dell'8,9% rispetto al 2015, dovuto principalmente ad una politica caratterizzata dall'attenzione sul piano dei costi, una concentrazione sul core business e un costante aumento dei ricavi.

Riparto del valore aggiunto

	31/12/2016	31/12/2015	31/12/2014	31/12/2013	31/12/2012
A) REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	**54.235.779**	**49.835.650**	**49.636.126**	**49.993.346**	**47.173.264**
Personale soci	41.556.164	38.170.309	39.190.299	41.993.511	42.407.918
Personale dipendente non socio	12.679.615	11.665.341	10.445.827	7.999.835	4.765.346
B) REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMM.	**202.483**	**193.369**	**524.134**	**593.646**	**600.884**
Imposte	202.483	193.369	524.134	593.646	600.884
C) REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO	**1.157.585**	**1.218.123**	**1.277.104**	**1.298.669**	**1.157.775**
Oneri finanziari	1.157.585	1.218.123	1.277.104	1.298.669	1.157.775
D) REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI RISCHIO	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Utili distribuiti	0	0	0	0	0
E) REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA	**317.664**	**74.261**	**54.000**	**-213.100**	**-504.641**
+/- Riserve	317.664	74.261	54.000	-213.100	-504.641
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	**55.913.511**	**51.321.403**	**51.491.364**	**51.672.561**	**48.427.282**

La remunerazione del personale è la voce più importante e quantitativamente più significativa del riparto del valore aggiunto. I lavoratori della Cooperativa rappresentano la classe di stakeholder alla quale viene destinata la maggior parte della ricchezza prodotta (69,96%).

RELAZIONE SOCIALE E AMBIENTALE

La relazione sociale e ambientale
- La dimensione sociale
- La dimensione ambientale
Un anno di attività - News

Personale

LAVORATORI STRANIERI
n. 388

STRANIERI OCCUPATI
13%

NAZIONALITÀ

europea (UE + Schengen)	n. 102
europea (Extra UE)	n. 108
extra europee	n. 178

La relazione sociale e ambientale

La relazione sociale e ambientale è la sezione del Bilancio Sociale nella quale vengono esaminati i diversi aspetti dello scambio sociale tra l'impresa ed i suoi interlocutori interni ed esterni, evidenziando la coerenza delle scelte sia con i valori etici dichiarati sia con le legittime aspettative degli stakeholder.
Oltre ai risultati economici, desunti dal bilancio d'esercizio e riportati sinteticamente nella seconda parte Produzione e Distribuzione del Valore, Società Dolce ha determinato per i propri stakeholder altri effetti, che di seguito sono identificati e descritti per rendere infine possibile la costruzione di un quadro esauriente.

La dimensione sociale

Si individuano gli indicatori principali riguardanti gli specifici aspetti che devono essere evidenziati per le principali categorie di stakeholder.

Compagine societaria della Cooperativa

Società Dolce ha riservato la facoltà di associarsi ai lavoratori con rapporto di lavoro a tempo indeterminato e che lo richiedono individualmente. Inoltre il Consiglio di Amministrazione nell'aprile 2013 ha assunto la determinazione di rendere facoltativa anche l'adesione alla Cooperativa delle risorse umane provenienti da altri gestori, in forza di acquisizioni e affitti d'azienda o in forza dell'art.37 del CCNL di riferimento.

Compagine societaria

n.soci attivi al 31/12/2016	n. 2.207
n. soci in formazione	n. 638
n. soci cooperatori	n. 1.569
n.soci lavoratori	n.2097
% dei soci/totale occupati	70%
n. nuovi soci	n.106
% capitale nuovi soci	159.000 euro
Soci sottoscrittori quota capitale sociale al 31/12/2016	68%
capitale sottoscritto	**3.135.243 euro**
capitale versato complessivo di	**2.789.616 euro**
% capitale versato/capitale sottoscritto	88,97%
n. associamenti a Socio Cooperatore	n. 0
n. associamenti a Socio in Formazione	n.106
n.trasformazioni di soci da Formazione a Cooperazione	n.0
n. totale dissociamenti	n. 455
n. dissociamenti di Soci Cooperatori	n. 408
n. dissociamenti di Soci in Formazione	n. 47

CONDIZIONI DI MIGLIOR FAVORE PER I SOCI	Unica indennità di euro 21 per le prestazioni oltre le 4 ore, per sostituzione e integrare quanto previsto dagli artt.53-54 e 56 del CCNL (lavoro straordinario, notturno e Indennità di turno) .	Integrazione al 100% Maternità obbligatoria	Fruizione del congedo Matrimoniale entro 180 dal matrimonio e non obbligatoriamente in concomitanza dello stesso. Il congedo matrimoniale è riconosciuto alle unioni civili tra persone dello stesso sesso.	In caso di lutto in famiglia sono riconosciuti permessi retribuiti della durata di 3 giorni o di 5 giorni se il decesso avviene fuori dal territorio regionale, anziché i due giorni riconosciuti da CCNL.	Possibilità di cedere a titolo gratuito riposi, ferie, exfestività maturati dal Socio ad altri Soci per assistere familiari in condizioni di non autosufficienza.
ULTERIORI VANTAGGI PER I SOCI APPROVATI NEL 2016	Ripartizione del ristorno	Maggiore estensione/ articolazione delle tipologie di copertura dell' assicurazione sanitaria integrativa	Maggior contributo aziendale per le pensioni integrative	Maggior sostegno aziendale alle spese per i figli (testi scolastici, borse di studio, trasporto)	Estensione dell'assicurazione sanitaria integrativa ai familiari

Risorse Umane

In maniera sintetica si evidenzia:

- la composizione del personale
- la politica delle assunzioni
- l'attuazione delle pari opportunità
- le iniziative di welfare aziendale realizzate
- l'attività di formazione e valorizzazione
- i sistemi di remunerazione e di incentivazione
- le condizioni di sicurezza e di salute sul luogo di lavoro.

La Cooperativa ha incrementato il numero dei propri occupati raggiungendo le 2.978 unità al 31 dicembre 2016 e, a conferma dell'impegno profuso per dare stabile occupazione, nel corso del 2016 sono stati stabilizzati ulteriori 120 lavoratrici e/o lavoratori, che si aggiungono ai 380 assunti a tempo indeterminato nel corso del 2015. E' aumentato il numero delle lavoratrici e/o lavoratori non soci a tempo indeterminato: 307 unità, per effetto delle nuove acquisizioni di ramo d'azienda e dei cambi d'appalto intervenuti. In questi casi non è richiesta l'ammissione in qualità di socio, che è lasciata alla volontà futura dei singoli lavoratori.

Nell'anno 2016 è stato corrisposto l'Elemento Retributivo Territoriale nelle province di Bologna, Brescia, Bergamo, Piacenza, Pavia e Modena, come da previsione dei singoli accordi integrativi territoriali. Il costo dell'Elemento Retributivo Territoriale corrisposto nella sola provincia di Bologna ammonta a complessivi Euro 187.220.
Sono stati inoltre corrisposti a 489 lavoratori e lavoratrici gli assegni al nucleo familiare per un esborso finanziario totale di Euro 785.459. Relativamente agli eventi di malattia e di infortunio occorsi nello stesso anno sono state corrisposte integrazioni a carico azienda per un costo totale rispettivamente di Euro 636.462 ed Euro 34.980.
Inoltre, Società Dolce ha sostenuto il reddito di 45 Soci assicurando loro una anticipazione del 30% del Trattamento di Fine Rapporto per una somma complessiva di Euro 146.518.
Grande è l'attenzione rivolta dalla Cooperativa alle nuove generazioni che vedono spesso la nostra realtà imprenditoriale come la prima e reale opportunità di inserimento lavorativo e che debbono essere accompagnate da un efficace aggiornamento professionale che completi la loro istruzione primaria.
Anche quest'anno Società Dolce ha attivato tirocini formativi in "Garanzia Giovani": nel 2016 ha attivato 5 tirocini formativi in Emilia Romagna e un tirocinio in Veneto. Società Dolce ha rappresentato, anche quest'anno, un utile ed efficace ambiente formativo per numerosi "tirocini curriculari" inviati dalle Università (21), da Istituti Tecnici e/o Professionali (49) e da diversi Enti Formativi Accreditati (72), operanti nelle provincie di Bologna, Forlì/Cesena, Brescia, Mantova, Cremona e Trieste. Gli inserimenti riabilitativi/borse lavoro sono stati 4.
Nel 2016 abbiamo presentato 5 progetti di Servizio Civile Nazionale in Emilia Romagna e un progetto di Servizio Civile Regionale in Emilia Romagna e 2 progetti di Servizio Civile Nazionale in Lombardia.
Continuando nell'analisi dei dati sull'occupazione si segnala che, nell'ambito delle politiche di prevenzione e protezione promosse da Società Dolce per la salute delle lavoratrici e dei lavoratori, anche nel 2016 sono stati prospettati impieghi alternativi ai Soci, per i quali sono state riscontrate inidoneità parziali, garantendo loro una continuità lavorativa nella nostra Cooperativa.

Genere, età, anzianità, pari opportunità

indicatore	Dato 2016
Personale occupato al 31/12/16	n.2978
Numerosità media dell'organico	n.2.769
Numerosità equivalente a tempo pieno al 31/12/2016	n.1.665
Età media del personale	39,63
Età media del personale (M)	39,08
Età media del personale (F)	39,72
Età del più anziano	74
Età del più giovane	21
Anzianità aziendale media	anni 5,97
Anzianità aziendale media (M)	anni 5,96
Anzianità aziendale media (F)	anni 5,98
n. Maschi	n.387
% Maschi	13%
n. Femmine	n. 2.591
% Femmine	87%
n.stranieri occupati	n.388
% stranieri occupati	13%
Nazionalità europee (UE) + Schengen	n.102
Nazionalità europee (Extra UE)	n.108
Nazionalità extra europee	n.178

Media Anni di anzianità

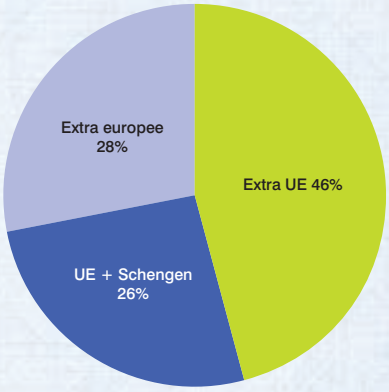
SETTORI DI PRODUZIONE	F	M
AREA CENTRO	8,93	2,30
AREA NORD EST	3,01	1,65
AREA NORD OVEST	4,73	5,37
AREA SEDE ASSISTENZA ALLA PERSONA	7,26	5,43
AREA SEDE INFANZIA	7,29	6,51
AREA SEDE INTEGRAZIONE ADULTI	9,19	8,16
AREA SEDE INTEGRAZIONE MINORI	5,03	5,32
STAFF	9,85	10,89
MEDIA COMPLESSIVA	5,96	5,98

Nazionalità	UE + Schengen
BELGIO	3
BULGARIA	3
CROAZIA	3
FRANCIA	3
GERMANIA	13
MONACO	1
SAN MARINO	1
ROMANIA	57
REGNO UNITO	2
SLOVENIA	1
SVIZZERA	10
UE + SCHENGEN	102

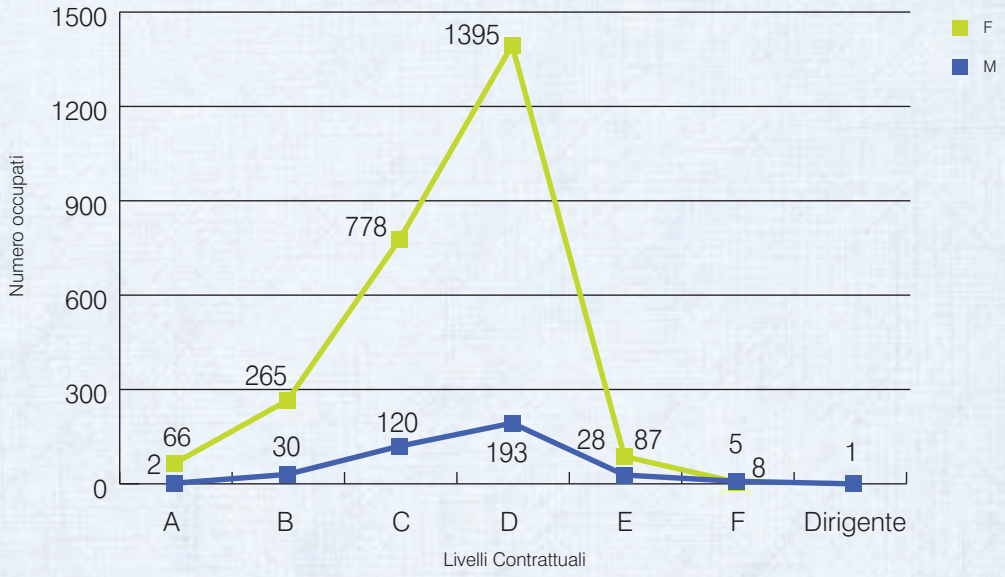
Nazionalità	Extra UE
ALBANIA	33
BIELORUSSIA	3
BOSNIA ERZEGOVINA	2
RUSSIA	3
KOSOVO	2
MOLDAVIA	19
SERBIA	17
UCRAINA	27
ALTRO (EX URSS)	2
EXTRA UE	108

Nazionalità	Extra Europee
AFRICA	65
ASIA	12
CENTRO E SUD AMERICA	78
NORD AMERICA	2
ALTRO	21
EXTRA EUROPEE	178

UE + SCHENGEN	102
EXTRA UE	108
EXTRA EUROPEE	178



Livelli contrattuali	F	M	Totale complessivo
A1	20	1	21
A2	46	1	47
B1	265	30	295
C1	271	38	309
C2	494	82	576
C3	13	0	13
D1	908	97	1.005
D2	480	95	575
D3	7	1	8
E1	60	17	77
E2	7	2	9
E2Q	20	9	29
F1Q	8	3	11
F2Q	0	2	2
Dirigente	0	1	1
Totale complessivo	2.600	378	2.978



Remunerazione e benefici

indicatore	Dato 2016
Costo del personale	euro 54.235.779
% costo del personale sul valore aggiunto lordo	94,67%
% costo del personale sul valore della produzione	69,96%
n. ore lavorate	3.290.708
n. ore retribuite	3.724.768
ore maternità/paternità a carico azienda	95.240,82
% ore maternità/paternità a carico dell'azienda	2,89%
valorizzazione assenza per maternità/paternità a carico azienda	55.960,62 euro
ore malattia a carico dell'azienda	34.378,00
% ore malattia a carico dell'azienda	1,04%
valorizzazione assenze per malattia	137.566,11 euro
ore infortunio a carico dell'azienda	1.409,07
% ore infortunio a carico dell'azienda	0,04%
valorizzazione assenza per infortunio a carico azienda	13.711,64 euro
valorizzazione ristorno	100.000 euro
valore complessivo dei benefit aziendali (Fondo Previdenza Complementare, auto, assistenza sanitaria integrativa	250.198,66 euro
% costo dei benefit/totale costo del personale	0,44%
% beneficiari Fondo Previdenza Complementare	8,97%
% beneficiari Fondo Assistenza Sanitaria	84,08%

Organizzazione del lavoro

indicatore	Dato 2016
n. contratti part-time	n. 2.269
Contratti a tempo indeterminato	n. 2.608
Contratti a tempo determinato	n. 752
Somministrati	n.1
Apprendisti	n. 0
Co.Co.Pro.	n. 0
Contratti a chiamata	n. 0
Residuo ferie al 31/12	Ore 143.470,36
Residuo ferie al 31/12	Giorni 5.978
Residuo exFest al 31/12	Ore 34.273,85
Residuo exFest al 31/12	Giorni 1.428
Residuo ferie e ex festività media ore per persona	Ore 59,69

Valorizzazioni

indicatore	Dato 2016
Contratti a tempo determinato stabilizzati	n. 120

Tipologia di contratto	ANNO			%		
	2014	2015	2016	**2014**	**2015**	**2016**
Dipendente tempo determinato	383	299	576	**14,4**	**11,5**	**19,3**
Dipendente indeterminato	184	163	305	**6,8**	**6,3**	**10,2**
Socio tempo determinato	69	0	0	**2,6**	**0**	**0**
Socio tempo indeterminato	2038	2135	2097	**76,2**	**82,2**	**70,4**
	2674	2597	2978			

Società Dolce persegue obiettivi di miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro, mettendo a disposizione adeguate risorse organizzative, strumentali ed economiche.
Vi è un impegno costante ad organizzare tuta la struttura aziendale, dal datore di lavoro, Dirigenti, preposti, addetti alle emergenze e primo Soccorso, Responsabile servizio prevenzione e protezione e Responsabile del Sistema di gestione salute e Sicurezza ai lavoratori, affinchè siano tutti consapevoli, coinvolti e partecipi secondo le proprie responsabilità e competenze, nel raggiungimento degli obiettivi di sicurezza.

Salute e sicurezza

indicatore	Dato 2016
n. infortuni (non in itinere)	n. 100
media giorni per infortunio non in itinere	n. 15,48
Causa d'infortunio non in itinere: Incidenti vari in servizio	57,0%
Causa d'infortunio non in itinere: Movimentazione dei carichi	17,0%
Causa d'infortunio non in itinere: Aggressione	26,0%
Causa d'infortunio non in itinere: Incidente biologico	0,0%
n. incidenti in itinere	n. 41
media giorni per infortunio in itinere	n. 23,59
Sorveglianza sanitaria prima visita	n. 488
Sorveglianza sanitaria visita periodica	n. 494
n. ore di assenza per infortunio	ore 10.280
% di ore di assenza per infortu nio	0,31%
Frequenza = nr infortuni / ore lav	32,90 ore
Gravità = giorni di infortunio /ore lavorate	0,80
Corsi riguardanti la salute e la sicurezza in aula	n. 74

Salute e sicurezza

indicatore	Dato 2016
n. occupati che hanno partecipato a formazione/aggiornamento sulla sicurezza in aula	n. 1.071
% occupati che hanno partecipato a formazione/aggiornamento sulla sicurezza in aula	36%
n. ore complessive corsi di formazione/aggiornamento sulla sicurezza (ore in aula)	n. 7146
% ore complessive corsi di formazione/aggiornamento sulla sicurezza/ tot. ore formazione	36,31%
media ore/persona corsi sulla sicurezza	6,67
n. componenti squadre di Primo Soccorso	n. 590
% componenti squadre di Primo Soccorso	19,8%
n. componenti squadre emergenza	n .892
% componenti squadre emergenza	30%

Lavoro Infantile

indicatore	Dato 2016
n. stage curriculari	147
n. stage curriculari <18 anni (alternanza scuola-lavoro)	18
n. stage curriculari >18 anni	129
n. contratti apprendistato	0
n. attivazione procedura di rimedio lavoro infantile	0

Provvedimenti disciplinari e contenzioso

indicatore	Dato 2016
n.contestazioni avviate	n. 195
n. personale sanzionato	n. 144
Licenziamenti disciplinari	n. 19
n. vertenze con il personale (per sanzioni disciplinari davanti all'Ispettorato Territoriale del Lavoro-ITL)	7
n. vertenze con il personale per sanzioni disciplinari davanti al Tribunale	2

CONTESTAZIONI AVVIATE	195
PERSONALE SANZIONATO	144
PERSONALE NON SANZIONATO	51

Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva

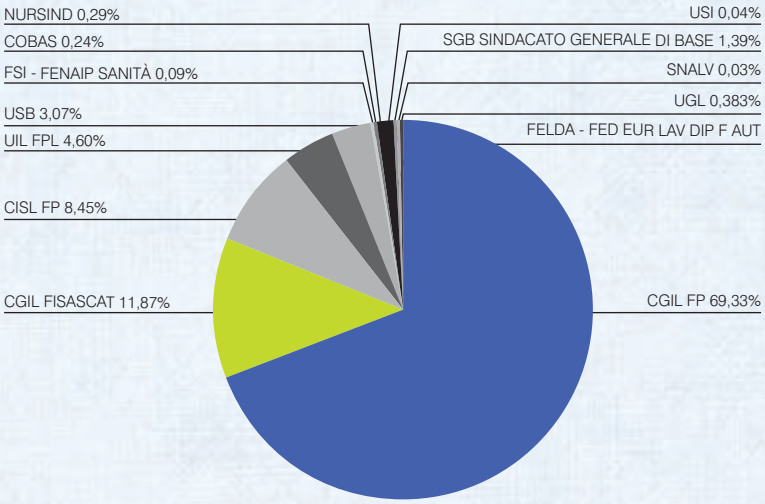
indicatore	Dato 2016
n. occupati iscritti alle OO.SS.	1.076
di cui n. soci-lavoratori	777
% occupati iscritto alle OO.SS.	36,13%
n. sigle sindacali rappresentate in azienda	14
Ore di permesso sindacale	2.455
n. assemblee sindacali	74
n. ore assemblee sindacali	12.604
ore assemblee sindacali ore/persona	11,71
referendum sindacali	-
n. scioperi	8
n. contratti territoriali di 2° livello siglati	11
n. province di presenza	21

L'adesione ai sindacati è pari al 36,9% del totale dei lavoratori.

Organizzazione sindacale	Somma di Importo totale versato	Somma di Nr. iscritti
CGIL FP	68.217,00	743
CISL FISASCAT	11.676,11	104
CISL FP	8.314,31	87
COBAS	240,00	2
FELDA - FED EUR LAV DIP E AUT	24,90	1
FSI-FENAIP SANITA'	83,66	2
NURSIND	285,43	5
NURSING UP	209,65	4
SGB SINDACATO GENERALE DI BASE	1.363,72	22
SNALV	26,26	1
UGL	372,10	8
UIL FPL	4.522,07	53
USB	3.019,74	43
USI	43,08	1
Totale complessivo	98.398,03	1076

Area geografica	Somma di Nr. iscritti	Somma di Importo totale versato
AREA CENTRO	61	6.590,84
AREA NORD EST	81	8.450,84
AREA NORD OVEST	240	23.241,07
BOLOGNA - MODENA - PARMA	693	60.070,52
NAZIONALE	1	44,76
TOTALE COMPLESSIVO	1.076	98.398,03

Somme versate per sindacato



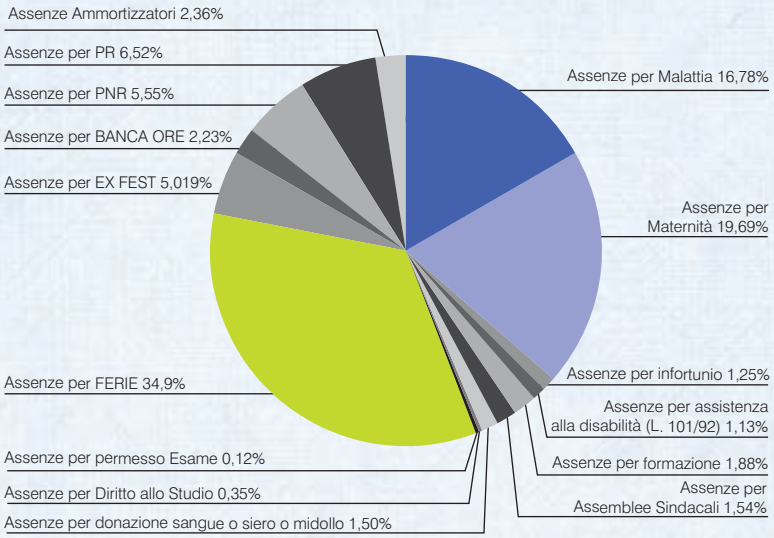
Assunzioni e turnover

Indicatore	Dato 2016
n. personale assunto 2016	1.058
n. personale cessato 2016	672
n. personale licenziato	37
n. personale pensionato	11
n. personale dimissionario	212
n. personale cessato per scadenza di contratto	394
Turn-over complessivo (entrati+usciti/organico medio)	56,34%
Turn-over positivo (entrati/organico inizio periodo)	34,11%
Turn-over negativo (entrati/organico fine periodo)	25,82%
Turn-over compensativo (entrati/usciti periodo)	132,14%

Assenteismo

Indicatore	Dato 2016
n. ore di Assenza Totali	820.060
n. ore Assenze per malattia	137.566
% ore Assenze per malattia	4,18%
n. ore Assenze per maternità/paternità obbligatoria/facoltativa	161.470
% ore Assenze per maternità/paternità obbligatoria/facoltativa	4,91%
n. ore Assenze per infortunio	10.280
% ore Assenze per infortunio	0,31%
n. ore Assenze per assistenza alla disabilità (L. 104/92)	9.293
% ore Assenze per assistenza alla disabilità (L. 104/92)	0,28%
n. ore Assenze per Formazione	15.408
% ore Assenze per Formazione	0,47%
n. ore Assenze per assemblee sindacali	12.604
% ore Assenze per assemblee sindacali	0,38%
n. ore Assenze per donazione sangue o siero o midollo	12.313
% ore Assenze per donazione sangue o siero o midollo	0,37%
n. ore Assenze per permessi studio	3.846
% ore Assenze per permessi studio	0,12%
n. ore Assenze per esami	965,56
% ore Assenze per esami	0,03%

Assenze

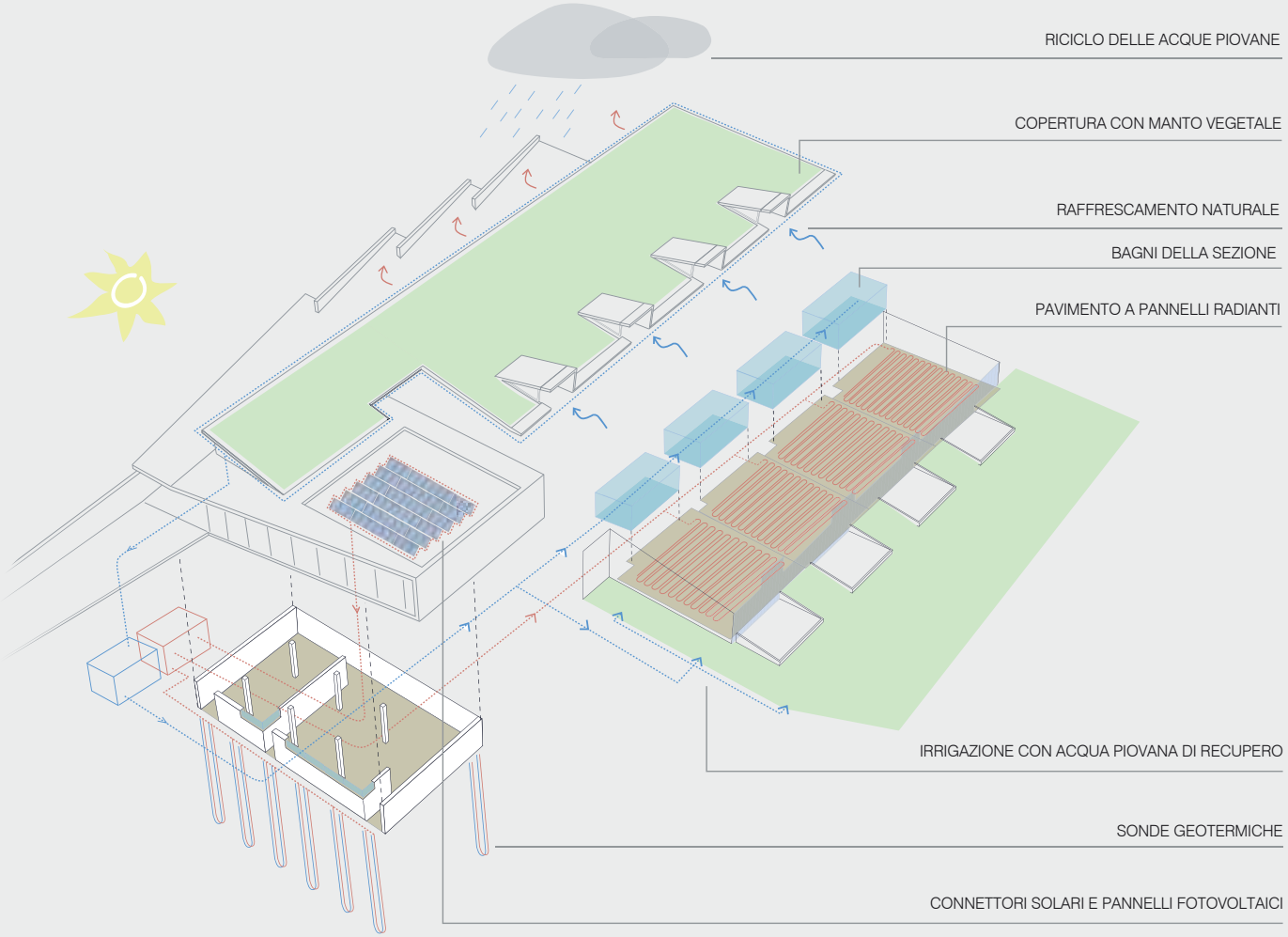


La dimensione ambientale

Società Dolce non ha intrapreso particolari politiche di impatto ambientale perché non necessarie in relazione all'attività svolta.
Particolare attenzione viene comunque riservata allo smaltimento dei rifiuti, che vengono differenziati in base alla tipologia, alla pericolosità ed alla possibilità di recupero, ed al contenimento dei consumi energetici nei servizi da noi condotti.
Gli Audit Energetici delle nostre strutture sono stati svolti nel 2015. Il Decreto Legislativo 4 luglio 2014 n. 102, di attuazione della Direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica, entrato in vigore il 19 luglio 2015, ha introdotto l'obbligo per le grandi imprese e le imprese a forte consumo di energia di effettuare un audit energetico entro il 5 dicembre 2015, da rinnovarsi ogni quattro anni.
Sulla totalità delle sedi dei servizi gestiti dalla nostra Cooperativa sono state individuate n. 14 strutture da sottoporre a diagnosi energetica, in quanto erano quelle caratterizzate da maggiori consumi energetici. Il 22 dicembre 2015 sono stati caricati sul portale dell'ENEA gli audit dei 14 nostri insediamenti produttivi. Questi rapporti di diagnosi, redatti conformemente al D.lgs. 4/7/2014 n.102, descrivono in dettaglio l'utilizzo delle risorse energetiche ed individuano le aree di possibile efficientamento energetico.
Prima del prossimo audit energetico, da svolgersi entro fine 2019, dovranno essere svolte le attività di monitoraggio dei consumi per rendere evidenti le possibili direttrici di efficientamento e procedere alla realizzazione l'intervento individuato.

L'esperienza del Nido Barbapapà a Vignola (MO)

La concezione del nido ha incluso fin dalle prime fasi progettuali una decisa sensibilità verso i temi dell'integrazione paesaggistica e dellasostenibilità ambientale, requisiti essenziali per una realizzazione consapevole, coerente e contemporanea. L'utilizzo delle tradizionali tecniche impiantistiche, abbinato a soluzioni specifiche di involucro e copertura ad alto valore di coibenza termica, garantisce il controllo del comfort e il soddisfacimento dei requisiti prestazionali. Da queste istanze sono derivate una serie di soluzioni che vanno dal pacchetto di copertura, che utilizza il manto erboso per stabilire un naturale isolamento e protezione degli ambienti, sino alla realizzazione di sonde geotermiche inserite nella profondità del sottosuolo per innescare uno scambio termico in grado di produrre energia utile a integrare il lavoro delle macchine, con conseguente riduzione dei consumi energetici. Per la climatizzazione delle aule e di tutti gli spazi per attività collettive è stato realizzato un impianto di riscaldamento a pannelli radianti a pavimento con tubazioni in polietilene reticolato. Ciascun ambiente è dotato di un proprio termostato di controllo della temperatura dell'aria e dell'acqua in funzione delle condizioni climatiche esterne e in realazione alle specifiche esigenze di utilizzo dei locali. Nel sistema sono integrati anche impianti di accumulazione e produzione dell'energia attraverso l'utilizzo di pannelli fotovoltaici. Ulteriore attenzione è stata posta nel recupero dell'acqua piovana, immagazzinata in appositi serbatoi, utili per fornire dotazione autonoma all'irrigazione del terreno, dei giardini e per l'alimentazione della rete sanitaria. In conclusione, molti dei dispositivi studiati e proposti per questo intervento, oltre a svolgere un'importante funzione ecologica, contribuiscono a rinnovare l'aspetto formale e fruizionale dell'edificio.


RICICLO DELLE ACQUE PIOVANE
COPERTURA CON MANTO VEGETALE
RAFFRESCAMENTO NATURALE
BAGNI DELLA SEZIONE
PAVIMENTO A PANNELLI RADIANTI
IRRIGAZIONE CON ACQUA PIOVANA DI RECUPERO
SONDE GEOTERMICHE
CONNETTORI SOLARI E PANNELLI FOTOVOLTAICI

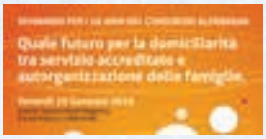
Un anno di attività - News

Incontro su cyber-bullismo - Laboratorio di comunità E-20

Seminario "La rivoluzione della gentilezza e l'umanità nella cura"

Festa d'inverno - Ludoteca Grillo Birillo

Società Dolce al 105° posto su Top Aziende



Decennale del Consorzio Aldebaran

Carnevale triestino - Residenza Polifunzionale Casa Anna

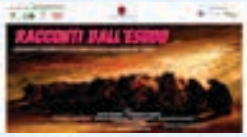
Servizio Civile Regionale 14-19 anni: i progetti di Società Dolce

Incontro "Il Ruolo dei genitori e la socializzazione" - Laboratorio di comunità E-20

Spazio Aperto a San Giovanni in Persiceto - Centro per le famiglie

Società Dolce aderisce a M'illumino di Meno

Massaggio infantile - Nido d'infanzia Calcara e Ludoteca Grillo Birillo



Racconti dall'Esodo all'Arena del Sole

La Casa degli Alberi per persone con disabilità

Laboratori ad Altedo di Malabergo - Nido d'infanzia Gattonando

Nasi rossi dei clown di corsia - Hospice Villa Adalgisa

Servizi per l'infanzia aperti durante le vacanze pasquali

Conversazione "Mamma guarda come sono diventato grande" - Nido d'infanzia Matilde

Festa delle donne - Residenza Polifunzionale Casa Anna

Incontro "Sicurezza stradale e bambini" - Nido d'infanzia Girotondo

Welfare di Condominio in collaborazione con ASSPI

Società Dolce finalista a RSA Innovation Award

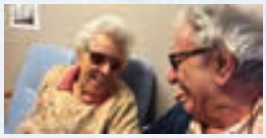
Stage per studenti Erasmus in Società Dolce

Festa di Pasqua in ludoteca a Pianoro - Ludoteca Grillo Birillo

Ludoteca di Pianoro aperta nel periodo pasquale - Ludoteca Grillo Birillo

Una cena per Casa delle Donne

Antica Fiera di San Gregorio a Morciano di Romagna - Nido d'infanzia Primi Passi



Anziani testimonial per Tempus Fugis - Residenza Polifunzionale Casa Anna

Farefarò presenta il Laboratorio teatrale - Cooperativa Sociale Iris

I servizi socio-assistenziali di Società Dolce presso la Casa della Salute

Cercasi 6 volontari per Servizio Civile nazionale

Musica da Cameretta al Farefarò - Cooperativa Sociale Iris

Pane, cipolle magiche, amore e... fantasia - Centro famiglie L'Abbraccio

Terzo posto al RSA Innovation Award - CRA Villa Paola e CRA Nevio Fabbri

Pietro Segata racconta Società Dolce

Spettacolo di Nouvelle Magie - Condomio Belle Trame

Società Dolce al Mercoledì del placement

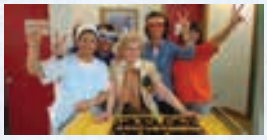
Incontri sulla fiaba e la narrazione con Farefarò - Cooperativa Sociale Iris

Banco per l'infanzia 2016 - Nido d'infanzia Il Girotondo

Società Dolce partecipa allo studio APS di Analisi PsicoSociologica

Realizzare i desideri degli anziani a Parma - Centro Diurno Cittadella e Centro Diurno Parma Centro

Servizi per l'infanzia aperti durante le vacanze estive



I 13 anni del Centro Diurno Cittadella di Parma

Dibattito "La nostra busta arancione"

Strumenti di valutazione dell'ospite in RSA - Residenza Sanitaria Assistenziale Lorenzo e Gianna Zirotti

Corso di massaggio infantile - Nido d'infanzia Calcara

Festa di primavera - Ludoteca Grillo Birillo

Come crescere insieme ai propri figli con serenità - Nido d'infanzia Gli Elfi

Laboratori Creativi a Calcara - Nido d'infanzia Calcara

Simili nell'anima. La disabilità oltre gli sguardi - Centri Diurni di Cremona

Società Dolce partecipa a "Coloriamo i diritti alla scuola di pace"

Azalea della Ricerca per la Festa della Mamma - Hospice Villa Adalgisa

I venerdì di maggio al Laboratorio E20

4.000 volte grazie su Facebook

Monet nella Parigi dell'impressionismo - Ludoteca Grillo Birillo

La bicicletta come socialità e cura - Casa Residenza Anziani Villa Paola

Il Cinno Selvaggio al Festival Baum - Centro Diurno Rondine

Laboratorio esperienziale sulle attività all'aperto - Nido d'infanzia Pan di Zenzero

Premiati ospiti di Società Dolce al Festival Terra di Virgilio

Uno speciale pranzo di famiglia - Residenza Polifunzionale Casa Anna

Giro d'Italia a Sestola - Nido d'infanzia Le Marmotte della Rocca

Open Day Festival della Scienza Medica - Hospice Villa Adalgisa e Progetto Assistiamo

Giornata della prevenzione orale - Progetto Assistiamo

Super Magic Crazy Sport a Casalecchio di Reno

Premiati i vincitori del Campionato di giornalismo

Approvato all'unanimità il bilancio di Società Dolce

Divertimento alla Festa di Inizio Estate con lo Spazio Gioco di Società Dolce

Un incontro stimolante tra Società Dolce ed una delegazione russa

Centri estivi a San Giovanni in Persiceto

Seminario "Quale qualità per i servizi educativi emiliano-romagnoli?"

In aiuto degli anziani contro truffe e raggiri - Centro Diurno Cittadella

Esposizione auto e moto d'epoca a Parma - Centro Diurno Cittadella

Società Dolce istituisce il primo organo di controllo sulla qualità dei servizi privati

Successo per SeraDolceSera - Nidi d'infanzia di Bologna

Estate REGAZ 2016 - Consorzio Indaco

Società Dolce per il Museo della fiducia e del dialogo di Lampedusa

Festa dei Bambini e delle Associazioni a Maranello

Trek Bike in Val di Zena - Casa Residenza Assistenza Villa Paola

Serata "Heal the Humanity"

A Ravenna proiezione di The perfect circle - Hospice Villa Adalgisa

Il mototrabbasso al Centro Belle Trame

Cena di beneficenza al Bagno La Plage - Hospice Villa Adalgisa

Messo a nuovo il campo di basket al Parco del Velodromo

FAAC Summer Camp 2016

Condominio Pallavicini in festa - Consorzio Indaco

Spose di ieri, spose di oggi - Centro socio-aggregativo culturale Enrico Giusti

La musica ci assiste - Casa Residenza Anziani Casa degli Etruschi

Società Dolce a FARETE

Pensieri poetici al Festivaletteratura - Centro Diurno Disabili Tam Tam

Inaugurata la nuova gestione di Casa degli Etruschi

Musica e solidarietà per il 4° Gala Operistico - Hospice Villa Adalgisa

Volontassociate e Busker's Festival - Progetto Assistiamo

Scrambler Therapy presso l'Hospice Villa Adalgisa

A Cesena il convegno "I volti dell'Alzheimer"

Da tutta Italia per partecipare al Social Trekking - Centro di Riabilitazione al Cammino Casalino

Slanci di solidarietà al Parco del Velodromo

Società Dolce apre Spazio Salute

La prima Biennale dell'Economia Cooperativa

In cammino per la pace e la fraternità

Spazio Gioco durante la Fiera di San Donnino di Fidenza

Apre lo Spazio Gioco al Paladozza di Bologna

Lo spettacolo della Barcolana per gli ospiti di Casa Anna

All'Isola Caffè si parla di Alzheimer - Casa Residenza Anziani Casa degli Etruschi

Feste di compleanno alla RSA Sant'Anna di Udine

Il Sindaco Honsell in visita alla Caris

Tifosi speciali in curva Bulgarelli - Casa Residenza Assistenza Villa Paola

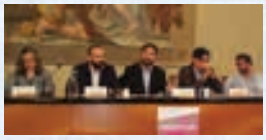
Prima edizione della maratona serale STAY HUMAN

Convegno "Esperienze fuori porta"

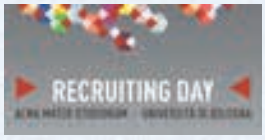
Esperienze di sostegno alle donne migranti africane - Servizio Accoglienza Richiedenti Asilo

Due generatori di acqua ozonata offerti da Cerifos - CRA Roncofreddo e Hospice Villa Adalgisa

Leggiamo insieme... al nido di Morciano - Nido d'infanzia Primi Passi



Una giornata di studio per parlare di città inclusive



Società Dolce al Recruiting Day dell'Alma Mater di Bologna

Festa d'autunno al sapore di caldarroste - Centro Diurno Cittadella

Reunion della Fortitudo Academy 103

Un pomeriggio di formazione ed orientamento con Dolce Futuro

Fiocco rosa a Casa Maria

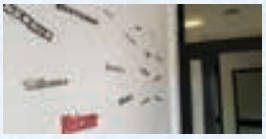
Verso le Città della Fiducia. Incontri e azioni

A CRC Casalino si gusta il sapore della tradizione

Massaggio infantile a Ozzano dell'Emilia - Centro famiglie L'Abbraccio

Dolcetti e magie a Matilde

Un Comitato di Garanzia: così si tutela l'utente privato - Progetto Assistiamo



Al dormitorio una possibilità per uscire dall'emergenza - Casa di Accoglienza Notturna Transitoria

Cerimonia di premiazione del Premio Mascagni 2016

Una pizza in buona compagnia - Centro Diurno Cittadella e Centro Diurno Parma Centro

Spazio Gioco a Mondo Creativo

Workshop sull'evoluzione delle cure domiciliari

Al Melograno allegria per grandi e piccini

Un Cuore Matto per i Cinni Selvaggi - Centro Diurno Rondine

Inaugurata a Galzignano Terme la “Residenza al Parco”

Servizi per l’infanzia aperti durante le vacanze natalizie

Il Welfare aziendale: quali bisogni delle aziende e quali modalità di attuazione?

Inaugurazione Comunità alloggio per disabili Robbiani

Casa Murri si apre alla città

CRC Casalino: un Natale di abbracci col tango argentino

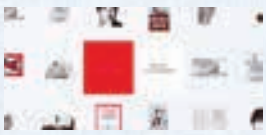
Babbo Natale a Gradisca - Casa di Riposo San Salvatore

Udine corre per la ricerca - Residenze Caris, Sant’Anna, Casa Anna e Ianus

Study Tour al Baylor Scott & White Health di Dallas

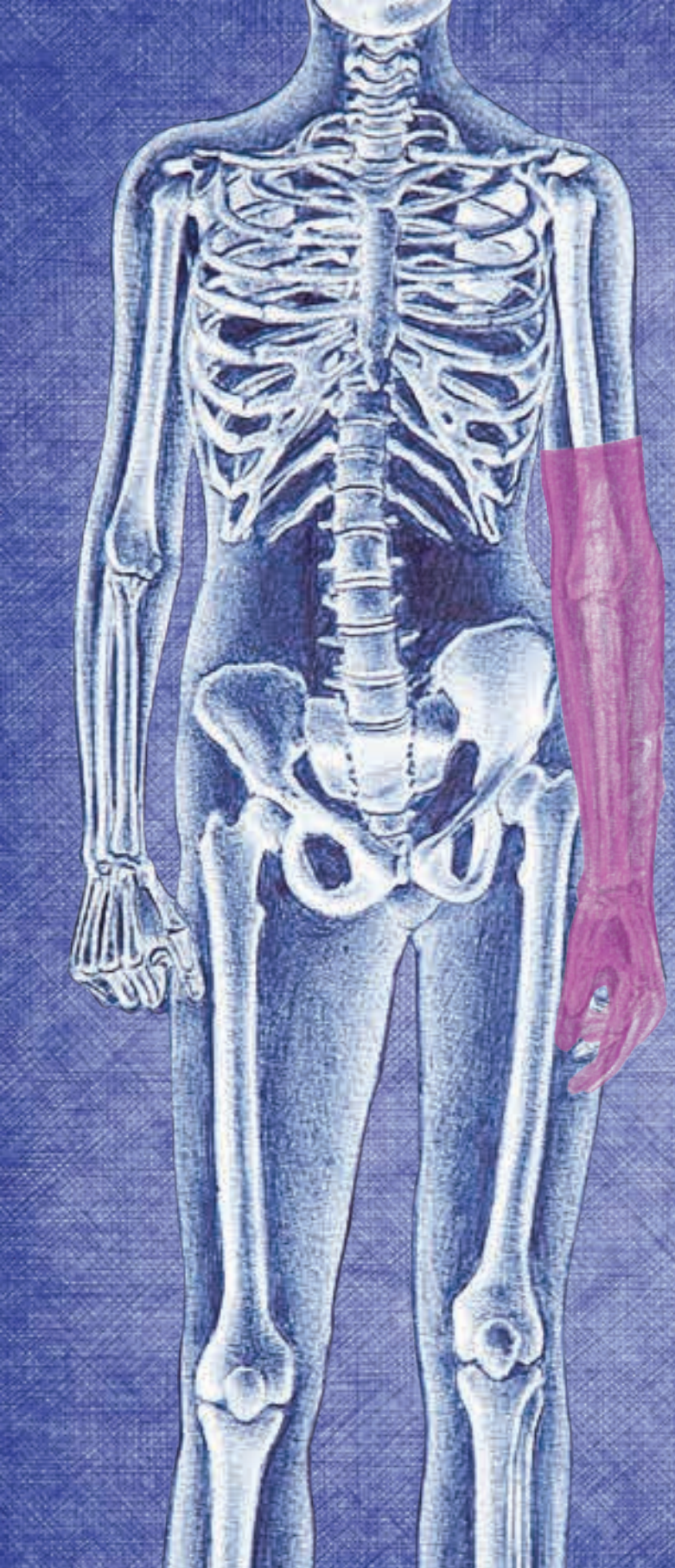
Bologna di ieri, Bologna di oggi - Servizio civile Minori

Società Dolce nella Top 500



Global Education / Made in Cooperation

Ritmo sudamericano a Villa Paola



Collettività

ACCESSI AL SITO
www.societadolce.it
n. 164.462

News pubblicate	n. 224
Articoli pubblicati nella sezione DICONO DI NOI	n. 96

SEZIONE INTEGRATIVA

Nuovo Regolamento Interno e Regolamento Ristorni
Customer satisfaction fruitori dei servizi e familiari
Customer satisfaction committenza pubblica
Interviste agli Stakeholder

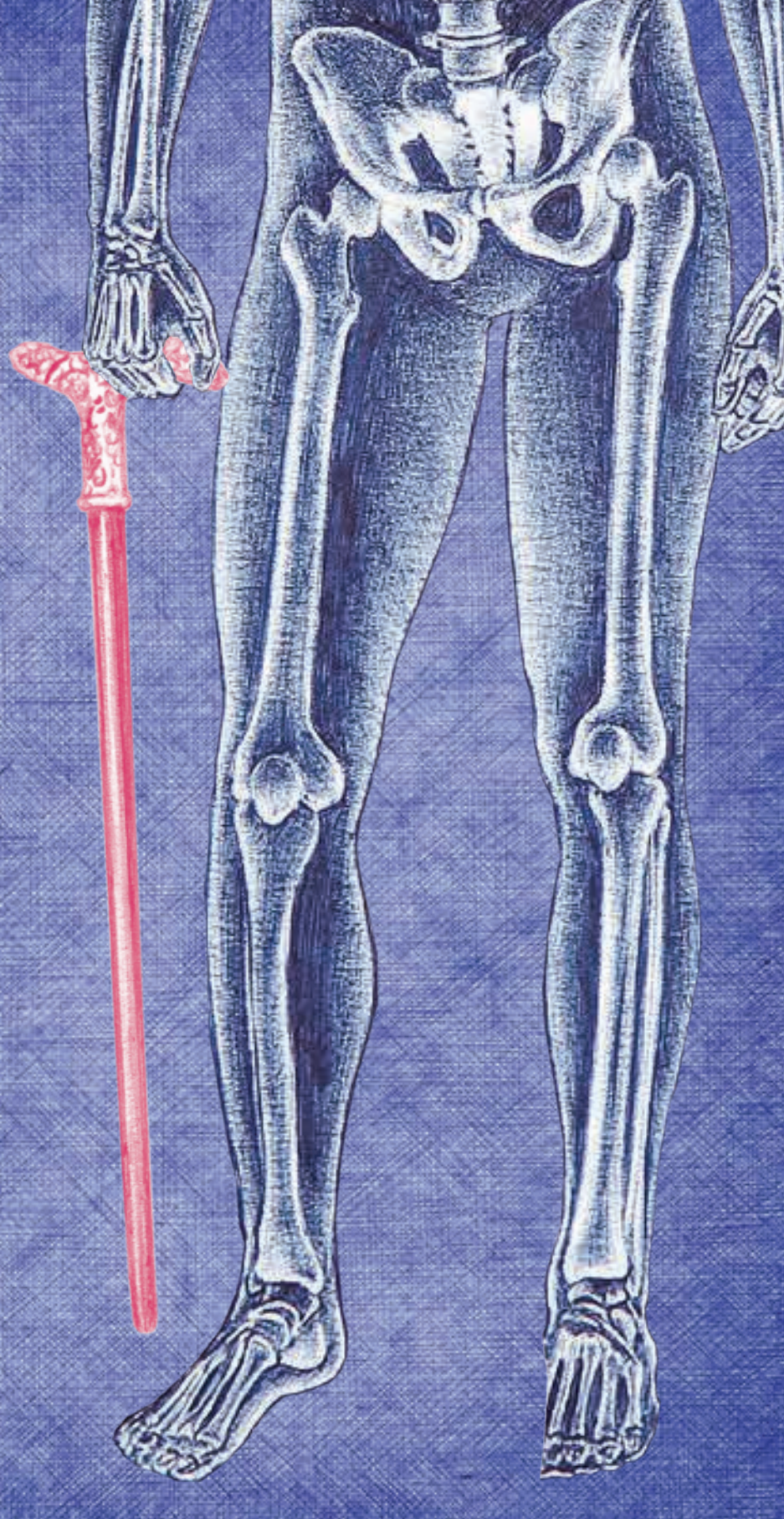
Ristorno

AMMONTARE COMPLESSIVO

100mila euro

Soci beneficiari

n. 1376



Nuovo Regolamento Interno e Regolamento Ristorni

Con l'approvazione del 21 aprile 2016 da parte dell'Assemblea dei Soci del nuovo Regolamento Interno e del Regolamento Ristorni, per l'elaborazione dei quali sono stati intervistati più di 500 Soci, la Cooperativa ha elaborato un piano di welfare aziendale rivolto ai soli Soci, con l'obiettivo di favorire il loro benessere e quello dei loro familiari, in un'ottica di miglioramento della qualità di vita.

Proposte dei soci emerse durante interviste condotti dalla società SWG di Trieste nel 2015	% interessati a fruirne	% favorevoli a inserire nel regolamento	% Importanza (scelta di due elementi)	Stato di attuazione delle proposte nell'esercizio 2016
Ripartizione del ristorno tra i soci	90	64	55	✓
Sconti e/o gratuità per le fruizione di servizi forniti da Società Dolce	84	53	18	✓
Maggiore estensione/articolazione delle tipologie di copertura dell'assicurazione sanitaria integrativa	83	53	22	✓
Maggior contributo aziendale per le pensioni integrative	82	54	37	✓
Maggior sostegno aziendale alle spese per i figli (testi scolastici, borse di studio, trasporto)	82	56	40	✓
Estensione dell'assicurazione sanitaria integrativa ai familiari	72	42	18	✓

In particolare, con il Regolamento Interno, alle condizioni di miglior favore già presenti nell'attuale scambio mutualistico, si è aggiunto anzitutto un forte impegno della Cooperativa verso la Previdenza Complementare (Cooperlavoro) e l'Assistenza Sanitaria Integrativa (FAREMUTUA).
Coloro che hanno aderito al Fondo Cooperlavoro, Fondo Contrattuale per la Previdenza Complementare, hanno beneficiato, come prevede il nostro CCNL all'art. 86, di un ulteriore contributo

aggiuntivo della Cooperativa pari all'1% della retribuzione. In particolare il contributo aggiuntivo destinato alla previdenza complementare per tutti i lavoratori è stato di circa Euro 39.000.
Al fine di migliorare le opportunità per i Soci lungo l'arco della loro vita, la Cooperativa, con l'art. 15 del Regolamento interno, si impegna a versare una maggiore contribuzione pari alla percentuale scelta e versata dal Socio, nel limite massimo del 3%. In particolare il contributo aziendale per i Soci destinato alla previdenza complementare è stato di circa Euro 45.800.
Nel 2015 i rendimenti del Fondo hanno evidenziato un risultato abbastanza soddisfacente, che per i tre comparti è stato il seguente: Sicurezza +1,21% (in lieve incremento rispetto al risultato del +1,11% del 2015), Bilanciato +3,65% (in lieve incremento rispetto al precedente risultato del +3,19% del 2015), Dinamico +6,13% (contro il +4,20% del 2015). Il numero di aderenti si è mantenuto pressoché costante attestandosi su 321 iscritti al 31.12.2016.
In relazione all'Assistenza Sanitaria Integrativa FAREMUTUA, prevista dall'articolo 87 del CCNL, al 31 dicembre 2016 tutti i lavoratori assunti a tempo indeterminato risultavano iscritti per un contributo annuo complessivo da parte della Società Dolce di Euro 142.607 (+ Euro 16.177 rispetto al 2015). Ad oggi, con i suoi indicativi 2.360 aderenti, Società Dolce rappresenta la Cooperativa Sociale che più contribuisce allo sviluppo di questo importante strumento di protezione sociale.
La Cooperativa, attenta al benessere e alla salute dei suoi Soci, quale condizione di miglior favore rispetto a quanto previsto dall'art. 87 del CCNL di settore per tutti i lavoratori (Euro 60 all'anno per ogni lavoratore a tempo indeterminato), con l'art. 13 del Regolamento Interno, si farà carico dal 1° Gennaio 2017 di un'ulteriore quota (Euro 20) per ogni Socio con rapporto a tempo indeterminato per pacchetti di prevenzione migliorativi.
Inoltre, sempre con il nuovo Regolamento Interno, la Cooperativa, per sostenere i suoi Soci, ha ampliato gli interventi e le misure in materia di welfare alla persona e alla famiglia che ad oggi sono:
- integrazione maternità obbligatoria sino al 100% (nel 2016 il costo è stato di Euro 72.750);
- congedo matrimoniale, anche alle unioni civili tra persone dello stesso sesso;
- cessione ferie ed ex festività ad altri Soci;
- gettone per partecipazione ad attività della Cooperativa (nel 2016 il costo è stato di Euro 8.242);
- buono acquisto libri di testo (nel 2016 sono stati erogati numero 6 buoni da Euro 50);
- eventi di orientamento formativo ed informativo rivolti ai figli dei Soci (al riguardo si segnala che il 10 novembre 2016 si è tenuto presso Unindustria Bologna "Dolce Futuro", incontro dedicato ai Soci ed ai loro figli, che ha visto la partecipazione di specialisti del settore che hanno presentato

ai giovani ed alle loro famiglie un ventaglio di percorsi professionali o formativi, tra cui scegliere in maniera consapevole, in linea con le inclinazioni personali e le effettive esigenze del mercato). Con il Regolamento Ristorni è stata per la prima volta introdotta e regolamentata questa erogazione, come beneficio economico derivante dallo scambio mutualistico di lavoro dei Soci Cooperatori e in base all'apporto di lavoro alla Cooperativa.

Il Consiglio di Amministrazione di Società Dolce ha determinato in 100.000 EURO l'ammontare complessivo del ristorno per l'anno 2016.

n.1376 i soci beneficiari del ristorno

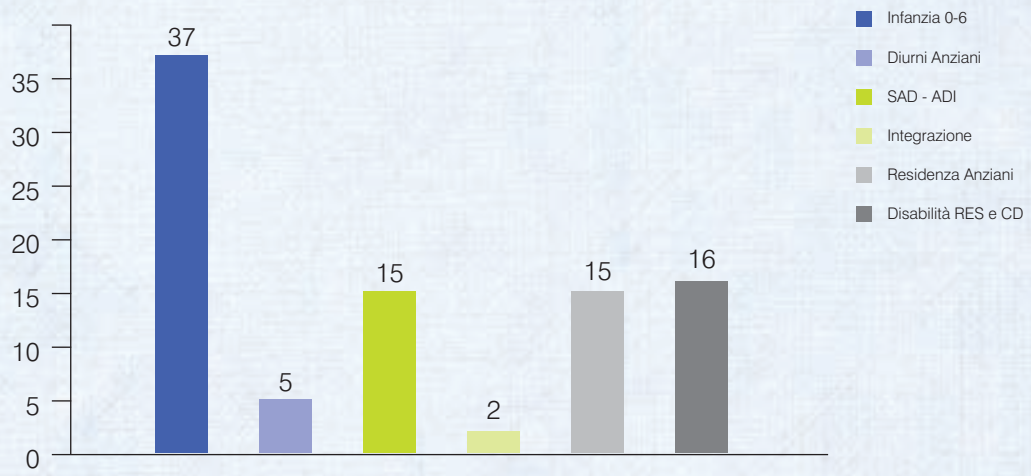
(I beneficiari del ristorno sono i soci cooperatori. Sono esclusi i soci i formazione, i quadri, i dirigenti e i lavoratori autonomi)

Customer satisfaction fruitori dei servizi e familiari

Società Dolce si è posta come obiettivo l'implementazione di un sistema univoco ed uniforme di rilevazione della Customer Satisfaction dei fruitori e dei loro familiari, che permetta di ottenere dati significativi e oggettivi a supporto delle decisioni aziendali.
La misurazione della qualità percepita dei servizi consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, in un'ottica di riprogettazione e miglioramento delle performance.
È stato predisposto un questionario cartaceo strutturato con domande dirette, risposte chiuse e scale di valutazione quantitative. Definita la struttura del questionario e la tempistica di misurazione, sono stati individuati dei gruppi di lavoro con il compito di definire, per ogni tipologia di servizio individuata (infanzia, non autosufficienza, disabilità, ecc.), gli standard di qualità e gli indicatori.

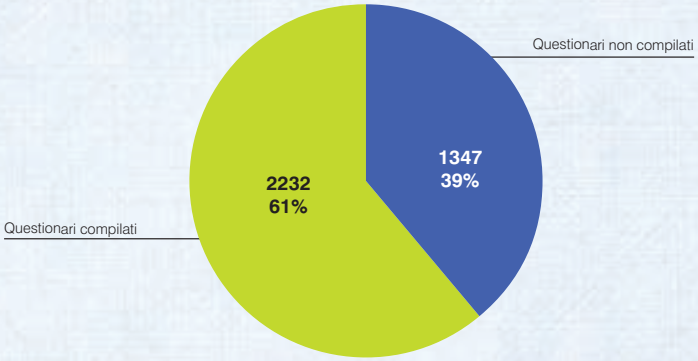
Sono stati predisposti sei questionari per tipologia di servizio, che sono stati somministrati a 3663 utenti/familiari per un totale complessivo di n. 90 servizi.

Numeri servizi



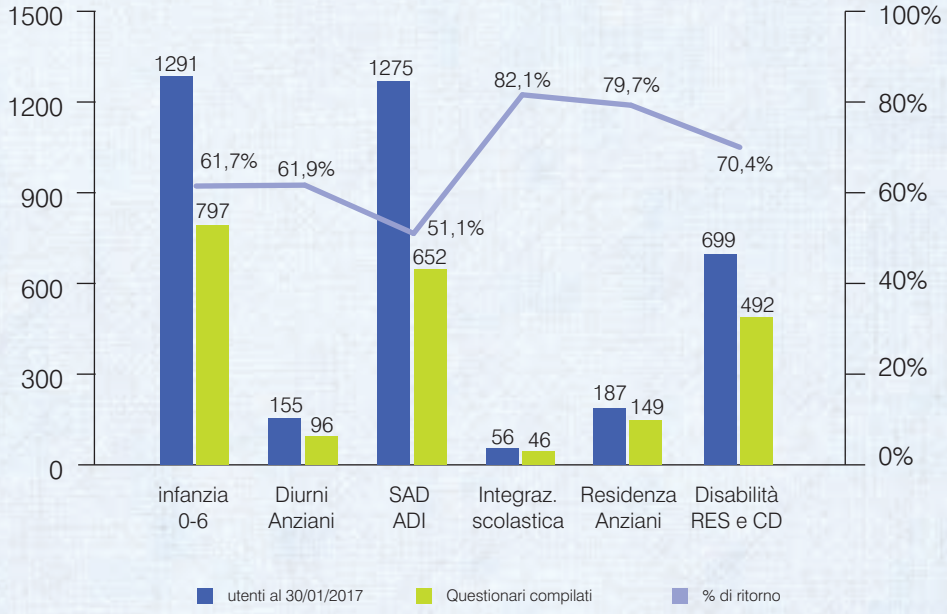
Sono stati restituiti compilati 2232 questionari su un totale di 3663 consegnati.
60,9% di questionari compilati.

Partecipanti



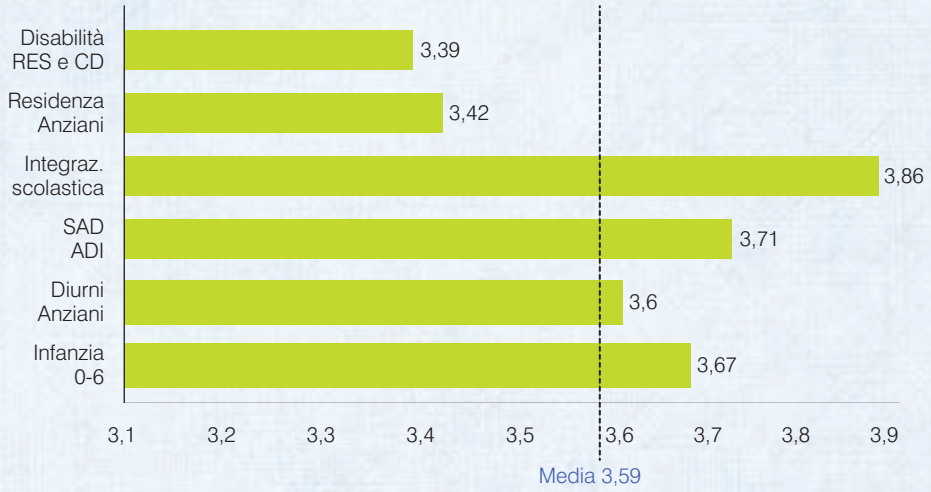
Obiettivo 2017 > +15% numero di fruitori/familiari a cui somministrare questionario
> Mantenimento % dei questionari compilati (60/61%)

Per tipologia di questionario



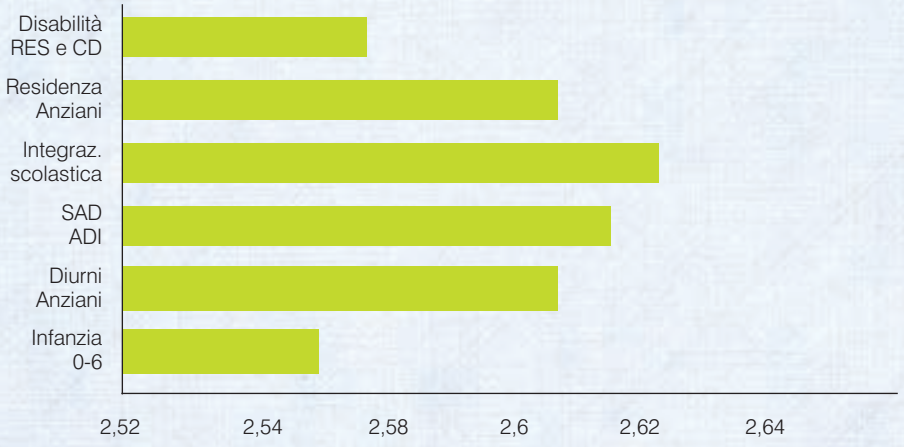
I risultati pervenuti a marzo 2017 hanno consentito per la prima volta di effettuare un confronto a livello complessivo di alcune variabili comuni tra le differenti tipologie di servizi.
In particolare il livello complessivo di soddisfazione, valutato su una scala da 1 (per niente) a 4 (molto) si è caratterizzato per una valutazione media di 3,59.

Soddisfazione complessiva



Altro dato che evidenzia una buona soddisfazione dei servizi fruiti riguarda la domanda sulla opinione del servizio rispetto alle aspettative iniziali.
Il livello complessivo di soddisfazione, valutato su una scala da 1 (peggiore) a 3 (migliore) si è caratterizzato per una valutazione media di 2,58.

Giudizio/aspettative iniziali



Customer satisfaction committenza pubblica

L'indagine sulla customer satisfaction ha riguardato le valutazioni dei servizi erogati da Società Dolce da parte della committenza pubblica, nello specifico di servizi alla persona che coprono le principali aree del welfare: infanzia, minori, disabilità e anziani.
L'indagine e' nata dall'esigenza di conoscere il contesto di lavoro in modo più approfondito e testimoniare la profonda tensione verso il miglioramento costante di Societa' Dolce. La committenza a cui si rivolge Società Dolce è dotata di expertise molto elevata nella sua capacità di analizzare i servizi, pertanto la qualità "percepita" si fonda su competenza, capacità critiche ed esperienza e non una mera *customer satisfaction*.
La metodologia dell'indagine si è basata sui focus group.

Il contesto di ricerca è stato segmentato lungo due variabili: tipologia di servizio e area geografica. Nel 2016 sono stati svolti sei focus. I servizi ascoltati sono stati i seguenti:

- Emilia-Romagna: Bologna (Genitorialità - Infanzia - Adolescenza, Anziani e Disabili) e Cesena (a Bologna: Genitorialità - Infanzia - Adolescenza);
- Lombardia: Cremona (Disabilità) e Bergamo (Anziani e Disabili);
- Triveneto: Udine/Trieste (Servizi Residenze Anziani).

Sono state invitate ai focus group le seguenti figure:

- politici dell'Amministrazione Comunale (Sindaco, Assessori o Consiglieri delegati);
- responsabili tecnici della Amministrazione Comunale, quelli delle Unioni dei Comuni/Distretti e delle ASP;
- responsabili delle Asl di competenza.

Da evidenziare che la qualità percepita dai rappresentanti della committenza pubblica è chiaramente un tipo di valutazione tra esperti, mentre la qualità percepita dagli utenti finali è di diverso tipo e spesso si presenta mescolata a componenti emotive.
La eterogeneità della tipologia di servizi offerta da Società Dolce (Anziani, Minori, Disabilità), insieme al fatto che i contesti regionali in cui essa opera sono differenti, non ha permesso di fare una

sintesi compiuta e “univoca” rispetto ai risultati dei focus. Tuttavia, un filo conduttore può essere rilevato: si tratta dell’unanime consenso sull’altissima professionalità e bagaglio di esperienza di Società Dolce nell’ambito della gestione dei servizi alla persona. Sono emersi molteplici aree in cui è possibile migliorare, tuttavia il “capitale reputazionale” di Società Dolce è elevato, consistente e solido. Questo standing ragguardevole è dimostrato dai numerosi riconoscimenti traversali a tutti i focus riguardanti la competenza e l’expertise di Società Dolce. In alcuni casi, addirittura, viene richiesto proprio dalla committenza pubblica un maggior “interventismo” da parte di Società Dolce in ambito di innovazione sociale.

L’indagine sull’ascolto e la qualità dei servizi (customer committenza pubblica) proseguirà anche nel 2017 e 2018, attraverso la realizzazione di altri 12/14 focus group. Ciò permetterà di confrontare tipologie di servizi omogenei, di fare una sintesi coerente e compiuta e fornire alla Direzione informazioni utili per migliorare le performance ma anche per progettare servizi innovativi.

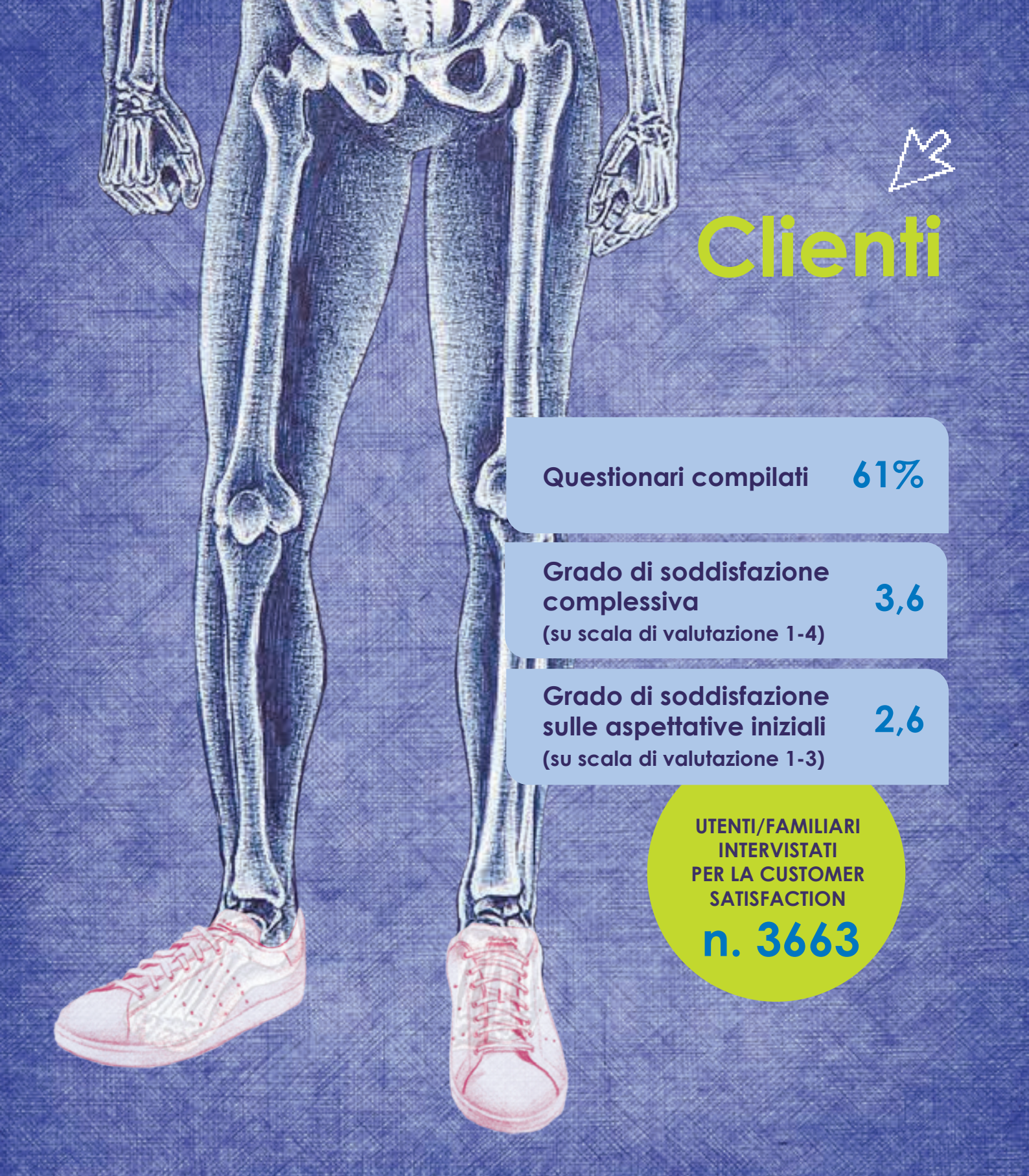
Interviste agli Stakeholder

Il capitolo dedicato alle interviste ad alcuni rappresentanti delle categorie di stakeholder di Società Dolce conclude il documento.
Ogni anno abbiamo intervistato alcuni portatori di interesse della nostra organizzazione, non sempre soggetti esperti in cooperazione sociale o in totale sintonia con Società Dolce, per capire le loro percezioni e – di conseguenza – comprendere le nostre criticità e cercare di superarle in un processo di miglioramento continuo.

Quest'anno abbiamo intervistato:
- **Antonio Francesco Maturo**, Professore di Sociologia della salute Università di Bologna
- **Giovanni Cutini**, Consulente in marketing e comunicazione JBCom srl
- **Andrea Belletti**, Dirigente Comune San Giovanni in Persiceto (BO)

Gli argomenti scelti per le interviste riguardano i punti di forza e le criticità della cooperazione sociale e – in specifico - di Società Dolce, a cui si è aggiunto quest'anno il tema dell'ascolto e della qualità per la committenza pubblica attraverso focus group.

Un ringraziamento sincero a tutti gli intervistati per la loro disponibilità.



Clienti

Questionari compilati	61%
Grado di soddisfazione complessiva (su scala di valutazione 1-4)	3,6
Grado di soddisfazione sulle aspettative iniziali (su scala di valutazione 1-3)	2,6

UTENTI/FAMILIARI INTERVISTATI PER LA CUSTOMER SATISFACTION

n. 3663

Antonio Francesco Maturo

Professore di Sociologia della salute Università di Bologna

"Nell'attuale scenario, dove la politica non è più in grado di fare da guida, sono paradossalmente gli assessorati a chiedere sempre più spesso alle cooperative sociali una funzione di indirizzo". Lo sostiene Antonio Maturo, professore di sociologia della salute all'Università di Bologna, che con Società Dolce ha collaborato ai diversi focus group dedicati alla committenza pubblica.

Qual è il rapporto tra l'università e il mondo della cooperazione?
Un rapporto scientifico, che per quanto riguarda il dipartimento di sociologia dell'università di Bologna dove lavoro, viene da una lunga tradizione di studio del welfare avviata da Achille Ardigò e proseguita con Pierpaolo Donati e Costantino Cipolla.
Il mio ambito di ricerca sono i rapporti tra aziende for profit, stato, cittadini e terzo settore con un'attenzione particolare al welfare locale. Inoltre, dirigo la rivista 'Salute e società' che si occupa molto della riforma del welfare e del no profit.

Nei mesi scorsi ha condotto una serie di focus group con rappresentanti della committenza pubblica di Società Dolce per verificare il loro consenso. Che quadro è emerso?
Non è semplice tracciare un quadro univoco, posso però affermare che si tratta di un consenso ampio e solido. I tre aspetti che emergono sempre sono l'expertise, la capacità di innovazione e l'affidabilità di Società Dolce. Altri motivi frequenti di apprezzamento sono la capacità propositiva e la risposta pronta ai bisogni.

E per quanto riguarda il futuro con quali sfide occorrerà confrontarsi?
Stiamo vivendo una fase di accelerazione sociale che rende la domanda sempre più complessa, caotica e particolaristica. Lo scenario del welfare è caratterizzato da una dimensione demografica ed epidemiologica dominata dalla criticità, da scenari immigratori poco definiti. Un quadro già di per sé emergenziale cui si aggiunge il disagio per la crisi della politica che sempre meno riesce a fare da guida e reso ancor più allarmante dal contesto economico.

A tutto questo si aggiunge la complessità burocratica, con norme che variano tra le diverse regioni. Nonostante tutto ciò, Società Dolce naviga molto bene in questo turbolento mare grazie alla flessibilità, alla possibilità di intervenire 'just in time' ovvero incrementalmente, all'aderenza ai mutamenti della domanda. È come se Società Dolce avesse dei sensori che le consentono di programmare, una qualità che altri non possiedono.

Più in generale quali reputa siano i punti di forza e le criticità della cooperazione sociale?
Punti di forza dovrebbero essere flessibilità e aderenza a bisogni cangianti. Tra le criticità riscontro due tendenze, quasi opposte: la prima è l'eccessiva burocratizzazione quasi statalistica, l'altra l'aziendalizzazione economicistica simile al for profit.

E in particolare di Società Dolce?
Per quanto riguarda Società Dolce tra i punti a favore c'è senza dubbio la creatività nel trovare soluzioni. Venendo ai punti deboli manca in alcuni casi la consapevolezza che il pubblico chiede alla cooperazione una sempre maggior funzione di indirizzo. In questa crisi della politica, Società Dolce ha un'expertise più solida di tanti assessorati che spesso cambiano in maniera veloce. Società Dolce resta se stessa, con la propria competenza.

Biografia

Antonio Maturo è professore associato di Sociologia della Salute presso l'Università di Bologna dove ricopre anche il ruolo di direttore del Centro Studi sulla Umanizzazione delle Cure e della Salute Sociale. Inoltre è visiting professor presso Brown University negli Stati Uniti. Autore di oltre un centinaio di pubblicazioni nazionali e internazionali, dirige la rivista scientifica "Salute e società".

Qual è il suo libro preferito?
"1984" di George Orwell, un libro che tutti dovrebbero aver letto.

Qual è il prossimo viaggio che farà?
Ho appena concluso un soggiorno di quattro mesi a Boston, quindi per me tornare a Rimini sarà un viaggio bellissimo.

Un suo pregio?
Sono ansioso e questo mi consente di portare a termini i miei impegni.

Un difetto?
Sono ansioso.

Giovanni Cutini

Consulente marketing e comunicazione JBCom srl

"Esiste un vero e proprio 'stile Dolce' e di questo bisognerebbe avere maggior consapevolezza". A dirlo è Giovanni Cutini, consulente di marketing e comunicazione, che ha affiancato Società Dolce nel progetto per sondare il gradimento del lavoro della cooperativa attraverso focus group e questionari rivolti sia ad utenti sia a committenti. Un passo ulteriore per offrire servizi alla persona sempre più affinati.

Nel 2016 ha accompagnato Società Dolce nel progetto di rilevazione del gradimento da parte di utenti finali e committenti. Ci può raccontare le finalità dell'iniziativa e la metodologia utilizzata per l'indagine?

È un progetto molto articolato. Il punto di partenza sono i 3500 questionari distribuiti agli utenti della cooperativa nelle tre aree di riferimento: Lombardia, Triveneto ed Emilia Romagna. Hanno risposto il 60% degli utenti, una percentuale di risposta assai elevata. Successivamente abbiamo avviato una serie di focus group rivolti alla committenza pubblica. Tra i dati più interessanti emersi c'è l'esigenza da parte del pubblico che la cooperazione si faccia promotrice di progetti innovativi nel sociale. Inoltre, la committenza pubblica apprezza molto la flessibilità di Società Dolce. Tra l'altro si tratta di un progetto duraturo che proseguirà negli anni a venire con analoghe modalità per sondare il gradimento nel lungo termine.

Per quanto riguarda gli indicatori di qualità che caratterizzano i servizi alla persona quali sono stati i risultati?

Incredibilmente positivi, su 3500 questionari diffusi non abbiamo trovato un solo utente scontento. Più nel dettaglio è molto apprezzata la capacità di problem solving di Società Dolce, ovvero la grande reattività nel dare risposte immediate all'utente finale, anche rispetto alle necessità individuali. Altro aspetto molto gradito è la grande umanità degli operatori.

Per quanto riguarda il futuro con quali sfide occorrerà confrontarsi?

Una delle sfide sarà la capacità di fare fronte alla richiesta da parte del Pubblico di essere creativi. Rispetto al passato la Pubblica Amministrazione non chiede infatti alla coopera-

zione semplicemente di farsi carico in maniera efficiente delle varie necessità, ma di ideare nuovi modelli di welfare, anche in fase progettuale. La sfida è l'innovazione sociale, specie nei confronti dei privati.

Quali reputa siano i punti di forza e le criticità della cooperazione sociale in generale?
Punto di forza è il sistema valoriale di cui però bisognerebbe tornare a essere consapevoli guardando alle origini. Troppe cooperative hanno inseguito il gigantismo aziendale perdendo per strada le radici. La cooperazione sociale deve tornare a puntare sui valori della mutua assistenza.

E in particolare di Società Dolce?
La sfida principale per Società Dolce è sviluppare un sistema di comunicazione sia interna sia verso l'esterno proprio a partire dal risultato dei focus group e dei questionari. Quel che è emerso da utenti e committenti è che esiste un vero e proprio "stile Dolce" riconosciuto da tutti. Andrebbe comunicato meglio, anche a dipendenti e soci. Bisogna imparare a divulgare questa identità. Se devo trovare una criticità in Società Dolce è proprio la poca consapevolezza del proprio valore.

Biografia

Giovanni Cutini, esperto di comunicazione e marketing, dopo la laurea nel 1990 all'Università di Bologna ha maturato diverse esperienze nel settore. È stato tra i fondatori dell'agenzia di comunicazione Jack Blutharsky (www.jbgroup.it) di cui tuttora fa parte. Nel 2013 ha dato vita a Liberlab srl, società di gestione del Circuito di Credito Commerciale Liberex. È inoltre fondatore di SCOM aisb, l'associazione dei comunicatori specializzati nella comunicazione innovativa per Horizon 2020 con sede a Bruxelles..

Qual è il suo libro preferito?
"Infinite jest" di David Foster Wallace.

Qual è il prossimo viaggio che farà?
Negli Stati Uniti, in Montana, con mia figlia.

Un suo pregio?
La curiosità.

Un difetto?
Troppa curiosità.

Andrea Belletti

Dirigente Comune San Giovanni in Persiceto (BO)

"Il Pubblico dovrebbe ritagliarsi sempre più il ruolo di regista, di regolatore, affinché si possa fare il meglio con le poche risorse disponibili". È la sfida che Andrea Belletti, dirigente del Comune di San Giovanni in Persiceto, lancia alle amministrazioni locali, mentre alle cooperative chiede una sempre maggior capacità di progettazione e una visione che sappia andare oltre il contingente.

Qual è il rapporto tra il Comune di San Giovanni in Persiceto e il mondo della cooperazione?
Come Comune abbiamo un rapporto significativo con la cooperazione sociale, quotidiano e costante. E non solo nell'ambito di servizi più tradizionali, dai nidi all'assistenza domiciliare, ma anche per iniziative più nuove come lo sportello lavoro o il PRIS, il pronto intervento sociale, attivo quando i servizi sociali sono chiusi.

Per quanto riguarda il futuro quali sono gli scenari e le sfide con cui occorrerà confrontarsi?
Dalle trasformazioni della famiglia all'invecchiamento della popolazione, fino all'aumento delle disabilità, anche quelle prive di certificazioni, sono queste le sfide più nuove. Per quanto riguarda la terza età cresce non solo la richiesta per le case di riposo – nel nostro territorio non riusciamo a coprire tutte le necessità – ma anche quella per luoghi specializzati per le demenze senili, per malattie come Parkinson e Alzheimer.
Un altro tema recente è il disagio giovanile, che si manifesta già alle scuole primarie. Uno scenario di fronte al quale occorre massimizzare le risorse, centralizzare gli interventi, credo che il compito delle istituzioni vada sempre di più in questa direzione.

Nel 2016 ha partecipato a un focus group organizzato da Società Dolce per verificare il consenso della committenza pubblica. Cosa pensa di questo nuovo approccio?
I focus sono molto utili. Dolce ha avuto coraggio, un ente che vacilla difficilmente organizza questo genere di verifica. E infatti è la prima volta che mi succede, credo sia abbastanza raro. È la dimostrazione che il mio fornitore lavora sulla qualità ed è sicuro dei propri risultati.

Quali reputa siano i punti di forza e le criticità della cooperazione sociale?
La flessibilità organizzativa che il sistema pubblico non può avere insieme ai costi minori sono tra i punti a favore. Tra le criticità, talvolta, rilevo la mancanza di una visione rispetto al mercato privato cui invece alla cooperazione sociale converrà confrontarsi maggiormente.

E rispetto a Società Dolce?
Dolce ha la capacità di comprendere i bisogni in anticipo e di attrezzarsi per farvi fronte. Così, quando il fenomeno esplode, è pronta ad affrontarlo. Prendiamo il caso degli asili in progetto di finanza. Il primo risale a 15 anni fa, mi pare a Casalecchio di Reno a Bologna, ora Società Dolce li sta realizzando ovunque. Società Dolce ha davvero un'ottima capacità di progettazione. Se invece devo indicare una criticità forse è nella relazione con il personale, anche se era più vero tempo fa. Attualmente stiamo assistendo a un superamento di questo genere di problematiche, un aspetto fondamentale dal momento che si tratta di servizi alla persona. Poi, un'area di miglioramento, c'è pure nella gestione dei percorsi amministrativi, ma si tratta più che altro di questioni burocratiche.

Biografia

Andrea Belletti è un dirigente del comune di San Giovanni in Persiceto dell'area dei Servizi alla Persona. Laureatosi in giurisprudenza all'Università di Bologna, entra a far parte della Pubblica Amministrazione nel 1987. Dal 2003 al 2013 è stato anche direttore dell'associazione intercomunale Terre d'acqua, che riuniva i comuni di Anzola dell'Emilia, Calderara di Reno, Crevalcore, Sala Bolognese, San Giovanni in Persiceto e Sant'Agata Bolognese.

Qual è il suo libro preferito?
"Il nome della rosa" di Umberto Eco.

Qual è il prossimo viaggio che farà?
In Spagna, con mio figlio, a Barcellona.

Un suo pregio?
La capacità di trovare soluzioni.

Un difetto?
Il tempo che per il lavoro sottraggo ai miei figli.

Ringraziamenti

“Le organizzazioni sono fatte (anche) di scritture: fondate con atti scritti, tenute insieme e rese operative da incessanti scambi di scritture, modificate da azioni scrittorie, visibilizzate da documenti scritti, rappresentate o orientate da testi scritti.” Graziano Maino

Con gratitudine a tutti coloro che direttamente e indirettamente hanno reso possibile la stesura di questo documento.

Un ringraziamento sentito a Massimiliano Paoletti e a Cristina de Angelis per il contributo basilare sul tema dello scambio sociale tra la Cooperativa e i suoi stakeholder.

Un ringraziamento ad Alessandro Romani, da poche settimane nella squadra di Società Dolce, per il suo prezioso aiuto nel mettere a disposizione dati e informazioni sulle risorse umane.

Un ringraziamento particolare va rivolto ad Antonio di Marcantonio, consulente storico di comunicazione della Cooperativa, perché ogni suo prodotto rappresenta un importante strumento di comunicazione con gli Stakeholder.

Stefania Bastia
Responsabile Qualità e altri Sistemi di Gestione

www.societadolce.it