



bilancio sociale duemiladiciotto



la cultura del fare insieme



bilanciosocialeduemiladiciotto

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 2.868.729 di cui versato Euro 2.779.432

Partita IVA: 03772490375 - N. iscrizione albo società cooperative: A129386



la cultura del fare insieme

Opera di **Stefano Arienti**
dettaglio



INTRODUZIONE

Interviste	
- Marco Sacramati, Presidente Residenza Parco Colli	8
- Elda Zaramella, Coordinatrice Infermieristica Residenza al Parco	10
- Tania Mattarello, Psicologa Residenza al Parco	12
Obiettivi del Bilancio Sociale	14
Principi di redazione	14
Nota metodologica	15

1 IDENTITA' DELLA COOPERATIVA

Identità	18
Società Dolce - Origini	18
Valori	19
Missione	19
Territori	20
Settori e tipologia dei servizi	20
- I Servizi in numeri	22
Attività/Utenti	24
Sedi e contatti	26
Codice Etico	28
- Comitato Etico	28
Responsabilità Amministrativa ex D.Lgs. 231/01	30
- Organismo di Vigilanza	30
Rating di Legalità	31
Regolamento per la gestione dei rapporti con le Parti Correlate	31
Governance Societaria	32
Governance Aziendale	33
Valore della Produzione	34

Immobilizzazioni	40
Partecipazioni societarie	41
Costo del personale	44
Capitale Sociale e Patrimonio Netto	46
- Soci	46
- Patrimonio Netto	49
Attività di gara	51
Stakeholder	55
Sistemi di gestione e modelli organizzativi	56

2 PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Conto Economico Riclassificato	60
Determinazione del valore aggiunto	61
Riparto del valore aggiunto	63
Giorni medi di incasso e di pagamento	64

3 RELAZIONE SOCIALE E AMBIENTALE

La dimensione sociale	68
- Composizione del personale	69
- Politica delle assunzioni	77
- Pari opportunità	83
- Sistemi di remunerazione e incentivazione e il Welfare aziendale	86
- Attività formative	91
- Salute e sicurezza	93
La dimensione ambientale	94

4 SEZIONE INTEGRATIVA

Customer satisfaction fruitori dei servizi e familiari	98
Customer satisfaction committenza pubblica	102
Un anno di attività – News	104
Interviste agli Stakeholder	117

INTRODUZIONE

Interviste

- Marco Sacramati
- Elda Zaramella
- Tania Mattarello

Obiettivi del Bilancio Sociale

Principi di redazione

Nota metodologica

Soci

soci
lavoratori
n. 1.874

SOCI SU TOTALE OCCUPATI

54,0%

Interviste



Marco Sacramati
Presidente Residenza Parco Colli

È una delle eccellenze italiane nell'ambito dell'assistenza anziani, situata in un parco aperto ai cittadini, ma la Residenza Al Parco di Galzignano Terme, in provincia di Padova, è soprattutto un modello ideale di sinergia tra pubblico e privato. Marco Sacramati, presidente di Residenza Parco Colli, spiega le ragioni.

Presidente Sacramati, la residenza in poco tempo è diventata uno dei fiori all'occhiello dell'assistenza anziani. Può ripercorrere brevemente le tappe che vi hanno portati qui?

«Il mio incontro con Società Dolce risale al 2010, anche se l'inaugurazione risale al 2017. Ad oggi siamo tre soci, Società Dolce quello maggioritario. Quello dell'assistenza è indubbiamente un settore con margini di crescita notevoli, per via del progressivo invecchiamento della popolazione, ma le soddisfazioni che ci sta dando la residenza Al Parco vanno al di là della semplice risposta a una domanda. Siamo quasi al completo con 110 ospiti su 120 posti totali, cui si aggiungono i frequentatori diurni».

Quali reputa siano le ragioni di risultati così soddisfacenti?

«Tra le principali, la presenza di personale competente e qualificato. A partire da una scelta precisa: selezionare solo persone con alle spalle esperienza sul campo, senza rinunciare a dar spazio ai giovani. L'altro aspetto è il rapporto numerico tra ospitanti e ospitati e la cura delle relazioni con ospiti e familiari».

Quali sono le sfide che vi attendono?

«Il nostro obiettivo è ampliare l'offerta utilizzando l'immobile di fronte. Vorremmo aumentare il ventaglio di servizi per la comunità locale, aiutare le persone sia con problemi dovuti all'età, sia affette da disagio psichico o con patologie come Alzheimer e dintorni. C'è in particolare un progetto che vorremmo realizzare a breve: affiancare alla struttura per anziani un asilo nido. È un'esperienza che ovunque sia stata attuata ha portato risultati sorprendenti, tra l'altro in totale sintonia con lo spirito di questo luogo. Non si tratta di commistione, di mescolare le utenze, è ormai dimostrato che la sola presenza dei bambini migliora la qualità di vita degli anziani e viceversa».

A questo proposito come sono i rapporti con la committenza pubblica?

«Non potrebbero essere meglio di così. Il Comune di Galzignano oltre ad aver sempre mostrato grande disponibilità, si è rivelato un attento osservatore e perfino un eccellente consigliere».

Per quanto riguarda la cooperazione sociale, più in generale, quale è secondo lei lo stato di salute?

«La cooperazione è sempre più fondamentale per l'ente pubblico. Se fino a qualche anno fa si trattava di un valore aggiunto, perché ancora la cosa pubblica riusciva a far fronte alle richieste della popolazione in termini di welfare, ora il ruolo delle cooperative è imprescindibile».

Quali sono secondo lei i punti di forza e di criticità della cooperazione?

«Io credo che nel mondo cooperativo, di fronte alle necessità emergenti, la sensibilità degli operatori sia aumentata. I limiti sono da ricercare in un sistema burocratico talvolta ottuso, che può richiedere attese lunghissime per un permesso, una perdita di tempo eccessiva».

E in Società Dolce quali punti di forza e criticità vede?

«Tra i pregi la competenza e la precisione. Quest'ultima, talvolta così maniacale da diventare quasi un difetto. Diciamo che sono incorruttibili».



Elda Zaramella

**Coordinatrice Infermieristica Residenza al Parco,
Cooperativa Sociale Società Dolce**

«È un lavoro principalmente organizzativo il mio, benché ciò che davvero conta è lavorare con la persona. Solo così anche l'organizzazione funziona». Da sei mesi Elda Zaramella è la coordinatrice infermieristica di Residenza al Parco di Galzignano Terme, da lei dipende la gestione del personale sanitario, ma pure la buona relazione tra gli ospiti.

Come è la sua giornata tipo?

«La giornata inizia con il controllo delle presenze del personale, se c'è qualche assenza va integrata. Il mio staff è composto da sei infermieri coadiuvati da professionisti di un'altra cooperativa. Poi, una volta assicurata un'assistenza adeguata, ordiniamo i pasti, inviamo i prelievi e man mano gestisco imprevisti o novità che sono all'ordine del giorno».

La Residenza al Parco offre un servizio molto aperto ai suoi ospiti. Con quali benefici?

«È un approccio che fa la differenza. In passato ho lavorato in altre case di riposo e posso dire che l'attenzione al principio di libertà che c'è qui è straordinaria. Gli ospiti in buone condizioni, accompagnati da un parente, arrivano fino in centro, anche quotidianamente, ed è un modo per sentirsi ancora parte del mondo. Allo stesso tempo la residenza è sempre aperta alle visite per consentire a familiari e conoscenti di accedere liberamente. Per questo, tra l'altro, si cena alle 19 e non alle 18 come nella maggior parte delle residenze anziani. E in estate fino alle 21.30 sono tanti i visitatori che si trattengono dopo cena, fanno una passeggiata nel parco insieme ai loro cari. A me è sempre piaciuto pensare alle residenze aperte, si potrebbero addirittura organizzare eventi culturali per aumentare maggiormente lo scambio con l'esterno».

Come deve essere la relazione con gli ospiti invece?

«Cerchiamo di fare in modo che sia il più empatica possibile. Ricordando che questa è diventata la loro casa, il luogo dove trascorrono l'ultima parte della vita. Tenendo sempre a mente che sono residenzializzati non ricoverati. Tentiamo di rispondere con sollecitudine alle richieste, a non sottovalutare nulla, anche dettagli che possono sembrare di poco conto ma che per loro magari sono fondamentali».

E la relazione tra gli ospiti?

«Quella degli ospiti diventa una vita in comune, dunque carattere, abitudini, preferenze vanno prese seriamente. Se poi capita che ci siano scaramucce o vere incompatibilità cerchiamo di intervenire prima che la situazione degeneri. Prestiamo particolare attenzione alla relazione con il compagno di stanza. A volte basta poco: la finestra tenuta in un certo modo o l'alzata notturna possono creare tensioni che con un po' di accortezza si riescono ad arginare».

Un tema molto delicato è quello della contenzione, in alcuni casi inevitabile.

«È assolutamente l'estrema ratio, si cerca sempre una soluzione diversa, anche assecondando le esigenze degli ospiti. Se c'è chi sente l'impellente bisogno di uscire lo si accompagna per tranquillizzarlo. C'è chi tende a scavalcare le spondine e allora proviamo a sistemare il letto basso per far sì che non cada. Purtroppo non con tutti è possibile il dialogo. In ogni caso la contenzione, se necessaria, è una decisione che viene presa da tutti i professionisti dell'équipe medico-sanitaria e sempre condivisa con i familiari».



Tania Mattarello

Psicologa Residenza al Parco, Cooperativa Sociale Società Dolce

«L'unico modo per far bene il mio lavoro è personalizzare le risposte a seconda dei diversi casi». Tania Mattarello è psicologa alla Residenza al Parco di Galzignano Terme. Con una missione: comprendere i bisogni di ognuno e andargli incontro.

Dott. ssa Mattarello, a dicembre, la Residenza al Parco ha inaugurato anche un centro diurno. Chi sono i frequentatori abituali?

«Sono individui che ancora hanno un buon livello di competenza sia dal punto di vista cognitivo che di indipendenza motoria, persone con un decadimento cognitivo lieve o iniziale che richiedono principalmente un'assistenza di tipo educativo e riabilitativo. La demenza e il decadimento intellettivo non si possono fermare, ma rallentarne la progressione e sostenere quello che ancora c'è sì».

Come?

«Già instaurare una routine quotidiana diversa da quella familiare è l'inizio del cambiamento. Uscire di casa, prendere il pulmino, aspettare il compagno, sono mansioni che contribuiscono a riattivare una serie di competenze. Al centro proponiamo una serie di attività strutturate per favorire la stimolazione cognitiva, ma anche giocare a tombola o a carte con gli altri ospiti è importante. La socializzazione in generale serve a sostenere le abilità residue».

Quali sono invece le problematiche con cui vi confrontate con gli ospiti residenti?

«Una parte non maggioritaria è ancora molto competente sia sul piano intellettuale che

funzionale. Poi ci sono persone con decadimenti lievi e quelle che soffrono di disturbi del comportamento, come il wandering, il vagabondaggio finalistico, simili gli affaccendati, che devono sempre fare qualcosa. Sono individui che credono di dover andare in banca, di dover controllare dove è l'automobile. Cerchiamo di assecondarli perché i disturbi comportamentali esprimono quasi sempre un bisogno».

Di recente avete adottato la cosiddetta "terapia della bambola". Di cosa si tratta?

«È una terapia efficace con le persone con demenza e permette di rispondere al bisogno di accudimento. Serve a riscoprire il senso di maternità e paternità. Richiede però una valutazione molto attenta del vissuto del paziente. In particolare le persone che non hanno potuto avere figli e ne hanno sofferto, potrebbero rivivere quel dolore».

Qual è invece il suo ruolo nel ridurre al minimo la contenzione?

«Limitare il più possibile l'uso della contenzione, sia fisica sia farmacologica, è una delle finalità della struttura. In ogni caso sono scelte portate avanti sempre in équipe. Io cerco di mettere in atto tutte le strategie comportamentali per diminuirne l'uso. Ci sono poi casi di contenzione non invasiva, come le spondine o il tavolino nella carrozzina, dove il mio apporto è far comprendere all'ospite che sono per la sua incolumità».

Come è la relazione con i familiari?

«Soprattutto all'inizio, nella fase di inserimento di un nuovo ospite, è sempre necessario sostenere parenti e familiari. Le famiglie vanno aiutata ad accettare la malattia, specie nei casi di decadimento, e a gestire il senso di colpa per la scelta di affidare i propri cari alla struttura. Quasi tutti vivono male il passaggio e questo si ripercuote sugli ospiti. Al contrario, più serene sono le famiglie, meglio si ambienta chi entra».

Obiettivi del Bilancio Sociale

Il d.lgs. 117/2017, istituendo il Codice del Terzo settore, ha inteso riordinare, semplificare e rivedere in modo organico, coerente e sistematico le disposizioni vigenti in materia di enti non lucrativi che perseguono finalità civiche, solidaristiche o di utilità sociale, così da garantire e favorire il più ampio esercizio del diritto di associazione e in modo da sostenere l'autonoma iniziativa dei cittadini che concorrono a perseguire il bene comune. Il Codice del Terzo settore si suddivide in dodici titoli e complessivamente la disciplina risulta declinata in ben 104 articoli. Nello specifico, l'art. 14 si occupa del Bilancio Sociale, il quale tradizionalmente ha la funzione di fornire un quadro delle utilità non strettamente finanziarie svolte dall'ente che lo predispone. Il Bilancio Sociale è infatti 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 performances 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.

Il Bilancio Sociale accoglie 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. Nel corso del 2018 l'Ente di Certificazione C.I.S.E., a seguito di due visite di sorveglianza, ha certificato la conformità della adozione dello Standard Internazionale Social Accountability 8000:2014 (SA8000) da parte della Cooperativa. Un impegno importante, che garantisce il rispetto dei requisiti dello Standard di riferimento e delle convenzioni internazionali in materia di tutela di diritti umani e dei lavoratori.

Principi di redazione

L'articolo 9, comma 2 del Decreto Legislativo n. 112 del 2017 ha stabilito che il contenuto del Bilancio Sociale sarà definito da un successivo decreto predisposto dal Ministro del lavoro e delle politiche sociali, sentiti la Cabina di regia (art. 97, CTs) e il costituendo Consiglio nazionale del Terzo settore. In attesa dell'emanazione di tale decreto, il Bilancio Sociale è redatto e depositato secondo le linee guida di cui al decreto 24 Gennaio 2008 del Ministro della solidarietà sociale.

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 ai 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 le possa giudicare adeguatamente secondo il proprio punto di vista, sia per agevolare un maggiore confronto, sia per mantenere una corretta e trasparente relazione con ogni stakeholder legittimamente interessato all'attività dell'azienda. E' essenziale però che tali peculiarità osservino, nel manifestarsi, criteri espliciti, condivisi e ricorrenti. La qualità del processo di redazione del Bilancio Sociale 2018 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:

Introduzione, che è premessa metodologica per fornire una chiave di lettura del lavoro svolto.

Identità della Cooperativa, in cui si delinea il profilo societario e aziendale e si fornisce un quadro dell'organizzazione della Cooperativa.

Produzione e distribuzione del valore aggiunto, rendicontazione dei dati economici più rilevanti.

Relazione sociale e ambientale, 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 e della dimensione ambientale.

Sezione integrativa, relativa alla gestione dei servizi e dei clienti (committenti e fruitori dei servizi), alle interviste agli stakeholder e ad ulteriori informazioni rilevanti.

Per ciascun requisito dello Standard SA8000:2014 è stata 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 Bilancio Sociale viene pubblicato on line sul sito della Cooperativa e viene anche 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 2018.

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.

Utenti per settore

IDENTITA' DELLA COOPERATIVA

Identità
Società Dolce - Origini
Valori
Missione
Territori
Settori e tipologia dei servizi
- I Servizi in numeri
Attività/Utenti
Sedi e contatti
Codice Etico
- Comitato Etico
Responsabilità Amministrativa ex D.Lgs. 231/01
- Organismo di Vigilanza
Rating di Legalità
Regolamento per la gestione dei rapporti con le Parti Correlate
Governance Societaria
Governance Aziendale
Valore della Produzione
Immobilizzazioni
Partecipazioni societarie
Costo del personale
Capitale Sociale e Patrimonio Netto
- Soci
- Patrimonio Netto
Attività di gara
Stakeholder
Sistemi di gestione e modelli organizzativi

INFANZIA **n. 2.464**
ANZIANI **n. 4.273**
MINORI **n. 14.131**

DISABILITÀ **n. 2.598**
FRAGILITÀ **n. 8.198**
SERVIZI SANITARI **n. 2.823**

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 o servizi, a condizioni migliori di quelle che otterrebbero dal libero mercato.

Le cooperative sono caratterizzate dal voto capitaro 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 capitaro, 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 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 siano sempre assicurati il benessere 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, sviluppo e 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.

Missione

- **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 *benessere comunitario* in grado di coniugare sviluppo e solidarietà.

Territori

Area Nord-Ovest	Regione Lombardia
Area Nord-Est	Regione Veneto e Friuli Venezia Giulia
Area Sede	Province di Bologna, Modena, Ferrara, Parma, Piacenza, Reggio Emilia e regione Toscana
Area Centro	Province di Forlì-Cesena, Rimini, Ravenna e regione Lazio

Settori e tipologia dei servizi

Infanzia	Anziani	Minori
Disabilità	Fragilità	Servizi sanitari
Altri servizi		

Servizi Infanzia

Nidi d'infanzia	Scuole dell'infanzia
Servizi Educativi 0-6	Spazi Bambino
Centri per Bambini e Genitori	Ludoteche

Servizi Sanitari

Centro Ambulatoriale di Riabilitazione	Servizi domiciliari
Servizi residenziali	Hospice

Servizi Minori

Sostegno scolastico disabili	Servizi socio educativi territoriali	Servizi integrativi scolastici
Assistenza educativa domiciliare	Comunità educativa Residenziale	Comunità di pronta accoglienza
Pronto intervento sociale		

Servizi Anziani

Residenze Sanitarie Assistenziali	Servizi Residenziali per Anziani non Autosufficienti
Comunità Alloggio	Alloggi protetti
Centri diurni	Assistenza Domiciliare

Servizi Disabilità

Strutture Residenziali	Centri Diurni
Assistenza Domiciliare Socio-Educativa	Trasposto e Accompagnamento
Soggiorni Estivi	

Servizi Fragilità

Centri di Accoglienza per Senza Fissa Dimora	Centri di Accoglienza per migranti
Pronto Intervento Sociale	Servizi di Mediazione in Carcere
Laboratori di Comunità	Mediazione Abitativa

Altri servizi

Servizio di trasporto e accompagnamento	Sportello Sociale
---	-------------------

I Servizi in numeri*

TIPOLOGIA SERVIZIO n. SERVIZI

TIPOLOGIA SERVIZIO	n. SERVIZI
INFANZIA	
Nidi d'Infanzia	n. 55
Scuole dell'Infanzia	n. 8
Centri Bambini e Genitori	n. 7
Centri Famiglie	n. 1
Centri Giochi	n. 3
Ludoteche	n. 2
Servizi sperimentali	n. 2
Spazio bimbo	n. 1
ANZIANI	
R.S.A. (Residenze Sanitarie Assistenziali)	n. 20
Centri Diurni Anziani	n. 7
Centro Servizi Anziani	n. 1
C.R.A. (Casa Residenza Anziani)	n. 1
Mini alloggi protetti	n. 1
MINORI	
Centri socio educativi	n. 5
Comunità educativa minori	n. 1
Pronta accoglienza	n. 1

TIPOLOGIA SERVIZIO n. SERVIZI

TIPOLOGIA SERVIZIO	n. SERVIZI
DISABILITÀ	
Centri Diurni Disabili	n. 13
Centro Diurno Psichiatrico	n. 1
Comunità Alloggio Handicap	n. 1
Residenze Disabili	n. 8
Residenze Psichiatriche	n. 2
FRAGILITÀ	
Centri Accoglienza Richiedenti Asilo	n. 12
Centri Accoglienza Disagio	n. 6
Centro Accoglienza Minori Stranieri non accompagnati	n. 1
SERVIZI SANITARI	
Centro Ambulatoriale Riabilitativo	n. 2
Hospice	n. 1
Reparto Ospedaliero di cure subacute	n. 1

*Dati aggiornati al 18/01/2019

Attività/Utenti*

SERVIZIO	Unità di conteggio	Numero
Asili e servizi per l'infanzia (0-6)		
1. Asilo Nido	N. Minori (0-3)	2.139
2. Scuole dell'infanzia	N. Minori (3-6)	254
3. Servizi integrativi e/o sperimentali per la prima infanzia	N. Minori (0-3)	71
4. Servizi domiciliari	N. Minori (0-3)	
5. Servizi educativi pre e post orario nidi dell'infanzia	N. Minori (0-3)	
6. Servizi educativi pre e post orario scuole per l'infanzia	N. Minori (3-6)	
Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo		
7. Sostegno socio-educativo scolastico ed Interventi socio-educativi territoriali e domiciliari	N. Disabili	1.354
	N. Minori	
	N. Adulti	
	N. Utenti	
8. Inserimento lavorativo	N. Utenti	
Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio		
9. Assistenza domiciliare sociale (AD) (comprende anche l'assistenza domiciliare con finalità socio-assistenziale e l'assistenza domiciliare con finalità socio-educativa, DGR 514/09)	N. Anziani	2.259
	N. Disabili	127
	N. Minori	246
	N. Adulti	3
Servizi residenziali		
10. Disabili - Centri socio-riabilitativi e gruppi appartamento	N. Disabili	135
11. Anziani - Strutture socio-assistenziali e socio-sanitarie	N. Anziani	1.767
12. Minori - Comunità e strutture per minori e per gestanti e madre con bambini (include anche le Case famiglia, DGR 1904/11)	N. Minori/Adulti	185
13. Salute mentale - Strutture socio-sanitarie e residenze sanitarie psichiatriche	N. Adulti	14
14. Dipendenze patologiche - Strutture socio-sanitarie e Centri riab. e cura	N. Adulti	
15. Persone in difficoltà - Strutture bassa soglia o di accoglienza abitativa	N. Persone	2.207
Servizi semiresidenziali		
16. Disabili - Centri diurni socio-sanitari e socio-riabilitativi	N. Disabili	289
17. Disabili - Laboratori protetti, centri occupazionali	N. Disabili	17
18. Anziani - Centri diurni socio-sanitari	N. Anziani	247
19. Minori - Comunità educative e semiresidenziali per Minori (DGR 1904/11)	N. Minori	132

SERVIZIO	Unità di conteggio	Numero
20. Salute mentale - Centri diurni socio-sanitari e di riabilitazione e cura	N. Adulti	154
21. Dipendenze patologiche - Strutture socio-sanitarie e Centri riab. e cura	N. Adulti	
22. Persone in difficoltà - Centro semiresidenziale	N. Persone	352
Segretariato sociale, informazione e consulenza per l'accesso alla rete dei servizi		
23. Segretariato sociale/Sportelli sociali	N. accessi	19.000
24. Immigrati - Centri Servizi stranieri	N. accessi	56
25. Sportelli tematici (Informa giovani, Informa handicap, Informa famiglie...)	N. accessi	
Servizi Sanitari		
26. Servizi sanitari a domicilio	N. Utenti	2.117
27. Soccorso e trasporto sanitario	N. Utenti	
28. Servizi ambulatoriali	N. Utenti	300
29. Servizi ospedalieri	N. Utenti	406
30. Medicina del lavoro	N. Utenti	
Istruzione e Servizi scolastici		
31. Istruzione per gli adulti	N. Partecipanti	
32. Sostegno e/o recupero scolastico	N. Utenti	
33. Refezione scolastica	N. Utenti	
34. Trasporto scolastico	N. Utenti	164
35. Servizio di pre-post scuola	N. Utenti	13.589
Altri Servizi		
36. Mensa sociale	N. Utenti	28
37. Trasporto sociale	N. Utenti	93
38. Centri/Soggiorni estivi (diurni e residenziali)	N. Utenti	508
39. Pronto intervento sociale	N. Utenti	2.399
40. Interventi/ Servizi rivolti a Nomadi (Aree attrezzate...)	N. Utenti	245
41. Interventi/ Servizi rivolti a Detenuti	N. Utenti	2.224
42. Interventi/Servizi rivolti a Senza fissa dimora	N. Utenti	
43. Ricreazione, intrattenimento e animazione	N. Interventi	
44. Formazione	N. Partecipanti	
45. Altro: accoglienza migranti	N. Utenti	462

*Dati aggiornati al 31/12/2018

Sedi e contatti*

Sede Legale e Amministrativa	Email	Telefono	Fax
Via Cristina da Pizzano, n° 5 - 40133 Bologna	info@societadolce.it 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 - 40133 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 - 40133 Bologna	info@societadolce.it	tel. 051 6441211	fax 051 6441212
Via Lorenzetti, n° 4/3 - 40133 Bologna	info@societadolce.it	tel. 051 6441211	fax 051 6441212
Via Lorenzetti, n° 4/2A - 40133 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 Bazzoli, n° 25 - 25134 Brescia		tel. 030 2300944	fax 030 2300944
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 San 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
Sede di Padova			
Via Cengolina, n° 2° 35030 Galzignano (PD)	infoareanorddest@societadolce.it	tel. 049 9131816	fax 049 9131482

*Aggiornato al 27 maggio 2019

Personale

**lavoratori
stranieri
n. 545**

**stranieri
occupati 15,7%**

NAZIONALITÀ	
EUROPEA (Ue + Schengen)	n. 129
EUROPEA (Extra Ue)	n. 171
EXTRA EUROPEE	n. 245

Codice Etico

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".

L'organo deputato all'applicazione del Codice Etico è il Comitato Etico.

È 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	Coordinatore Residenza per anziani Al Parco Galzignano Terme (PD) Area Nord Est
Borelli Sara	Membro effettivo	Coordinatore Servizi scolastici Area sede Integrazione Minori
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 Grazia Maria	Membro effettivo	Addetta Ufficio Sostituzioni
Simonini Cesare	Membro effettivo	Coordinatore Servizi Complessi Cremona Area Nord ovest

*Aggiornato al 27 maggio 2019

Responsabilità amministrativa ex D.LGS. 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. 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 Giuseppe Sermasi

Rating di Legalità

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 22 maggio 2019 ha rinnovato a Società Dolce il **Rating di Legalità con il punteggio massimo di tre stelletto**. 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.

Regolamento per la gestione dei rapporti con le Parti Correlate

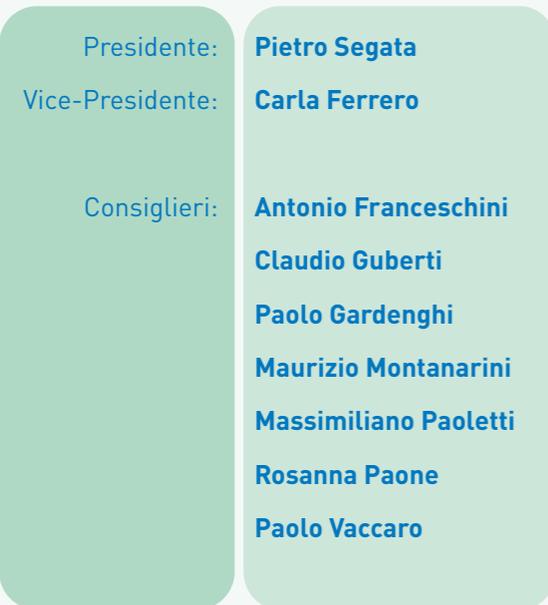
Il 19 luglio 2018 l'Assemblea dei Soci ha approvato il Regolamento per la gestione dei rapporti con le parti correlate, tramite il quale la Cooperativa ha ritenuto opportuno adottare alcuni criteri e regole volti ad assicurare la massima trasparenza e correttezza sostanziale e procedurale delle Operazioni con Parti Correlate e, più in generale, un consolidato livello di trasparenza in merito alle situazioni che possano configurare dei potenziali conflitti di interesse in capo ai membri dell'organizzazione della Cooperativa. L'organo deputato all'applicazione del Regolamento per la gestione delle parti correlate è il Comitato Parti Correlate che viene nominato dal Consiglio di Amministrazione; è presieduto da Paolo Gardenghi e composto da altri due Consiglieri indipendenti. Il Comitato ha avviato le proprie attività in stretta collaborazione con il Responsabile delle Risorse Umane e il Responsabile degli Approvvigionamenti.

Governance Societaria

ORGANI DI GOVERNO E CONTROLLO



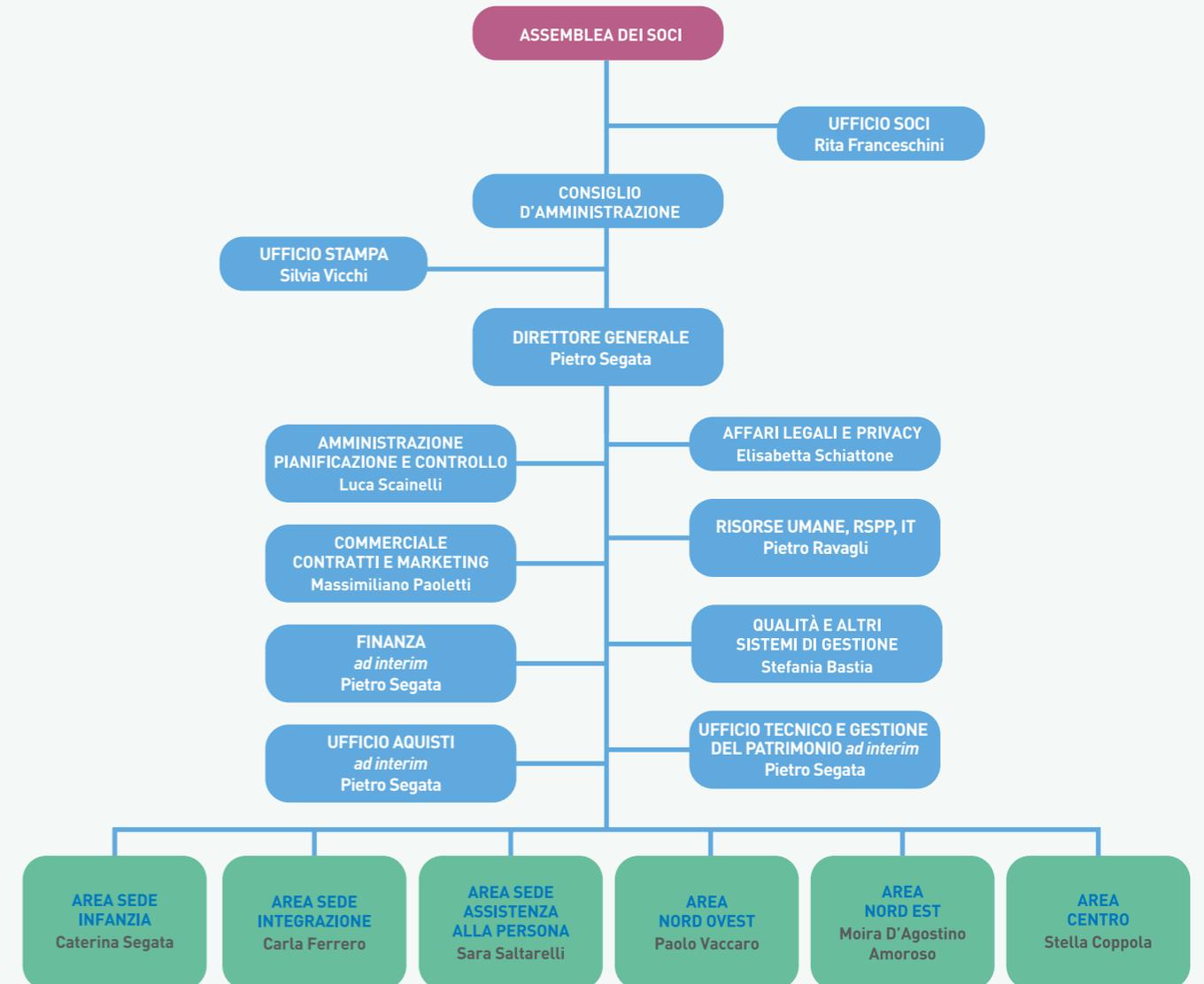
Consiglio di Amministrazione



Collegio Sindacale



Governance Aziendale



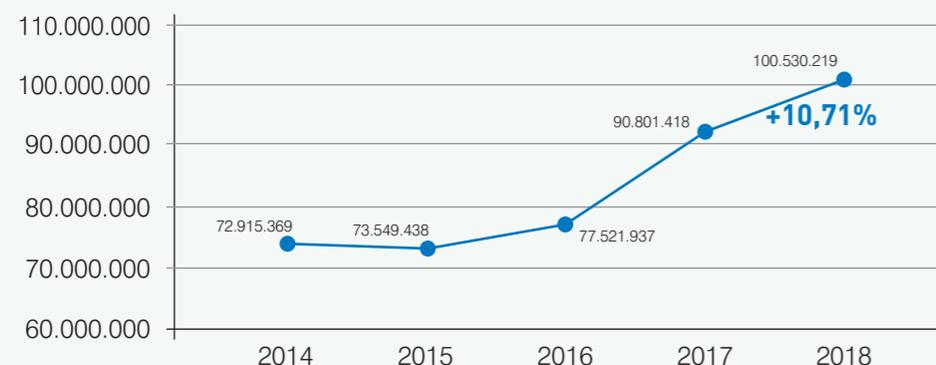
Valore della Produzione

Produzione media mensile: 8,4 milioni di Euro

Utile d'esercizio: Euro 5.477

Valore della Produzione: +10,71% rispetto al 2017

Valore della Produzione



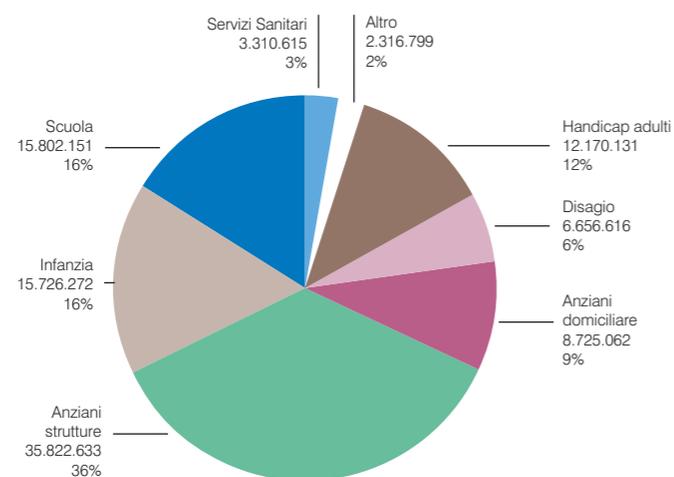
Il 2018 si conclude con un risultato positivo di Euro 5.477 ed un Valore della Produzione che raggiunge il traguardo di Euro 100ML (Euro 100.530.279).
Le valutazioni e le previsioni, già espresse compiutamente nella Relazione sulla Gestio-

ne 2018, non potevano ricomprendere un'ulteriore crescita straordinaria del Valore della Produzione corrispondente al +10,71%, dopo lo straordinario risultato ottenuto nel 2017 (+17,13%). Nel solo triennio 2016/2018 Società Dolce ha incrementato il proprio Valore della Produzione del + 36,7%. Non si può che considerare questi risultati soddisfacenti, frutto della costante azione di consolidamento dei ricavi per prestazioni rese nei territori ove la Cooperativa è radicata da anni (Emilia Romagna, Lombardia, Veneto e Friuli Venezia Giulia); bisogna prendere atto di una domanda di servizi che trova, sempre negli stessi mercati, nella capacità della Cooperativa di progettare, qualificare e gestire molteplici attività (spesso già presenti), la risposta più convincente ed adeguata, quasi unica.

Valore della Produzione per territorio



Valore della Produzione per settore



Gli indici reddituali risentono positivamente di un contenimento del Costo del Lavoro, diretto ed indiretto, ma ancora negativamente per un sistema di approvvigionamento di beni e servizi che non ha ancora raggiunto i livelli di efficienza attesi dalla Direzione. Oltre ai costi determinati dal pieno rispetto del CCNL di riferimento, alla piena applicazione di tutti gli istituti contrattuali, all'erogazione degli Elementi Retributivi Territoriali e al riconoscimento delle condizioni di miglior favore riservate ai Soci, hanno inciso, ma ancora marginalmente, tutti i provvedimenti assunti dalla Cooperativa per rimuovere i costi derivanti dalla ristrutturazione e riqualificazione di molti servizi appena acquisiti. Si sono inoltre incrementati i costi per il godimento di beni di terzi. All'interno di questa ultima voce ritroviamo i diversi canoni annui delle nuove Concessioni, Locazioni e Locazioni d'Azienda attivate nell'Esercizio e nel secondo semestre dell'anno scorso.

Fatturato

valore della
produzione

100,5 milioni di euro

INCREMENTO RISULTATO
RISPETTO AL 2017

+ 10,7%

Utile - Margine Operativo Lordo - Reddito Operativo Lordo



N.B.
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.
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 vinte su
gare partecipate
per conferma servizi
92,3%

GARE VINTE
PER NUOVI SERVIZI

n. 12

PORTAFOGLIO
NUOVI CLIENTI

oltre 11
milioni di euro

Immobilizzazioni

+19,14% rispetto al valore delle Immobilizzazioni 2017

Il valore delle Immobilizzazioni, al netto degli ammortamenti, aumenta nel 2018 portandosi ad un valore complessivo di Euro 36.063.569 da Euro 30.269.177 del 2017 (+ 19,14%). I principali incrementi per quanto riguarda le Partecipazioni si riferiscono all'incremento del valore di carico della partecipazione Residenza Parco Colli per erogazione di nuovi contributi consortili e dalla sottoscrizione dell'aumento di Capitale Sociale del Consorzio @Nord; i principali incrementi delle Immobilizzazioni Materiali riguardano l'incorporazione del fabbricato di proprietà della società collegata Loellum a seguito dell'operazione di acquisto Ramo d'Azienda conclusasi nel 2018, l'acquisto di un terreno edificabile sito in Ravenna e l'ottenimento di un immobile e relativo terreno di pertinenza sito in Via Bernardi a Bologna. Infine, i principali incrementi delle Immobilizzazioni Immateriali si riferiscono alla capitalizzazione dei costi di ricerca applicata e di sviluppo, così come previsto dal nuovo principio contabile OIC n. 24, per un importo totale pari ad Euro 702.091.

Immobilizzazioni



Partecipazioni societarie

31% in partecipazioni societarie sul totale delle Immobilizzazioni

Nei seguenti prospetti sono indicate le partecipazioni detenute in imprese controllate e collegate attraverso le quali si erogano prestazioni, nonché le ulteriori indicazioni richieste dall'art. 2427 del Codice Civile.

Controllate

DENOMINAZIONE	Città, se in Italia, o Stato estero	Codice fiscale (per imprese italiane)	Capitale in euro	Utile (Perdita) ultimo esercizio in euro	Patrimonio netto in euro	Quota posseduta in euro	Quota posseduta in %	Valore a bilancio o corrispondente credito
Residenza Parco Colli Soc. Consortile per azioni	Bologna	03052241209	1.500.000	(1.657.335)	5.560.012	942.000	62,800	5.385.560
San Luca Soc. Consortile a. r. l.	Bologna	03141761209	535.725	(8.515)	614.758	357.150	66,670	357.150
C.R.C. Casalino srl	Loiano (BO)	03356741201	20.000	(228.278)	3.786.899	20.000	100,000	4.302
Seneca Srl Impresa Sociale	Bologna	92019430377	30.000	3.808	45.738	29.100	97,000	101.302
Totale								5.848.314

Collegate

DENOMINAZIONE	Città, se in Italia, o Stato estero	Codice fiscale (per imprese italiane)	Capitale in euro	Utile (Perdita) ultimo esercizi. in euro	Patrimonio netto in euro	Quota posseduta in euro	Quota posseduta in %	Valore a bilancio o corrispondente credito
Consorzio Cooperativo Karabak	Bologna	02468211202	340.000	14.238	800.368	102.000	30,000	102.000
Karabak Tre Consorzio di Cooperative - Coop. Sociale	Bologna	02693231207	320.500	1.796	140.525	240.000	74,880	340.800
Karabak Quattro Consorzio di Cooperative - Coop. Sociale	Bologna	02770141204	475.500	10.227	580.469	300.000	63,090	300.000
Karabak Sette Consorzio di Cooperative - Coop. Sociale	Bologna	02820241202	480.500	35.410	368.110	360.000	74,920	360.000
Karabak Nove Consorzio di Cooperative - Coop. Sociale	Bologna	02985871207	225.500	69	56.820	180.000	79,820	180.000
Vignolazerosei Consorzio di Cooperative - Coop. Sociale	Bologna	02787231204	361.000	11.241	356.495	315.000	87,260	315.000
Consorzio Aldebaran Soc. Coop. Sociale	Bologna	02606891204	120.000	483	171.618	30.000	25,000	30.000
@Nord Consorzio di Cooperative - Coop. Soc.	Udine	04219830371	750.000	4.786	794.892	446.500	59,530	450.236
@Nord Care Srl	Bologna	02062060302	596.900	498	634.904	286.510	48,000	1.653.276
Morcianozerosei Consorzio di Cooperative - Coop. Sociale	Cesena (FC)	03806190405	385.585	(22.638)	145.905	205.380	53,260	205.380
Loellum Consorzio di Cooperative - Coop. Sociale	Lomello (PV)	06980590969	100.000	264.548	138.803	99.000	99,000	76.498

Collegate

DENOMINAZIONE	Città, se in Italia, o Stato estero	Codice fiscale (per imprese italiane)	Capitale in euro	Utile (Perdita) ultimo esercizio	Patrimonio netto in euro	Quota posseduta in euro	Quota posseduta in %	Valore a bilancio o corrispondente credito
Consorzio Indaco Soc. Coop. Sociale	Bologna	03043241201	53.000	950	43.176	20.000	37,740	20.000
Busto Care Consorzio di Cooperative - Coop. Sociale	Busto Arsizio (VA)	03608150128	1.105.500	(126.487)	977.384	451.000	40,800	451.000
Totale								4.484.190

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.

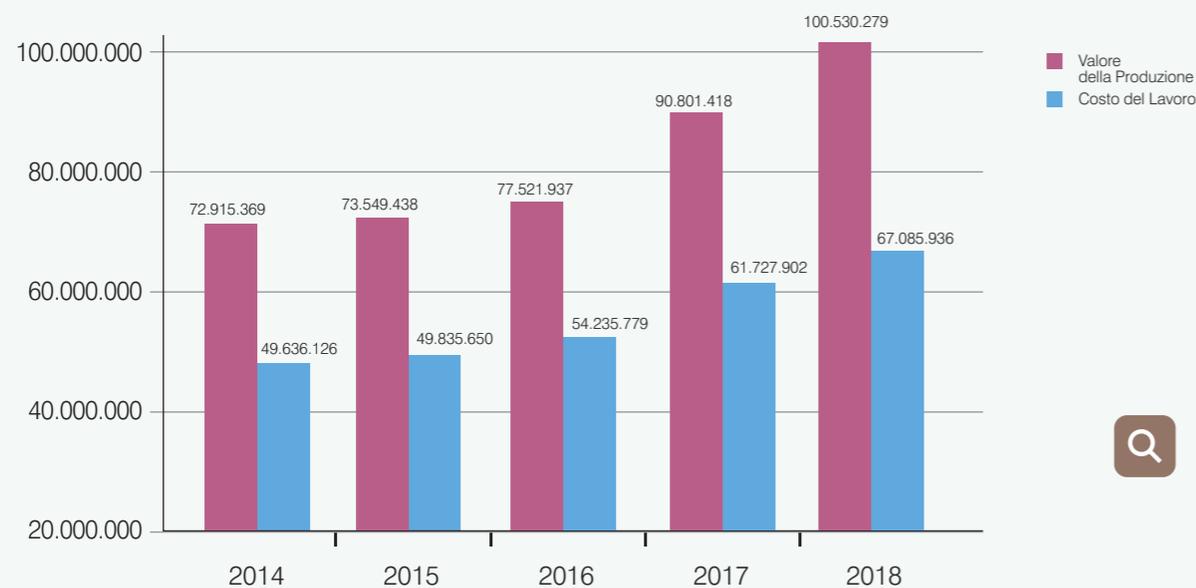
SOCIETÀ PARTECIPATE	RISTORNO 2018	RISTORNO 2017
Consorzio Cooperativo Karabak ha distribuito ai propri soci, proporzionalmente allo scambio mutualistico, il seguente ristorno	100.000	80.000
Karabak Quattro Consorzio di Cooperative - Coop. Sociale ha distribuito ai propri soci, proporzionalmente allo scambio mutualistico, il seguente ristorno	70.000	95.000
Karabak Sette Consorzio di Cooperative - Coop. Sociale ha distribuito ai propri soci, proporzionalmente allo scambio mutualistico, il seguente ristorno	80.000	40.000
Vignolazerosei Consorzio di Cooperative - Coop. Sociale ha distribuito ai propri soci, proporzionalmente allo scambio mutualistico, il seguente ristorno	15.000	-

Costo del personale

Il costo per lavoro subordinato corrisponde al 66,73% del valore della produzione.

Il costo per lavoro subordinato quest'anno si è attestato al 66,73% contro il 67,99% del 2017, nonostante l'incremento dell'occupazione, le stabilizzazioni di lavoratrici e lavoratori nei servizi proposti, le condizioni di miglior favore riservate dal nuovo Regolamento Interno ai Soci (Assemblee Ordinaria e Straordinaria del 21 aprile 2016) e, in forza degli Accordi Integrativi Territoriali ed Aziendali, le tutele garantite, segno evidente della costante attenzione che la Cooperativa rivolge alla promozione della professionalità delle proprie risorse umane. Il continuo e costante decremento del Costo del personale permetterà alla Cooperativa nel corso degli Esercizi 2019/2021 di sostenere i maggiori oneri derivanti dal rinnovo del CCNL di Settore per il quadriennio 2017/2020, sottoscritto dalle Parti Sociali in data 28 marzo 2019, che produrrà i suoi primi effetti con l'Una Tantum e con i primi adeguamenti retribuiti a partire da novembre 2019.

Incidenza del costo del lavoro sul valore della produzione



Incidenza del costo del personale sul costo delle retribuzioni



Capitale Sociale e Patrimonio Netto

Al 31 Dicembre 2018 il Capitale Sociale sottoscritto è pari ad Euro 2.868.729.

Il Capitale Sociale al 31/12/2018 sottoscritto è pari ad Euro 2.868.729, di cui la quota versata è pari ad Euro 2.779.432.

Soci

Al 31/12/2018 i soci attivi risultano essere n. 2.014.

Soci



Compagine societaria della Cooperativa

N. SOCI ATTIVI AL 31/12/2018	N. 2.014
n. soci in formazione	n. 503
n. soci operatori	n. 1.511
n. soci lavoratori	n. 1.874
% dei soci/totale occupati	54%
n. nuovi soci	n.17
% Capitale nuovi soci	25.500 euro
Capitale sottoscritto	3.868.729 euro
Capitale versato complessivo	2.779.432 euro
% capitale versato/capitale sottoscritto	97%
n. associamenti a Socio Cooperatore	n. 0
n. associamenti a Socio in Formazione	n. 17
n. trasformazioni di soci da Formazione a Cooperazione	n. 0
n. totale dissociamenti	n. 142
n. dissociamenti di Soci Cooperatori	n. 94
n. dissociamenti di Soci in Formazione	n. 48

Società Dolce ha riservato la facoltà di associarsi ai lavoratori con rapporto di lavoro a tempo indeterminato e che lo richiedono individualmente (il Consiglio di Amministrazione, in data 22

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). Nel 2017, con delibera del 27 marzo 2017 la Cooperativa ha equiparato il contratto di apprendistato al contratto a tempo determinato, sollevando dalla scelta di associamento la lavoratrice o il lavoratore. Da gennaio 2018 (Consigli di Amministrazione del 16 gennaio 2018 e del 28 maggio 2018) l'associamento è completamente lasciato alla *libera scelta* della persona, incentivato per i più giovani di età fino ai 29 anni, che non dovranno sottoscrivere e versare il sovrapprezzo. La Cooperativa ritiene comunque 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 e 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.

Soci sovventori

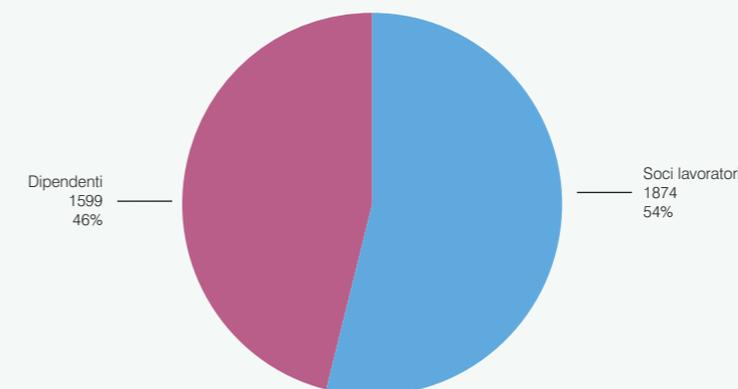
L'Assemblea Straordinaria dei Soci, tenutasi in data 25 marzo 2019, ha introdotto la figura del Socio Sovventore delegando il Consiglio di Amministrazione ad istituire un Fondo, con un tetto massimo di Euro 1,5 milioni. Potranno essere Soci Sovventori della Cooperativa le Lavoratrici e i Lavoratori in quiescenza, i Fondi Mutualistici e altre Imprese in rete con la Cooperativa.

Rapporto Soci/Dipendenti

Al 31/12/2018 ci sono n. 1.874 soci lavoratori su un totale occupati di n. 3.473.

Rispetto al precedente esercizio nel 2018 il rapporto tra soci e dipendenti si è significativamente modificato: nel 2018 il 54% degli occupati è socio, mentre nel 2017 la percentuale era del 62%.

Rapporto Soci/Dipendenti



Patrimonio Netto

Il Patrimonio Netto decresce lievemente, risentendo solo parzialmente del risultato positivo dell'Esercizio. L'apporto all'aumento di Capitale Sociale da parte di nuovi Soci è stato contenuto. La nuova quota di Capitale Sociale, deliberata dal Consiglio di Amministrazione del 30 marzo 2009, e l'introduzione del "sovrapprezzo" sulle quote ex art. 12 dello Statuto, di Euro 500, anch'esso recentemente deliberato dagli Amministratori nella seduta del 12 novembre 2012, con efficacia dall'1 gennaio 2013, hanno compensato in parte l'uscita dei soci con i quali la Cooperativa non aveva più uno scambio mutualistico, in gran parte sottoscrittori alle vecchie condizioni.

Patrimonio Netto



CCNL di riferimento

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).

Rinnovo del CCNL

Con la firma del Verbale di Incontro del 21/05/2019 le Organizzazioni Sindacali hanno sciolto la riserva rispetto al Verbale di Accordo del 28/03/2019, rendendo così pienamente operativo ed efficace tra le parti il rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro per le lavoratrici e i lavoratori delle cooperative del settore socio sanitario, assistenziale, educativo e di inserimento lavorativo. Tale rinnovo, dal punto di vista normativo, decorre dall'1/01/2017 e avrà vigore fino al 31/12/2019, mentre da un punto di vista retributivo, decorrerà a partire dal mese di novembre 2019.

Attività di Gara

Nel corso dell'anno 2018 Cooperativa Dolce ha partecipato a un totale di 95 procedure suddivise tra diverse tipologie quali, ad esempio:

- Gare d'appalto
- Accreditamenti
- Project Financing
- Concessioni
- Finanziamenti
- Progetti Europei
- Gare d'appalto telematiche
- Preventivi
- Iscrizione ad Albi Fornitori
- Avvalimenti

Attività di gara



Con riferimento alle sole gare d'appalto, Società Dolce ha partecipato a un totale di 53 procedure, di cui 26 per conferma di contratti già in essere e 27 per l'acquisizione di nuovi servizi. Il totale delle gare vinte è risultato pari a 36, per una percentuale di successo pari al 68%.

Nello specifico, sono stati confermati 24 servizi già gestiti e sono state vinte 12 gare per nuovi servizi.

Tra le Aree Territoriali dell'Emilia Romagna, il settore Integrazione minori ha confermato la gestione dei servizi scolastici di Concordia sulla Secchia (MO), come mandante di un'ATI con la Cooperativa Gulliver di Modena; ha inoltre acquisito i servizi educativi e di integrazione scolastica del Comune di Monterezeno e, come mandante di un'ATI con il Consorzio Scu.Ter (capogruppo) e la Cooperativa CEIS Arte, la gestione dei servizi educativi per adolescenti presso il Centro Anni Verdi dell'Istituzione Educazione e Scuola di Bologna.

Nel settore Infanzia sono stati confermati i servizi di asilo nido nei Comuni di Valsamoggia (BO) e Polesine Zibello (PR) e Monticelli d'Ongina (PC) e sono stati acquisiti gli asili nido dei Comuni di Castello di Serravalle e Savigno (BO).

Per quanto riguarda l'Area Assistenza alla Persona, sono stati confermati i servizi Infermieri e di Riabilitazione presso la Casa di Riposo "Nevio Fabbri" di Molinella (BO).

L'Area Centro nella Provincia di Forlì-Cesena ha confermato la pluriennale gestione degli Asili Nido di Cesenatico, Longiano e Gambettola.

Nel territorio afferente l'Area Nord-Ovest, Società Dolce ha confermato i servizi già in essere della RSA e CDI di Trescore Balneario (BG) "Papa Giovanni XXIII" e i Servizi Educativi

e Riabilitativi nelle Unità di Offerta rivolte ad anziani (RSA, Comunità Alloggio e CDI) per l'Azienda Speciale "Cremona Solidale". Inoltre, nella Provincia di Brescia, è stato confermato il servizio scolastico di Assistenza ad Personam nel Comune di Zone ed acquisito il medesimo servizio nel Comune di Marone.

Per quanto riguarda le procedure di tipologia diversa rispetto alle gare d'appalto, particolare attenzione ha richiesto la partecipazione ai bandi afferenti il "Progetto Conciliazione Vita-Lavoro" promosso dalla Regione Emilia Romagna e finanziato con le risorse del Fondo Sociale Europeo, a sostegno delle famiglie che hanno la necessità di utilizzare servizi estivi per bambini e ragazzi dai 3 a 13 anni di età iscritti alle scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado, nel periodo di sospensione estiva delle attività scolastiche/educative. Società Dolce, in qualità di gestore di tale tipologia di servizi, sia pubblici che privati, ha pertanto partecipato a un totale di 26 procedure, fornendo la propria adesione ai Bandi indetti dai Comuni o dalle Unioni dei Comuni.

Nell'anno appena trascorso Società Dolce ha partecipato inoltre 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.

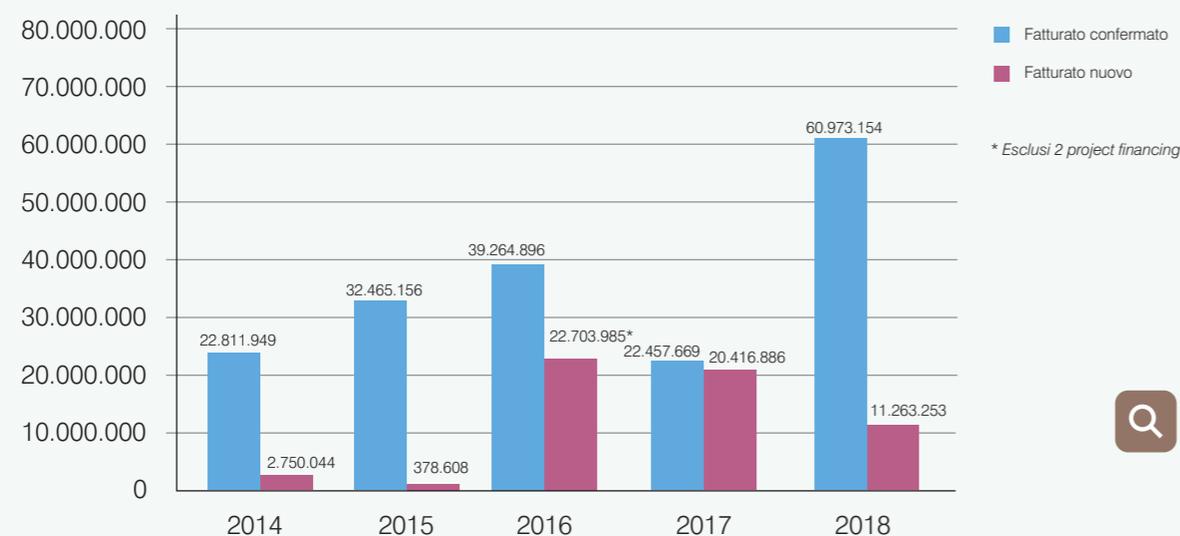
Tramite questa tipologia di procedura la Cooperativa si è aggiudicata il "Diritto di superficie per la realizzazione di Case Residenze per Anziani non autosufficienti" nel Comune di Modena e la "Concessione per la gestione dei Centri Diurni per Disabili e della Comunità Socio-Sanitaria per persone con disabilità, con lavori di ristrutturazione e riqualificazione nonché con oneri di progettazione" nel Comune di Cremona. Nel primo caso Società Dolce ha partecipato come Impresa singola mentre nel caso della Concessione dei CDD e della CSS di Cremona Dolce era Mandataria di un'ATI con l'Impresa Edile di Modena I.T.I. Spa.

Per quanto riguarda il tema dell'Accreditamento, Società Dolce è accreditata per numerosi servizi socio-assistenziali e socio-sanitari, residenziali, semi-residenziali e territoriali, in tutte le Regioni in cui opera. Il mantenimento dei requisiti di accreditamento garantisce il possesso di alti standard di qualità nella gestione dei servizi e implica un continuo aggiornamento ai fini del rispetto delle normative regionali sul tema.

Cooperativa Dolce svolge inoltre attività di gara anche per i Consorzi di cui fa parte insieme ad altre importanti realtà cooperative del territorio bolognese. Oltre al Consorzio Aldebaran e al Consorzio Indaco, storiche realtà del territorio, dal Dicembre 2017 Società Dolce è entrata a far parte del Consorzio L'Arcoiaio, che gestisce in particolare servizi socio-assistenziali ed educativi per soggetti in condizione di disagio.

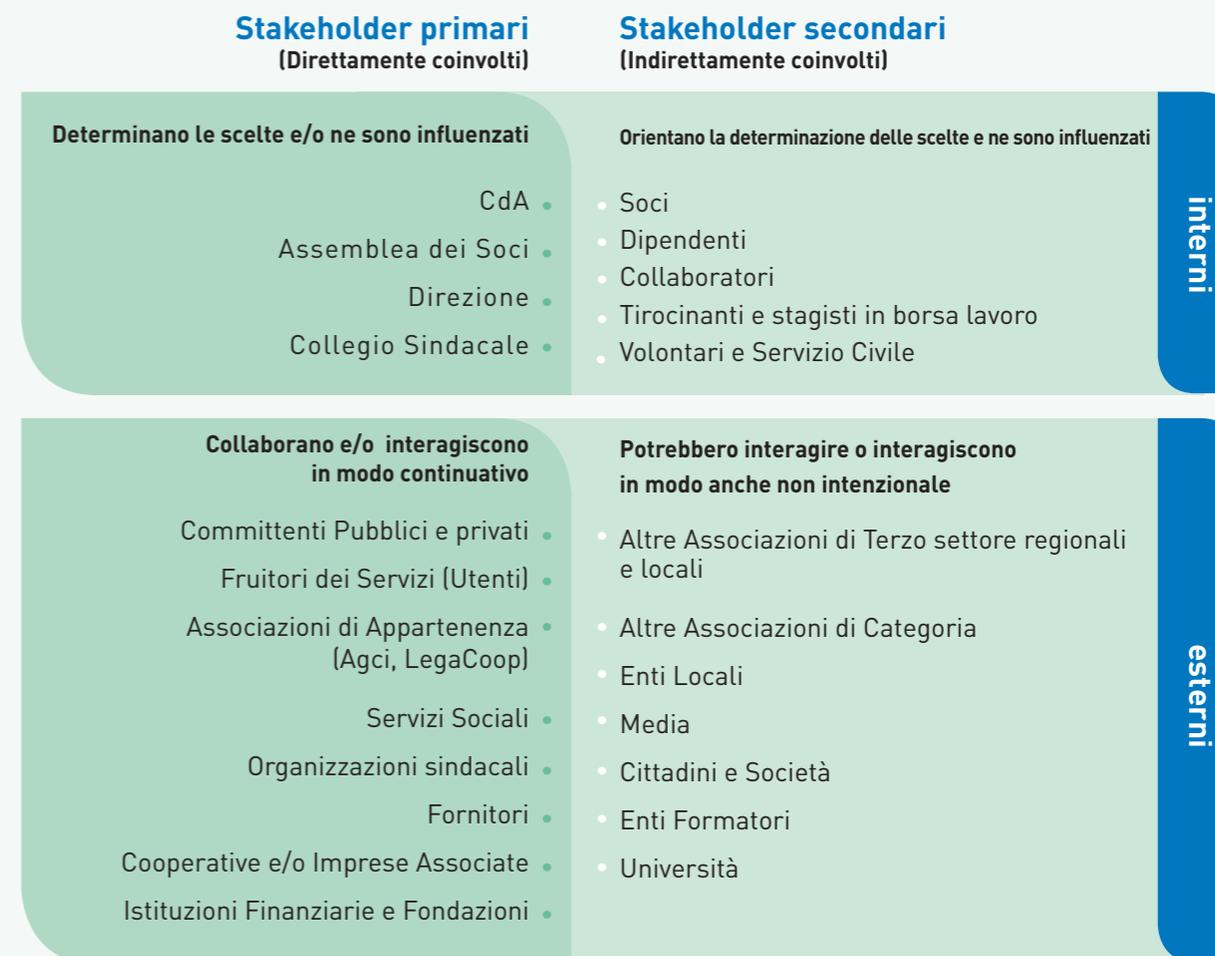
Nello specifico, nel corso del 2018 il Consorzio L'Arcoiaio ha partecipato a un totale di 23 procedure, tra gare d'appalto e Progetti Europei. In particolare, per l'ASP Città di Bologna, il Consorzio si è aggiudicato la gestione di 16 Lotti di una gara d'appalto per la gestione di Servizi alla Persona in condizione di fragilità, comprendenti sia la gestione di strutture di contrasto alla marginalità, sia servizi territoriali.

Portfolio nuovi clienti



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 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.

Sistemi di gestione e modelli organizzativi

Sistemi di Certificazioni/ Standard/ Modelli organizzativi adottati da Società Dolce	IMPORTANZA PER:				
	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)	√ √ √	√ √	√ √	√ √ √	√ √ √
Regolamento Parti Correlate	√ √ √	√ √	√ √	√ √	√ √ √

PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

- Conto Economico Riclassificato
- Determinazione del valore aggiunto
- Riparto del valore aggiunto
- Giorni medi di incasso e di pagamento



Personale

occupati
n. 3.473

DI CUI CON CONTRATTO
A TEMPO INDETERMINATO **79,3%**

STABILIZZAZIONI **n. 300**

Produzione e distribuzione del valore aggiunto

Il 2018 si conclude con un risultato positivo, dopo le imposte, di Euro 5.477.

Un primo, più che positivo, riscontro, in questo Esercizio, è stata l'ulteriore crescita del Valore della Produzione corrispondente al 10,71%, dopo lo straordinario risultato ottenuto nel 2017 (+17,13%), percentuale che rappresenta la costante azione di consolidamento dei ricavi per prestazioni rese nei territori dove la Cooperativa è radicata da anni (Emilia Romagna, Lombardia, Veneto e Friuli Venezia Giulia).

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% (67%) sul Valore della Produzione, nonostante l'incremento dell'occupazione, le stabilizzazioni di lavoratrici e lavoratori e le condizioni di miglior favore riservate dal nuovo Regolamento Interno ai Soci (Assemblee Ordinaria e Straordinaria del 21 aprile 2016).

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 (64%).

Conto Economico Riclassificato

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

Conto Economico Riclassificato

Riclassificazione per margini

	31/12/2018	% su Valore della prod.	31/12/2017	% su Valore della prod.	31/12/2016	% su Valore della prod.
VALORE DELLA PRODUZIONE	100.530.279	100,0%	90.794.445	100,0%	77.521.937	100,0%
- Consumi di Materie	2.444.737	2,4%	2.212.910	2,2%	1.670.595	2,2%
- Spese Generali	26.035.523	25,9%	22.247.507	24,5%	17.038.621	22,0%
VALORE AGGIUNTO	72.050.019	71,7%	66.334.028	73,1%	58.812.721	75,9%
- Altri Ricavi	1.620.560	1,6%	615.276	0,7%	698.745	0,9%
- Costi del Personale	67.085.936	66,7%	61.727.902	68,0%	54.235.779	70,0%
- Accantonamenti	17.228	0,0%	17.436	0,0%	17.436	0,0%
MARGINE OPERATIVO LORDO	3.326.295	3,3%	3.973.414	4,4%	3.860.761	5,0%
- Ammortamenti e Svalutazioni	1.793.744	1,8%	1.465.243	1,6%	1.376.568	1,8%
RISULTATO OPERATIVO CARATTERISTICO (Margine operativo netto)	1.532.551	1,5%	2.508.71	2,8%	2.484.193	3,2%

Conto Economico Riclassificato

Riclassificazione per margini

	31/12/2018	% su Valore della prod.	31/12/2017	% su Valore della prod.	31/12/2016	% su Valore della prod.
+ Altri Ricavi	1.620.560	1,6%	615.276	0,7%	698.745	0,9%
- Oneri Diversi	1.672.444	1,7%	1.776.975	2,0%	1.668.192	2,2%
REDDITO ANTE GESTIONE FINANZIARIA	1.480.667	1,5%	1.346.472	1,5%	1.514.746	2,0%
+ Proventi Finanziari	208.131	0,2%	194.040	0,2%	233.245	0,3%
+ Utili e Perdite su cambi	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
RISULTATO OPERATIVO (Margine corrente ante oneri finanziari)	1.688.798	1,7%	1.540.512	1,7%	1.747.991	2,3%
+ Oneri Finanziari	-1.216.074	0	-1.193.394	0	-1.157.585	0
REDDITO ANTE GESTIONE STRAORDINARIA (Margine corrente)	472.724	0,5%	347.118	0,4%	590.406	0,8%
+ Rettifiche di valore di attività finanziarie	-130.781	-0,1%	0	-0,0%	-70.259	-0,1%
+ Proventi e oneri straordinari	0	0,0%	5.933	0,0%		-0,0%
REDDITO ANTE IMPOSTE	341.943	0,3%	353.051	0,4%	520.147	0,7%
-Imposte	336.466	0,3%	285.632	0,3%	202.483	0,3%
REDDITO NETTO	5.477	0,0%	67.419	0,1%	317.664	0,4%

Il Margine Operativo Lordo ha subito un lieve decremento a causa dell'aumento delle spese generali, solo parzialmente compensato da una minore incidenza del Costo del Lavoro, diretto ed indiretto.

E' stato garantito il pieno rispetto 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.

Determinazione del valore aggiunto

	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2016
A) Valore della produzione	100.530.279	90.794.445	77.521.937
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni	98.909.719	90.179.169	76.823.192
2. Altri ricavi e proventi	1.620.560	615.276	698.745
B) Costi intermedi della produzione	30.169.932	26.254.828	20.394.844
3. Consumo di materie	2.444.737	2.212.910	1.670.595
4. Costi per servizi	22.201.284	20.066.204	15.137.624
5. Costi per godimento beni di terzi	3.834.239	2.181.303	1.900.997
6. Accantonamenti per rischi	17.228	17.436	17.436
7. Oneri diversi di gestione	1.672.444	1.776.975	1.668.192
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	70.360.347	64.539.617	57.127.093
C) Componenti accessori e straordinari	77.350	199.973	162.986
8. Saldo gestione accessoria	208.131	194.040	233.245
9. Saldo componenti straordinari	-130.781	5.933	-70.259
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	70.437.697	64.739.590	57.290.079
Ammortamenti	1.793.744	1.465.243	1.376.568
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	68.643.953	63.274.347	55.913.511

La tabella evidenzia che il valore aggiunto netto prodotto nell'esercizio 2017 è significativamente aumentato del 13,2% rispetto al 2016, dovuto principalmente ad un costante aumento dei ricavi.

Riparto del valore aggiunto

	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2016
A) REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	67.085.936	61.727.902	54.235.779
Personale soci	40.839.644	41.559.832	41.556.164
Personale dipendente non soci	26.246.292	20.168.070	12.679.615
B) REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMM.	336.466	285.632	202.483
Imposte	336.466	285.632	202.483
C) REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO	1.216.074	1.193.394	1.157.585
Oneri finanziari	1.216.074	1.193.394	1.157.585
D) REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI RISCHIO	-	0	0
Utili distribuiti	-	0	0
E) REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA	5.477	67.419	317.664
+/- Riserve	5.477	67.419	317.664
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	68.643.953	63.274.347	55.913.511

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.

N.B. 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 e le imposte.

Giorni medi di incasso e di pagamento

L'indice relativo ai giorni medi di incasso, pari a 67 gg dell'esercizio 2017, è sceso ai 64 gg dell'esercizio 2018. Il dato medio dei giorni di pagamento è passato da 152 gg del 2017 a 170 gg del 2018, grazie alla dilazione contrattualizzata con i principali fornitori.

RELAZIONE SOCIALE E AMBIENTALE

La dimensione sociale

- Composizione del personale
- Politica delle assunzioni
- Pari opportunità
- Sistemi di remunerazione e incentivazione e il Welfare aziendale
- Attività formative
- Salute e sicurezza

La dimensione ambientale

**Capitale
sociale**

**capitale
sottoscritto**
2,87 milioni di euro

CAPITALE VERSATO
SU CAPITALE SOTTOSCRITTO

96,9%

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 e 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 aggiunto, Società Dolce ha rendicontato dati ed avvenimenti, anche attraverso l'utilizzo di rappresentazioni grafiche, quali l'organizzazione del lavoro e dell'occupazione, il mutualismo e la partecipazione societaria, la gestione dei servizi e dei clienti.

La dimensione sociale

In maniera sintetica si evidenziano:

- La composizione del personale
- La politica delle assunzioni
- L'attuazione delle pari opportunità
- I sistemi di remunerazione e di incentivazione e welfare aziendale
- L'attività di formazione e valorizzazione
- Le condizioni di sicurezza e di salute sul luogo di lavoro.

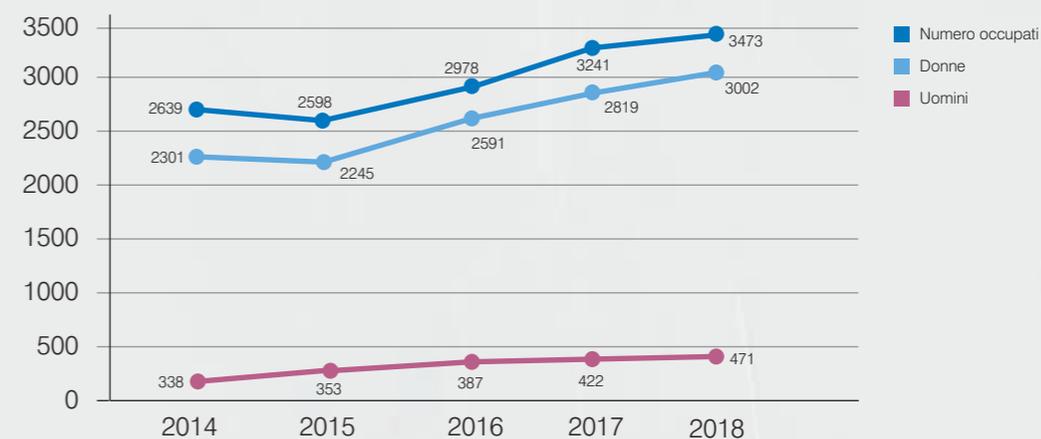
Composizione del personale

La Cooperativa, a conferma dell'impegno profuso per dare stabile occupazione, ha stabilizzato nell'anno 2018 n. 300 lavoratrici e/o lavoratori, che si aggiungono ai 67 assunti a tempo indeterminato nel corso del 2017.

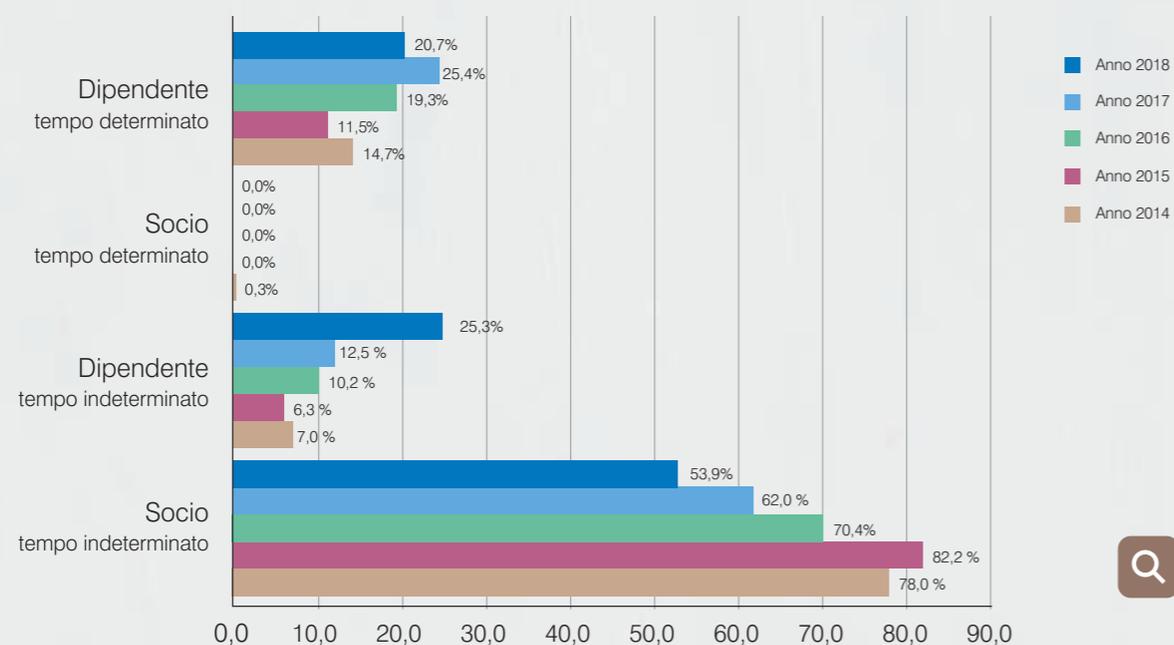
+7,2% occupati nel 2018

La Cooperativa ha inoltre incrementato il numero dei propri occupati raggiungendo le 3.473 unità al 31 Dicembre 2018, di cui l'86,4% donne (n. 3.002 unità) e il restante 13,6% uomini (n. 471 unità).

Occupati



Tipologia del rapporto di lavoro



Per l'esercizio 2018, di 1.874 soci lavoratori, tutti hanno un contratto a tempo indeterminato, tranne uno.

Nel 2018 è aumentato il numero dei lavoratori non soci a tempo indeterminato. Al 31 Dicembre 2018 risultano infatti pari a n. 880 unità, per effetto delle Stabilizzazioni Under 35, del Decreto Dignità DL87/2018 e delle nuove acquisizioni di ramo d'azienda e dei cambi d'appalto intervenuti.

Tipologia contratto	2018	% 2018	2017	% 2017	2016	% 2016
Dipendente tempo determinato	719	21%	824	25%	576	19%
Dipendente tempo indeterminato	880	25%	404	13%	305	10%
Socio tempo determinato	1	0%	0	0%	0	0%
Socio tempo indeterminato	1.873	54%	2.013	62%	2.097	70%
Totale	3.473		3.241		2.978	

Nel 2018 la percentuale degli occupati stranieri è il 16%.

	2018	2017	2016
Occupati	3.473	3.241	2.978
Stranieri	545	513	388
%	16%	16%	13%

Nel 2018 i contratti full time rappresentano il 21% del totale dei contratti.

Tipologia contratto	2018	%	2017	%	2016	%	2015	%
Part-time	2.754	79%	2.614	81%	2.444	82%	2.091	80%
Full-time	719	21%	627	19%	534	18%	507	20%
Totale	3.473	100%	3.241	100%	2.978	100%	2.598	100%

Il c.d. Decreto Dignità, convertito in legge dalla L. n. 96 del 9 Agosto 2018, ha introdotto importanti novità per quanto riguarda le proroghe e i rinnovi dei lavoratori a tempo determinato. Sono state inoltre prorogate le agevolazioni contributive per assunzione a tempo indeterminato dei lavoratori sotto i 35 anni di età. Pertanto anche per questi lavoratori, trasformati o assunti a tempo indeterminato nel corso dell'anno 2018, si fruirà di uno sgravio contributivo per tre annualità.

Profili professionali

PROFILI PROFESSIONALI (N. unità di personale) dei lavoratori retribuiti nel corso del 2018	NUMERO
A1 (ex 1° livello)	52
Ad. Commissioni Generiche e sorveglianza	4
Addetto pulizie/ ausiliari	48
A2 (ex 2° livello)	60
Addetto alla cucina	14
Addetto alle pulizie formato	23
Ausiliario	22
Centralinista	1
B1 (ex 3° livello)	303
Addetto alla segreteria	15
Addetto all'infanzia con funzioni non educative	155
Aiuto cuoco	6
Assistente di base non formato	80
Ausiliario	31
Autista con patente B/C	13
Altro (Educatore senza titolo/manutentore)	3
C1 (ex 4° livello)	352
Assistente di base formato	171
Operatore socio sanitario formato	90
Assistente scolastico	42

Profili professionali

PROFILI PROFESSIONALI (N. unità di personale) dei lavoratori retribuiti nel corso del 2018	NUMERO
Autista accompagnatore	14
Autista	4
Cuoco	5
Impiegato d'ordine	13
Altro (Animatore/ausiliario)	13
C2 (nuovo)	758
Operatore socio sanitario formato	757
Assistente	1
C3 (ex 5° livello)	20
Assistente di base formato	12
Operatore socio sanitario - Ref.servizi semplici	7
Capo cuoco	1
D1 (ex 5° livello)	1081
Animatore formato	14
Educatore	1025
Impiegato	35
Operatore socio sanitario	7
D2 (ex 6° livello)	676
Assistente all'infanzia con funzioni educative	6
Assistente sociale	37

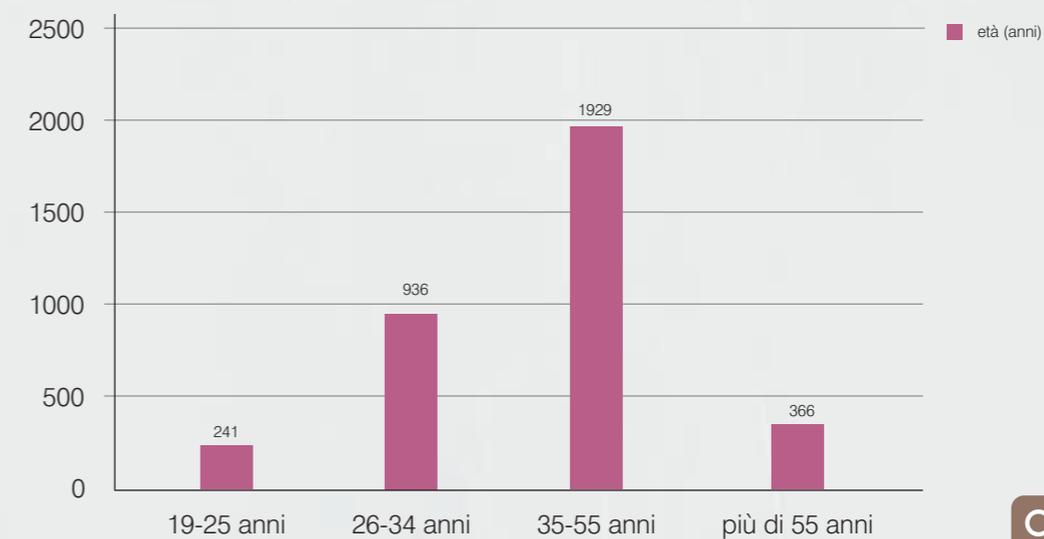
Profili professionali

PROFILI PROFESSIONALI (N. unità di personale) dei lavoratori retribuiti nel corso del 2018	NUMERO
Educatore	381
Fisioterapista	43
Impiegato	37
Infermiere professionale	163
Istruttore educazione fisica	4
Mediatore	5
D3 (ex 7° livello)	19
Educatore professionale - coordinatore	8
Fisioterapista - coordinatore	2
Infermiere professionale - coordinatore	9
E1 (ex 7° livello)	94
Assistente sociale	1
Coordinatore di unità operativa e/o servizi semplici	88
Infermiere professionale - coordinatore	1
Impiegato	4
E2 (ex 8° livello)	45
Capo ufficio	3
Coordinatore di unità operativa e/o servizi complessi	34
Medico	2
Pedagogista/Psicologo	4

Profili professionali

PROFILI PROFESSIONALI (N. unità di personale) dei lavoratori retribuiti nel corso del 2018	NUMERO
Impiegato	2
F1 (ex 9° livello)	8
Responsabile di area aziendale	8
F2 (ex 10° livello)	5
Direzione/Responsabili	5
Totale complessivo	3473

Età della popolazione aziendale



Suddivisione per nazionalità

NAZIONALITÀ	UE
BELGIO	3
BULGARIA	2
CROAZIA	3
FRANCIA	6
GERMANIA	16
GRECIA	1
POLONIA	10
REGNO UNITO	3
ROMANIA	80
SLOVENIA	2
SPAGNA	1
UNGHERIA	2
UE	129

NAZIONALITÀ	Extra UE
ALBANIA	55
BIELORUSSIA	1
BOSNIA ERZEGOVINA	4
FEDERAZIONE RUSSA (RUSSIA)	6
JUGOSLAVIA (FINO AL 1991)	9
KOSOVO	2
MOLDAVIA	36
SAN MARINO	1
SVIZZERA	13
UCRAINA	42
URSS (FINO AL 1991)	2
EXTRA UE	171

NAZIONALITÀ	Extra Europee
ALGERIA	1
ARABIA SAUDITA	1
ARGENTINA	6
BANGLADESH	2
BOLIVIA	12
BRASILE	15
CAMERUN	14
CANADA	2
CILE	2
COLOMBIA	13
CONGO, REPUBBLICA DEMOCRATICA	2
CONGO, REPUBBLICA POPOLARE	2
COSTA D'AVORIO	7
CUBA	6
ECUADOR	11
EGITTO	3
EL SALVADOR	1
ETIOPIA	5
FILIPPINE	7
GEORGIA	0
GHANA	1
INDIA	7
IRAN	2
KAZAKISTAN	1
LIBIA	1

NAZIONALITÀ	Extra Europee
MAROCCO	26
MAURITIUS, ISOLE	1
NEPAL	1
NICARAGUA	2
NIGERIA	9
NON USATO - VEDI CODICE RS	9
PARAGUAY	1
PERU'	31
REPUBBLICA DOMINICANA	9
SENEGAL	6
SOMALIA	2

NAZIONALITÀ	Extra Europee
SRI LANKA	1
STATI UNITI D'AMERICA	2
SUDAN	2
TANZANIA	1
TUNISIA	9
URUGUAY	1
UZBEKISTAN	2
VENEZUELA	4
ZAIRE (FINO AL 1997)	2
EXTRA EUROPEE	245

Politica delle assunzioni

Assunzioni e turnover

DESCRIZIONE	DATI 2018
Personale assunto	1.296
Personale cessato	1.065
di cui <i>Personale licenziato</i>	33
di cui <i>Personale pensionato</i>	17
di cui <i>Personale dimissionario</i>	384
di cui <i>Personale cessato per scadenza di contratto</i>	594
Turn-over complessivo (entrati + uscite/organico medio)	71%
Turn-over positivo (entrati/organico inizio periodo)	39%
Turn-over negativo (entrati/organico fine periodo)	33%
Turn-over compensativo (entrati/usciti periodo)	122%

Stages e contratti di apprendistato

INDICATORI	DATI 2018
n. stage curriculari	191
n. stage curriculari <18 anni (alternanza scuola-lavoro)	120
n. stage curriculari >18 anni	388
n. contratti apprendistato	11
n. attivazione procedura di rimedio lavoro infantile	0

Dati sull'assenteismo

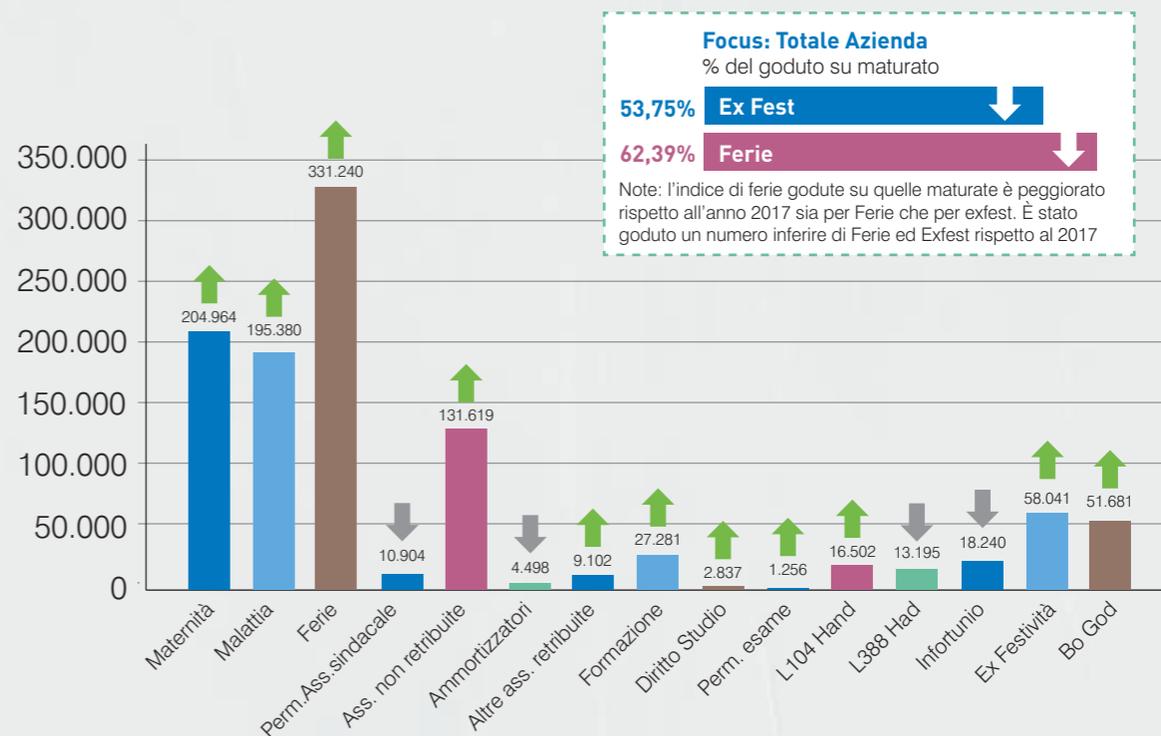
ESERCIZIO	2018	2017	2016	2015
Totale costo del personale	67.085.936	61.727.902	54.235.779	49.835.650
% sul valore della produzione	66,73%	67,98%	69,96%	67,70%
Totale ore lavorate	3.973.506	3.694.661	3.290.708	2.988.712
Totale ore retribuite	4.937.665	4.554.524	3.724.768	3.771.632
Unità equivalenti a tempo pieno	2.638	2.417	1.665	1.909
% assenteismo su ore retribuite	8,48%	8,28%	9,09%	8,35%
di cui Malattia	3,96%	3,74%	4,18%	3,48%
di cui Maternità	4,15%	4,14%	4,91%	4,48%
di cui Infortunio	0,37%	0,40%	0,31%	0,39%

Il dato dell'assenteismo indica la percentuale delle ore di assenza per le principali motivazioni (malattia, maternità e infortunio) sulle ore lavorabili definite dai singoli contratti degli opera-

tori in organico.

Questo dato è significativo perché 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 dà informazioni sulla continuità di presenza e sulla tenuta e continuità della relazione operatore/utente, consentendo di comprendere anche l'andamento dei costi del personale.

Assenteismo



Maternità, malattia e infortunio

	MATERNITÀ	MALATTIA	INFORTUNIO	Ore complessive delle ASSENZE
ORE	204.964	195.380	18.240	1.076.739
% sul totale delle assenze	19,04	18,15%	1,69%	

% assenze per maternità, malattia e infortunio sul numero totale delle ore retribuite



Multe e sanzioni

Descrizione	Unità	Dati 2018	Dati 2017	Dati 2016
Contestazioni avviate	N°	273	238	195
N. Sanzioni totali irrogate	N°	200	188	144
Rimproveri verbali	N°	19	12	4
Richiami scritti	N°	59	68	8
Multe	N°	66	65	67
Sospensioni	N°	38	31	46
Licenziamenti disciplinari	N°	18	12	19
Vertenze con il personale	N°	2	3	9

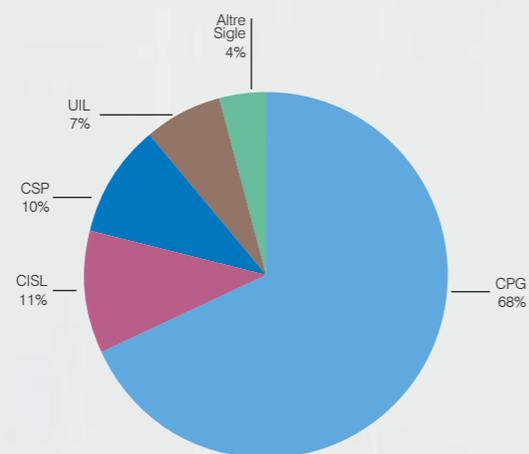
Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva

DESCRIZIONE	DATI 2018
n. Personale iscritto al sindacato	1.033
n. di cui Soci iscritti al sindacato	733
n. Sigle sindacali rappresentate in azienda	17
n. Componenti RSA	74
n. Ore di permesso sindacale	2.785
n. Assemblee sindacali	62
Ore Assemblee sindacali	10.904
Ore/perso Assemblee sindacali	11
Referendum sindacali	-
n. Scioperi	137
Ore Scioperi	1.041
n. Contratti Territoriali di 2°	13
n. Province di presenza	22

L'adesione ai sindacati è pari al 29% del totale dei lavoratori. Nel corso dell'anno 2018 sono state erogate somme alle varie organizzazioni sindacali per un totale di Euro 124.880.

Organizzazioni sindacali

Organizzazione sindacale	Nr. iscritti
CGIL	1
CGP	703
COB	1
CISL	112
CSP	100
FEL	1
FEN	1
FSI	1
NUR	2
NUU	3
RDB	14
SGB	18
SID	1
UGL	1
UIL	70
UIT	3
USI	1
TOTALE	1.033



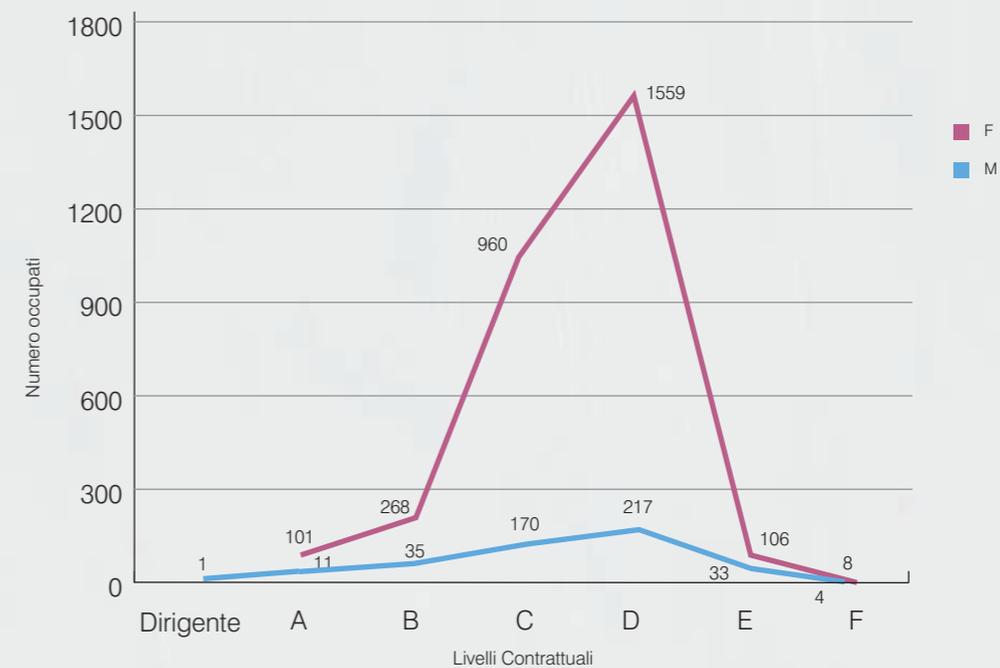
Pari opportunità

Genere, età, anzianità, pari opportunità

INDICATORE	DATI 2018
Personale occupato al 31/12/18	n. 3.473
Numerosità media dell'organico	n. 3.311
Numerosità equivalente a tempo pieno al 31/12/2018	n. 2.638
Età media del personale	40,6
Età media del personale (M)	40
Età media del personale (F)	40,7
Età del più anziano	76
Età del più giovane	19
Anzianità aziendale media	anni 5,99
Anzianità aziendale media (M)	anni 5,51
Anzianità aziendale media (F)	anni 6,06
n. Maschi	n. 471
% Maschi	13,6%
n. Femmine	n. 3.002
% Femmine	86,4%
n. stranieri Occupati	n. 545
% Stranieri occupati	16%
Nazionalità europee (UE)	n. 129
Nazionalità europee (Extra UE)	n. 171
Nazionalità extra europee	n. 245

Livelli contrattuali

DESCRIZIONE	F	M	TOTALE COMPLESSIVO
Dirigente		1	1
A1	45	7	52
A2	56	4	60
B1	268	35	303
C1	305	47	352
C2	637	121	758
C3	18	2	20
D1	987	94	1081
D2	559	117	676
D3	13	6	19
E1	74	20	94
E2	11	2	13
E2Q	21	11	32
F1Q	7	1	8
F2Q	1	3	4
Totale complessivo	3.002	471	3.473



Media anni di anzianità lavorativa

AREA	F	M	MEDIA COMPLESSIVA
AREA ASSISTENZA ALLA PERSONA	7,45	5,82	7,19
AREA CENTRO	5,73	1,21	5,21
AREA INFANZIA	7,51	6,78	7,50
AREA INTEGRAZIONE ADULTI	8,16	7,14	7,67
AREA INTEGRAZIONI MINORI	5,60	5,97	5,64
AREA NORD-EST	3,27	1,67	3,02
AREA NORD-OVEST	5,22	5,16	5,21
AREA STAFF	11,28	10,60	11,11
MEDIA COMPLESSIVA	6,06	5,51	5,99

Sistemi di remunerazione e incentivazione e il welfare aziendale

Remunerazione e benefici

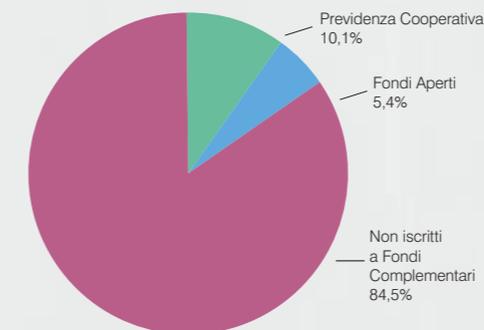
INDICATORE	DATI 2018
Costo del personale	euro 67.085.936
% costo del personale sul valore aggiunto lordo	95%
% costo del personale sul valore della produzione	67%
n. ore lavorate	3.973.506
n. ore retribuite	4.937.665
Ore maternità/paternità a carico azienda	96.522
Valore complessivo dei benefit aziendali (Fondo Previdenza Complementare, auto, assistenza sanitaria integrativa)	371.459 euro
% costo dei benefit/totale costo del personale	0,55%
% beneficiari Fondo Previdenza Complementare	10%
% beneficiari Fondo Assistenza Sanitaria	87%

Nell'anno 2018 è stato corrisposto ai dipendenti l'Elemento Retributivo Territoriale nelle Province di Bologna, Brescia, Bergamo, Forlì-Cesena, Piacenza, Pavia, Modena, Mantova, Ravenna e Rimini, come da previsione dei singoli accordi integrativi territoriali.

Previdenza complementare

Dal 21 aprile 2016 è in vigore il Regolamento Interno tramite il quale, oltre alle condizioni di miglior favore già presenti nell'attuale scambio mutualistico, si è aggiunto un forte impegno della Cooperativa verso la Previdenza Complementare (Cooperlavoro, oggi denominata Previdenza Cooperativa) e l'Assistenza Sanitaria Integrativa (Fare Mutua, oggi Generalmutua). Coloro che hanno aderito a Previdenza Cooperativa (ex Cooperlavoro), ovvero il 10,1% dei lavoratori al 31/12/2018, hanno beneficiato, come prevede il CCNL di riferimento all'art. 86, di un ulteriore contributo aggiuntivo della Cooperativa pari all'1% della retribuzione. 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%. Nell'anno 2018 il contributo aziendale destinato alla previdenza complementare è stato di Euro 72.003.

Distribuzione Previdenza Complementare



Assistenza Sanitaria Integrativa

La Cooperativa, con determinazione del Consiglio di Amministrazione del 29 ottobre 2018 ha aderito a General Mutua, a far data dall'1 gennaio 2019, per tutti i suo occupati a tempo indeterminato, abbandonando il rapporto di adesione a FAREMUTUA, mantenendo le stesse coperture per l'assistenza sanitaria integrativa previste nel precedente rapporto e migliorandole a parità di contributo annuo versato.

In relazione all'Assistenza Sanitaria Integrativa Fare Mutua, prevista dall'articolo 87 del CCNL, al 31 dicembre 2018 tutti i lavoratori assunti a tempo indeterminato risultavano iscritti per un contributo annuo complessivo da parte di Società Dolce di Euro 154.815. Indicativamente l'87% dei dipendenti della Cooperativa sono beneficiari di questa condizione di miglior favore, facendo di Società Dolce la Cooperativa Sociale che più contribuisce allo sviluppo di questo importante strumento di protezione sociale.

Maggiori benefici per i soci

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 tutte le lavoratrici e i lavoratori a tempo indeterminato, ha ampliato gli interventi e le misure in materia di welfare alla persona e alla famiglia che nel 2018 si sono così quantificate:

- Integrazione maternità obbligatoria sino al 100% (costo pari a Euro 70.024);
- Estensione per ulteriore quota a carico della Cooperativa dell'assistenza sanitaria integrativa (costo pari a Euro 38.860);
- Gettone per partecipazione ad attività della Cooperativa (costo pari a Euro 11.820);
- Buono acquisto libri di testo (costo pari a 5 buoni da Euro 50 l'uno).

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 straordinario)	Integrazione al 100% Maternità obbligatoria	Fruizione del congedo Matrimoniale entro 180 dal matrimonio e non obbligatoriamente in concomitanza dello stesso. Il congedo esteso anche 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, ex festività maturate 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
Ulteriori vantaggi per i soci approvati nel 2017			Ulteriore quota (Euro 20) per ogni Socio con rapporto a tempo indeterminato per pacchetti di prevenzione migliorativi		
Ulteriori vantaggi per i soci approvati nel 2018			Conferma dell'ulteriore quota (Euro 20) per ogni Socio con rapporto a tempo indeterminato per pacchetti di prevenzione migliorativi		

Progetti di welfare aziendale

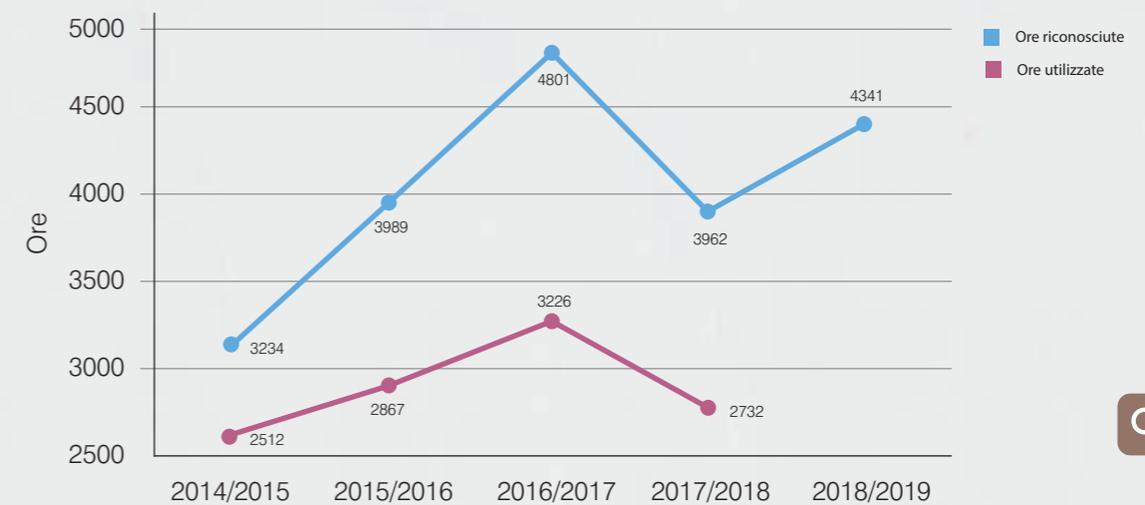
In Europa le proiezioni demografiche mostrano un marcato aumento dell'età avanzate entro il 2050. Il tasso di dipendenza in relazione all'età (rapporto tra il n. di persone oltre i 65 anni e il n. di persone tra i 20 e i 64 anni) passerà dall'odierno 26% al 56% del 2050. Questo potrebbe portare ad un possibile paradosso nei servizi dedicati alla cura della persona, ovvero l'età del lavoratore che si prende cura dell'assistito potrebbe notevolmente avvicinarsi a quella di quest'ultimo. A tale proposito nel corso del 2018 è stato portato avanti il lavoro di analisi sulle tematiche dell'anzianità e della gestione delle diversità in azienda.

Nel corso del 2018 è stato inoltre istituito un gruppo multiarea e plurifunzionale con lo scopo di lavorare sulle tematiche di welfare aziendale e di benessere della persona. Oltre alla stesura di un sondaggio rivolto ai lavoratori a tempo indeterminato, il gruppo ha lavorato con l'obiettivo di redigere un regolamento interno di Welfare Aziendale.



Attività formative

Diritto allo studio



La Cooperativa nel 2018 ha realizzato il 92% delle attività formative pianificate per un costo di Euro 463.900.

Nell'anno formativo 2017/2018 sono state concesse 3.962 ore di Diritto allo Studio, di cui utilizzate 2.732. Per l'anno formativo 2018/2019 il riconoscimento ammonta a 4.341 ore, per un costo complessivo di Euro 72.711.

Nell'anno 2018 sono state effettuate 45.132 ore per l'attività di qualificazione, riqualificazione e aggiornamento professionale, di cui retribuite 28.586 con mancato reddito e 16.546 con gettone di formazione. Il costo sostenuto per finanziare le attività formative è stato di Euro 463.900, di cui Euro 313.879 per il costo del personale e Euro 150.021 per le docenze. 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.

Grande è l'attenzione rivolta dalla Cooperativa alle nuove generazioni che vedono spesso la realtà imprenditoriale della cooperativa come la prima e reale opportunità di inserimento lavorativo.

Società Dolce ha rappresentato, anche quest'anno, un utile ed efficace ambiente formativo per numerosi "tirocini curriculari" inviati dalle Università (71), da Istituti Tecnici e/o Professionali (120) e da diversi Enti Formativi Accreditati (88), operanti nelle Province di Bologna, Forlì/Cesena, Brescia, Bergamo, Mantova, Cremona, Padova, Ravenna, Udine e Trieste. Gli inserimenti riabilitativi/borse lavoro sono stati 30.

Nel 2018 sono stati presentati 4 progetti di Servizio Civile Nazionale in Emilia Romagna, 1 progetto di Servizio Civile Regionale in Emilia Romagna e 2 progetti di Servizio Civile Nazionale in Lombardia.

Fondo interprofessionale

Nel 2018 Società Dolce ha utilizzato a pieno le risorse residue del Fondo Interprofessionale Fon.Coop. per sostenere alcune azioni strategiche per la Cooperativa nei seguenti ambiti:

1. Implementazione di un nuovo Sistema Informativo per le Risorse Umane ("Riorganizzazione dei processi delle risorse umane", organizzato con la collaborazione di Zucchetti);
2. Adozione di uno stile e di procedure comuni nei servizi 0-18 ("Nuove competenze per gli educatori dell'area 0-18", organizzato con la collaborazione dell'Università di Bologna).
3. Specializzazione sui temi dell'assistenza a persone pluripatologiche all'interno di strutture socio-sanitarie ("L'operatore Socio-Sanitario e la gestione dell'anziano pluripatologico").
4. Specializzazione sui temi dell'assistenza a persone con disabilità intellettiva all'interno di strutture socio-riabilitative ("L'assistenza a persone con disabilità intellettiva e dello sviluppo correlato").

Salute e sicurezza

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.

C'è un impegno costante ad organizzare tutta 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, affinché siano tutti consapevoli, coinvolti e partecipi secondo le proprie responsabilità e competenze, nel raggiungimento degli obiettivi di sicurezza.

Salute e sicurezza

INDICATORE	DATI 2018
n. infortuni (non in itinere)	n. 163
Media giorni per infortunio non in itinere	n. 13
Causa d'infortunio non in itinere: Incidenti vari in servizio	35%
Causa d'infortunio non in itinere: Movimentazione dei carichi	21%
Causa d'infortunio non in itinere: Aggressione	25%
Causa d'infortunio non in itinere: Incidente biologico	19%
n. incidenti in itinere	n. 45
Media giorni per infortunio in itinere	n. 30
Sorveglianza sanitaria	n. 1.506
n. ore di assenza per infortunio	ore 18.240
% di ore di assenza per infortunio su totale ore assenze	1,69%
Corsi riguardanti la salute e la sicurezza in aula	n. 134
n. occupati che hanno partecipato a formazione/aggiornamento sulla sicurezza in aula	n. 2.224
% occupati che hanno partecipato a formazione/aggiornamento sulla sicurezza in aula	64%
n. ore complessive corsi di formazione/aggiornamento sulla sicurezza (ore in aula)	n. 19.156
n. componenti squadre di primo Soccorso	n. 656
n. componenti squadre emergenza	n. 1.054

Nel corso del 2018 in ambito di Sorveglianza Sanitaria sono state eseguite 1506 visite, 1370 nel 2017. Le non idoneità parziali riscontrate nel 2018 sono state 121 su un totale di 287. I

neo-assunti che hanno svolto la prima formazione obbligatoria sulla sicurezza sono stati 320, 414 quelli che hanno effettuato il corso di aggiornamento, 50 il primo soccorso, 175 l'aggiornamento sul primo soccorso, 90 l'antincendio e 254 l'aggiornamento sull'antincendio. Le prove di evacuazione eseguite sono state 89. Vi sono state 42 ispezioni esterne eseguite dai diversi organi di vigilanza ed enti di controllo sicurezza sul lavoro.

La Cooperativa ha operato efficacemente nell'ambito delle politiche di prevenzione e protezione promosse dalla Società Dolce per la salute delle lavoratrici e dei lavoratori. Anche nel 2018, infatti, sono stati prospettati impieghi alternativi ai Soci, per i quali sono state riscontrate inidoneità parziali, garantendo loro una continuità lavorativa come Soci della Cooperativa.

La cooperativa ha previsto di predisporre ed implementare nel corso del 2019 un sistema di gestione dedicato alla salute e sicurezza sul luogo di lavoro. Il sistema sarà indipendente dagli altri sistemi di gestione e sarà sottoposto alla certificazione ISO45001, pianificata per i primi mesi del 2020.

La dimensione ambientale

Si attesta che la società 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 e alla possibilità di recupero, e 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 infatti 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. 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. n. 102 del 4/07/2014, descrivono in dettaglio l'utilizzo delle risorse energetiche e individuano le aree di possibile efficientamento energetico. Prima del prossimo audit energetico, da svolgersi entro fine 2019, che coinvolgerà anche ulteriori strutture acquisite dal 2015 ad oggi, dovranno essere svolte le attività di monitoraggio dei consumi per rendere evidenti le possibili direttrici di efficientamento e procedere alla realizzazione dell'intervento individuato.

Abbiamo inoltre avviato nel 2017 e quasi concluso nel 2018, con l'ausilio di IMTECH di Bologna, il percorso di Certificazione Ambientale UNI 14001.

SEZIONE INTEGRATIVA

Customer satisfaction fruitori dei servizi e familiari
Customer satisfaction committenza pubblica
Un anno di attività - News
Interviste agli Stakeholder

Customer satisfaction

utenti/familiari
intervistati
n. 4.158

QUESTIONARI COMPILATI 57,3%

GRADO DI SODDISFAZIONE
COMPLESSIVA
(su scala di valutazione 1-4) 3,6

GRADO DI SODDISFAZIONE
SULLE ASPETTATIVE INIZIALI
(su scala di valutazione 1-3) 2,5

focus group committenza pubblica
per la customer satisfaction n. 5

Customer satisfaction fruitori dei servizi e familiari

Società Dolce, nell'ambito del processo di verifica continuativa della Certificazione ISO 9001, anche per l'anno 2018 ha realizzato un'indagine di Customer Satisfaction al fine di raccogliere informazioni significative sulla percezione, presso la propria utenza, della qualità dei servizi erogati.

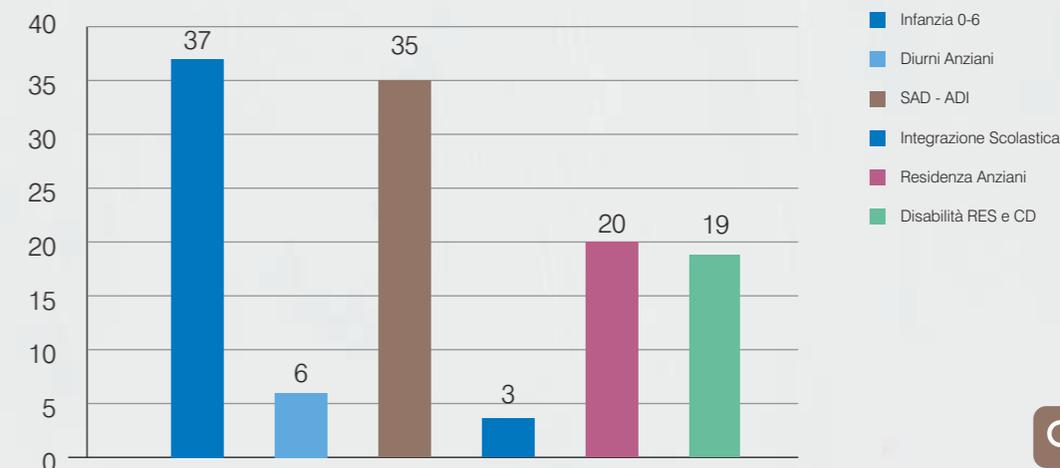
Tale misurazione, attuata per rilevare il livello di efficienza ed efficacia in un'ottica di costante miglioramento delle prestazioni, ha coinvolto i fruitori e/o i loro familiari su qualità del servizio, punti di forza e criticità, raccolta di suggerimenti per futuri servizi.

L'indagine di Customer Satisfaction, che ha riguardato i servizi per infanzia, anziani, minori, non autosufficienti e disabili, è stata realizzata attraverso la consegna di questionari, in forma cartacea, strutturati con domande dirette, risposte chiuse e scale di valutazione quantitative.

Predisposti sei questionari differenti per tipologia di servizio

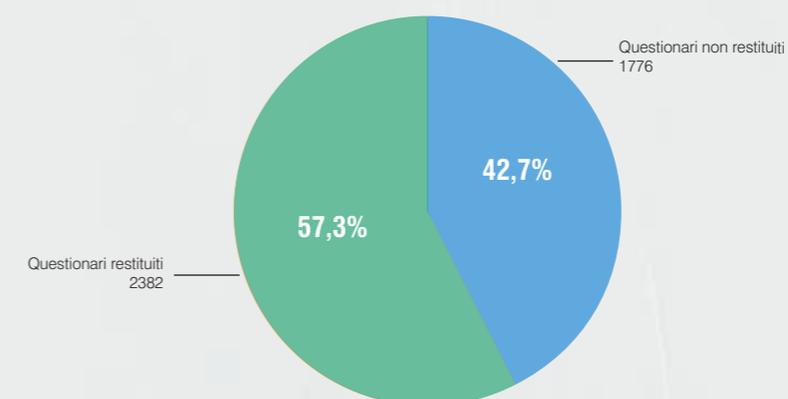
ANNO DI RILEVAZIONE	SERVIZI COINVOLTI	QUESTIONARI SOMMINISTRATI	QUESTIONARI COMPILATI	TASSO DI RESTITUZIONE
2016	90	3.663	2.232	61%
2017	102	4.099	2.423	59%
2018	120	4.158	2.382	57%

Numero servizi

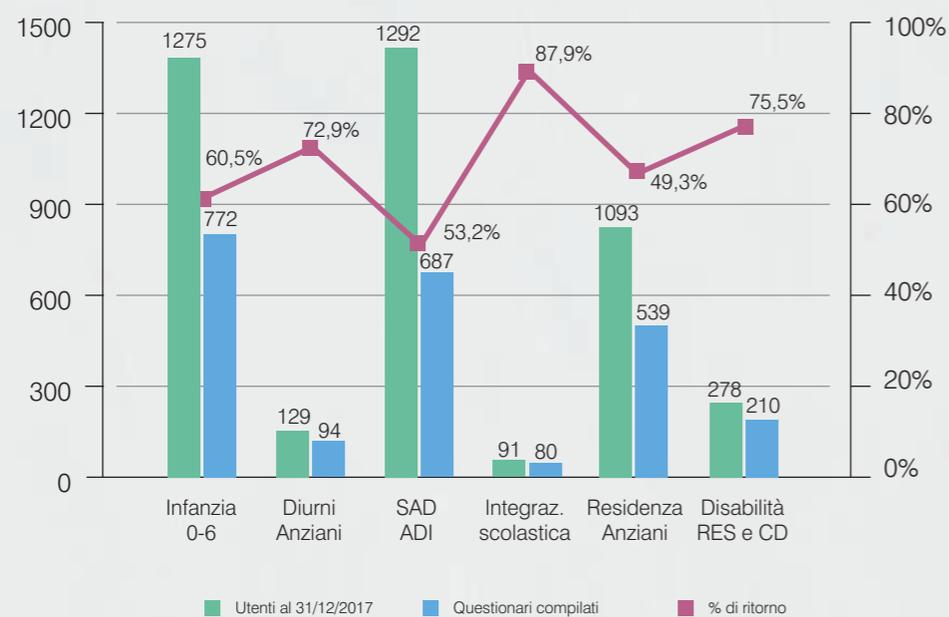


14 Servizi presentano una redemption superiore al 90% (di cui 9 al 100%); Redemption bassa (al di sotto del 40%) solo in 17 servizi

Partecipanti



Tipologia di Questionario

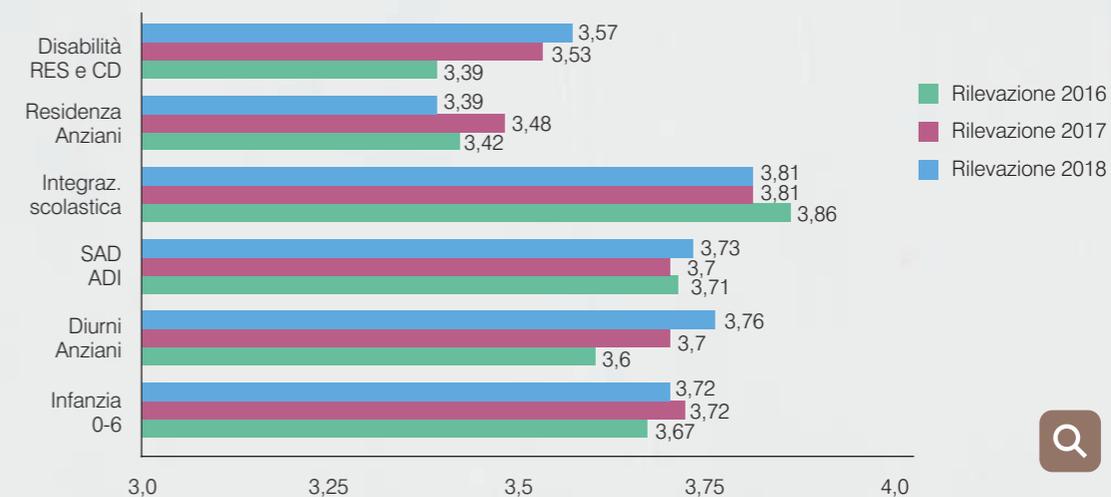


Ogni domanda prevede un'indicazione di qualità percepita su una scala compresa tra 1 (basso, di insoddisfazione) e 4 (alto, di grande soddisfazione).

“Quanto si ritiene soddisfatto del servizio usufruito nel suo complesso?”

ANNO DI RILEVAZIONE	QUESTIONARI COMPILATI	MEDIA SODDISFAZIONE
2016	2.232	3,59
2017	2.423	3,64
2018	2.382	3,65

Soddisfazione complessiva

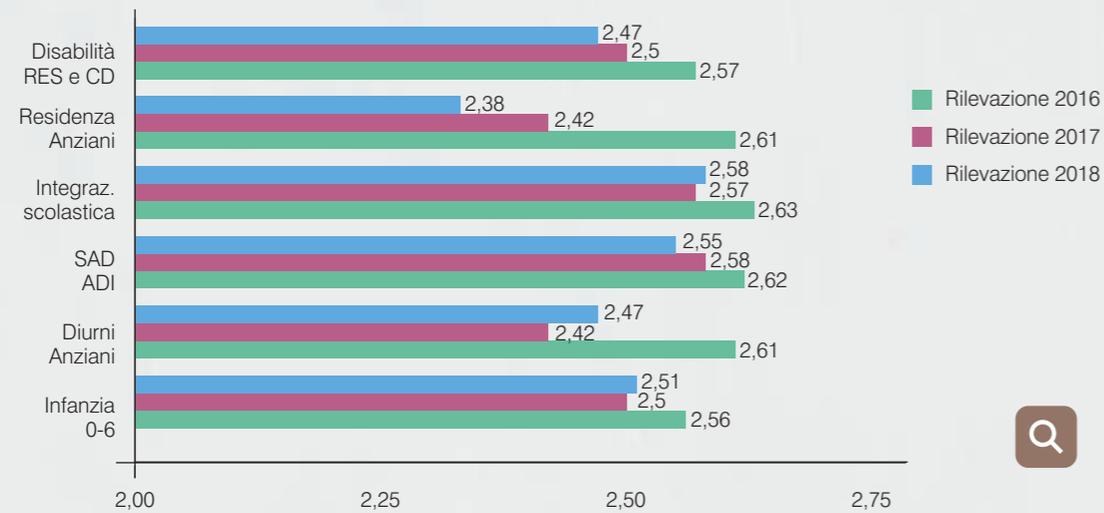


“Rispetto alle aspettative iniziali, complessivamente la sua opinione del servizio è:”

ANNO DI RILEVAZIONE	QUESTIONARI COMPILATI	MEDIA GIUDIZIO/ASPETTATIVE
2016	2.232	2,60
2017	2.423	2,50
2018	2.382	2,48

Anche se non si tratta di veri e propri voti di valutazione ma di una scala percettiva che va da 1 (peggiore) a 3 (migliore), l'opinione del servizio rispetto alle aspettative iniziali si è caratterizzata per un dato medio positivo, indicativo di un altro grado di soddisfazione da parte dell'utenza.

Giudizio/aspettative iniziali



- Maggior flessibilità organizzativa rispetto al pubblico;
- Affidabilità e sicurezza;
- “Responsiveness” (velocità nel rispondere a un bisogno emergente con velocità e appropriatezza);
- Capacità di fare/costruire reti nell’ambito del sistema di Welfare Community.

Tra gli aspetti di miglioramento, che di fatto è realistico considerare come aspetti descritti con minor intensità dei punti di forza, possiamo menzionare:

- Migliorare la continuità del personale;
- Incrementare la progettazione basata su ricerche scientifiche;
- Stimolare l’intergenerazionalità e sviluppare maggiori attenzioni all’utenza fragile e sola;
- Prestare attenzione a nuove tecnologie;
- Innovare il sistema S.A.D. da concordare con la committenza (uscire dai binari canonici);
- Creare eventi e progetti con le Università.

Customer satisfaction committenza pubblica

Nel corso del 2018 fino a febbraio 2019 sono stati svolti n.5 Focus Group che hanno coinvolto l’Area Nord Ovest, l’Area Sede Assistenza alla persona e l’Area Sede Infanzia e hanno visto intervistati Lucia Gazzotti (Presidente Centergross Bologna) e Gabriele Ventura (coordinatore scuole dell’infanzia Comune di Bologna).

L’indagine muove dall’esigenza di conoscere il livello di soddisfazione e la qualità percepita dei servizi erogati dalla Cooperativa.

Dall’analisi dei Focus sono state tante le tematiche oggetto di confronto ed è emersa una sostanziale valutazione positiva del lavoro svolto dalla Cooperativa.

Alcuni fili “sottili, ma tenaci”, possono essere così sintetizzati:

Un anno di attività – News



Certificazione SA8000 del sistema di responsabilità sociale di Società Dolce



Il quinto Bilancio Sociale del Consorzio Colibri



Una calza per danzare
Struttura di accoglienza "Casa Maria"



Dal nido alla RSA: è nata per tutti
Residenza sanitaria assistenziale "Sorelle Girelli"



Le stagioni della vita, nel parco di Galzignano Terme
Centro Servizi per Anziani "Residenza al Parco"



Welfare e imprese sociali a Bruxelles



Pizza e sorrisi al Centro Diurno
Centro Diurno per anziani "Cittadella"



L'Epifania al Cittadella porta allegria!
Centro Diurno per anziani "Cittadella"



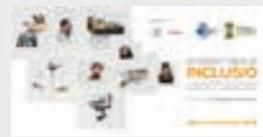
Corso di aggiornamento "L'ascolto musicale"
Asilo Nido "La Tana del Lupo"



Iniziative per le famiglie a Ozzano
Centro per famiglie "L'Abbraccio"



Figli di un tempo che corre e discorre
Laboratorio di Comunità "Laboratorio E20"



INCLUSIO: L'inclusione attraverso l'arte e la cooperazione



La rilevanza del livello municipale delle politiche di conciliazione



Società Dolce al 110° posto su Top Aziende



Il Bilancio Sociale del Consorzio Aldebaran



Un Carnevale a ritmo afro
Strutture di accoglienza "Casa Maria" e "Casa Dunya"



L'arte dell'inclusione raccontata ad Artefiera



La fitoterapia entra in ospedale



Diritti a fior di pelle, le donne senza dimora
Casa del Riposo Notturmo "Madre Teresa di Calcutta"



Cristina adotta Rumba
Comunità alloggio "Casa degli Alberi"



Salute e cooperazione sociale: la sfida del futuro



Un dolce febbraio a Galzignano Terme
Centro Servizi per Anziani "Residenza al Parco"



Racconti dalla furia e dal ritorno
Centro di Accoglienza "Giuseppe Beltrame"



Tra chiacchiere e cuori il febbraio di Parma
Centri Diurni per anziani "Cittadella" e "Parma Centro"



Spazio Gioco a Mondo Creativo Spring



Massimo Mota presidente dell'Alleanza delle Cooperative Italiane di Bologna



A Pieve di Cento il convegno ANT



M'illumino di... Dolce!



Medicina di genere
Centro ambulatoriale di riabilitazione "Spazio Salute"



Festa della donna con musica dal vivo
Centro Diurno per anziani "Cittadella"



Tiro a Segno paraolimpico: pronti per vincere!
Centro ambulatoriale di riabilitazione "Casalino"



Ciclo di incontri "Il caffè delle nonne"

Un anno di attività - News



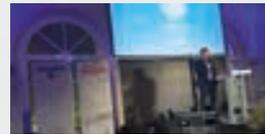
Torta frita in allegria
Centro Diurno per anziani
"Parma Centro"



Giochi in città Pasqua 2018



"Non solo per gioco"
Centri diurni per disabili
"1, 2 e 3"



"Labirinto d'Acque"



13 milioni dalla Regione Emilia Romagna per i centri estivi



Bye Bye City: soggiorni estivi fuori città!



C'ero anch'io. Esperienze di scrittura espressiva
Laboratorio di Comunità
"Laboratorio E20"



Seminario "L'Autismo: ricerca e riabilitazione"
Centro ambulatoriale di riabilitazione "Spazio Salute"



Serate di incontro per genitori a Castel Franco Veneto
Asilo Nido "La Tana del Lupo"



Corso di massaggio infantile
Asilo Nido "La Tana del Lupo"



Bologna Navile: apre La Casa della Salute
Servizio di assistenza domiciliare "Assistiamo"



Rapporto sulla cooperazione Legacoop Emilia Romagna



Dolce Junior, centro estivo 6-14 anni



Novità posti convenzionati e a tariffa calmierata



A Parma si festeggia la Pasqua
Centri Diurni per anziani "Cittadella" e "Parma Centro"



L'Arcivescovo Zuppi incontra la Fortitudo



Quindicesimo compleanno in piena regola
Centro Diurno per anziani "Cittadella"



Società Dolce a Bruxelles con Europa Prossima



Laboratorio Salute: eccellenze per crescere



La Famiglia al centro dei percorsi assistenziali
Centro ambulatoriale di riabilitazione "Spazio Salute"



Serata "Un nuovo PalaDozza, tra passato, presente e futuro"



Spazio Gioco per i piccoli tifosi della Virtus



Seconda edizione del "Festival dell'antropologia"



Bologna incontra Papa Francesco Casa Residenza Anziani "Villa Paola" e Centro Diurno per Anziani "Il Melograno"



Conferenza "Il cervello questo sconosciuto"



Biciclettiamo! Con e per le donne



In bici senza età
Casa Residenza Anziani "Villa Paola"



Scuola. Orizzonte 2028



Exposanita 2018 a Bologna



Le atlete di Sitting Volley a Loiano
Centro ambulatoriale di riabilitazione "Casalino"



Sport e salute come opportunità di inclusione
Centro di Accoglienza "Giuseppe Beltrame"



Accordo di Programma territoriale per l'inclusione scolastica

Un anno di attività - News



Mostra di quadri e disegni a Parma
Centri Diurni per anziani "Cittadella" e "Parma Centro"



Incontro di informazione e prevenzione
Laboratorio di Comunità "Laboratorio E20"



Giochi in città
Estate 2018



Servizio Civile Regionale 2018 - Bologna



Premio Nazionale di Poesia Terra di Virgilio 2018



Inaugurazione di Casa Birba



Il diritto al gioco tra libro e giocattolo



SeraDolceSera 2018, apertura serale straordinaria dei servizi 0-6 anni



Seminario "Perché il piede fa male?"
Centro ambulatoriale di riabilitazione "Spazio Salute"



La vita è uno spettacolo
Centro Servizi per Anziani "Residenza al Parco"



Centri estivi a San Giovanni in Persiceto



Ciclo di incontri sulla pet therapy
Centro Diurno per anziani "Cittadella"



Presentazione del libro "La filanda delle emozioni"
Laboratorio di Comunità "Laboratorio E20"



Strada facendo: L'incredibile viaggio dei giovani migranti



Presentazione progetto "Ali per il futuro"



L'altra faccia della riabilitazione
Centro ambulatoriale di riabilitazione "Spazio Salute"



Spettacolo "Ama e cambia il mondo"
Centro Diurno per anziani "Parma Centro"



Coopstartup Bologna - La cooperazione è un'idea giovane



Concerto di beneficenza del Coro gospel "Voices of Joy"
Hospice "Villa Adalgisa"



Giornata di prevenzione dell'ictus cerebrale



Olimpiadi "Dolcethlon"
Casa Residenza Anziani "Casa degli Etruschi" e Centri Diurni per anziani "Il Melograno" e "Zannini"



Seminario "Educatori e pedagogisti: tra cambiamenti normativi e cultura dei servizi"



Società Dolce su Rai1: La "Vita in Diretta" dei nostri anziani
Casa Residenza Anziani "Villa Paola"



L'integrazione pronta in tavola!
Strutture di accoglienza "Casa Maria" e "Casa Dunya"



Un maggio ricchissimo di iniziative
Strutture di accoglienza "Casa Maria" e "Casa Dunya"



Giornata del Caregiver Familiare
Casa residenza per anziani "Vici Giovannini"



Cerimonia di consegna dei Diplomi MUEC



Responsabilità Sociale e Social Performance Team



Kid's Stand BFC



Seminario "Benefici dell'idrokinesiterapia"



Un'esperienza di pet therapy davvero speciale
Residenza Sanitaria Assistenziale "Casalino"



Al via il progetto "Amiche rughe"
Centro Diurno per anziani "Elena Zannini"

Un anno di attività - News



"Iftar insieme" a Pianoro
Centro Socio Aggregativo
"Enrico Giusti"



Study Tour in Giappone



Festa della Musica ai centri diurni di Parma
Centri Diurni per anziani
"Cittadella" e "Parma Centro"



"Insieme Danzando" al Festival delle Culture
Strutture di accoglienza
"Casa Maria" e "Casa Dunya"



Cena di fine Ramadan
Casa di Accoglienza
Notturna Temporanea di Parma



La casa di cura Toniolo entra in Colibri



Ricordando l'Italia dei diritti
Centro Servizi per Anziani
"Residenza al Parco"



Zero-Sei: a che punto siamo?



Dal Centro diurno alla CRA e ritorno



Una gustosa merenda in giardino
Struttura di accoglienza
"Casa Mila"



"Il cortile 2018", due serate all'insegna del divertimento
Centro Socio Riabilitativo Residenziale "Casa Dolce"



Cena di fine anno alla Palestrina Popolare
Centro di Accoglienza
"Giuseppe Beltrame"



Centro estivo di fine estate a Maranello
6-11 anni



Federazione Regionale dell'Emilia-Romagna



Assemblea Ordinaria dei Soci



A Piccoli Passi per crescere
Nido d'infanzia
"Barbapapà"



Visioni Cooperative Sotto le Stelle del Cinema



Porretta Soul Festival



Festa del buon vicinato al Condominio Pallavicini



Cittadinanzattiva entra a far parte del Comitato di Assistiamo



Una ventata di freschezza al Centro Diurno
Centro Diurno per anziani
"Parma Centro"



La "Danza della vita"
Centro Servizi per Anziani
"Residenza al Parco"



Fortitudo, Academy e Progresso Matteplast per i campioni del futuro



Festa di strada a Pianoro
Centro Socio Aggregativo
"Enrico Giusti"



VII edizione di "Spose del Mondo"
Centro Socio Aggregativo
"Enrico Giusti"



Un premio a Massimo Romeo per il Romeo Trophy



Cento anni e la vita continua
Casa Residenza Anziani
"Roncofreddo"



28esima edizione di EECERA



Un'anguria in compagnia
Centro Diurno per anziani
"Cittadella"



Società Dolce a Farete



Un buon NON compleanno
Residenza Polifunzionale per anziani
"Casa Anna"



Bambinopoli 2018
Nido d'infanzia
"Barbapapà"

Un anno di attività – News



Cervia Summer Camp



Una frizzante giornata a Parma
Centri Diurni per anziani "Cittadella" e "Parma Centro"



Cercasi 15 volontari per Servizio Civile Nazionale 2018



Pensando a Floriana
Nido d'infanzia "Pollicino"



Confartigianato: i giovedì dell'economia



ViVo - Villanova Volley a Loiano
Centro ambulatoriale di riabilitazione "Casalino"



6000 volte Grazie!



Cambiamo strade: Società Dolce per la sicurezza degli anziani



Nona edizione del "Buskers Festival Volontassociate"
Centro Socio Aggregativo "Enrico Giusti"



Riqualificazione urbana, le idee della CISL



Incontro con una delegazione giapponese
Nido d'infanzia "Le Ali di Alice"



Primo progetto di "weekend di autonomia"
Centro ambulatoriale di riabilitazione "Casalino"



La sanità privata, risorsa per il cittadino



Cécile Kyenge per l'integrazione
Struttura di accoglienza "Casa Dunya"



Estate, tempo di "Giochi in città"



Convegno #Conibambini e i progetti per Parma



Festa dei nonni nei Centri Diurni di Parma e Bologna



Violenza di genere e salute mentale nei percorsi migratori



Lunatico Festival 2018



Fare impresa in Texas



Bollate: a Società Dolce, il reparto ospedaliero per subacuti



Datti una mossa con... Dolcethlon!



Un passo dopo l'altro: Società Dolce e lo Sheba Hospice di Tel Aviv insieme per la teleriabilitazione



Un nuovo volto per il sito di Società Dolce
Il Gruppo Società Dolce si presenta



Master per Educatore nell'accoglienza di migranti, richiedenti asilo e rifugiati



La Notte Rossa a Bologna



1° Anniversario di apertura
Centro Servizi per Anziani "Residenza al Parco"



Master Universitario in Economia della Cooperazione



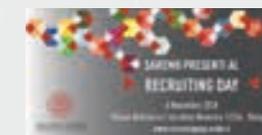
Trasform-azioni al Teatro Monteverdi
"Compagnia degli Anonimi" di Cremona



Nuovo sito per Piazza dei Colori



Pubblicati i Bilanci 2017 di Società Dolce



Società Dolce al Recruiting Day

Un anno di attività – News



Nati per leggere:
un libro per i nuovi nati



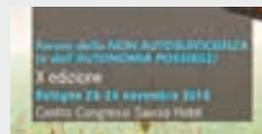
Roberta Francia:
un incontro per
non dimenticare



Settimana europea della
formazione professionale



Erasmus: una porta
per l'Europa
Centro Diurno per Anziani
"Il Melograno"



A Bologna il
Forum della Non Autosuf-
ficienza



I cento anni di Antonio
Residenza Polifunzionale
"Ianus"



Seminario
"La violenza contro le
donne vittime di tratta"



Biennale della
Cooperazione italiana



Novità nei centri bambini e
genitori dell'Unione Reno
Galliera



Liberi di mangiare
a Fico



Porte aperte
a San Biagio



Attestato di avvenuta
revisione per Società
Dolce



Spazio Gioco
e Kids Lab
a Mondo Creativo



Affidamento lavori
di ampliamento
Residenza Sanitaria
Assistenziale "Lorenzo e
Gianna Zirotti"



Disabilità e inclusione:
il tirocinio di Giada
Centro ambulatoriale di
riabilitazione "Spazio
Salute"



Giornata Internazionale
per l'eliminazione della
violenza contro le donne



I numeri di
Consorzio Colibri



Lavora con noi



2... 4... 1... 3... 5 con quanti
sensi?
Centro Socio Aggregativo
"Enrico Giusti"



Memo Remigi in tour
Centro Servizi per Anziani
"Residenza al Parco" e
Centro Polifunzionale per la
terza età, Busto Arsizio



Conquistate nove posizioni
nella Top 500



E' Natale a
Casa degli Etruschi



Capodanno con
Polpette e Crescentine!



**Imparo da lei...
Massaggi da tutto il mondo**
Struttura di accoglienza
"Casa Mila"



Un anello per Gabriella
Centro Diurno per anziani
"Cittadella"



I cento anni di Bianca
Residenza Protetta
"Sant'Anna"



Spettacolo
"La valigia dei sogni"
Centro Diurno per Disabili
"Tam Tam"



Corso gratuito
per OSS a Bologna



Un totem per la qualità
degli sportelli sociali



Incontro sul
calo uditivo a Parma
Centro Diurno per anziani
"Cittadella"



Società Dolce alla
4a edizione del Premio
"Innovatori Responsabili"



Legacoop Bologna
Assemblea dei Delegati
2018

Un anno di attività – News



Hospice di Cremona: dal 1° gennaio la nuova gestione



Stefano Arienti firmail Contagiorni 2019



La memoria "in... azione"!
Centro di Accoglienza "Giuseppe Beltrame"

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.

Gli argomenti scelti per le interviste riguardano i punti di forza e le criticità della cooperazione sociale e, in specifico, di Società Dolce.

Brenno Begani

Presidente Associazione Generale delle Cooperative Italiane

«Noi crediamo sia finita l'epoca della semplice rappresentatività dei corpi intermedi. Vogliamo essere qualcosa di più: un'associazione di rappresentanza ma anche di garanzia per l'istituzione». Brenno Begani, dal 2017 è presidente di Agci, l'Associazione generale delle cooperative italiane, con una missione: stare dalla parte delle vere cooperative, in nome della legalità. Anche con l'aiuto del governo.

Presidente Begani, dal suo osservatorio quale è lo stato di salute del mondo della cooperazione?

«Le nostre cooperative stanno bene, con eccellenze straordinarie, grazie alla capacità di rispondere ai bisogni delle persone, di anticiparli addirittura, proprio perché stiamo in mezzo alla gente».

A questo proposito, quali ritiene siano le sfide dirimenti che la cooperazione dovrà affrontare nel prossimo futuro?

«Dobbiamo rafforzare il capitale relazionale in cui le cooperative sono all'avanguardia. Per questo vanno coniugati l'economia e il profitto, leciti e legittimi, al bene comune. Legare cioè il profitto al welfare. È fondamentale reinvestire una parte del profitto nella 'felicità' delle persone, in un welfare non solo assistenziale ma in grado di assecondare le esigenze di libertà al di fuori del lavoro, dall'asilo nido alla palestra. Far cioè sì che la cooperativa non sia un satellite slegato dal mondo nel quale si vive».

Per quanto riguarda invece il rapporto con la committenza pubblica come giudica le trasformazioni in atto?

«Da parte nostra c'è un forte impegno nei confronti della legalità: le cooperative devono assumere elementi nelle proprie procedure interne che assicurino la legalità. Il secondo dato, che si presenta quotidianamente, è combattere contro un pregiudizio corrente, conseguenza dei casi di malaffare recenti. Noi dobbiamo lavorare con il pubblico, vogliamo coprogettare insieme, non essere semplici erogatori di servizi. Per fare questo bisogna avere le carte in regola. Da parte del pubblico andrebbe

invece affrontata la questione dei ritardi nei pagamenti che finiscono per strozzare l'impresa».

Come sono i rapporti con il governo?

«Con il vicepremier Luigi Di Maio stiamo lavorando sul tema delle false cooperative. C'è un disegno di legge che non ha mai visto la luce che si è impegnato personalmente a portare avanti. Vogliamo una riforma che rafforzi la cooperazione sana e impedisca la proliferazione di coop spurie o false».

Lei quali reputa siano i punti di forza e le criticità della cooperazione sociale?

«Penso che tra le qualità ci siano la partecipazione democratica dei soci al progetto, la mutualità e la solidarietà. Un elemento frenante è invece la scarsa capitalizzazione delle coop, benché con la riforma del terzo settore, e l'impresa sociale, qualcosa è cambiato».

E rispetto a Società Dolce?

«Conosco Pietro Segata da molto tempo, ho visto Società Dolce crescere, non solo come impresa cooperativa ma anche nelle espressioni culturali che la identificano non come azienda ma come laboratorio del fare e del fare bene. Le criticità sono riconducibili a quegli elementi di cui dicevamo sopra: marginalità modeste e una filiera della liquidità che impedisce la crescita ulteriore».



Biografia

Nato a Parma, dove tuttora risiede, Brenno Begani è dal 2017 presidente di A.G.C.I. (Associazione Generale delle Cooperative Italiane). Laureato in giurisprudenza, ha sempre operato nella cooperazione a livello territoriale in Emilia Romagna, con una lunga esperienza nella Presidenza regionale di AGCI. In passato è stato anche Consigliere di amministrazione del Confidi unitario della Cooperazione e cioè Cooperfidi, incarico dal quale si è dimesso dopo l'elezione a presidente di AGCI. È presidente di una cooperativa di servizi.

Qual è il suo libro preferito?

«Si chiama "Rimpianti", (scherza ndr) da quando sono diventato presidente di Agci non riesco più a leggere».

Il prossimo viaggio che farà?

«Vorrei tornare in Sri Lanka e poi non ho mai visitato i lager nazisti, luoghi che almeno una volta nella vita bisognerebbe vedere».

Un suo pregio?

«La determinazione nel conseguire gli obiettivi».

Un difetto?

«Non ho un carattere facile né malleabile. Un po' più di tolleranza aiuterebbe».

Michela Bolondi

Presidente cooperativa sociale Pro.Ges.

Michela Bolondi è alla guida di Proges, che dalla sede di Parma da oltre vent'anni si occupa di servizi alla persona in tutta la penisola. Da sempre attiva nell'ambito del sociale, la sua sfida è coniugare cooperazione e imprenditorialità, scardinando una certa idea di "coop" che non corrisponde alla realtà del Paese.

Presidente Bolondi, dal suo osservatorio quale è lo stato di salute del mondo della cooperazione?

«La cooperazione è sempre stata percepita come un'eccezione, una singolarità, sia nel nostro Paese che in Europa. Sottolineo "percepita" perché in realtà siamo una componente strutturale del tessuto sociale ed economico italiano: la cooperazione rappresenta l'8% del Pil italiano, quella sociale l'1%. Un italiano su otto utilizza i servizi di welfare erogati dalle cooperative sociali. La percezione però è quella di una realtà diversa, separata, con regole sue, non riconducibili a nessuna delle tre categorie classiche della società: lo stato, il mercato e le attività sociali di carattere volontaristico».

E per quanto riguarda il futuro, quali sono gli scenari e le sfide con cui occorre confrontarsi?

«Sotto la spinta di profondi mutamenti demografici, epidemiologici e tecnologici, è in atto un'evoluzione della società. I bisogni delle persone stanno cambiando, così come il sistema del welfare e l'idea stessa di sanità, di assistenza e di educazione. L'obiettivo è migliorare ancora i nostri servizi in un contesto più complesso e competitivo».

E per quanto riguarda il rapporto con la committenza pubblica?

«Da una parte, il nostro Paese è caratterizzato da una costante diminuzione di risorse pubbliche, in particolare per il welfare. Al tempo stesso, con la riforma del terzo settore, abbiamo raggiunto un pieno riconoscimento del nostro valore e della nostra funzione. Dobbiamo cogliere questa opportunità di sviluppo in ambiti un tempo a noi preclusi: soprattutto sanità e istruzione».

Quali reputa siano i punti di forza e le criticità della cooperazione sociale?

«Non credo sia un caso che le definizioni che gli altri danno di noi siano ricalcate su ciò che non siamo: aziende non profit, "organizzazioni non lucrative", e simili.

L'unica parola che ci definisce in positivo è "cooperativa", ma purtroppo ha assunto anche una connotazione ambigua, a tratti persino negativa. Una situazione che ha determinato un certo isolamento e pure una pericolosa autoreferenzialità. Siamo realtà che tendono a fare tutto da sole. Che preferiscono sviluppare al proprio interno le competenze necessarie, le risorse, le reti e le relazioni. Questo modello però sta mutando, in virtù di spinte sia interne sia esterne. È necessario un cambio di paradigma nel modello di sviluppo, meno autoreferenziale e più condiviso con altri attori. Al tempo stesso ci sono ambiti in cui abbiamo maturato competenze che possono essere patrimonio di tutti, da mettere a frutto».

E di Società Dolce?

«Ho conosciuto meglio Società Dolce collaborando ad Ali per il Futuro, un progetto innovativo che mi ha permesso di riscontrare diversi punti di contatto, una sensibilità alla qualità dei servizi e delle relazioni molto simile alla nostra, una voglia di mettersi in discussione e migliorarsi fondamentali per realtà come le nostre, sempre orientate alla creazione del valore sociale».



Biografia

Da marzo del 2018 Michela Bolondi è presidente della cooperativa Proges, di cui ricopriva già dal 2009 l'incarico vicepresidente, e con cui ha iniziato a collaborare nel 1995. Laureata in pedagogia all'Università di Bologna, vanta un'esperienza trentennale nel terzo settore, tra lavoro sul campo e formazione economica. Da maggio 2019 è anche stata eletta vicepresidente di Legacoop Emilia Romagna.

Qual è il suo libro preferito?

«Maurice» di E.M. Forster

Il prossimo viaggio che farà?

«Londra»..

Un suo pregio?

«Condividere con gli altri».

Un difetto?

«Sono perfezionista».

Riccardo Masin

Sindaco Comune di Galzignano Terme

Eletto nella lista Uniti per Galzignano Terme, Riccardo Masin è il primo cittadino della località del padovano che ospita la Residenza al Parco. Un modello per l'assistenza alla terza età ma non solo. «Vorremmo che questo luogo diventasse sempre più un punto di riferimento per tutti i cittadini - afferma - Per non lasciare indietro nessuno».

Sindaco, la cooperazione sociale è sempre più vicina alle amministrazioni comunali nell'offerta di servizi alla comunità. Dal suo osservatorio quale è lo stato di salute del mondo della cooperazione?

«Solitamente le cooperative offrono servizi altamente qualificati e performanti. Si tratta di realtà, soprattutto quando sanno coniugare lo spirito di servizio e l'attenzione all'imprenditorialità, in grado di dare risposte totalmente soddisfacenti sia per le amministrazioni sia per i cittadini».

Il suo Comune che tipo di servizi affida alle cooperative?

«È un ventaglio ampio, andiamo dalle cooperative di tipo B che svolgono attività finalizzate all'inserimento nel mondo del lavoro delle persone svantaggiate cui ci affidiamo, ad esempio, per la cura del verde, alle coop per i servizi alla persona».

E per quanto riguarda il futuro?

«Stiamo pensando di affidarci alle cooperative anche per un progetto di micronido. Tra l'altro è allo studio un piano per creare uno spazio ad hoc all'interno dell'area che ospita la Residenza al Parco. Un progetto che parte dalla prima infanzia ma più in generale vorremmo che questo luogo diventasse un punto di riferimento per i cittadini e per i servizi alla persona a diversi livelli».

Quale è a questo proposito il bilancio della partnership tra Galzignano e Società Dolce?

«La collaborazione con Società Dolce ha avuto inizio dieci anni fa con il grande progetto di

Residenza al Parco, anche se effettivamente siamo entrati in attività tre anni e mezzo fa. La cooperativa si occupa della gestione del personale della residenza e siamo molto soddisfatti. A Società Dolce abbiamo anche affidato di recente la refezione scolastica con un incremento molto positivo nella soddisfazione degli utenti. A dirlo non siamo noi, ma la direzione didattica. Infine ci affiancano nell'organizzazione di manifestazioni folkloristiche ed eventi».

In generale, quali reputa siano i punti di forza e le criticità nell'affidare questi servizi alle cooperative?

«Tra i punti di forza l'elasticità e l'agilità. Rispetto al pubblico e alla burocrazia per cui ogni passaggio deve essere gestito tramite gare e bandi, le cooperative si muovono con maggior flessibilità. Se c'è la necessità di implementare la forza lavoro, inserire personale, per rispondere alle esigenze dei cittadini e del pubblico, sono libere di agire. Tra le debolezze, soprattutto in quelle piccole, ho riscontrato la poca stabilità, l'esposizione a problemi di carattere finanziario».

E di Società Dolce quali pensa siano i punti di forza e le criticità?

«Di Società Dolce ho avuto modo di apprezzare la grande capacità di collaborazione con l'amministrazione non solo per la residenza ma anche per i tanti servizi accessori che ci vengono forniti. La risposta ai bisogni espressi in modo efficiente e rapido è un grande punto a favore. Per questo faccio fatica a trovare criticità; nell'arco dei tre anni e mezzo da cui di fatto collaboriamo insieme, non ne sono emerse».



Biografia

Riccardo Masin, nato a Monselice nel 1974, laureato in Scienze Politiche, ha affiancato all'esperienza professionale in azienda l'impegno politico. Dopo aver ricoperto l'incarico di assessore, dal 2008, è diventato sindaco con la lista Uniti per Galzignano Terme nel 2013. Nel giugno dello scorso anno è stato rieletto con l'80,49 % dei voti.

Qual è il suo libro preferito?

«Il "Piccolo principe"».

Il prossimo viaggio che farà?

«Mi piacerebbe visitare la Scandinavia».

Un suo pregio?

«La schiettezza».

Un difetto?

«Sono più un amministratore che un politico e questo talvolta provoca qualche tensione».

Conclusioni

Bologna, 27/05/2019

**Per il Consiglio di Amministrazione
Pietro Segata, Presidente**



www.grupposocietadolce.it