



bilancio sociale consolidato 2018



la cultura del fare insieme



bilancio sociale consolidato 2018

CAPOGRUPPO: 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

INTRODUZIONE AL BILANCIO SOCIALE CONSOLIDATO	4		
Obiettivi del Bilancio Sociale	4		
Principi di redazione	4		
Nota metodologica	5		
1 IDENTITA' DEL GRUPPO	6		
Identità delle Società facenti parte del Gruppo	6		
- Residenza Parco Colli Soc. Consortile per azioni	6		
- Seneca Srl Impresa Sociale	7		
- San Luca Società Consortile a R.L.	10		
- C.R.C. Casalino Srl	11		
Identità della Capogruppo	12		
Società Dolce - Origini	12		
Valori	13		
Missione	13		
Governance Societaria	14		
Governance Aziendale	15		
Codice Etico	16		
- Comitato Etico	16		
Responsabilità Amministrativa ex D.Lgs. 231/01	17		
- Organismo di Vigilanza	17		
Rating di Legalità	17		
Regolamento per la gestione dei rapporti con le Parti Correlate	18		
Sedi e contatti	18		
Area geografica	20		
- Settori e tipologia dei servizi	20		
- Servizi in numeri	22		
Attività/Utenti	24		
Occupati	26		
Dati numerici della Capogruppo	26		
- Valore della Produzione	27		
- Immobilizzazioni	31		
- Partecipazioni societarie	32		
- Costo del personale	34		
		- Capitale Sociale	36
		- Soci	36
		- Attività di gara	39
		2 PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	43
		Conto economico riclassificato	43
		Determinazione del valore aggiunto	46
		Riparto del valore aggiunto	47
		Giorni medi di incasso e di pagamento	47
		3 RELAZIONE SOCIALE E AMBIENTALE	48
		La dimensione sociale	48
		- Composizione del personale	48
		- Politica delle assunzioni	55
		- Pari opportunità	59
		- Sistemi di remunerazione e incentivazione e il Welfare aziendale	63
		- Attività formative	68
		- Salute e sicurezza	70
		La dimensione ambientale	71
		4 SEZIONE INTEGRATIVA	72
		Customer satisfaction fruitori dei servizi e familiari	72
		Customer satisfaction committenza pubblica	77
		Un anno di attività - News	78

Introduzione al Bilancio Sociale Consolidato

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 Consolidato cerchiamo di condividere quello che siamo e di far comprendere meglio come operiamo, offrendo a tutti gli stakeholder un quadro complessivo delle performance e degli obiettivi di miglioramento che le società facenti parte del Gruppo si impegnano 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 Consolidato 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 Società Dolce. 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 del Gruppo. È essenziale però che tali peculiarità osservino, nel manifestarsi, criteri espliciti, condivisi e ricorrenti. La qualità del processo di redazione del Bilancio Sociale 2017 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 del Gruppo, in cui si delinea il profilo societario e aziendale delle società facenti parte del Gruppo e si fornisce un quadro dell'organizzazione del Gruppo.

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

Relazione sociale, sezione dedicata in modo specifico alla rendicontazione dei dati e degli avvenimenti sociali. Attraverso l'utilizzo di rappresentazioni grafiche si dà conto dell'organizzazione del lavoro e dell'occupazione, del mutualismo e della partecipazione societaria, della gestione dei servizi e dei clienti (committenti e fruitori dei servizi).

Il Bilancio Sociale Consolidato viene pubblicato on line sul sito della Cooperativa Capogruppo 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 pdf dal sito www.societadolce.it

Le informazioni contenute in questo documento sono tutte riferite alle società facenti parte del Gruppo e riguardano l'anno di gestione chiuso al 31 Dicembre 2018.

Identità del Gruppo

Il Bilancio Sociale Consolidato trae origine dal bilancio sociale della Cooperativa Sociale Società Dolce Soc. Coop. (Capogruppo) e dai dati delle società nelle quali la Capogruppo detiene direttamente la quota di controllo del capitale, ovvero Residenza Parco Colli Soc. Cons. per azioni, Seneca Srl Impresa Sociale, San Luca Soc. Cons. a r.l. e C.R.C. Casalino Srl. Il Gruppo si identifica essenzialmente con COOPERATIVA SOCIALE SOCIETA' DOLCE SOCIETA' COOPERATIVA considerato che le controllate svolgono attività strumentali alla prima.

Identità delle Società facenti parte del Gruppo

In questa sede si vuole evidenziare l'oggetto dell'attività delle controllate e la strumentalità delle medesime rispetto all'attività esercitata da COOPERATIVA SOCIALE SOCIETA' DOLCE SOCIETA' COOPERATIVA, nonché le prospettive delle iniziative che passano per le medesime controllate.

RESIDENZA PARCO COLLI SOC. CONSORTILE PER AZIONI:

Denominazione: Residenza Parco Colli Società Consortile per Azioni

Sede Legale: Via Cristina da Pizzano 5 - 40133 Bologna

Indirizzo PEC: residenzaparcolli@pec.it

Numero REA: BO - 487941

Codice Fiscale - Partita Iva: 03052241209

Data atto di costituzione: 27/07/2010

Capitale Sociale: Euro 1.500.000,00

Composizione Capitale Sociale: Cooperativa Sociale Società Dolce Soc. Coop.: Euro 942.000,00 (62,8%), Carpe Diem Coop. Sociale: Euro 105.000,00 (7%), Codess Sociale Soc. Coop. Sociale: Euro 1.500,00 (0,1%), Idealservice Soc. Coop.: Euro 1.500,00 (0,1%), Costruzioni Sacramati S.p.A.: Euro 1.500,00 (0,1%) e Servizi Integrati di Mario Sacramati: Euro 448.500,00 (29,9%).

Amministratori: Marco Sacramati (Presidente), Pietro Segata (Amministratore Delegato), Moira D'Agostino Amoroso, Luca Omodei, Natascia Piscopo, Luca Moscatiello e Mario Sacramati (Consiglieri).

Collegio Sindacale: Roberto Maria Pasquali (Presidente), Alessio Baracco e Raffaello Pietrasanta (Sindaci Effettivi), Nazzarena De Pauli e Samanta Garagnani (Sindaci Supplenti).

Società costituita nel 2010 per la realizzazione dei lavori in concessione di progettazione, costruzione e annessa gestione unitaria, con relativa manutenzione ordinaria e straordinaria, di un Centro Servizi Anziani per anziani non autosufficienti (ex RSA) localizzato nel Comune di Galzignano Terme. Nel corso dell'esercizio 2018 il valore di carico della partecipazione è aumentato in virtù dell'erogazione di nuovi contributi consortili. L'esercizio 2018 si chiude con una perdita di Euro 1.657.335 per via dell'inizio dell'attività a pieno regime, mentre l'esercizio 2017 si era chiuso con una perdita di Euro 720.853. Il risultato è in linea con il nuovo Piano Economico Finanziario che preveda una perdita contenuta per il 2019 e utili crescenti a partire dal 2020. A seguito dell'aumento dei costi di costruzione, a fronte di richieste di lavorazioni aggiuntive, e in virtù di nuovi accordi intercorsi tra il Consorzio e il Comune, è stato rielaborato e aggiornato il Piano Economico Finanziario che prevede un allungamento della concessione di 5 anni e l'utilizzo dell'Ex Preventorio per 99 anni a far data dalla firma dell'accordo. La Residenza al Parco è stata avviata in data 16 ottobre 2017 dopo un lungo iter di predisposizione e invio della documentazione richiesta dalla normativa regionale. Fin dall'avvio del servizio l'ingresso dei nuovi ospiti è avvenuto con un ritmo costante e continuo e ciò ha consentito di saturare il primo piano già nel corso dell'estate 2018 e quindi di aprire il secondo piano nel corso dell'autunno arrivando alla fine dell'anno a raggiungere la saturazione del primo piano e buona parte di uno dei due nuclei del secondo piano. Nel corso del mese di ottobre si sono succeduti una serie di incontri con l'AULSS6 finalizzati al convenzionamento della struttura con la Regione Veneto; l'atto è stato quindi sottoscritto e reso efficace dal giorno 1 novembre 2018 rendendo così possibile l'accogliamento di ospiti in possesso dell'impegnativa di residenzialità.

Numero dipendenti: 0

Numero Utenti: 77

SENECA SRL IMPRESA SOCIALE:

Denominazione: Seneca SRL Impresa Sociale

Sede Legale: Piazza dei Martiri 8 - 40121 Bologna

Indirizzo PEC: pec@pec.senecabo.it

Numero REA: BO - 385213

Codice Fiscale 92019430377

Partita Iva: 04202110377

Data iscrizione: 22/02/2017

Capitale Sociale: Euro 50.000,00

Composizione Capitale Sociale: Cooperativa Sociale Società Dolce Soc. Coop.: Euro 35.500,00 (71%), Pro.Ges. Soc. Coop.: Euro 10.000 (20%), Lunazzurra Coop. Soc.: Euro 2.500,00 (5%), Coop. Soc. Biricci: Euro 500,00 (1%), Iris Cooperativa Sociale Onlus: Euro 500,00 (1%), General Servizi Soc. Coop.: Euro 500,00 (1%) e Farmacia Cooperativa di Bologna Soc. Coop.: Euro 500,00 (1%).

Amministratori: Marco Giardini (Presidente), Pietro Ravagli e Caterina Segata (Consiglieri).
CCNL di riferimento: Formazione Professionale

Con Assemblea Straordinaria di trasformazione eterogenea atipica del 9 Novembre 2016, dall'Associazione non riconosciuta nasce la società Seneca SRL con la qualifica di "impresa sociale" a norma del D.lg. 24 Marzo 2006, n. 155 (recante "Disciplina dell'impresa sociale, a norma della legge 13 Giugno 2005, n. 118") e successive modifiche - integrazioni. Tale normativa è stata poi abrogata dal D.Lgs del 3 Luglio 2017, n. 112, recante la "Revisione della disciplina in materia di impresa sociale", a norma dell'articolo 2, comma 2, lettera c) della legge n. 106 del 6 Giugno 2016, entrato in vigore il 20 Luglio 2017. La trasformazione è stata attuata con lo scopo di portare avanti e potenziare i propri progetti nella nuova veste di società di capitali che permette di accedere più facilmente a forme di finanziamento di terzi. La trasformazione, seppur eterogenea sotto il profilo procedurale, è omogenea sotto quello sostanziale (essendo l'ente d'arrivo una società a responsabilità limitata "impresa sociale" priva di scopo di lucro), e non comporta distrazione, dalle originarie finalità, di fondi o valori creati con contributi di terzi o in virtù di particolari regimi fiscali d'agevolazione. La "nuova" società non ha scopo di lucro, ma esercita attività diretta a realizzare finalità d'interesse generale (prevalentemente nel settore dell'istruzione e della formazione professionale) attraverso l'esercizio, in via stabile e principale, di attività economiche organizzate alla produzione e allo scambio di servizi d'utilità sociale. Il nuovo statuto prevede espressamente il divieto di distribuzione degli utili, d'avanzi di gestione e di proventi dell'attività sociale, che saranno destinati a riserva indivisibile. La trasformazione ha avuto effetto il 18 Gennaio 2017, decorsi 60 gg dall'iscrizione al Registro Imprese della suindicata delibera, verificata la mancata opposizione dei creditori sociali. Questo è pertanto il secondo esercizio della società Seneca SRL Impresa sociale. Si rammenta che le rettifiche di trasformazione, nonostante gli effetti giuridici si siano prodotti a partire dall'esercizio 2017, nel rispetto della prudenza e della rappresentazione veritiera e corretta, sono state considerate nelle valutazioni, già nell'esercizio precedente, sulla base della perizia allegata alla delibera di trasformazione. Conformemente ai principi OIC, le rettifiche da trasformazione in questio-

ne sono state apportate con contropartita diretta il Patrimonio Netto e, avendo segno negativo, allocate in diminuzione delle riserve in conto capitale versate nel frattempo dal nuovo socio. Nell'esercizio 2018 la società, in linea con le aspettative, ha incrementato l'offerta formativa, con un incremento dei ricavi di circa Euro 113.000, impiegando maggiori risorse lavorative sia in forza di contratti di lavoro dipendente che di lavoro autonomo. Il Bilancio 2018 si è chiuso con un utile di Euro 3.808, mentre il Bilancio 2017 si era chiuso con un utile di Euro 476.

Seneca SRL Impresa Sociale è un soggetto senza fini di lucro attivo nel settore della formazione professionale professionalizzante che opera prevalentemente in Emilia-Romagna. Nato nel 1988 come Associazione su iniziativa di un gruppo di persone che volevano creare per favorire il collegamento tra scuola e mondo del lavoro, nel 2017 si è trasformato in Impresa Sociale grazie al contributo di altre imprese sociali che operano nell'ambito del welfare e offre oggi ai cittadini, ai lavoratori e alle aziende, opportunità legate alla formazione e allo sviluppo delle risorse umane. Seneca in particolare è impegnato in attività di ricerca e analisi dei fabbisogni, nell'orientamento e nel counseling individuale. Più in generale, mira a essere un luogo di ascolto, un punto di riferimento per i bisogni e le aspettative delle persone, nonché un soggetto attivo nella costruzione di reti tra i diversi attori del sistema formativo, educativo e del lavoro in particolare nell'ambito del welfare. Ogni attività è svolta sulla base della convinzione che tramite la formazione sia possibile contribuire alla crescita professionale, economica, sociale e culturale delle persone e dell'intera collettività. Nel 2018 Seneca ha avviato una nuova fase, caratterizzata da novità organizzative, operative e sul piano della gestione. Attualmente, pur caratterizzandosi ancora per essere una struttura relativamente piccola e flessibile, sta sperimentando un percorso di sviluppo e consolidamento anche in un'ottica di ulteriore crescita e miglioramento. Gli accreditamenti principali di Seneca sono: - Regione Emilia-Romagna per Apprendistato, Formazione Continua e Perm, Formazione Superiore, Utenze Speciali; - Fondi Interprofessionali: Fon.Coop (Accreditamento Nazionale), FormaTemp, Fondimpresa, Forte, Fonarcom, Fonditalia e Fonter; - Ente Bilaterale EBIGEN per l'erogazione delle formazione sulla Sicurezza; - GLOBAL INPUT per la valutazione e misurazione delle competenze linguistiche.

I principali servizi offerti da Seneca sono:

- Erogazione di formazione finalizzata all'ottenimento di una qualifica professionale
- Erogazione di formazione all'interno di specifici cataloghi dedicati a privati ed imprese
- Progettazione strategica della formazione in azienda
- Progettazione, erogazione e rendicontazione delle attività formative legate ai finanziamenti pubblici e privati

- Consulenza per l'ottenimento delle agevolazioni legate alle diverse forme di inserimento lavorativo
- Formazione inerente alla Salute e Sicurezza dei lavoratori
- Accompagnamento alla creazione di piani di welfare aziendale
- Supporto nella gestione delle risorse umane

Nell'ambito delle attività sopra elencate si evidenziano i principali numeri delle attività avviate nel 2018 rispetto alle qualifiche professionali: OSS 1000 ore (n. 6 edizioni); OSS 300 ore (n. 6 edizioni), Tecnico Esperto nella gestione di Servizi (n. 2 edizioni); Animatore Sociale (n. 1 edizione) e Agente e Rappresentante di Commercio (n. 2 edizioni).

Nell'ambito dei corsi sulla sicurezza sono state erogati i seguenti corsi: Formazione generale dei lavoratori; Formazione specifica lavoratori (Rischio basso); Formazione specifica lavoratori (Rischio medio); Formazione specifica lavoratori (Rischio alto); Aggiornamento lavoratori; Prevenzione incendi (Rischio basso); Prevenzione incendi (Rischio medio); Prevenzione incendi (Rischio elevato); Aggiornamenti prevenzione incendi (basso, medio, elevato); Primo soccorso Az. Gruppi B-C; Aggiornamento Primo soccorso Az. Gruppi B-C; Formazione RIs e Aggiornamento RIs.

La composizione dei ricavi delle vendite e prestazioni per tipologia nell'anno 2018 è risultata essere la seguente:

- Ricavi per attività formative: Euro 756.317 (87,3%)
- Ricavi per attività non formative (consulenza sicurezze): Euro 22.198 (2,55%)
- Ricavi per tirocini: Euro 12.050 (1,39%)
- Ricavi per utilizzo aule: Euro 25.095 (2,89%)
- Ricavi per finanziamenti attività formative: Euro 44.562 (5,14%)
- Ricavi per formazione e-learning: Euro 6.340 (0,73%)

Totale Ricavi: Euro 866.562 (100,00%)

N. dipendenti: 6

SAN LUCA SOCIETA' CONSORTILE A R.L.:

Denominazione: San Luca Società Consortile a R.L.
Sede Legale: Via Dell'Indipendenza 54 - 40121 Bologna
Indirizzo PEC: sanlucaconsortile@legalmail.it
Numero REA: BO - 495312
Codice Fiscale - Partita Iva: 03141761209

Data atto di costituzione: 19/07/2011

Capitale Sociale: Euro 535.724,89

Composizione Capitale Sociale: Cooperativa Sociale Società Dolce Soc. Coop.: Euro 357.149,93 (66,67%) e L'Operosa Società Cooperativa a R.L.: Euro 178.574,96 (33,33%)

Amministratori: Pietro Segata (Amministratore Unico)

N. dipendenti: 0

Società costituita nel 2011 per la progettazione, costruzione, gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria di iniziative di costruzione e/o gestione di strutture socio-assistenziali e sanitarie. Il Bilancio 2018 si chiude con una perdita di Euro 8.515, mentre quello 2017 si era chiuso con un utile di Euro 9.131. La società al momento è inattiva, in questa fase infatti non sta svolgendo le attività consortili che le sono più proprie, nell'attesa di individuare, insieme ai soci consorziati, la ripresa delle stesse in funzione dello sviluppo di nuovi progetti e iniziative che sono attualmente in corso di valutazione.

C.R.C. CASALINO SRL:

Denominazione: C.R.C. Casalino Srl

Sede Legale: Via Sabbioni 57, Loiano (BO)

Numero REA: BO - 512883

Codice Fiscale - Partita Iva: 03356741201

Settore di attività prevalente (ATECO) 682002

Capitale Sociale: Euro 20.000 i. v.

Composizione Capitale Sociale: Cooperativa Sociale Società Dolce Soc. Coop.: Euro 20.000 (100%)

Amministratori: Pietro Segata (Amministratore Unico)

N. dipendenti: 0

In data 9 Luglio 2018 la Capogruppo ha acquistato il restante 50% delle quote e la partecipazione è diventata pertanto di controllo e non più di collegamento. L'esercizio di riferimento del bilancio è stato caratterizzato dal proseguimento dell'affitto dell'unica azienda di proprietà per l'esercizio dell'attività medico-sanitaria-ambulatoriale di medicina fisica e riabilitazione sotto la ditta "CENTRO RIABILITAZIONE AL CAMMINO CASALINO" e dell'attività di Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) nella struttura socio sanitaria sita nel Comune di Loiano (Bo), con scadenza prevista al 31/12/2018, con facoltà di rinnovo tacito ed automatico di dodici mesi, salvo recesso di una delle parti con preavviso di sei mesi. Il Bilancio 2018 si è chiuso con una perdita di Euro 228.278, mentre quello 2017 si era chiuso con una perdita di Euro 416.652.

Identità della Capogruppo

Denominazione Capogruppo: **COOPERATIVA SOCIALE SOCIETÀ DOLCE SOCIETÀ COOPERATIVA**

Forma giuridica: **SOCIETÀ 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 sia sempre assicurato 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.

Mission

• Mutualità

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

• Centralità del Cliente

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

• Responsabilità Sociale

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

Governance Societaria

ORGANI DI GOVERNO E CONTROLLO

Assemblea dei Soci

Consiglio di Amministrazione

Collegio Sindacale

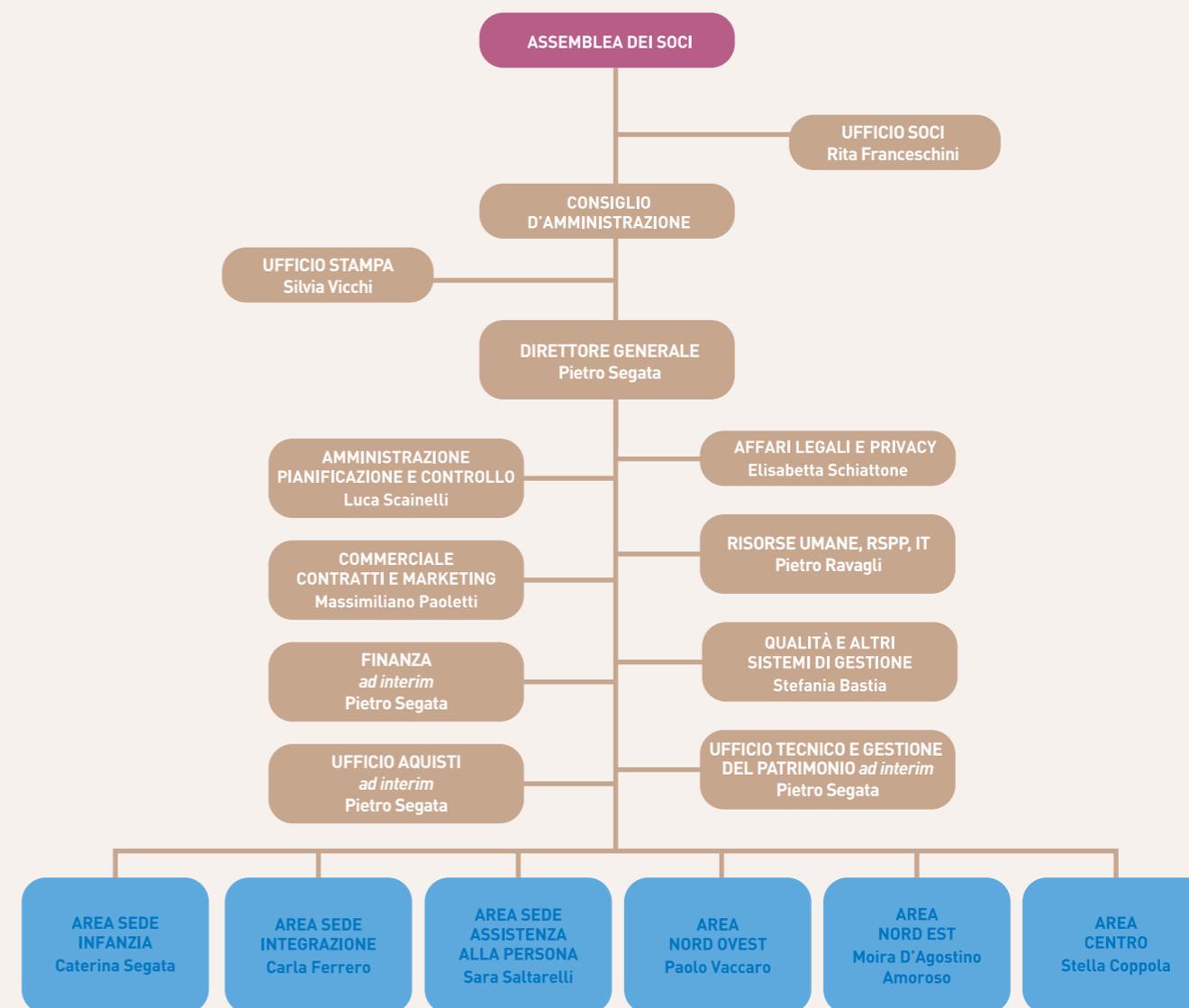
Consiglio di Amministrazione

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

Collegio Sindacale

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

Governance Aziendale



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.

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
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

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

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

Il 28 Gennaio 2013 il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo 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.

Sedi e contatti*

COOPERATIVA SOCIETA' DOLCE	Email	Telefono	Fax
Sede Legale e Amministrativa 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)	infoareanordest@societadolce.it	tel. 049 9131816	fax 049 9131482
RESIDENZA PARCO COLLI SOC. CONSORTILE PER AZIONI			
Sede Legale Via Cristina da Pizzano 5 - 40133 Bologna		tel. 049 9131816	fax 049 9131482
Sede amministrativa Via Cengolina, n° 2° - 35030 Galzignano (PD)			
SENECA SRL IMPRESA SOCIALE			
Sede Legale e amministrativa Piazza dei Martiri 8 - 40121 Bologna	info@senecabo.it	tel. 051 255004	fax 051 0566885
SAN LUCA SOCIETA' CONSORTILE A R.L.			
Sede Legale Via Dell'Indipendenza 54 - 40121 Bologna			
Sede amministrativa Via Cristina da Pizzano, n° 6 - 40133 Bologna	info@societadolce.it	tel. 051 6441211	fax 051 6441212
C.RC. CASALINO SRL			
Sede Legale Via Sabbioni 57- 40050 Loiano (BO)	segreteriaircrcasalino@societadolce.it	tel. 051 928092	
Sede amministrativa Via Cristina da Pizzano, n° 6	info@societadolce.it	tel. 051 6441211	fax 051 6441212

*Aggiornato al 27 Maggio 2019

Area geografica

Le regioni in cui opera il Gruppo sono: Emilia Romagna, Lombardia, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Toscana e Lazio.

Settori e tipologia dei servizi

Infanzia	Anziani	Minori
Disabilità	Fragilità	Servizi sanitari

Servizi Infanzia

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

Servizi Anziani

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

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 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

Servizi Sanitari

Centro Ambulatoriale di Riabilitazione	Servizi domiciliari
Servizi residenziali	Hospice

Altri servizi

Servizio di trasporto e accompagnamento	Sportello Sociale	Formazione e Sviluppo risorse umane
---	-------------------	-------------------------------------

I Servizi in numeri*

1

IDENTITÀ DEL GRUPPO
Settori e tipologia di 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

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 N. Minori N. Adulti N. Utenti	1.354
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 N. Disabili N. Minori N. Adulti	2.259 127 246 3
Servizi residenziali		
10. Disabili - Centri socio-riabilitativi e gruppi appartamento	N. Disabili	135
11. Anziani - Strutture socio-assistenziali e socio-sanitarie	N. Anziani	1.844
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	1.411
45. Altro: accoglienza migranti	N. Utenti	462

*Dati aggiornati al 31/12/2018

Occupati

+7,2% occupati nel 2018

Il Gruppo ha incrementato il numero dei propri occupati raggiungendo le 3.479 unità al 31 Dicembre 2018 (di cui 3.473 in capo alla Capogruppo e 6 in capo a Seneca S.r.l.).

Così suddivisi per genere:

Donne	3.006
Uomini	473

Seneca si avvale inoltre di 98 docenti ed esaminatori liberi professionisti (71 Donne e 27 Uomini) che sono coordinati dai suoi dipendenti.

Le Società C.R.C. Casalino Srl e San Luca Cosortile a r.l. non hanno dipendenti.

Dati numerici della Capogruppo

Si evidenziano sinteticamente alcuni valori e indici relativi ai risultati della Capogruppo Società Dolce Società Cooperativa.

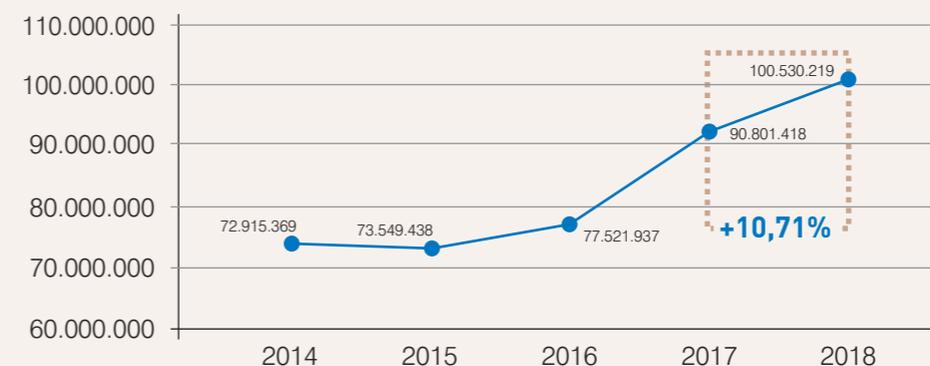
Valore della Produzione

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).

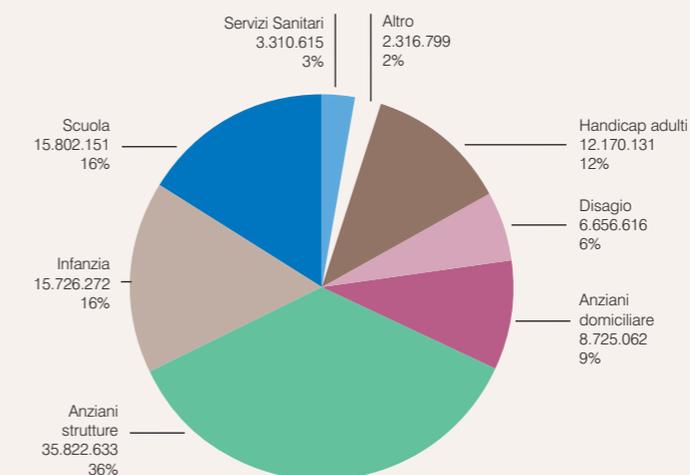
Le valutazioni e le previsioni, già espresse compiutamente nella Relazione sulla Gestione 2018, non potevano ricomprendere un'ulteriore crescita straordinaria del Valore della

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

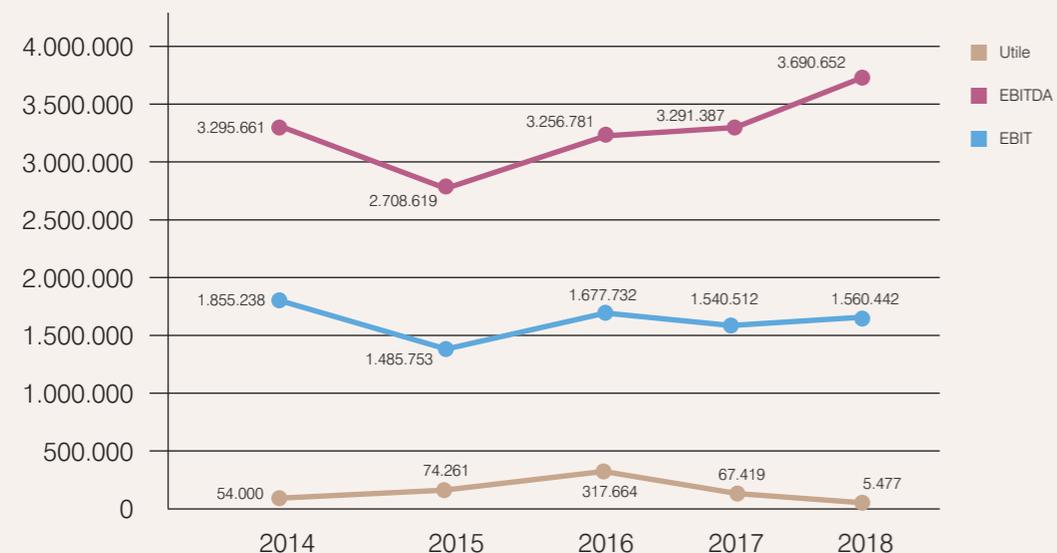


Valore della Produzione per settore



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.

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).



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 esercizio 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

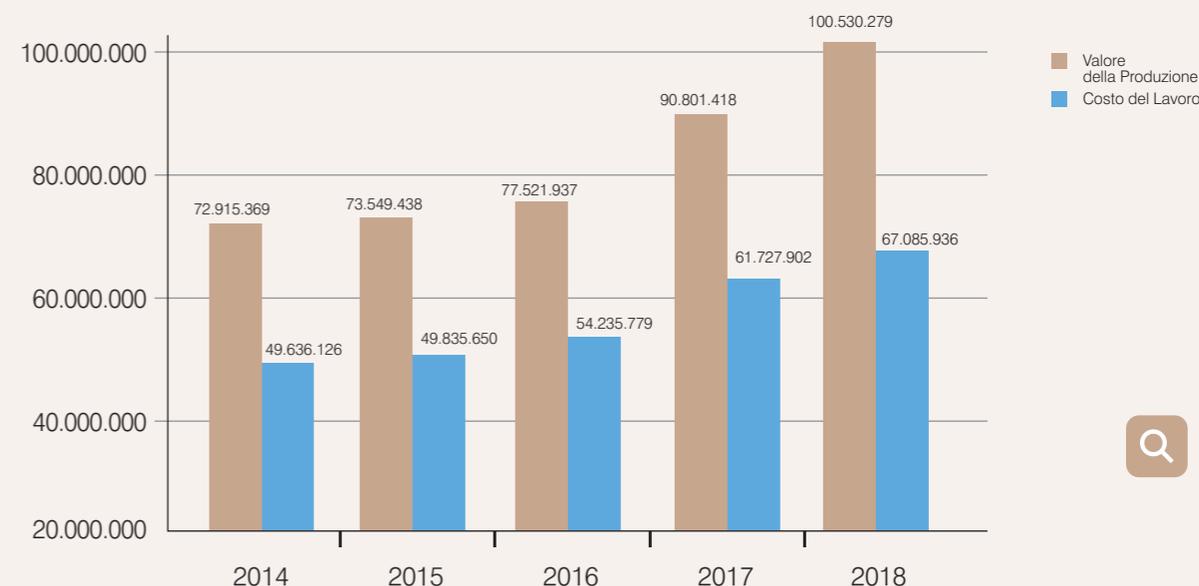
DENOMINAZIONE	Città, se in Italia, o Stato estero	Codice fiscale (per imprese italiane)	Capitale in euro	Utile (Perdita) ultimo esercizio	Patrimonio netto in euro	Quota posseduta in euro	Quota posseduta in %	Valore a bilancio o corrispondente credito
Consorzio Indaco Soc. Coop. Sociale	Bologna	03043241201	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

Costo del personale

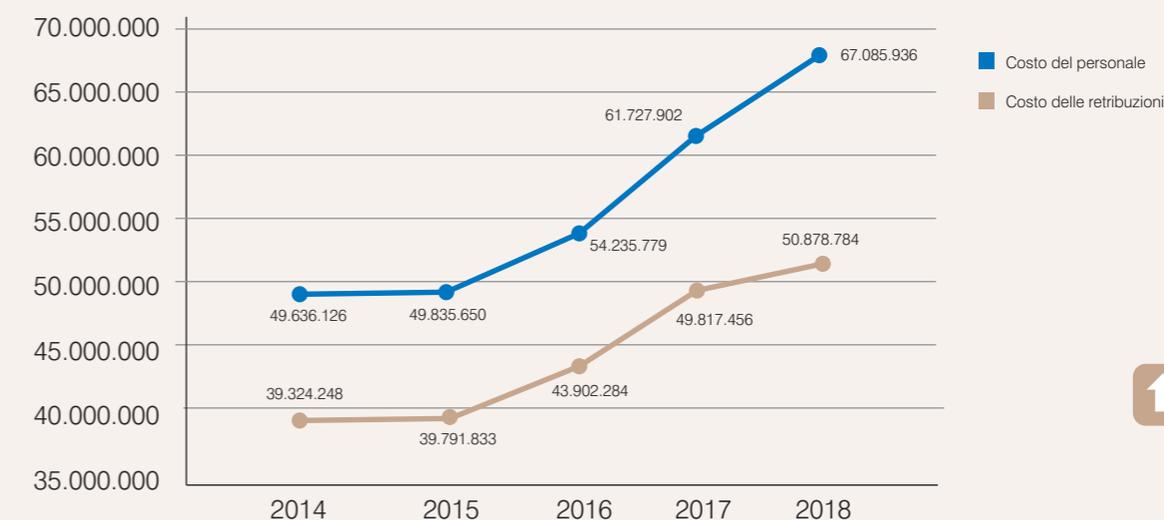
Il costo per lavoro subordinato corrisponde al 66,73% del valore della produzione.

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

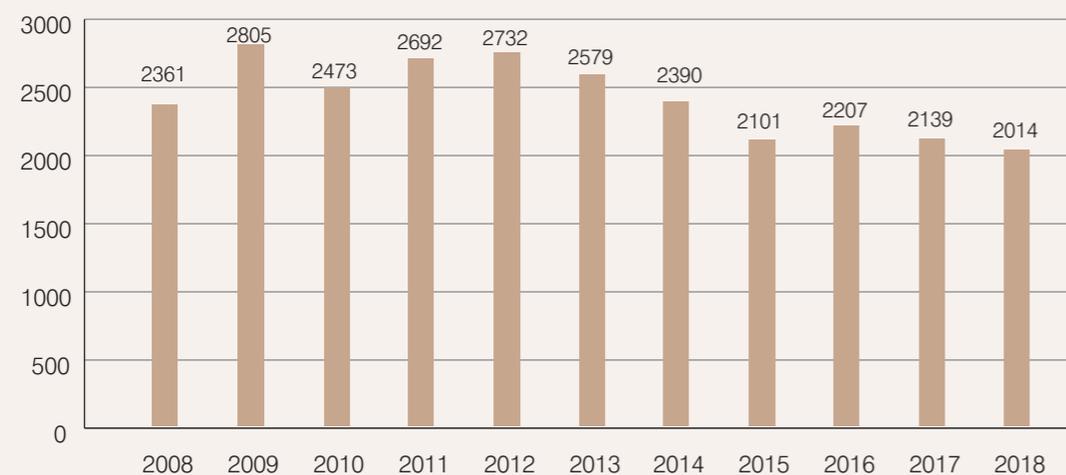
Al 31 Dicembre 2018 il Capitale Sociale sottoscritto è pari ad Euro 2.868.729.

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 dissociazioni	n. 142
n. dissociazioni di Soci Operatori	n. 94
n. dissociazioni 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

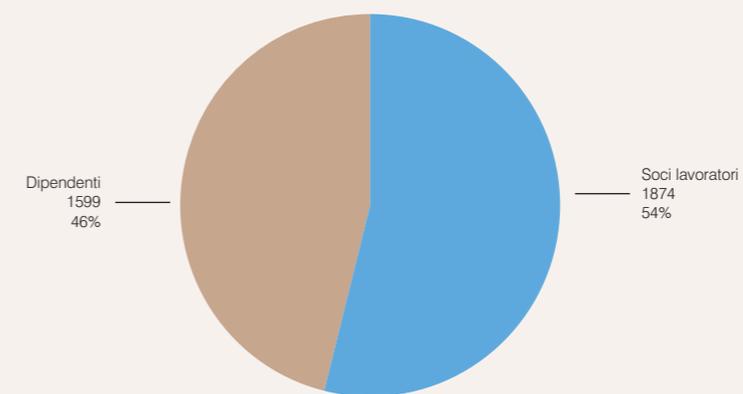
L'Assemblea Straordinaria dei Soci, tenutasi in data 25 marzo 2019, ha introdotto la figura del Socio Sovventore delegando il Consiglio di Amministrazione ad istituire un Fondo, con un tetto massimo di Euro 1,5 milioni. Potranno essere Soci Sovventori della Cooperativa le Lavoratrici e i Lavoratori in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

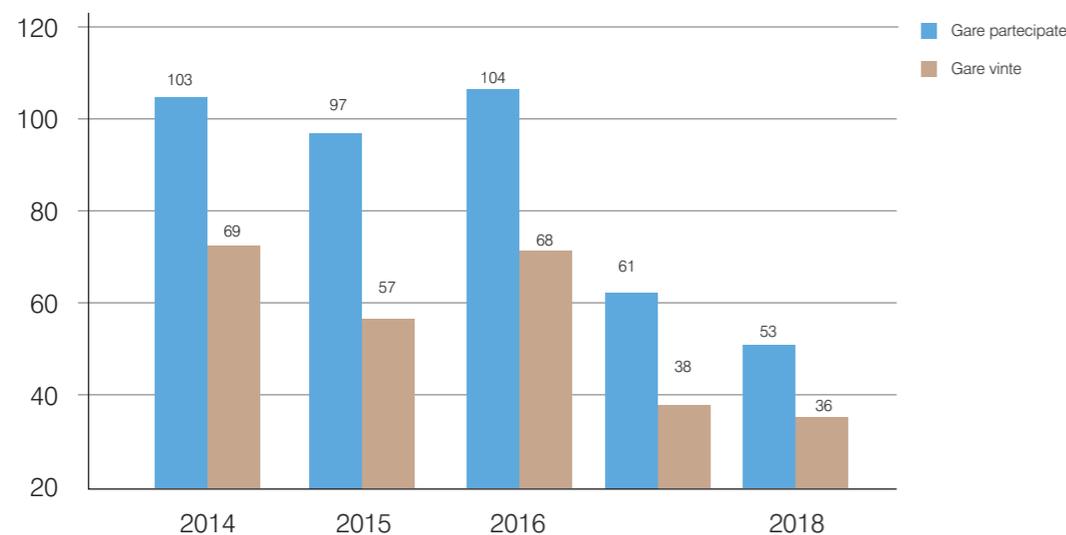
Rapporto Soci/Dipendenti



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

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 Monterenzio 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 Infermieristici 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.

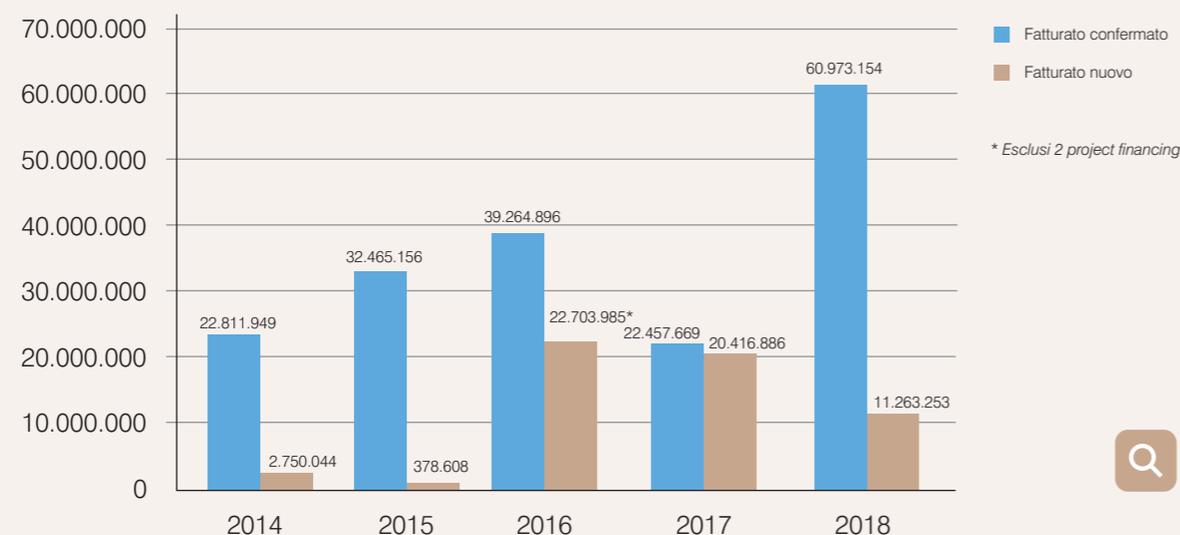
Tramite questa tipologia di procedura la Cooperativa si è aggiudicata il "Diritto di superficie per la realizzazione di Case Residenze per Anziani non autosufficienti" nel Comune di Modena e la "Concessione per la gestione dei Centri Diurni per Disabili e della Comunità Socio-Sanitaria per persone con 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



Produzione e distribuzione del valore aggiunto

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.
VALORE DELLA PRODUZIONE	100.376.122	100,00%
- Consumi di materie prime	2.501.635	2,49%
- Spese Generali	26.310.723	26,21%
VALORE AGGIUNTO	71.563.764	71,30%
- Altri Ricavi	1.634.817	1,63%
- Costi del Personale	67.287.050	67,03%
- Accantonamenti	17.228	0,02%
MARGINE OPERATIVO LORDO	2.624.669	2,61%
- Ammortamenti e Svalutazioni	2.553.767	2,54%
RISULTATO OPERATIVO CARATTERISTICO (Margine operativo netto)	70.902	0,07%

Conto Economico Riclassificato

Riclassificazione per margini

	31/12/2018	% su Valore della prod.
+ Altri Ricavi	1.634.817	1,63%
- Oneri Diversi di gestione	1.956.742	1,95%
REDDITO ANTE GESTIONE FINANZIARIA	-251.023	-0,25%
+ Proventi Finanziari	173.407	0,17%
+ Utili e Perdite su cambi		0,00%
RISULTATO OPERATIVO (Margine corrente ante oneri finanziari)	-77.616	-0,08%
+ Oneri Finanziari	-1.635.452	-1,63%
REDDITO ANTE RETTIFICHE DI ATTIVITÀ E PASSIVITÀ FINANZIARIE	-1.713.068	-1,71%
+ Rettifiche di valore di attività e passività finanziarie	11.488	0,01%
+ Quota ex area straordinaria	0	0,00%
REDDITO ANTE IMPOSTE	-1.701.580	-1,70%
-Imposte sul reddito dell'esercizio	(141.635)	-0,14%
REDDITO NETTO	-1.559.945	-1,55%

Il Bilancio Consolidato 2018 registra una perdita d'esercizio pari ad Euro 1.559.945, di cui Euro 940.693 di pertinenza del Gruppo ed Euro 619.252 di pertinenza di Terzi. Tale risultato negativo, ampiamente previsto, è da ricondursi al fatto che la società controllata Residenza Parco Colli Scpa sconta il suo primo vero anno di attività, chiudendo l'Esercizio 2018 con un Valore della Produzione pari ad Euro 1.797.055 e realizzando una perdita di Euro 1.657.335.

Si tratta di una perdita da start up, prevista dal Piano Economico Finanziario. Il volume d'affari previsto per la società controllata Residenza Parco Colli Scpa porterà a una perdita contenuta per l'Esercizio 2019, mentre sono previsti utili crescenti a partire dal 2020, con conseguenti effetti favorevoli sui Bilanci Consolidati futuri.

Per la Cooperativa Capogruppo, invece, 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%).

Determinazione del valore aggiunto

	31/12/2018
A) Valore della produzione	100.376.122
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni	98.741.305
2. Altri ricavi e proventi	1.634.817
B) Costi intermedi della produzione	30.786.328
3. Consumo di materie	2.501.635
4. Costi per servizi	22.673.948
5. Costi per godimento beni di terzi	3.636.775
6. Accantonamenti per rischi	17.228
7. Oneri diversi di gestione	1.956.742
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	69.589.794
C) Componenti accessori e straordinari	184.895
8. Saldo gestione accessoria	173.407
9. Saldo componenti straordinari	11.488
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	69.774.689
Ammortamenti	2.553.767
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	67.220.922

Riparto del valore aggiunto

	31/12/2018
A) REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	67.287.050
Personale soci	40.839.644
Personale dipendente non soci	26.447.406
B) REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMM.	-141.635
Imposte	-141.635
C) REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO	1.635.452
Oneri finanziari	1.635.452
D) REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI RISCHIO	-
Utili distribuiti	-
E) REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA	-1.559.945
+/- Riserve	-1.559.945
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	67.220.922

La remunerazione del personale è la voce più importante e quantitativamente più significativa del riparto del valore aggiunto. I lavoratori della Cooperativa Capogruppo 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 della Cooperativa Capogruppo, 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

In maniera sintetica si evidenziano i dati più significativi riguardanti la Capogruppo:

- 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

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 del rapporto di lavoro

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%
	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

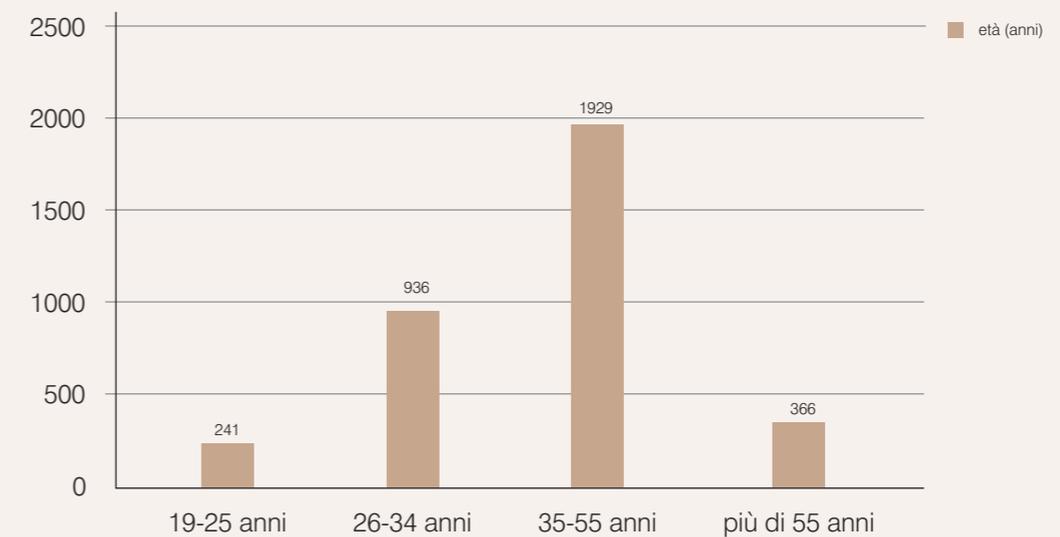
Profili professionali

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	88
n. contratti apprendistato	11
n. attivazione procedura di rimedio lavoro infantile	0

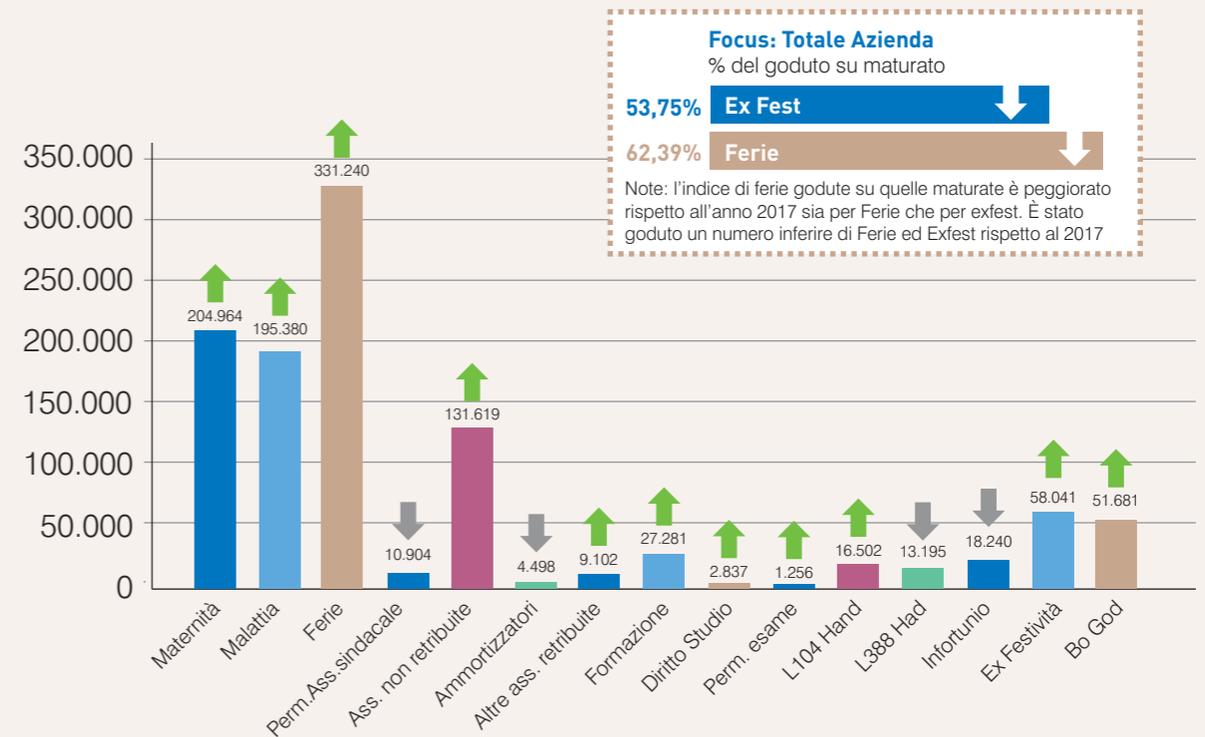
Dati sull'assenteismo

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 operatori 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

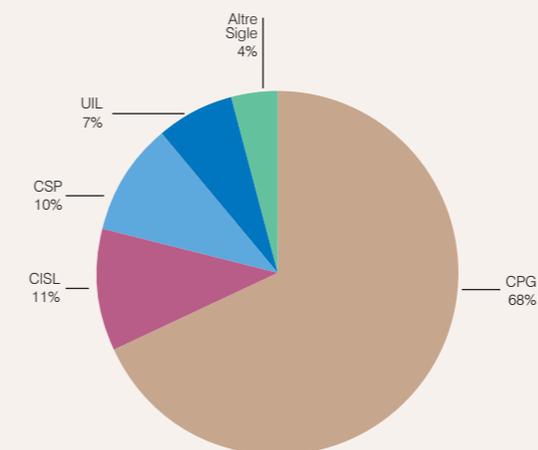


Multe e sanzioni

Descrizione	Unità	Dati 2018	Dati 2017	Dati 2016
Contestazioni avviate	N°	273	238	195
Contestazioni 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.

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

Pari opportunità

INDICATORE	DATI 2018
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

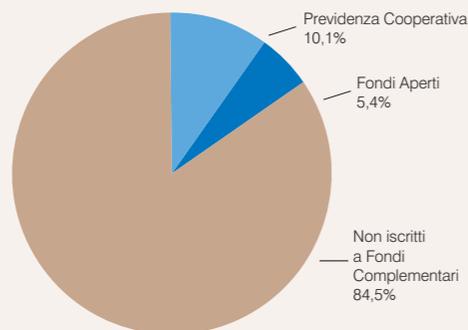
INDICATORE	DATI 2018
Costo del personale	euro 67.085.936
% costo del personale sul valore aggiunto lordo	95%
% costo del personale sul valore della produzione	67%
n. ore lavorate	3.973.506
n. ore retribuite	4.937.665
Ore maternità/paternità a carico azienda	96.522
Valore complessivo dei benefit aziendali (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 suoi 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

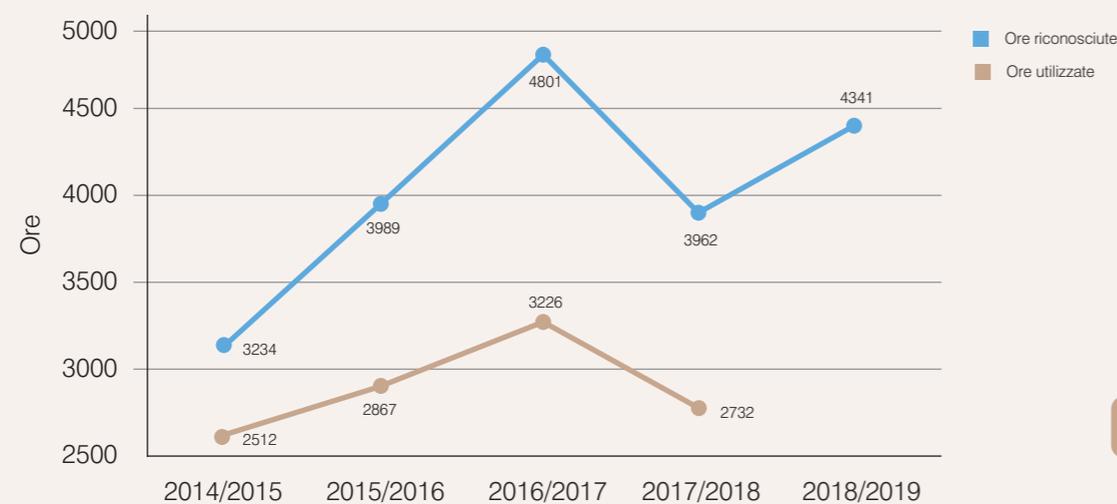
In Europa le proiezioni demografiche mostrano un marcato aumento dell'età avanzate entro il 2050. Il tasso di dipendenza in relazione all'età (rapporto tra il n. di persone oltre i 65 anni e il n. di persone tra i 20 e i 64 anni) passerà dall'odierno 26% al 56% del 2050. Questo potrebbe portare ad un 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.

Nel corso del 2018 in ambito di Sorveglianza Sanitaria sono state eseguite 1506 visite, 1370

Salute e sicurezza

INDICATORI	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 2017. Le non idoneità parziali riscontrate nel 2018 sono state 121 su un totale di 287. 320 sono stati i neo assunti che hanno svolto la prima formazione obbligatoria sulla sicurezza, 414 quelli che hanno effettuato il corso di aggiornamento, 50 il primo soccorso, 175 l'aggiorn-

amento sul primo soccorso, 90 l'antincendio e 254 l'aggiornamento sull'antincendio. 89 le prove di evacuazione eseguite. 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 idoneità 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

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.

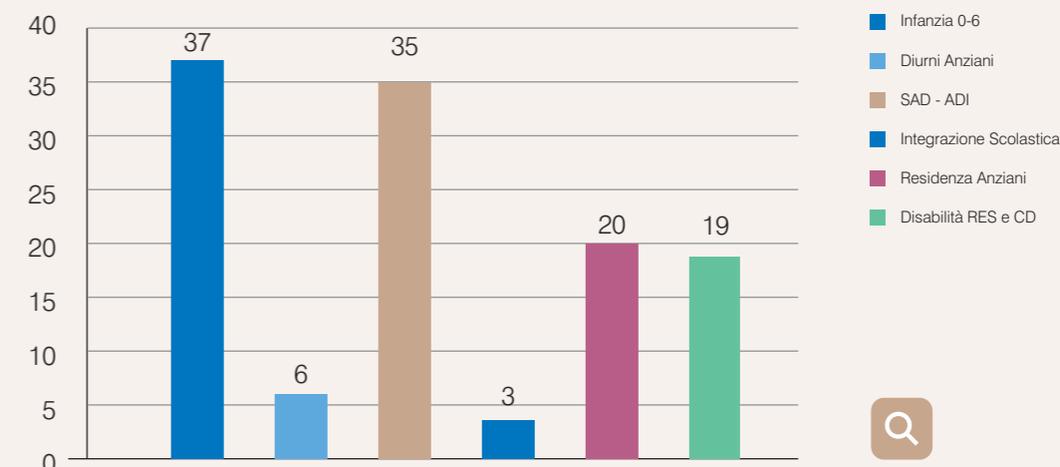
Tale misurazione, attuata per rilevare il livello di efficienza ed efficacia in un'ottica di costante miglioramento delle prestazioni, ha coinvolto i fruitori e/o i loro familiari su qualità del servizio, punti di forza e criticità, raccolta di suggerimenti per futuri servizi.

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

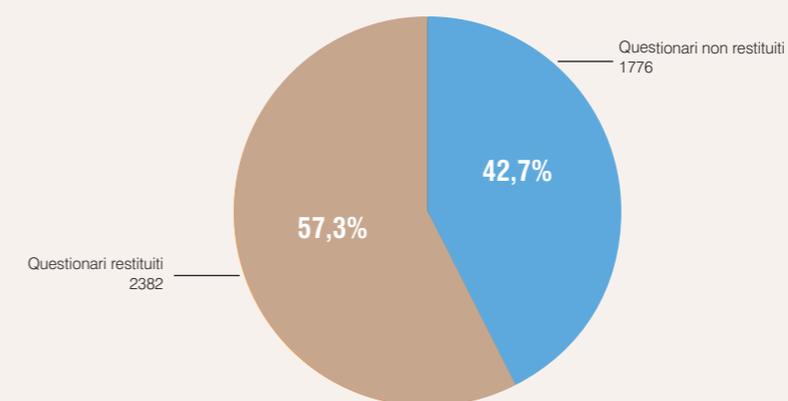
ANNO DI RILEVAZIONE	SERVIZI COINVOLTI	QUESTIONARI SOMMINISTRATI	QUESTIONARI COMPILATI	TASSO DI RESTITUZIONE
2016	90	3.663	2.232	61%
2017	102	4.099	2.423	59%
2018	120	4.158	2.382	57%

Numero servizi

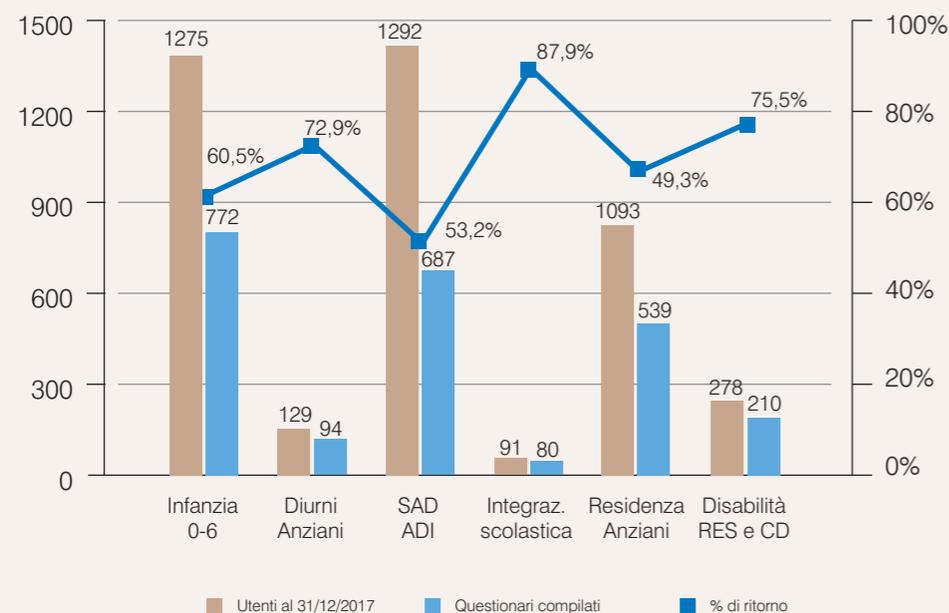


14 Servizi presentano una redemption superiore al 90% (di cui 9 al 100%); Redemption bassa (al di sotto del 40%) solo in 17 servizi

Partecipanti



Tipologia di Questionario

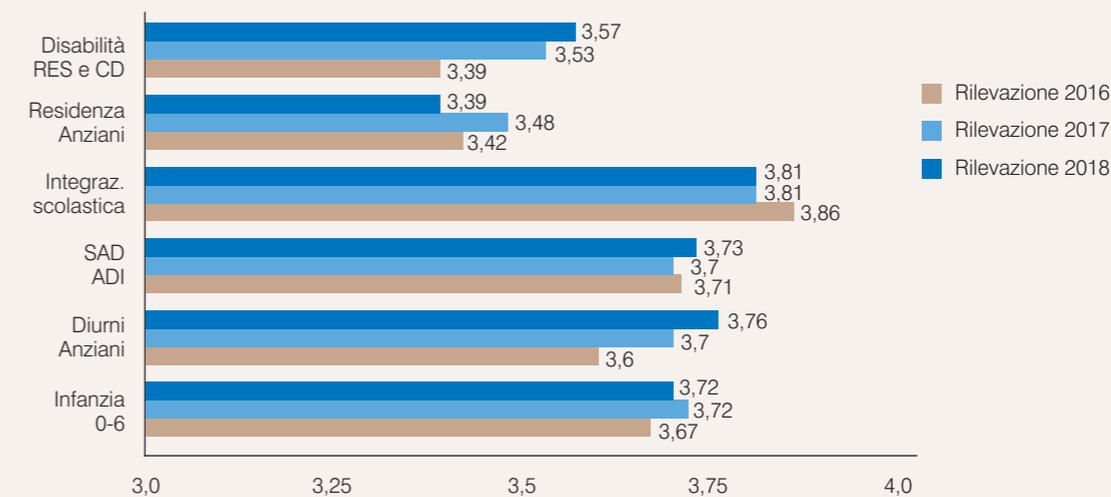


Ogni domanda prevede un'indicazione di qualità percepita su una scala compresa tra 1 (basso, di insoddisfazione) e 4 (alto, di grande soddisfazione).

“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

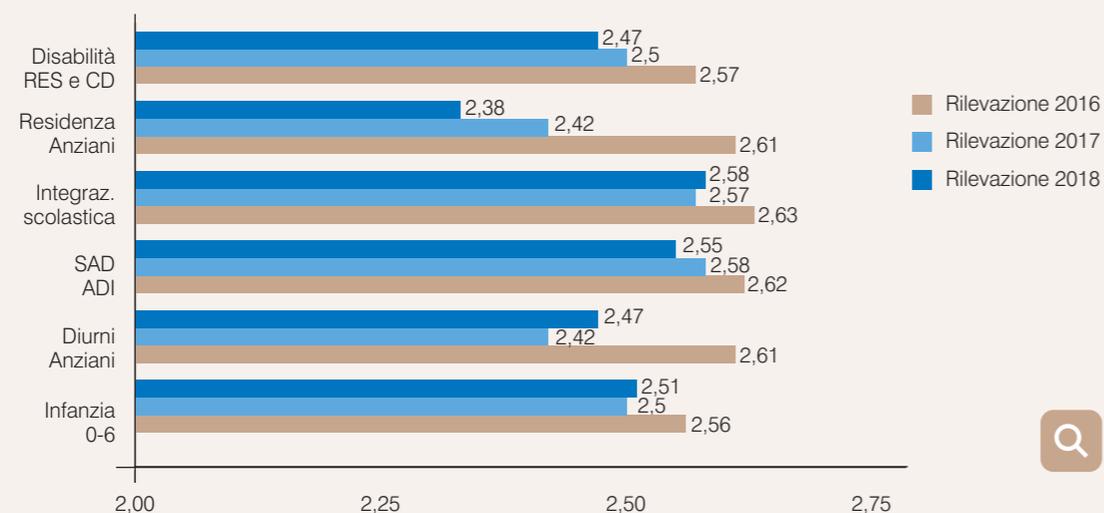


“Rispetto alle aspettative iniziali, complessivamente la sua opinione del servizio è:”

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



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:

- 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.

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"



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



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



Conferenza "Il cervello questo sconosciuto"



Giochi in città Pasqua 2018



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



Società Dolce a Bruxelles con Europa Prossima



Biciclettiamo! Con e per le donne



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



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



Laboratorio Salute: eccellenze per crescere



In bici senza età
Casa Residenza Anziani "Villa Paola"



"Labirinto d'Acque"



Rapporto sulla cooperazione
Legacoop Emilia Romagna



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



Scuola. Orizzonte 2028



13 milioni dalla Regione Emilia Romagna per i centri estivi



Dolce Junior, centro estivo 6-14 anni



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



Exposanita 2018 a Bologna



Bye Bye City: soggiorni estivi fuori città!



Novità posti convenzionati e a tariffa calmierata



Spazio Gioco per i piccoli tifosi della Virtus



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



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



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



Seconda edizione del "Festival dell'antropologia"



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



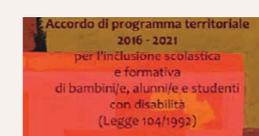
Seminario "L'Autismo: ricerca e riabilitazione"
Centro ambulatoriale di riabilitazione "Spazio Salute"



L'Arcivescovo Zuppi incontra la Fortitudo



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



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



Visioni Cooperative
Sotto le Stelle del
Cinema



Porretta Soul Festival



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"



Festa del buon
vicinato al Condominio
Pallavicini



Cittadinanzattiva entra
a far parte del Comitato
di Assistiamo



Cena di fine Ramadan
Casa di Accoglienza
Notturna Temporanea
di Parma



La casa di cura Toniolo
entra in Colibrì



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



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



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



Zero-Sei: a che punto
siamo?



Fortitudo, Academy e
Progresso Matteiplast
per i campioni del
futuro



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



Dal Centro diurno alla
CRA e ritorno



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



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



Un premio a Massimo
Romeo per il Romeo
Trophy



"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"



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



28esima edizione
di EECERA



Centro estivo di
fine estate a Maranello
6-11 anni



Federazione Regionale
dell'Emilia-Romagna



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



Società Dolce a Farette



Assemblea Ordinaria
dei Soci



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



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 Volontassiate"
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



Novità nei centri bambini e genitori dell'Unione Reno Galliera



I numeri di Consorzio Colibri



Un anello per Gabriella
Centro Diurno per anziani "Cittadella"



Roberta Francia:
un incontro per non dimenticare



Liberi di mangiare
a Fico



Lavora con noi



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



Settimana europea della formazione professionale



Porte aperte
a San Biagio



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



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



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



Attestato di avvenuta revisione per Società Dolce



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



Corso gratuito per OSS a Bologna



A Bologna il Forum della Non Autosufficienza



Spazio Gioco e Kids Lab
a Mondo Creativo



Conquistate nove posizioni nella Top 500



Un totem per la qualità degli sportelli sociali



I cento anni di Antonio
Residenza Polifunzionale "Ianus"



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



E' Natale a Casa degli Etruschi



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



Seminario "La violenza contro le donne vittime di tratta"



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



Capodanno con Polpette e Crescentine!



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



Biennale della Cooperazione italiana



Giornata Internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne



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



Legacoop Bologna Assemblée dei Delegati 2018

Un anno di attività – News



Hospice di Cremona: dal
1° gennaio la nuova
gestione



Stefano Arienti firmail
Contagiorni 2019

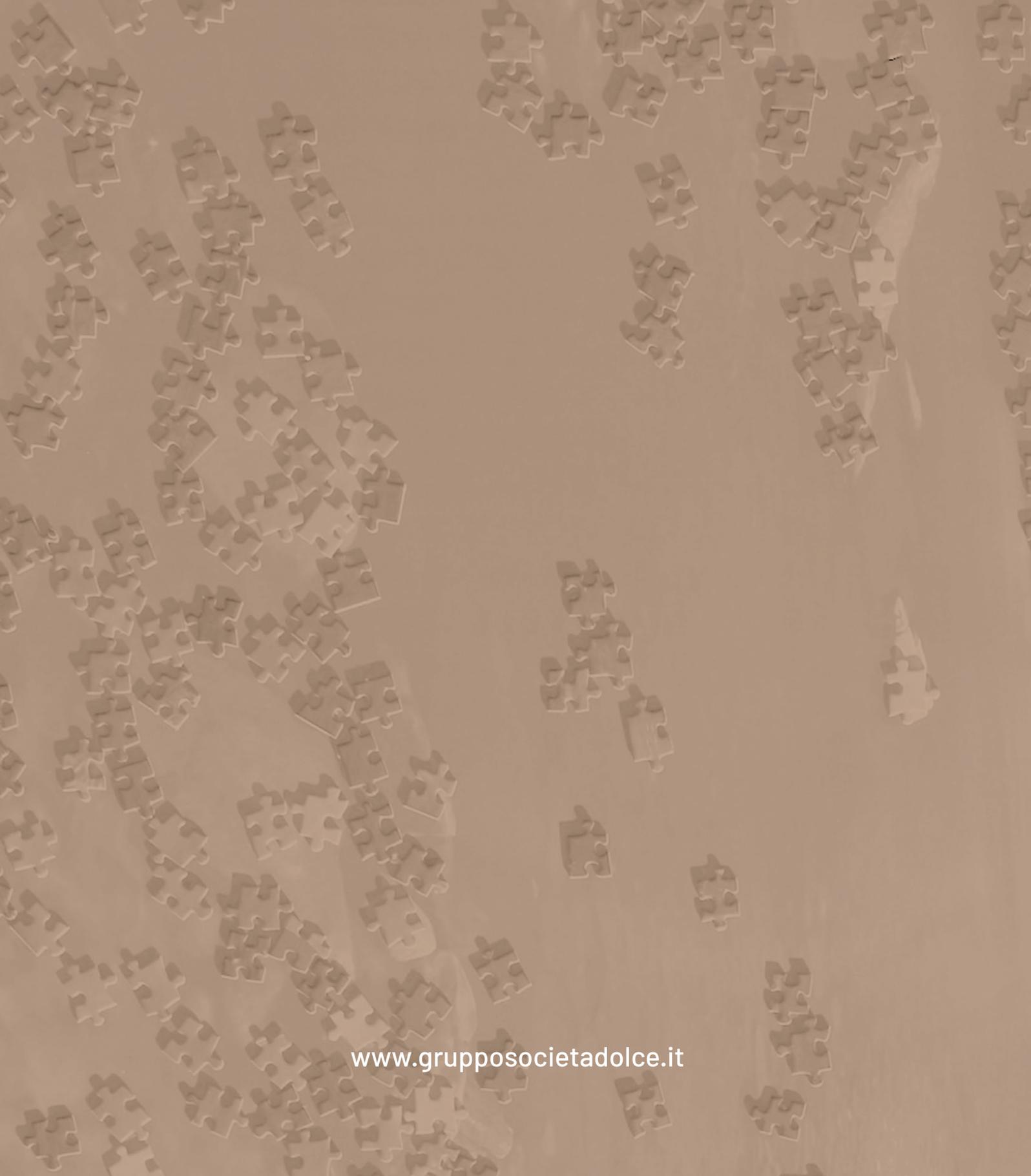


La memoria "in... azione"!
Centro di Accoglienza
"Giuseppe Beltrame"

Conclusioni

Bologna, 27/05/2019

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



www.grupposocietadolce.it