



bilancio sociale del 2011



la cultura del fare insieme

COOPERATIVA SOCIALE SOCIETÀ DOLCE SOCIETÀ COOPERATIVA

Sede Legale: VIA CRISTINA DA PIZZANO, 5 BOLOGNA (BO)

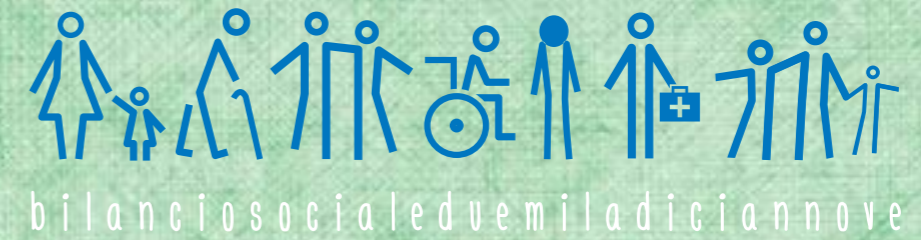
Iscritta al Registro Imprese di: BOLOGNA

C.F. e numero iscrizione: 03772490375

Iscritta al R.E.A. di BOLOGNA n. 315404

Capitale Sociale sottoscritto Euro 2.393.248 versato per (Euro 2.364.375)

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



la cultura del fare insieme

INTRODUZIONE AL BILANCIO SOCIALE	4		
Obiettivi del Bilancio Sociale	6	Stakeholder	43
Principi di redazione	6	Sistemi di gestione e modelli organizzativi	44
Nota metodologica	7		
1 IDENTITA' DELLA COOPERATIVA	8	2 PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	46
Identità	10	Conto Economico Riclassificato	49
Società Dolce - Origini	10	Determinazione del valore aggiunto	51
Valori	11	Riparto del valore aggiunto	52
Missione	12	Giorni medi di incasso e di pagamento	52
Territori	12		
Aree di produzione	12	3 RELAZIONE SOCIALE E AMBIENTALE	54
Settori e tipologia dei servizi	13	La dimensione sociale	56
- I Servizi in numeri	14	- Composizione del personale	57
Attività/Utenti	16	- La politica delle assunzioni	69
Sedi e contatti	19	- Pari opportunità	75
Codice Etico	20	- I sistemi di remunerazione e incentivazione e il Welfare aziendale	78
Responsabilità Amministrativa ex D.Lgs. 231/01	22	- Attività formative	83
Rating di Legalità	23	- Salute e sicurezza	85
Regolamento per la gestione dei rapporti con le Parti Correlate	23	La dimensione ambientale	86
Governance Societaria	24		
Governance Aziendale	25	4 SEZIONE INTEGRATIVA	88
Valore della Produzione	26	Customer satisfaction fruitori dei servizi e familiari	90
Immobilizzazioni	30	Customer satisfaction committenza pubblica e parti interessate	91
Partecipazioni societarie	31	News - Eventi e novità dal mondo Dolce	92
Costo del personale	34	Interviste agli Stakeholder	103
Capitale Sociale	36		
Attività di gara	39		

INTRODUZIONE

Obiettivi del Bilancio Sociale
Principi di redazione
Nota metodologica

@.introduzione



FATTURATO

VALORE DELLA PRODUZIONE

104 milioni di euro

INCREMENTO RISULTATO RISPETTO AL 2018 +3,8%

UTILE +414.384

Obiettivi del Bilancio Sociale

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

Attraverso il Bilancio Sociale cerchiamo di condividere quello che siamo e di far comprendere meglio come operiamo, offrendo a tutti gli stakeholder un quadro complessivo delle performances e degli obiettivi di miglioramento che Società Dolce si impegna a perseguire, della qualità dell'attività svolta e della declinazione del nostro sistema di valori nelle scelte strategiche, nei comportamenti gestionali e nei loro effetti/risultati.

Il Bilancio Sociale accoglie alcune informazioni e dati riguardanti il sistema di gestione della responsabilità sociale e le politiche adottate per il rispetto dei requisiti dello Standard SA8000:2014. Nel corso del 2019 l'Ente di Certificazione C.I.S.E., a seguito di due visite di sorveglianza, ha certificato per il terzo anno consecutivo la conformità della adozione dello Standard Internazionale Social Accountability 8000:2014 (SA8000) da parte della Cooperativa. Un impegno importante, che garantisce il rispetto dei requisiti dello Standard di riferimento e delle convenzioni internazionali in materia di tutela di diritti umani e dei lavoratori.

Principi di redazione

L'articolo 9, comma 2 del Decreto Legislativo n. 112 del 2017 ha stabilito che il contenuto del Bilancio Sociale sarà definito da un successivo decreto predisposto dal Ministro del lavoro e delle politiche sociali, sentiti la Camera di regia (art. 97, CTs) e il costituendo Consiglio nazionale del Terzo settore. Tale decreto è stato emanato in data 4/07/2019 e avrà effetto a partire dall'approvazione del bilancio chiuso al 31/12/2020.

Il Bilancio Sociale è quindi redatto e depositato secondo le linee guida di cui al decreto 24 Gennaio 2008 del Ministro della solidarietà sociale.

I principi di redazione del Bilancio Sociale fanno riferimento alla sfera dell'etica, alla dottrina giuridica e alla prassi della professione contabile. In particolare ai principi e ai valori condivisi di etica pubblica ed economica e, per quanto attiene al campo del diritto, alla Costituzione e alla legislazione vigente, nazionale e comunitaria, e ai principi fondamentali dei diritti dell'uomo (Carta dei Diritti dell'ONU). Infine, per quanto riguarda gli aspetti più professionali o procedurali, ai principi contabili nazionali e internazionali.

Il Bilancio Sociale deve presentare le informazioni in modo tale che ciascun lettore del documento le possa giudicare adeguatamente secondo il proprio punto di vista, sia per agevolare un maggiore confronto, sia per mantenere una corretta e trasparente relazione con ogni stakeholder legittimamente interessato all'attività dell'azienda. È essenziale però che tali peculiarità osservino, nel manifestarsi, criteri espliciti, condivisi e ricorrenti. La qualità del processo di redazione del Bilancio Sociale 2019 e delle informazioni in esso contenute è garantita dal rispetto dei principi definiti dallo Standard Principi di Redazione del Bilancio Sociale - GBS 2013, che è assunto come Standard di riferimento.

Nota metodologica

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

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

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

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

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

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

Per ciascun requisito dello Standard SA8000:2014 è stata condotta, nelle sezioni opportune, un'analisi complessiva, che tenga principalmente conto dell'approccio adottato nella fase di costruzione del sistema di gestione della responsabilità sociale.

Il Bilancio Sociale viene pubblicato on line sul sito della Cooperativa.

Per tutte le occasioni di comunicazione esterna che lo richiedano, il documento è disponibile sia in versione a stampa che su CD; può essere inoltre stampato dal pubblico esterno scaricando il file BilancioSociale.pdf dal sito www.societadolce.it

Le informazioni contenute in questo documento sono tutte riferite a Società Dolce Società Cooperativa e riguardano l'anno di gestione chiuso al 31 Dicembre 2019.

I dati riferiti all'anno del bilancio sono esposti a confronto con almeno i due esercizi precedenti e nella maggior parte dei casi sono evidenziati gli scostamenti annuali.

IDENTITÀ DELLA COOPERATIVA

Identità
Società Dolce - Origini
Valori
Missione
Territori
Aree di produzione
Settori e tipologia dei servizi
- I Servizi in numeri
Attività/Utenti
Sedi e contatti
Codice Etico
Responsabilità Amministrativa ex D.Lgs. 231/01
Rating di Legalità

Regolamento per la gestione dei rapporti con le Parti Correlate
Governance Societaria
Governance Aziendale
Valore della Produzione
Immobilizzazioni
Partecipazioni societarie
Costo del personale
Capitale Sociale
Attività di gara
Stakeholder
Sistemi di gestione e modelli organizzativi



UTENTI PER SETTORE

1. identità della cooperativa

INFANZIA n. 3.060
ANZIANI n. 4.069
MINORI n. 14.121
DISABILITÀ n. 5.063
FRAGILITÀ n. 8.658
SERVIZI SANITARI n. 2.712

SPORTELLI SOCIALI n. 16.646 accessi

Identità

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

Forma giuridica: **SOCIETA' COOPERATIVA**

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

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

Capisaldi del sistema cooperativo sono i principi di mutualità, solidarietà, democrazia.

Le società cooperative sono società dedite alla produzione di beni o servizi, per le quali lo scopo comune non è il profitto, ma quello mutualistico, che consiste, a seconda del tipo di cooperativa, nell'assicurare ai soci il lavoro o beni di consumo o servizi, a condizioni migliori di quelle che otterrebbero dal libero mercato.

Le cooperative sono caratterizzate dal voto capitarario 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 capitarario, 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 supera-

mento e l'eliminazione delle barriere architettoniche. Giocarono sull'idea di una *Società Dolce*, una società in cui tutti noi avremmo auspicato di vivere, in quanto modello di Comunità dove non ci sono differenze, dove non ci sono contrasti, dove c'è eguaglianza, equità e solidarietà.

Questi sono ancora i valori che persegue Società Dolce.

Questo è motivo per cui non ha mai cambiato il suo nome, nonostante varie sollecitazioni.

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

Valori

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

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

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

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

Missione

- **Mutualità**

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

- **Centralità del Cliente**

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

- **Responsabilità Sociale**

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

Territori

Regioni in cui opera la Cooperativa*:

- Emilia Romagna

- Lombardia

- Veneto

- Lazio

* Nel corso del 2019 la Cooperativa ha terminato di svolgere i propri servizi nella regione Friuli Venezia Giulia, a seguito della cessione del Ramo d'Azienda Friuli Venezia Giulia (FVG).

Aree di Produzione

- Area Infanzia e Servizi educativi

- Area Integrazione Assistenza e Servizi Sanitari

- Area Nord-Ovest

- Area Centro

Settori e tipologia dei servizi

- Infanzia

- Minori

- Anziani

- Disabilità

- Psichiatria

- Fragilità

- Servizi sanitari

I Servizi in numeri*

TIPOLOGIA SERVIZIO	n. SERVIZI
INFANZIA	
Nidi d'Infanzia	n. 51
Scuole dell'Infanzia	n. 6
S.I./S.E.T.	n. 13
<i>(Centri Bambini e Genitori, Centri famiglie, Centri Giochi, Spazio Bambino)</i>	
Ludoteche	n. 2
Servizi sperimentali	n. 2
MINORI	
Centri socio educativi	n. 7
Convenzioni per assistenza educativa territoriale	n. 3
Comunità educativa minori	n. 2
Comunità Minori - Pronta accoglienza	n. 1
Sportelli pedagogici	n. 2
Convenzioni Integrazione Scolastica	n. 33
<i>(assistenza minori disabili e servizi integrativi presso plessi scolastici)</i>	
ANZIANI	
Strutture residenziali	n. 19
<i>(R.S.A., C.R.A., Centri Polifunzionali Terza età)</i>	
Centri Diurni	n. 7
Alloggi protetti	n. 2
Servizi domiciliari (S.A.D., A.D.I.)	n. 19

TIPOLOGIA SERVIZIO	n. SERVIZI
DISABILITÀ	
Centri Diurni Disabili	n. 25
Residenze Disabili	n. 9
PSICHIATRIA	
Residenza Psichiatrica	n. 1
Centro Diurno Psichiatrico	n. 1
Laboratorio di comunità	n. 1
FRAGILITÀ	
Centri Accoglienza Richiedenti Asilo	n. 4
Strutture residenziali Accoglienza Disagio	n. 6
Servizio di mediazione culturale c/o Carcere	n. 1
Area Sosta Sinti	n. 1
SERVIZI SANITARI	
Hospice	n. 2
Reparto Ospedaliero di cure subacute	n. 1
Centro Ambulatoriale Riabilitativo	n. 1
Servizi Cure Palliative Domiciliari (UCPDOM)	n. 3
<i>Progetto prestazioni assistenziali, infermieristiche e riabilitative (Progetto Assistiamo)</i>	n. 1

Attività/Utenti*

SERVIZIO	Unità di conteggio	Numero
Asili e servizi per l'infanzia (0-6)		
1. Asilo Nido	N. Minori (0-3)	2.195
2. Scuole dell'infanzia	N. Minori (3-6)	302
3. Servizi integrativi e/o sperimentali per la prima infanzia	N. Minori (0-6)	67
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	1.271
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	2.373 124 190 15
Servizi residenziali		
10. Disabili - Centri socio-riabilitativi e gruppi appartamento	N. Disabili	139
11. Anziani - Strutture socio-assistenziali e socio-sanitarie	N. Anziani	1.497
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	
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	333
15. Persone in difficoltà - Strutture bassa soglia o di accoglienza abitativa	N. Persone	2.145

SERVIZIO	Unità di conteggio	Numero
Servizi semiresidenziali		
16. Disabili - Centri diurni socio-sanitari e socio-riabilitativi	N. Disabili	337
17. Disabili - Laboratori protetti, centri occupazionali	N. Disabili	11
18. Anziani - Centri diurni socio-sanitari	N. Anziani	199
19. Minori - Comunità educative e semiresidenziali per Minori (DGR 1904/11)	N. Minori	
20. Salute mentale - Centri diurni socio-sanitari e di riabilitazione e cura	N. Adulti	165
21. Dipendenze patologiche - Strutture socio-sanitarie e Centri riab. e cura	N. Adulti	
22. Persone in difficoltà - Centro semiresidenziale	N. Persone	368
Segretariato sociale, informazione e consulenza per l'accesso alla rete dei servizi		
23. Segretariato sociale/Sportelli sociali	N. accessi	16.646
24. Immigrati - Centri Servizi stranieri	N. accessi	
25. Sportelli tematici (Informa giovani, Informa handicap, Informa famiglie...)	N. accessi	
Servizi Sanitari		
26. Servizi sanitari a domicilio	N. Utenti	2.257
27. Soccorso e trasporto sanitario	N. Utenti	
28. Servizi ambulatoriali	N. Utenti	190
29. Servizi ospedalieri	N. Utenti	265
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	325
33. Refezione scolastica	N. Utenti	
34. Trasporto scolastico	N. Utenti	
35. Servizio di pre-post scuola - refezione - trasporto	N. Utenti	13.138
Altri Servizi		
36. Mensa sociale	N. Utenti	28

Attività/Utenti*

SERVIZIO	Unità di conteggio	Numero
Altri Servizi		
37. Trasporto sociale	N. Utenti	96
38. Centri/Soggiorni estivi (diurni e residenziali)	N. Utenti	3.085
39. Pronto intervento sociale	N. Utenti	2.508
40. Interventi/ Servizi rivolti a Nomadi (Aree attrezzate...)	N. Utenti	245
41. Interventi/ Servizi rivolti a Detenuti	N. Utenti	2.351
42. Interventi/Servizi rivolti a Senza fissa dimora	N. Utenti	
43. Ricreazione, intrattenimento e animazione (0-6)	N. Interventi	226
44. Formazione	N. Partecipanti	
45. Altro: accoglienza migranti	N. Utenti	459
45. Altro: ludoteche	N. Utenti	55
45. Altro: centri gioco e CFB	N. Utenti	245
45. Altro: spazi bambino	N. Utenti	25
45. Altro: servizi socio educativi territoriali [consiglio comunale ragazzi - CSE - CAV sportello pedagogico]	N. Utenti	440

*Dati aggiornati al 31/12/2019

Sedi e contatti*

Sede Legale e Amministrativa	Email	Telefono	Fax
Via Cristina da Pizzano, n° 5 - 40133 Bologna	info@societadolce.it societadolce@pec.it	tel. 051 6441211	fax 051 6441212
Sedi di Bologna			
Via Cristina da Pizzano, n° 6 - 40133 Bologna	info@societadolce.it	tel. 051 6441211	fax 051 6441212
Via Cristina da Pizzano, n° 7/A - 40133 Bologna	info@societadolce.it	tel. 051 6441211	fax 051 6441212
Via Cristina da Pizzano, n° 9/A - 40133 Bologna	info@societadolce.it	tel. 051 6441211	fax 051 6441212
Via della Filanda, n° 20 - 40133 Bologna	info@societadolce.it	tel. 051 6441211	fax 051 6441212
Via Lorenzetti, n° 4/3 - 40133 Bologna	info@societadolce.it	tel. 051 6441211	fax 051 6441212
Via Lorenzetti, n° 4/2A - 40133 Bologna	info@societadolce.it	tel. 051 6441211	fax 051 6441212
Via Matteotti, n° 275 40018 San Pietro in Casale (BO)	sad.pianuraest@societadolce.it	tel. 051 6661354	fax 051 817737
Sede di Brescia			
Via Bazzoli, n° 25 - 25134 Brescia		tel. 030 2300944	fax 030 2300944
Sede di Cesena			
Piazza L. Sciascia, n° 218 - 47023 Cesena	cesena@societadolce.it	tel. 0547 610210	fax 0547 21673
Sede di Cremona			
Via Antiche Fornaci, n° 51 26100 Cremona	infoareanordovest@societadolce.it	tel. 0372 23103	fax 0372 565483
Sede di Mantova			
Piazza Giotto, n° 2 46030 San Giorgio di Mantova (MN)	cdd.tamtam@societadolce.it	tel. 0376 324529	fax 0376 362833
Sede di Parma			
Piazz.le Allende, n° 1 - 43121 Parma	segreteria.parma@societadolce.it	tel. 0521 494298	fax 0521 468142
Sede di Padova			
Via Cengolina, n° 2° 35030 Galzignano (PD)	infoareanorddest@societadolce.it	tel. 049 9131816	fax 049 9131482

*Dati aggiornati al 26 maggio 2020

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.

E' possibile contattare il Comitato Etico attraverso:

indirizzo e-mail comitato.etico@societadolce.it - Società Dolce centralino 051/6441211

Comitato etico

Schiattone Elisabetta	Presidente	Responsabile affari legali e privacy
Bonetti Nicolas	Vice-presidente	Educatore Centro Diurno Disabili Mantova Area Nord Ovest
Valentini Piero	Vice-presidente	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
Mastropieri Michele	Membro effettivo	Coordinatore responsabile Area sede assistenza alla persona
Rizzi Maria Grazia	Membro effettivo	Addetta Ufficio sostituzioni
Simonini Cesare	Membro effettivo	Coordinatore Servizi Complessi Cremona Area Nord ovest

L'intero Comitato Etico è in scadenza di mandato con l'Assemblea di approvazione del bilancio relativo all'anno 2019. Tuttavia, in ragione della emergenza Covid-19, sarà prorogato fino all'approvazione del bilancio 2020 al fine di rendere il più partecipativa possibile l'elezione dei propri membri da parte dell'Assemblea dei Soci.

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

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

Organismo di Vigilanza

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

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

Rating di Legalità

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

Il Rating di Legalità, istituito ai sensi del D.L. 24 Gennaio 2012 n. 1, convertito dalla L. 24 Marzo 2012, n. 27 (c.d. decreto "Cresci Italia"), è uno strumento volto alla promozione della legalità e dei principi etici in ambito aziendale, tramite l'assegnazione di un giudizio sul rispetto della legalità da parte dell'impresa e, più in generale, sul grado di attenzione riposto nella corretta gestione del proprio business. È un sistema di premialità per le società che rispettano la legge e/o si allineano ai più elevati standard etico-sociali e/o di governance, adeguando la propria organizzazione in tale direzione.

Regolamento per la gestione dei rapporti con le Parti Correlate

Il 19 luglio 2018 l'Assemblea dei Soci ha approvato il Regolamento per la gestione dei rapporti con le parti correlate, tramite il quale la Cooperativa ha ritenuto opportuno adottare alcuni criteri e regole volti ad assicurare la massima trasparenza e correttezza sostanziale e procedurale delle Operazioni con Parti Correlate e, più in generale, un consolidato livello di trasparenza in merito alle situazioni che possano configurare dei potenziali conflitti di interesse in capo ai membri dell'organizzazione della Cooperativa.

L'organo deputato all'applicazione del Regolamento per la gestione delle parti correlate è il Comitato Parti Correlate che viene nominato dal Consiglio di Amministrazione; è presieduto da Paolo Gardenghi e composto da altri due Consiglieri indipendenti. Il Comitato ha avviato le proprie attività in stretta collaborazione con il Responsabile delle Risorse Umane e il Responsabile degli Approvvigionamenti.

Governance Societaria

ORGANI DI GOVERNO E CONTROLLO



Consiglio di Amministrazione

Presidente: **Pietro Segata**
 Vice-Presidente: **Carla Ferrero**

Consiglieri: **Antonio Franceschini**
Paolo Gardenghi
Maurizio Montanarini
Massimiliano Paoletti
Rosanna Paone
Paolo Vaccaro

Collegio Sindacale

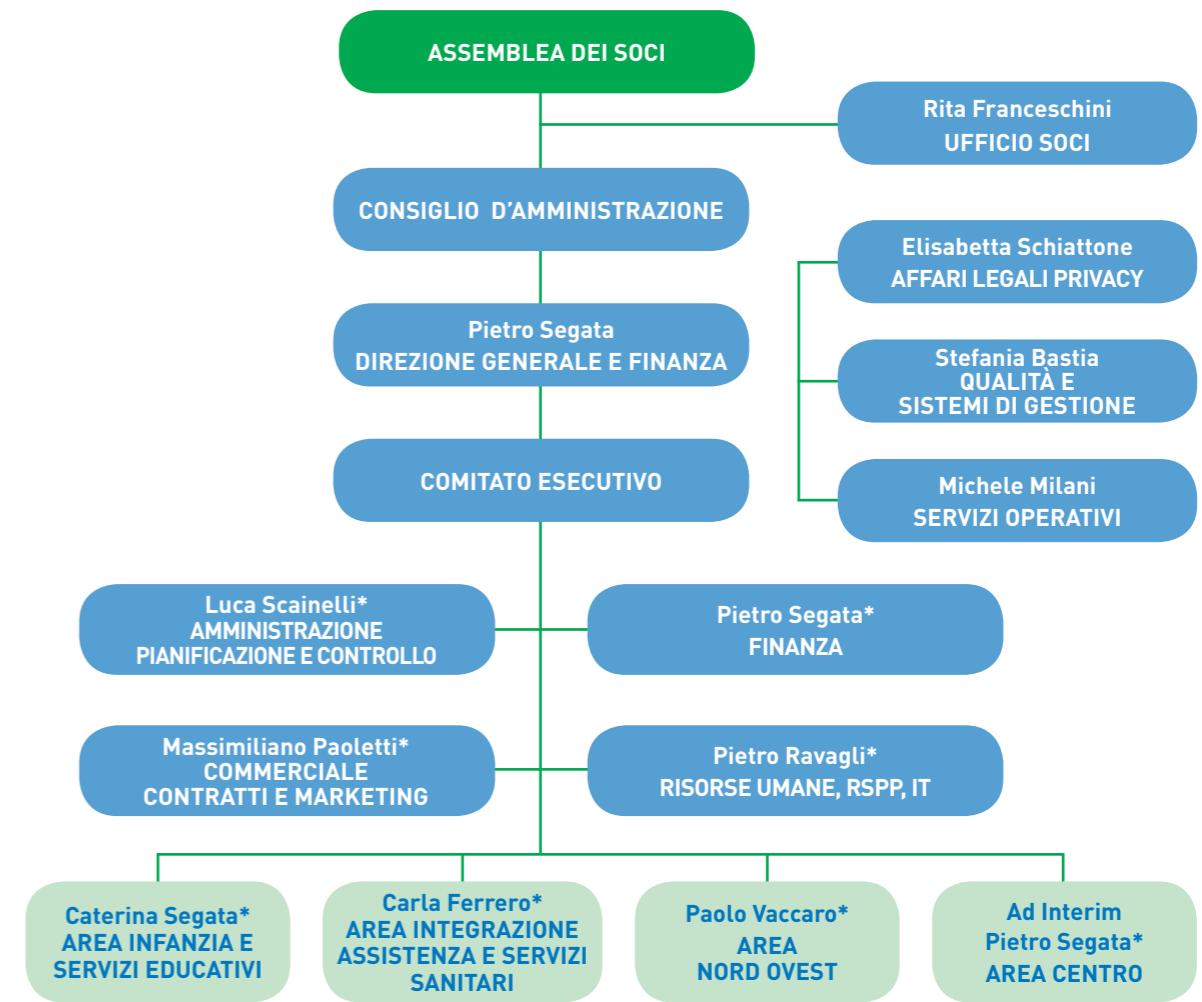
Presidente: **Roberto Picone**

Sindaci effettivi: **Roberto Maria Pasquali**
Gianni Scola

Sindaci supplenti: **Mario Mariani**
Fabrizio Labanti

Governance Aziendale

Organigramma Aziendale



*Membri del Comitato Esecutivo

Aggiornato al 5 Febbraio 2020

Nel corso dell'Esercizio sono state ridotte a quattro le Aree di Produzione e da cinque a quattro le Regioni in cui la Cooperativa opera. La Direzione è stata affiancata, allo scadere del 1° semestre, dal Comitato Esecutivo, istituito dal Consiglio di Amministrazione in data 27 maggio 2019 per dare attuazione al Piano Strategico 2019/2023 e alle sue revisioni.

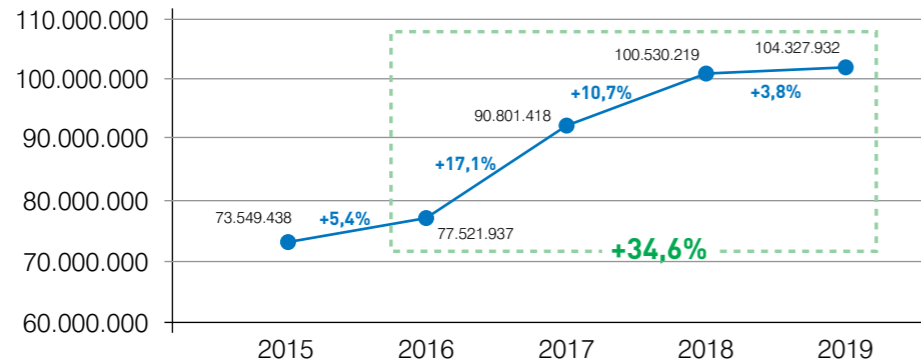
Valore della Produzione

Produzione media mensile: 8,7 milioni di Euro

Utile d'esercizio: Euro 414.384

Valore della Produzione: +3,8% rispetto al 2018

Valore della Produzione

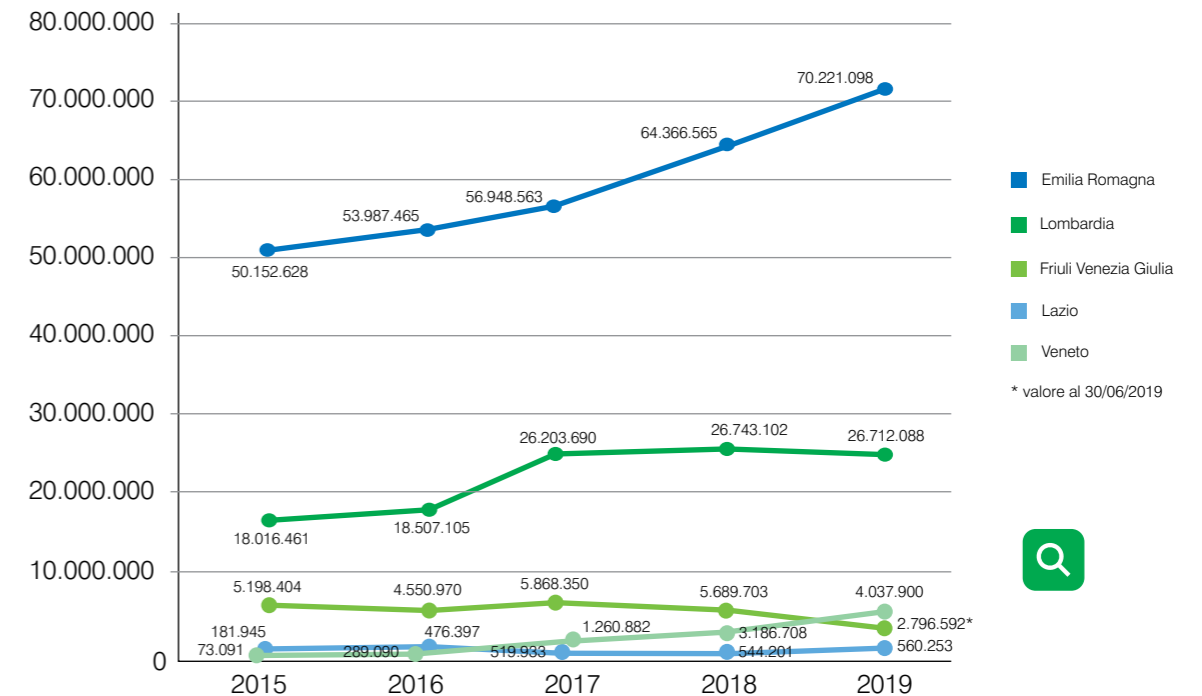


Il 2019 si conclude con un risultato positivo, dopo le imposte, di +Euro 414.384 e un Valore della produzione di Euro 104.327.932.

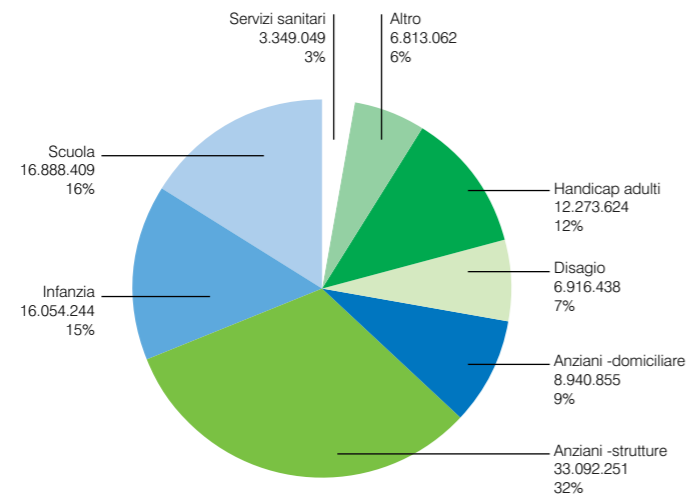
Nel triennio 2017/2019 Società Dolce è cresciuta con una percentuale che è oltre il +30%: questo risultato, più che soddisfacente, è frutto della determinata e costante azione di consolidamento dei costi e ricavi per prestazioni rese nei territori ove la Cooperativa è radicata da anni (Emilia Romagna, Lombardia e Veneto) e 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. Ulteriore aspetto positivo è il costante apporto, sul totale dei ricavi, delle gestioni di strutture per anziani e disabili (non autosufficienza) e di servizi rivolti all'infanzia.

Valore della Produzione per territorio



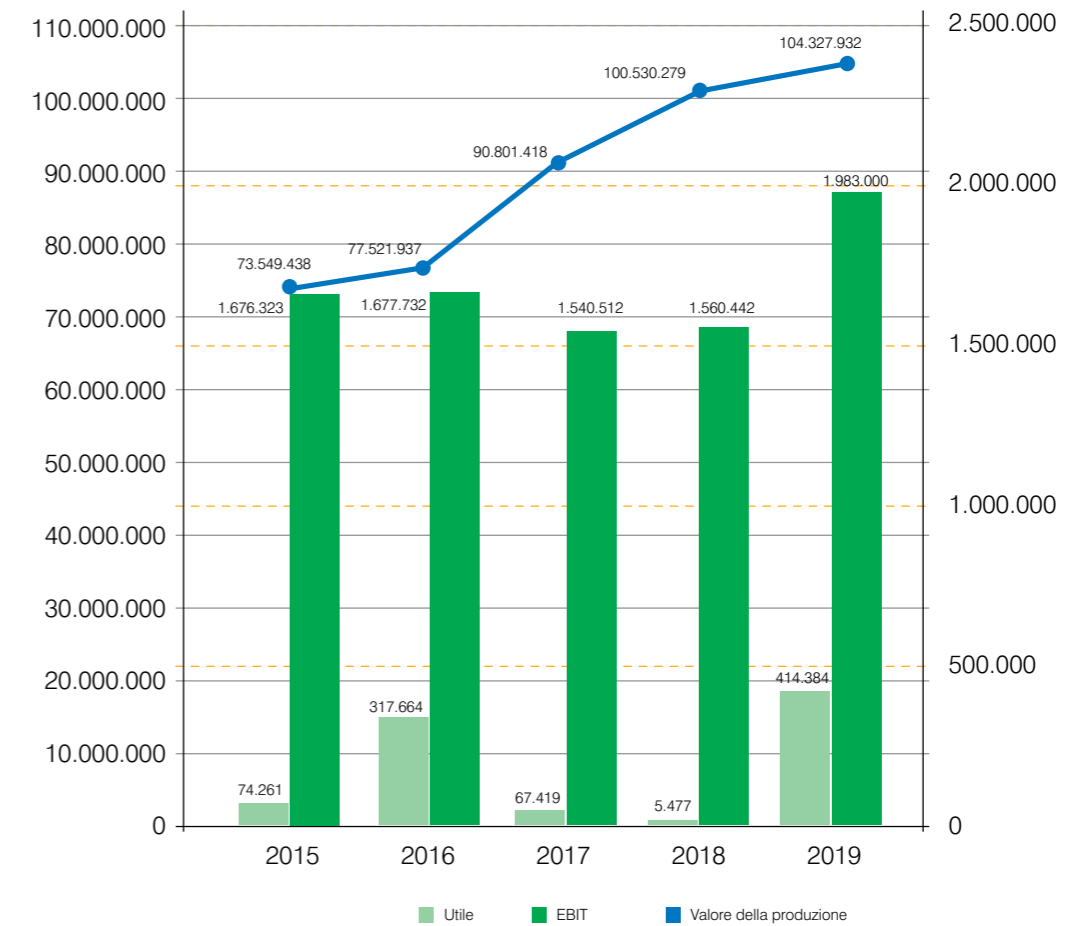
Valore della Produzione per settore



Utile - Ebit - Valore della Produzione

Il risultato raggiunto ha risposto alle aspettative e alle previsioni della Cooperativa e l'esercizio 2019 è coerente con l'andamento economico, patrimoniale e finanziario del Piano Strategico 2019/2023, così come adeguatamente illustrato nella Relazione sulla Gestione relativa al bilancio chiuso al 31/12/2019.

Utile - Ebit - Valore della Produzione

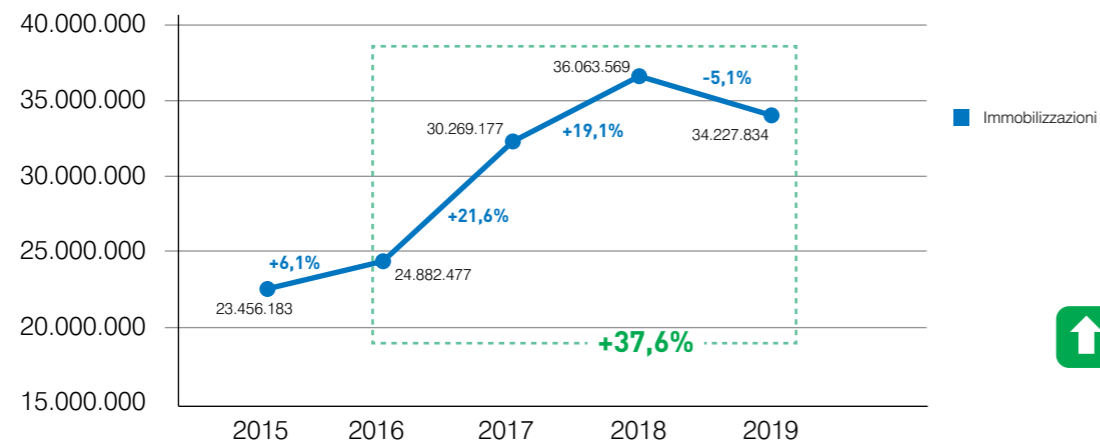


N.B.
EBIT (Earnings Before Interest and Taxes) è il risultato operativo prima della deduzione delle tasse e degli interessi.

Immobilizzazioni

Le movimentazioni avvenute nell'esercizio sulle Immobilizzazioni materiali (Terreni e fabbricati) e sulle Immobilizzazioni immateriali (Avviamento, Immobilizzazioni su beni di terzi e Immobilizzazioni in corso) non sono significative rispetto all'esercizio 2018 e corrispondono alle acquisizioni, dismissioni e al consolidamento degli assets della Cooperativa. Di contro hanno concorso al decremento del -3,09% delle Immobilizzazioni nel loro complesso le Immobilizzazioni finanziarie (-5,65%) che scontano, in particolare, la cessione delle partecipazioni nelle società contenute nel Ramo d'Azienda Friuli Venezia Giulia (FVG).

Immobilizzazioni



Partecipazioni societarie

28% 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	(677.967)	5.632.045	942.000	62,800	5.856.559
San Luca Soc. Consortile a. r. l.	Bologna	03141761209	535.725	(6.546)	608.211	357.150	66,670	357.150
C.R.C. Casalino srl	Loiano (BO)	03356741201	20.000	(233.571)	1.140.435	20.000	100,000	5.905
Seneca Srl Impresa Sociale	Bologna	92019430377	50.000	1.557	67.297	35.500	71,000	88.349
Totale								6.307.963

Collegate

DENOMINAZIONE	CITTÀ, se in Italia, o stato estero	CODICE fiscale (per imprese italiane)	CAPITALE in euro	UTILE (Perdita) ultimo esercizi. in euro	PATRIMONIO netto in euro	QUOTA posseduta in euro	QUOTA posseduta in %	VALORE A BILANCIO o corrispondente credito
Karabak Tre Consorzio di Cooperative - Coop. Sociale	Bologna	02693231207	320.500	7.184	147.654	279.500	87,210	397.493
Karabak Quattro Consorzio di Cooperative - Coop. Sociale	Bologna	02770141204	475.500	13.173	593.333	349.500	73,500	349.846
Karabak Sette Consorzio di Cooperative - Coop. Sociale	Bologna	02820241202	480.500	30.314	397.363	419.500	87,300	419.915
Karabak Nove Consorzio di Cooperative - Coop. Sociale	Bologna	02985871207	225.500	(4.322)	52.499	209.500	92,900	209.706
Vignolazerosei Consorzio di Cooperative - Coop. Sociale	Bologna	02787231204	450.000	14.501	466.355	392.500	87,220	392.500
Consorzio Aldebaran Soc. Coop. Sociale	Bologna	02606891204	120.000	2.750	174.353	30.000	25,000	30.000
Morcianozerosei Consorzio di Cooperative - Coop. Sociale	Cesena (FC)	03806190405	385.585	40.662	186.568	205.380	53,260	205.380
Loellum Consorzio di Cooperative - Coop. Sociale	Lomello (PV)	06980590969	100.000	(71.463)	59.404	99.000	99,000	76.498
Consorzio Indaco Soc. Coop. Sociale	Bologna	03043241201	53.000	1.744	44.892	20.000	37,740	20.000
Busto Care Consorzio di Cooperative - Coop. Sociale	Busto Arsizio (VA)	03608150128	1.105.500	(262.120)	715.265	451.000	40,800	451.000

DENOMINAZIONE	CITTÀ, se in Italia, o stato estero	CODICE fiscale (per imprese italiane)	CAPITALE in euro	UTILE (Perdita) ultimo esercizi. in euro	PATRIMONIO netto in euro	QUOTA posseduta in euro	QUOTA posseduta in %	VALORE A BILANCIO o corrispondente credito
Welfare Efficiency Società Dolce Emilia Romagna Srl	Bologna	03831661206	3.000	-	3.000	1.000	33,330	1.000
Totale								2.553.338

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

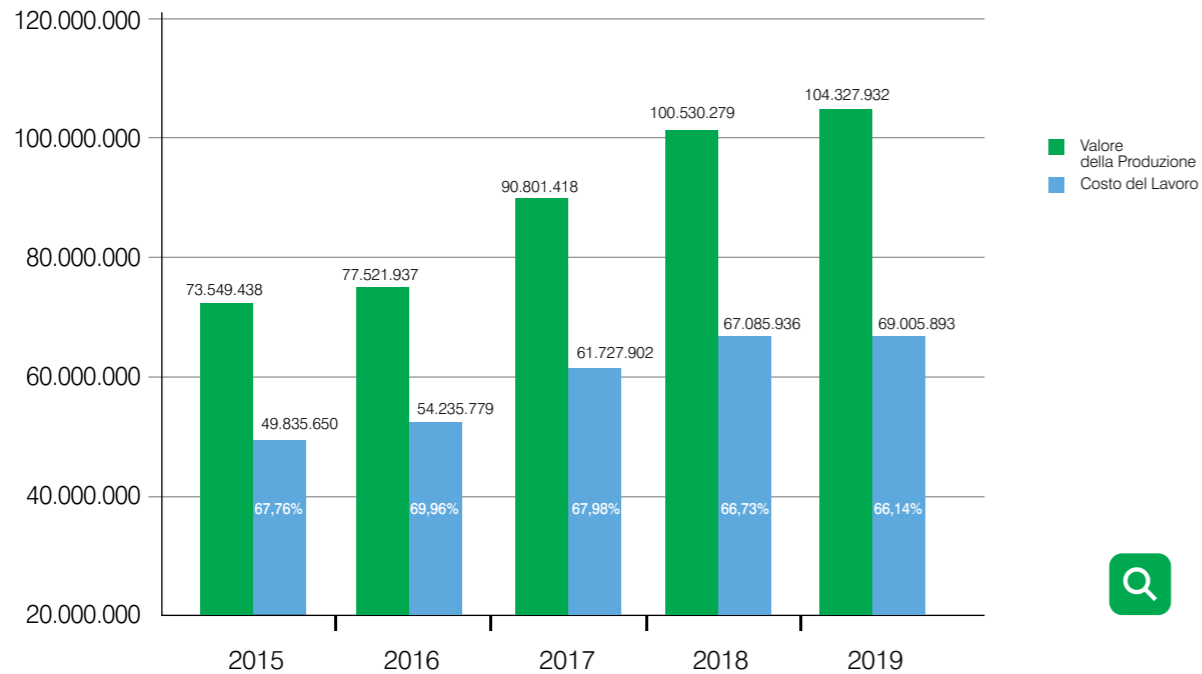
SOCIETÀ PARTECIPATE	RISTORNO 2019	RISTORNO 2018
Karabak Quattro Consorzio di Cooperative - Coop. Sociale ha distribuito ai propri soci, proporzionalmente allo scambio mutualistico, il seguente ristorno	64.000	70.000
Karabak Sette Consorzio di Cooperative - Coop. Sociale ha distribuito ai propri soci, proporzionalmente allo scambio mutualistico, il seguente ristorno	0	80.000
Vignolazerosei Consorzio di Cooperative - Coop. Sociale ha distribuito ai propri soci, proporzionalmente allo scambio mutualistico, il seguente ristorno	15.000	15.000

Costo del personale

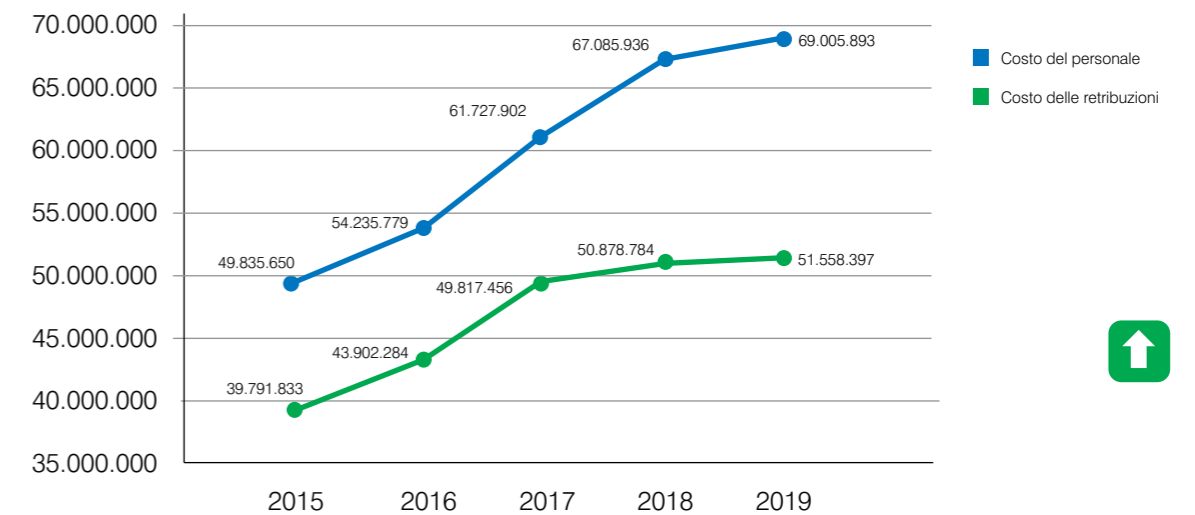
Il costo per lavoro subordinato corrisponde al 66,14% del valore della produzione.

Una ulteriore evidenza della prudente ed efficace attività della Cooperativa è il contenuto costo per lavoro subordinato sostenuto in questo esercizio che si attesta al 66,14% contro il 66,73% del 2018. Il continuo e costante decremento di questa Voce (B9) ha permesso e permetterà alla Cooperativa, nel corso degli Esercizi 2020/2021, 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 ha già prodotto i suoi primi effetti nell'anno appena concluso con il riconoscimento degli arretrati nella forma di un una tantum e con il primo adeguamento retributivo a partire dal mese di novembre. Il segno evidente della costante attenzione che la Cooperativa rivolge alla promozione della professionalità delle proprie risorse umane è che questo passo è stato fatto stabilizzando, anche in questo esercizio, un numero elevato di lavoratrici e lavoratori, mantenendo le condizioni di miglior favore riservate dal nostro nuovo Regolamento Interno ai Soci (Assemblee Ordinaria e Straordinaria del 21 aprile 2016) e, in forza degli Accordi Integrativi Territoriali ed Aziendali, garantendo ulteriori tutele.

Incidenza del costo del lavoro sul valore della produzione



Incidenza del costo del personale sul costo delle retribuzioni



Capitale Sociale

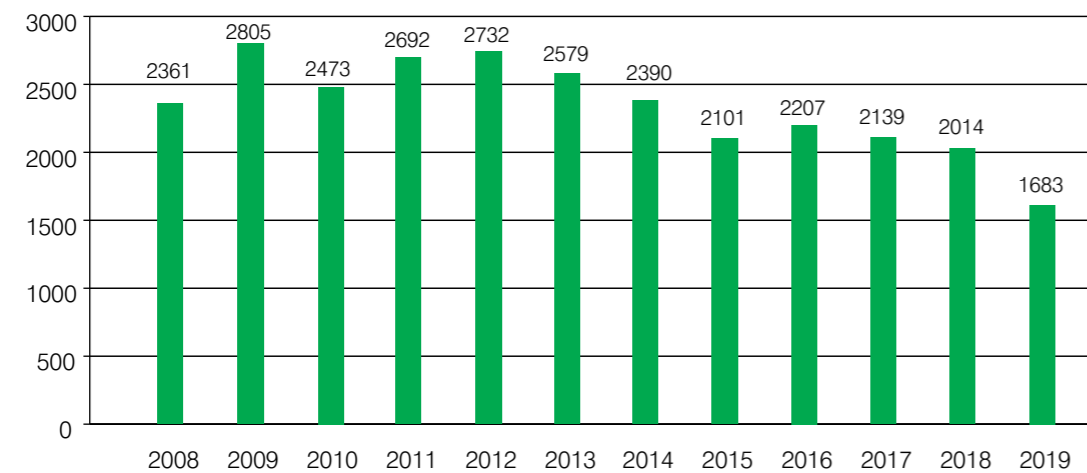
Al 31 Dicembre 2019 il Capitale Sociale sottoscritto è pari ad Euro 2.393.248.

Il Capitale Sociale al 31/12/2019 sottoscritto è pari ad Euro 2.393.248, di cui la quota versata è pari ad Euro 2.366.577.

Soci

Al 31/12/2019 i soci attivi risultano essere n. 1.683.

Soci



Compagine societaria della Cooperativa

N. SOCI ATTIVI AL 31/12/2019	1.683
n. soci in formazione	379
n. soci cooperatori	1.304
n. soci lavoratori	1.634
% dei soci/totale occupati	50%
n. nuovi soci	16
Capitale nuovi soci	24.000 Euro
Capitale sottoscritto	2.393.248 Euro
Capitale versato complessivo	2.366.577 Euro
% capitale versato/capitale sottoscritto	99%
n. associamenti Socio Cooperatore	n. 0
n. associamenti a Socio in Formazione	n. 16
n. trasformazioni di soci da formazione a Coop.	n. 0
n. totale dissociazioni	n. 347
n. dissociazioni Soci Cooperatori	n. 247
n. dissociazioni Soci in Formazione	n. 100

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

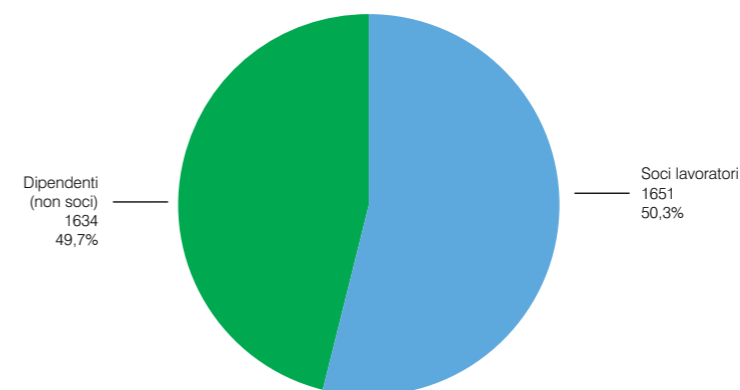
L'Assemblea Straordinaria dei Soci, tenutasi in data 25 marzo 2019, ha introdotto la figura del Socio Sovventore delegando il Consiglio di Amministrazione ad istituire un Fondo, con un tetto massimo di Euro 1,5 milioni. Potranno essere Soci Sovventori della Cooperativa le Lavoratrici e i Lavoratori in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

Rapporto Soci/Dipendenti

Al 31/12/2019 ci sono n. 1.634 soci lavoratori su un totale occupati di n. 3.285.

Rispetto al precedente esercizio nel 2019 il rapporto tra soci e dipendenti si è leggermente modificato: nel 2019 il 50% degli occupati è socio, mentre nel 2018 la percentuale era del 54%.

Rapporto Soci/Dipendenti

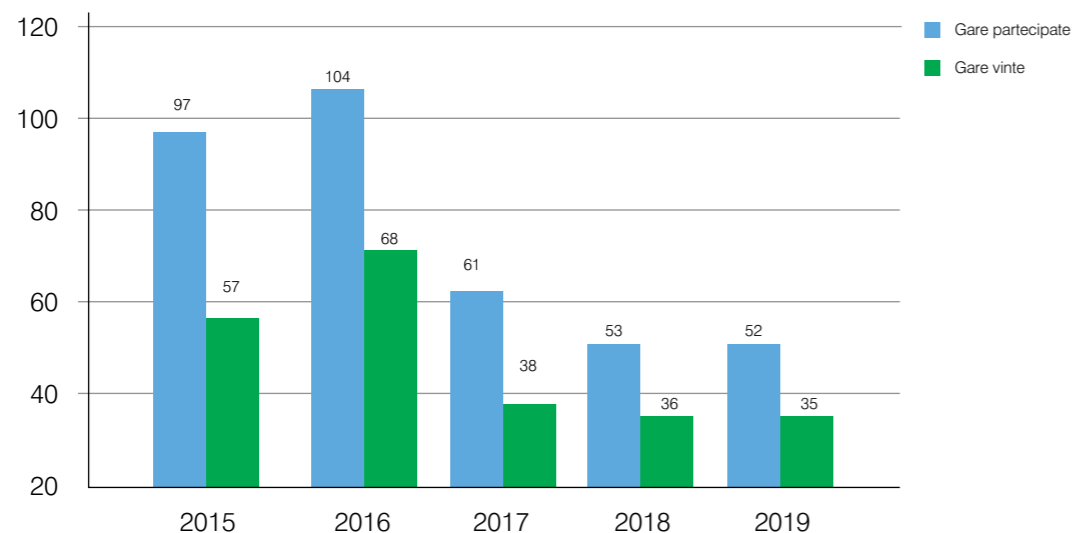


Attività di Gara

Nel corso dell'anno 2019 Cooperativa Dolce ha partecipato a un totale di 135 procedure suddivise tra diverse tipologie quali, ad esempio:

- Gare d'appalto
- Accreditamenti
- Project Financing
- Concessioni
- Finanziamenti
- Progetti Europei
- Preventivi
- Iscrizione ad Albi Fornitori
- Progetto Conciliazione Vita-Lavoro
- Avalimenti
- Gare d'appalto per Consorzi

Attività di gara



Con riferimento alle sole gare d'appalto, Società Dolce ha partecipato a un totale di 52 procedure, di cui 34 per conferma di contratti già in essere e 18 per l'acquisizione di nuovi servizi. Il totale delle gare vinte è risultato pari a 35, per una percentuale di successo pari al 67%. Nello specifico, sono stati confermati 31 servizi già gestiti e sono state vinte 4 gare per nuovi servizi.

Tra le Aree Territoriali dell'Emilia Romagna, il settore Infanzia ha confermato la gestione dell'Asilo Nido comunale di Monte San Pietro, che Società Dolce gestisce dal 1994, e degli asili nido di Budrio e Castenaso; nella Provincia di Parma è stata confermata la gestione, in ATI con la Cooperativa AuroraDomus di Parma, dei servizi educativi e di integrazione scolastica di Fidenza; nella Provincia di Ferrara si segnalano due importanti acquisizioni: Società Dolce si è infatti aggiudicata la gestione degli asili nido dei Comuni di Poggio Renatico e Terre del Reno. Nel settore Integrazione minori sono stati confermati la gestione dei servizi socio-educativi del Comune di Bologna (rivolti a bambini 6-11 anni, ragazzi 11-18 anni ed educativa di strada) nell'ambito di un'ATI con alcune consolidate realtà del territorio come il Consorzio Scu. Ter e le Associazioni ARCI, AIPI e Tatami; è stata inoltre confermata la gestione dei servizi educativi e di integrazione scolastica dei Comuni di Loiano e Pianoro e dei servizi integrativi di Poggio Renatico e Gallo nella Provincia di Ferrara.

Nei territori dell'Area Nord-Ovest, Società Dolce ha confermato il servizio SAD nel Comune di Dalmine (BG), in ATI con la Coop. Universiis di Udine e la gestione, per ulteriori 12 anni, del Centro Diurno Integrato di Paratico (BS) e relativi Mini-alloggi. Tra le importanti acquisizioni dell'anno trascorso si segnalano, nella Provincia di Milano, i CDD dei Comuni di Trezzano e Lainate e nel mantovano la concessione della gestione della RSA, del CDI e dell'APA di Pegognaga. 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 24 procedure, fornendo la propria adesione ai Bandi indetti dai Comuni o dalle Unioni dei Comuni.

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.

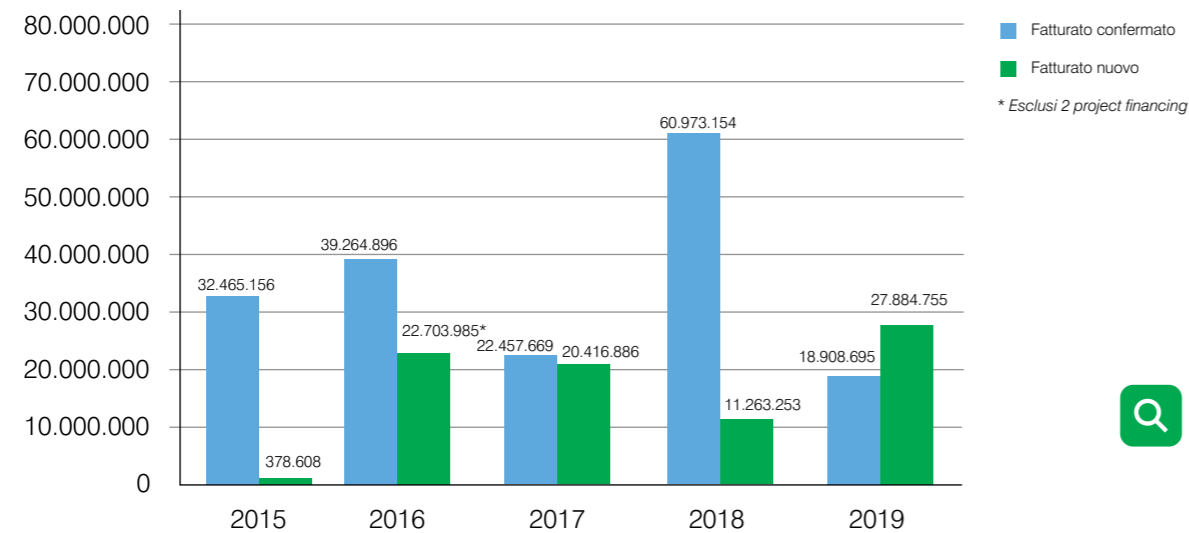
Per quanto riguarda i nuovi servizi accreditati nell'anno 2019, Dolce si è occupata dell'accreditamento dell'asilo nido "Mara Schiarini" del Comune di Fiano Romano (RM) e, nella Regione Lombardia, si è accreditata per i servizi SAP e di Assistenza Domiciliare dell'Azienda Sociale del Cremonese, per la gestione del nido di Roverbella (MN) e per i servizi rivolti alla domiciliarità dell'Ambito Territoriale di Garbagnate Milanese.

Società Dolce gestisce infine il "service" per le gare dei Consorzi di cui fa parte insieme ad altre importanti realtà cooperative del territorio bolognese; in particolare per il Consorzio L'Arco-laio, che gestisce servizi socio-assistenziali ed educativi per soggetti in condizione di disagio, Società Dolce nel 2019 ha gestito un totale di 16 procedure, suddivise tra gare d'appalto e Progetti Europei. Nel Comune di Bologna il suddetto Consorzio si è aggiudicato in particolare due procedure indette dalla Prefettura di Bologna: una per la conclusione di un accordo quadro per l'affidamento del servizio di accoglienza e assistenza per cittadini stranieri in centri collettivi di massimo 50 posti, e l'altra per la gestione del Centro di Accoglienza "Mattei".

Il Consorzio Indaco, che gestisce servizi rivolti all'integrazione di persone in condizione di disagio sociale e mentale, ha partecipato a due Lotti di una procedura indetta dall'Azienda USL di Bologna per la co-progettazione e gestione di progetti terapeutico-riabilitativi personalizzati con Budget di Salute, aggiudicandoseli entrambi.

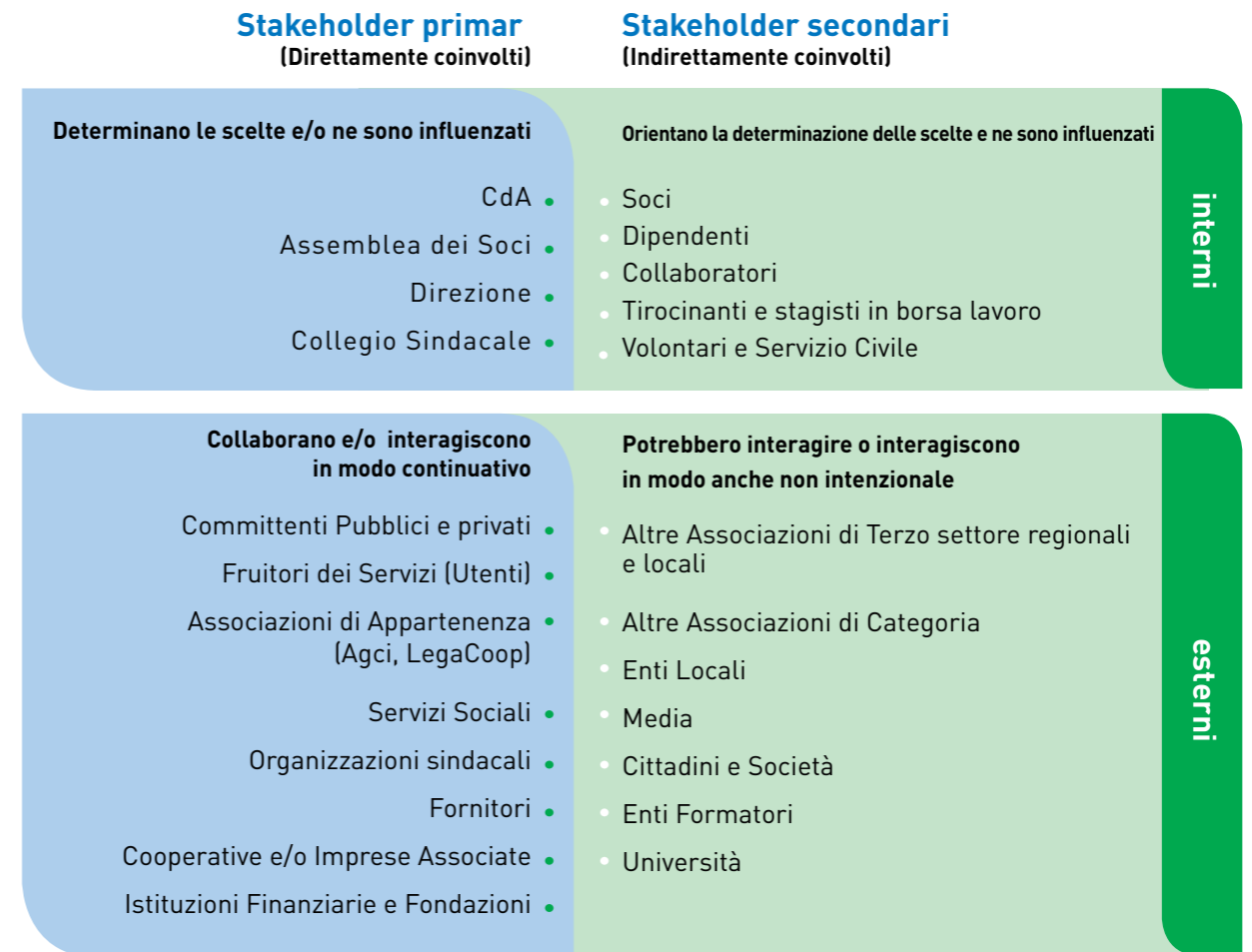
Il Consorzio Aldebaran, che gestisce servizi di assistenza rivolti alla popolazione anziana nella Città Metropolitana di Bologna, oltre ai servizi di Assistenza Domiciliare già definitivamente accreditati, ha confermato la gestione dello Sportello Sociale nel Comune di Malalbergo e il servizio di animazione presso il Centro Giusti di Pianoro.

Portfolio clienti



Stakeholder

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



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

Sistemi di gestione e modelli organizzativi

Sistemi di Certificazioni/ Standard/ Modelli organizzativi adottati da Società Dolce	IMPORTANZA PER:				
	Lavoratori	Fruitori dei servizi e familiari	Committenza pubblica	Fornitori	Cooperativa/ Organizzazione
Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi dell'ex D.Lgs.vo 231/2001	✓ ✓ ✓	✓ ✓	✓ ✓	✓	✓ ✓ ✓
Rating di legalità – Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato – L.24 marzo 2012 n.27	✓	✓ ✓	✓ ✓ ✓	✓ ✓	✓ ✓ ✓
Codice Etico	✓ ✓ ✓	✓ ✓	✓ ✓	✓ ✓	✓ ✓ ✓
Certificazione Bilancio d'esercizio	✓ ✓	✓	✓ ✓ ✓	✓ ✓	✓ ✓ ✓
UNI EN ISO 9001 UNI 11034 (servizi all'infanzia) UNI 11010 (Servizi diurni e residenziali per disabili) UNI 10881 (Servizi residenziali per anziani)	✓ ✓	✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓	✓	✓ ✓ ✓
Linee Guida UNI-INAIL Per un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	✓ ✓ ✓	✓	✓ ✓	✓	✓ ✓ ✓
Certificazione della responsabilità sociale d'impresa - Standard SA8000:2014	✓ ✓ ✓	✓ ✓	✓ ✓	✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓
Regolamento Parti Correlate	✓ ✓ ✓	✓ ✓	✓ ✓	✓ ✓	✓ ✓ ✓



GARE

GARE VINTE SU GARE PARTECIPATE PER CONFERMA SERVIZI 91,2%

GARE VINTE PER NUOVI SERVIZI n. 4

PORTFOLIO NUOVI CLIENTI

oltre 27 milioni di euro

PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

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

2. produzione e distribuzione
del valore aggiunto



PERSONALE

Occupati
n. 3.285

DI CUI CON CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO 85,41%

STABILIZZAZIONI n. 200

Produzione e distribuzione del valore aggiunto

Il 2019 si conclude con un risultato positivo, dopo le imposte, di + €uro 414.384.

Il valore della produzione, pari ad Euro 104.327.932, consolida il traguardo raggiunto nel 2018, pur avendo ceduto ad altra Cooperativa Sociale, nel corso dell'esercizio, il Ramo d'Azienda Friuli Venezia Giulia (FVG) ed avendo la Cooperativa sostenuto il costo straordinario dell'una tantum, dovuto alle lavoratrici e lavoratori, per il rinnovo del CCNL di riferimento, oltre alle doverose svalutazioni delle partecipazioni, in particolare, quella detenuta nella Cooperativa Sociale Inacqua ONLUS di Piacenza.

Il risultato è coerente con l'andamento economico, patrimoniale e finanziario del Piano Strategico 2019/2023, apportate le opportune revisioni che registrano gli atti di straordinaria amministrazione compiuti nel corso dell'anno e il recepimento del rinnovato costo del Costo per il personale.

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

	31/12/2019	% su Valore della prod.	31/12/2018	% su Valore della prod.	31/12/2017	% su Valore della prod.
VALORE DELLA PRODUZIONE	104.327.932	100,0%	100.530.279	100,0%	90.794.445	100,0%
- Consumi di Materie	2.451.891	2,4%	2.444.737	2,4%	2.212.910	2,4%
- Spese Generali	25.611.673	24,5%	26.035.523	25,9%	22.247.507	24,5%
VALORE AGGIUNTO	76.264.368	73,1%	72.050.019	71,7%	66.334.028	73,1%
- Altri Ricavi	4.571.279	4,4%	1.620.560	1,6%	615.276	0,7%
- Costi del Personale	69.005.893	66,1%	67.085.936	66,7%	61.727.902	68,0%
- Accantonamenti	17.228	0,0%	17.228	0,0%	17.436	0,0%
MARGINE OPERATIVO LORDO	2.669.968	2,6%	3.326.295	3,3%	3.973.414	4,4%
- Ammortamenti e Svalutazioni	2.147.711	2,1%	1.793.744	1,8%	1.465.243	1,6%
RISULTATO OPERATIVO CARATTERISTICO (Margine operativo netto)	522.257	0,5%	1.532.551	1,5%	2.508.171	2,8%

Conto Economico Riclassificato

Riclassificazione per margini

	31/12/2019	% su Valore della prod.	31/12/2018	% su Valore della prod.	31/12/2017	% su Valore della prod.
+ Altri Ricavi	4.571.279	4,4%	1.620.560	1,6%	615.276	0,7%
- Oneri Diversi	3.236.453	3,1%	1.672.444	1,7%	1.776.975	2,0%
REDDITO ANTE GESTIONE FINANZIARIA	1.857.083	1,8%	1.480.667	1,5%	1.346.472	1,5%
+ Proventi Finanziari	258.764	0,2%	208.131	0,2%	194.040	0,2%
+ Utili e Perdite su cambi	0	0,0%	-	0,0%	0	0,0%
RISULTATO OPERATIVO (Margine corrente ante oneri finanziari)	2.115.847	2,0%	1.688.798	1,7%	1.540.512	1,7
+ Oneri Finanziari	-1.313.769	0	-1.216.074	0	-1.193.394	0
REDDITO ANTE GESTIONE STRAORDINARIA (Margine corrente)	802.078	0,8%	472.724	0,5%	347.118	0,4%
+ Rettifiche di valore di attività finanziarie	-132.847	-0,1%	130.781	-0,1%	0	-0,0%
+ Proventi e oneri straordinari	0	0,0%	-	0,0%	5.933	0,0%
REDDITO ANTE IMPOSTE	669.231	0,6%	341.943	0,3%	353.051	0,4%
-Imposte	254.847	0,2%	336.466	0,3%	285.632	0,3%
REDDITO NETTO	414.384	0,4%	5.477	0,0%	67.419	0,1%

Il Margine Operativo Lordo ha subito un lieve decremento a causa dell'aumento dei Costi del personale (per il rinnovo del CCNL), solo parzialmente compensato da una minore incidenza delle spese generali e dall'aumento degli Altri ricavi (principalmente per effetto della cessione del Ramo d'Azienda Friuli Venezia Giulia).

Determinazione del valore aggiunto

	30/12/2019	30/12/2018	30/12/2017
A) Valore della produzione	104.327.932	100.530.279	90.794.445
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni	99.756.653	98.909.719	90.179.169
2. Altri ricavi e proventi	4.571.279	1.620.560	615.276
B) Costi intermedi della produzione	31.317.245	30.169.932	26.254.828
3. Consumo di materie	2.451.891	2.444.737	2.212.910
4. Costi per servizi	21.674.963	22.201.284	20.066.204
5. Costi per godimento beni di terzi	3.936.710	3.834.239	2.181.303
6. Accantonamenti per rischi	17.228	17.228	17.436
7. Oneri diversi di gestione	3.236.453	1.672.444	1.776.975
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	73.010.687	70.360.347	64.539.617
C) Componenti accessori e straordinari	125.917	77.350	199.973
8. Saldo gestione accessoria	258.764	208.131	194.040
9. Saldo componenti straordinari	-132.847	-130.781	5.933
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	73.136.604	70.437.697	64.739.590
Ammortamenti	2.147.711	1.793.744	1.465.243
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	70.988.893	68.643.953	63.274.347

La tabella evidenzia che il valore aggiunto netto prodotto nell'esercizio 2019 è aumentato del 3,4% rispetto al 2018, principalmente per un aumento degli Altri ricavi.

Riparto del valore aggiunto

	30/12/2019	30/12/2018	30/12/2017
A) REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	69.005.893	67.085.936	61.727.902
Personale soci	38.962.150	40.839.644	41.559.832
Personale dipendente non soci	30.043.743	26.246.292	20.168.070
B) REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMM.	254.847	336.466	285.632
Imposte	254.847	336.466	285.632
C) REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO	1.313.769	1.216.074	1.193.394
Oneri finanziari	1.313.769	1.216.074	1.193.394
D) REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI RISCHIO	-	-	0
Utili distribuiti	-	-	0
E) REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA	414.384	5.477	67.419
+/- Riserve	414.384	5.477	67.419
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	70.988.893	68.643.953	63.274.347

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

N.B. Il valore aggiunto è dato dalla differenza tra i ricavi (principalmente la vendita dei propri servizi) ed i c.d. costi intermedi della produzione, cioè quelli determinati da elementi diversi dal lavoro, in quanto la remunerazione del lavoro non viene considerata un costo, ma una delle voci di redistribuzione del *valore aggiunto*. Nello specifico il risultato della differenza tra Ricavi e Costi della Produzione è detto valore aggiunto ed è il margine che dovrebbero coprire: il costo del lavoro, la remunerazione del capitale investito (ammortamento), la remunerazione del capitale di terzi e del capitale di rischio e le imposte.

Giorni medi di incasso e di pagamento

L'indice relativo ai giorni medi di incasso, pari a 64gg, è rimasto in linea con quello dell'esercizio 2018. Il dato medio dei giorni di pagamento è passato da 170 gg del 2018 a 166 gg del 2019, grazie alla dilazione contrattualizzata con i principali fornitori.



PERSONALE

LAVORATORI STRANIERI n. 488

STRANIERI OCCUPATI 15%

Nazionalità

EUROPEA (Ue) n. 119

EUROPEA (Extra Ue) n. 124

EXTRA EUROPEE n. 185

RELAZIONE SOCIALE E AMBIENTALE

La dimensione sociale

- Composizione del personale
- La politica delle assunzioni
- Pari opportunità
- I sistemi di remunerazione e incentivazione e il Welfare aziendale
- Attività formative
- Salute e sicurezza

La dimensione ambientale



CAPITALE SOCIALE

3. relazione sociale e ambientale

CAPITALE SOTTOSCRITTO 1.634

2,39 milioni di euro

CAPITALE VERSATO SU CAPITALE SOTTOSCRITTO 98,9%

Relazione sociale e ambientale

La relazione sociale e ambientale è la sezione del Bilancio Sociale nella quale vengono esaminati i diversi aspetti dello scambio sociale tra l'impresa e i suoi interlocutori interni ed esterni, evidenziando la coerenza delle scelte sia con i valori etici dichiarati, sia con le legittime aspettative degli stakeholder. Oltre ai risultati economici, desunti dal bilancio d'esercizio e riportati sinteticamente nella seconda parte Produzione e distribuzione del valore aggiunto, Società Dolce ha rendicontato dati ed avvenimenti, anche attraverso l'utilizzo di rappresentazioni grafiche, quali l'organizzazione del lavoro e dell'occupazione, il mutualismo e la partecipazione societaria, la gestione dei servizi e dei clienti.

La dimensione sociale

In maniera sintetica si evidenziano:

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

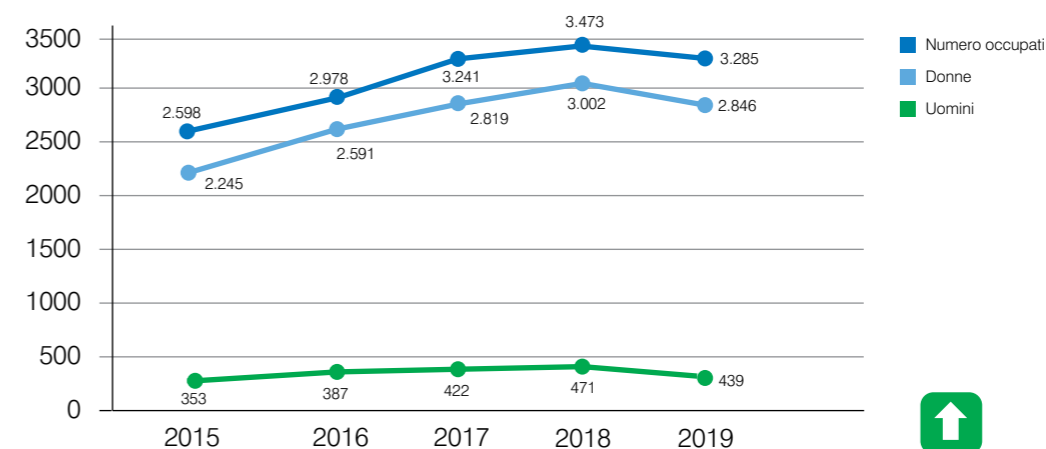
Composizione del personale

Occupati

La Cooperativa, a conferma dell'impegno profuso per dare stabile occupazione, ha stabilito nell'anno 2019 n. 200 lavoratrici e/o lavoratori, che si aggiungono ai 300 assunti a tempo indeterminato nel corso del 2018.

Il numero degli occupati è leggermente diminuito rispetto allo scorso esercizio, raggiungendo le 3.285 unità al 31 dicembre 2019, di cui l'86,6% donne (n. 2.846 unità) e il restante 13,4% uomini (n. 439 unità). La diminuzione è principalmente dovuta alla cessione di due rami d'azienda.

Occupati



CCNL di riferimento

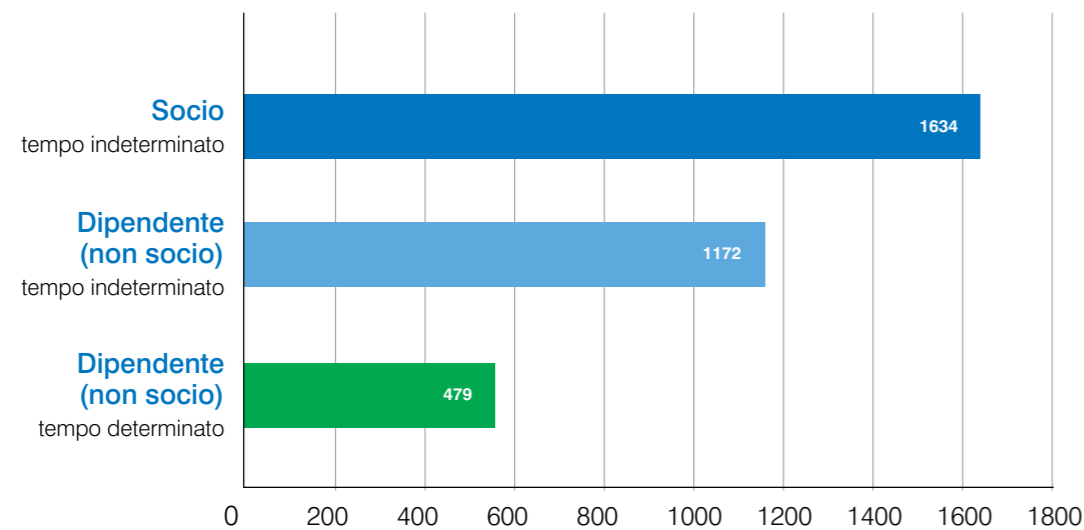
Società Dolce applica il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative Sociali del settore socio-sanitario-assistenziale-educativo, nonché tutte le leggi vigenti e i decreti attuativi su lavoro, previdenza e assicurazioni obbligatorie: Legge 297/1982, Legge 53/2000, Legge 300/70 (Statuto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

Rinnovo del CCNL

Con la firma del Verbale di Incontro del 21/05/2019 le Organizzazioni Sindacali hanno sciolto la riserva rispetto al Verbale di Accordo del 28/03/2019, rendendo così pienamente operativo ed efficace tra le parti il rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro per le lavoratrici e i lavoratori delle cooperative del settore socio sanitario, assistenziale, educativo e di inserimento lavorativo.

Le parti hanno convenuto, a copertura della carenza contrattuale, il versamento dell'una tantum che la Cooperativa ha regolato nel corso dell'anno (Euro 634.844). Con la mensilità di novembre sono stati aggiornati i Minimi Conglobati Lordi delle lavoratrici e dei lavoratori, avendo a riferimento, per unità equivalenti a tempo pieno, il livello C1 con incremento di Euro 35 lordi mensili. Ad aprile 2020 si è dato corso al secondo incremento di Euro 25, con il medesimo criterio.

Tipologia del rapporto di lavoro



Per l'esercizio 2019, di 1.634 soci lavoratori, tutti hanno un contratto a tempo indeterminato.

Nel 2019 è aumentato il numero dei lavoratori non soci a tempo indeterminato. Al 31 dicembre 2019 risultano infatti pari a 1.172 unità (erano 880 unità al 31 dicembre 2018), per effetto delle Stabilizzazioni degli Under 35, categoria favorita dalle politiche e dai benefici introdotti definitivamente dalla Legge n. 96/2018.

Tipologia contratto	2019	% 2019	2018	% 2018	2017	% 2017
Dipendente tempo determinato	479	15%	719	21%	824	25%
Dipendente tempo indeterminato	1.172	36%	880	25%	404	13%
Socio tempo determinato	-	0%	1	0%	-	0%
Socio tempo indeterminato	1.634	50%	1.873	54%	2.013	62%
Totali lavoratori	3.285		3.473		3.241	

Nel 2019 la percentuale degli occupati stranieri è il 15%.

	2019	2018	2017
Occupati	3285	3.473	3.241
Stranieri	488	545	513
%	15%	16%	16%

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

Tipologia contratto	2019	%	2018	%	2017	%
Part-time	2.660	81%	2.754	79%	2.614	81%
Full-time	625	19%	719	21%	627	19%
Totale	3.285	100%	3.473	100%	3.241	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 2019, si fruirà di uno sgravio contributivo per tre annualità.

Profili professionali

PROFILI PROFESSIONALI	N. di lavoratori retribuiti nel corso del 2019
Dirigente	1
Dirigente	1
F2Q	4
Responsabile di area aziendale strategica	4
F1Q	7
Responsabile di area aziendale/funzione	7

Profili professionali

PROFILI PROFESSIONALI	N. di lavoratori retribuiti nel corso del 2019
E2Q	29
Capo ufficio	2
Coordinatore di unità operativa e/o servizi complessi	25
Impiegato di concetto con responsabilità specifiche di area	1
Preposto a specifiche attività d'ufficio	1
E2	14
Capo ufficio	1
Coordinatore di unità operativa e/o servizi complessi	7
Medico	3
Pedagogista	2
Psicologo	1
E1	86
Assistente sociale	1
Coordinatore di unità operativa e/o servizi complessi	1
Coordinatore di unità operativa e/o servizi semplici	77
Impiegato di concetto con responsabilità specifiche di area	2
Infermiere professionale - coordinatore	1
Preposto a specifiche attività d'ufficio	4
D3	15
Educatore professionale - coordinatore	7
Fisioterapista Coordinatore	2
Infermiere professionale - coordinatore	6

Profili professionali

PROFILI PROFESSIONALI	N. di lavoratori retribuiti nel corso del 2019
D2	674
Assistente all'infanzia con funzioni educative	2
Assistente all'infanzia - funzioni educative - Ref. serv. semplici	6
Assistente sociale	33
Educatore professionale	416
Educatore senza titolo	5
Fisioterapista	28
Impiegato di concetto	4
Impiegato di concetto con responsabilità specifiche di area	29
Infermiere professionale	138
Istruttore educazione fisica	7
Mediatore della comunicazione	2
Mediatore interculturale	1
Psicomotricista	1
Terapista occupazionale	2
D1	1080
Animatore formato	7
Assistente all'infanzia con funzioni educative	392
Assistente di base referente U.O. servizi semplici (Raa)	7
Educatore senza titolo	642
Impiegato d'ordine	1

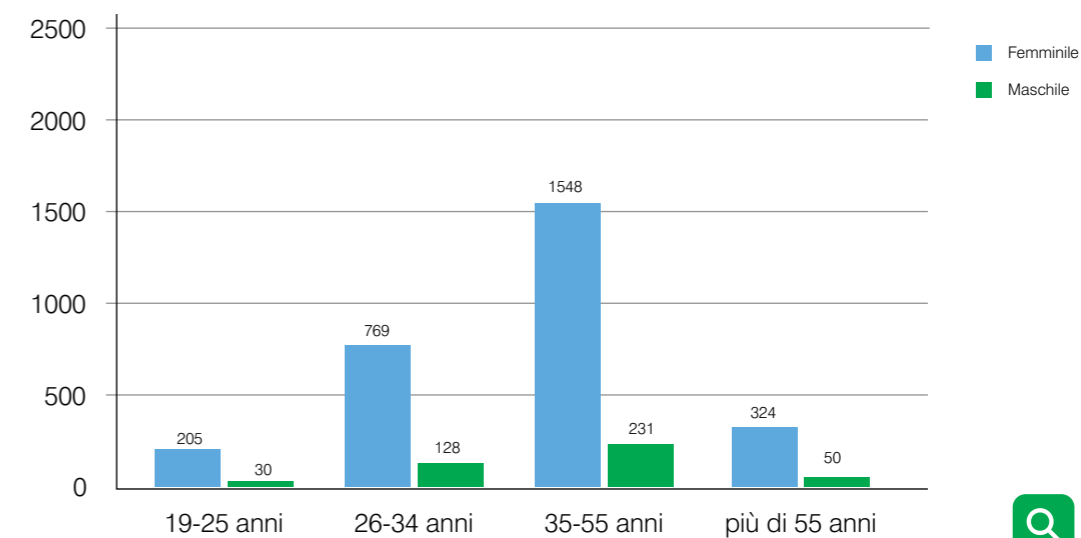
PROFILI PROFESSIONALI	N. di lavoratori retribuiti nel corso del 2019
Impiegato di concetto	27
Maestro di attività manuali ed espressive	2
Operatore socio sanitario formato (c/o strutture socio sanitarie)	1
Operatore socio sanitario -Ref. servizi semplici (Non Raa)	1
C3	21
Assistente di base formato (A.S.A)	3
Assistente di base referente U.O. servizi semplici (Non Raa)	1
Assistente di base referente U.O. servizi semplici (Raa)	9
Capo cuoco	1
Operatore socio sanitario - Ref. servizi semplici (Non Raa)	6
Operatore socio sanitario formato	1
C2	666
Operatore socio sanitario formato (c/o strutture socio sanitarie)	329
Operatore socio sanitario formato	337
C1	328
Animatore senza titolo	6
Assistente di base formato	89
Assistente di base formato (A.S.A)	74
Assistente di base non formato	3
Assistente scolastico	33
Ausiliario	1
Autista accompagnatore	15

Profili professionali

PROFILI PROFESSIONALI	N. di lavoratori retribuiti nel corso del 2019
Autista con patente B/C	2
Autista con patente D/K	2
Cuoco	6
Impiegata d'ordine	10
Operatore socio sanitario formato	85
Operatore tecnico dell'assistenza formato	1
Referente di attività ausiliarie complesse	1
B1	272
Addetto alla segreteria	15
Addetto all'infanzia con funzioni non educative	140
Aiuto cuoco	4
Assistente di base non formato	78
Ausiliario	25
Autista con patente B/C	9
Manutentore	1
A2	54
Addetto alla cucina	5
Addetto alle pulizie formato	30
Addetto alle pulizie non formato	1

PROFILI PROFESSIONALI	N. di lavoratori retribuiti nel corso del 2019
Ausiliario	17
Centralinista	1
A1	34
Ad. commissioni Generiche e sorveglianza	2
Addetto alle pulizie non formato	30
Ausiliario	2
Totale complessivo	3.285

Età della popolazione aziendale



Nazionalità

	Femminile	Maschile	Totale
Italia	2.418	379	2.797
Nazionalità europea (UE)	119	11	130
Nazionalità europea (Extra UE)	124	11	135
Resto del Mondo	185	38	223
Totale	2.846	439	3.285

Suddivisione per nazionalità dei lavoratori stranieri

NAZIONALITA' EUROPEA (UE)	N. Lavoratrici Femmine	N. Lavoratori Maschi	Totale
BELGIO	2	1	3
BULGARIA	3		3
CROAZIA	4		4
FRANCIA	4		4
GERMANIA	13	2	15
GRECIA	1	1	2
LETTONIA	1		1
LITUANIA	1		1
POLONIA	10	1	11
REGNO UNITO	3	2	5
REPUBBLICA CECA	1		1
ROMANIA	72	4	76
SPAGNA	3		3
UNGHERIA	1		1
TOTALE NAZIONALITA' EUROPEA UE	119	11	130

NAZIONALITA' EUROPEA (EXTRA UE)	N. Lavoratrici Femmine	N. Lavoratori Maschi	Totale
ALBANIA	43	4	47
BIELORUSSIA	2		2
BOSNIA ERZEGOVINA	2		2
FEDERAZIONE RUSSA (RUSSIA)	8		8
JUGOSLAVIA (FINO AL 1991)	4	1	5
KOSOVO	2		2
MOLDAVIA	25	4	29
SAN MARINO	1		1
SVIZZERA	9	2	11
UCRAINA	26		26
URSS (FINO AL 1991)	2		2
TOTALE EUROPEA (EXTRA UE)	124	11	135

RESTO DEL MONDO	N. Lavoratrici Femmine	N. Lavoratori Maschi	Totale
ALGERIA	1		1
ARABIA SAUDITA		1	1
ARGENTINA	6	1	7
BOLIVIA	9		9
BRASILE	13	1	14
CAMERUN	9	4	13
CANADA	1		1
CILE	2		2
COLOMBIA	7	1	8

RESTO DEL MONDO	N. Lavoratrici Femmine	N. Lavoratori Maschi	Totale
CONGO, REPUBBLICA DEMOCRATICA	2		2
CONGO, REPUBBLICA POPOLARE	1	1	2
COSTA D'AVORIO	7	1	8
CUBA	4	1	5
ECUADOR	11		11
EGITTO		3	3
ERITREA		2	2
ETIOPIA	2	1	3
FILIPPINE	7	1	8
GHANA	2		2
INDIA	6		6
IRAN	1		1
LIBANO		1	1
LIBIA	1		1
MAROCCO	18	9	27
MAURITIUS, ISOLE	1		1
MESSICO	2		2
NICARAGUA	2		2
NIGERIA	6	2	8
NON USATO - VEDI CODICE RS	2		2
PARAGUAY		1	1
PERU'	35	2	37
REPUBBLICA DOMINICANA	6		6

RESTO DEL MONDO	N. Lavoratrici Femmine	N. Lavoratori Maschi	Totale
SENEGAL	6	1	7
SOMALIA	1		1
STATI UNITI D'AMERICA		1	1
SUDAN	1	1	2
THAILANDIA	1	1	2
TUNISIA	6		6
URUGUAY	1		1
UZBEKISTAN	2		2
VENEZUELA	2	1	3
ZAIRE (FINO AL 1997)	1		1
Totale Resto del Mondo	185	38	223

La politica delle assunzioni

Assunzioni e turnover

DESCRIZIONE	UNITÀ	DATI 2019
Personale assunto	N	1.155
Personale cessato	N	1.101
di cui <i>Personale licenziato</i>	N	29
di cui <i>Personale pensionato</i>	N	32
di cui <i>Personale dimissionario</i>	N	481
di cui <i>Personale cessato per scadenza di contratto</i>	N	612
Turn-over complessivo (entrati + usciti/organico medio)	%	68%
Turn-over positivo (entrati/organico inizio periodo)	%	34%
Turn-over negativo (entrati/organico fine periodo)	%	32%
Turn-over compensativo (entrati/usciti periodo)	%	105%

Stages e contratti di apprendistato

DESCRIZIONE	N.
Stage curriculari	198
Stage curriculari <18 anni	49
Stage curriculari >18 anni	92
Contratti apprendistato	8
Attivazione procedura di rimedio lavoro infantile	0

Dati sull'assenteismo

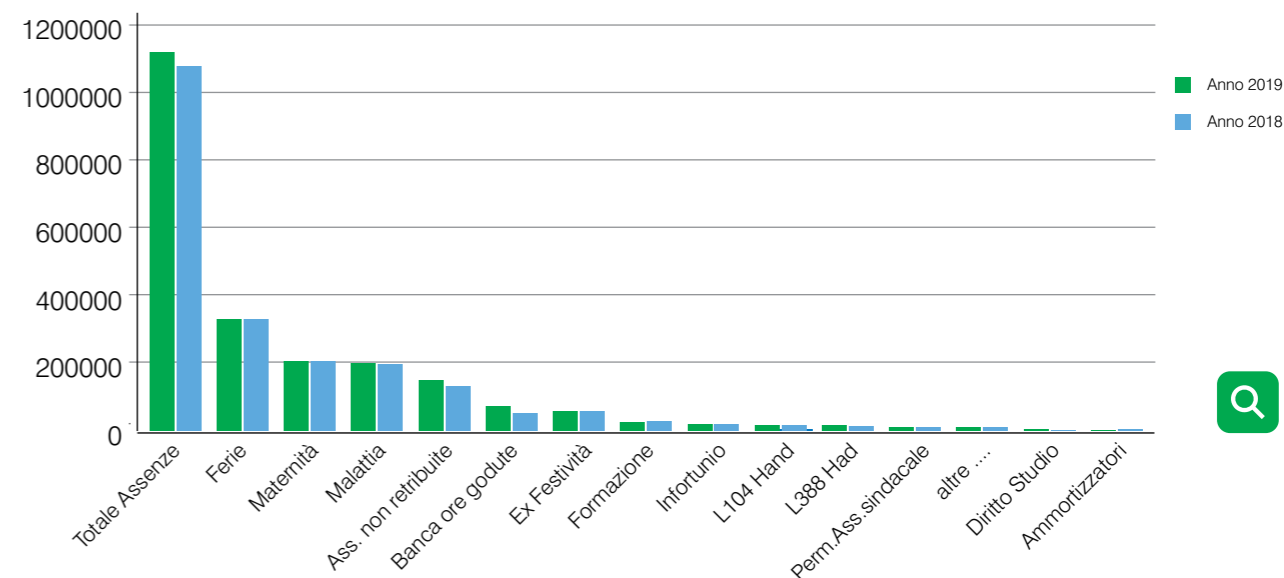
ESERCIZIO	2019	2018	2017	2016
Totale costo del personale	69.005.893	67.085.936	61.727.902	54.235.779
% sul valore della produzione	66,14%	66,73%	67,98%	69,96%
Totale ore lavorate	4.016.269	3.973.506	3.694.661	3.290.708
Totale ore retribuite	5.000.712	4.937.665	4.554.524	3.724.768
Unità equivalenti a tempo pieno	2.537	2.638	2.417	1.665
% assenteismo su ore retribuite	8,47%	8,48%	8,28%	9,09%
di cui Malattia	4,02%	3,96%	3,74%	4,18%
di cui Maternità	4,08%	4,15%	4,14%	4,91%
di cui Infortunio	0,37%	0,37%	0,40%	0,31%

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.

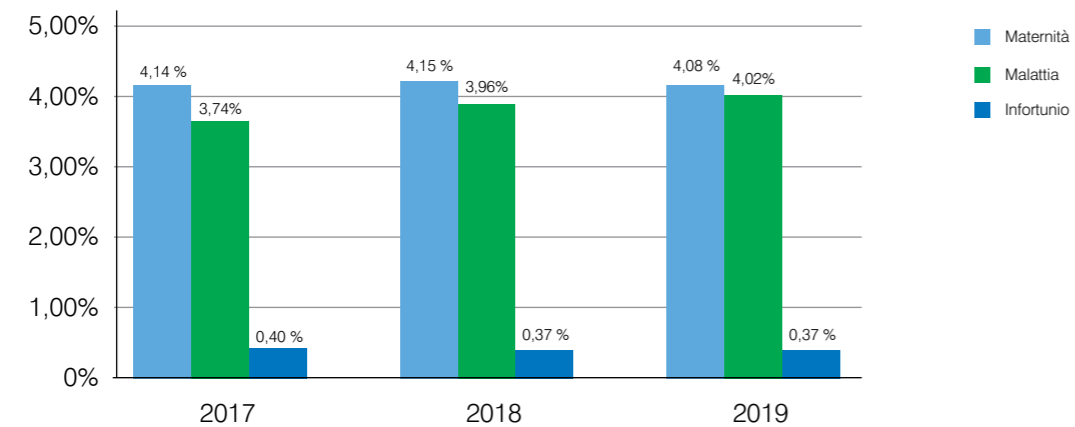
Assenteismo



Maternità, malattia e infortunio

	MATERNITÀ	MALATTIA	INFORTUNIO	Totale maternità, malattia, infortunio	Ore complessive delle ASSENZE
ORE	204.106	200.861	18.678	423.645	1.119.791
% sul totale delle assenze	18,23%	17,94%	1,67%	38%	

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



Multe e sanzioni

Descrizione	Unità	Dati 2019	Dati 2018	Dati 2017
Contestazioni avviate	N°	273	273	238
N. Sanzioni totali irrogate	N°	188	200	188
Rimproveri verbali	N°	1	19	12
Richiami scritti	N°	48	59	68
Multe	N°	74	66	65
Sospensioni	N°	36	38	31
Licenziamenti disciplinari	N°	29	18	12
Vertenze con il personale	N°	6	2	3

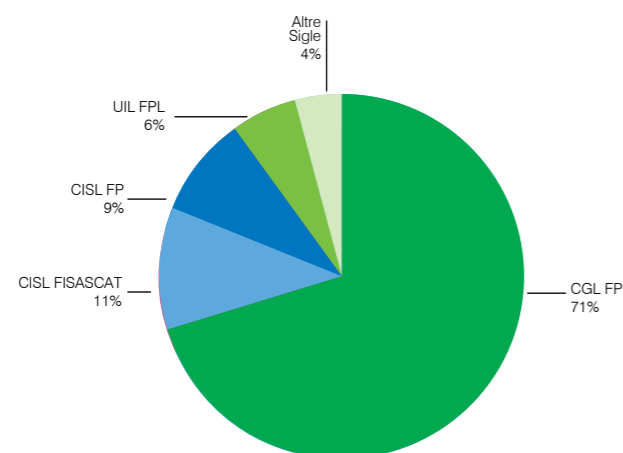
Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva

DESCRIZIONE	UNITÀ	DATI 2019
Personale iscritto al sindacato	N°	1.002
di cui Soci iscritti al sindacato	N°	643
Sigle sindacali rappresentate in azienda	N°	16
Componenti RSA	N°	40
Ore di permesso sindacale	N°	2.806
Assemblee sindacali	N°	22
Assemblee sindacali	ore	3.821
Assemblee sindacali	ore/persona	8
Referendum sindacali	N°	-
Scioperi	N°	340
Ore Scioperi	ore	2.582
Contratti Territoriali di 2°	N°	13
Province di presenza	N°	20

L'adesione ai sindacati è pari al 30% del totale dei lavoratori.

Organizzazioni sindacali

ORGANIZZAZIONE SINDACALE	NUMERO ISCRITTI
Associazione Diritti Lavoratori COBAS	1
CGIL FILCAMS	1
CGIL FP	709
CISL FISASCAT	108
CISL FP	88
FELDA - FED EUR LAV DIP E AUT	1
FSI-FENAIP SANITA'	1
NURSIND	2
NURSING UP	4
S.I.D.L.-Sind.It. diritti lavoratori	1
SGB SINDACATO GENERALE DI BASE	16
SNALV	1
UIL FENEAL	1
UIL FPL	56
USB	11
USI	1
TOTALE COMPLESSIVO	1.002



Pari opportunità

Genere, età, anzianità, pari opportunità

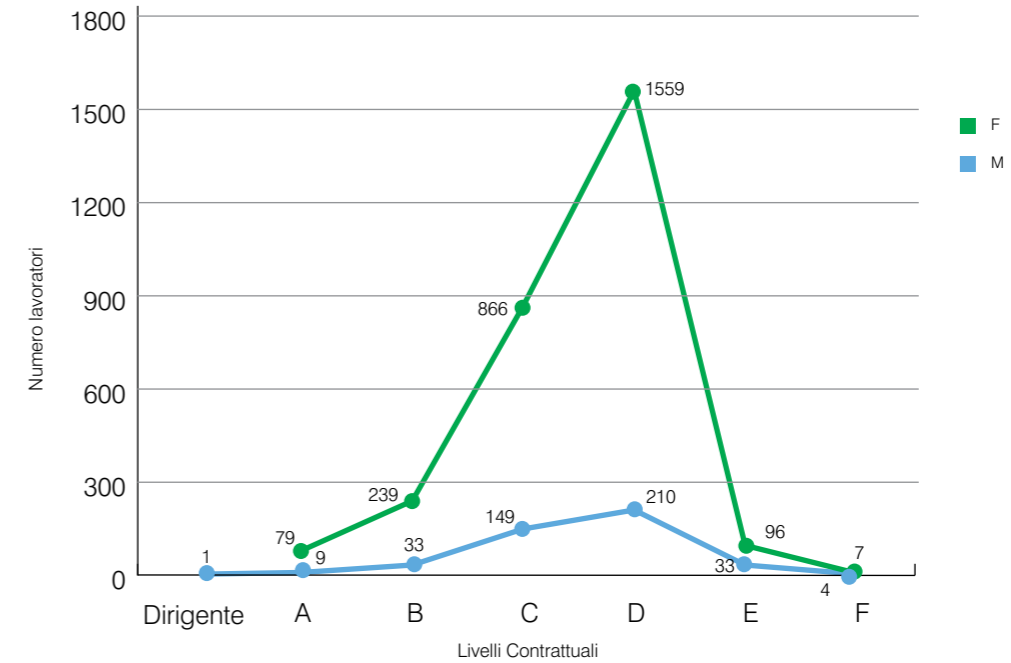
INDICATORE	DATI 2019
Personale occupato al 31/12/19	n. 3.285
Numerosità media dell'organico	n. 3.327
Numerosità equivalente a tempo pieno al 31/12/2019	n. 2.537
Età media del personale	40,7
Età media del personale (M)	40
Età media del personale (F)	40,8
Età del più anziano	77
Età del più giovane	19
Anzianità aziendale media	anni 6,41
Anzianità aziendale media (M)	anni 5,97
Anzianità aziendale media (F)	anni 6,48
n. Maschi	n. 439
% Maschi	13,4%
n. Femmine	n. 2.846
% Femmine	86,6%
n. stranieri Occupati	n. 488
% Stranieri occupati	15%
Nazionalità europee (UE)	n. 119
Nazionalità europee (Extra UE)	n. 124
Nazionalità extra europee	n. 185



Livelli contrattuali

DESCRIZIONE LIVELLO	F	M	TOTALE
Dirigente	-	1	1
F2Q	1	3	4
F1Q	6	1	7
E2Q	18	11	29
E2	11	3	14
E1	67	19	86
D3	12	3	15
D2	571	103	674
D1	976	104	1.080
C3	20	1	21
C2	567	99	666
C1	279	49	328
B1	239	33	272
A2	50	4	54
A1	29	5	34
Totale complessivo	2.846	439	3.285

Livelli contrattuali per genere



Media anni di anzianità lavorativa

DESCRIZIONE AREA	Media anzianità Femmine	Media anzianità Maschi	Totale media anzianità
AREA ASSISTENZA ALLA PERSONA	7,97	6,58	7,76
AREA CENTRO	6,51	2,22	6,15
AREA INFANZIA	7,68	4,51	7,61
AREA INTEGRAZIONE ADULTI	8,22	7,65	7,96
AREA INTEGRAZIONI MINORI	5,80	5,62	5,78
AREA NORD-EST	1,35	1,80	1,43
AREA NORD-OVEST	5,54	5,26	5,51
AREA STAFF	12,23	9,49	11,57
MEDIA COMPLESSIVA	6,48	5,97	6,41

I sistemi di remunerazione e incentivazione e il welfare aziendale

Remunerazione e benefici

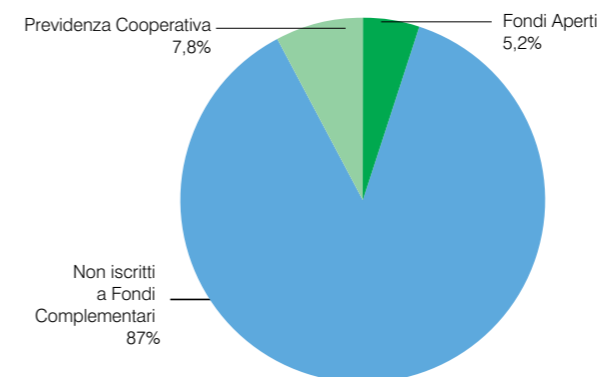
INDICATORE	DATI 2019
Costo del personale	69.005.893
% costo del personale sul valore aggiunto lordo	94%
% costo del personale sul valore della produzione	66%
n. ore lavorate	4.016.269
n. ore retribuite	5.000.712
Ore maternità/paternità a carico dell'azienda	91.754
Valore complessivo dei benefit aziendali (Fondo Previdenza Complementare, auto, assistenza sanitaria integrativa)	430.085 euro
% costo dei benefit/totale costo del personale	0,62%
% beneficiari Fondo Previdenza Complementare	8%
% beneficiari Fondo Assistenza Sanitaria	85%

Nell'anno 2019 è stato corrisposto l'Elemento Retributivo Territoriale in diverse province, come da previsione dei singoli accordi integrativi territoriali, per un costo complessivo pari ad Euro 81.125.

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 al Fondo Previdenza Cooperativa (il 7,8% dei lavoratori al 31 dicembre 2019) hanno beneficiato, come prevede il nostro CCNL all'art. 86, di un ulteriore contributo aggiuntivo della Cooperativa pari all'1,5% 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 è impegnata a versare una maggiore contribuzione pari alla percentuale scelta e versata dal Socio, nel limite massimo del 3%. Nell'anno 2019 il contributo aziendale complessivo destinato alla previdenza complementare di categoria è stato di Euro 87.215 (nel 2018 era di Euro 72.003).

Distribuzione Previdenza Complementare



Assistenza Sanitaria Integrativa

General Mutua, dal 2019, ha sostituito Fare Mutua per la copertura dell'Assistenza Sanitaria Integrativa a favore dei dipendenti a tempo indeterminato della Cooperativa, nel rispetto dell'articolo 87 del CCNL. Società Dolce ha liquidato un contributo aziendale annuo complessivo di Euro 165.612, in grande parte a favore dei Soci, che per la loro totalità sono lavoratrici e lavoratori stabili e godono, nel rispetto dell'art. 13 del Regolamento Interno, di maggiori prestazioni. Indicativamente l'85,4% 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 confermato gli interventi e le misure in materia di welfare alla persona e alla famiglia che nel 2019 si sono così quantificate:

- integrazione maternità obbligatoria sino al 100% (costo pari a Euro 51.369);
- gettone per partecipazione ad attività della Cooperativa (costo pari a Euro 15.240);
- buono acquisto libri di testo (nel 2019 sono stati erogati numero 6 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 avanzata entro il 2050. Il tasso di dipendenza in relazione all'età (rapporto tra il numero di persone oltre i 65 e il numero 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. L'età del Caregiver potrebbe notevolmente avvicinarsi a quella dell'assistito. A tal proposito nel corso del 2019 è stato portato avanti il lavoro di analisi sulle tematiche dell'ageing e della gestione delle diversità in azienda.

Bando "Conciliamo"

Nel corso del 2019 è proseguito il lavoro del gruppo multi area e plurifunzionale con lo scopo di lavorare sulle tematiche di welfare aziendale e di benessere della persona con anche le finalità progettuali legate al Bando "Conciliamo" indetto nel 2019 dal Dipartimento per le Politiche della Famiglia.

Il Bando "#Conciliamo" è una misura del Dipartimento per le politiche della famiglia della Presidenza del Consiglio dei ministri volta a sostenere la realizzazione di progetti di welfare aziendale, che consentano ai datori di lavoro di sviluppare azioni in favore dei propri lavoratori al fine di assecondare i loro bisogni e quelli delle loro famiglie.

La proposta progettuale prevede azioni, nel contesto dell'ambiente di lavoro e nella relativa organizzazione, che perseguono i seguenti obiettivi:

- a. crescita della natalità;
- b. riequilibrio tra i carichi di cura tra uomini e donne;
- c. incremento dell'occupazione femminile;
- d. contrasto dell'abbandono degli anziani;
- e. supporto della famiglia in presenza di componenti disabili;
- f. tutela della salute.

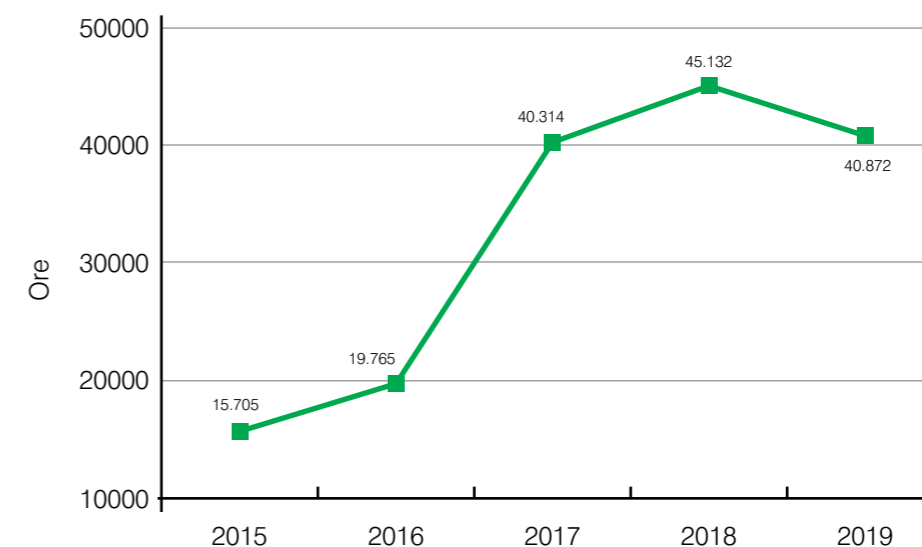
Fondo interprofessionale

Nel 2019 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", "Timesheet" e "Organigramma" e "Gestione Integrata dei Servizi Territoriali", organizzati con la collaborazione di Zucchetti e Softwareuno);
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. Soft-skill per l'educatore nella disabilità con l'obiettivo di riconoscere la centralità delle competenze trasversali accanto a quelle tecniche, mettendo in parallelo crescita professionale e personale.
4. La "Cura del lavoro", percorso di ricerca sui temi del benessere organizzativo e dell'invecchiamento attivo; nato dalla necessità di precisare le azioni volte al contrasto del fenomeno dello stress da lavoro correlato negli ambiti specifici di intervento. Il percorso, declinato nel settore dei servizi all'infanzia (nidi e scuole dell'infanzia), rappresenta quindi il primo passo di un più ampio progetto di ricerca che coinvolgerà nel prossimo futuro anche gli altri settori di intervento di Società Dolce: scolastico, socio-assistenziale, riabilitativo e sanitario.

Attività formative



La Cooperativa nel 2019 ha realizzato l'80% delle attività formative pianificate per un costo di Euro 423.482.

Nell'anno 2019 sono state effettuate 40.872 ore per l'attività di qualificazione, riqualificazione e aggiornamento professionale, di cui 27.425 ore di attività formative svolte durante l'orario di lavoro e 13.447 con gettone di formazione. Il costo sostenuto per finanziare le attività formative è stato pari ad Euro 423.482, di cui Euro 263.482 per il costo del personale ed Euro 160.000 per la remunerazione delle docenze. La Cooperativa nel 2019 ha realizzato apparentemente solo l'80% delle attività formative pianificate per effetto della cessione del

Ramo d'Azienda Friuli Venezia Giulia (FVG) che non ha permesso il concludersi delle attività formative precedentemente pianificate per chi operava in quel territorio. Questo risultato quindi consolida un trend 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.

Società Dolce ha rappresentato, anche quest'anno, un utile ed efficace ambiente formativo per numerosi "tirocini curriculari" inviati dalle Università (57), da Istituti Tecnici e/o Professionali (49) e da diversi Enti Formativi Accreditati (92), operanti nelle provincie di Bologna, Forlì/Cesena, Brescia, Bergamo, Mantova, Cremona, Padova, Ravenna, Udine e Trieste. Gli inserimenti riabilitativi/borse lavoro sono stati 28.

Nel 2019 sono stati presentati 4 progetti di Servizio Civile Nazionale e 1 progetto di Servizio Civile Regionale nel territorio dell'Emilia Romagna.

Nell'anno formativo 2018/2019 sono state concesse 4.341 ore di Diritto allo Studio, di cui utilizzate 3.563. Per l'anno formativo 2019/2020 il riconoscimento ammonta a 7.384 ore, per un costo complessivo indicativo di Euro 123.608. Negli anni passati le ore accordate alle lavoratrici e ai lavoratori della Cooperativa non sono sempre state utilizzate pienamente. Nell'anno formativo 2018/2019 l'utilizzo è stato più elevato rispetto agli anni precedenti, grazie al fatto che i lavoratori più giovani hanno saputo usufruire in modo maggiormente consapevole di questa importante possibilità. Per l'anno 2019/2020 sono state effettuate inoltre più richieste poiché molte lavoratrici e lavoratori stanno investendo sulla propria formazione per tenere aggiornate le proprie competenze in base a quanto previsto dalla così detta "Legge lori", Legge n.205/2017, entrata in vigore l'1 Gennaio 2018.

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 ai dirigenti, preposti, addetti alle emergenze e primo Soccorso, Responsabile servizio prevenzione e protezione e Responsabile del Sistema di gestione salute e Sicurezza ai lavoratori, affinché siano tutti consapevoli, coinvolti e partecipi secondo le proprie responsabilità e competenze, nel raggiungimento degli obiettivi di sicurezza.

Salute e sicurezza

INDICATORE	DATI 2019
N. infortuni (non in itinere)	n. 157
N.infortuni in itinere	n. 43
Giorni medi di infortunio	21
Causa d'infortunio non in itinere: Incidenti vari in servizio	47%
Causa d'infortunio non in itinere: Movimentazione dei carichi	21%
Causa d'infortunio non in itinere: Aggressione	23%
n. incidenti non in itinere: Incidente biologico	9%
Sorveglianza sanitaria	n. 1.024
n. ore di assenza per infortunio	ore 18.678
% di ore di assenza per infortunio su totale ore assenze	1,67%
Corsi riguardanti la salute e la sicurezza in aula	n. 158
n. occupati che hanno partecipato a formazione/aggiornamento sulla sicurezza in aula	n. 1.580
% occupati che hanno partecipato a formazione/aggiornamento sulla sicurezza in aula	48%
n. ore complessive corsi di formazione/aggiornamento sulla sicurezza (ore in aula)	ore 12.713
n. componenti squadre di primo Soccorso	n. 669
n. componenti squadre emergenza	n. 1.058

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 2019, infatti, sono stati prospettati impieghi alternativi ai Soci, per i quali sono state riscontrate inidoneità parziali, garantendo loro una continuità lavorativa come Soci della Cooperativa.

La 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. Il "Contagiorni 2020 SUSTAINABLE CARE" prodotto dalla Cooperativa, con la preziosa collaborazione dell'Artista Giuseppe Stampone, pone l'attenzione su questo aspetto evidenziando, per ogni mese, le azioni specifiche intraprese da Società Dolce, quali buone prassi da implementare e diffondere ulteriormente nella nostra Cooperativa e tra i soggetti del Terzo Settore.

Anche la "digitalizzazione" del materiale utile a divulgare informazioni sulle nostre diffuse attività e del fascicolo del Bilancio 2018 sono il segno evidente di un contributo fattivo, da parte della nostra impresa, ad una battaglia culturale a tutt'oggi non sufficientemente supportata dalla società civile.

Gli Audit Energetici delle nostre strutture sono stati svolti nel 2015. Il Decreto Legislativo 4 luglio 2014 n. 102, di attuazione della Direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica, entrato in vigore il 19 luglio 2015, ha introdotto l'obbligo per le grandi imprese e le imprese a forte consumo di energia di effettuare un audit energetico entro il 5 dicembre 2015, da rinnovarsi ogni quattro anni. Sulla totalità delle sedi dei servizi gestiti dalla nostra Cooperativa sono state individuate n. 14 strutture da sottoporre a diagnosi energetica, in quanto erano quelle caratterizzate da maggiori consumi. Il 22 dicembre 2015 sono stati caricati sul portale dell'ENEA gli audit di questi insediamenti produttivi. I rapporti di diagnosi, redatti conformemente al D.lgs. n. 102 del 4/07/2014, descrivono in dettaglio l'utilizzo delle risorse energetiche, definendo i possibili interventi di miglioramento dell'efficienza, quantificandone i conseguenti risparmi. Nel 2019, seconda scadenza nella redazione della Diagnosi Energetica dei siti produttivi per imprese già soggette ad obbligo nel 2015, il piano di clusterizzazione dettato dai consumi ha identificato tre siti (RSA "Azzano San Paolo", CRA "Casa degli Etruschi" e CRA "Vici Giovannini") ove si sono svolte misurazioni, secondo quanto riportato dalle "Linee guida per il monitoraggio nel settore industriale per le diagnosi energetiche ex art. 8 del d.lgs 102/2014", che hanno permesso la redazione del Piano di Monitoraggio e nuova Diagnosi Energetica.

Dalla diagnosi energetica svolta nelle strutture inizialmente individuate, nel 2019, è emersa la

necessità, in base ai consumi, di procedere con il Piano di Monitoraggio e la Diagnosi Energetica di sole n.3 (RSA "Azzano San Paolo", CRA "Casa degli Etruschi" e CRA "Vici Giovannini").

Di grande rilevanza il nostro contributo alla costituzione dell' *start up* "Welfare Efficiency Società Dolce Emilia Romagna" Srl, società veicolo nata, in collaborazione con Infinity Hub Spa di Rovereto, per raccogliere equity (crowdfunding), in una dimensione di economia circolare, per decarbonizzare alcune nostre strutture in Emilia Romagna e promuovere l'utilizzo di energie rinnovabili nelle attività di welfare proposte dal Terzo Settore.

Si concluderà nel 2020, con l'ausilio di IMTECH di Bologna, il percorso di Certificazione Ambientale UNI 14001.

Certificazioni

Durante l'Esercizio l'Ente di certificazione Uniter, a seguito di verifiche ispettive, ha confermato le certificazioni UNI EN ISO 9001:2015, UNI 11034 (Servizi all'Infanzia), UNI 10881 (Assistenza Residenziali per Anziani) e rinnovato ed adeguato all'edizione 2016 la certificazione UNI 11010 (servizi diurni e residenziali per disabili).

Ad oggi le attività oggetto di certificazione Qualità sono:

Progettazione e gestione dell'erogazione di servizi socio-sanitari e assistenziali, diurni e domiciliari rivolti ad anziani; servizi educativi residenziali, diurni, scolastici e territoriali rivolti ai minori e agli adolescenti; servizi socio-assistenziali rivolti ad adulti in situazione di disagio.

Progettazione, gestione ed erogazione di servizi socio-educativi diurni per la prima infanzia (0-3) e l'infanzia (3-6).

Progettazione, gestione ed erogazione di servizi socio-assistenziali, educativi e riabilitativi residenziali, semiresidenziali, domiciliari per soggetti disabili.

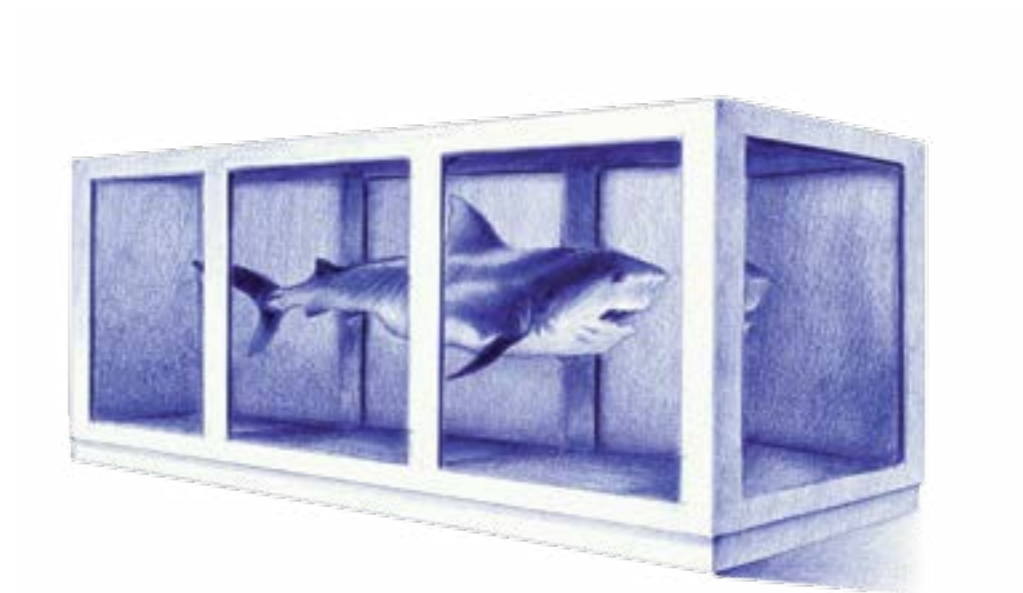
Progettazione, gestione ed erogazione di servizi socio-sanitari e assistenziali residenziali rivolti ad anziani.

Progettazione, gestione ed erogazione di servizi socio-sanitari e assistenziali semiresidenziali rivolti a persone in condizioni di disagio psichico.

Progettazione, gestione ed erogazione di servizi sanitari a rilevanza riabilitativa e cure palliative.

SEZIONE INTEGRATIVA

Customer satisfaction fruitori dei servizi e familiari
Customer satisfaction committenza pubblica e parti interessate
News - Eventi e novità dal mondo Dolce
Interviste agli Stakeholder



CUSTOMER SATISFACTION

4. sezione integrativa

FOCUS GROUP COMMITTENZA PUBBLICA
PER LA CUSTOMER SATISFACTION n. 5

REFERENTI COMMITTENZA PUBBLICA
E PARTI INTERESSATE COINVOLTI n. 25

Customer satisfaction fruitori dei servizi e familiari

A febbraio 2020, in continuità con quanto attuato negli anni precedenti, Società Dolce ha avviato un'indagine di Customer Satisfaction tramite un "Questionario di soddisfazione del servizio" rivolto ai fruitori/parenti dei fruitori dei propri servizi socio-assistenziali, educativi e sanitari al fine di raccogliere informazioni significative sulla percezione, presso la propria utenza, della qualità dei servizi erogati da Società Dolce.

A fine febbraio tutti i servizi per l'infanzia e i servizi integrativi scolastici sono stati chiusi a causa dell'emergenza COVID-19; gradualmente la chiusura si è estesa anche ad altri servizi, fatta eccezione per quelli essenziali quali, a titolo esemplificativo, le strutture residenziali per anziani e disabili, tuttora attivi, per i quali è stata vietata la visita da parte dei famigliari.

L'attività di rilevazione della qualità del servizio è stata pertanto sospesa.

Customer satisfaction committenza pubblica e parti interessate

Nel corso del 2019 sono stati svolti 5 Focus Group che hanno coinvolto 25 referenti della committenza pubblica e parti interessate, quali referenti della Regione Emilia Romagna, della sanità privata, dell'Università Bocconi e di associazioni di volontariato.

L'indagine muove dalla necessità di conoscere il livello di soddisfazione generale dei servizi erogati dalla Cooperativa, attraverso una valutazione da parte dei partecipanti dei punti di forza, di criticità e delle opportunità future di Società Dolce come gestore di servizi alla persona.

Dall'analisi dei focus sono emerse tematiche che confermano le stesse valutazioni dei focus degli anni precedenti.

Innanzitutto si segnala una sostanziale valutazione positiva della gestione dei servizi da parte della Cooperativa. Nello specifico:

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

Tra le sollecitazioni e gli aspetti di miglioramento si evidenziano i seguenti punti:

- Innovazione dei servizi e utilizzo di nuove tecnologie;
- Progettazione e sviluppo di servizi trainati/basati su ricerche scientifiche;
- Creare eventi/progetti con le Università;
- Stimolare l'intergenerazionalità;
- Maggiore attenzione all'utenza fragile e sola;
- Ricerca di figure professionali nuove con competenze trasversali e sociali;
- Riconsiderare l'apertura di piccoli gruppi educativi.

NEWS SERVIZI | Eventi e novità dal mondo Dolce



Da 0 a 100:
InfoPoint Servizi Privati di Società Dolce



Accogliere mamme e bambini migranti



La palestra della RSA apre alla cittadinanza
Residenza Sanitaria Assistenziale "San Paolo"



Imparo da lei...
Yoga per mamme e bambini
Struttura di accoglienza "Casa Mila"



Abbiamo ACUORE il tuo benessere
Servizio di assistenza domiciliare "Assistiamo"



Inaugurazione del nuovo nido d'infanzia di Roverbella
Nido d'infanzia "Gli Elfi"



Acqua e farina, argilla e colori
Casa Residenza Anziani "Casa degli Etruschi"



Kids Club e Kid's Stand
per Bologna FC-Genoa



Orchestra Senzaspine e MagdaClan Circo in "MasNada"
Centro di accoglienza "Giuseppe Beltrame"



Alzheimer e demenze:
servizi e progetti di Società Dolce



Colours make a place better: la prossimità riduce le differenze
Centri di accoglienza "Casa Willy" e "Rostom"



Elaborazione 730 gratuito
per i Soci di Società Dolce



Cas.a Dolce Cas.a: un incontro tra studenti e coetanee richiedenti asilo
Struttura di accoglienza "Casa Maria"



Tempo insieme, il bisogno di socializzare non finisce mai
Centro Diurno Disabili "Il Sole"



Un viaggio in Oriente per gli anziani ospiti
Casa Residenza Anziani "Villa Paola"



Kid's Stand
per Bologna FC-Juventus



Missione inclusione: laboratorio di comunità
Centri di accoglienza "Casa Willy" e "Rostom"



Un concerto pianistico per l'Hospice di Ravenna
Hospice "Villa Adalgisa"



Ciak... tutti in maschera al Barbazoo!
Nido d'infanzia "Barbapapà"



Donne a ruota libera: in bici verso il futuro
Strutture di accoglienza "Casa Maria" e "Casa Dunya"



Batti il tuo tempo!
Centro di transizione abitativa "San Sisto"



Aperitiva-mente
nelle strutture di Società Dolce



Open day a Pian di Venola
Casa Residenza Anziani "Casa degli Etruschi"



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



Kid's Stand
per Bologna FC-Cagliari



Attestato di Solidarietà dal Centro Mondialità Sviluppo Reciproco
Nido d'infanzia "Mara Schiarini"



Il CANT di Parma alla trasmissione Parma Europa
Casa Accoglienza Notturna Temporanea "Màt Sicuri"



Intitolazione del Centro Diurno Parma Centro
Centro Diurno Anziani "Monsignor Silvio Cesare Bonicelli"



A Gorizia, la casa di riposo aumenta gli spazi
Casa di riposo "Culot"



Settimana di azione contro il razzismo
Strutture di accoglienza "Casa Maria" e "Casa Dunya"



Open day a Pian di Loiano
Residenza Sanitaria Assistenziale "Casalino"



Corso di Formazione "Bambole Terapeutiche"
Centro Servizi per Anziani "Residenza al Parco"



Presentazione dei nuovi spazi educativi del nido di Fidenza
Nido d'infanzia Girotondo



Decision making e consapevolezza
Servizio di assistenza domiciliare "Assistiamo"



Camminiamo insieme. 10 anni di Primonido
Nido d'infanzia "Primonido"



Incontriamoci al nido
Asilo Nido "La Tana del Lupo"



Incontro intergenerazionale tra anziani e bambini
Centro Diurno Anziani "Monsignor Silvio Cesare Bonicelli"



I 10 anni del nido Calcara
Nido d'infanzia "Calcara"



Laboratorio "Nido Gentile"
Nido d'infanzia "Mara Schiarini"



Esecuzione lavori di ampliamento Comunicazione di aggiudicazione
Residenza Sanitaria Assistenziale "Lorenzo e Gianna Zirotti"



La seconda guerra mondiale e le conseguenze sulla mia vita e quella della mia famiglia
Centro Diurno Anziani "Monsignor Silvio Cesare Bonicelli"



Centri estivi
a San Giovanni in Persiceto



Intitolazione del CANT di Parma
Casa Accoglienza Notturna Temporanea "Màt Sicuri"



AMA:
un progetto per i familiari degli anziani



Perdita di memoria e Alzheimer
Servizio di assistenza domiciliare "Assistiamo"



Pianoro celebra il 74° Anniversario della Liberazione
Centro Socio Aggregativo "Enrico Giusti"



Kid's Stand
per Bologna FC-Parma



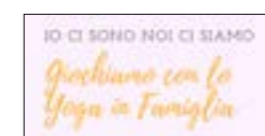
Spazio gioco
laboratori per bambini a Mondo Creativo



Kid's Stand
per Bologna FC-Chievo



A Galzignano Terme la presentazione AVO
Centro Servizi per Anziani "Residenza al Parco"



Giochiamo con lo Yoga in Famiglia
Struttura di accoglienza "Casa Mila"



20 anni insieme
Centro Diurno Disabili "L'Orizzonte"



Santa Messa di Pasqua all'Hospice
Hospice "Villa Adalgisa"



Un pomeriggio di festa e condivisione
Struttura di accoglienza "Casa Mila"



Imbianchini volontari al CANT di Parma
Casa Accoglienza Notturna Temporanea "Màt Sicuri"



Il Vescovo di Parma in visita al Centro Diurno
Centro Diurno Anziani "Bice Leoni"



Kid's Stand
per Bologna FC-Sampdoria



Laboratorio di Teatro dell'Oppresso
Centro di accoglienza "Giuseppe Beltrame"



Pomeriggio di divertimento con i giochi della memoria
Casa Residenza Anziani "Casa degli Etruschi"



Da est a ovest: la Sud Corea in visita
Centro di accoglienza "Giuseppe Beltrame"



Una Pasqua di dolcezza
per i nostri anziani ospiti



Concerto del Coro Gospel "Voices of Joy"
Hospice "Villa Adalgisa"



Mixed Sounds - Una serata che più fusion non si può!
Centro di accoglienza "Giuseppe Beltrame"



La ricetta per un lavoro di squadra!



Un'estate... da ragazzi!
Casa Residenza Anziani
"Casa degli Etruschi"



Il Cortile 2019
Centro Socio Riabilitativo
Residenziale "Casa Dolce"



Al San Sisto
un teatro stabile di comunità
Centro di transizione abitativa
"San Sisto"



Percorso di autonomia per ragazzi con disabilità



Muay Thai Fight
Centro di accoglienza
"Giuseppe Beltrame"



La Colazione Sospesa al Bar Edera
Centro di accoglienza
"Giuseppe Beltrame"



Percorso esperienziale per la Giornata dell'Alzheimer
Residenza Sanitaria
Assistenziale "San Paolo"



Il primo numero di "Notizie dal Parco"
Centro Servizi per Anziani
"Residenza al Parco"



Un weekend di autonomia
Residenza Sanitaria
Assistenziale "Casalino"



A Pianoro "Spose del mondo"
Centro Socio Aggregativo
"Enrico Giusti"



Giocare con il fango



Rivisitazione del musical "Jesus Christ Superstar"
Centro Diurno Anziani
"Monsignor Silvio Cesare Bonicelli"



Natura in festa!
Residenza Sanitaria
Assistenziale "Casalino"



Gli ospiti del Beltrame al "Ferrara Buskers Festival"
Centro di accoglienza
"Giuseppe Beltrame"



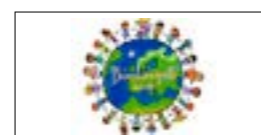
Chi ha paura dei conflitti
Struttura di accoglienza
"Casa Birba"



Curiamoci di chi cura
Centro ambulatoriale di riabilitazione
"Spazio Salute"



Estate Regaz!
Il campo estivo che insegna
l'accoglienza



Bambinopoli 2019
Pianeta è Vita
Nido d'infanzia "Barbapapà"



Festa dei bambini 2019



Tirocinanti spagnole ai Centri Diurni di Parma



150 anziani delle CRA di Società Dolce dell'Emilia, in gita al mare



Talking Teens
Le Statue Parlano
Centro Diurno Anziani
"Bice Leoni"



Spazio Gioco alla Gran Fiera di Borgo San Donnino



Un Walking Leader per Società Dolce



Pianoro chiama il mondo risponde
Centro Socio Aggregativo
"Enrico Giusti"



Festival Busker's e Volontassiate 2019
Centro Socio Aggregativo
"Enrico Giusti"



Gli psicologi aderiscono a "Studi Aperti"
Centro ambulatoriale di riabilitazione
"Spazio Salute"



"La Dolce Arte": Società Dolce a Ferrara in Fiaba



Pallavicini Festa 2019
Centri di accoglienza
"Casa Willy" e "Rostom"



Soggiorno sul lago Trasimeno
Comunità Alloggio Disabili
"Casa degli Alberi"



Abbatto il muro: il diritto al benessere psicologico
Centro ambulatoriale di riabilitazione
"Spazio Salute"



Giochi della tradizione
Centro di transizione abitativa "San Sisto"



Trame Aperte: Beltrame & Campi Aperti
Centro di accoglienza "Giuseppe Beltrame"



ANT e Società Dolce:
tante lingue per una sola voce contro i tumori

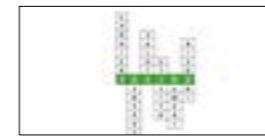


Prevenzione e salute
tra la popolazione migrante

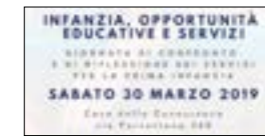


Concerto "Ricordando Claudia"
Hospice "Villa Adalgisa"

NEWS GRUPPO | Eventi e novità dal mondo Dolce



Age diversity management
Prospettive ed opportunità



Casa della Conoscenza:
infanzia, opportunità educative e servizi



Non solo l'argento: un mondo di colori per il flash mob
Casa Residenza Anziani "Villa Paola"



Società Dolce e UNIBO:
dall'industria 4.0, ai servizi 4.0



Scuola oggi:
un'esperienza educativa possibile?



Caterina Segata in audizione
alla Commissione Istruzione del Senato



Il Mondo Creativo,
una manifestazione per tutta la famiglia



Softwareuno
fa il suo ingresso in Zucchetti



Tu prova ad avere un mondo nel cuore



Rita Ghedini confermata
alla Presidenza di Legacoop Bologna



I 10 anni del nido di Vignola
Nido d'infanzia "Barbapapà"



Stefano Arienti, T-ESSERE
La cooperazione attraverso l'arte



Bologna si prende cura.
I tre giorni del welfare



Festa della Pace e della Solidarietà



Intitolazione Centro Diurno Anziani
Centro Diurno Anziani "Bice Leoni"



Codice Destinatario
per la fatturazione elettronica



Menzione per il miglior Bilancio d'Esercizio
"Premio Quadrofedele 2018"



Bologna, un'estate a misura di famiglia



Alcune attività di Animazione
Casa Residenza Anziani "Opera Santa Teresa"



Società Dolce al 105° posto
su Top Aziende



Università, Comune e Terzo Settore,
insieme per gli anziani



Auguri di Buona Pasqua



Concorso letterario nazionale "Racconti a tavola"
Laboratorio di Comunità "Laboratorio E20"



C'eravamo tanto amati:
memoria e sentimento nella persona anziana



"Bologna Di-Tra-Verso":
adotta un'iniziativa!



Ali per il futuro,
le attività sul territorio di Bologna



L'Ozio degli attivi,
un premio di poesia
per le fragilità



Progetti per il futuro?



**Pietro Segata e il bilancio
di Società Dolce al
telegiornale TRC Bologna**



**Le cure palliative sono
un diritto umano**



**Mangiar sano previene la
demenza di Alzheimer**



**Le Case di Quartiere
a Bologna**



Diamoci la carica:
un defibrillatore per Pianoro



**Welfare Efficiency Società
Dolce Emilia Romagna SRL**



**A Cremona la rassegna
"Tra Palco e Città"**



Spazio Zero Sei:
un'opportunità per sostenere
le competenze e attivare
le risorse dei genitori



**Porte aperte nelle imprese
dell'Emilia-Romagna**



**Società Dolce
nella Top 500**



**La Fortitudo conquista
lo scudetto della serie A2**



**L'accoglienza di migranti
con vulnerabilità**



**Cooperatori statunitensi
in visita per studiare
l'esperienza italiana**



**7° Bilancio Sociale
del Consorzio Colibri**



**Educare al genere nei servizi
e nelle scuole dell'infanzia**



**Le poesie di Ivonne e Maria
al Premio Nazionale
Poesia Terre di Virgilio**



Comunità di impatto:
nuove forme di innovazione
per l'economia sociale



**Auguri di Buone Feste
da Società Dolce**



**Pisa guida la classifica
dei Comuni più virtuosi**



**Workshop
"Inclusiveness Challenges"**



Datti una mossa 2019



**Sustainable Care | 2020
contagiorni**



Merenda di inizio estate



"Gio L'iperbolico"
esposizione di opere
di Giovanni Montecavalli



Parliamo di caregiver:
riflessioni, sostegno
e prospettive

NEWS SOCI | Eventi e novità dal mondo Dolce



**Cerchiamo volontari
per il Servizio Civile
Regionale 2019**



Società Dolce:
100 milioni di fatturato nel
2018



The Twilight Room
(ai confini della società)



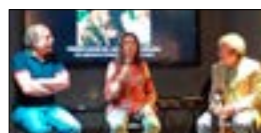
**Assemblea Straordinaria
e Ordinaria dei Soci**



CCNL Cooperative Sociali: sciolta la riserva sull'accordo di rinnovo



Assemblea Ordinaria dei Soci



Lucio Battisti e la storia straordinaria di Sara Borsarini in un libro



Presentati i tre vincitori del bando Coopstartup



EDUCAS.
Space and Educare



Presentazione del Bilancio Sociale della Congrega della Carità Apostolica



"Vivere, che rischio": l'anteprima internazionale del film su Cesare Maltoni



Master Universitario di I Livello in ECONOMIA DELLA COOPERAZIONE - MUEC



Corso per Mediatori Interculturali



Presentazione del libro "Peperoni alla piastra" di Mario Filocca



1° Convegno di Riabilitazione Cardio-Respiratoria



Cooperfidi Italia, dieci anni dopo

NEWS PARTNER

Eventi e novità dal mondo Dolce



AICCON e ANCI presentano **"I rapporti fra Enti Pubblici ed Enti del Terzo Settore"**



Presentazione del Rapporto nazionale sulla povertà educativa minorile



Teatro dell'Oppresso Formazione gratuita per genitori e insegnanti



Pubblicato il calendario delle Finali Nazionali di Pallacanestro 2019

Interviste agli Stakeholder

Il capitolo dedicato alle interviste ad alcuni rappresentanti delle categorie di stakeholder di Società Dolce conclude il documento.

Attualmente la Cooperativa sta subendo gli effetti dovuti alla pandemia da Covid-19: i provvedimenti assunti dallo Stato e dalle quattro Regioni (Emilia Romagna, Lombardia, Veneto e Lazio) in cui essa opera hanno comportato la sospensione di numerosi servizi gestiti dalla Cooperativa. In particolare, tutte le attività didattiche ed educative sono state sospese da fine febbraio 2020 e, da marzo, hanno cessato le loro attività le semi-residenze rivolte a persone autosufficienti (anziani e disabili) in Veneto e in Emilia Romagna. Indicativamente sono rimaste pertanto in attività le sole Residenze (Anziani, Disabili, Senza Fissa Dimora, Minori e Genitori con Minori), l'Assistenza Domiciliare e l'Assistenza Domiciliare Integrata.

Proprio per condividere il momento di difficoltà in cui verte l'intera società, abbiamo deciso, in questo mese di maggio, di intervistare i Sindaci di Comuni in cui la Cooperativa ha attivi alcuni dei suoi principali servizi e abbiamo chiesto loro come hanno affrontato e come stanno affrontando questo periodo così eccezionale.



MAURIZIO MAZZANTI

Sindaco di Budrio (BO)

1. *La pandemia da Coronavirus ha cambiato radicalmente il nostro modo di vivere. Che impatto ha avuto sul tessuto economico e sociale del suo territorio?*

Come in qualsiasi altra parte della nazione, il rallentamento del settore produttivo, fabbriche e terziario, ha avuto ripercussioni pesanti sulla situazione economica delle famiglie. Nuclei familiari che in passato non avevano mai avuto bisogno di supporto, si sono trovati nella condizione di accedere agli aiuti messi in campo dallo Stato, come i buoni spesa. Il nostro ufficio sociale, coordinato dai volontari della Caritas, ha svolto un lavoro capillare in questo senso, rispondendo in modo puntuale e organizzando la distribuzione dei buoni in tempi brevi. Nuove povertà, sommate ad una serie di utenti fragili, che gestiamo da tempo, hanno dimostrato l'impatto che il virus ha determinato sulla vita della comunità. Per questa ragione abbiamo anche attivato un conto corrente – Budrio Solidale – dove i cittadini possono versare liberamente un contributo, per agevolare il Comune nell'aiuto alle famiglie in difficoltà.

2. *Gli interventi messi in atto per ridurre il contagio sono stati efficaci, o alla luce dell'esperienza cambierebbe qualcosa?*

I due focolai che si sono verificati nel nostro territorio sono riconducibili alla Casa protetta "San Domenico" e all'ospedale di Budrio: aree su cui l'amministrazione comunale non ha particolare competenza. Questi focolai hanno però coinvolto tutta la comunità e personalmente ne ho seguito l'andamento giorno dopo giorno, con crescente preoccupazione. Al momento, il problema pare essere risolto, non senza un doloroso tributo in termini di decessi. Per quanto riguarda gli interventi messi in campo dal Comune, abbiamo rispettato tutte le indicazioni che ci sono state date dai DPCM e dalle ordinanze dalla Regione Emilia Romagna, cercando di sollecitare la popolazione, in modo non coercitivo, a rispettarle, con una sorveglianza nelle ore e nei luoghi più sensibili. Devo dire che la popolazione budriese ha risposto all'emergenza con maturità e non abbiamo avuto occasione di rilevare situazioni di particolare criticità, nonostante l'ampiezza del territorio e le poche risorse a disposizione per il controllo.

3. *Qual è stato il rapporto col Terzo Settore, nell'affrontare l'emergenza?*

Volontariato e associazionismo hanno come sempre dato prova di grande responsabilità e il loro contributo in questa emergenza è stato fondamentale. Penso all'immane compito di distribuzione delle mascherine alla popolazione, non solo a Budrio capoluogo, ma anche nelle dieci frazioni che gli afferiscono. Un lavoro lungo, che è stato reiterato per distribuire la seconda fornitura. Grazie al volontariato, abbiamo anche consegnato spese alimentari acquistate per le persone in difficoltà economica e ancora grazie al volontariato, abbiamo potuto offrire un servizio di assistenza alla popolazione più fragile, come anziani soli e persone disabili che, soprattutto in fase uno, hanno avuto bisogno di acquistare cibo, medicine, o pagare le bollette. Una realtà, quella del volontariato e dell'associazionismo, ben collaudata a Budrio e che in questa occasione ha funzionato al meglio delle sue possibilità.

4. *Quale sarà il welfare del futuro e quali sistemi pensa che potranno agevolare la ripresa?*

Siamo in attesa, come tutti, delle indicazioni del governo per la fase 3. Si è già percepita una certa ripresa sia nelle attività economiche che aggregative, come le società sportive, i circoli ricreativi ed altro, che in questi mesi non hanno mai smesso di tenere i contatti con gli iscritti. Il nostro tessuto industriale è forte e sarà in grado di riprendersi, ma la stasi economica che si è creata durante il lockdown avrà ripercussioni sugli stili di vita delle famiglie, che dovranno rinunciare a molte cose. Come amministrazione cercheremo di proporre tutte le azioni che le poche risorse ci permettono, per ridare al nostro paese una parvenza di normalità. Stiamo già lavorando con l'associazione commercianti e la proloco, per promuovere un minimo di eventi che possano portare, in sicurezza, la gente a trascorre qualche ora lieta fuori di casa. Ci aspettano sfide molto importanti, come la riorganizzazione della scuola per l'apertura autunnale. In questi mesi estivi deve rafforzarsi il senso di comunità, che ha sempre caratterizzato questo paese, per ripartire tutti insieme, solidali e consapevoli dei tempi difficili che ancora ci aspettano.



RICCARDO MASIN
Sindaco di Galzignano Terme (PD)

1. La pandemia da Coronavirus ha cambiato radicalmente il nostro modo di vivere. Che impatto ha avuto sul tessuto economico e sociale del suo territorio?

Un grandissimo impatto, sia sul piano sociale che su quello economico. In particolare, ha creato nuove situazioni di disagio e difficoltà, che le scarse misure adottate dallo Stato centrale hanno alleviato solo parzialmente. Famiglie fino ad allora con un reddito dignitoso, si sono ritrovate senza lavoro e di conseguenza senza stipendio. Una realtà a volte drammatica. Come amministratore mi aspetto, nei prossimi mesi, situazioni sociali ed economiche più difficili, nonché l'emergere di nuove povertà.

2. Gli interventi messi in atto per ridurre il contagio sono stati efficaci, o alla luce dell'esperienza cambierebbe qualcosa?

Sicuramente l'esperienza maturata nei lunghi sessanta giorni di lockdown mi hanno permesso di comprendere al meglio le difficoltà e le esigenze dei miei concittadini e delle diverse situazioni comunitarie presenti nel mio paese. Soprattutto, oggi abbiamo chiare le azioni da mettere in campo per il contenimento dei contagi. Spero comunque di non dover più applicare queste mie esperienze acquisite.

3. Qual è stato il rapporto col Terzo Settore, nell'affrontare l'emergenza?

Basilare è stata l'intuizione di attivare il Centro Operativo Comunale di Protezione Civile già dal 14 marzo, una settimana prima che arrivassero i risultati dei primi contagi in RSA. Il rapporto e la collaborazione con il gruppo di Protezione Civile è stato fondamentale per poter garantire supporto a tutta la popolazione del mio comune. Abbiamo trascorso ininterrottamente più di 590 ore di presenza all'interno del COC. Nella RSA "Residenza al Parco" gestita da Società Dolce, che è stata duramente colpita dai contagi, il lavoro della cooperativa e dei suoi operatori, in sinergia con le istituzioni, ha fatto sì che a fine maggio non vi fossero più casi positivi e si raggiungesse il risultato sperato.

4. Quale sarà il welfare del futuro e quali sistemi pensa che potranno agevolare la ripresa?

Al di là di tutte le misure di sostegno al reddito e alle imprese adottate dallo Stato centrale e dalle Regioni, la ripresa sarà possibile grazie all'impegno e alla volontà di ognuno di noi, nel rispetto delle regole e nell'osservanza di tutte le nuove misure, che regolano i nuovi comportamenti sociali. Inoltre, situazioni di difficoltà sociale causate dal lockdown potranno in parte trovare risposte in una rete tra Terzo Settore, parrocchie e istituzioni, perché il welfare del futuro sarà tanto più efficace, quanto più saremo capaci di creare comunità e cittadinanza attiva.



MARIANO GENNARI

Sindaco di Cattolica (RN)

1. *La pandemia da Coronavirus ha cambiato radicalmente il nostro modo di vivere. Che impatto ha avuto sul tessuto economico e sociale del suo territorio?*

L'impatto del Covid-19 su Cattolica è stato fortissimo. Molte persone, a seguito delle difficoltà nell'arrivo della cassa integrazione si sono trovate nel bisogno. Il Comune ha integrato gli aiuti statali col capitolo "Cattolica Solidale" del Bilancio, per aiutare le famiglie in difficoltà. Il lockdown, poi, ha acuito i rapporti: da un lato sono aumentati gli interventi delle forze dell'ordine, per liti e violenze domiciliari, dall'altro molte famiglie si sono ritrovate. La didattica a distanza e lo smart working hanno fatto crescere il Paese sull'uso delle nuove tecnologie, creando una cittadinanza informatica, ma alcune famiglie avrebbero bisogno dell'aiuto dello Stato per l'acquisto di hardware, magari con un bonus come per le bici elettriche.

2. *Gli interventi messi in atto per ridurre il contagio sono stati efficaci, o alla luce dell'esperienza cambierebbe qualcosa?*

Gli interventi messi in atto sono stati molto efficaci. Un plauso va all'Unità di Crisi della provincia di Rimini, che ha visto uniti noi sindaci. In certi momenti avevamo numeri davvero preoccupanti, soprattutto noi della zona a sud, vicino a Pesaro, terza città per numero di deceduti in rapporto alla popolazione. Le misure drastiche prese, più stringenti di quelle regionali, sono state importanti, ma è stata determinante l'attenzione con cui la popolazione ha osservato le regole.

3. *Qual è stato il rapporto col Terzo Settore, nell'affrontare l'emergenza?*

Il circuito di solidarietà nato dall'emergenza Covid-19 è stato insostituibile per rispondere velocemente ai bisogni della popolazione, permettendo a noi amministratori di vergognarci di meno, quando non riuscivamo ad arrivare dappertutto, o a farlo con tempistiche lunghe. Penso alla Croce Rossa, alle Giacche Verdi, alla Protezione Civile, per la consegna di spesa, farmaci, mascherine, o alla mensa della Caritas, che ha fatto arrivare immediatamente i nostri pacchi spesa alle famiglie bisognose, in attesa dei tempi necessari per erogare i buoni spesa del Comune. Anche per la RSA

"Vici Giovannini", gestita da Società Dolce e colpita dal Covid-19, la collaborazione pubblico e privato è stata importante: oggi l'emergenza è rientrata, grazie a un bel collegamento e al rapporto di trasparenza e comunicazione tra cooperativa e Comune.

4. *Quale sarà il welfare del futuro e quali sistemi pensa che potranno agevolare la ripresa?*

Stiamo mettendo in campo tutte le azioni possibili per sostenere e rafforzare il welfare. Siamo pronti a dare il via alla stagione balneare, cosa che sembrava impossibile e a riaprire i centri estivi, come sostegno ai genitori che lavorano per la stagione estiva. Un impegno oneroso sia dal punto di vista della preparazione amministrativa che delle risorse. Credo che il futuro del welfare stia negli investimenti delle aziende, per rinnovarsi e dare posti di lavoro, in risposta ai cittadini che a seguito di questa crisi si troveranno senza lavoro.



DARIO MANTOVANI

Sindaco di Molinella (BO)

1. *La pandemia da Coronavirus ha cambiato radicalmente il nostro modo di vivere. Che impatto ha avuto sul tessuto economico e sociale del suo territorio?*

A grandi linee, constatiamo che le problematiche del paese sono legate ad una ripartenza vincolata a regole che aumentano i costi fissi delle attività, per ottemperare a linee guida e diminuiscono la capacità di produrre entrate per le singole imprese. Per il 2020 alcune stime nazionali parlano di un calo del prodotto interno lordo del 10%, credo che i nostri territori saranno parimenti colpiti dalla crisi economica che l'epidemia di COVID ha prodotto.

2. *Gli interventi messi in atto per ridurre il contagio sono stati efficaci, o alla luce dell'esperienza cambierebbe qualcosa?*

Gli interventi messi in campo nel locale, a volte hanno anticipato gli interventi del Governo: al netto che tutto è perfezionabile, ad oggi non ci sono particolari evidenze di cose che potessero essere decise diversamente. Certamente, per quanto riguarda il Governo centrale, alcune chiusure a singhiozzo hanno lasciato perplessità: forse sarebbe stato meglio chiudere tutto, per diminuire i tempi del lockdown, più che chiudere lentamente e riaprire tutto in poche settimane.

3. *Qual è stato il rapporto col Terzo Settore, nell'affrontare l'emergenza?*

Certamente c'è stata l'esigenza di avere a che fare con realtà strutturate che avessero già dei volontari formati, o comunque con esperienza consolidata. La pandemia ci metteva di fronte alla necessità di utilizzare dei protocolli ed avevamo quindi bisogno di una struttura organizzativa che permettesse il tracciamento ed il conseguimento di tali regole. La collaborazione con le cooperative sociali del territorio ha dato buoni risultati, la casa di riposo "Nevio Fabbri", sia nel nucleo privato gestito da Società Dolce, che in quello pubblico, ha registrato un numero di contagi bassissimo e questi sono stati subito contingentati, evitando che la pandemia si propagasse all'interno delle strutture.

4. *Quale sarà il welfare del futuro e quali sistemi pensa che potranno agevolare la ripresa?*

Per capire il Welfare del futuro bisognerà capire quale sarà il lavoro del futuro, perché il Welfare - che si basa sostanzialmente sull'assistenza delle fasce più deboli della popolazione, ovvero bambini ed anziani - dipende strettamente dai tempi dei nuclei familiari. Adesso si parla tanto di didattica a distanza, ma essa è applicabile solo e solamente se le persone sono a casa a lavorare, perché non si può lasciare un bambino a casa da solo e questo vale per tutte le categorie. Se la società cambia, il welfare si adatta. Penso che la società sia ancora lontana dal cambiare e non è così facile ipotizzare quali saranno le evoluzioni dei prossimi anni, anche perché bisognerà prima vedere cosa ci lascerà questa pandemia. Ciò che potrà agevolare la ripresa è fondamentalmente il lavoro e per crearlo bisognerà iniettare degli investimenti nel sistema, questa disponibilità in Italia ancora non c'è. Vediamo con favore le manovre europee per cercare di dotare tramite Recovery Fund alcune liquidità per il nostro sistema paese, sarà però fondamentale far partire una grandissima serie di investimenti pubblici, perché è questo il modo principale per inserire denaro liquido in un sistema in crisi. Questa pandemia lascerà spore per anni e gli investimenti dovranno essere veicolati su opere e servizi strategici. Prima lo facciamo e prima ci riprendiamo.



MARISA ZANOTTI

Sindaco di Sale Marasino (BS)

1. *La pandemia da Coronavirus ha cambiato radicalmente il nostro modo di vivere. Che impatto ha avuto sul tessuto economico e sociale del suo territorio?*

Il mio è un piccolo comune sul lago d'Iseo, un luogo dove generalmente si vive bene, come molti altri comuni del bresciano, travolto dall'emergenza sanitaria. Il tessuto sociale ha saputo reagire adottando comportamenti rispettosi delle prescrizioni per il contagio e rafforzando la rete di solidarietà territoriale. Sull'economia l'impatto è stato importante. Da oggi le aziende stanno ripartendo in sicurezza. Siamo coscienti che la stagione turistica 2020 sarà diversa, ma abbiamo fiducia: aspettiamo i turisti a braccia aperte!

2. *Gli interventi messi in atto per ridurre il contagio sono stati efficaci, o alla luce dell'esperienza cambierebbe qualcosa?*

Che nel 2020 un virus potesse mettere in ginocchio il mondo intero e una delle regioni più produttive e trainanti d'Italia, nessuno poteva immaginarlo. In questi mesi abbiamo messo in campo tutto quel che era nelle nostre possibilità per alleviare la grande sofferenza della nostra comunità. Credo che gli interventi siano stati efficaci, contro uno tsunami mai visto prima. Per tutelare gli anziani della nostra RSA, gestita da Società Dolce, e di cui sono il legale rappresentante, è stato messo in campo un bel lavoro di squadra, tra istituzioni e cooperativa sociale, col direttore sanitario e i responsabili del servizio. Tutto ciò al fine di tutelare al massimo la salute degli ospiti fragili presenti, non solo dal punto sanitario, ma anche umano. Tutto il bene fatto resterà per sempre.

3. *Qual è stato il rapporto col Terzo Settore, nell'affrontare l'emergenza?*

Grazie a tante associazioni di volontariato, di categoria e a singole persone, l'amministrazione comunale ha potuto attivare molti servizi utili, come la consegna della spesa, di farmaci, di libri e mascherine. Sono stati tanti i momenti drammatici, alleviati dai volontari, pronti ad ogni ora e in qualsiasi circostanza. Una prontezza d'intervento che spesso ha sanato le criticità. Il sindaco, da solo, nulla avrebbe potuto fare.

4. *Quale sarà il welfare del futuro e quali sistemi pensa che potranno agevolare la ripresa?*

Potremo pensare di avere superato questa emergenza solo se ne sapremo trarre un insegnamento. Tutto ora sarà diverso. Bisognerà usare l'intelligenza e avere molto rispetto l'uno per l'altro, come base per la ripartenza. Nessuno conosceva questo virus, gli ospedali erano al collasso, con centinaia di accessi al giorno, non condivido le critiche mosse e non amo la caccia alle streghe. Preferisco invece sottolineare ciò che di buono siamo riusciti a fare nelle nostre comunità.

Conclusioni

Bologna, 26/05/2020

Per il Consiglio di Amministrazione
Pietro Segata, Presidente



SOCI

SOCI LAVORATORI n. 1.634

SOCI SU TOTALE OCCUPATI 50%

www.societadolce.it