



bilanciosocialeduemilaventuno



la cultura del fare insieme

# INDICE

<b>INTRODUZIONE AL BILANCIO SOCIALE</b>	<b>4</b>
Riferimenti normativi e obiettivi del Bilancio Sociale	4
Principi di redazione	5
Nota metodologica	6
<b>IDENTITÀ DELLA COOPERATIVA</b>	<b>10</b>
Identità	10
Società Dolce - origini	10
Valori	11
Missione	11
Attività da Statuto	11
Sedi e contatti	12
Territori	13
Aree di produzione	13
Settori e tipologia dei servizi	13
Governance societaria	13
Governance aziendale	15
Codice Etico	15
Responsabilità amministrativa ex D.Lgs. 231/01	15
Rating di Legalità	16
Regolamento per la gestione dei rapporti con le parti correlate	16
Capitale sociale	17
Partecipazioni societarie	17
I servizi in numeri	20
Attività/numero utenti	22
Attività di gara	23
Stakeholder	27
<b>PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO</b>	<b>33</b>
Conto economico riclassificato	33
Determinazione del valore aggiunto	34
Riparto del valore aggiunto	35
Giorni medi di incasso e di pagamento	35
Valore della produzione	36
Costo del personale	38
<b>RELAZIONE SOCIALE E AMBIENTALE</b>	<b>44</b>
La dimensione sociale	44
- Composizione del personale	44
- La politica delle assunzioni	46
- Pari opportunità	52
- Distribuzione della retribuzione tra uomini e donne (Gender Pay Gap)	60

- I sistemi di remunerazione e incentivazione e il welfare aziendale	61
- Focus su Previdenza Complementare	64
- Attività formative	67
- Salute e sicurezza	68
La dimensione ambientale	69

## **SEZIONE INTEGRATIVA** **72**

I laboratori di progettualità	72
Attività intraprese in seguito all'emergenza COVID-19	81
Attività di marketing e comunicazione	81
<i>Customer satisfaction</i> fruitori dei servizi e familiari	86
<i>Customer satisfaction</i> committenza pubblica e parti interessate	89
Questionario di soddisfazione del personale dipendente	89
Interviste	91

# Introduzione al Bilancio Sociale

## Riferimenti normativi e obiettivi del Bilancio Sociale

Il Decreto legislativo emanato il 4 luglio 2019 stabilisce che, a partire dalla redazione del Bilancio Sociale relativo all'esercizio 2020, siano adottate le linee guida da esso definite, così come previsto ai sensi dell'art. 14 comma 1 decreto legislativo n. 117/2017 e, con riferimento alle imprese sociali, ai sensi dell'art. 9 comma 2 decreto legislativo n. 112/2017. La finalità delle linee guida è quella di stabilire i contenuti e le modalità di redazione del Bilancio Sociale, per consentire agli enti interessati di adempiere all'obbligo normativo, ma anche per mettere a disposizione degli associati, dei lavoratori e dei terzi, elementi informativi sull'operato degli enti e dei loro amministratori, nonché sui risultati conseguiti nel tempo.

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 Società Dolce vuole condividere e far comprendere come opera, offrendo a tutti gli interlocutori un quadro complessivo delle performance e degli obiettivi di miglioramento che la Cooperativa si impegna a perseguire, della qualità dell'attività svolta e della declinazione del suo sistema di valori nelle scelte strategiche, nei comportamenti gestionali e nei loro effetti e 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; 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

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 interlocutore legittimamente interessato all'attività dell'azienda. E' essenziale però che tali peculiarità osservino, nel manifestarsi, criteri espliciti, condivisi e ricorrenti. Le linee guida stabiliscono che la redazione del Bilancio Sociale deve attenersi ai principi di:

- Rilevanza
- Completezza
- Trasparenza
- Neutralità
- Competenza di periodo
- Comparabilità
- Chiarezza
- Veridicità e verificabilità
- Attendibilità
- Autonomia delle terze parti

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. La qualità del processo di redazione del Bilancio Sociale 2021 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 nelle linee guida definite dal d.lgs. del 4 luglio 2019, la struttura del Bilancio Sociale si esplicita con:

**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.

Il Bilancio Sociale è consultabile e scaricabile dal sito della Cooperativa [www.grupposocietadolce.it](http://www.grupposocietadolce.it) alla sezione "Numeri" (<https://www.grupposocietadolce.it/numeri/#bilanci>).

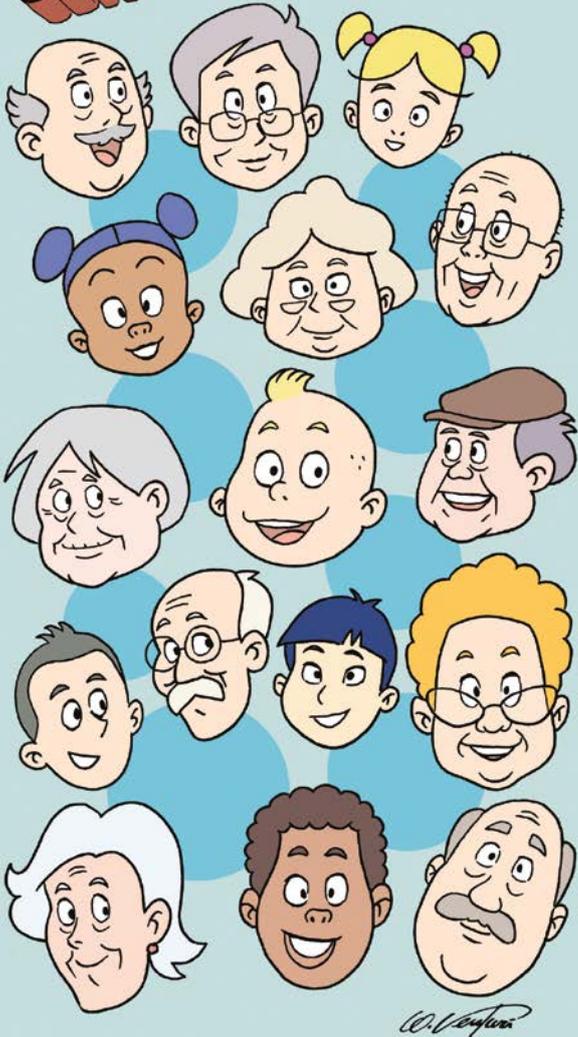
Le informazioni contenute in questo documento sono tutte riferite a Società Dolce Società Cooperativa e riguardano l'anno di gestione chiuso al 31 dicembre 2021 ed eventuali fatti di rilievo per il Bilancio Sociale avvenuti successivamente.

I dati riferiti all'anno del bilancio sono esposti, laddove la rappresentazione è significativa, a confronto con almeno i due esercizi precedenti.

## 1. IDENTITÀ DELLA COOPERATIVA

[bilanciosocialeduemilaventuno](#)

# GENERAZIONI in gioco al CENTRO ANZIANI!



DOLCE  
STORIE

Segui le nostre storie su  
[www.grupposocietadolce.it/dolcestorie](http://www.grupposocietadolce.it/dolcestorie)



SOCI

n. **1.387**  
soci attivi

quasi **2 milioni di euro**

di **capitale sociale** sottoscritto  
di cui il **99%** versato



CAPITALE  
SOCIALE

n. **232 servizi gestiti**

nei settori

infanzia, anziani, minori, disabilità e  
salute mentale, fragilità  
e servizi sanitari

**4,4 milioni di euro**

di **obbligazioni** sottoscritte e quotate

sul mercato ExtraMOT di Borsa Italiana S.p.A.

**400 mila euro** di azioni

di **socio finanziatore** sottoscritte

da Coopfond S.p.A. e General Fond S.p.A.

RATING DI  
LEGALITÀ

**3**  
**stellette**

dall'Autorità Garante della  
Concorrenza e del Mercato

## Identità della Cooperativa

### Identità

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

Forma giuridica: **SOCIETÀ COOPERATIVA**

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

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

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

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

Le cooperative sono caratterizzate dal voto capitaro dei soci, ovvero dal fatto che ogni socio ha diritto a un voto in Assemblea, indipendentemente dal valore versato della propria quota di capitale sociale.

Caratteristica propria della cooperativa è anche il principio di parità tra i soci (democrazia economica), che implica, tra l'altro, oltre al voto capitaro, la necessità di un giudizio motivato sui motivi di ammissione o sul diniego di ammissione nei confronti di nuovi soci (art. 2528, quarto comma).

Ulteriori caratteristiche fondamentali sono il principio cosiddetto della porta aperta e il capitale variabile della società cooperativa. Il Codice Civile riconosce la variabilità del capitale come un elemento peculiare delle società cooperative.

### Società Dolce - origini

Società Dolce è stata fondata il 26 febbraio 1988 a Bologna da un gruppo di giovani studenti universitari che condividevano medesimi valori, tra cui quello di impegnarsi per contribuire a creare una società più dolce, dove tutti, anche chi fatica a "tenere il passo", possano trovare servizi che favoriscano una condizione di vita migliore e, allo stesso tempo, offrire buone opportunità di lavoro a chi desidera operare nel sociale.

Pietro Segata, socio fondatore della Cooperativa, ricorda che il nome *Società Dolce* nacque da un colloquio che ebbe con Franco Piro, parlamentare di Bologna che ha proposto la Legge n. 13 del 1989 per il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche. Giocarono sull'idea di una Società Dolce, una società in cui tutti noi avremmo auspicato di vivere, in quanto modello di Comunità dove non ci sono differenze, dove non ci sono contrasti, dove c'è eguaglianza, equità e solidarietà.

Questi sono ancora i valori che persegue Società Dolce.

Questo è il 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.

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.

### Attività da Statuto

In relazione ai propri scopi la Cooperativa può gestire stabilmente o temporaneamente, in proprio o per conto terzi, le seguenti attività (art. 2 dello Statuto):

- Gestire servizi sociali, sanitari, assistenziali, educativi e del tempo libero.
- Sviluppare tutte quelle attività e servizi funzionali ai settori dell'infanzia, dell'adolescenza, della senilità, dei disabili e dell'emarginazione in genere.
- Realizzare tutte quelle iniziative volte alla promozione individuale e sociale dei giovani, degli anziani e di

ogni soggetto svantaggiato in genere.

- Promuovere e gestire servizi in grado di agevolare il rapporto tra cittadino e istituzioni.
- Rimuovere quegli ostacoli di natura economica, sociale, culturale che impediscono la reale uguaglianza fra tutte le persone, attraverso la pubblicazione e la divulgazione di studi, ricerche e notizie.
- Promuovere e realizzare prodotti editoriali di carattere politico, sociale, culturale.
- Promuovere e realizzare servizi volti al mantenimento dell'occupazione.
- Promuovere e realizzare formazione e aggiornamento per i propri soci e per i terzi accessori e funzionali al raggiungimento dei propri scopi.
- Promuovere l'autofinanziamento della Cooperativa stimolando lo spirito di previdenza e risparmio dei soci e raccogliendo prestiti, conferimenti e altri apporti esclusivamente ai fini del conseguimento dell'oggetto sociale.
- Costituire fondi, formati con i conferimenti dei soci sovventori, per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione o per il potenziamento aziendale ai sensi dell'art. 4 della Legge 31 gennaio 1992, n. 59 (recante "Nuove norme in materia di società cooperative").

## Sedi e contatti\*

Sede	Telefono	Fax	Mail
<b>Sede Legale e Amministrativa</b>			
Via Cristina da Pizzano n. 5 - 40133 Bologna	051 6441211	051 6441212	info@societadolce.it societadolce@pec.it
<b>Sedi di Bologna</b>			
Via Cristina da Pizzano n. 6 - 40133 Bologna	051 6441211	051 6441212	info@societadolce.it
Via Cristina da Pizzano n. 7/A - 40133 Bologna	051 6441211	051 6441212	info@societadolce.it
Via Cristina da Pizzano n. 9/A - 40133 Bologna	051 6441211	051 6441212	info@societadolce.it
Via della Filanda n. 20 - 40133 Bologna	051 6441211	051 6441212	info@societadolce.it
Via Lorenzetti n. 4/3 - 40133 Bologna	051 6441211	051 6441212	info@societadolce.it
Via Lorenzetti n. 4/2A - 40133 Bologna	051 6441211	051 6441212	info@societadolce.it
<b>Sede di Brescia</b>			
Via Bazzoli n. 25 - 25134 Brescia	030 2300944	030 2300944	
<b>Sede di Cesena</b>			
Piazza L. Sciascia n. 218 - 47023 Cesena	0547 610210	0547 21673	cesena@societadolce.it
<b>Sede di Cremona</b>			
Via Antiche Fornaci n. 51 - 26100 Cremona	0372/23103	0372 565483	infoareanordovest@societadolce.it
<b>Sede di Mantova</b>			
Piazza Giotto n. 2 - 46030 San Giorgio di Mantova (MN)	0376 324529	0376 362833	cdd.tamtam@societadolce.it
<b>Sede di Parma</b>			
Piazzale Allende n. 1 - 43121 Parma	0521 494298	0521 468142	segreteria.parma@societadolce.it

\*Dati aggiornati al 30 maggio 2022

## Territori

REGIONI IN CUI OPERA LA COOPERATIVA	
- Emilia Romagna	- Veneto
- Lombardia	- Lazio

## Aree di produzione

- Area Educativa Sede	- Area Nord-Ovest
- Area Socio-Sanitaria Sede	- Area Centro

## Settori e tipologia dei servizi

- Infanzia	- Minori
- Anziani	- Disabilità
- Fragilità	- Servizi sanitari

## Governance societaria

ORGANI DI GOVERNO E CONTROLLO:
- Assemblea dei Soci
- Consiglio d'Amministrazione
- Collegio Sindacale

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	
<b>Presidente</b>	Pietro Segata
<b>Vice-Presidente</b>	Carla Ferrero
<b>Consiglieri</b>	Doriana Ballotti
	Antonio Franceschini
	Paolo Gardenghi
	Maurizio Montanarini
	Camilla Monteventi
	Simone Secchi
	Paolo Vaccaro

Il Consiglio di Amministrazione rimarrà in carica fino all'approvazione del bilancio chiuso al 31/12/2023. La nomina dei Consiglieri avverrà secondo quanto stabilito dal Regolamento Elettorale che prevede, in conformità con quanto disposto dalle norme statutarie, che il CdA debba essere composto da almeno un terzo di Consiglieri indipendenti, almeno un terzo di Consiglieri del genere meno rappresentato e non più di un terzo di Consiglieri che abbiano ruoli esecutivi in Cooperativa in forza di un rapporto di lavoro subordinato o autonomo, quali i Dirigenti o i Quadri direttivi. Fermo restando quanto previsto dallo Statuto sociale in relazione alla facoltà da parte dei Soci Finanziatori di nominare un amministratore da considerarsi tra i Consiglieri indipendenti.

COLLEGIO SINDACALE	
<b>Presidente</b>	Roberto Picone
<b>Sindaci Effettivi</b>	Roberto Maria Pasquali
	Gianni Scola
<b>Sindaci Supplenti</b>	Fabrizio Labanti
	Maria Pia Persiani

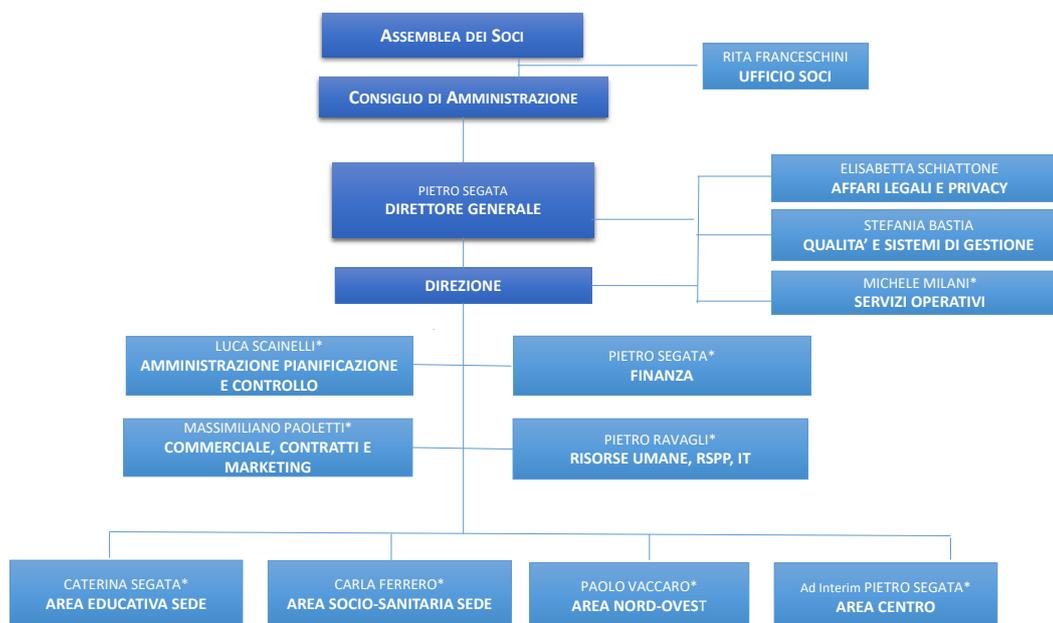
Il Collegio Sindacale rimarrà in carica fino all'approvazione del bilancio chiuso al 31/12/2023.

### SOCIETÀ DI REVISIONE

L'incarico della revisione legale è stato affidato ad Essezeta Controlgest Srl, la quale rimarrà in carica fino all'approvazione del bilancio chiuso al 31/12/2023.

## Governance aziendale

### Organigramma aziendale



\* Membri della **Direzione**, così denominata dal Consiglio di Amministrazione in data 20 luglio 2021, coordinata dal Direttore Generale e dai componenti che facevano parte del Comitato Esecutivo per le Responsabilità loro assegnate, ovvero: Pietro Ravagli, Carla Ferrero, Massimiliano Paoletti, Luca Scainelli, Caterina Segata e Paolo Vaccaro, e anche Michele Milani, Responsabile Servizi Operativi, Rosanna Paone, Responsabile della Tesoreria e il Segretario della Direzione, Stefano Melchioni. La Direzione ha gli stessi poteri e funzioni assegnati al Comitato Esecutivo, istituito con delibere del CDA del 27 maggio 2019 per dare attuazione al Piano Industriale e alle sue revisioni.

## 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, che è così composto:

### Comitato Etico

Schiattone Elisabetta	Presidente	Responsabile affari legali e privacy
Bonetti Nicolas	Vice-presidente	Educatore Centro Diurno Disabili Mantova Area Nord Ovest
Borelli Sara	Membro effettivo	Coordinatore responsabile Area educativa sede
Corbelli Adriana	Membro effettivo	Segreteria Hospice Ravenna Area Centro
Ferrari Stefano	Membro effettivo	Educatore CANT Parma Area socio-sanitaria sede
Mastropieri Michele	Membro effettivo	Coordinatore responsabile Area socio-sanitaria sede
Rizzi Grazia Maria	Membro effettivo	Addetta Ufficio sostituzioni

È possibile contattare il Comitato Etico attraverso:

- indirizzo e-mail: [comitato.etico@societadolce.it](mailto:comitato.etico@societadolce.it)
- Società Dolce tel. Centralino: 051 6441211.

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, è stato prorogato fino all'approvazione del bilancio 2020 e ulteriormente prorogato fino all'Assemblea dei Soci per l'approvazione del bilancio 2021, al fine di rendere il più partecipativa possibile l'elezione dei propri membri da parte dell'Assemblea stessa.

### 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 di Vigilanza dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo.

L'Organismo è stato monocratico per circa un anno e la sua Presidenza è stata affidata all'Avv. Alessandro Gattavecchia; nel corso dell'anno 2022, il 30 maggio, il Consiglio di Amministrazione di Società Dolce ha deliberato di ripristinarlo come organo collegiale. Con decorrenza dal mese di giugno 2022 l'Organismo di Vigilanza sarà pertanto composto dal Presidente, Avv. Alessandro Gattavecchia, da un membro esterno con comprovata esperienza in materia di D.lgs. 231/2001 e di ODV, Dott. Luca Federico, e dal membro interno Responsabile Affari Legali e Privacy Elisabetta Schiattone.

### Rating di Legalità

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 15 luglio 2021 ha rinnovato a Società Dolce il **Rating di Legalità con il punteggio massimo di tre stellette**.

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. Il rating ha una durata di due anni ed è attualmente in fase di rinnovo.

### 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 le 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 ed è composto da altri due Consiglieri indipendenti. Il Comitato ha avviato le proprie attività in stretta collaborazione con il Responsabile delle Risorse Umane, il Responsabile degli Approvvigionamenti e la Responsabile Affari Legali.

### Capitale sociale

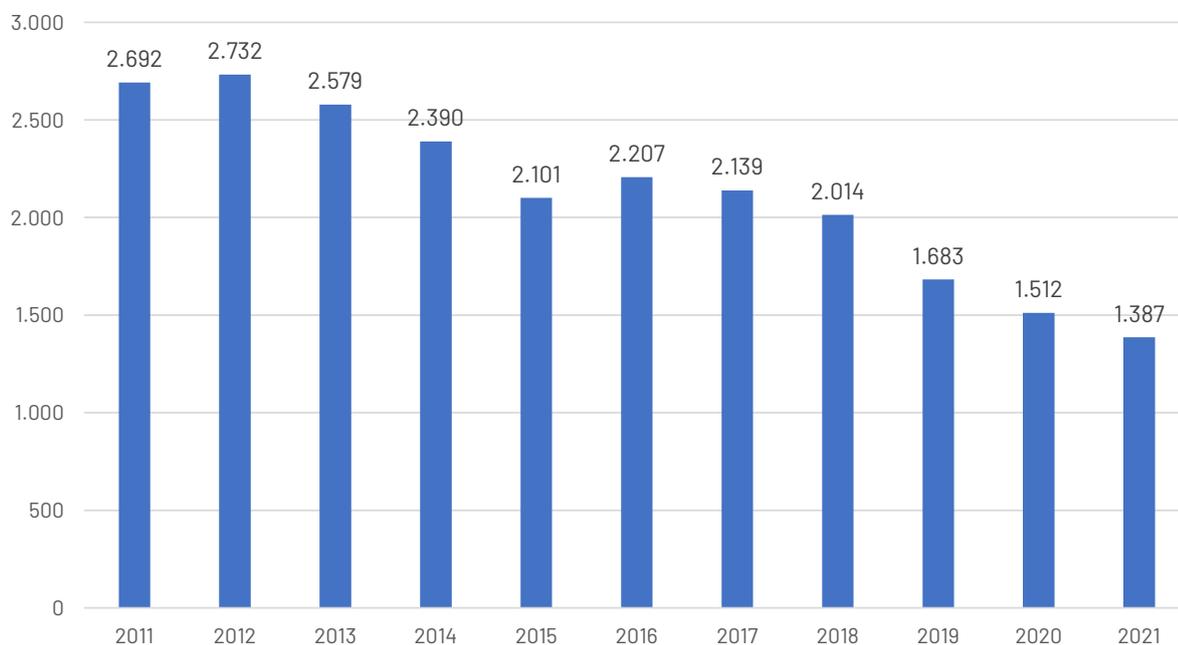
**Al 31 dicembre 2021 il Capitale Sociale sottoscritto è pari ad Euro 1.969.801.**

La quota versata è pari ad Euro 1.963.833.

#### Soci

**Al 31/12/2021 i soci attivi risultano essere n. 1.387.**

## Soci



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 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 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.

## Compagine societaria della cooperativa

Compagine societaria	n. soci attivi al 31/12/2021	1.387
	di cui n. soci in formazione	121
	di cui n. soci cooperatori	1.266
	di cui n. soci lavoratori	1.317
	%dei soci/totale occupati	35%
	n. nuovi soci	6
	Capitale nuovi soci	€ 9.000
	Capitale sottoscritto	€ 1.969.801
	Capitale versato complessivo	€ 1.951.455
	%capitale versato/capitale sottoscritto	99%

<b>Compagine societaria</b>	n. associamenti Socio in Formazione	6
	n. trasformazioni di soci da formazione a Cooperazione	137
	n. totale dissociamenti	131
	di cui n. dissociamenti Soci Cooperatori	95
	di cui n. dissociamenti Soci in Formazione	36

Nel corso del 2021 la Cooperativa, pur rimanendo a mutualità prevalente di diritto in quanto cooperativa sociale, non rispetta la condizione di prevalenza (come dai criteri stabiliti dall'art. 2513 del Codice Civile) in quanto al 31/12/2021 i costi per il personale verso i soci risultano essere il 46,2% rispetto al totale dei costi per il personale (voce B.9 del Conto Economico). Tuttavia La Cooperativa persegue il proprio e più ampio scopo "di ottenere, tramite la gestione in forma associata, continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali" per i propri Soci (art. 2 dello Statuto).

### Soci finanziatori

In data 11 febbraio 2022 l'Assemblea Straordinaria dei Soci della Cooperativa ha deliberato l'approvazione del nuovo Statuto e ha deliberato l'approvazione dell'operazione d'aumento del capitale dedicato ai Soci Finanziatori fino all'importo massimo di Euro 400.000 mediante emissione, alla pari, di 800 azioni nominative di socio finanziatore del valore nominale di Euro 500 cadauna.

L'Assemblea Straordinaria ha inoltre deliberato l'approvazione del Regolamento d'emissione delle azioni di socio finanziatore e il relativo schema di certificato azionario.

In data 15 marzo 2022 i fondi mutualistici Coopfond S.p.A. e General Fond S.p.A. sono entrati nel capitale della Cooperativa versando ciascuno Euro 200.000 a titolo di soci finanziatori per un totale di Euro 400.000. Sono stati inoltre sottoscritti dei patti parasociali, che riservano ai due fondi mutualistici la facoltà di nominare un proprio amministratore ed un sindaco, alla scadenza dell'attuale organo amministrativo.

### 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. Ai soci sovventori si applicano, in quanto compatibili, le norme sui Soci Finanziatori.

Possono essere Soci Sovventori della Cooperativa, a norma dell'art. 4 L. n. 59 del 1992, sia le persone fisiche che quelle giuridiche e i soggetti diversi. Le azioni di sovvenzionamento possono essere offerte anche a persone diverse dai soci cooperatori.

I conferimenti dei sovventori costituiscono una sezione separata del capitale sociale che costituisce il fondo per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione o il potenziamento aziendale, come previsto all'art. 11 lett. c) dello Statuto della Cooperativa.

I conferimenti stessi possono avere a oggetto denaro, beni in natura o crediti e sono rappresentati da azioni nominative trasferibili. Il valore di ciascuna azione è di Euro 50,00.

In data 23 febbraio 2022 vi è stato il primo versamento di capitale da parte di un socio sovventore per l'importo di Euro 1.500,00.

### Prestiti obbligazionari

Il 3 novembre 2020 l'Assemblea Straordinaria dei Soci, integrando lo Statuto della Cooperativa, le ha dato facoltà di emissione di prestiti obbligazionari.

La Cooperativa, al fine di sostenere la crescita prevista dal Piano Industriale 2021-2028 e il relativo capitale circolante, nell'ottica di una diversificazione delle fonti di finanziamento, ha deciso di emettere nell'esercizio 2021 il suo primo "Minibond Long Term" di massimi Euro 5.000.000, con l'assistenza di Frigiolini & Partners Merchant che, in questa operazione, ha assunto anche il ruolo di rappresentante comune degli obbligazionisti, come richiesto da SACE nell'ambito della Garanzia Italia. Il Minibond emesso ha scadenza 30/09/2027 ed è assistito dalla Garanzia Italia fino alla concorrenza del 90% in linea capitale, interessi e spese, rilasciata da SACE nell'ambito del framework emergenziale previsto dal Decreto Liquidità convertito con L.40/2020 e s.m.i. Il rendimento lordo annuo riconosciuto agli investitori è del 4,5% fisso. È prevista la consueta opzione call per l'eventuale rimborso anticipato a discrezione dell'Emittente, con contestuale premio all'investitore. Le obbligazioni totali sottoscritte, pari ad Euro 4.400.000, sono state quotate sul Segmento ExtraMOT PRO3 del Mercato ExtraMOT di Borsa Italiana S.p.A. L'operazione descritta nel Documento di Ammissione non costituisce un'offerta al pubblico di strumenti finanziari, né un'ammissione di strumenti finanziari in un mercato regolamentato così come definiti dal Testo Unico della Finanza e dal Regolamento Consob 11971/99. Il Minibond è stato infatti offerto esclusivamente a Investitori Professionali nell'ambito di un collocamento riservato, rientrando nei casi di inapplicabilità delle disposizioni in materia di offerta al pubblico di strumenti finanziari previsti dall'articolo 100 del Testo Unico della Finanza e dall'articolo 34-ter del Regolamento Consob 11971/1999 e quindi senza offerta al pubblico delle Obbligazioni. Su un totale di obbligazioni sottoscritte pari ad Euro 4.400.000, al 31/12/2021 erano state sottoscritte obbligazioni per Euro 4.203.575.

## Partecipazioni societarie

### Le Partecipazioni costituiscono il 25% del 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.

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 (BO)	03052241209	1.500.000	(320.361)	2.017.487	942.000	62,800	5.719.325
SAN LUCA SOCIETA' CONSORTILE A RL	BOLOGNA (BO)	03141761209	535.725	2.346	536.228	357.150	66,670	357.150
C.R.C. CASALINO SRL	LOIANO (BO)	03356741201	20.000	(178.360)	736.552	20.000	100,000	5.906
<b>Totale</b>								<b>6.082.381</b>

## Collegate

Denominazione	Città, se in Italia, o Stato estero	Codice fiscale (per imprese italiane)	Capitale in euro	Utile (Perdita) ultimo esercizio in euro	Patrimonio netto in euro	Quota posseduta in euro	Quota posseduta in %	Valore a bilancio o corrispondente credito
SENECA SRL IMPRESA SOCIALE	BOLOGNA (BO)	92019430377	50.000	4.389	77.070	21.000	42,000	52.263

## 2. IDENTITÀ DELLA COOPERATIVA

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
KARABAK TRE CONSORZIO DI COOPERATIVE - COOPERATIVA SOCIALE	BOLOGNA (BO)	02693231207	321.500	38.259	220.712	279.500	86,940	397.492
KARABAK QUATTRO CONSORZIO DI COOPERATIVE - COOPERATIVA SOCIALE	BOLOGNA (BO)	02770141204	476.500	7.792	609.521	349.500	73,350	349.846
KARABAK SETTE CONSORZIO DI COOPERATIVE - COOPERATIVA SOCIALE	BOLOGNA (BO)	02820241202	481.500	108.282	605.712	419.500	87,120	419.915
KARABAK NOVE CONSORZIO DI COOPERATIVE - COOPERATIVA SOCIALE	BOLOGNA (BO)	02985871207	225.500	23.507	81.523	209.500	92,900	209.706
VIGNOLAZEROSEI CONSORZIO DI COOPERATIVE - COOPERATIVA SOCIALE	BOLOGNA (BO)	02787231204	450.000	(29.398)	456.017	692.500	87,220	392.500
CONSORZIO ALDEBARAN SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE	BOLOGNA (BO)	02606891204	120.000	2.077	180.273	30.000	25,000	30.000
MORCIANOZEROSEI CONSORZIO DI COOPERATIVE - COOPERATIVA SOCIALE	CESENA (FC)	03806190405	385.585	65.675	307.069	205.380	53,260	205.380
CONSORZIO INDACO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE	BOLOGNA (BO)	03043241201	58.500	19.720	83.347	15.500	26,500	15.500
BUSTO CARE CONSORZIO DI COOPERATIVE - COOPERATIVA SOCIALE	BUSTO ARSIZIO (VA)	03608150128	2.582.500	(796.743)	905.675	1.166.500	45,170	1.166.500
WELFARE EFFICIENCY SOCIETA' DOLCE EMILIA ROMAGNA SRL	BOLOGNA (BO)	03831661206	4.996	(19.456)	641.323	1.000	20,020	1.000
WELFARE EFFICIENCY SOCIETA' DOLCE LOMBARDIA SRL	BOLOGNA (BO)	03907331205	3.000	(3.131)	(131)	990	33,000	990
VILLA PAOLA SRL	BOLOGNA	04203930377	100.000	13.726	780.890	26.667	26,670	-
SENECA JOB SRL	BOLOGNA	03991191200	25.000	-	25.000	9.650	38,600	1.250
<b>Totale</b>								<b>3.242.342</b>

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.

### Ristorni deliberati da società partecipate

	RISTORNO 2021
<b>Karabak Quattro Consorzio di Cooperative - Coop. Sociale</b> ha distribuito ai propri soci, proporzionalmente allo scambio mutualistico, il seguente ristorno:	115.000
<b>Karabak Sette Consorzio di Cooperative - Coop. Sociale</b> ha distribuito ai propri soci, proporzionalmente allo scambio mutualistico, il seguente ristorno:	80.000

## I servizi in numeri\*

Infanzia (0-6)	
n. 57	Nidi d'Infanzia
n. 5	Scuole dell'Infanzia
n. 10	S.I./S.E.T. (Centri Bambini e Genitori, Centri famiglie, Centri Giochi, Spazio Bambino)
n. 1	Ludoteche
Minori (6-18)	
n. 34	Servizi di integrazione scolastica
n. 8	Servizi Socio Educativi Territoriali
n. 1	Comunità Educativa Minori
n. 2	Comunità di Accoglienza per Minori
n. 3	Assistenza Educativa Domiciliare
n. 1	Centro Polifunzionale per Famiglie
Anziani	
n. 14	Strutture residenziali (R.S.A., C.R.A., Comunità alloggio, casa di riposo, Centri Polifunzionali Terza età)
n. 5	Centri Diurni
n. 1	Alloggi protetti
n. 21	Servizi domiciliari (S.A.D., A.D.I.)
Disabilità	
n. 30	Centri Diurni Disabili
n. 9	Residenze Disabili
Psichiatria	
n. 1	Centro Diurno Psichiatrico
n. 1	Laboratorio di comunità
Fragilità	
n. 1	Sai-Servizio di Accoglienza per richiedenti e titolari di protezione internazionale Adulti

Fragilità	
n. 3	Sai-Servizio di Accoglienza per richiedenti e titolari di protezione internazionale Minori
n. 3	Sai-Servizio di Accoglienza per richiedenti e titolari di protezione internazionale Adulti e Minori
n. 1	Servizio di mediazione culturale in Carcere
n. 3	Appartamenti di Transizione Abitativa
n. 1	Aree Sosta Sinti
n. 3	Centri di Accoglienza serale-notturna per Adulti
n. 1	Centro di Accoglienza Piano Freddo
n. 1	Pronto Intervento Sociale (Pris)
n. 1	Sportelli Sociali
n. 2	Strutture di Accoglienza di bassa soglia per Adulti Fragili

Servizi sanitari	
n. 2	Hospice
n. 1	Reparto Ospedaliero di Cure subacute
n. 1	Centro Ambulatoriale Riabilitativo
n. 1	Progetto Prestazioni Assistenziali, Infermieristiche e Riabilitative (Progetto Assistiamo)
n. 3	Assistenza Domiciliare Integrata e Cure Palliative Domiciliari

\*Dati al 31/12/2021

## Attività/numero utenti\*

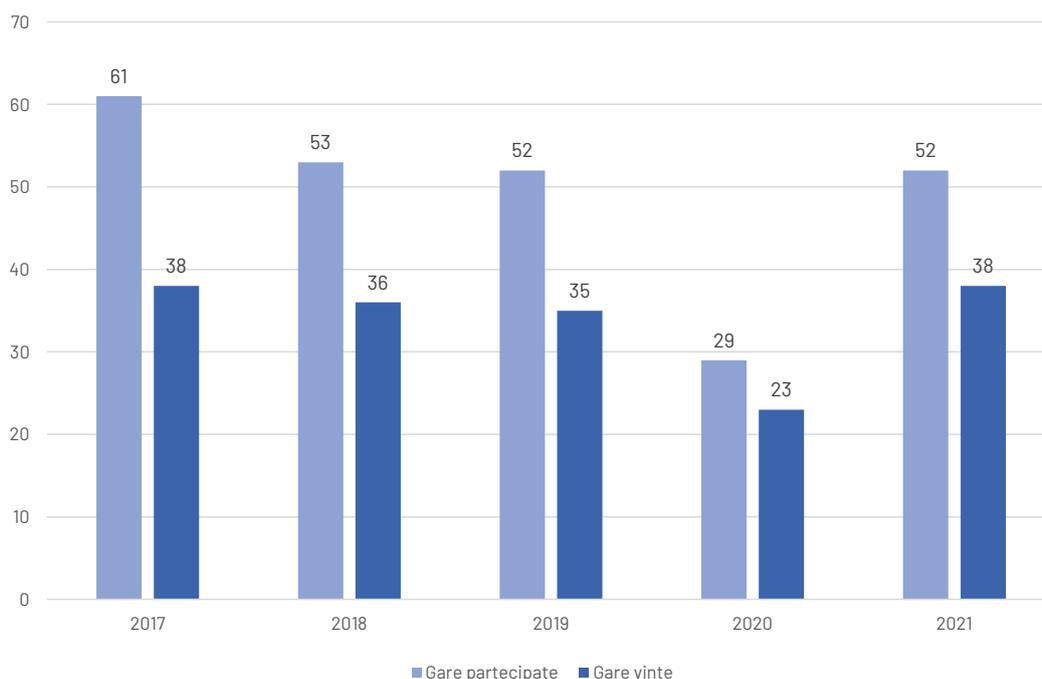
Attività	N. Utenti
<b>Nidi d'infanzia e servizi per l'infanzia (0-6)</b>	
Nidi d'infanzia	2.243
Servizi Integrativi 06 (spazio bambini, centri bambini e famiglie e piccoli gruppi educativi)	262
Servizi sperimentali	15
<b>Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo</b>	
Interventi socio-educativi territoriali (inclusi centri e soggiorni estivi, ecc.)	1.442
Interventi socio-educativi domiciliari	244
Ludoteche	15
Inserimento lavorativo	

Attività	N. Utenti
<b>Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio</b>	
Assistenza domiciliare (comprende l'assistenza domiciliare con finalità socio-assistenziale e con finalità socio-educativa)	3.388
<b>Servizi residenziali</b>	
Disabili - Centri socio-riabilitativi e strutture socio-sanitarie	132
Anziani - Strutture socio-assistenziali e socio-sanitarie	1.554
Minori - Comunità e strutture per minori e per gestanti e madre con bambini ( <i>include anche le Case famiglia</i> )	153
Salute mentale - Strutture socio-sanitarie, e Centri di riab. e cura	13
Dipendenze patologiche-Strutture socio-sanitarie, e Centri riab. e cura	
Adulti in difficoltà -Strutture bassa soglia o di accoglienza abitativa	1.182
Adulti in difficoltà - Strutture di accoglienza per donne vittima di violenza	
<b>Servizi semiresidenziali</b>	
Disabili - Centri diurni socio-sanitari e socio-riabilitativi	488
Disabili - Centri diurni ricreativi, laboratori protetti, centri occupazionali	28
Anziani - Centri diurni socio-sanitari	175
Minori -Comunità educative semiresidenziali	
Minori - Centri diurni, centri polivalenti, centri interculturali, ecc..	
Salute mentale - Centri diurni socio-sanitari e di riabilitazione e cura	260
Dipendenze patologiche-Strutture socio-sanitarie, e Centri riab. e cura	
Adulti in difficoltà - Centro semiresidenziale	180
<b>Segretariato sociale, informazione e consulenza per l'accesso alla rete dei servizi</b>	
Segretariato sociale e servizi di prossimità	16.000
Immigrati - Centri Servizi stranieri	
Sportelli tematici specifici ( <i>Informa giovani, Informa handicap, Informa famiglie, centro donna, percorso nascita, ecc...</i> )	
Servizi di mediazione (centri affidi e mediazione familiare, mediazione culturale, ecc...)	
<b>Servizi Sanitari</b>	
Servizi sanitari a domicilio	2.003
Soccorso e trasporto sanitario	
Servizi ambulatoriali	215
Servizi ospedalieri	481
Medicina del lavoro	
<b>Istruzione e servizi scolastici</b>	
Scuole dell'infanzia	246
Istruzione per gli adulti	

Attività	N. Utenti
Servizi di sostegno scolastico minori con disabilità	1.413
Servizi integrativi scolastici (pre-post orario; doposcuola; assistenza alla refezione e al trasporto)	13.013
<b>Altri Servizi</b>	
Mensa sociale	38
Trasporto sociale	164
Pronto intervento sociale	1.456
Interventi/ Servizi rivolti a soggetti in condizione di fragilità (detenuti, senza fissa dimora, minoranze, ecc...)	1.150
Migranti, richiedenti asilo (adulti e minori)	191

\*Dati al 31/12/2021

## Attività di gara



Il 2021, anno caratterizzato dal perdurare della situazione pandemica da Covid-19, ha visto numerosi settori affrontare dapprima il protrarsi del calo di ciclo produttivo che ha contraddistinto l'anno precedente, poi una graduale ripresa. Questo andamento si è riversato anche sull'attività commerciale di Società Dolce, tornata progressivamente vicina ai livelli degli anni pre-pandemia.

Nel corso dell'anno 2021 Società Dolce ha partecipato a un totale di 113 procedure e nello specifico:

- Gare d'appalto;
- Project Financing;
- Accreditamenti;

- Finanziamenti;
- Progetti Europei;
- Preventivi;
- Iscrizione ad Albi Fornitori;
- Progetto Conciliazione Vita-Lavoro.

Quasi tutte le tipologie di procedure sopra elencate vengono gestite da Società Dolce anche per i Consorzi di cui la Cooperativa fa parte e per i quali ha in essere i contratti di service.

Con riferimento alle sole gare d'appalto, Società Dolce ha partecipato a un totale di 52 procedure, di cui 27 per conferma di contratti già in essere e 25 per l'acquisizione di nuovi servizi. Il totale delle gare vinte è risultato pari a 38 (di cui 25 su 27 per conferme di servizi), per una percentuale di successo pari al 73%. Il fatturato derivante dall'aggiudicazione di gare d'appalto è risultato pari a Euro 34.434.783.

Tra le Aree Territoriali dell'Emilia Romagna, l'Area Infanzia e Servizi Educativi ha confermato la gestione dei servizi educativi e integrativi per l'infanzia, fascia 0-6 anni, nei Comuni dell'Unione Reno Galliera (Argelato, Bentivoglio, Castello d'Argile, Castel Maggiore, Galliera, San Giorgio di Piano, San Pietro in Casale). In questo specifico appalto Società Dolce è capogruppo di un Raggruppamento Temporaneo con le Cooperative Cadiai e Open Group, due tra le maggiori realtà cooperative bolognesi che gestiscono servizi di assistenza e integrazione rivolti all'infanzia.

Nel territorio di Bologna si segnalano inoltre le conferme dei servizi educativi e di integrazione scolastica nei Comuni di Calderara di Reno, Anzola e Sala Bolognese e della gestione del nido "Il Giardino Segreto" del Comune di Bologna.

Sempre per quanto concerne la fascia di età 0-3 anni, Società Dolce ha acquisito la gestione del nido "Margherita" di Bondeno (FE) e del nido "Sant'Agostino" di Sassuolo (MO).

L'Area Integrazione Assistenza e Servizi Sanitari ha ottenuto un convenzionamento con l'INAIL per l'erogazione di prestazioni riabilitative presso l'Ambulatorio "Spazio Salute" di Via Bernardi a Bologna.

Nell'Area Nord-Ovest, Società Dolce ha acquisito la gestione del servizio educativo di assistenza specialistica degli alunni con disabilità del Comune di Busto Arsizio (VA), il quale va ad affiancarsi ai numerosi servizi già gestiti dalla Cooperativa nel medesimo territorio, i servizi semi-residenziali e residenziali (CDD e CSS) del Comune di Sesto San Giovanni (MI) e i servizi semi-residenziali per la disabilità (CDD e CSE) del Comune di Sovere (BG). Sono stati inoltre confermati i servizi di presa in carico di minori e giovani adulti con disabilità nel Comune di Cremona e i servizi di integrazione scolastica e territoriale per persone in condizione di handicap del Distretto di Brescia Ovest. Per entrambi questi servizi Società Dolce agisce quale mandante in RTI con alcune importanti Cooperative Sociali dei suddetti territori.

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 ai 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 19 procedure, fornendo la propria adesione ai Bandi indetti dai Comuni o dalle Centrali Uniche di Committenza.

Nel corso dell'anno passato Società Dolce ha presentato anche 3 proposte di Project Financing per i Comuni di Castenaso (BO), Sale Marasino (BS) e Busto Arsizio (VA), nell'ottica di efficientare anche dal punto di vista energetico gli edifici in cui hanno sede i servizi nei quali opera da anni.

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.

Tra i servizi accreditati nell'anno 2021, Società Dolce ha ottenuto l'Accreditamento Sociale delle Attività Integrative per Disabili nell'ambito della Comunità Sociale Cremasca e ha confermato l'Accreditamento del Servizio di Assistenza Domiciliare di Treviglio (BG).

In merito alle procedure di Finanziamento, Società Dolce nel corso dell'anno trascorso ha partecipato a un totale di 11 procedure di questo tipo al fine di ottenere contributi per il sostegno di servizi già gestiti oppure implementare nuovi progetti.

Come anticipato in precedenza, Società Dolce gestisce inoltre il "service" per le gare dei Consorzi di cui fa parte insieme ad altre rilevanti realtà cooperative del bolognese; nello specifico, nel 2021 sono state presentate complessivamente 19 procedure, di diverse tipologie, in qualità di Consorzio.

In particolare per il Consorzio L'Arcoiaio, che gestisce servizi socio-assistenziali ed educativi per soggetti in condizione di disagio, Società Dolce nel 2021 ha gestito un totale di 9 procedure. Nel Comune di Bologna il suddetto Consorzio si è aggiudicato il servizio di accoglienza di cittadini stranieri richiedenti protezione internazionale in unità abitative con capienza non superiore a 50 posti. Inoltre il Consorzio L'Arcoiaio ha confermato il servizio di gestione di centri di accoglienza nel Comune di Firenze e i servizi socio-assistenziali a favore di persone in condizione di marginalità nel Comune di Treviso.

Il Consorzio Aldebaran, che gestisce servizi di assistenza rivolti alla popolazione anziana nella Città Metropolitana di Bologna già definitivamente accreditati, ha ottenuto un contributo per la realizzazione di attività di sostegno psicologico ai Caregiver.

## Stakeholder

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

	STAKEHOLDER PRIMARI (DIRETTAMENTE COINVOLTI)	STAKEHOLDER SECONDARI (INDIRETTAMENTE COINVOLTI)
	<b>Determinano le scelte</b>	<b>Orientano la determinazione delle scelte e ne sono influenzati</b>
<b>INTERNI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consiglio di Amministrazione</li> <li>• Assemblea dei Soci</li> <li>• Direzione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soci</li> <li>• Dipendenti</li> <li>• Collaboratori</li> <li>• Tirocinanti e stagisti</li> <li>• Volontari in Servizio Civile</li> </ul>
	<b>Collaborano e/o interagiscono in modo continuativo</b>	<b>Potrebbero interagire o interagiscono in modo anche non intenzionale</b>
<b>ESTERNI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Committenti Pubblici e Privati</li> <li>• Fruitori dei Servizi</li> <li>• Associazioni Datoriali</li> <li>• Organizzazioni Sindacali</li> <li>• Fornitori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Altre associazioni di Terzo settore</li> <li>• Media</li> <li>• Enti di Formazione</li> <li>• Università</li> <li>• Fondazioni</li> </ul>

	STAKEHOLDER PRIMARI (DIRETTAMENTE COINVOLTI)	STAKEHOLDER SECONDARI (INDIRETTAMENTE COINVOLTI)
ESTERNI	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cooperative e/o Imprese Partner</li><li>• Finanziatori</li><li>• Obbligazionisti</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Altro</li></ul>

- 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.

## 2. VALORE AGGIUNTO

[bilanciosocialeduemilaventuno](#)

TUTTI ABBIAMO DESIDERI.  
SEMPRE.



## ESPRIMI UN DESIDERIO

E ALDO NE HA UNO ANCHE QUI,  
IN HOSPICE, IN COMPAGNIA DI  
UNA MALATTIA GRAVE E DEI  
SUOI 81 ANNI.

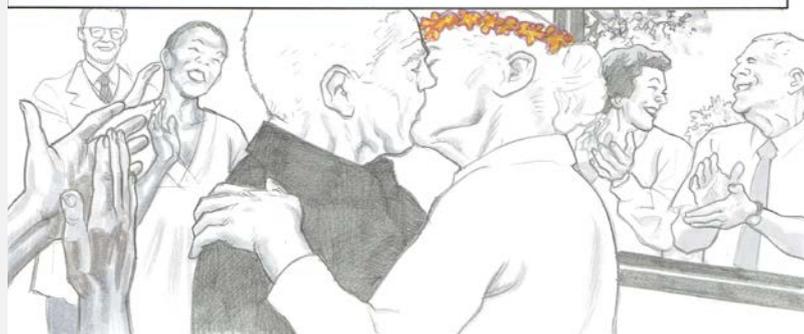
ALFOR  
2021



OGGI È LA TERZA VOLTA CHE ALDO CHIEDE A MAURA DI SPOSARLO  
E STAVOLTA, IN MEZZO A NOI CHE FACCIAMO IL TIFO PER LORO, LEI  
ACCETTA.



ORGANIZZIAMO IL MATRIMONIO QUI, IN HOSPICE, IN UN SOLO GIORNO:  
UN PIGIAMA NUOVO PER ALDO, UNA CORONCINA DI FIORI PER MAURA,  
I TESTIMONI CHE DALLA FINESTRA PASSANO LE FEDI. LA FELICITÀ E  
LA COMMUZIONE DI ALDO DIVENTANO LE NOSTRE.



E SUBITO DOPO ARRIVA UN ALTRO GIORNO SPECIALE  
PERCHÉ MAURA PORTA ALDO A CASA: HANNO POCHI  
GIORNI E VOGLIONO STARE VICINI.



LI SALUTIAMO CON COMMUZIONE E AFFETTO:  
UN ALTRO DESIDERIO CHE SI AVVERA E CHE,  
OGGI, RENDE I SALUTI MENO TRISTI.

**FINE**

DOLCE  
STORIE

Segui le nostre storie su  
[www.grupposocietadolce.it/dolcestorie](http://www.grupposocietadolce.it/dolcestorie)



VALORE DELLA  
PRODUZIONE

oltre  
**104 milioni di euro**

**+ 14,26%** rispetto al 2020

**+2,57 milioni di euro EBIT**

**+836.926 UTILE**



VALORE AGGIUNTO  
NETTO PRODOTTO

**+ 19%**

rispetto al 2020

ritornando in linea con l'esercizio 2019,  
pre-pandemia da Covid-19



COSTO PER  
LAVORO  
SUBORDINATO

**68%**

del **valore della produzione**

## Produzione e distribuzione del valore aggiunto

Il 2021 si conclude con un risultato positivo, dopo le imposte, di Euro 836.926 e un valore della produzione di Euro 104.373.153 che ha registrato un notevole incremento, +14,26%, il quale annulla completamente il decremento rilevato nel 2020 (-12,26%) e assorbe, superandolo, il dato inflattivo del biennio 2019/2020 (+0,5%).

### 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.

	31/12/2021	% su Valore della prod.	31/12/2020	% su Valore della prod.	31/12/2019	% su Valore della prod.
<b>VALORE DELLA PRODUZIONE</b>	<b>104.373.153</b>	<b>100,0%</b>	<b>91.539.867</b>	<b>100,0%</b>	<b>104.327.932</b>	<b>100,0%</b>
-Consumi di Materie	3.190.675	3,1%	3.700.200	4,0%	2.451.891	2,4%
-Spese Generali	25.839.857	24,8%	23.482.004	25,7%	25.611.673	24,5%
<b>VALORE AGGIUNTO</b>	<b>75.342.621</b>	<b>72,2%</b>	<b>64.357.663</b>	<b>70,3%</b>	<b>76.264.368</b>	<b>73,1%</b>
-Altri Ricavi	865.429	0,8%	1.085.676	1,2%	4.571.279	4,4%
-Costi del Personale	70.920.911	67,9%	59.668.874	65,2%	69.005.893	66,1%
-Accantonamenti	100.228	0,1%	117.228	0,1%	17.228	0,0%
<b>MARGINE OPERATIVO LORDO</b>	<b>3.456.053</b>	<b>3,3%</b>	<b>3.485.885</b>	<b>3,8%</b>	<b>2.669.968</b>	<b>2,6%</b>
- Ammortamenti e Svalutazioni	55.992	0,1%	431.718	0,5%	2.147.711	2,1%
<b>RISULTATO OPERATIVO CARATTERISTICO (Margine operativo netto)</b>	<b>3.400.061</b>	<b>3,3%</b>	<b>3.054.167</b>	<b>3,3%</b>	<b>522.257</b>	<b>0,5%</b>
+ Altri Ricavi	865.429	0,8%	1.085.676	1,2%	4.571.279	4,4%
- Oneri Diversi	1.712.767	1,6%	2.125.392	2,3%	3.236.453	3,1%
<b>REDDITO ANTE GESTIONE FINANZIARIA</b>	<b>2.552.723</b>	<b>2,4%</b>	<b>2.014.451</b>	<b>2,2%</b>	<b>1.857.083</b>	<b>1,8%</b>
+ Proventi Finanziari	182.090	0,2%	217.784	0,2%	258.764	0,2%
+ Utili e Perdite su cambi	-	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>RISULTATO OPERATIVO (Margine corrente ante oneri finanziari)</b>	<b>2.734.813</b>	<b>2,6%</b>	<b>2.232.235</b>	<b>2,4%</b>	<b>2.115.847</b>	<b>2,0%</b>
+ Oneri Finanziari	-1.312.123	-1,3%	-1.387.952	0	-1.313.769	0

### 3. PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

	31/12/2021	% su Valore della prod.	31/12/2020	% su Valore della prod.	31/12/2019	% su Valore della prod.
<b>REDDITO ANTE GESTIONE STRAORDINARIA (Margine corrente)</b>	<b>1.422.690</b>	<b>1,4%</b>	<b>844.283</b>	<b>0,9%</b>	<b>802.078</b>	<b>0,8%</b>
+ Rettifiche di valore di attività finanziarie	- 137.234	-0,1%	-121.905	-0,1%	-132.847	-0,1%
+ Proventi e oneri straordinari	-	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>REDDITO ANTE IMPOSTE</b>	<b>1.285.456</b>	<b>1,2%</b>	<b>722.378</b>	<b>0,8%</b>	<b>669.231</b>	<b>0,6%</b>
-Imposte	448.530	0,4%	259.947	0,3%	254.847	0,2%
<b>REDDITO NETTO</b>	<b>836.926</b>	<b>0,8%</b>	<b>462.431</b>	<b>0,5%</b>	<b>414.384</b>	<b>0,4%</b>

Il Margine Operativo Lordo è diminuito rispetto all'esercizio precedente prevalentemente per l'incidenza dei costi del personale sul valore della produzione, che nel 2020 erano notevolmente diminuiti per effetto della pandemia da Covid-19.

Il Margine Operativo Netto è in linea con l'esercizio precedente in quanto, così come nell'esercizio precedente, la Cooperativa si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 60 del DL. 104/2020 di sospendere totalmente gli ammortamenti delle immobilizzazioni immateriali e materiali.

### Determinazione del valore aggiunto

		31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
<b>A)</b>	<b>Valore della produzione</b>	<b>104.373.153</b>	<b>91.539.867</b>	<b>104.327.932</b>
1.	Ricavi delle vendite e delle prestazioni	103.507.724	90.454.191	99.756.653
2.	Altri ricavi e proventi	865.429	1.085.676	4.571.279
<b>B)</b>	<b>Costi intermedi della produzione</b>	<b>30.843.527</b>	<b>29.424.824</b>	<b>31.317.245</b>
3.	Consumo di materie	3.190.675	3.700.200	2.451.891
4.	Costi per servizi	21.527.303	19.604.923	21.674.963
5.	Costi per godimento beni di terzi	4.312.554	3.877.081	3.936.710
6.	Accantonamenti per rischi	100.228	117.228	17.228
7.	Oneri diversi di gestione	1.712.767	2.125.392	3.236.453
<b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO</b>		<b>73.529.626</b>	<b>62.115.043</b>	<b>73.010.687</b>
<b>C)</b>	<b>Componenti accessori e straordinari</b>	<b>44.856</b>	<b>95.879</b>	<b>125.917</b>
8.	Saldo gestione accessoria	182.090	217.784	258.764
9.	Saldo componenti straordinari	-137.234	-121.905	-132.847
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>		<b>73.574.482</b>	<b>62.210.922</b>	<b>73.136.604</b>
	Ammortamenti	55.992	431.718	2.147.711
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>		<b>73.518.490</b>	<b>61.779.204</b>	<b>70.988.893</b>

Il valore aggiunto netto prodotto nell'esercizio 2021 è aumentato del 19% rispetto all'esercizio 2020, ritornando in linea con l'esercizio 2019, pre-pandemia da Covid-19.

## Riparto del valore aggiunto

		31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
<b>A</b>	<b>REMUNERAZIONE DEL PERSONALE</b>	<b>70.920.911</b>	<b>59.668.874</b>	<b>69.005.893</b>
	Personale soci	32.776.740	29.360.793	38.962.150
	Personale dipendente non soci	38.144.171	30.308.081	30.043.743
<b>B</b>	<b>REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMM.</b>	<b>448.530</b>	<b>259.947</b>	<b>254.847</b>
	Imposte	448.530	259.947	254.847
<b>C</b>	<b>REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO</b>	<b>1.312.123</b>	<b>1.387.952</b>	<b>1.313.769</b>
	Oneri finanziari	1.312.123	1.387.952	1.313.769
<b>D</b>	<b>REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI RISCHIO</b>	-	-	-
	Utili distribuiti	-	-	-
<b>E</b>	<b>REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA</b>	<b>836.926</b>	<b>462.431</b>	<b>414.384</b>
	+/- Riserve	836.926	462.431	414.384
	<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>73.518.490</b>	<b>61.779.204</b>	<b>70.988.893</b>

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; nel corso del 2021 è diminuito l'apporto di lavoro da parte dei dipendenti soci, prevalentemente per effetto della diminuzione del numero di soci lavoratori.

### N.B.

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

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

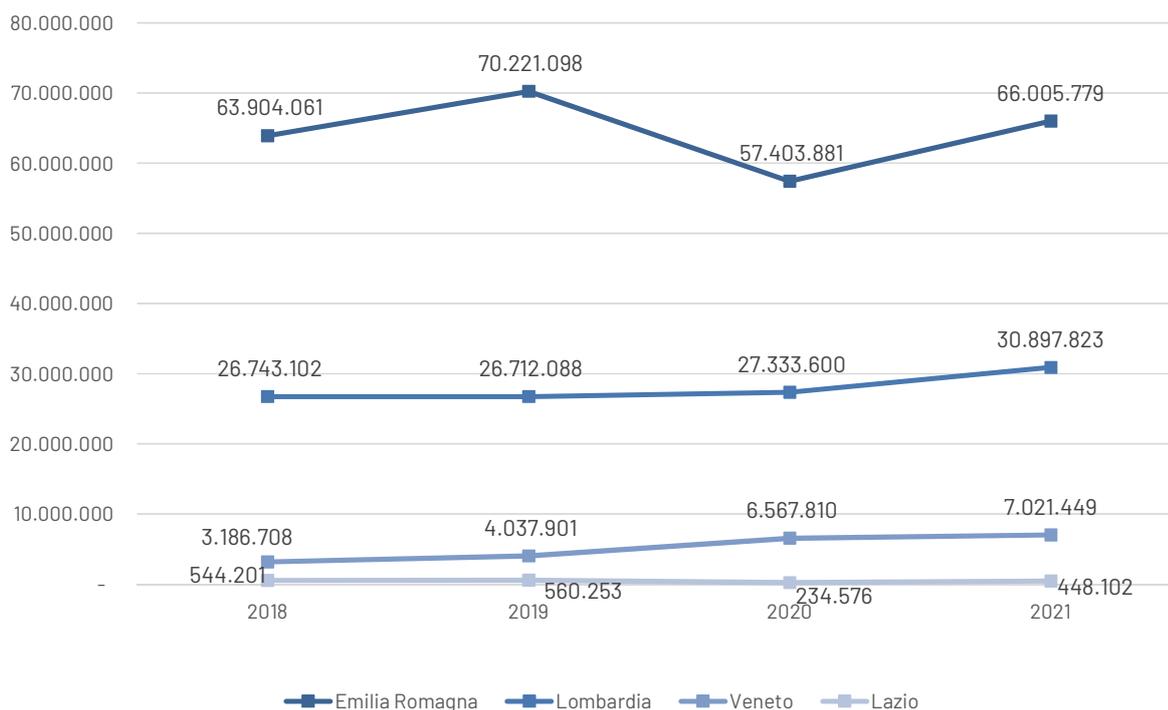
## Giorni medi di incasso e di pagamento

L'indice relativo ai giorni medi di incasso del 2021 è pari a 66gg e quello relativo ai giorni medi di pagamento è pari a 150 gg.

## Valore della produzione

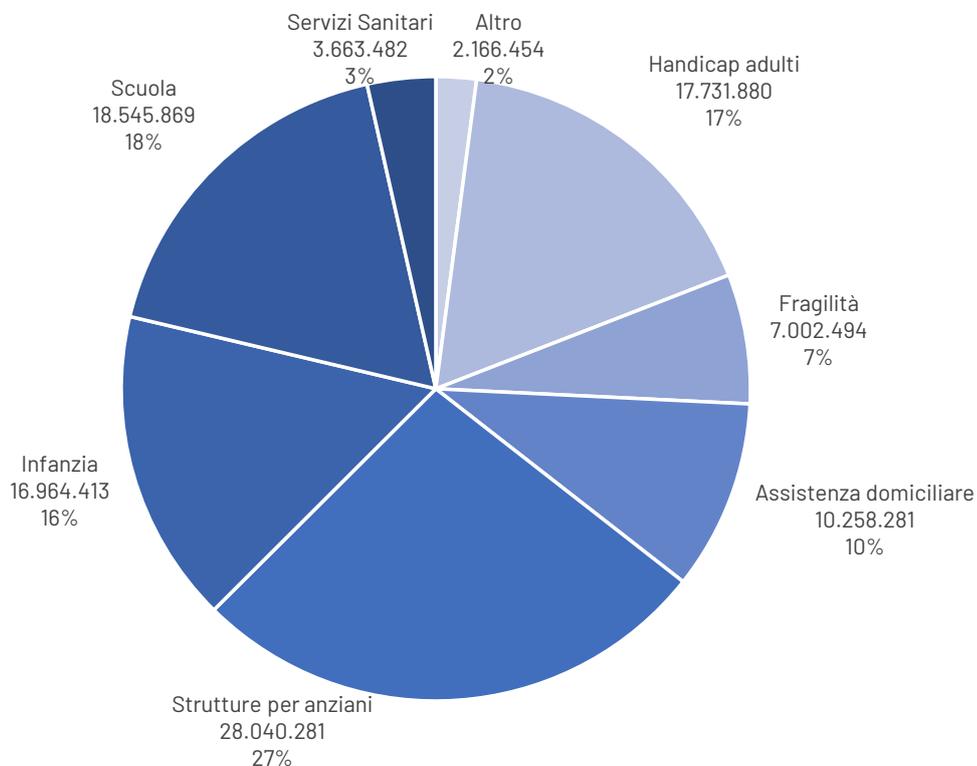
Nel 2021 il valore della produzione è aumentato del 14%, passando da € 91.539.867 ad € 104.373.153.

### Valore della produzione del territorio



Il grafico evidenzia l'incremento, rispetto all'esercizio precedente, del valore della produzione, grazie alla graduale ripresa delle attività dei servizi in seguito alla pandemia da Covid-19; anche in Emilia Romagna, regione nella quale sono presenti la maggior parte dei servizi educativi, che sono quindi rimasti chiusi per alcuni mesi nel 2020, il valore della produzione è tornato a crescere, seppur ancora non ai livelli del 2019.

### Valore della produzione per settore

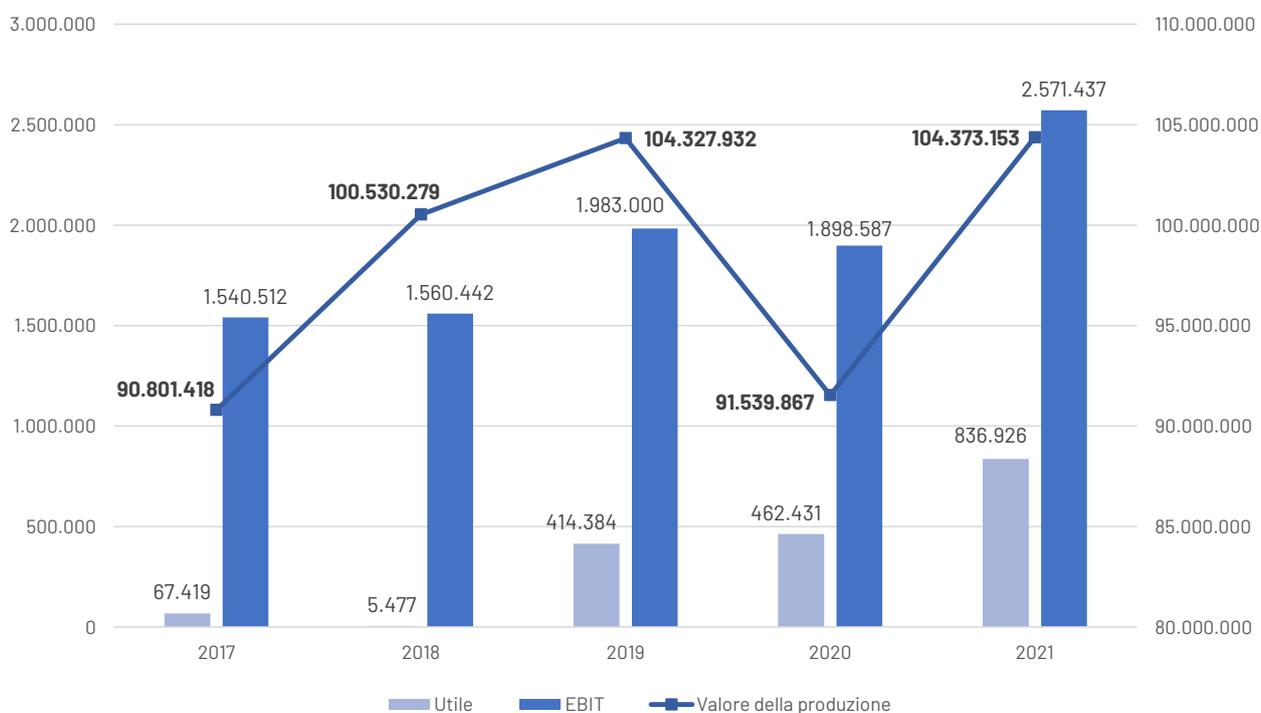


I settori che hanno valore di produzione maggiore riguardano i servizi, in ordine, per gli anziani, la scuola, l'handicap adulti e l'infanzia ed insieme coprono circa il 78% del valore totale della produzione.

### UTILE - EBIT - Valore della produzione

Il risultato raggiunto è frutto delle politiche e delle azioni intraprese dalla Cooperativa a seguito della graduale ripresa nella gestione delle attività e dei servizi post pandemia da COVID-19, così come adeguatamente illustrato nella Relazione sulla Gestione relativa al bilancio chiuso al 31/12/2021.

## Utile - EBIT - Valore della produzione



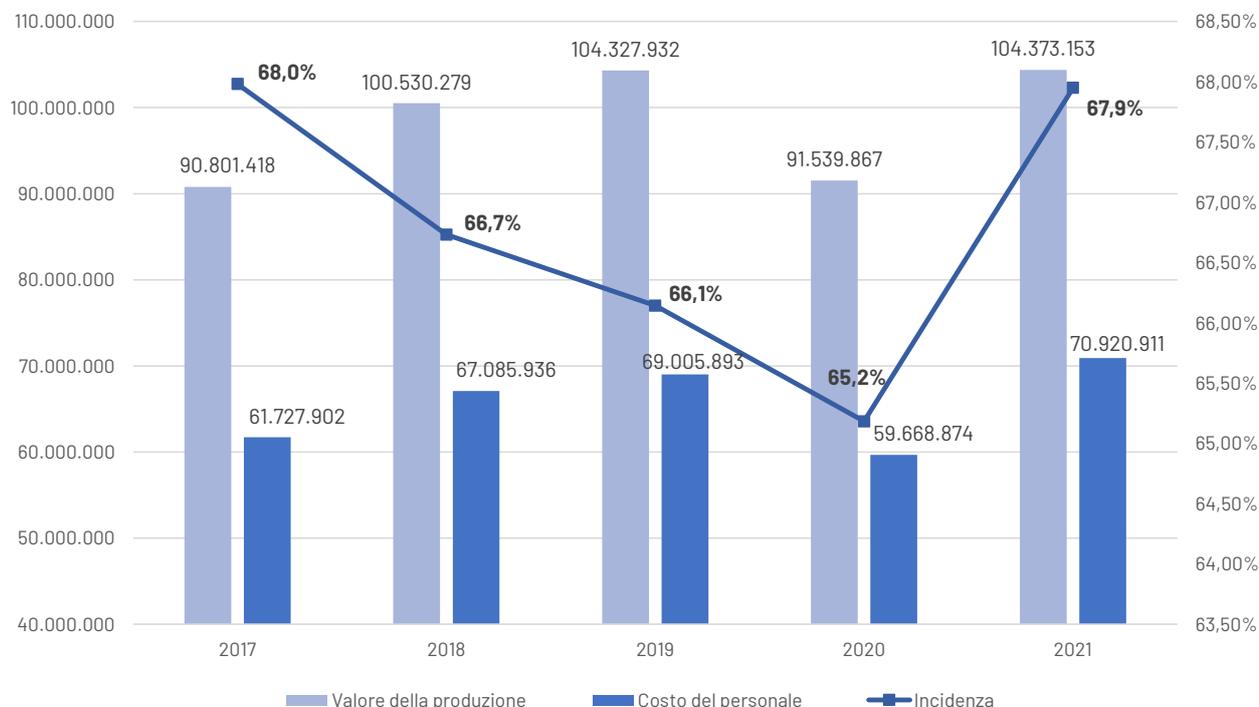
### N.B.

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

## Costo del personale

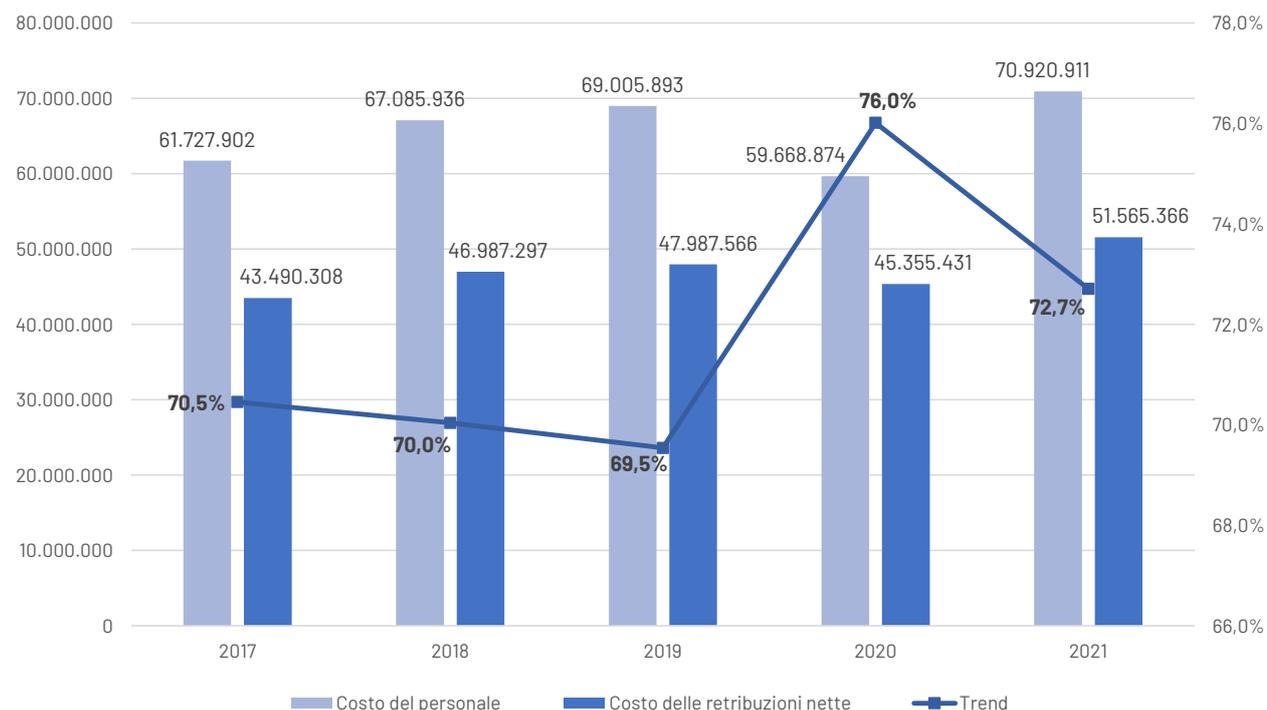
**Il costo per lavoro subordinato corrisponde al 68% del valore della produzione.**

### Incidenza del costo del lavoro sul valore della produzione



### Incidenza del costo delle retribuzioni nette sul costo del personale

Il costo delle retribuzioni nette sul costo totale del personale è pari al 73%.



### 3. RELAZIONE SOCIALE

[bilanciosocialeduemilaventuno](#)

# SGUARDI PARLANTI E COSE LUCCICANTI



PER PIERO 70 ANNI IL CENTRO ACCOGLIENZA BELTRAME E' CASA DA SEMPRE DA QUANDO GLI EX-MANICOMI HANNO CHIUSO

SILENZIOSO ED ELEGANTE NON VUOLE TRASLOCARE IL SUO "VISSUTO" IN UNA RESIDENZA PER ANZIANI

PIERO HA UNA GROSSA VALIGIA ROSSA, DENTRO CI SONO OGGETTI PREZIOSI PER LUI: VESTITI AUSTERI DI UNO STILE PARTICOLARE, OGGETTI LUCCICANTI CHE IL SUO SGUARDO COGLIE TRA LE VIE DI BOLOGNA. PIERO NON TROVA PIU' LA SUA VALIGIA, L'HA NASCOSTA CON CURA: SENZA DI ESSA Pensa CHE NON LO LASCERANNO ANDARE VIA.



LA VALIGIA CHE PER UN PO' E' STATA FELICEMENTE PRESA IN PRESTITO DA UN ALTRO OSPITE DELLA STRUTTURA, VIENE DESTITUITA, LUCIDATA ANUOVO, A PIERO CHE LA RIEMPIE CON POCHI ABITI SCELTI ACCURATAMENTE, CIANFRUSAGLIE, LA SUA VECCHIA RADIO E TANTI RICORDI INDELEBILI E TACIUTI. SI E' PRESO IL TEMPO DI ACLETTARE.



E' ORA DI ANDARE. UN GIRO DI SALUTO AL QUARTIERE. L'INGRESSO NELLA RESIDENZA. LA PORTA DELLA STANZA CHE SI APRE.

GRAZIE!

MA PIERO NON E' SOLO: GLI OPERATORI DEL BELTRAME LO HANNO ACCOMPAGNATO PER UN SALUTO E UN ABBRACCIO RICEVUTO TIMIDAMENTE, IN CAMBIO PIERO LI RINGRAZIA CON UN FILD DI VOCE.



FINE

DOLCE  
STORIE

Segui le nostre storie su  
[www.grupposocietadolce.it/dolcestorie](http://www.grupposocietadolce.it/dolcestorie)



OCCUPATI

n. 3.738

di cui il 78%

con contratto a tempo indeterminato



STABILIZZAZIONI

n. 74

**n. 239** nuovi assunti a tempo indeterminato



LAVORATORI  
STRANIERI

n. 541

di cui il **77,5%**  
con contratto a tempo indeterminato



GENDER PAY  
GAP

**+5%**

Italia +6%, Europa +14%  
Obiettivo Società Dolce 2022: 0%

## 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
- Pari opportunità
- Distribuzione della retribuzione tra uomini e donne (Gender Pay Gap)
- I sistemi di remunerazione e di incentivazione e welfare aziendale (Focus su Previdenza Complementare)
- L'attività di formazione e valorizzazione
- Le condizioni di sicurezza e di salute sul luogo di lavoro.

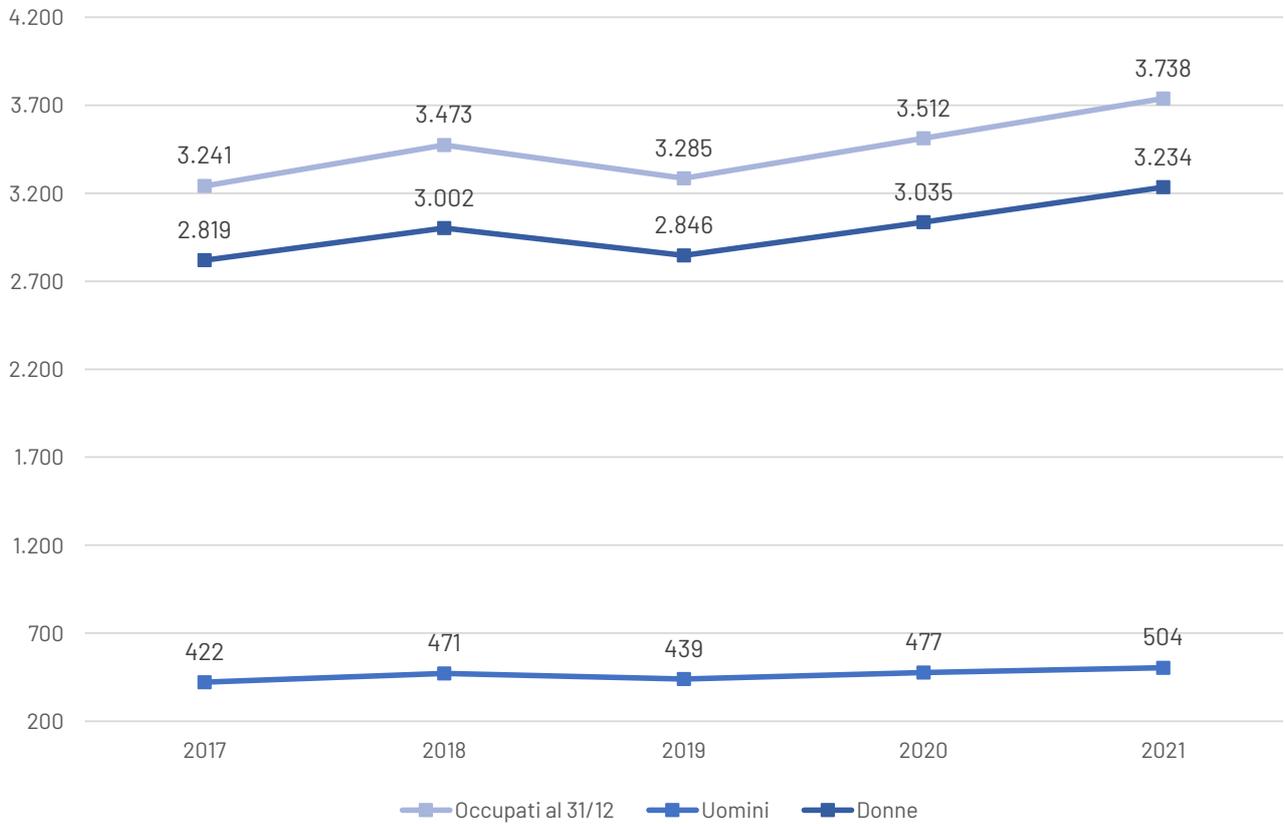
### Composizione del personale

#### Occupati

La Cooperativa, a conferma dell'impegno profuso per dare stabile occupazione, ha stabilizzato nell'esercizio 74 lavoratori, che si aggiungono ai 100 assunti e trasformati a tempo indeterminato nel corso del 2020.

Il numero degli occupati è aumentato rispetto allo scorso esercizio, raggiungendo le 3.738 unità al 31 dicembre 2021, di cui l'86,5% donne (n. 3.234 unità) e il restante 13,5% uomini (n. 504 unità). L'aumento degli occupati è principalmente dovuto all'aggiudicazione di alcune gare di appalto avvenute nel biennio 2021/2022, le più significative riguardanti il subentro nella gestione dei Centri Diurni Disabili del Comune di Sesto S. Giovanni (Milano), i servizi semiresidenziali per la disabilità della Comunità Montana del Laghi Bergamaschi (Bergamo), i servizi educativi per la prima infanzia del Comune di Sassuolo (Modena), i servizi di integrazione scolastica e territoriale di soggetti con disabilità di Gussago (Brescia) e i servizi educativi assistenziali per alunni residenti nel Comune di Sassuolo (Modena).

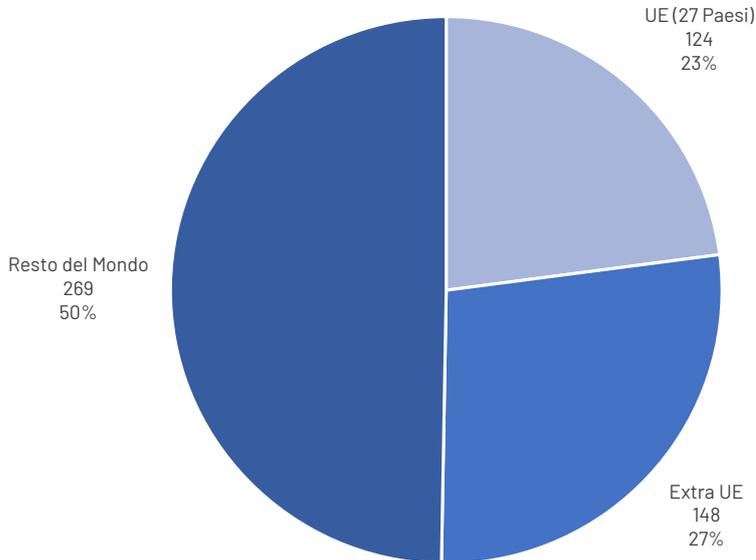
## Occupati



Nel 2021 la percentuale degli occupati stranieri è il 14,5%.

	2021	2020	2019
<b>Totale Lavoratori</b>	3.738	3.512	3.285
<b>Lavoratori stranieri</b>	541	528	488
<b>% di Lavoratori stranieri</b>	14,5%	15,0%	14,9%

## Nazionalità dei lavoratori stranieri



## La politica delle assunzioni

### 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 che riguardano i lavoratori.*

### 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 del 2019 (Euro 634.844). Con la mensilità di novembre 2019 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.

Le contingenze dovute dalla pandemia da Covid-19 non hanno dunque impedito alla Cooperativa di dare ulteriore corso alla piena applicazione del rinnovo del CCNL di settore per il triennio 2017/2019, con la piena erogazione di tutti gli elementi retributivi territoriali.

	Descrizione	Unità	Dati 2021	Dati 2020	Dati 2019
ASSUNZIONI E TURNOVER	Personale assunto	N°	1.472	1.201	1.155
	Personale cessato	N°	1.246	952	1.101
	di cui <i>Personale licenziato</i>	N°	44	41	29

	Descrizione	Unità	Dati 2021	Dati 2020	Dati 2019
ASSUNZIONI E TURNOVER	di cui <i>Personale pensionato</i>	N°	36	32	32
	di cui <i>Personale dimissionario</i>	N°	549	435	481
	di cui <i>Personale cessato per scadenza di contratto</i>	N°	518	383	612
	Turn-over complessivo (entrati+usciti/organico medio)	%	77%	64%	68%
	Turn-over positivo (entrati/organico inizio periodo)	%	42%	37%	34%
	Turn-over negativo (entrati/organico fine periodo)	%	39%	29%	32%
	Turn-over compensazione (entrati/usciti periodo)	%	118%	126%	105%

### Stages e contratti di apprendistato

STAGES E CONTRATTI DI APPRENDISTATO	2021	2020	2019
N. Stage curriculari	126	90	198
N. Stage curriculari <18 anni	1	0	49
N. Stage curriculari >18 anni	125	90	92
N. Contratti apprendistato	0	2	8

### Tipologia del rapporto di lavoro

Nel 2021 i contratti full time rappresentano il 19,5% del totale dei contratti.

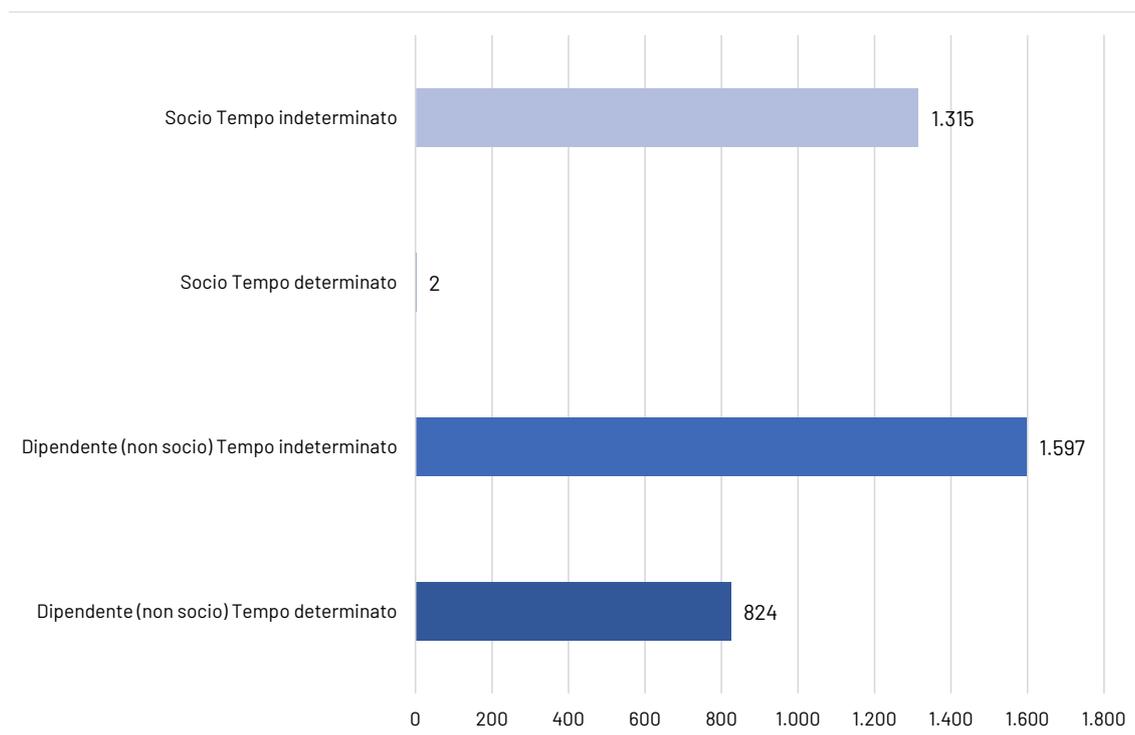
TIPOLOGIA CONTRATTO	2021	2020	2019
N. contratti Part-time	3.009	2.828	2.660
N. contratti Full-time	729	684	625
<b>Totale</b>	<b>3.738</b>	<b>3.512</b>	<b>3.285</b>

Nel 2021 i contratti a tempo indeterminato rappresentano il 78% del totale dei contratti.

TIPOLOGIA DI CONTRATTO	2021	2020	2019
N. Lavoratori con contratto a tempo indeterminato	2.912	2.988	2.806
N. Lavoratori con contratto a tempo determinato	826	524	479
<b>Totale Lavoratori</b>	<b>3.738</b>	<b>3.512</b>	<b>3.285</b>

**Per l'esercizio 2021, di 1.317 soci lavoratori, tutti hanno un contratto a tempo indeterminato tranne due:** di 2 persone socie andate in pensione e rimaste socie, che sono rientrate a collaborare con Società Dolce tramite la sottoscrizione di un contratto di lavoro a tempo determinato.

Nel 2021 è aumentato il numero di lavoratori non soci a tempo indeterminato. Al 31 dicembre 2021 risultano infatti pari a 1.597 unità (erano 1.519 al 31 dicembre 2020).



Società Dolce ha stabilizzato nell'anno 2021 ulteriori 74 lavoratori, di cui il 57% sono under 36 (pari a 42 lavoratori), attraverso la trasformazione a tempo indeterminato dei contratti a termine. Ha inoltre assunto a tempo indeterminato 239 lavoratori nel 2021 (erano 246 lavoratori nel 2020).

L'effetto delle stabilizzazioni degli anni precedenti (L. 205/2017) ha prodotto nel 2021 un risparmio maggiore per Società Dolce poiché si è tradotto in un minor costo pari a euro 857.335. L'art. 1, commi 10-15, L. 178 del 30 dicembre 2020 ha confermato l'esonero contributivo per l'assunzione di giovani a tempo indeterminato e per le trasformazioni dei contratti a tempo determinato in contratti a tempo indeterminato. Tale provvedimento ha portato alla Cooperativa ulteriori sgravi fiscali per un totale di € 87.178.

### Dati sull'assenteismo

Il dato dell'assenteismo indica la percentuale delle ore di assenza per le principali motivazioni (malattia, maternità, infortunio e ammortizzatori sociali) 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.

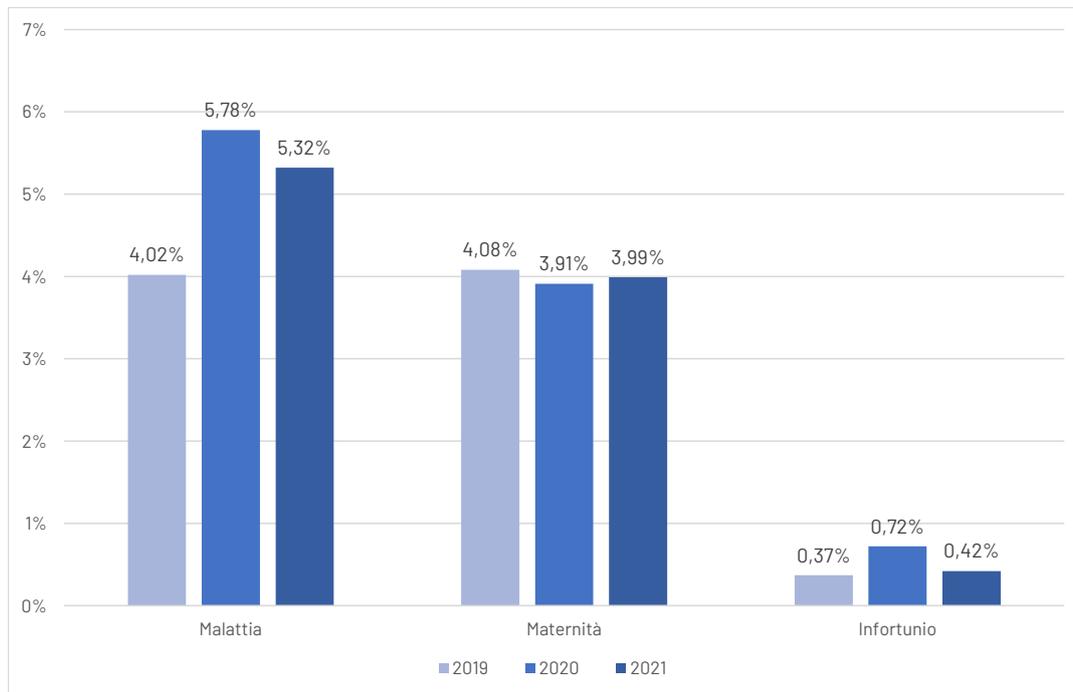
## Dati sull'assenteismo

	2021	2020	2019
<b>Totale costo del personale</b>	70.920.911	59.668.874	69.005.893
<b>% sul valore della produzione</b>	68,7%	65,18%	66,14%
<b>Totale ore lavorate</b>	3.979.822	3.335.588	4.016.269
<b>Totale ore retribuite</b>	4.975.133	4.357.780	5.000.712
<b>Unità equivalenti a tempo pieno</b>	2.867	2.673	2.537
<b>% assenteismo su ore retribuite</b>	27,8%	38,25%	22,39%
<b>di cui Malattia</b>	5,32%	5,78%	4,02%
<b>di cui Maternità</b>	3,99%	3,91%	4,08%
<b>di cui Infortunio</b>	0,42%	0,72%	0,37%
<b>di cui Ammortizzatori sociali</b>	11,91%	13,14%	0,04%

Nel 2021, a causa dell'interruzione o riduzione dell'attività lavorativa dovuta ai lockdown soprattutto locali, è stato fatto il ricorso al FIS per un totale di 82.455 ore, in quantità notevolmente minore rispetto al 2020, in cui la società ne aveva fatto ricorso per 638.329 ore.

## Tipologia ore di assenza

TIPOLOGIA ORE DI ASSENZA	2021	2020	2019
AMMORTIZZATORI _SOCIALI	164.797	572.648	2.221
FERIE	346.649	297.574	331.216
MALATTIA	264.834	251.829	200.861
MATERNITÀ	198.534	170.359	204.106
ASS_NON_RETRIBUITE	187.738	152.671	150.367
EX_FESTIVITA	58.556	60.182	58.901
BO_GOD	44.107	46.846	69.394
INFORTUNIO	20.946	31.349	18.678
L388_HAND	27.947	26.088	14.805
L104_HAND	19.400	24.577	17.230
FORMAZIONE	29.988	13.792	25.459
PERM_ASS_SINDACALE	8.947	8.789	11.252
ALTRE ASSENZE_RETRIBUITE	4.888	5.848	9.602
DIRITTO_STUDIO	3.401	2.638	3.616
PERM_ESAME	2.427	1.716	2.083
<b>TOTALE ORE ASSENZA</b>	<b>1.383.159</b>	<b>1.666.906</b>	<b>1.119.791</b>

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

Come si evince dal grafico sopra, nell'anno 2021 la percentuale delle ore di malattia e di infortunio sul totale delle ore retribuite è diminuita, ritornando all'incirca in linea con l'anno 2019, pre-pandemia da Covid-19.

**Multe e sanzioni**

Descrizione	Unità	Dati 2021	Dati 2020	Dati 2019
Contestazioni avviate	N°	162	152	273
N. Sanzioni totali irrogate	N°	135	102	188
Rimproveri verbali	N°	1	2	1
Richiami scritti	N°	22	21	48
Multe	N°	56	35	74
Sospensioni	N°	22	18	36
Licenziamenti disciplinari	N°	34	26	29
Vertenze con il personale	N°	11	9	6

**Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva**

Descrizione	Unità	Dati 2021	Dati 2020	Dati 2019
Personale iscritto al sindacato	N°	1.182	1.136	1.002
di cui Soci iscritti al sindacato	N°	574	628	643

Descrizione	Unità	Dati 2021	Dati 2020	Dati 2019
Sigle sindacali rappresentate in azienda	N°	14	14	16
Componenti RSA	N°	100	59	40
Ore di permesso sindacale	N°	1.607	1.976	2.806
Assemblee sindacali	N°	94	744	22
Assemblee sindacali	ore	8.947	8.789	3.821
Ore Scioperi	ore	3.612	1.510	2.582
Contratti Territoriali di 2° livello	N°	13	13	13
Province di presenza	N°	18	19	20

L'adesione ai sindacati è pari al 32% del totale dei lavoratori. Il sindacato con maggior numero di iscrizioni risulta essere la CGIL FP:

Sigla	Organizzazione Sindacale	N. Iscritti
CGP	CGIL FP	809
CSP	CISL FP	140
CSL	CISL FISASCAT	91
SGB	SGB SINDACATO GENERALE DI BASE	57
UIL	UIL FPL	55
RDB	USB	16
FIA	FIALS - FED IT AUTONOMIE LOC E SANITÀ	4
NUR	NURSIND	2
ADL	Associazione Diritti Lavoratori COBAS	1
FEN	UIL FENEAL	1
FIS	F.IS.I FED.IT.SINDACATI INTERCATEGORIALI	1
NUU	NURSING UP	1
OOA	ORGANIZZAZIONI OPERAIE AUTONOME	1
SID	S.I.D.L.-Sind.lt. diritti lavoratori	1
USB	UNIONE SINDACALE DI BASE LAVORO PRIVATO	1
USI	USI	1
	<b>Totale</b>	<b>1.182</b>

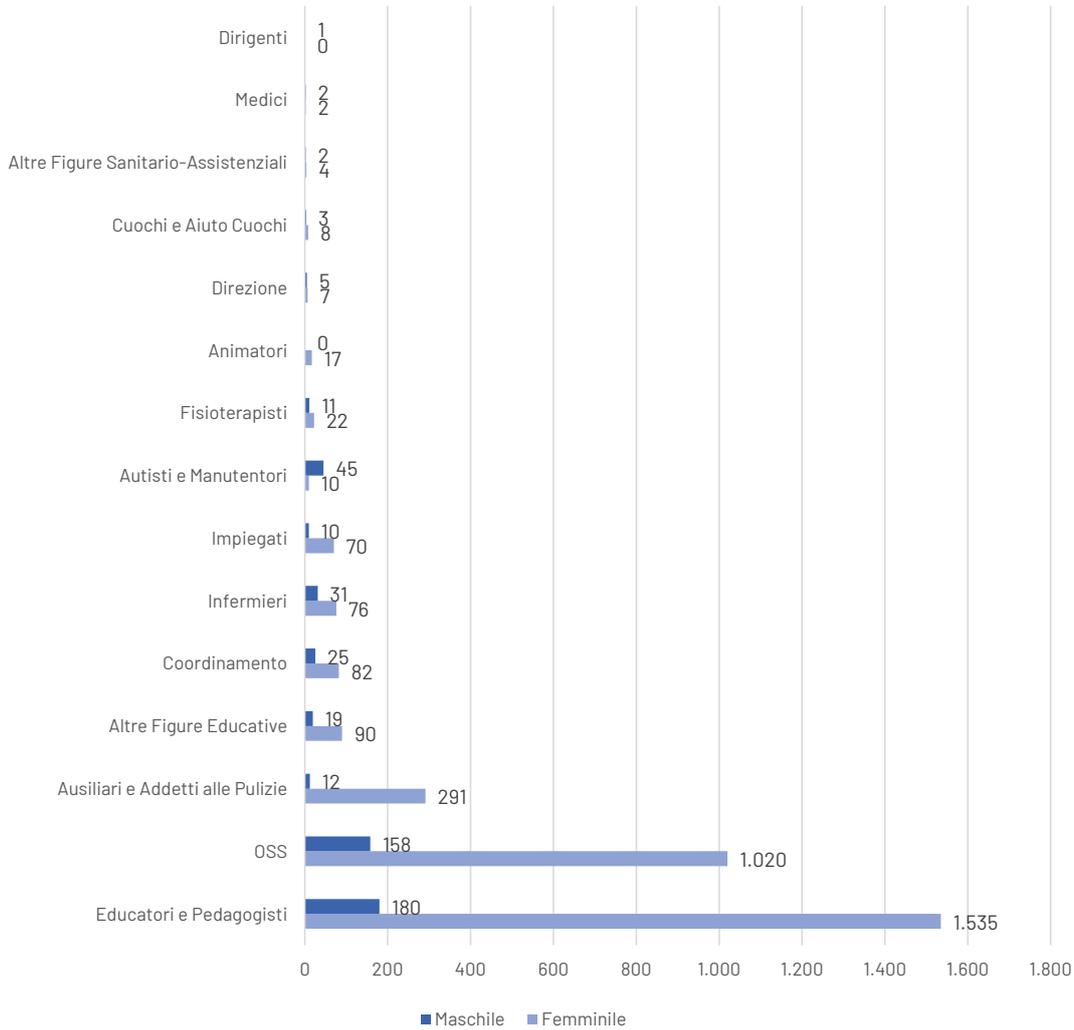
## Pari opportunità

### Dipendenti per mansione

Composizione del personale al 31/12/2021 (espresso in termini di n. lavoratori)

Le donne rappresentano l'86,5% del personale totale; il genere femminile risulta essere il genere prevalente in quasi tutte le categorie professionali. Tra i dipendenti, le figure maggiormente diffuse sono quelle degli educatori e degli OSS, nelle quali il genere femminile rappresenta rispettivamente il 90% e l'87%.

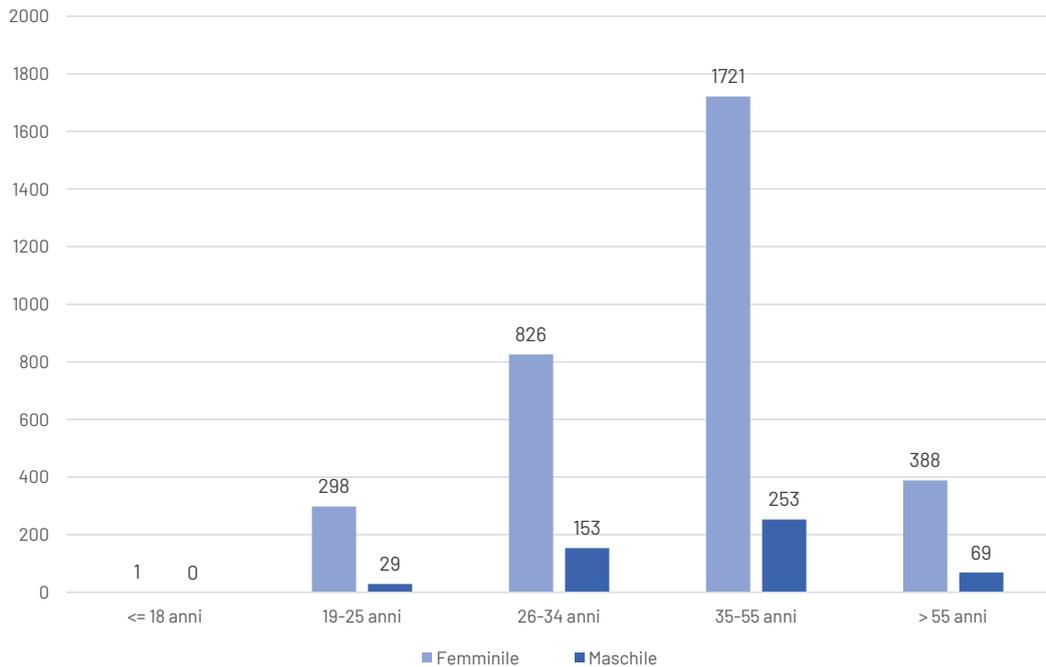
Macro-Mansione	Femminile	Maschile	Totale
Educatori e Pedagogisti	1.535	180	1.715
OSS	1.020	158	1.178
Ausiliari e Addetti alle Pulizie	291	12	303
Altre Figure Educative	90	19	109
Coordinamento	82	25	107
Infermieri	76	31	107
Impiegati	70	10	80
Autisti e Manutentori	10	45	55
Fisioterapisti	22	11	33
Animatori	17	0	17
Direzione	7	5	12
Cuochi e Aiuto Cuochi	8	3	11
Altre Figure Sanitario-Assistenziali	4	2	6
Medici	2	2	4
Dirigente	0	1	1
<b>Totale</b>	<b>3.234</b>	<b>504</b>	<b>3.738</b>



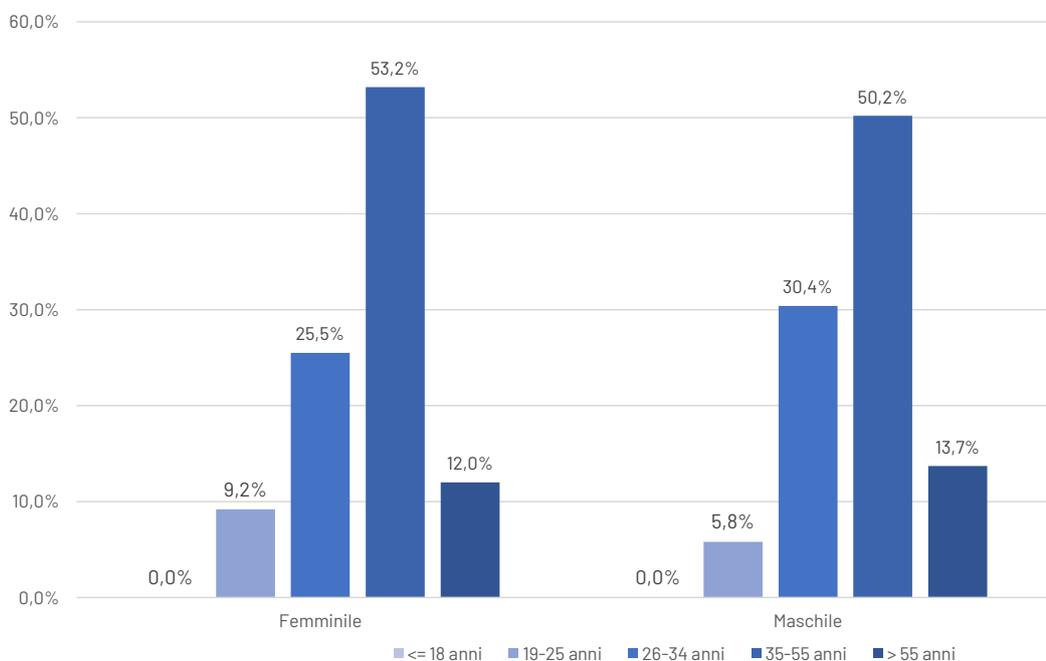
### Età della popolazione aziendale

In termini di età, al 31/12/2021, la fascia di età tra i 35 e i 55 anni risulta la più numerosa, sia per le donne che per gli uomini.

## 4. RELAZIONE SOCIALE E AMBIENTALE



La ripartizione tra uomini e donne è all'incirca proporzionale all'interno di ciascuna fascia d'età, come mostra il grafico sotto.



### Anzianità lavorativa

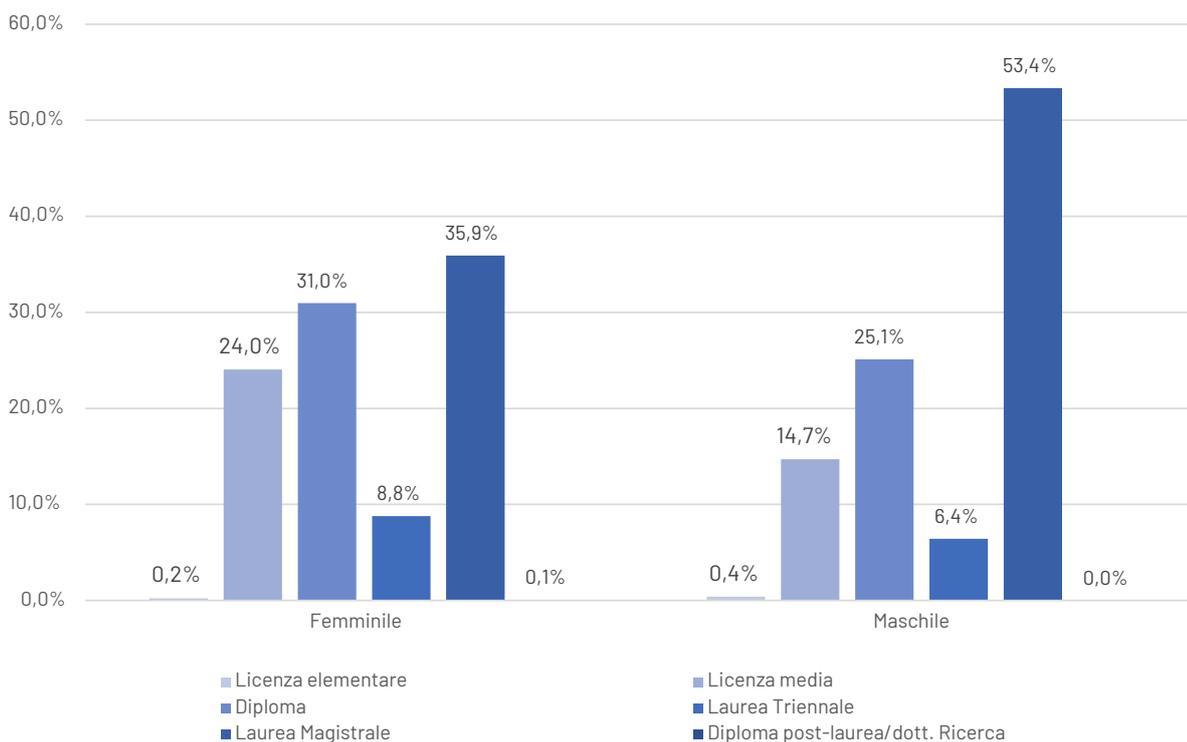
La media dell'anzianità complessiva è di poco più di 6 anni sul totale dei dipendenti, leggermente superiore per le donne e leggermente inferiore per gli uomini.

Descrizione Area	Media anzianità Femmine	Media anzianità Maschi	Totale media anzianità
Area centro	7,98	3,41	7,62
Area Disagio Minori	4,82	11,92	5,95
Area Educativa	6,14	5,31	6,08
Area nord-ovest	5,36	4,53	5,25
Area Socio Sanitaria	6,19	6,47	6,26
Area Staff	13,64	9,27	12,62
<b>Totale complessivo</b>	<b>6,16</b>	<b>5,74</b>	<b>6,11</b>

### Dipendenti per titolo di studio

Il seguente grafico descrive il livello di istruzione dei dipendenti di Società Dolce. Come si evince dalla rappresentazione in termini percentuali, per entrambi i generi, il titolo di studio che ricorre maggiormente è la laurea magistrale, seguito dal diploma e dalla licenza media. Tuttavia, in media, i dipendenti maschi risultano avere un titolo di studio di grado più elevato rispetto al genere femminile.

Titolo di studio	Femminile	Maschile
Licenza elementare	0,22%	0,4%
Licenza media	24,05%	14,7%
Diploma	30,98%	25,1%
Laurea Triennale	8,78%	6,4%
Laurea Magistrale	35,93%	53,4%
Diploma post-laurea/dott. Ricerca	0,06%	0,0%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



### Dipendenti per qualifica

La divisione per genere varia a seconda della qualifica. Nel caso degli Impiegati, il genere femminile rappresenta l'86,7% mentre per i Quadri rappresenta il 65,8%; il Dirigente è uno, uomo.

Macro Qualifica	Femminile	Maschile
Dirigente	0	1
Quadro	25	13
Impiegato	3209	490
<b>Totale complessivo</b>	<b>3234</b>	<b>504</b>

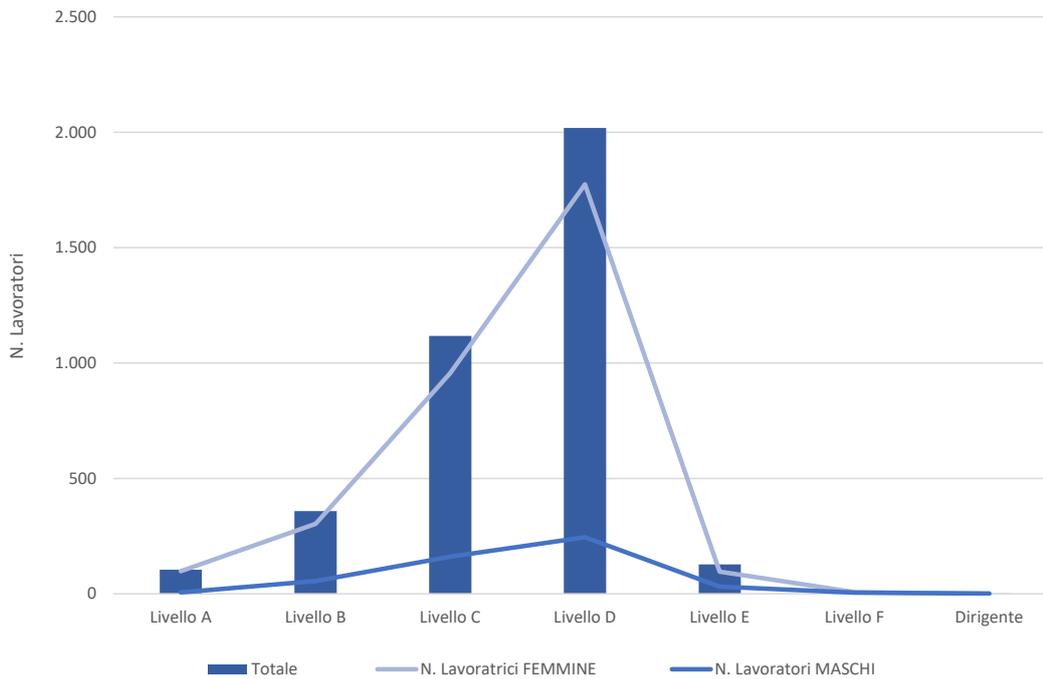
### Livelli contrattuali per genere

I livelli con il numero più alto di dipendenti sono i livelli D1, D2, C2 e C1 che, insieme, raggiungono il numero di 3097 (l'83% del totale dei dipendenti). Di questi, 2697 (ovvero l'87%), sono donne.

Descrizione livello	N. Lavoratrici FEMMINE	N. Lavoratori MASCHI	Totale
A1	54	3	57
A2	44	3	47
B1	303	55	358
C1	447	78	525
C2	492	83	575
C3	17	0	17

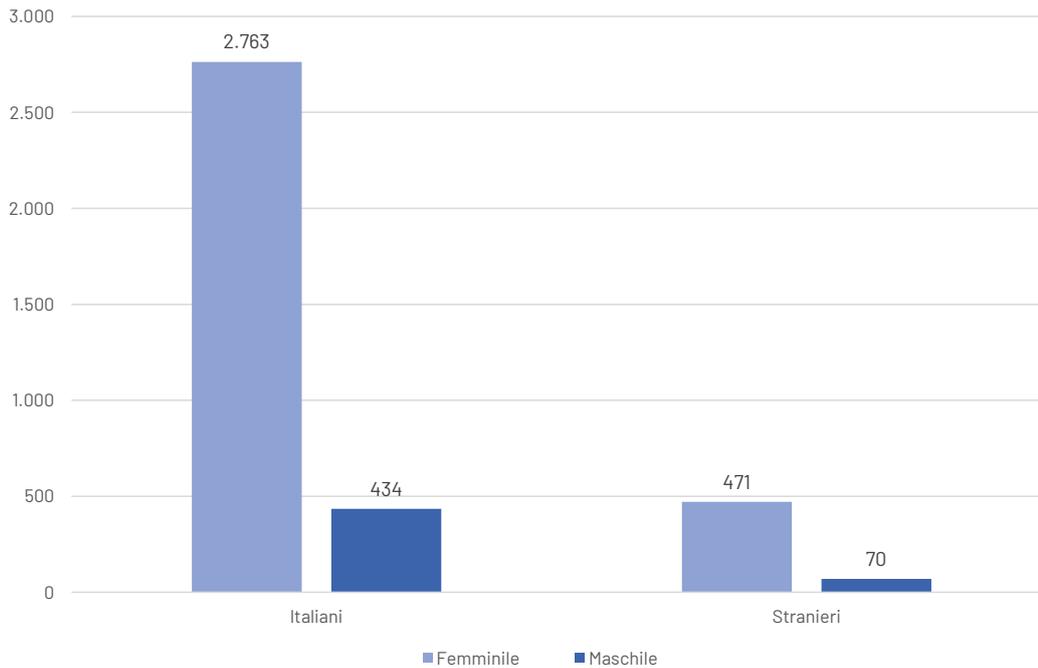
Descrizione livello	N. Lavoratrici FEMMINE	N. Lavoratori MASCHI	Totale
D1	1153	128	1281
D2	605	111	716
D3	16	6	22
E1	65	19	84
E2	13	4	17
E2Q	18	8	26
F1Q	5	2	7
F2Q	2	3	5
Dirigente	0	1	1
<b>Totale</b>	<b>3234</b>	<b>504</b>	<b>3738</b>

### Livelli contrattuali per genere



## Rapporto occupati-stranieri

L'inclusività, in termini di accesso al lavoro senza discriminazioni sulla base della nazionalità, è evidenziata dalla percentuale di dipendenti di origine extra-nazionale, i quali rappresentano il 14,5% del totale. Dei 541 lavoratori stranieri dipendenti al 31/12/2021, l'87% sono donne.



### Nazionalità dei lavoratori stranieri

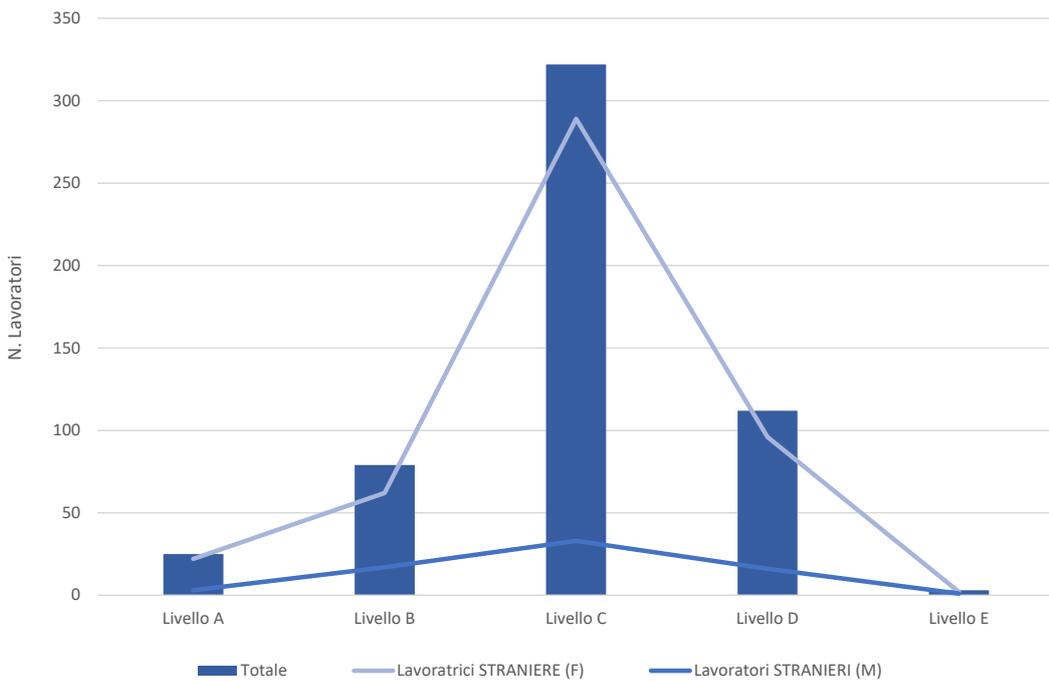
La maggioranza dei lavoratori stranieri (il 50%) proviene da paesi al di fuori dell'Europa. Di questi l'87% sono donne.

Nazionalità	Femminile	Maschile	Totale
Extra UE (Europa)	133	15	148
Resto del Mondo	223	46	269
UE (27 Paesi)	115	9	124
<b>Totale complessivo</b>	<b>471</b>	<b>70</b>	<b>541</b>

### Livelli contrattuali e tipologie di rapporto dei lavoratori stranieri

I livelli con il numero più alto di dipendenti stranieri sono i livelli C2 e C1 che, insieme, raggiungono il numero di 322 (il 59% del totale dei dipendenti stranieri). Di questi, 289 (ovvero il 90%) sono donne.

Descrizione livello	Lavoratrici STRANIERE (F)	Lavoratori STRANIERI (M)	Totale
A1	10	3	13
A2	12	0	12
B1	62	17	79
C1	85	10	95
C2	203	23	226
C3	1	0	1
D1	44	5	49
D2	47	10	57
D3	5	1	6
E1	2	1	3
<b>Totale</b>	<b>472</b>	<b>70</b>	<b>541</b>



Il 77,5% dei lavoratori stranieri ha un contratto a tempo indeterminato. Di questi l'87% sono donne.

Tipologia di rapporto dei Lavoratori stranieri	Lavoratrici STRANIERE (F)	Lavoratori STRANIERI (M)	Totale
Tempo determinato	105	16	122
Tempo indeterminato	366	54	420
<b>Totale</b>	<b>471</b>	<b>70</b>	<b>541</b>

## Distribuzione della retribuzione tra uomini e donne (Gender Pay Gap)

Il differenziale retributivo tra uomini e donne è misurato dall'indicatore GPG (Gender Pay Gap) così calcolato:

$$\text{Gender Pay Gap} = \frac{(\text{Retribuzione Oraria Media Uomo} - \text{Retribuzione Oraria Media Donna})}{\text{Retribuzione Oraria Media Uomo}}$$

Un valore maggiore di zero indica la presenza di un Gender Pay Gap a svantaggio della componente femminile dei dipendenti; viceversa, un valore inferiore allo zero indica che le donne hanno una retribuzione superiore a quella degli uomini della stessa categoria.

I valori rappresentati non considerano alcune variabili (per es. titolo di studio, anzianità di carriera, ecc.).

Complessivamente in Società Dolce il Gender Pay Gap è a favore degli uomini con un valore medio di retribuzione oraria lorda pari al 5,4% in più.

**Il dato, che potrebbe a prima vista apparire negativo, rispecchia invece un valore inferiore a quello rilevato a livello nazionale ed europeo, ovvero:**

GPG Società Dolce: +5%

GPG Italia + 6%

GPG Europa + 14%.

**L'obiettivo di Società Dolce per l'anno 2022 è di raggiungere un indice medio di Gender Pay Gap pari allo 0%.**

Analizzando nello specifico il Gender Pay Gap per le qualifiche, emerge come la differenza sia più evidente nei Quadri con un delta superiore al 10% a favore del genere maschile.

Qualifica	Δ Gender Pay Gap 2021
Impiegato	3,10%
Quadro	11,60%
Dirigente	N/A
<b>Totale</b>	<b>5,40%</b>

Analizzando nello specifico il Gender Pay Gap per livelli contrattuali, la differenza percentuale a favore degli uomini tendenzialmente aumenta all'aumentare del livello contrattuale.

**Per il livello D1, il livello che ha la più alta numerosità di dipendenti, il Gender Pay Gap è 0%.**

Livello	Dipendenti Femmine	Dipendenti Maschi	Totale Dipendenti	Δ Gender Pay Gap 2021
A1	54	3	57	4,20%
<b>A2</b>	<b>44</b>	<b>3</b>	<b>47</b>	<b>-2,70%</b>
B1	303	55	358	2,90%
<b>C1</b>	<b>447</b>	<b>78</b>	<b>525</b>	<b>-0,50%</b>
C2	492	83	575	1,00%
C3	17	0	17	N/A

Livello	Dipendenti Femmine	Dipendenti Maschi	Totale Dipendenti	Δ Gender Pay Gap 2021
D1	1153	128	1281	0,00%
D2	605	111	716	3,40%
D3	16	6	22	0,20%
E1	65	19	84	5,80%
E2	13	4	17	34,70%
E2Q	18	8	26	1,80%
F1Q	5	2	7	-5,00%
F2Q	2	3	5	11,30%
Dirigente	0	1	1	N/A
<b>Totale</b>	<b>3234</b>	<b>504</b>	<b>3738</b>	<b>5,40%</b>

**Legenda:**

Livello con solo donne
Livello con solo uomini
La retribuzione femminile è in media più bassa di quella maschile
<b>La retribuzione femminile è in media più alta di quella maschile</b>

## I Sistemi di remunerazione e incentivazione e il Welfare Aziendale

### Maggiori benefici per i Soci

Dal 21 aprile 2016 è in vigore il Regolamento Interno che disciplina i rapporti tra la Cooperativa ed i lavoratori e all'interno del quale sono altresì definite le condizioni di miglior favore nei confronti dei lavoratori Soci. Relativamente ad alcuni benefici (come ad esempio l'integrazione al 100% della maternità obbligatoria, maggiori giornate di congedo per i lutti familiari e per la nascita o adozione di figli, congedo matrimoniale esteso alle unioni civili tra persone dello stesso sesso, ecc.) la Cooperativa è stata lungimirante e ha precorso i tempi, riconoscendoli ai soci prima ancora che venissero considerati dalla legislazione italiana o dal CCNL per tutti i lavoratori. Di seguito si riporta l'exkursus storico:

Condizioni di miglior favore per i soci	Unica indennità di euro 21 per le prestazioni oltre le 4 ore, per sostituire 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.  Per la nascita o l'adozione di un figlio viene riconosciuto un permesso di 2 giorni se avviene nel territorio regionale e 3 giorni se avviene fuori dal territorio regionale.	Fruizione del congedo Matrimoniale entro 180 giorni 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		

Nel corso degli anni si è aggiunto un forte impegno della Cooperativa verso la Previdenza Complementare, Previdenza Cooperativa, (a cui si rimanda nel paragrafo di seguito "Focus su previdenza complementare"), e verso l'Assistenza Sanitaria Integrativa, General Mutua.

Nel corso del 2021 è proseguito l'impegno dell'azienda verso le politiche di benessere del lavoratore adottando misure di welfare aziendale attraverso le iniziative:

- **"Presenta un infermiere"**: Per il reperimento degli infermieri Società Dolce ha progettato l'iniziativa "Presenta un infermiere", rivolta ai lavoratori a tempo indeterminato: l'iniziativa attribuisce una somma annua in Welfare Aziendale a coloro che presentano un amico con qualifica di infermiere in seguito al suo reclutamento e al conseguente superamento del suo periodo di prova.

- **Benessere psico-fisico della persona** consentendo ai lavoratori di usufruire di servizi di psicologia interna per affrontare e superare le difficoltà legate all'impatto della pandemia sulla vita di tutti i giorni. Il progetto, curato dagli psicologi interni alla Società, ha mirato a ripetuti e continui interventi di decompressione/stabilizzazione emotiva, operati in piccoli gruppi ad ogni occasione particolarmente critica. Il progetto, inoltre, ha voluto fornire strumenti volti ad incrementare la resistenza allo stress.

Gli interventi e le misure in materia di welfare alla persona e alla famiglia nel 2021 si sono così quantificate:

- **Integrazione maternità obbligatoria** sino al 100% (nel 2021 il costo è stato di 39.533, nel 2020 il costo è stato di 51.341);
- **Gettone per partecipazione** ad attività della Cooperativa (anche nel 2021 ha subito una variazione significativa a causa della mancata possibilità di effettuare assembramenti e riunioni in presenza). L'importo erogato è stato di € 240,00 (nel 2020 era stato di € 90);
- **Buono acquisto libri di testo** sono stati erogati 11 Buoni da 50€ (nel 2020 sono stati erogati numero 21 buoni da € 50,00);
- Possibilità di usufruire gratuitamente della **redazione del modello 730** presso i Caaf convenzionati. Il costo a carico della Cooperativa è stato pari ad € 11.257.

La tabella sotto evidenzia i costi a carico della Società nell'arco dell'ultimo triennio relativamente alle remunerazioni e ai benefici riconosciuti:

Aspetto	Indicatore	Dati 2021	Dati 2020	Dati 2019
Remunerazione e benefici	Costo del personale	70.920.911	59.668.874	69.005.893
	% costo del personale sul valore aggiunto lordo	96%	96%	94%
	% costo del personale sul valore della produzione	69%	65%	66%
	n. ore lavorate	3.979.822	3.335.588	4.016.269
	n. ore retribuite	4.975.133	4.357.780	5.000.712
	Ore maternità/paternità a carico dell'azienda	60.529	63.853	91.754
	Valore complessivo dei benefit aziendali	454.523	333.009	430.085
	% costo dei benefit/totale costo del personale	0,64%	0,56%	0,62%
	% beneficiari Fondo Previdenza Complementare	8%	9%	8%
	% beneficiari Fondo Assistenza Sanitaria	78%	85%	85%

### 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 nel 2021 ha liquidato un contributo aziendale annuo complessivo di Euro 217.784 (Euro 173.291 nel 2020), 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.

### Lavoro agile (Smart working)

Per far fronte alla crisi sanitaria e assicurare la presenza in sicurezza all'interno dei propri spazi

aziendali, Società Dolce già dall'anno 2020 ha incentivato la modalità di lavoro da remoto (*Smart working*), consentendone il ricorso al personale operativo negli uffici. Nel 2021 le ore svolte in modalità agile sono state 40.200 (nel 2020 24.790). Ne hanno particolarmente beneficiato i soggetti più fragili e i lavoratori genitori di figli in età scolare come previsto dalle varie normative in ambito emergenziale. Le ore in modalità di lavoro agile sono state pari all'1,01 % del totale delle ore lavorate. Nel 2021 è stato costituito un gruppo di lavoro per la stesura del regolamento sullo smart working che andrà ad integrare il Regolamento Interno nell'esercizio in corso.

## Focus su Previdenza Complementare

### Il Fondo Previdenza Cooperativa

Il fondo di Previdenza Complementare a cui aderisce Società Dolce è il **Fondo Previdenza Cooperativa**, il fondo pensione negoziale dei Lavoratori, Soci e Dipendenti delle Imprese Cooperative.

Lo scopo di Previdenza Cooperativa è quello di consentire agli iscritti di costruirsi una pensione complementare. Il Fondo non ha scopo di lucro e l'adesione del lavoratore è volontaria. I lavoratori possono scegliere, a seconda del livello di rischio/rendimento preferito, in base alla propria propensione al rischio e in funzione del proprio orizzonte temporale, uno dei 3 comparti: "Sicuro", "Bilanciato" o "Dinamico". L'entità della prestazione pensionistica finale dipenderà dalla contribuzione versata negli anni e dai rendimenti della gestione.

La gestione delle risorse di Previdenza Cooperativa è affidata ad investitori professionali; la politica di investimento del Fondo favorisce un'adeguata diversificazione degli investimenti e garantisce una buona qualità dei titoli in portafoglio.

I fondi pensione, per loro stessa natura, vanno guardati in un orizzonte temporale di lungo termine, nel quale i momenti di turbolenza dei mercati possono considerarsi come inevitabili e le stesse modalità di funzionamento dei fondi pensione tendono di per sé ad attenuare gli effetti delle oscillazioni dei mercati, prevedendo flussi di versamento periodici e, quindi, distribuiti nelle varie fasi di mercato.

Inoltre, al rendimento conseguito dalla gestione finanziaria, occorre aggiungere il vantaggio fiscale derivante dalla partecipazione al fondo e il contributo addizionale del datore di lavoro, che rappresenta un incremento del flusso contributivo.

I **rendimenti** ottenuti da Previdenza Cooperativa nel 2021 sono stati positivi per i Comparti Bilanciato e Dinamico (rispettivamente +6,11% e +10%) e lievemente negativi per il Comparto Sicuro (-0,53%).

Nei dieci anni, da inizio 2012 a fine 2021, il rendimento medio annuo composto dei tre comparti (considerando anche i comparti ex Cooperlavoro, Filcoop, Previcooper oggetto di fusione) è ampiamente positivo e superiore alla rivalutazione annua del TFR.

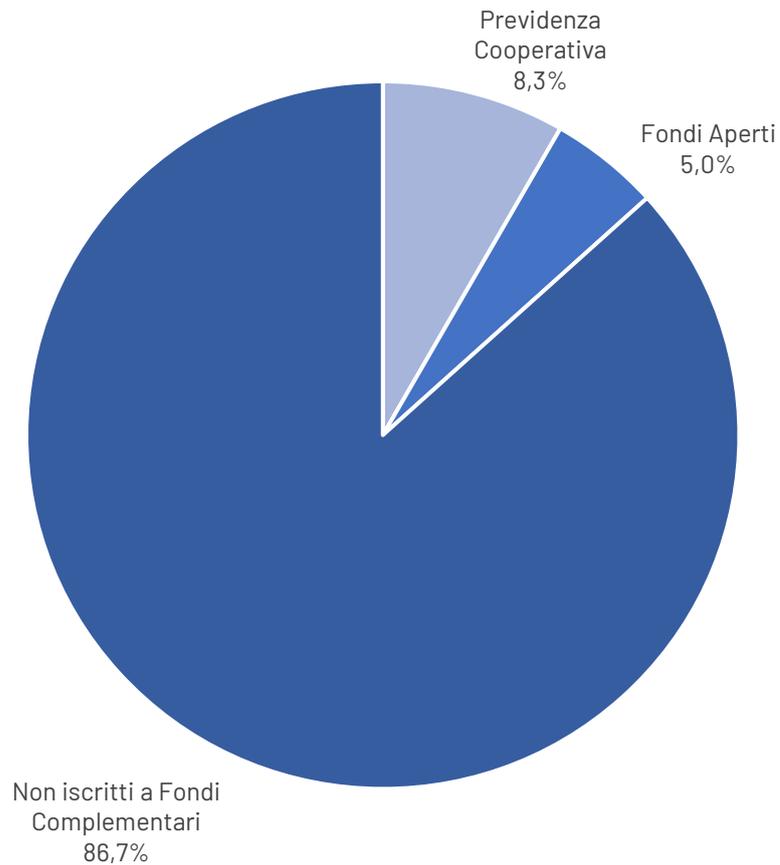
### Distribuzione della Previdenza Complementare

Coloro che hanno aderito al Fondo Previdenza Cooperativa (312 lavoratori ovvero l'8,3% dei lavoratori al 31 dicembre 2021) hanno beneficiato, come prevede il 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 impegna a versare una maggiore contribuzione pari alla percentuale scelta e versata dal Socio, nel limite massimo del 3%. Nell'anno 2021 il contributo aziendale complessivo destinato

alla previdenza complementare di categoria è stato di Euro 101.826 (nel 2020 era di Euro 102.777).

### Distribuzione della Previdenza Complementare



Decisione TFR	N°	%
Previdenza Cooperativa	312	8,3%
Fondi Aperti	186	5,0%
Non Iscritti a Fondi Complementari	3240	86,7%
<b>Totale</b>	<b>3738</b>	<b>100%</b>

### Distribuzione adesione al Fondo di categoria per fascia di Età

L'età media dei lavoratori è di 40,79 anni. Quella degli iscritti al fondo di categoria è di 47,8 anni.

Dall'analisi della tabella si evince che all'avanzare dell'età aumenta il numero di adesioni al Fondo di Previdenza Cooperativa. La correlazione è ancora più evidente osservando il rapporto percentuale tra il numero di adesioni e il numero totale di lavoratori in una determinata fascia d'età.

### Distribuzione adesione al Fondo di categoria per fascia di Età

Fascia d'età	N° adesioni al Fondo	Totale dipendenti	% adesioni al Fondo sul totale dipendenti	% Distribuzione adesioni al Fondo per età
Età <= 18 anni	0	1	0	0
Età 19-25 anni	1	327	0,30%	0,32%
Età 26-34 anni	27	979	2,75%	8,65%
Età 35-55 anni	218	1974	11,04%	69,90%
Età > 55 anni	66	457	14,44%	21,15
<b>Totale</b>	<b>312</b>	<b>3738</b>	<b>8,35%</b>	<b>100%</b>

### Distribuzione adesione al Fondo di categoria per Genere

Genere	N° adesioni	Totale
Femminile	264	84,60%
Maschile	48	15,40%
<b>Totale</b>	<b>312</b>	<b>100%</b>

Al Fondo di Previdenza Cooperativa hanno aderito 264 Donne e 48 Uomini, in termini relativi in linea con la rappresentatività del genere a livello aziendale.

### Distribuzione adesione al Fondo di categoria per Anzianità

Anzianità aziendale	N. Dipendenti	%
Anzianità az. <= di 1 anno	16	5,1%
Anzianità az. > di 1 anno e <= 3 anni	35	11,2%
Anzianità az. > di 3 anni e <= 6 anni	59	18,9%
Anzianità az. > di 6 anni e <= 12 anni	74	23,7%
Anzianità az. > di 12	128	41,0%
<b>Totale</b>	<b>312</b>	<b>100,0%</b>

All'aumentare dell'anzianità aziendale, aumenta proporzionalmente il numero di dipendenti che aderiscono al fondo.

### Distribuzione adesione al Fondo di categoria per tipologia di rapporto contrattuale e per raggruppamento organizzativo

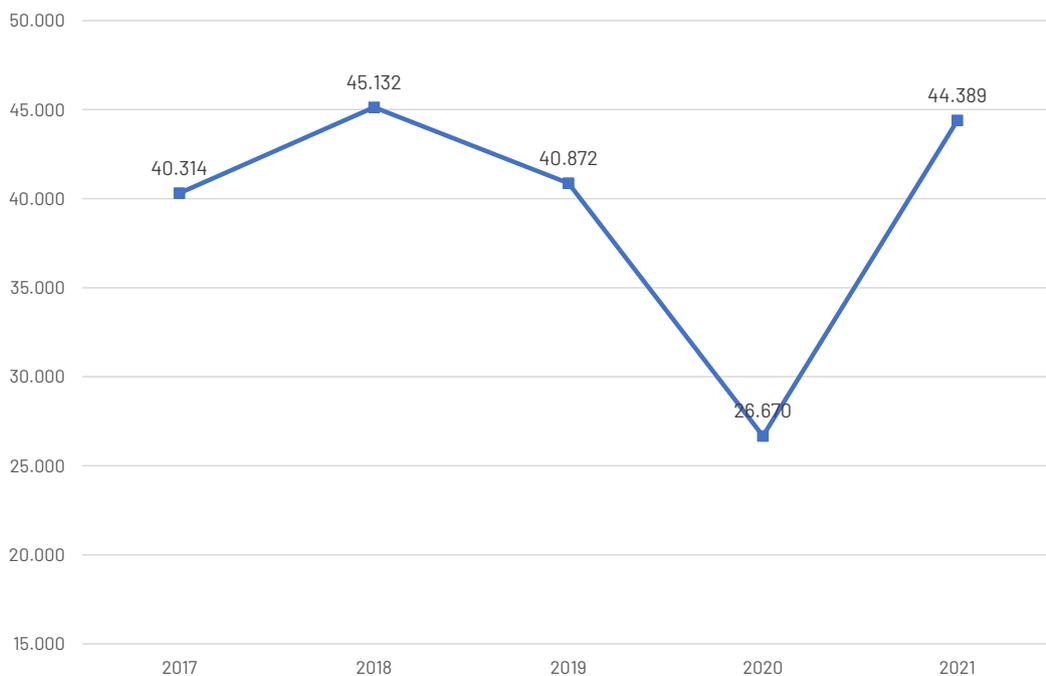
Tipo Rapporto contrattuale	N. Dipendenti	%
Tempo determinato	3	1%
Tempo indeterminato	309	99%
<b>Totale</b>	<b>312</b>	<b>100%</b>

Netta è la distribuzione di adesione al fondo a favore di coloro che hanno una maggiore stabilità contrattuale.

Tipo Raggruppamento organizzativo	N. Dipendenti	%
Dipendente	103	33%
Socio	209	67%
<b>Totale</b>	<b>312</b>	<b>100%</b>

Il 67% dei lavoratori che ha aderito al Fondo sono soci, per effetto della maggior contribuzione che viene garantita da Società Dolce ai dipendenti soci, così come stabilito dal Regolamento Interno.

### Attività formative



### La Cooperativa nel 2021 ha ripreso le attività formative a pieno regime.

Nel 2021 sono state effettuate 44.389 ore (nel 2020 sono state 26.670 a causa della pandemia da Covid-19) per l'attività di qualificazione, riqualificazione e aggiornamento professionale, di cui 31.738 ore di attività formative svolte durante l'orario di lavoro e 12.651 con gettone di formazione. Il costo sostenuto per finanziare le attività formative è stato di Euro 371.664 di cui Euro € 256.664 per il costo del personale ed Euro 115.000 per le docenze.

Società Dolce ha dato la possibilità anche quest'anno di effettuare 126 "tirocini curriculari" inviati dalle Università (41), da Istituti Tecnici e/o Professionali (70) e da diversi Enti Formativi Accreditati (15), operanti nelle province di Bologna, Forlì/Cesena, Brescia, Bergamo, Mantova, Cremona, Padova, Ravenna. Gli inserimenti riabilitativi/borse lavoro sono stati 16.

Nel 2021 sono stati presentati 4 progetti di Servizio Civile Universale in Emilia Romagna e 2 in Lombardia. Nell'anno formativo 2020/2021 sono state concesse 6.531 ore di Diritto allo Studio, di cui utilizzate 3.264. Per l'anno formativo 2021/2022 il riconoscimento ammonta a 8.100 ore, per un costo complessivo di Euro 133.650.

### Fondo Interprofessionale

Nel 2021 Società Dolce ha utilizzato le risorse residue del Fondo Interprofessionale *Fon.coop* per sostenere alcune azioni strategiche per la Cooperativa nei seguenti ambiti:

1. Formazione *Soft skills* dell'educatore professionale: rivolta agli educatori dell'area disabilità con l'obiettivo di sensibilizzare le figure professionali nella complessa interazione tra il professionista e l'utente.
2. Il lavoro di cura nelle residenze per anziani: formazione rivolta agli operatori socio sanitari con l'obiettivo di fornire strumenti e buone prassi nella gestione delle fragilità.
3. L'intervento educativo nei disturbi del comportamento: formazione rivolta agli educatori con l'obiettivo di fornire tecniche e strategie operative nella relazione e nello sviluppo di abilità sociali nei minori con disturbi della condotta e di tipo "oppositivo provocatorio".

## 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.

Aspetto	Indicatori	Dati 2021	Dati 2020	Dati 2019
Salute e sicurezza	N. infortuni <i>non in itinere</i>	104	116	157
	N. infortuni <i>in itinere</i>	31	25	43
	N. infortuni con causale <i>COVID-19</i>	41	112	0
	Giorni medi di infortunio	n. 22	n. 24	n. 21
	Causa di infortunio non in itinere: Incidenti vari in servizio	54%	59%	47%

Aspetto	Indicatori	Dati 2021	Dati 2020	Dati 2019
Salute e sicurezza	Causa di infortunio non in itinere: Movimentazione dei carichi	20%	14%	21%
	Causa di infortunio non in itinere: Aggressione	19%	20%	23%
	Causa di infortunio non in itinere: Incidente biologico	7%	7%	9%
	Sorveglianza sanitaria	n. 2019	n. 996	n. 1.024
	n. ore di assenza per infortunio	ore 20.946	ore 31.349	ore 18.678
	% di ore di assenza per infortunio su totale ore assenze	1,51%	1,88%	1,67%
	Corsi riguardanti la salute e la sicurezza in aula	n. 127	n. 52	n. 158
	n. occupati che hanno partecipato a formazione/aggiornamento sulla sicurezza in aula	n. 1.482	n. 722	n. 1.580
	% occupati che hanno partecipato a formazione/aggiornamento sulla sicurezza in aula	40%	21%	48%
	n. ore complessive corsi di formazione/aggiornamento sulla sicurezza (ore in aula)	ore 12.235	ore 4.595	ore 12.713
	n. componenti squadre di primo Soccorso	n. 693	n. 687	n. 669
	n. componenti squadre emergenza	n. 956	n. 988	n. 1.058

### Infortunio COVID-19

Durante il 2021 sono notevolmente diminuiti gli infortuni con causale "COVID-19" (da 112 del 2020 a 41 del 2021), la maggior parte dei quali hanno interessato le figure di OSS e ASA.

### Condivisione di protocolli attuati per l'emergenza da COVID-19

La cooperativa si è organizzata per contrastare tempestivamente l'emergenza da COVID-19, seguendo le direttive dei DPCM e costituendo un apposito Comitato per l'emergenza, a cura del Servizio di Prevenzione e Protezione, con la partecipazione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), delle Rappresentanze Sindacali Aziendali (RSA) e con l'ausilio di altri uffici interni. Sono stati istituiti appositi protocolli di sicurezza condivisi con tutti i lavoratori, tra i quali:

- Istruzioni sulle modalità di accesso e di permanenza, per utenti e per gli operatori, presso tutti i centri dei servizi attivi;
- Istruzioni sulle modalità di accesso presso gli uffici;
- Planimetrie con la suddivisione degli spazi per gruppi e con segnalati i percorsi in sicurezza;
- Indicazioni operative relative ai trasporti ed agli accompagnamenti degli utenti;
- Procedure di igiene dei mezzi di trasporto;
- Istruzioni operative per la pulizia e la disinfezione;
- Istruzioni operative per il corretto utilizzo dei Dispositivi di Protezione Individuale.

### La dimensione ambientale

La Società, pur non avendo intrapreso specifiche politiche di impatto ambientale perché non strettamente correlate alla propria attività, riserva particolare attenzione 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 svolti.

L'abbattimento dell'utilizzo della plastica (e più in generale dei prodotti che più impattano sull'ambiente) all'interno delle strutture gestite dalla Società, è stato quasi completato, anche grazie alla fattiva collaborazione dei fornitori, nonostante negli scorsi due anni si sia subito un arresto a causa delle misure adottate per la prevenzione della pandemia COVID 19 che ha portato ad un maggior utilizzo di dispositivi monouso (mascherine, camici, vassoi, ecc.).

Grazie alla transizione digitale di tutte le funzioni tecniche, amministrative ed organizzative, Società Dolce ha già considerevolmente abbattuto l'uso della carta, tramite la "digitalizzazione" del materiale utile a divulgare informazioni sulle attività svolte (tra cui anche il fascicolo di Bilancio e anche la più recente rilevazione della soddisfazione dei fruitori e del personale che è stata somministrata via web utilizzando gli archivi informatici in possesso della Società).

Al fine di efficientare il processo di Digitalizzazione, sono stati implementati specifici software di gestione dei servizi certificati a prodotto nelle strutture residenziali e semiresidenziali per gli anziani, per disabili e in quelle rivolte all'infanzia.

A questo processo ha fatto seguito il trasferimento del database della Cooperativa in *cloud*, ovvero in un server remoto online nel quale si possono gestire e archiviare dati, accedendo da qualunque dispositivo ovunque ci si trovi. La Società si è avvalsa di imprese qualificate e orientate alla transizione energetica.

Molte strutture della Cooperativa hanno potuto beneficiare delle attività svolte dalle due start up costituite, la prima nel 2019, Welfare Efficiency Società Dolce Emilia Romagna Srl e la seconda nel 2020, Welfare Efficiency Società Dolce Lombardia Srl, società veicolo collegate e di cui Società Dolce è l'unica beneficiaria, nate in collaborazione con Infinity Hub Spa di Rovereto, per raccogliere equity (crowdfunding), in una dimensione di economia circolare che ha coinvolto i soci, i fruitori, diversi caregiver e i fornitori; sono stati realizzati i primi interventi strutturali e funzionali su alcune strutture in Emilia Romagna e in Lombardia, volti alla "decarbonizzazione" e all'abbattimento dei consumi, tramite l'utilizzo di energie rinnovabili (solare termico e fotovoltaico) e tramite l'efficientamento degli impianti meccanici. Nel corso del 2022 tali interventi interesseranno anche gli uffici della sede.

L'esperienza fatta con Welfare Efficiency Società Dolce Emilia Romagna S.r.l. è stata meritevole di un importante riconoscimento da parte del Ministero degli Esteri che l'ha selezionata tra le PMI innovative da presentare all'Expo di DUBAI.

Sono proseguite le attività di Audit Energetici delle strutture, iniziate 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 audit energetici. 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 nuove distinte Diagnosi Energetiche.

La Casa Residenza per Anziani "Casa degli Etruschi" e la Casa Residenza per Anziani "Vici Giovannini" sono entrate tra le strutture oggetto di approfondite analisi da parte della start up Welfare Efficiency Società Dolce Emilia Romagna Srl.

Sono proseguite le attività propedeutiche per ottenere la Certificazione Ambientale UNI 14001, percorso che si concluderà nel 2022, con il supporto dell'azienda IMTECH di Bologna.

## Consumi energetici e rifiuti prodotti

COSTI SOSTENUTI (in migliaia di Euro)	2021	2020	2019
Raccolta e smaltimento rifiuti (€/000)	216	297	50
Energia elettrica (€/000)	1.090	814	948
Gas/metano (€/000)	912	518	560
Acqua (€/000)	304	275	300
Combustibile (€/000)	325	235	250

PRINCIPALI TIPOLOGIE DI RIFIUTI PRODOTTI (in KG)	2021	2020	2019
Rifiuti sanitari a rischio	48.000	86.000	22.600
Rifiuti assimilabili agli urbani non differenziati	7.000	8.000	16.000
Rifiuti avviati al recupero (Raccolta differenziata per carta, vetro, metalli, plastica, legno, ecc.)	20.000	15.000	65.000

CONSUMI ENERGETICI ED AMBIENTALI	2021	2020	2019
Energia elettrica consumata (KWh)	3.719.688	3.472.471	3.817.437
Gas/metano (m3)	681.478	647.410	823.264
Acqua (m3)	23.000	20.080	21.910
Combustibile (litri)	218.550	167.500	195.000

## Certificazioni

Durante l'Esercizio l'Ente di certificazione UNITER, a seguito di verifiche ispettive, ha rinnovato la certificazione UNI EN ISO 9001:2015 e confermato le certificazioni cosiddette tecniche: UNI 11034 (Servizi all'Infanzia), UNI 10881 (Assistenza Residenziali per Anziani) e 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.*

Nel corso del 2021 l'Ente di Certificazione C.I.S.E., a seguito di due visite di sorveglianza, ha certificato per il quinto anno consecutivo la conformità della adozione dello Standard Internazionale Social Accountability 8000:2014 (SA8000) da parte della Cooperativa.

## Sezione integrativa

### I Laboratori di progettualità

Nell'arco degli ultimi cinque anni la Cooperativa, in un'ottica lungimirante e sempre attenta al miglioramento dei propri servizi, forte dell'esperienza maturata nel tempo dai propri soci e lavoratori, ha costituito i Laboratori di progettualità, distinti per i diversi ambiti:

- Laboratorio Educazione e Genitorialità (servizi educativi e socio-educativi rivolti ai minori e di sostegno alla genitorialità)
- Laboratorio Disabilità e Salute mentale (servizi di sostegno ai disabili e alle loro famiglie)
- Laboratorio Cura e assistenza (servizi di sostegno agli anziani e alle loro famiglie)
- Laboratorio Salute (servizi di assistenza agli utenti dell'area socio-sanitaria e alle loro famiglie)
- Laboratorio Fragilità (servizi di accoglienza e integrazione dei soggetti più fragili)

Lo scopo dei Laboratori è di supportare la Direzione nello sviluppo e nell'innovazione dei servizi, resi dalla Cooperativa o da proprie Società Veicolo/Scopo; contribuiscono alla diffusione delle migliori prassi nelle diverse unità d'offerta. I Laboratori sono condotti da un Responsabile di Area o suo delegato e sono composti da personale delle Aree e delle Funzioni. Sono permanentemente invitati il Responsabile Qualità, o suo delegato, e il Responsabile Commerciale e Marketing, o suo delegato, affinché sia garantito un opportuno contributo e un continuo trasferimento delle informazioni. Essi operano articolandosi in gruppi di lavoro, interni o integrati, con specifiche funzioni e responsabilità; pianificano e rendicontano annualmente alla Direzione le attività, definite sulla base degli obiettivi aziendali; garantiscono tutti gli adempimenti previsti dal sistema qualità, con particolare riferimento alle certificazioni settoriali.

### Progetti innovativi e a carattere sperimentale



#### Con i bambini - Ali per il futuro

*Ali per il futuro*, progetto sperimentale di contrasto alla povertà educativa avviato nel 2018, finanziato dall'impresa Sociale "Con I Bambini" prevede la presa in carico globale di nuclei familiari con l'accesso ai nidi e scuole dell'infanzia, azioni di sostegno alla genitorialità e specifici percorsi di orientamento al lavoro per i genitori con l'obiettivo di garantire ai bambini condizioni di vita adeguate e durature nel tempo.

Sono proseguiti gli incontri del comitato d'indirizzo e del percorso di valutazione sociale con il supporto dell'Università di Bologna, dell'Università di Firenze e dell'ente di valutatore Pin-Arco. Il progetto ha continuato a raccontarsi attraverso un ciclo di articoli pubblicati sul blog dedicato ([www.percorsiconibambini.it/aliperilfuturo/](http://www.percorsiconibambini.it/aliperilfuturo/)), oltre alla pubblicazione del contributo sulla rivista online Con Magazine dal titolo "Grazie al progetto Ali per il Futuro i bambini hanno imparato a volare" ([www.conmagazine.it/rubrica/grazie-al-progetto-ali-per-il-futuro-i-bambini-hanno-imparato-a-volare/](http://www.conmagazine.it/rubrica/grazie-al-progetto-ali-per-il-futuro-i-bambini-hanno-imparato-a-volare/)) del 14 aprile 2022.

Nel corso del 2020 sono proseguite le attività progettuali con tutti i nuclei familiari presi in carico negli anni precedenti. A causa dell'emergenza sanitaria, buona parte delle attività sono state riprogettate per dare continuità all'accompagnamento delle famiglie.

Sono proseguiti gli incontri del comitato d'indirizzo e del percorso di valutazione sociale con il supporto

dell'Università di Bologna, dell'Università di Firenze e dell'ente di valutatore Pin-Arco. Il progetto ha continuato a raccontarsi attraverso un ciclo di articoli pubblicati sul blog dedicato ([www.percorsiconibambini.it/aliperilfuturo/](http://www.percorsiconibambini.it/aliperilfuturo/)), oltre alla pubblicazione del contributo sulla rivista online Con Magazine dal titolo "Grazie al progetto Ali per il Futuro i bambini hanno imparato a volare" ([www.conmagazine.it/rubrica/grazie-al-progetto-ali-per-il-futuro-i-bambini-hanno-imparato-a-volare/](http://www.conmagazine.it/rubrica/grazie-al-progetto-ali-per-il-futuro-i-bambini-hanno-imparato-a-volare/)) del 14 aprile 2022.

A dicembre 2020 si è conclusa la presa in carico delle famiglie del primo biennio, nel corso del 2021 sono proseguite le attività con le famiglie del secondo biennio. A causa delle restrizioni e della sospensione delle attività dei servizi 0/6 dovute all'emergenza pandemica COVID-19 che hanno caratterizzato gli anni 2020 e 2021, l'impresa sociale ha concesso una proroga fino alla fine dell'anno 2022 che ha consentito di proseguire le attività a favore delle famiglie anche nel corso dell'anno educativo 2021/2022.

Grazie alla disponibilità dell'Università di Firenze, nel corso del 2021 è stata aperta una *call for papers* per un numero monografico della rivista RIEF (Rivista Italiana di Educazione Familiare) incentrata sull'innovazione dei servizi educativi rivolti all'infanzia e alla figura del case manager a partire dall'esperienza di Ali per il Futuro. Il numero monografico sarà pubblicato a luglio 2022.

Ulteriore esito significativo del progetto Ali per il Futuro è rappresentato dal corso di specializzazione con certificazione delle competenze co-progettato da Società Dolce insieme al partner Seneca "Case Manager in ambito socio-educativo" e rivolto a 15 educatori professionali e coordinatori pedagogici. Il percorso avviato ad ottobre 2021 si è concluso a febbraio 2022 e ha visto la partecipazione di 5 educatori professionali di Società Dolce.

### Con i bambini - Rapporti corti

Si tratta di un progetto sperimentale, presentato nel 2018 e partito a luglio 2020, anche questo sostenuto dall'Impresa Sociale "Con I Bambini", che propone un modello di intervento socio-educativo a favore di minori dai 3 ai 14 anni e dei loro nuclei familiari che vivono in condizioni di fragilità, svantaggio e marginalità sociale, in un contesto periferico di Bologna (residenti delle Corti, caseggiati di edilizia popolare in Bolognina). Tramite 4 macro azioni (progetti familiari personalizzati, servizi extrascolastici, attività di sostegno alla genitorialità e interventi di mediazione sociale e sviluppo di comunità) il progetto si propone di sostenere un cambiamento positivo e strutturale del contesto di vita dei minori e delle famiglie delle Corti seguendo una logica non assistenzialista, ma di transizione.

Nei primi mesi di attività sono stati definiti gli accordi di partenariato tra tutti i soggetti coinvolti nel progetto e, in collaborazione con l'equipe operativa, si è proceduto alla definizione degli strumenti operativi utili alla rendicontazione finanziaria e narrativa delle attività. In collaborazione con il Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia dell'Università di Bologna, il Quartiere Navile e ACER, si è lavorato alla redazione dei regolamenti di accesso per l'individuazione dei beneficiari, definendone requisiti e criteri di ordinamento delle domande.

L'equipe operativa ha portato avanti un lavoro di mappatura dei servizi presenti in zona e delle varie associazioni/enti che operano a vario titolo sul territorio.

Sul piano della comunicazione si è proceduto alla promozione e divulgazione del progetto in diversi modi: realizzazione di materiale cartaceo destinato agli interlocutori istituzionali, agli intermediari locali e agli abitanti delle Corti; realizzazione di un comunicato stampa per il lancio del progetto; creazione di un blog sul portale di Con I Bambini con la pubblicazione periodica di articoli di presentazione del progetto da parte di tutti i partner.

Nel 2021 sono state realizzate tutte le attività previste dal progetto e sono state avviate le collaborazioni con la rete territoriale con particolare riferimento alle istituzioni scolastiche e al mondo dell'associazioni sociali, culturali e sportive. Il 1° ottobre 2021 presso la sede di Spazio Incontro in Bolognina, sede principale

delle attività di progetto, è stato inaugurato un murales nell'ambito dell'iniziativa nazionale promossa dall'impresa sociale Con I Bambini "Non sono un murales - segni di comunità", alla presenza di tutti i rappresentanti, dei partner di progetto e delle istituzioni locali.

### Con i bambini - Zeroseiplus

Il progetto sperimentale *Zeroseiplus* rappresenta per Società Dolce un'ulteriore tappa di sperimentazione di modelli di intervento a sostegno alle famiglie con la finalità di incrementare e qualificare le possibilità di accesso e fruibilità dei servizi di cura ed educazione dei bambini nella fascia di età 0-6 anni e delle loro famiglie, in particolare quelle più fragili.

Le attività di studio e di progettazione avviate a fine 2020 e realizzate nel 2021 sono state sviluppate a partire dalla individuazione di un contesto territoriale carente dal punto di vista della diffusione delle opportunità e dei servizi per la famiglia, Unione Terre di Castelli in provincia di Modena, e dalla costruzione di una rete di partner che potesse sostenere una progettualità multidimensionale (servizi educativi, sociali, culturali e sanitari). È stato quindi costituito il gruppo di studio e progettazione formato da: cooperativa sociale La Lumaca, che si occupa di educazione ambientale, Unione Terre di Castelli che gestisce gli accessi e la *governance* dei servizi pubblici per conto degli enti locali (Vignola, Spilamberto, Castelnuovo Rangone, Montese, Guiglia, Savignano sul Panaro, Zocca, Marano e Castelvetro), ASP Terre di Castelli Giorgio Gasparini che si occupa della gestione dei servizi educativi pubblici del territorio, Studio Romboli che si occupa di consulenze agli enti del terzo settore su monitoraggio, sostenibilità e comunicazione, oltre all'ente a cui sarà affidata la valutazione di impatto sociale del progetto.

L'obiettivo del progetto è in sintesi quello di ampliare e diversificare l'offerta dei servizi educativi per l'infanzia, adattandosi maggiormente ai bisogni delle famiglie, in accordo con la programmazione territoriale. La presenza di partner pubblici assicura l'aderenza del progetto alle politiche locali, ponendo le basi per la sua sostenibilità e replicabilità nel tempo. Nello specifico, il progetto è così articolato: servizi educativi sperimentali con affido, potenziamento nuovo nido, laboratori per l'ampliamento dell'offerta formativa dei nidi, servizi estivi da 1 a 6 anni, *maternage*, laboratori bambini/genitori, consulenze educative, BLA BLA (Bambini Luoghi Avventure) Festival per favorire lo sviluppo di una cultura dell'infanzia e il coinvolgimento e potenziamento della comunità educante e ridurre il fenomeno della povertà educativa. Tutte le azioni sono volte a sostenere le famiglie -a partire da quelle più fragili- in processi partecipativi di crescita, cura ed educazione dei figli. Il progetto si ispira alla metodologia dell'*Out-door Education*, in linea con gli obiettivi dell'Agenda 2030: bambini e famiglie verranno coinvolti privilegiando l'esperienza diretta con la natura, incentivandone il rispetto e la conoscenza.

L'avvio delle attività è previsto nella seconda metà dell'anno 2022.

### Ess.Agi

Il Centro Ess.Agi (acronimo delle azioni "Essere" e "Agire") è un servizio a Badia Polesine rivolto a persone con disabilità media e lieve; attraverso laboratori artigianali, artistici ed espressivi, Ess.Agi si colloca come servizio alla persona e alla comunità, con l'obiettivo di realizzare iniziative sperimentali di sviluppo dell'autonomia personale, attivando una costante sinergia tra pubblico e privato nei confronti dei bisogni di utenti che non riescono a trovare opportunità sociali, formative ed educative idonee alle loro caratteristiche.

### P.A.Co.

I Progetti Attività di Comunità (P.A.Co) sono orientati alla *Recovery* e all'inclusione sociale a sostegno dell'associazionismo. Tali attività si svolgono nei luoghi di vita e sul territorio, affinché l'utente possa riappropriarsi della conoscenza e dell'utilizzo degli spazi del proprio ambiente di vita e della comunità;

consentono la ricostruzione di una rete sociale tramite l'acquisizione di autonomia negli spostamenti e la sperimentazione di luoghi di socializzazione

### **Progetto IN**

Il *Progetto IN* è nato dalla necessità di creare un brand di Società Dolce all'interno dell'ambito disabilità e salute mentale per rendere più riconoscibili ed identificabili i servizi offerti dalla Cooperativa. Il progetto prevede la realizzazione di un logo dedicato, della cartellonistica, di brochure di presentazione, della Carta dei Servizi aggiornata graficamente e l'organizzazione di eventi territoriali per presentare il *Progetto IN*.

### **Approccio protesico**

Società Dolce all'interno del settore dei servizi residenziali rivolti alle persone anziane ha individuato nell'approccio protesico la modalità condivisa nel relazionarsi con l'utente al fine di garantire un ambiente ed una relazione il più possibile adeguati alla singola persona. L'approccio protesico ha lo scopo di supportare la persona con demenza, compensare le perdite funzionali derivanti dalla malattia o disabilità e al tempo stesso cogliere e valorizzare le competenze residue, così come le preferenze e i desideri del malato. Al fine di implementare il metodo sono state attivate già dagli scorsi anni consulenze formative con professionisti dell'ambito.

### **La riabilitazione domiciliare "Spazio salute"**

L'evoluzione della cura è oggi rivolta al settore sanitario, con particolare attenzione alla riabilitazione, in una logica di assistenza integrata tra cure ospedaliere, ambulatoriali e domiciliari.

In questa ottica Società Dolce gestisce dal 2016 il Centro Ambulatoriale Riabilitativo "Spazio Salute", dedicato e pensato appositamente per la riabilitazione domiciliare.

Per questo servizio la Cooperativa ha inoltre acquisito lo status di "soggetto idoneo ad erogare prestazioni per conto del Servizio sanitario regionale", ottenendo l'accreditamento con la Regione Emilia Romagna, che le permette di portare avanti una politica di sviluppo dei servizi riabilitativi a domicilio.

A seguito di tale rinnovo il Laboratorio Salute ha pensato di elaborare una sorta di "decalogo" con suggerimenti utili, validi per i servizi sanitari di Società Dolce presenti in Emilia-Romagna. Il presente documento è l'esito dell'esperienza e della professionalità dell'Ufficio Qualità di Società Dolce, dell'equipe sanitaria dell'Hospice Villa Adalgisa e dell'equipe sanitaria di Spazio Salute, dell'Ufficio Progettazione di Società Dolce e della consulenza esterna (dr. Luca Boschiero, responsabile qualità del Consorzio Colibrì).

### **Medici custodi**

Società Dolce aderisce alla rete "Medici Custodi", che nasce all'interno del Consorzio Colibrì e si pone come obiettivo fondamentale la continuità diagnostica, terapeutica e assistenziale dell'utente, in tre ambiti di intervento: riabilitazione, decadimento cognitivo e scompenso cardiaco cronico. Il percorso della rete "Medici Custodi" è orientato alla gestione dell'oggetto clinico e alla presa in carico della persona con bisogni diversi (clinici, logistici, familiari, emozionali, ecc.).

Il progetto è stato sospeso con la pandemia ed è ripreso alla fine del 2021, con particolare attenzione allo sviluppo dei servizi territoriali a rilevanza sanitaria.

### **Dipartimento per le Politiche della Famiglia/Bando EduCare - Metropolitimappa**

Progettato e aggiudicato nel 2020 grazie al finanziamento promosso dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le Politiche della Famiglia, Metropolitimappa è stato avviato ad ottobre 2021, in collaborazione con Seneca, impresa sociale e la Fondazione Innovazione Urbana di Bologna, e si è

concluso ad aprile 2022.

Si tratta di un progetto extrascolastico sperimentale per ragazzi tra i 10 e i 13 anni, che sono stati accompagnati in un percorso di conoscenza e consapevolezza della città di Bologna e che ha portato alla realizzazione di diverse metropolimappe costruite con i ragazzi. I gruppi di lavoro sono stati composti secondo una logica inclusiva rispetto alle fragilità di ogni tipo, per cui ogni gruppo di lavoro ha accolto minori fragili e/o con disabilità. L'innovatività della proposta è stata rappresentata da tre elementi: utilizzo di tecniche e strumenti per mediare e incrementare la partecipazione, *gamification*, con la possibilità di impiegare piattaforme sociali/multimediali comuni tra i ragazzi per sollecitare l'interesse, equipe integrata, per cui educatori professionali e tecnici urbanisti, professionalità e formazioni diverse hanno operato insieme.

### **Fondazione Carisbo - Al nido con i nonni**

Progettato, aggiudicato nel 2020 e realizzato nel 2021 in collaborazione con il Centro Sociale Ilaria Alpi, il nido Matilde di Zola Predosa (Bologna) e Ancescao (associazione nazionale centri sociali, comitati anziani e orti).

"Al nido con i nonni" è nato con l'obiettivo di favorire la conoscenza, l'incontro e la socializzazione tra generazioni diverse. Le attività ludiche ed educative (laboratori, collaborazioni, feste) sono state proposte con attenzione ai bisogni e alle potenzialità di tutte le persone coinvolte, sono state molto partecipate e gradite non solo dai bambini e dagli anziani ma anche dai genitori e hanno favorito lo sviluppo di una comunità di persone che proseguirà anche al di là del progetto realizzato.

### **Nido/scuola dolcemente a casa**

Il progetto attivato nel 2020 a fronte della sospensione dei servizi educativi e scolastici dovuta all'emergenza pandemica COVID-19 è stato realizzato anche nel 2021 per i bambini e le famiglie delle sezioni che a causa del virus hanno dovuto sospendere le attività in presenza.

Questo progetto si pone l'obiettivo di trasportare l'esperienza giornaliera dei servizi educativi d'infanzia all'interno delle case delle famiglie, durante il periodo di chiusura per l'emergenza sanitaria, cercando di garantire il più possibile tutti gli elementi che caratterizzano la vita quotidiana all'interno dei nidi e delle scuole: dalle attività mattutine e pomeridiane al supporto educativo e pedagogico a favore dei genitori, dall'attenzione alla loro crescita ai momenti tematici di approfondimento. Il tutto utilizzando quanto la tecnologia mette a disposizione e con il fine di mantenere il rapporto dei bambini con le figure educative di riferimento, con i compagni di sezione, con quelle attività routinarie ed esperienziali che costituiscono momenti particolarmente significativi, vere e proprie occasioni di apprendimento e di crescita.

### **Comunicazione e gestione informatizzata dei servizi 06**

Nel corso del 2021 è proseguito il progetto "Comunicazione e gestione informatizzata dei servizi 06" finalizzato a sviluppare un nuovo sistema informatico di comunicazione tra i nidi/scuole dell'infanzia e le famiglie dei bambini. Si è attivata l'Area Clienti di Società Dolce, il portale che raccoglie, dal sito della cooperativa, le registrazioni dei clienti e l'iscrizione ai servizi di nido e scuola dell'infanzia, contiene le anagrafiche dei componenti del nucleo familiare e la contrattualizzazione di 30 servizi all'infanzia. L'Area Clienti è direttamente integrata con il Gestionale 06 dei servizi educativi, un applicativo che permette di gestire in formato digitale tutte le attività dei servizi educativi (informazioni dei bambini e famiglie, diario di bordo, oggi al nido, comunicazioni con le famiglie, documentazione, modulistiche, ecc.).

Il nuovo software risponde alle diverse esigenze operative e include la prenotazione dei servizi, la gestione digitale completa della modulistica e i processi del ciclo attivo e passivo.

Nel corso del 2021 è continuato l'utilizzo del gestionale Insoft all'interno di alcuni servizi educativi ed ha preso avvio la fase di progettazione e sviluppo dello stesso gestionale all'interno dell'URG (Unione Reno Galliera) per la predisposizione di un applicativo unico che integra modulistiche e attività dei 4 stakeholders dell'Unione (3 cooperative e il Comune).

Nel corso del 2021 è iniziata la progettazione per l'implementazione del software gestionale EPersonam Advenias per i servizi integrativi scolastici che verrà attivato a settembre 2022.

### **Welfare di Comunità**

Società Dolce collabora stabilmente con Metodi Asscom & Aleph di Milano, un'organizzazione indipendente che opera a livello nazionale. In particolare con il Dott. Ennio Ripamonti si sono attivati in Lombardia progetti di welfare di comunità che promuovono qualità della vita, innovazione e coesione sociale attraverso modalità partecipative e cooperative che coinvolgono anche l'Ente Pubblico.

### **Progetto di Ricerca Azione "Agire nei servizi educativi ad alta complessità sociale"**

Nel 2021 è stato progettato e realizzato il percorso di ricerca/azione "Agire nei servizi educativi ad alta complessità sociale" con la finalità di sviluppare sinergie, competenze e progettualità in risposta ai bisogni delle famiglie e dei minori a partire dagli studi, dalle progettualità e dalle esperienze che Società Dolce ha sviluppato nell'ambito dei servizi socio educativi in diversi territori, con particolare riferimento alla regione Emilia Romagna e Lombardia. I Piani Socio Sanitari di queste due regioni indirizzano le istituzioni e il privato sociale verso una riprogettazione dei servizi che parta da alcuni obiettivi prioritari: la lotta all'esclusione, alla fragilità e alla povertà; l'orientamento all'integrazione non solo dell'ambito sociale e sanitario ma anche educativo; lo sviluppo di strumenti di prossimità e di modelli integrati e multidisciplinari di intervento.

Le finalità del percorso di ricerca/azione sono state quindi quelle di ricomporre un quadro di sintesi delle attività socio educative che la cooperativa gestisce a favore di famiglie e di minori vulnerabili (fragilità economica, sociale e individuale) e di sviluppare apprendimenti e modellizzazioni che consentano di rispondere alle esigenze delle famiglie con figli minori in condizione di vulnerabilità sociale, la replicabilità delle esperienze e lo sviluppo del settore di intervento. Il metodo della ricerca/azione, inteso come percorso di condivisione, raccolta, analisi ed elaborazione di dati e informazioni, è stato considerato il più idoneo a fronte delle competenze diffuse presenti in cooperativa.

Il gruppo di ricerca composto da progettisti, coordinatori tecnico/gestionali, assistenti sociali ed educatori impegnati nel settore socio educativo nei diversi territori è stato condotto da Serena Kaneklin (consulente Seneca) e Caterina Segata (responsabile Laboratorio Educazione & Genitorialità).

Gli esiti del percorso sono stati oggetto di una restituzione interna a dicembre 2021.

### **Progetto di ricerca "La costruzione della fiducia epistemica nell'interazione pediatra-genitore: competenza interazionale, autorevolezza, accountability e gestione delle conoscenze al tempo di Internet" UNIBO**

Nel 2021 Società Dolce ha avviato la collaborazione con il Dipartimento di Scienze dell'Educazione "Giovanni Maria Bertin" dell'Università di Bologna per il progetto di ricerca "La costruzione della fiducia epistemica nell'interazione pediatra-genitore: competenza interazionale, autorevolezza, accountability e gestione delle conoscenze al tempo di Internet" condotto dalla Prof.ssa Letizia Caronia. Società Dolce, particolarmente attenta agli interventi di Sostegno alla Genitorialità, organizza un ciclo di seminari, i cui incontri saranno rivolti ai genitori con bambini dagli zero ai sei anni al fine di potenziare - anche nei genitori che vivono in situazioni di estrema vulnerabilità sociale e povertà educativa - le competenze necessarie a stabilire e

mantenere una relazione con il pediatra di libera scelta fondata sia sulla fiducia epistemica sia sul senso di agency personale.

### **Università di Bologna – avvio del primo Dottorato Executive**

Nel 2021 Società Dolce ha avviato i confronti con il Dipartimento di Scienze dell'Educazione "Giovanni Maria Bertin" dell'Università di Bologna per la progettazione del primo dottorato executive in Scienze Pedagogiche. Nei primi mesi del 2022 è stata sottoscritta la convenzione per il bando 38° Ciclo - A.A. 2022/2023. Il percorso di dottorato che si concentrerà nell'ambito *Early Childhood Education and Care*, avrà durata triennale ed è rivolto a un dipendente di Società Dolce con comprovata esperienza nell'ambito del coordinamento pedagogico dei servizi rivolti all'infanzia. Il tema proposto per il percorso di ricerca è quello relativo alla lettura dei bisogni delle famiglie con particolare riferimento all'accessibilità dei nuclei familiari più fragili.

### **Attività laboratoriali in lingua inglese nei servizi educativi 0/6**

Nel 2019 nasce la collaborazione con Pingu's English Italia, azienda che propone corsi di lingua inglese a bambini e ragazzi. Annualmente è pianificato un calendario di laboratori d'inglese presso i servizi per l'infanzia 0-6 anni gestiti dalla cooperativa. Si tratta di un'offerta educativa e didattica nuova ed efficace, un'esperienza linguistica basata sul gioco e sulla dimensione affettiva da vivere in piccolo gruppo con l'insegnante di Pingu's presente in sezione, affiancata da un'educatrice. I laboratori, parte integrante della programmazione dei servizi, sono un'ottima opportunità per avvicinare i bambini alla lingua inglese; le attività sono semplificate e differenziate per età, vengono proposte con cadenza settimanale all'interno della giornata educativa e si innestano nella quotidianità, consentendo in modo ludico e spensierato l'ampliamento delle competenze linguistiche. Al personale educativo e agli insegnanti dei servizi educativi viene garantito un percorso formativo sempre in partnership con Pingu's English Italia per acquisire le basi necessarie e dare continuità al percorso intrapreso nelle giornate in cui non sono presenti le insegnanti madrelingua.

Dal 2021 la collaborazione con Pingu's English Italia si è ampliata prevedendo l'attivazione dei laboratori condotti da insegnanti madrelingua in 20 servizi educativi con una copertura a tappeto delle province in cui opera Società Dolce (Bologna, Modena, Ferrara, Parma, Mantova, Brescia, Forlì e Cesena).

### **Attività laboratoriale dedicata alla diffusione della "cultura di genere"**

Società Dolce ha partecipato alla proposta progettuale promossa da Città Metropolitana di Bologna, da Consorzio Colibrì (al quale Società Dolce aderisce) e da C.O. Gruppo. Si tratta di un percorso formativo di accompagnamento alla diffusione della "cultura di genere" (anche per adeguarsi agli obiettivi dell'Agenda 2030), intesa come asse portante per l'organizzazione aziendale nel contrasto agli stereotipi e per la riduzione del divario di genere.

Il laboratorio è iniziato a marzo 2022. Il primo incontro ha riguardato l'informazione, la comunicazione e la sensibilizzazione sulle "Buone Pratiche di Genere"; sono stati analizzati leggi e decreti per l'attuazione delle pari opportunità sul luogo di lavoro, il linguaggio di genere e la cultura di genere nelle organizzazioni. Nel secondo incontro si è affrontato il tema della Medicina di Genere con l'intento di definire un nuovo approccio all'appropriatezza della cura per tutti con una particolare attenzione alla salute delle donne. Ad entrambi gli incontri è seguita un'attività laboratoriale. Il terzo incontro deve ancora essere programmato. L'obiettivo è pensare e costruire "Buone pratiche all'interno delle policy aziendali" sulla cultura di genere al fine di diffondere e promuovere le conoscenze e competenze maturate e trasferirle nelle attività professionali.

### Elicriso

Il centro di ortoterapia Elicriso è un servizio ad Ariano nel Polesine (RO). Nasce come modello sperimentale di ricerca clinica su ambiti innovativi, riferito ad una gamma di utenti con un quadro clinico e funzionale tale da non trovare risposte confacenti rispetto ai tradizionali percorsi socio-sanitari. Si prefigge la riabilitazione e il recupero delle potenzialità delle persone attraverso l'uso e la lavorazione della terra mediante l'attuazione dei percorsi progettuali indicati anche dalle linee guida della Regione Veneto di cui al DGR 1138/08.

### UNO.DOMO

I servizi di assistenza domiciliare della Lombardia hanno adottato il software UNO.DOMO. UNO.DoMo è la piattaforma di Softwareuno per la gestione dell'assistenza domiciliare, che semplifica l'organizzazione degli interventi sul territorio e la gestione dell'agenda giornaliera dell'operatore.

### Software1 e CBA

Nel 2021 è proseguita l'implementazione dei software CBA e Software1 nei servizi rivolti rispettivamente a persone con disabilità e anziani.

Entrambi consentono di semplificare e rendere più efficace ed efficiente il lavoro degli operatori, favorendo una presa in carico globale dell'utenza, e di gestire i processi di cura basati su strumenti di valutazione multidimensionali e condivisi dai professionisti coinvolti.

### Fondazione del Monte - "Città amiche delle persone con demenza e Alzheimer"

Il progetto sperimentale in due quartieri di Bologna (Santo Stefano e San Vitale-San Donato) intende far sì che le persone affette da demenza e Alzheimer possano sentirsi parte attiva della comunità in cui vivono, partecipandovi da protagonisti: recarsi autonomamente al bar per un caffè, a comprare il giornale, a fare la spesa, una passeggiata, in un contesto di comunità territoriale capace di riconoscerli, accoglierli, supportarli, proteggerli e rispettarli, facendoli sentire protagonisti di un quotidiano di normalità.

Il progetto propone due azioni, capaci di portare benefici e vantaggi in termini di utilità sociale e benessere ad un target ad alto rischio di isolamento ed esclusione:

- 1) La prima azione consiste in una campagna di sensibilizzazione sul territorio, per costruire comunità accoglienti verso le persone affette da demenza. A tal fine sono state realizzate locandine ed opuscoli informativi da distribuire nelle scuole, chiese, associazioni, banche, mezzi di trasporto, bar, negozi, servizi pubblici, ecc;
- 2) La seconda azione consiste nell'attivazione di un Numero Verde per l'immediato ascolto, supporto e orientamento sulle problematiche legate alla demenza e all'Alzheimer, affinché i *caregivers* non siano più soli, isolati e per prevenire il *burnout*, patologie psichiche e fisiche, atti di violenza.

### Fondazione Carisbo - "L'unità psicologica di strada per caregiver delle città amiche delle persone con demenza"

La finalità del progetto è di aiutare a ricreare un equilibrio nella coppia malato-caregiver, favorendo il miglior benessere per chi assiste, attraverso il supporto psicologico e la proposta di opportunità per il tempo libero.

Il supporto psicologico è fornito dallo psicologo esperto in demenze, attraverso un'unità di strada, un pullmino che gira e si ferma in luoghi di facile accesso, per la delocalizzazione e la prossimità dell'offerta di ascolto e supporto. Lo psicologo sarà coadiuvato dalla presenza di volontari, che insieme formano un'unità di strada. Sarà proposto anche la costituzione di un gruppo AMA (Auto Mutuo Aiuto).

L'offerta di attività per il tempo libero ai *caregivers* prevedono passeggiate condotte da *walking leader* certificati dalla AUSL, cui possono partecipare anche le persone affette da demenza, laboratori con animatori sociali provvisti di attestato regionale, eventi ricreativi come merende insieme, pranzi, gite, corsi di ginnastica dolce, ballo, coro.

### TeiaCare – Ancelia

TeiaCare è un'azienda italiana con sede a Milano, che offre soluzioni in grado di rispondere alle esigenze delle case di residenza per anziani e disabili.

TeiaCare si propone di restituire dignità ai residenti, supportare il personale sanitario e rendere le case di residenza per anziani e disabili aziende all'avanguardia, attraverso soluzioni tecnologiche. Il progetto Ancelia permette alle strutture residenziali per anziani e disabili di migliorare e modernizzare i processi assistenziali, favorendo una gestione personalizzata e dinamica dell'utente.

Ancelia si compone di due elementi:

- Mobile App, di Assistenza da Remoto, per OSS, ASA e Infermieri
- Web App, di Business Intelligence, per i Manager

Il progetto è stato avviato nel 2021 presso la RSA San Paolo di Azzano San Paolo (BG) e si svilupperà nel 2022.

### Farmacie Riunite Reggio Emilia - terapia individualizzata con armadio farmaci

Il progetto sperimentale è stato avviato nel 2021 ma sarà implementato nel 2022. Farmacie Riunite Reggio Emilia ha progettato un modello che prevede la preparazione e l'invio di bustine monodose relative alle terapie croniche solide-oralie dal proprio magazzino alla struttura destinataria.

Il progetto potrebbe rispondere alla necessità di ricercare soluzioni per incrementare l'aderenza terapeutica dei pazienti, ridurre il rischio clinico e gli errori nella preparazione, somministrazione ed assunzione delle terapie.

### Laboratorio R8

Il laboratorio R8 (R-otto) è un laboratorio di comunità creativo presso il polo Pallavicini 12 in sinergia con i centri di accoglienza "Casa Willy", gestito da Società Dolce, e "Rostom", gestito da Piazza Grande. Uno spazio e un luogo per ripensare assieme agli oggetti e gli spazi in cui si vive, attraverso la relazione e la condivisione. R8 è un laboratorio in espansione di condivisione e relazione costante e futura con il territorio. Una risorsa ed una fucina di idee e collaborazioni con attività e laboratori interni in continua evoluzione.

### Laboratorio Belletrame

Il Laboratorio di Comunità BelleTrame è nato all'interno del Centro G. Beltrame - F. Sabatucci nel 2017 attraverso il Programma europeo PON Metro (2014-2020) che ha permesso di stabilizzare il lavoro di comunità promosso dal centro già dal 2013. L'obiettivo del Laboratorio è quello di riconoscere e valorizzare le cittadinanze possibili, a prescindere dalla condizione abitativa di ciascuno. Per questo il Laboratorio si propone come luogo di sperimentazione di progetti rivolti alla comunità attraverso la promozione di occasioni di scambio e interazione, ri-generando le risorse del territorio.

### Laboratorio E20

Il Laboratorio di Comunità E20 rientra all'interno della progettazione del Piano Operativo della Città di Bologna: Welfare Community. Tale approccio consiste nel considerare i singoli cittadini e le loro aggregazioni sociali (famiglie, gruppi di aiuto e mutuo aiuto formali e informali, organismi associativi, ecc.), non solo come potenziali beneficiari dei servizi, ma anche come risorse della comunità locale. Il laboratorio

vuole pertanto essere un polo di attrazione a livello cittadino, che favorisca la contaminazione culturale e la compresenza di differenti fasce d'età e background sociale, al fine di rafforzare i legami sociali, l'inclusione di fasce escluse, nonché l'attivazione dei soggetti deboli, facendo ricorso alle risorse già presenti sul territorio e a politiche innovative.

Laboratorio E-20 fa riferimento metodologicamente anche alle Linee di Indirizzo per il Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta in Italia, sottoscritte da Governo, Regioni, Province Autonome e Autonomie locali in sede di Conferenza Unificata del 5 novembre 2015.

### Attività intraprese in seguito all'emergenza COVID-19

Nel corso del 2020 molti progetti hanno subito un arresto a causa della pandemia e i servizi sono stati riprogettati e ripensati per poter garantirne comunque il funzionamento, a seconda dei differenti stati di emergenza regionali e delle relative disposizioni applicate.

Società Dolce si è adoperata con grande impegno per cercare soluzioni a tutti i problemi sorti, non solo quelli di carattere sanitario.

Di seguito le attività più significative intraprese nell'esercizio 2020 e che sono proseguite anche nel 2021.

#### Tunnel degli abbracci

In 6 strutture, Residenze per Anziani e per Disabili, la Cooperativa ha acquistato, con il contributo di alcuni fornitori e famigliari degli utenti, il Tunnel degli abbracci, una struttura che ha consentito, nel pieno della pandemia, di poter fare incontrare fisicamente gli utenti e i loro famigliari, nel pieno rispetto delle norme di sicurezza.

#### Implementazione delle videochiamate

All'interno delle Residenze per Anziani e per Disabili nelle quali durante le chiusure totali disposte dal governo i famigliari non hanno potuto incontrare gli utenti, la Cooperativa si è dotata di *Tablet* e *Smartphone* per garantire la comunicazione tra utenti e famigliari con l'utilizzo di videochiamate.

#### Supporto psicologico

La Cooperativa, grazie al lavoro di propri psicologi, ha fornito supporto psicologico gratuito agli utenti, alle famiglie e caregiver degli utenti ed ai lavoratori, specie nelle Residenze per Anziani e per Disabili, dove non era possibile, durante i periodi di chiusura imposti dal governo a causa della pandemia, accedere all'interno, se non agli operatori.

### Attività di marketing e comunicazione

A differenza del 2020, anno contrassegnato dalla sospensione di un alto numero di servizi di Società Dolce a causa della pandemia da COVID-19, nel 2021 si registra la lenta ripartenza delle attività di marketing e comunicazione, in particolare nella seconda metà dell'anno.

Di seguito i PRINCIPALI EVENTI E MANIFESTAZIONI realizzati nel corso del 2021 (in ordine temporale):



## BOLOGNINA: INTERVENTI A FAVORE DI FAMIGLIE DEI CASEGGIATI ACER

**Bologna - gennaio 2021**

Bologna ha conquistato il podio delle città italiane con migliore qualità di vita, ma non è stata risparmiata dalla crisi che ha messo in ginocchio il mondo intero. Cresce il numero delle famiglie in condizione di povertà economica, esclusione sociale e povertà educativa, con la mancanza di opportunità di apprendimento per bambini e adolescenti.

Per loro arriva ora un aiuto concreto: prende il via **"Rapporti Corti"**, un progetto selezionato da **Con i Bambini** nell'ambito del Fondo per il contrasto della povertà educativa minorile, un'idea della cooperativa sociale **Società Dolce**, che ne è capofila, nata dalla pluriennale collaborazione con **Acer**, che gestisce gli alloggi di edilizia pubblica, ed il **quartiere Navile**. Un finanziamento di **675.000 euro**, per offrire interventi sociali ed educativi **a favore di minori dai 3 ai 14 anni e dei loro genitori**.

Insieme a Società Dolce, sono partner del progetto l'ente di formazione **Seneca**, la cooperativa sociale **Arca di Noè**, la cooperativa sociale **La Baracca Teatro Testoni**, il Dipartimento di Sociologia **dell'Università di Bologna**, oltre a **Pin-Arco** per la valutazione dell'impatto sociale.

<https://rapporticorti.it>



## UNA PALESTRA PER I RAGAZZI MSNA

**Bologna, Comunità Educativa Casa delle Fragole - gennaio 2021**

Sono stati due giovani ospiti della comunità educativa per minori "Casa delle Fragole", gestita dalla cooperativa sociale Società Dolce, ad avere l'idea di realizzare una palestra.

Appassionati di sport e attività fisica, sostenuti da alcuni educatori della struttura, hanno saputo trasformare il lockdown in opportunità, aguzzando l'ingegno di fronte al bisogno e creando uno spazio di convivialità, benessere e cura.

Una volta definito il progetto, la palestra è stata realizzata nella dépendance della casa di accoglienza, dopo averla ridipinta e allestita per l'uso, con attrezzi acquistati grazie al contributo del Servizio Protezioni Internazionali MSNA (Minori stranieri non accompagnati), di ASP Città di Bologna e di Società Dolce, che ha coperto i due terzi della spesa.



## ALI PER IL FUTURO: I RISULTATI, A TRE ANNI DALL'AVVIO DEL PROGETTO

**Bologna - 12 marzo 2021**

Società Dolce ha promosso il seminario Ali per il Futuro, progetto sperimentale proposto da un partenariato con soggetto capofila Società Dolce all'Impresa Sociale Con i Bambini, che l'ha finanziato nell'ambito del Fondo per il contrasto della povertà educativa minorile. Il progetto, partito nel 2018, ha realizzato interventi concreti e personalizzati a favore delle famiglie beneficiarie, su un duplice piano: migliorare o creare occupazione lavorativa tra i genitori, attraverso percorsi con enti di formazione partner e coinvolgere bambini spesso privati del godimento di un'esperienza educativa e d'istruzione adeguate, in percorsi stimolanti per le loro capacità emotive e cognitive.

Obiettivo del seminario online è stato quello di analizzarne gli esiti e patrimonializzarne l'esperienza. Dopo i saluti di Ethel Frasinetti, consigliere di amministrazione con delega al settore sociale Fondazione Del Monte, e di Pietro Segata, presidente cooperativa sociale Società Dolce, il progetto è stato illustrato da Caterina Segata, responsabile area educativa Società Dolce e responsabile di progetto, Renzo Colucci,

direttore dell'ente di formazione Seneca, Marta Russo, coordinatrice dell'unità di valutazione d'impatto del centro di ricerca ARCO e Bruno Riccio, professore ordinario di Antropologia culturale Università di Bologna. A seguire la Tavola rotonda con Elena Gaggioli, assessore alle Politiche per gli adolescenti, i giovani e la famiglia Comune Bologna, Fabrizia Paltrinieri, funzionario Servizio Politiche sociali e socio-educative Regione Emilia-Romagna, Elisabetta Gualmini, europarlamentare e professore ordinario Università di Bologna – Marco Rossi Doria, vicepresidente Con i Bambini Impresa Sociale – e Valeria Negrini, vicepresidente Fondazione Cariplo.



### PERCORSO FORMATIVO PER OPERATORI DEL SETTORE FRAGILITÀ

**Bologna - maggio 2021**

Nell'ambito del Laboratorio Fragilità è stata pensata una formazione specifica rivolta agli operatori del settore Fragilità di Società Dolce. Il percorso formativo intende analizzare la trasformazione della famiglia nella migrazione e approfondire i rapporti tra questa e i servizi, a partire da una prospettiva antropologica ed etnopsichiatrica.

La metodologia usata favorisce anche momenti interattivi, visione di materiale video-etnografico e letture di articoli: Percorso Formativo online FARE FAMIGLIA NELLA MIGRAZIONE: SFIDE E DILEMMI DI UN COMPITO "IMPOSSIBILE" a cura della prof.ssa Simona Taliani, docente di Antropologia all'Università di Torino e psicologa presso il Centro Frantz Fanon.



### APERTURA DI VILLA ALDINI

**Bologna, Struttura di accoglienza notturna Villa Aldini - 10 maggio 2021**

Contestualmente alla chiusura del centro di accoglienza notturno VIS, il 10 maggio ne è stato aperto un altro: Villa Aldini, in un edificio a fianco della storica Villa Aldini, ottocentesca dimora del periodo napoleonico. Il Centro di accoglienza ha le stesse funzioni e le stesse regole del precedente con alcuni vantaggi in più rispetto a prima: non più camerate ma camere doppie, più bagni, una grande sala da pranzo e un grande salone con un tavolo da ping pong, carte, libri ed altro. Per raggiungere la struttura gli ospiti possono usufruire di una navetta, messa a disposizione da Società Dolce, che ogni sera dalle 20 alle 23 li accompagna alla Villa.



### INAUGURATO UN NUOVO SPAZIO ALLA ZIROTTI

**Sale Marasino (BS), RSA Zirotti - 24 giugno 2021**

La RSA "Lorenzo e Gianna Zirotti" di Sale Marasino (BS) ha un nuovo spazio dedicato ai familiari che perdono un proprio caro, un luogo dove raccogliersi, vivere il dolore in intimità, dare l'ultimo saluto. La nuova camera mortuaria è stata inaugurata dalla sindaca **Marisa Zanotti**, dal vicesindaco **Nicola Turelli** e da **Pietro Segata**, presidente della cooperativa sociale Società Dolce, gestore del servizio e finanziatore della ristrutturazione. Presenti anche **Nicola Della Torre**, assessore all'Ecologia e Ambiente, il direttore sanitario **Simone Secchi**, **Paolo Vaccaro** e **Paolo Vietti**, rispettivamente responsabile per la Lombardia e coordinatore di Società Dolce.



### RICERCA CASA. DOVE ANDARE PER...

**Bologna - luglio 2021**

Il mercato immobiliare oggi non offre soluzioni a portata degli studenti fuorisede e dei lavoratori più giovani. E soprattutto non è abbastanza accessibile ai giovani

migranti che, una volta usciti dai percorsi di accoglienza per Minori Stranieri Non Accompagnati (MSNA), non possono continuare il loro percorso di formazione e inclusione sociale.

Proprio per far fronte a questa difficoltà, nell'ambito del progetto **Fami Root**, è stata realizzata una mappa della Città di Bologna per orientarsi al meglio nel ventaglio di servizi abitativi pubblici e privati di riferimento sul territorio per neomaggiorenni, ex Minori Stranieri Non Accompagnati in uscita da progetti di accoglienza.



### MOSTRA COLLETTIVA DI PITTURA E SCULTURA "INTRECCI D'ARTE"

Busto Arsizio (VA), CDD Belotti Pensa e Ada Negri - 24 e 25 settembre 2021

Nei Centri Diurni per persone con disabilità "Belotti Pensa" e "Ada Negri" di Busto Arsizio (VA) nel tempo sono stati sperimentati diversi percorsi espressivi che hanno permesso di comprendere non solo come l'arte sia manifestazione

emozionante del proprio mondo interiore ma soprattutto come il talento sappia esprimersi **senza etichette**. La mostra "Intrecci d'arte" ha voluto proprio promuovere una nuova cultura dell'arte contemporanea che favorisca l'inclusione sociale che non porti all'omologazione degli individui ma al riconoscimento dei talenti frutto delle diversità di cui tutti noi siamo portatori.

Presenti all'inaugurazione **Pietro Segata**, **Paolo Vaccaro** e **Francesca Uggeri**, rispettivamente presidente, responsabile e coordinatrice dell'area Nord Ovest di Società Dolce, gestore del servizio, **Emanuele Antonelli**, sindaco Città di Busto Arsizio, **Oswaldo Attolini**, assessore all'Inclusione sociale, **Paola Reguzzoni** e **Alessandro Albani**, consiglieri comunali, **Maria Marchese** curatrice di opere, **Alessio Musella**, Art developer e **Giada Eva Elisa Tarantino**, critica d'arte.



### PROGETTO METROPOLITANA

Bologna - ottobre 2021

Al via il progetto extrascolastico "MetroPoliTana", iniziativa promossa nell'ambito dell'Avviso EduCare, con il contributo della Presidenza del Consiglio dei Ministri e grazie alla collaborazione specialistica tra i partner attuatori coinvolti: Società Dolce Società Cooperativa, Fondazione per l'Innovazione Urbana di Comune e

Università di Bologna e l'ente di formazione Seneca Impresa Sociale.

L'obiettivo del progetto è di creare nuovi contesti di apprendimento, spazi di riflessività e inclusione, utilizzando approcci metodologici che coinvolgono i versanti cognitivo, valoriale e civico. Target di MetroPoliTana 144 adolescenti, ragazze e ragazzi tra gli 11 e i 13 anni, individuati nelle Scuole Secondarie di I grado dei quartieri Porto-Saragozza, Savena e Navile.



### INAUGURA LA SALA PROVE "EZIO BOSSO"

Bologna, Centro di Accoglienza Beltrame-Sabatucci - 1 ottobre 2021

Una sala prove musicale per gli ultimi e i senzatetto (ma non solo), nel nome di **Ezio Bosso**. È lo spazio inaugurato **all'interno del centro Beltrame-Sabatucci** nel cuore della Cirenaica **dedicato all'accoglienza di persone senza fissa dimora**,

voluta e allestito proprio da alcuni ospiti della struttura. **Sono loro ad aver creato il progetto**, dall'idea di attribuire il nome intitolandolo al celebre compositore, scomparso il 14 maggio 2020, fino alla costruzione della sala con tanto di pannelli fonoassorbenti e decorazioni.

Presenti all'inaugurazione Tommaso Bosso, nipote di Ezio, la consigliera comunale di Coalizione civica Emily Clancy, il presidente di Società Dolce Pietro Segata, Stefano Sermenghi candidato sindaco di Bfc, e gli ideatori che hanno presentato il progetto.



### INAUGURAZIONE MURALES A SPAZIO INCONTRO

Bologna, Centro polifunzionale Spazio Incontro - 1 ottobre 2021

In occasione della Giornata Europea delle Fondazioni, Acri ha organizzato Non sono un murales - Segni di comunità: un evento diffuso in quasi 100 città d'Italia, che ha visto coinvolte le diverse comunità nella realizzazione di un'opera d'arte, che rimarrà nel tempo.

Società Dolce, nell'ambito del progetto Rapporti Corti, ha aderito all'iniziativa dedicando una parete esterna del centro polifunzionale "Spazio Incontro" alla realizzazione di un murales in collaborazione con i ragazzi beneficiari, in quanto

luogo di attività contro la povertà educativa.



### UNA SALA IN MEMORIA DI MIRCO COFFARI

Ravenna, Hospice Villa Adalgisa - 1 novembre 2021

A meno di un anno dalla scomparsa di **Mirco Coffari**, gli amici e i colleghi lo ricordano. Infermiere e responsabile dell'assistenza ai pazienti dell'hospice "Villa Adalgisa" di Ravenna, per la cooperativa sociale Società Dolce, Mirco si ammalò e a soli 58 anni perse la sua battaglia contro il Covid.

A Mirco è stata intitolata una sala capiente, luminosa e accogliente, dove lui stesso ha messo più volte a disposizione la sua esperienza per chi vi seguiva i corsi.

Poche le presenze, per evitare assembramenti, ma rappresentative di tutta la città: da **Roberta Mazzoni**, direttore del Distretto sociosanitario di Ravenna, a **Sara Ori**, direttore sanitario di Villa Adalgisa, dal vescovo **Lorenzo Ghizzoni**, a **Stefano Tamberi**, direttore del reparto di Oncologia di Ravenna, da **Gianandrea Baroncini**, assessore ai Servizi sociali del Comune di Ravenna, presente con **Daniele Perini** della Provincia e **Marco Montanari**, consigliere comunale, fino a **Stella Coppola** e **Pietro Segata**.



### LA DOLCE MAGIA DEL NATALE

Busto Arsizio (VA), CDD Belotti Pensa e Ada Negri - 18 dicembre 2021

I centri diurni "Belotti Pensa" e "Ada Negri" si sono protagonisti di un evento aperto a tutta la comunità di Busto Arsizio per celebrare insieme la magia più autentica del Natale: quella che nasce dal riconoscimento del valore delle diversità. Gli utenti e le utenti dei centri hanno inoltre il risultato dei loro laboratori artigianali, frutto di impegno e creatività.



### CONTAGIORNI 2022

Noi di Società Dolce siamo uno straordinario laboratorio di storie e racconti di vita, piccoli e grandi eventi, esperienze felici e dolorose, sconfitte e successi, cadute e ripartenze.

Tutti i giorni, ognuno dei circa 4mila lavoratori torna a casa con qualcosa da ricordare, frammenti e *fermoimmagini* del quotidiano delle oltre 30mila persone che accompagniamo lungo la loro strada. Ma ogni storia appartiene anche al vissuto dell'operatore che la racconta e ci emoziona e commuove come solo l'intimità sa fare, in un mondo sempre più superficiale e virtuale.

Il Contagiorni 2022 di Società Dolce celebra le storie raccontate dai nostri Soci, alcune illustrate dai fumettisti Walter Venturi, Alfredo Orlandi e Lola Airaghi, altre lette da voci narranti della Compagnia Teatrale "La Ragnatela".

[www.grupposocietadolce.it/dolcestorie](http://www.grupposocietadolce.it/dolcestorie)

## Customer satisfaction fruitori dei servizi e familiari

Società Dolce, nell'ambito del processo di verifica continuativa della Certificazione ISO 9001, ha ripreso la realizzazione, dopo la sospensione a marzo 2020 a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19, di un'indagine di Customer Satisfaction al fine di raccogliere informazioni significative sulla percezione, presso la propria utenza, della qualità dei servizi erogati.

Per la prima volta l'indagine è stata effettuata attraverso la compilazione di questionari in formato digitale, inviati agli utenti o ai familiari degli utenti a mezzo e-mail insieme alla presentazione dell'indagine e al link alla piattaforma di gestione del questionario. Il questionario è stato ottimizzato per favorire la compilazione anche attraverso smartphone.

L'indagine è rimasta aperta dall'8 al 21 marzo 2022 ed ha raccolto dati riferiti all'anno 2021; qualche giorno prima della scadenza gli utenti che ancora non avevano provveduto alla compilazione dei questionari sono stati sollecitati, il tutto nel rispetto dell'anonimato.

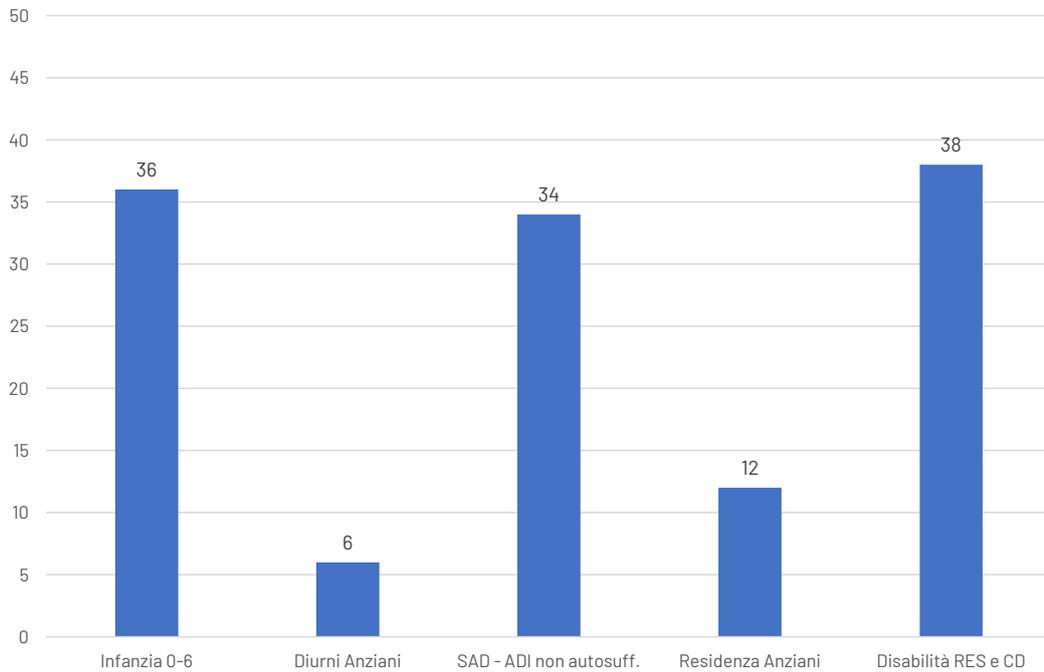
Tale misurazione, attuata per rilevare il livello di efficienza ed efficacia in un'ottica di costante miglioramento delle prestazioni, ha coinvolto i fruitori o i loro familiari su qualità del servizio, punti di forza e criticità, raccolta di suggerimenti per futuri servizi.

Sono stati somministrati **5 questionari**, tutti strutturati con domande dirette, risposte chiuse e scale di valutazione quantitativa, ma ciascuno rivolto ad una differente tipologia di servizi, e precisamente:

- Questionario Servizi per l'infanzia 0-6 anni (nido d'infanzia e scuola dell'infanzia);
- Questionario Centri diurni anziani/persone non autosufficienti;
- Questionario Servizi di Assistenza Domiciliare (SAD) e Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) per persone non autosufficienti;
- Questionario Strutture residenziali per anziani/non autosufficienti;
- Questionario Strutture residenziali e centri diurni per disabili.

L'indagine ha coinvolto complessivamente **126 servizi** (afferenti a 5 tipologie differenti, come da grafico sottostante), per un totale di **2.917 utenti**, per i quali è stato possibile raccogliere l'indirizzo e-mail.

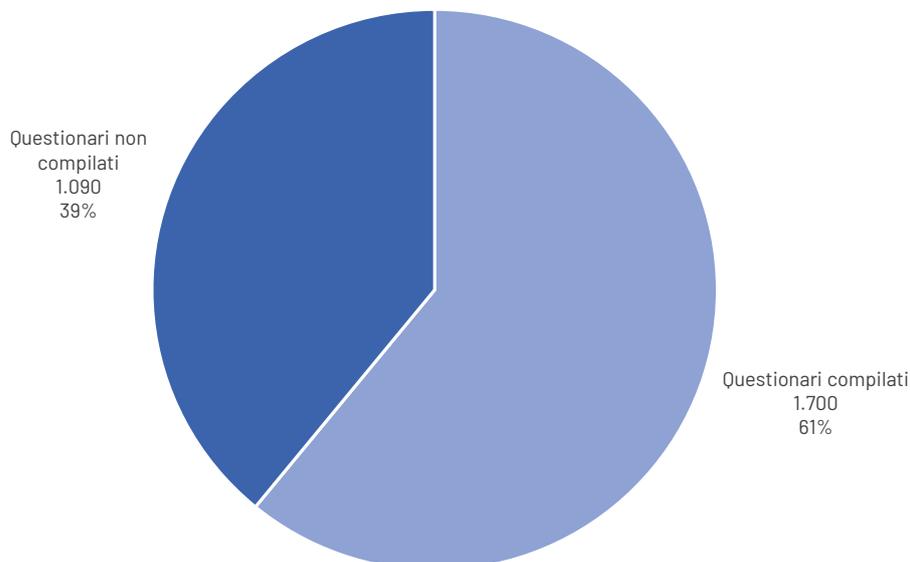
## Numero di servizi coinvolti per tipologia



Le e-mail inviate e andate a buon fine sono state complessivamente **2.790**.

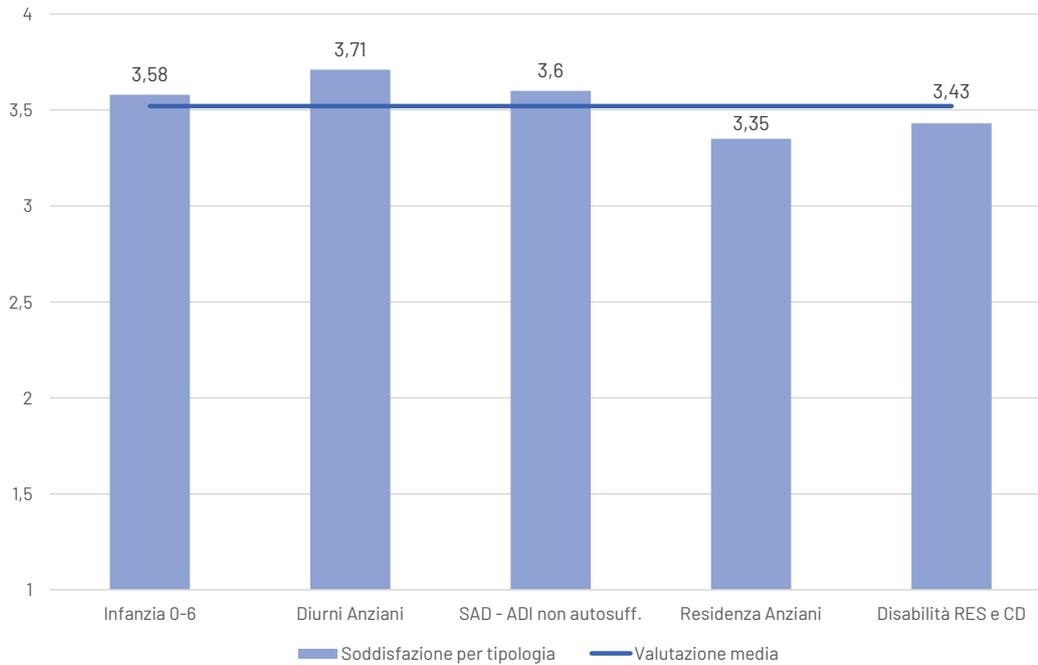
Sono stati raccolti **1.700** questionari, pari al **61%** delle 2.790 e-mail inviate, ovvero il 58,3% degli indirizzi raccolti. Una redemption del 61% è da considerarsi un ottimo risultato, non solo perché più alta rispetto alla *redemption* registrata negli anni pre-Covid, ma anche in considerazione della nuova modalità di somministrazione che ha portato ad abbandonare il formato cartaceo privilegiando quello elettronico.

## Redemption



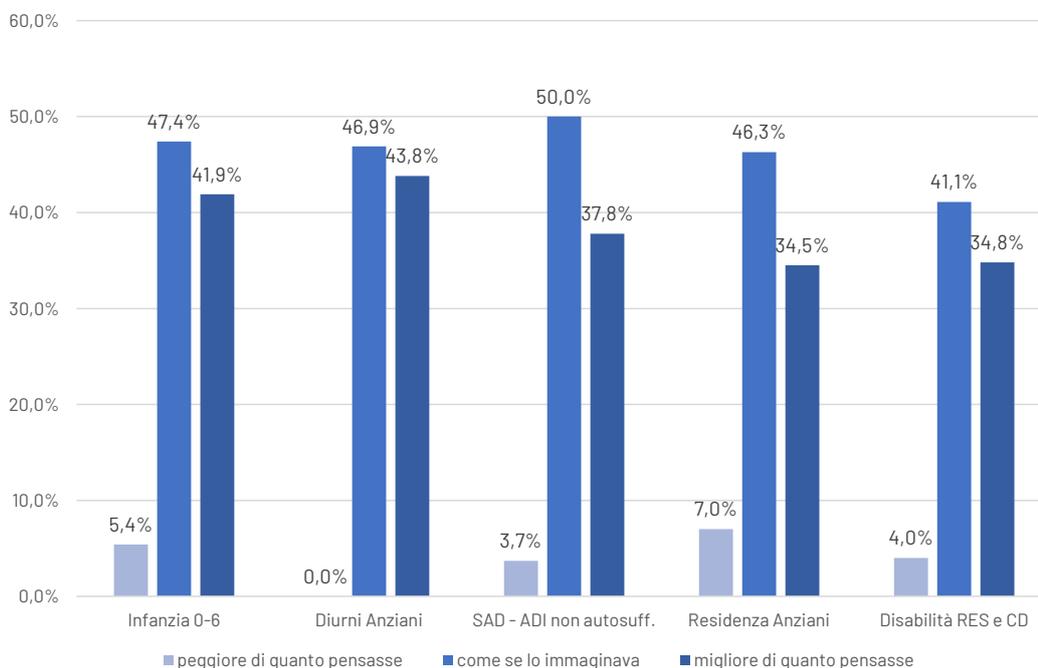
Per quanto concerne **la soddisfazione complessiva del servizio** usufruito il **risultato medio è pari a 3,52** in una scala compresa tra 1 (livello di soddisfazione insufficiente) e 4 (alto livello di soddisfazione). Nel grafico si illustrano i risultati relativi al grado di soddisfazione complessivo percepito dal fruitore/parente del fruitore del servizio suddivisi per tipologia di servizio.

### Soddisfazione complessiva



Anche le risposte alla domanda relativa all'opinione del servizio rispetto alle aspettative iniziali ci indicano un alto grado di soddisfazione da parte dell'utenza. Anche se non si tratta di veri e propri giudizi di valutazione, bensì di una percezione rispetto alle aspettative iniziali da parte dei fruitori/parenti dei fruitori dei servizi, come si evidenzia dal grafico, l'80% circa dei soggetti intervistati afferma di aver soddisfatto le sue aspettative iniziali, se non addirittura di averle superate.

## Giudizio del servizio rispetto alle aspettative iniziali \*



\*Sono state omesse dal grafico le "non risposte" in quanto residuali e desumibili.

## Customer satisfaction committenza pubblica e parti interessate

Nel periodo intercorso tra dicembre 2020 e dicembre 2021 sono stati svolti 4 *Focus Group*, che hanno coinvolto circa 20 referenti della committenza pubblica delle province di Bologna, Rovigo, Brescia, Bergamo, Milano, Cremona e Mantova con lo scopo di conoscere il livello di soddisfazione generale dei servizi rivolti ad anziani, disabili e dei servizi educativi e per l'infanzia erogati da Società Dolce.

I *Focus Group* sono stati riprogettati per essere svolti *on line* ed hanno avuto come tema centrale prevalente le modalità di gestione dei servizi da parte di Società Dolce durante la pandemia da Covid-19.

Dall'analisi dei focus sono emerse valutazioni che confermano quelle degli anni precedenti, con una maggior enfasi sull'affidabilità, la flessibilità organizzativa e la capacità di rispondere all'emergenza pandemica con velocità e appropriatezza.

## Questionario di soddisfazione del personale dipendente

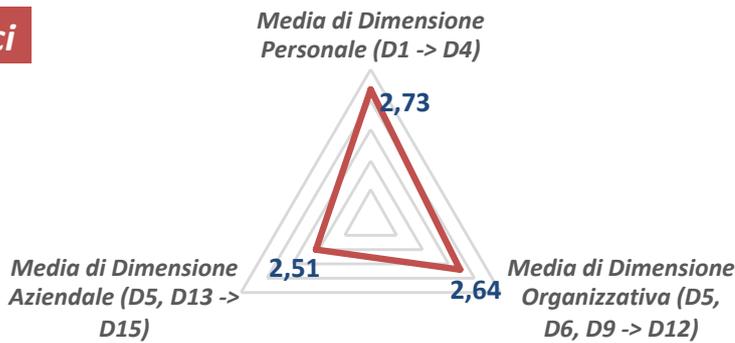
A marzo 2022 è stato somministrato a tutti i dipendenti un questionario con l'obiettivo di analizzare la percezione del benessere personale, organizzativo e sul posto di lavoro di ciascun dipendente.

Il fine è comprendere i punti di forza e di debolezza della Società sui quali poter successivamente implementare un piano di intervento volto a migliorare gli aspetti relativi al benessere dei dipendenti.

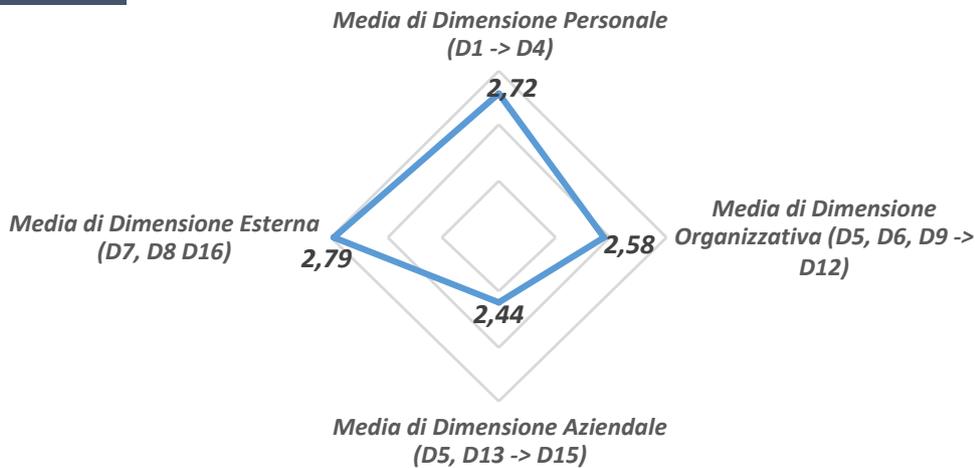
La *survey* somministrata conteneva 15 domande che misuravano su un punteggio da 1 a 4 le 4 macro-

dimensioni del benessere del lavoratore (Personale, Organizzativa, Aziendale e Lavorativa). Le domande sono state rivolte sia al personale degli uffici sia al personale attivo sui servizi. Dall'analisi del questionario è emerso che all'allontanarsi della dimensione Personale diminuisce il grado di soddisfazione dei dipendenti, come si evince dai due grafici in calce.

**Uffici**



**Servizi**



## INTERVISTE

### Pietro Segata

**Presidente e direttore generale di Società Dolce, spiega i vantaggi dell'aderire alla previdenza integrativa. Con uno sguardo tutto dalla parte del lavoratore.**



Per accrescere il valore dello scambio mutualistico bisogna prendere a riferimento quello che è il presente dei lavoratori, le loro retribuzioni, le condizioni di lavoro, le aspettative di carriera, ma bisogna investire anche in quello che può fare la differenza nel momento in cui concluderanno il rapporto con Società Dolce. Nasce da qui, la nostra attenzione ai trattamenti di quiescenza, meglio detti pensionistici, una volta che soci e dipendenti terminano la loro vita lavorativa.

Sino al 2000, essi non percepivano una contribuzione sul salario reale, ma su salari convenzionali, cosa che ha avuto un impatto negativo sulle loro pensioni. L'unico modo che avevamo per intervenire su questo aspetto, affinché fosse espresso un giudizio positivo del lavoro svolto dalla cooperativa anche in tale ambito, è stato d'intervenire sul Regolamento Interno, superando quelli che erano i versamenti minimi imposti per la previdenza contributiva nel contratto nazionale di lavoro.

La previdenza integrativa, quando è stata introdotta la prima volta nel contratto nazionale di lavoro prevedeva il versamento aggiuntivo dell'1% a carico del datore di lavoro, per i soci che avessero aderito a quello che allora si chiamava CooperLavoro e che oggi si chiama Previdenza Cooperativa. Noi sin da allora abbiamo contribuito con l'1,5% anziché l'1%, fino ad arrivare al 3% con l'ultimo Regolamento. Questo ha permesso a chi contribuiva pienamente, di avere un versamento del 6% della loro retribuzione, il 3% versato dal socio e il 3% da Società Dolce, cui si aggiungeva il TFR. Di fatto, più di una mensilità all'anno.

#### Quali prospettive si prevedono in questo ambito, per il futuro?

In autunno è mia intenzione proporre che la contribuzione da parte dell'azienda sia portata dal 3% al 4%, massimo di contribuzione fiscalmente deducibile per le Cooperative. Come sempre, agiamo in direzione migliorativa rispetto al contratto nazionale di lavoro. Oltre a questo sforzo, in accordo col Fondo di Previdenza Integrativa, promuoveremo e divulgheremo l'opportunità per tutti i lavoratori e la necessità, per chi ha avuto i salari minimi convenzionali, di partecipare alla previdenza complementare.

Dopo la passata iniziativa della Busta Arancione, voglio tornare fortemente e responsabilmente a promuovere la previdenza complementare, per contrastare pensioni che a volte arrivano sotto la minima sociale.

#### Cosa suggerisce ai soci e lavoratori?

Molti lavoratori che hanno a cuore la loro condizione previdenziale stanno aderendo ai fondi cosiddetti "aperti", che però non prevedono un versamento aggiuntivo da parte del datore di lavoro. Pochi di loro sanno che possono portare nel fondo "chiuso" di Previdenza Cooperativa quello che hanno accantonato, senza alcuna penalizzazione in termini di anzianità contributiva, attivando così l'aggiunta della contribuzione aziendale e mantenendo gli stessi sgravi fiscali.

Il rapporto mutualistico non è solo valorizzazione del presente, ma in termini differiti è anche ciò che i lavoratori, molti dei quali vogliono restare soci sovventori anche quando cessa il rapporto di lavoro, percepiranno come pensione, frutto del loro lavoro con noi. Nello scambio mutualistico di Società Dolce c'è una responsabilità che va oltre al presente e che pensa al futuro.

## INTERVISTE

### Federico Spiniello

Presidente di Previdenza Cooperativa, ci spiega i dettagli di una preziosa opportunità per rendere più ricco il passaggio alla pensione di soci e lavoratori.



#### Cos'è la previdenza integrativa?

Intanto nasce contestualmente alle riforme della previdenza obbligatoria, quella pubblica garantita dall'Inps, con un obiettivo che non è solo d'integrare la pensione futura, ma è una forma più ampia di risparmio previdenziale. La funzione di un fondo pensione come Previdenza Cooperativa non si esaurisce infatti nell'erogazione di una pensione complementare, da aggiungere a quella pubblica, bensì è uno strumento di risparmio previdenziale caratterizzato da tutele, in termini di garanzie e vantaggi fiscali per gli iscritti, che altri strumenti di risparmio non hanno. Oltre a dare vantaggi di carattere contrattuale, essendo una forma di risparmio compartecipata, al cui finanziamento contribuisce il datore di lavoro, versando un contributo aggiuntivo a quello versato dal lavoratore. Quindi la previdenza integrativa è un risparmio previdenziale, perché l'obiettivo è d'integrare la pensione complementare, ma lo è in una forma più ampia.

E se durante la vita lavorativa insorgessero condizioni di bisogno, il fondo pensione offre delle risposte. Ad esempio, di fronte a spese sanitarie impreviste, ristrutturazione o acquisto della prima casa per sé o per i figli, si può chiedere un'anticipazione al fondo, fino al 75% di quanto accumulato, mentre se si decide di cambiare lavoro, o aprire una partita iva, si può riscattare il 100% delle somme accumulate.

#### Come funziona, in pratica?

Aderire al fondo pensione significa versare il trattamento di fine rapporto maturato dal momento dell'adesione, in azienda, che sarà liquidato al lavoratore quando s'interrompe il rapporto di lavoro, secondo le regole ordinarie stabilite dal codice civile. Poi, accanto al TFR maturando, il lavoratore può destinare una somma del proprio stipendio da accantonare nel fondo e il datore di lavoro aumenta questo importo di una parte stabilita nei contratti collettivi di lavoro.

#### E quali vantaggi ci sono, per il lavoratore?

Il vantaggio per il lavoratore che va in pensione è di ritrovarsi un tesoretto in più, con un investimento di lungo periodo. Se, per esempio, il lavoratore rinuncia all'1% della retribuzione annua, l'importo sarà trattenuto direttamente in busta paga e raddoppiato dal datore di lavoro. Un vantaggio che non ha chi non aderisce al fondo pensione. E quel contributo che il lavoratore versa al fondo pensione rinunciando ad una quota parte della sua retribuzione gode di un immediato vantaggio fiscale, perché abbassa l'imponibile su cui sono calcolate le tasse.

Risparmio previdenziale significa anche avere una tutela molto più alta rispetto ad altre forme di risparmio, con regole prudenziali e la garanzia di un'autorità amministrativa indipendente, Covip, che vigila sulla trasparenza dei fondi pensione.

Per chi volesse approfondire, oltre al sito di previdenza cooperativa, c'è il sito dell'Autorità di vigilanza Covip, dove si trova la Guida alla previdenza complementare, che con linguaggio semplice descrive i fondi pensione. Oppure il sito istituzionale [www.quellocheconta.gov.it](http://www.quellocheconta.gov.it), dove ci sono informazioni sul risparmio, incluso il risparmio previdenziale, con video semplici.

## INTERVISTE

**Emanuele Monaci**

**Vicepresidente di AGCI e presidente di General Mutua. Ci racconta di cosa si tratta e come funziona un beneficio che ogni socio lavoratore di Società Dolce ha, ma che non tutti conoscono e utilizzano.**



### **Cos'è General Mutua?**

General Mutua è una Mutua socio sanitaria che nasce nel 2015, su impulso di alcune cooperative sociali bolognesi, per rispondere agli obblighi previsti dal CCNL delle coop sociali in tema di prestazioni sanitarie da erogare a favore dei lavoratori. Oggi, a distanza di sette anni, General Mutua è la mutua sanitaria di riferimento del sistema nazionale di Agci, opera in oltre 10 regioni e conta circa 8.000 soci beneficiari delle prestazioni.

### **Perché è importante per il lavoratore poter contare su un sistema integrativo e complementare di assistenza sanitaria e parasanitaria? Cosa può richiedere?**

L'importanza della Mutua nasce nel momento in cui il Sistema sanitario nazionale comincia ad arretrare e i tagli alla spesa sanitaria riducono le prestazioni fruibili da parte dei cittadini.

Oggi sono sempre più diffuse le forme di assistenza sanitaria contrattuali legate all'applicazione di un contratto collettivo nazionale, in modo che i lavoratori delle imprese che lo applicano ne possano beneficiare.

Le prestazioni solitamente si riferiscono all'area sanitaria o assistenziale e coprono in tutto o in parte le spese relative a esami, ricoveri, cure mediche o odontoiatriche.

General Mutua, per migliorare il proprio piano sanitario, ha puntato sul potenziamento delle prestazioni fruibili, utilizzando strutture fuori network, ovvero che non sono convenzionate con la Mutua, in modo da consentire al socio di poter fruire della prestazione o di ottenere il rimborso anche se si rivolge alla propria struttura di fiducia.

### **Ci sono criteri di selezione dei beneficiari, ad esempio in base all'età, o alle condizioni di salute?**

No, una mutua non può fare alcuna distinzione di età, sesso, stato di salute, per discriminare o selezionare i propri soci e, al contrario delle assicurazioni, non può recedere da una copertura per raggiunti limiti d'età. Nel caso di dipendente di una cooperativa, essendo quello tra il socio e la Mutua un rapporto di secondo livello, lo stesso viene meno se cessa il rapporto di dipendente del socio con la propria cooperativa.

### **Chi paga l'adesione a General Mutua? Ci sono costi a carico del lavoratore?**

In base a quanto disposto dal CCNL coop sociali, la copertura sanitaria è un diritto per i lavoratori e si riferisce alla parte economica del contratto. Il costo di tale copertura è interamente a carico della cooperativa e nessun onere deve essere posto a carico del lavoratore, a meno che lo stesso non opti per un ampliamento della propria copertura, ad esempio chiedendo un'estensione al nucleo familiare, laddove prevista dal piano.

## INTERVISTE

### Alessandra Codecà

è stata per trent'anni educatrice dell'area Socio-Sanitaria Sede, all'inizio presso l'ufficio Stranieri e poi sui servizi di psichiatria.

#### Come trascorri il tuo tempo, ora che sei in pensione?

Durante i primi mesi del mio pensionamento ho sistemato casa. Ho imbiancato, sostituito la cucina con una nuova, cambiato gli infissi. Ho fatto quelle cose che quando si lavora non si ha mai il tempo di fare e che richiedono la tua presenza. È stato molto impegnativo. L'ho fatto per me, perché mi piacciono le cose ordinate e belle, ma anche per i miei figli, affinché avessero una casa accogliente. Poi, uno per volta, tutti e tre e per ragioni diverse di studio o formazione, se ne sono andati. Così nella mia grande nuova cucina inizierò ad invitare gli amici.

Poi, per non perdere l'abitudine ad occuparmi degli altri e pensare al benessere di chi ha bisogno, ho scelto di diventare volontaria delle Cucine popolari, una realtà che ogni giorno offre pasti gratuiti a persone in condizione d'indigenza. Sono persone straniere, senza dimora, ma anche molti anziani con la pensione minima, famiglie colpite dalla crisi dovuta alla pandemia, o che hanno perso il lavoro. Mi piace molto, anche se per il momento non ho un compito fisso e faccio ciò che serve. Presto riprenderanno anche i pasti in presenza, perché la pandemia ci ha costretti ad optare per un pasto al sacco. Ma mangiare insieme è diverso, diventa un momento di socializzazione per persone che spesso vivono la solitudine e di fronte ad una buona pietanza parlano coi volontari e con gli altri commensali.

Non sono solo dedita agli altri, oggi ho anche il tempo per pensare a me stessa. Tengo molto alla salute e alla forma, per questo avevo iniziato a fare yoga, cercando di risolvere problemi di schiena che ho trascurato per anni. Ma il Covid ci ha costretti a ripiegare sulle lezioni a distanza e allora, con la casa sottosopra per la ristrutturazione, ho sospeso. Pronta, però, a riprendere appena possibile.

#### Cosa ti manca del tuo lavoro?

Un aspetto che mi manca del lavoro è il rapporto con le persone, siano esse colleghi, o utenti. Ho amato molto quello che facevo in Società Dolce, anche se ci sono stati momenti impegnativi. Credo di avere lasciato delle cose positive e un buon ricordo.

Io, il pensiero di chi mi ha accompagnata in questo lungo cammino professionale, lo porto sempre con me.

## INTERVISTE

### Pio Marchetti

**è stato coordinatore responsabile dell'area Nord Ovest di Società Dolce. Lo chiamo per questa breve intervista un mercoledì di giugno e lo trovo intento ai preparativi per il matrimonio della figlia Beatrice, giovane top model di fama, influencer e naufraga all'ultima edizione de L'Isola dei Famosi, che si sposerà ad Atene due giorni dopo.**



#### Pio, che bella notizia!

Una bellissima notizia, sento realizzarsi appieno il mio ruolo di padre. Ma sono anche un pensionato, dopo anni passati a gestire sei residenze, tra Brescia e Bergamo. Il mio lavoro mi piaceva moltissimo, tanto che quando a maggio 2020 mi fu fatta la proposta del pensionamento risposi di no. Ho lavorato 42 anni, la mia preoccupazione era di essere penalizzato economicamente, ma non è stato così e devo ringraziare la cooperativa. Tuttavia, c'era un contesto particolare, uscivamo dalla prima ondata del Covid-19, nelle due province più colpite dalla pandemia, con una situazione disastrosa in tutte le RSA e ho fatto le considerazioni del caso: avevo 61 anni, voglia di viaggiare con mia moglie e alla fine ho accettato. È stata una scelta che ho dovuto metabolizzare, ma giusta.

#### Cosa fai, oggi, oltre a viaggiare?

La mia vita oggi è mia figlia, mia moglie, il giardino, la legna, le camminate, le lezioni d'inglese, la lettura, la casa, le uscite a funghi in Alta Val Camonica, ma anche le visite alle mie vecchie RSA. L'altro giorno sono stato a Trescore, passavo per caso, dopo un anno e mezzo, c'era la festa della struttura con gli alpini e mi sono fermato a salutare tutti. Sono affezionato ai servizi. Poi sono in contatto con i miei colleghi, anche per confronti e consigli, considerato che ho la memoria storica dei servizi. E sono sempre socio di Società Dolce, perché vi ho trascorso diciassette anni della mia vita. Vado ancora a fare il 730 dove abbiamo la convenzione aziendale!

#### Cosa ti manca del lavoro?

Mi mancano le persone. La cooperativa Dolce ha un approccio unico con i suoi lavoratori, è coinvolgente, si lavora in gruppo, ci si confronta. Come dice il nostro logo? La cultura del fare insieme. Durante la giornata, mi capitava di vedere anche cento, duecento persone, tra Marone, Sale Marasino, Trescore, Paratico, Azzano, Brescia e gli operatori domiciliari. Mi mancano più le persone, che il semplice lavoro, perché gli ultimi mesi sono stati molto impegnativi e complessi, dal punto di vista organizzativo, gestionale ed economico, ma se guardo alla mia carriera professionale, sono pienamente soddisfatto del mio percorso in Società Dolce.

#### Cosa diresti ai giovani che entrano oggi in cooperativa?

Io ci sono arrivato a quasi 50 anni e venivo da un'esperienza privata. Ero forse il meno scolarizzato di tutta la mia équipe, ma sono stato sindaco e amministratore pubblico per vent'anni e questo mi ha aiutato nelle relazioni, nelle dinamiche legate agli aspetti sociali e sociosanitari. Io oggi sento ancora l'affetto, la stima e l'accoglienza dei colleghi e del presidente. Auguro ad ogni giovane d'incontrare colleghi come i miei e di puntare in alto, non demordere mai, soprattutto davanti agli insuccessi, mai perdersi d'animo e tenere le persone fragili sempre al centro del proprio impegno.

## INTERVISTE

### **Roberta Marchesini**

**ha lavorato nell'assistenza domiciliare e sui servizi privati di Società Dolce. Figura storica della cooperativa, ha iniziato come addetta di base, per arrivare poi alla qualifica di coordinatore. Oggi è in pensione.**



#### **Roberta, com'è la tua vita da pensionata?**

Viaggio con mio marito, quando si può. Abbiamo ripreso a muoverci da poco, dopo questi anni di Covid. Poi lavoro nel ristorante di famiglia, che sta ripartendo dopo i lockdown. Mio padre lo comprò per dare un futuro lavorativo a noi figli ed in effetti oggi siamo tutti lì. Non mi è mai piaciuto, come lavoro, ma adoro l'atmosfera che si respira tra noi fratelli e i nipoti. Mi sono ritagliata il mio compito, che è quello di gestire il personale ed è diventato uno svago alla monotonia della pensione. È quello che facevo anche in Società Dolce ed evidentemente ho un'attitudine nella relazione con le persone. Spesso trascorro il tempo in collina, in una piccola casetta di famiglia, con un bel giardino, che chiamiamo "il nostro piccolo paradiso".

#### **Cosa ti manca e cosa ricordi, del tuo lavoro?**

Mi manca il rapporto umano con le persone fragili, la relazione di aiuto, il far sentire bene gli altri. Ho mantenuto una particolare sensibilità verso chi ha bisogno.

Sono stata in cooperativa Dolce 25 anni della mia vita e ho ricevuto tanto, cose inaspettate e non richieste. Mi hanno aiutata a crescere professionalmente, hanno investito su di me e questo non lo dimentico. Sono cresciuta con Società Dolce anche umanamente, perché mi sono sentita considerata e valorizzata come persona. Sono andata in pensione molto soddisfatta. Oggi, se ripenso al lavoro che ho fatto, sono contentissima.

#### **Cosa vuoi dire ai giovani che iniziano il loro percorso nella cooperativa?**

Certamente la cooperativa non è più quella realtà molto familiare che ho conosciuto io all'inizio, oggi è diventata una realtà complessa e molto grande, quindi il contesto è diverso. Ma i valori sono gli stessi e a chi inizia a lavorare dico di essere umile e rispettare le regole, facendosi però avanti quando si presentano le opportunità per crescere.

## INTERVISTE

### Simonetta Bortolotti

**dal 2014 si occupa della parte amministrativa e di fatturazione del consorzio Aldebaran. Oggi ha una posizione particolare: è pensionata, ma continua a lavorare in cooperativa e ci spiega perché.**



Il 31 marzo 2021 sono andata in pensione e il 6 aprile sono stata riassunta dalla cooperativa. Se contiamo le festività di Pasqua che cadevano in quel periodo, sono stata a casa un solo giorno. Perché? È stata una scelta dovuta e mio malgrado improvvisa, di fronte al conteggio dell'assegno pensionistico. Avevo versato molti anni di contributi con un altro datore di lavoro nel settore del giardinaggio, con uno stipendio alto, poi otto anni con Società Dolce, a retribuzione più bassa. Alla fine, dato che il conteggio viene fatto su quanto percepito negli ultimi anni, più lavoravo, più perdevo. Ero andata al patronato solo per chiedere un'informazione e ne uscivo con l'urgenza di andare in pensione. Così ho scelto Opzione Donna e la pensione anticipata. Un'opportunità che ti permette di continuare a lavorare.

Ma il mio senso del dovere m'impediva di lasciare la cooperativa dall'oggi al domani e non volevo creare difficoltà. Ho spiegato le mie ragioni, sono stata compresa e supportata e oggi ho un contratto a tempo determinato fino al prossimo anno. Continuo a svolgere il lavoro di prima, con la differenza di un giorno in più di riposo.

#### **Pochi cambiamenti, quindi?**

Sì, la mia vita, rispetto a prima della pensione, non è cambiata. Ho un vantaggio economico, perché integro l'assegno pensionistico con un'altra entrata, ma solo fintanto che lavorerò. Purtroppo mi sono dovuta ricollocare a 54 anni e non è stato facile. Ma è stata una sfida vinta, oggi ho molte soddisfazioni professionali e personali. Ho due figlie grandi, una già indipendente economicamente, mentre l'altra studia, quindi lavorare ancora qualche anno mi aiuta nella gestione del bilancio familiare.

#### **Cosa farai, quando anche questo lavoro parallelo alla pensione terminerà?**

Mi mancherà il rapporto amichevole che sono riuscita ad instaurare con tutti, colleghi e committenza. Sono una persona solare, con molta iniziativa e questo mi ha facilitata. Ma oggi la cooperativa è diventata una realtà complessa, grande e diversificata, dove necessariamente ognuno fa la sua parte e questo rischia di spegnere le relazioni che nascono proprio dal girare per uffici, dal conoscere le persone che hanno una sede lontana, dal fare una cosa da A a C, anche se il tuo compito finisce con B. Insomma, oggi è più difficile lavorare, per chi come me è abituata a fare tutto. Quindi credo che il momento per lasciare spazio ai giovani sia arrivato.

Quando finirò di lavorare avrò molte cose ad attendermi. Ho una lista di desideri e obiettivi pronta da anni. Inizierò dalla palestra e dallo studio dell'inglese, perché mi piace viaggiare e comunicare con le persone ovunque mi trovi. E magari, perché no, m'iscriverò anche all'università.

## Conclusioni

Bologna, 30/05/2022

**Per il Consiglio di Amministrazione**

Pietro Segata, Presidente

