



bilancio sociale consolidato 2021



la cultura del fare insieme

# INDICE

<b>INTRODUZIONE AL BILANCIO SOCIALE CONSOLIDATO</b>	<b>4</b>
Riferimenti normativi e obiettivi del Bilancio Sociale	4
Principi di redazione	4
Nota metodologica	5
<b>IDENTITÀ DEL GRUPPO</b>	<b>6</b>
Identità delle società facenti parte del gruppo	6
Identità della capogruppo	9
Società Dolce - origini	9
Valori	10
Missione	10
Attività da Statuto	10
Governance societaria della Capogruppo	11
Governance aziendale	12
Codice Etico	13
Responsabilità amministrativa ex D.Lgs. 231/01	13
Rating di Legalità	14
Regolamento per la gestione dei rapporti con le parti correlate	14
Sedi e contatti	15
Area geografica	16
Settori e tipologia dei servizi	16
I servizi in numeri	16
Attività/utenti	18
Occupati	20
Dati numerici della Capogruppo	20
Valore della produzione della Capogruppo	20
Partecipazioni societarie della Capogruppo	23
Capitale sociale della Capogruppo	26
Attività di gara della Capogruppo	29
<b>PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO</b>	<b>32</b>
Conto economico riclassificato	32
Determinazione del valore aggiunto	33
Riparto del valore aggiunto	33
Giorni medi di incasso e di pagamento	34
<b>RELAZIONE SOCIALE E AMBIENTALE</b>	<b>35</b>
La dimensione sociale della Capogruppo	35
- Composizione del personale	35
- La politica delle assunzioni	37
- Pari opportunità	43
- Distribuzione della retribuzione tra uomini e donne (Gender Pay Gap)	51

- I sistemi di remunerazione e incentivazione e il welfare aziendale	52
- Focus su Previdenza Complementare	55
- Attività formative	58
- Salute e sicurezza	59
La dimensione ambientale della Capogruppo	60

**SEZIONE INTEGRATIVA** **63**

I laboratori di progettualità della Capogruppo	63
Attività intraprese dalla Capogruppo in seguito all'emergenza COVID-19	72
Attività di marketing e comunicazione	72
<i>Customer satisfaction</i> fruitori dei servizi e familiari	77
<i>Customer satisfaction</i> committenza pubblica e parti interessate della Capogruppo	80
Questionario di soddisfazione del personale dipendente	80

# Introduzione al Bilancio Sociale Consolidato

## Riferimenti normativi e obiettivi del Bilancio Sociale

Il III 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 Consolidato vuole condividere e far comprendere come opera, offrendo a tutti gli interlocutori un quadro complessivo delle performance e degli obiettivi di miglioramento che il Gruppo 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.

## 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. È 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 dal Bilancio Sociale GBS 2013, la struttura del Bilancio Sociale riprende quella delle precedenti edizioni:

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

**Identità del Gruppo**, in cui si delinea il profilo societario e aziendale delle società facenti parte del Gruppo e si fornisce un quadro dell'organizzazione del Gruppo.

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

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

Il Bilancio Sociale Consolidato 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 alle società facenti parte del Gruppo 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.

## Identità del Gruppo

Il Bilancio Sociale Consolidato trae origine dal Bilancio Sociale della Cooperativa Sociale Società Dolce Soc. Coop. (Capogruppo) e dai dati delle società nelle quali la Capogruppo detiene direttamente la quota di controllo del capitale, ovvero Residenza Parco Colli Soc. Cons. per azioni, San Luca Soc. Cons. a r.l. e C.R.C. Casalino Srl. A tal proposito si evidenzia che la società Seneca Srl Impresa Sociale è uscita dall'area di consolidamento a seguito di due atti di cessione quote sottoscritti dalla Cooperativa Capogruppo, rispettivamente, in data 29 Gennaio 2021 con Hinfinito S.p.A. e in data 26 Luglio 2021 con L'Operosa Scarl. Tali cessioni hanno fatto scendere la quota di possesso detenuta nella società partecipata al 42%. La partecipazione è diventata pertanto di collegamento e non più di controllo.

Il Gruppo si identifica essenzialmente con COOPERATIVA SOCIALE SOCIETA' DOLCE SOCIETA' COOPERATIVA considerato che le controllate svolgono attività strumentali alla prima.

## Identità delle Società facenti parte del Gruppo

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

### **RESIDENZA PARCO COLLI SOC. CONSORTILE PER AZIONI:**

Denominazione: Residenza Parco Colli Società Consortile per Azioni

Sede Legale: Via Cristina da Pizzano 5 - 40133 Bologna

Indirizzo PEC: residenzaparcolli@pec.it

Numero REA: BO - 487941

Codice Fiscale - Partita Iva: 03052241209

Data atto di costituzione: 27/07/2010

Capitale Sociale: Euro 1.500.000,00

Composizione Capitale Sociale: Cooperativa Sociale Società Dolce Soc. Coop.: Euro 942.000,00 (62,8%), Carpe Diem Coop. Sociale: Euro 1.500,00 (0,1%), Codess Sociale Soc. Coop. Sociale: Euro 1.500,00 (0,1%), Idealservice Soc. Coop.: Euro 1.500,00 (0,1%), Costruzioni Sacramati S.p.A.: Euro 1.500,00 (0,1%) e Servizi Integrati di Mario Sacramati: Euro 552.000,00 (36,8%).

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

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

Società costituita nel 2010 per la realizzazione dei lavori in concessione di progettazione, costruzione e annessa gestione unitaria, con relativa manutenzione ordinaria e straordinaria, di un Centro Servizi Anziani per anziani non autosufficienti (ex RSA) localizzato nel Comune di Galzignano Terme. La partecipazione è stata ceduta in data 28 Aprile 2022 e la minusvalenza generata dalla cessione, pari ad Euro 137.234, è stata accantonata dalla Cooperativa capogruppo nel Bilancio 2021 al fondo svalutazione partecipazioni. La Residenza al Parco è stata avviata in data 16 Ottobre 2017 dopo un lungo iter di predisposizione e invio della documentazione richiesta dalla normativa regionale. Fin dall'avvio del servizio l'ingresso dei

nuovi ospiti è avvenuto con un ritmo costante e continuo e ciò ha consentito di saturare il primo piano già nel corso dell'estate 2018 e quindi di aprire il secondo piano nel corso dell'autunno arrivando alla fine dell'anno 2018 a raggiungere la saturazione del 1° piano e buona parte di uno dei due nuclei del secondo piano. Nel corso del mese di Ottobre 2018 si sono succeduti una serie di incontri con l'AULSS6 finalizzati al convenzionamento della struttura con la Regione Veneto; l'atto è stato quindi sottoscritto e reso efficace dal giorno 1 Novembre 2018, rendendo così possibile l'accoglimento di ospiti in possesso dell'impegnativa di residenzialità. A fine Dicembre 2019 la struttura ha raggiunto la completa saturazione dei 120 posti disponibili ed è stato avviato il Centro Diurno.

L'esercizio 2021, così come già quello 2020, è stato purtroppo caratterizzato dalle conseguenze della pandemia da Covid-19 sulla salute degli ospiti e degli operatori della Cooperativa Capogruppo, socio assegnatario della gestione del CSA e del Centro Diurno. Dalla fine del mese di Febbraio 2020, adottate tempestivamente tutte le misure di contrasto e prevenzione del virus, la società ha dovuto sospendere le attività presso il Centro Diurno, le quali risultano, ad oggi, ancora sospese, e contingentare gli ingressi presso il CSA. La saturazione dei posti disponibili è pertanto scesa sia nell'esercizio 2020 che nell'esercizio 2021 ad un'occupazione media di tre soli nuclei su quattro, pur in presenza di un numero di impegnative che, via via, hanno coperto la quasi totalità degli ospiti accolti.

L'auspicato risultato di pareggio è pertanto ragionevolmente rinviato al prossimo esercizio, mentre il primo risultato di utile è atteso per il 2023.

Si segnala inoltre che, in data 28 Settembre 2020, il Comune di Galzignano Terme, con Determinazione 255 a firma del RUP Geom. Maurizio Franceschetti, ha preso atto e approvato il Collaudo Tecnico Amministrativo del CSA redatto in data 24 Settembre 2020 dall'Arch. Sergio Giacom. A tal proposito la società, essendo intervenuto il Collaudo Tecnico Amministrativo, ha richiesto ad Allianz lo svincolo parziale della polizza in essere, pari ad euro 15.386.600,00, per il valore delle opere eseguite, pari ad euro 14.913.532, e la conseguente riduzione del premio assicurativo. Si specifica che, in dipendenza della polizza Allianz, sono coobbligati tutti i Soci originari: Cooperativa Sociale Società Dolce Società Cooperativa, Ideal Service Società Cooperativa, Carpe Diem Cooperativa Sociale, Costruzioni Sacramati e Codess Sociale Società Cooperativa Sociale Onlus.

Si segnala infine che, in data 19 Gennaio 2021, la Giunta del Comune di Galzignano Terme ha accolto la proposta di destinazione dell'Ex Preventorio che ospiterà tre Comunità per Anziani parzialmente autosufficienti, il Nido d'Infanzia Comunale e uno spazio adibito ad Ambulatorio. Detta determinazione ha dato avvio al riequilibrio della Concessione.

L'esercizio 2021 si chiude con una perdita di Euro 320.361, mentre l'esercizio 2020 si era chiuso con una perdita di Euro 294.196. Il risultato è in linea con il nuovo Piano Economico Finanziario che prevede un sostanziale pareggio a partire dal 2022.

Numero dipendenti: 0

Numero Utenti: 156

### **SAN LUCA SOCIETA' CONSORTILE A R.L.:**

Denominazione: San Luca Società Consortile a R.L.

Sede Legale: Via Dell'Indipendenza 54 - 40121 Bologna

Indirizzo PEC: sanlucaconsortile@legalmail.it

Numero REA: BO - 495312

Codice Fiscale - Partita Iva: 03141761209

Data atto di costituzione: 19/07/2011

Capitale Sociale: Euro 535.724,89

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

Amministratori: Pietro Segata (Amministratore Unico)

N. dipendenti: 0

Società costituita nel 2011 per la progettazione, costruzione, gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria di iniziative di costruzione e/o gestione di strutture socio-assistenziali e sanitarie. Il Bilancio 2021 si chiude con un utile di Euro 2.346, mentre quello 2020 si era chiuso con una perdita di Euro 74.330. Si evidenzia che tale bilancio è l'undicesimo redatto dalla società, costituitasi il giorno 19 Luglio 2011, con atto del Notaio Moscatiello Roberto, Rep. n. 28, raccolta n. 4. Nel corso del 2012 la Cooperativa Capogruppo aveva aumentato il valore di carico della partecipazione per un importo pari ad Euro 273.970. L'aumento del valore di carico era avvenuto tramite conversione di un credito di pari importo che la Capogruppo vantava nei confronti della società. Si segnala che la società ha dato in locazione l'unica azienda alla società Aurora Società Cooperativa Sociale mediante scrittura privata di affitto d'azienda redatta in data 23 Dicembre 2013 dal Notaio Roberto Moscatiello. La società risulta inattiva, in questa fase non sta svolgendo le attività consorziali che le sono più proprie, nell'attesa di individuare, insieme ai soci consorziati, la ripresa delle stesse in funzione dello sviluppo di nuovi progetti e iniziative che sono attualmente in corso di valutazione. Non esercitando l'attività che costituisce il proprio oggetto sociale, non ha conseguito ricavi. Gli unici proventi che ha conseguito sono quelli derivanti dalla distribuzione degli utili della società collegata Villa Paola Srl.

### **C.RC. CASALINO SRL**

Denominazione: C.R.C. Casalino Srl

Sede Legale: Via Sabbioni 57, Loiano (BO)

Numero REA: BO - 512883

Codice Fiscale - Partita Iva: 03356741201

Settore di attività prevalente (ATECO) 682002

Capitale Sociale: Euro 20.000 i. v.

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

Amministratori: Pietro Segata (Amministratore Unico)

N. dipendenti: 0

Nel corso del 2016 la Dolce ha acquistato il 50% della CRC Casalino, mentre nel 2018 è stato acquistato il restante 50%. La partecipazione è diventata pertanto di controllo. Il Bilancio 2021 si è chiuso con una perdita di Euro 178.360, mentre quello 2020 si era chiuso con una perdita di Euro 225.522. Si sottolinea che nel Patrimonio Netto d'apertura 2019 è stata contabilizzata la svalutazione dell'immobile detenuto dalla società adeguandone il valore a quello risultante da perizia giurata redatta dal Geom. Zaniboni del 30 Dicembre 2019 (valore immobile pari ad Euro 5.546.000). Si evidenzia inoltre che in data 31 Ottobre 2019 è stato risolto parzialmente il contratto d'affitto d'azienda tra la C.R.C. Casalino Srl e la Cooperativa Capogruppo e che, contestualmente, è stato sottoscritto un nuovo contratto d'affitto di ramo d'azienda tra la C.R.C. Casalino Srl e la Casalino Casa Residenza Anziani Srl per l'attività di RSA. Con decorrenza 1 Marzo 2020 è passato al nuovo affittuario anche l'altro ramo d'azienda per l'esercizio dell'attività medico-sanitaria-ambulatoriale di medicina fisica e riabilitazione. All'unico socio, ovvero alla Cooperativa Capogruppo, resta la concessione in affitto di quanto non è stato risolto e passato al terzo locatario nella scrittura privata di modifica del contratto di affitto di azienda del 9 Marzo 2020, autenticata dal Notaio

Roberto Moscatiello. In particolare si tratta degli appartamenti, dell'area cortiliva comune, del parco e della cabina elettrica.

### Identità della Capogruppo

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").

## Governance Societaria della Capogruppo

### ORGANI DI GOVERNO E CONTROLLO:

- Assemblea dei Soci

- Consiglio d'Amministrazione

- Collegio Sindacale

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

**Presidente** Pietro Segata

**Vice-Presidente** Carla Ferrero

**Consiglieri** 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

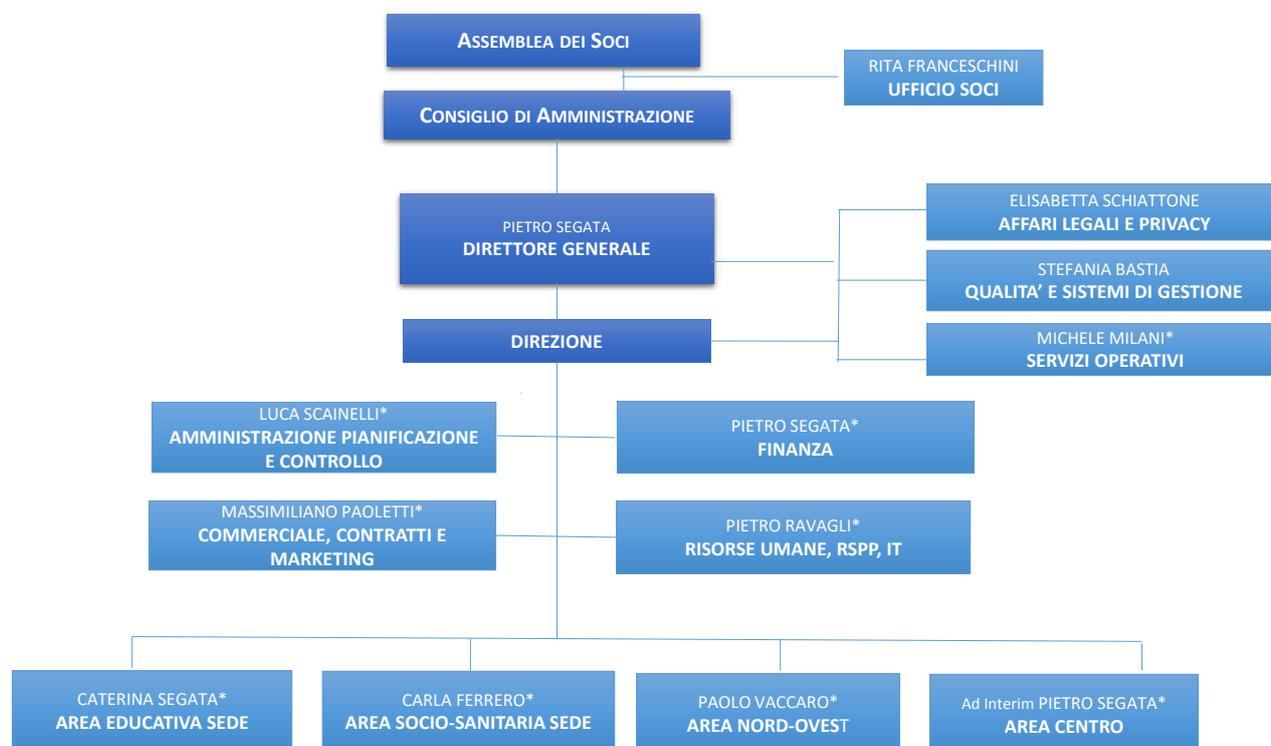
Il Collegio Sindacale rimarrà in carica fino all'approvazione del bilancio chiuso al 31/12/2023.

### 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.

## 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

### RESIDENZA PARCO COLLI SOC. CONSORTILE PER AZIONI:

Sede Legale:	Telefono	Fax	Mail
Via Cristina da Pizzano, n. 5 - 40133 Bologna			
<b>Sede amministrativa:</b>			
Via Cengolina, n. 2 - 35030 Galzignano (PD)	049 9131816	049 9131482	

### SAN LUCA SOCIETA' CONSORTILE A R.L.:

Sede Legale:	Telefono	Fax	Mail
Via Dell'Indipendenza 54 - 40121 Bologna			
<b>Sede amministrativa:</b>			
Via Cristina da Pizzano, n. 6 - 40133 Bologna	051 6441211	051 6441212	info@societadolce.it

**C.RC. CASALINO SRL**

Sede Legale:	Telefono	Fax	Mail
Via Sabbioni 57- 40050 Loiano (BO)	051 928092		segreteria crccasalino@societadolce.it
Sede amministrativa:			
Via Cristina da Pizzano, n. 6 - 40133 Bologna	051 6441211	051 6441212	info@societadolce.it

**Area geografica**

Le regioni in cui opera prevalentemente il Gruppo sono: Emilia Romagna, Lombardia, Veneto e Lazio.

**Settori e tipologia dei servizi**

I settori in cui opera prevalentemente il Gruppo sono:

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

**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. 15	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
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

### SERVIZI attivati in seguito all'emergenza da COVID-19 (Società Capogruppo)

- Apertura e gestione di un reparto temporaneo "Covid" nel reparto di degenza di cure sub acute all'interno del P.O.T. di Bollate (MI).
- Apertura di un modulo temporaneo "Covid" all'interno della Casa Residenza per Anziani Santa Teresa di Ravenna.
- La Cooperativa ha garantito Assistenza domiciliare su Bologna per 6-8 ore al giorno ai pazienti ancora convalescenti per Covid, dimessi dalle strutture ospedaliere al fine di liberare posti-letto nel periodo di massimo picco della pandemia.
- Nell'ambito della "Fragilità", la Cooperativa ha attivato, all'interno della struttura di Villa Serena a Bologna, il servizio dedicato a persone senza fissa dimora risultate positive al Covid.
- Nel corso del 2021 la Cooperativa ha attivato un servizio di assistenza a domicilio 24 ore su 24 ai minori con i genitori impossibilitati a seguire i propri figli perchè risultati positivi al Covid.

### Attività/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	
<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	1.710

Attività	N. Utenti
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	
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

Attività	N. Utenti
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

## Occupati

Il numero degli occupati del Gruppo al 31/12/2021 è pari a 3.738 unità (tutti in capo alla Capogruppo).

Così suddivisi per genere:

Qualifica	Δ Gender Pay Gap 2021
Donne	3.234
Uomini	504

La Società Residenza Parco Colli si avvale dei dipendenti della società Capogruppo; le Società C.R.C. Casalino Srl e San Luca Cosortile a r.l. non hanno dipendenti.

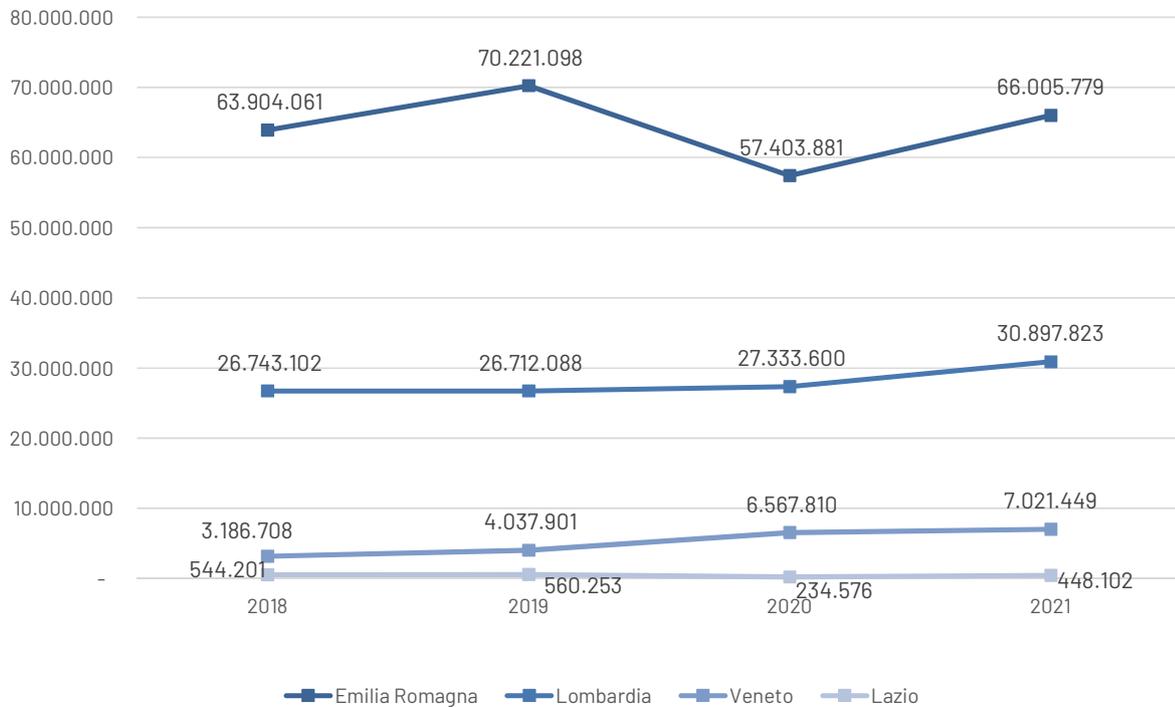
## Dati numerici della Capogruppo

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

## Valore della produzione della Capogruppo

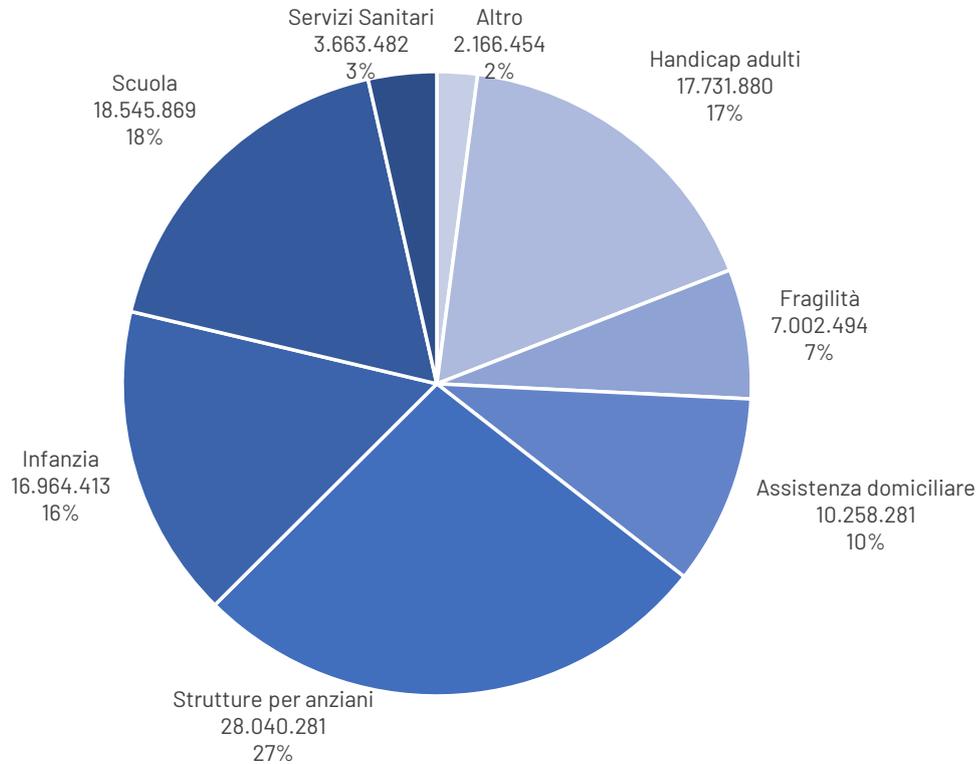
Nel 2021 il valore della produzione è aumentato del 14%, passando da € 91.539.867 ad € 104.373.153.

## 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

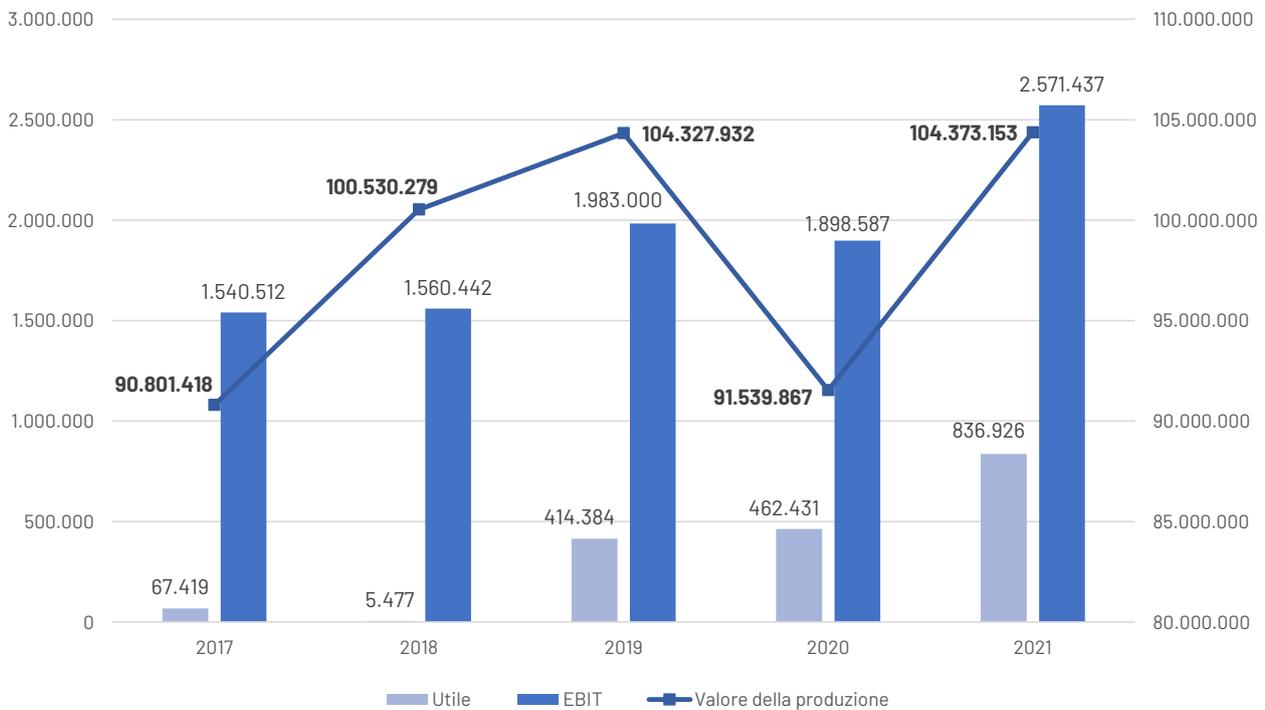


I settori che hanno valore di produzione maggiore riguardano i servizi, in ordine, per gli anziani, la scuola, l'handicap adulti e l'infanzia ed insieme coprono circa il 78% del valore totale della produzione.

## 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.

## Partecipazioni societarie della Capogruppo

**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

## 2. IDENTITÀ DEL GRUPPO

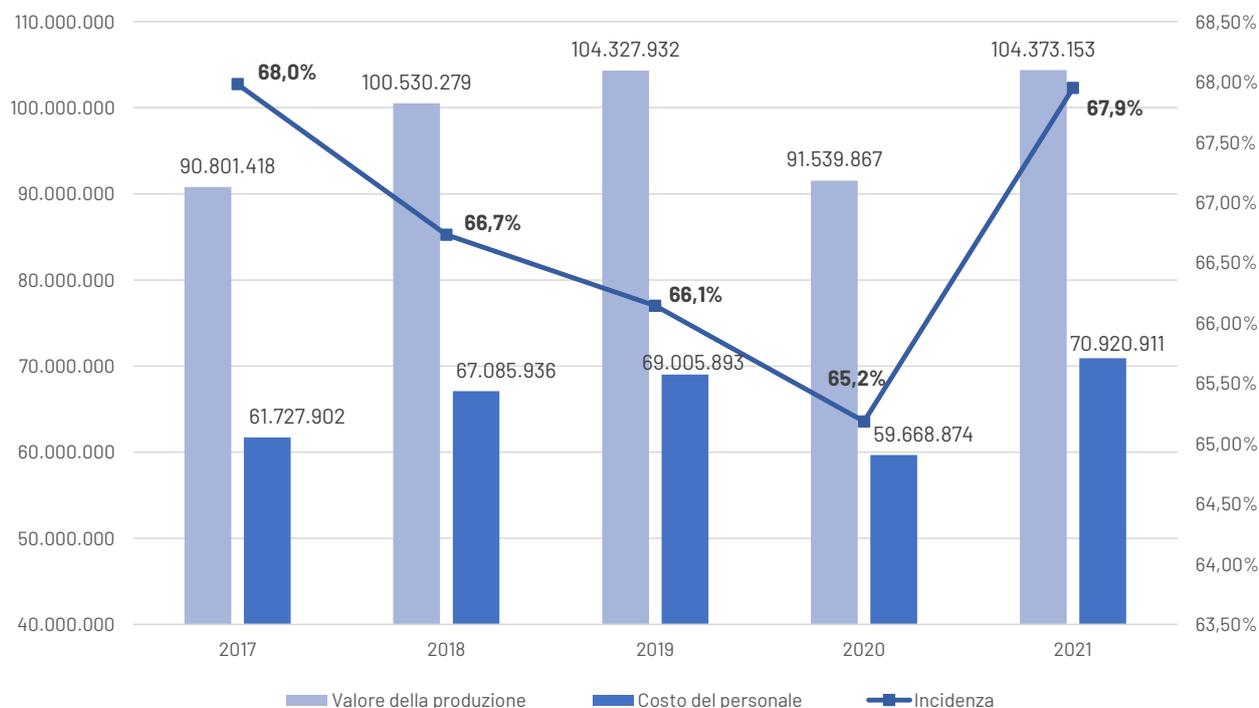
Denominazione	Città, se in Italia, o Stato estero	Codice fiscale (per imprese italiane)	Capitale in euro	Utile (Perdita) ultimo esercizio in euro	Patrimonio netto in euro	Quota posseduta in euro	Quota posseduta in %	Valore a bilancio o corrispondente credito
C.R.C. CASALINO SRL	LOIANO (BO)	03356741201	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
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>

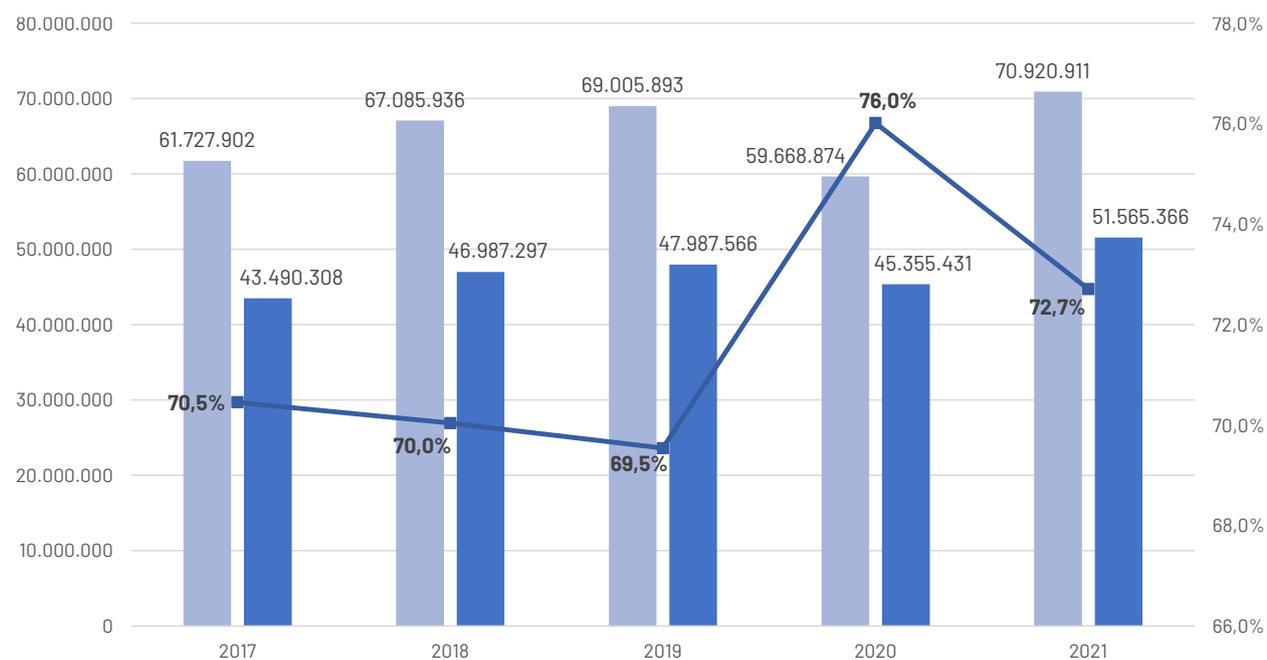
**Il costo per lavoro subordinato corrisponde al 68% del valore della produzione.**

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



### Incidenza del costo delle retribuzioni nette del personale

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



## Capitale sociale della Capogruppo

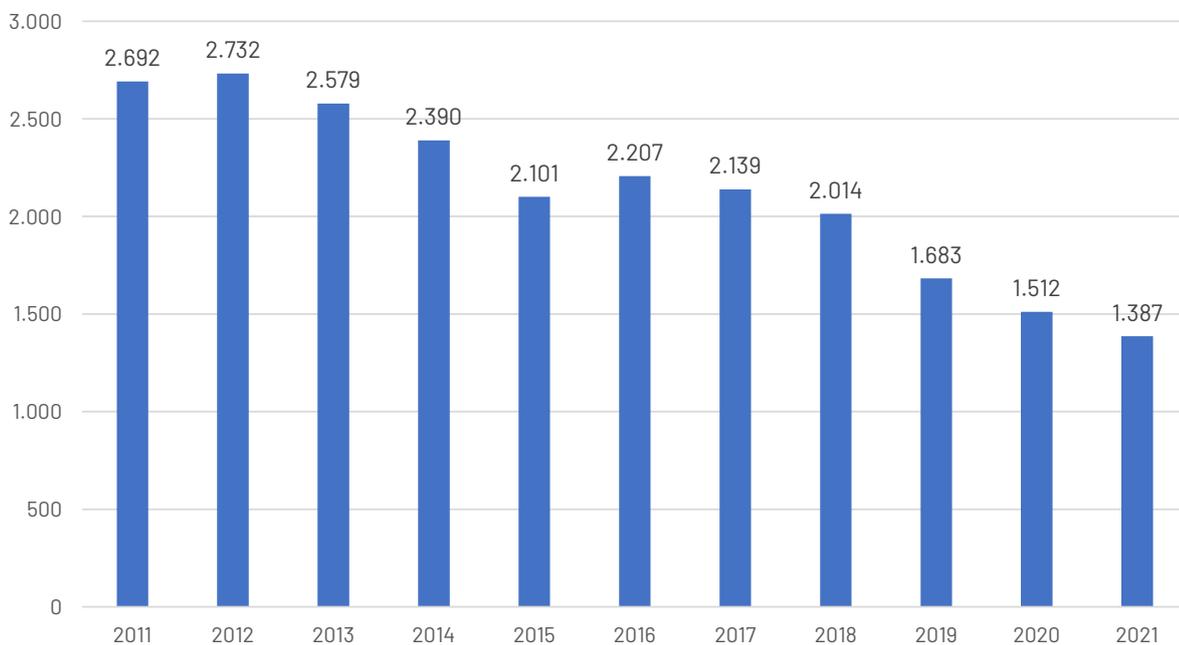
Al 31 dicembre 2021 il Capitale Sociale sottoscritto è pari ad Euro 1.969.801.

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

Compagine societaria	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%
	n. associamenti Socio in Formazione	6
	n. trasformazioni di soci da formazione a Cooperazione	137
	n. totale dissociazioni	131
	di cui n. dissociazioni Soci Cooperatori	95
	di cui n. dissociazioni 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.

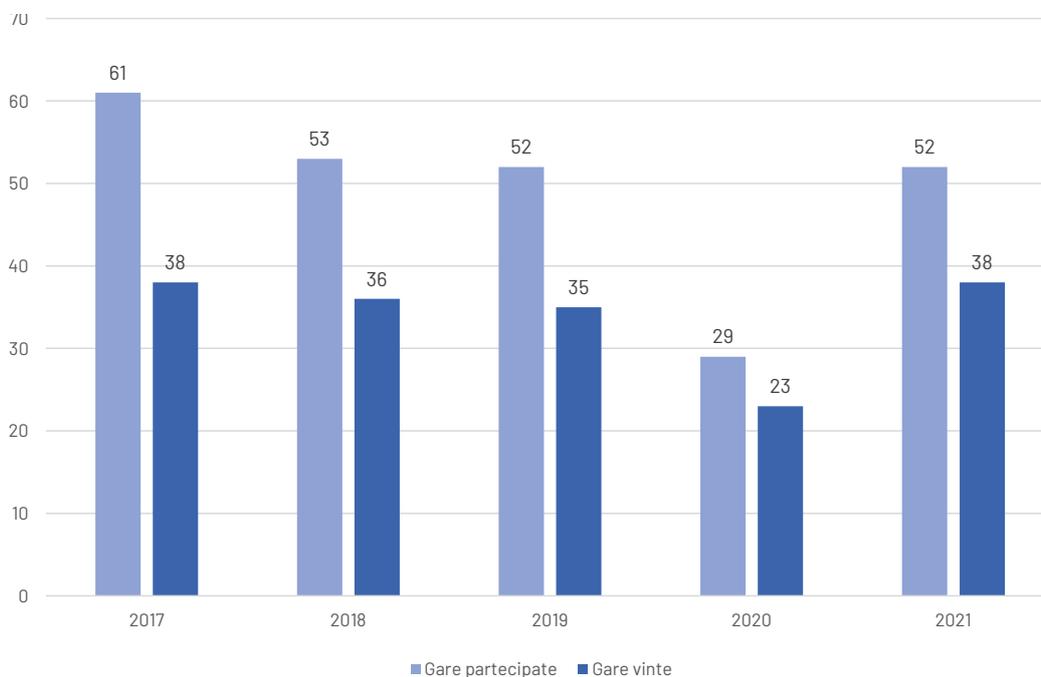
In data 23 febbraio 2022 vi è stato il primo versamento di capitale da parte di un socio sovventore per l'importo di € 1.500,00.

### **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.

## Attività di gara della Capogruppo



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;
- Accreditazioni;
- 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'Arcolaio, 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'Arcolaio 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.

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.

## Produzione e distribuzione del valore aggiunto

### Conto economico riclassificato

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

#### Riclassificazione per margini

	31/12/2021	% su Valore della prod.
<b>VALORE DELLA PRODUZIONE</b>	<b>105.407.072</b>	<b>99,8%</b>
-Consumi di Materie	3.192.344	3,0%
-Spese Generali	25.917.593	24,5%
<b>VALORE AGGIUNTO</b>	<b>76.297.135</b>	<b>72,2%</b>
-Altri Ricavi	1.011.825	1,0%
-Costi del Personale	70.920.911	67,1%
-Accantonamenti	100.228	0,1%
<b>MARGINE OPERATIVO LORDO</b>	<b>4.264.171</b>	<b>4,0%</b>
- Ammortamenti e Svalutazioni	856.560	0,8%
<b>RISULTATO OPERATIVO CARATTERISTICO (Margine operativo netto)</b>	<b>3.407.611</b>	<b>3,2%</b>
+ Altri Ricavi	1.011.825	1,0%
- Oneri Diversi	2.042.378	1,9%
<b>REDDITO ANTE GESTIONE FINANZIARIA</b>	<b>2.377.058</b>	<b>2,3%</b>
+ Proventi Finanziari	124.251	0,1%
+ Utili e Perdite su cambi	-	0,0%
<b>RISULTATO OPERATIVO (Margine corrente ante oneri finanziari)</b>	<b>2.501.309</b>	<b>2,4%</b>
+ Oneri Finanziari	-1.773.273	0%
<b>REDDITO ANTE GESTIONE STRAORDINARIA (Margine corrente)</b>	<b>728.036</b>	<b>0,7%</b>
+ Rettifiche di valore di attività finanziarie	-502.933	-0,5%
+ Proventi e oneri straordinari	-	0,0%
<b>REDDITO ANTE IMPOSTE</b>	<b>225.103</b>	<b>0,2%</b>
-Imposte	239.924	0,2%
<b>REDDITO NETTO</b>	<b>-14.821</b>	<b>0,0%</b>

Il Bilancio Consolidato 2021 registra una perdita d'esercizio pari ad Euro 14.821, di cui Euro 103.571 di utile di pertinenza del Gruppo ed Euro 118.392 di perdita di pertinenza di Terzi. La perdita 2021 risulta pertanto diminuita di Euro 282.995 rispetto a quella conseguita nell'esercizio precedente. Il seppur modesto risultato negativo del 2021, seppur fortemente ridotto rispetto a quello degli esercizi precedenti, è ancora da ricondursi, principalmente, al fatto che la società controllata Residenza Parco Colli Scpa sconta la perdita da start up prevista dal Piano Economico Finanziario. La perdita d'esercizio 2021 della società controllata ammonta ad Euro 320.361, mentre quella conseguita nell'esercizio precedente ammontava ad Euro 294.196.

## Determinazione del valore aggiunto

		31/12/2021
<b>A)</b>	<b>Valore della produzione</b>	<b>93.409.387</b>
1.	Ricavi delle vendite e delle prestazioni	92.030.394
2.	Altri ricavi e proventi	1.378.993
<b>B)</b>	<b>Costi intermedi della produzione</b>	<b>30.486.732</b>
3.	Consumo di materie	3.771.594
4.	Costi per servizi	20.156.392
5.	Costi per godimento beni di terzi	3.906.596
6.	Accantonamenti per rischi	117.228
7.	Oneri diversi di gestione	2.534.922
<b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO</b>		<b>62.922.655</b>
<b>C)</b>	<b>Componenti accessori e straordinari</b>	<b>- 135.495</b>
8.	Saldo gestione accessoria	148.350
9.	Saldo componenti straordinari	- 283.845
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>		<b>62.787.160</b>
	Ammortamenti	1.146.972
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>		<b>61.640.188</b>

## Riparto del valore aggiunto

		31/12/2021
<b>A</b>	<b>REMUNERAZIONE DEL PERSONALE</b>	<b>59.898.888</b>
	Personale soci	29.360.793
	Personale dipendente non soci	30.538.095
<b>B</b>	<b>REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMM.</b>	<b>113.776</b>
	Imposte	113.776
<b>C</b>	<b>REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO</b>	<b>1.925.340</b>
	Oneri finanziari	1.925.340

### 3. PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

		31/12/2021
<b>D</b>	<b>REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI RISCHIO</b>	-
	Utili distribuiti	-
<b>E</b>	<b>REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA</b>	<b>- 297.816</b>
	+/- Riserve	- 297.816
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>		<b>61.640.188</b>

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

#### **N.B.**

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

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

## Giorni medi di incasso e di pagamento

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

## Relazione sociale e ambientale

### La dimensione sociale della Capogruppo

In maniera sintetica si evidenziano:

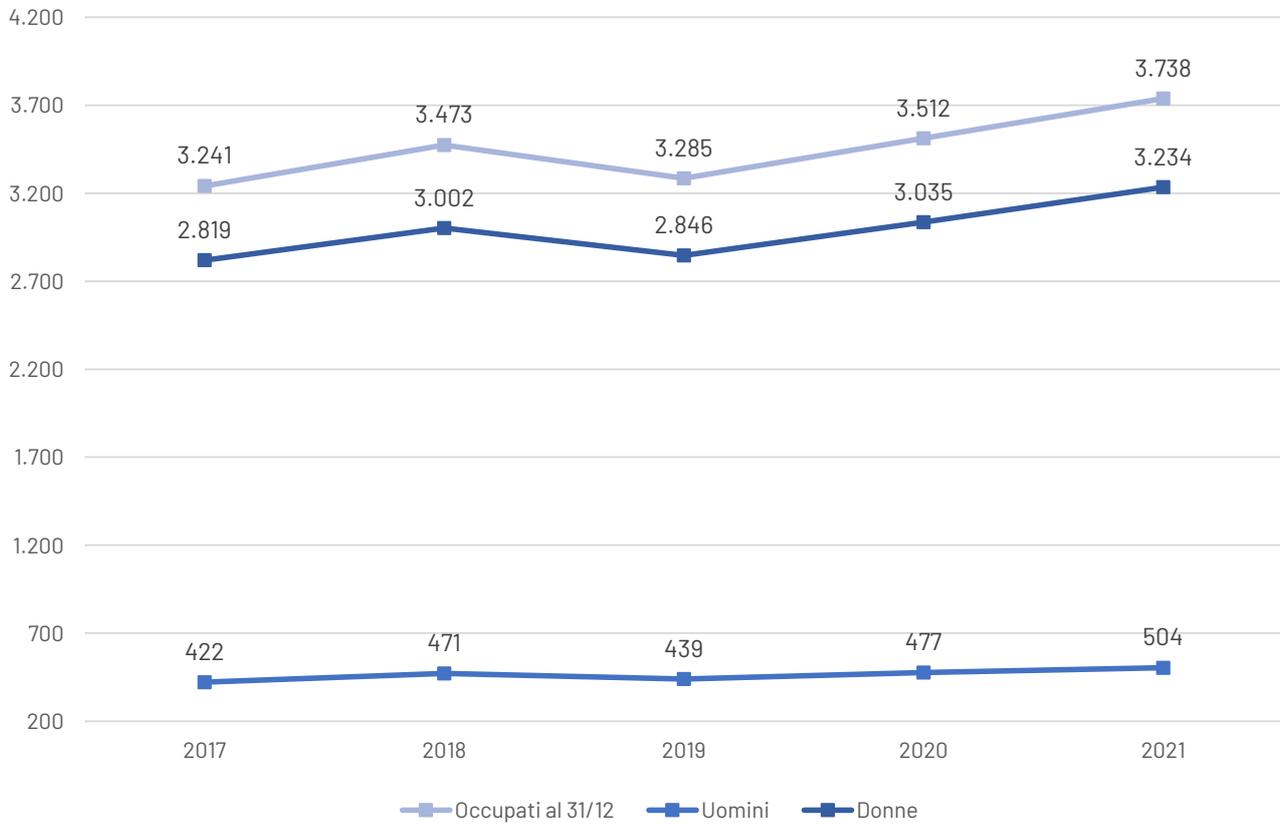
- La composizione del personale
- La politica delle assunzioni
- Pari opportunità
- Distribuzione della retribuzione tra uomini e donne (*Gender Pay Gap*)
- I sistemi di remunerazione e di incentivazione e welfare aziendale (*Focus su Previdenza Complementare*)
- L'attività di formazione e valorizzazione
- 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).

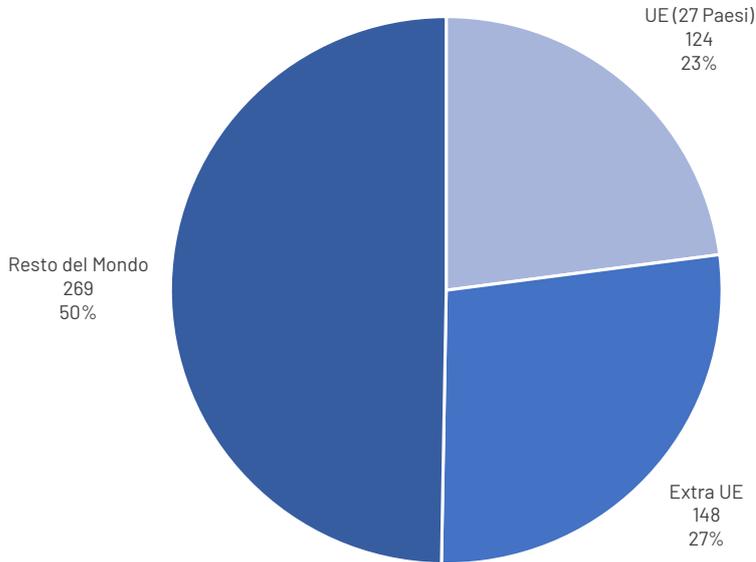
## Occupati



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.

ASSUNZIONI E TURNOVER	Descrizione	Unità	Dati 2021	Dati 2020	Dati 2019
	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
	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>

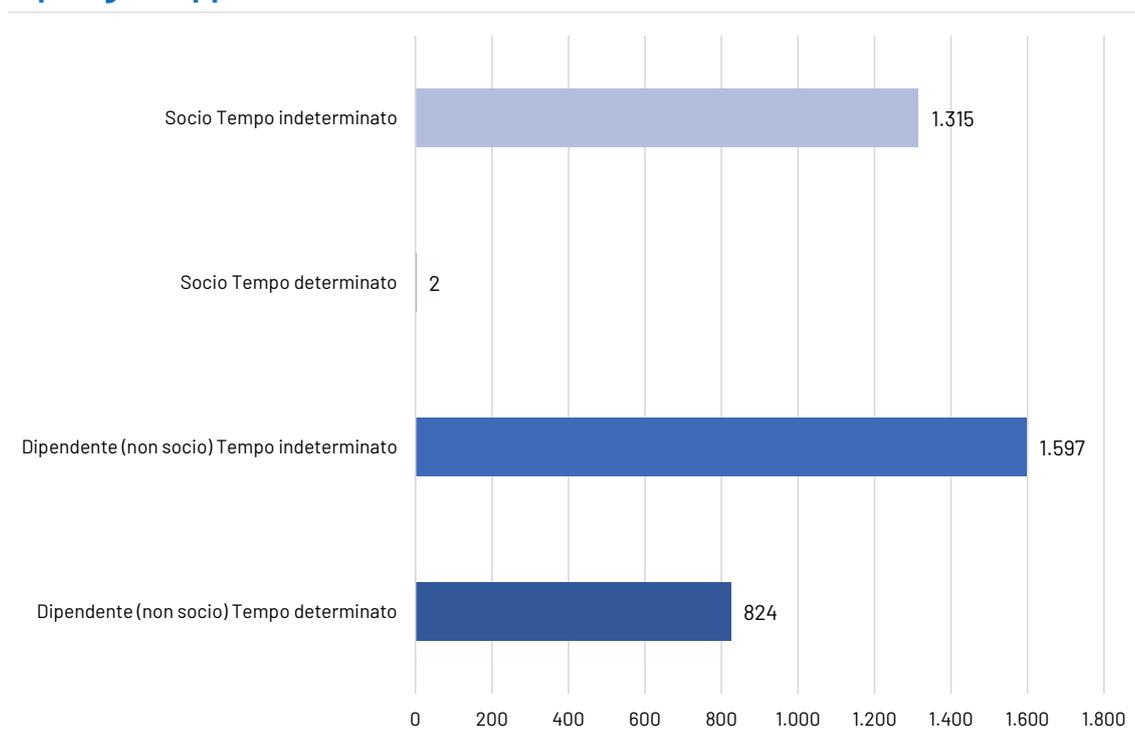
Nel 2021 i contratti a tempo indeterminato rappresentano il 78% del totale dei contratti.

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).

### Tipologia Rapporto di lavoro



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%

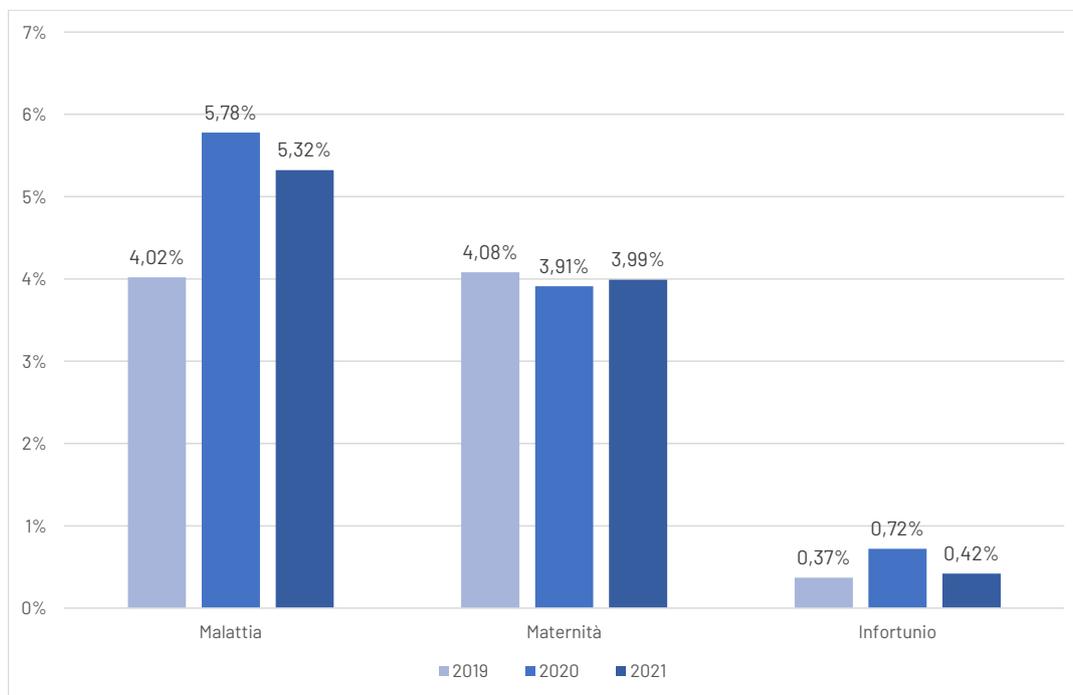
Nel 2021, a causa dell'interruzione o riduzione dell'attività lavorativa dovuta ai lockdown soprattutto locali, è stato fatto il ricorso al FIS per un totale di 82.455 ore, in quantità notevolmente minore rispetto al 2020, in cui la società ne aveva fatto ricorso per 638.329 ore.

### 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

TIPOLOGIA ORE DI ASSENZA	2021	2020	2019
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

Descrizione	Unità	Dati 2021	Dati 2020	Dati 2019
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
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

Sigla	Organizzazione Sindacale	N. Iscritti
SID	S.I.D.L.-Sind.It. diritti lavoratori	1
USB	UNIONE SINDACALE DI BASE LAVORO PRIVATO	1
USI	USI	1
	<b>Totale</b>	<b>1.182</b>

## Pari opportunità

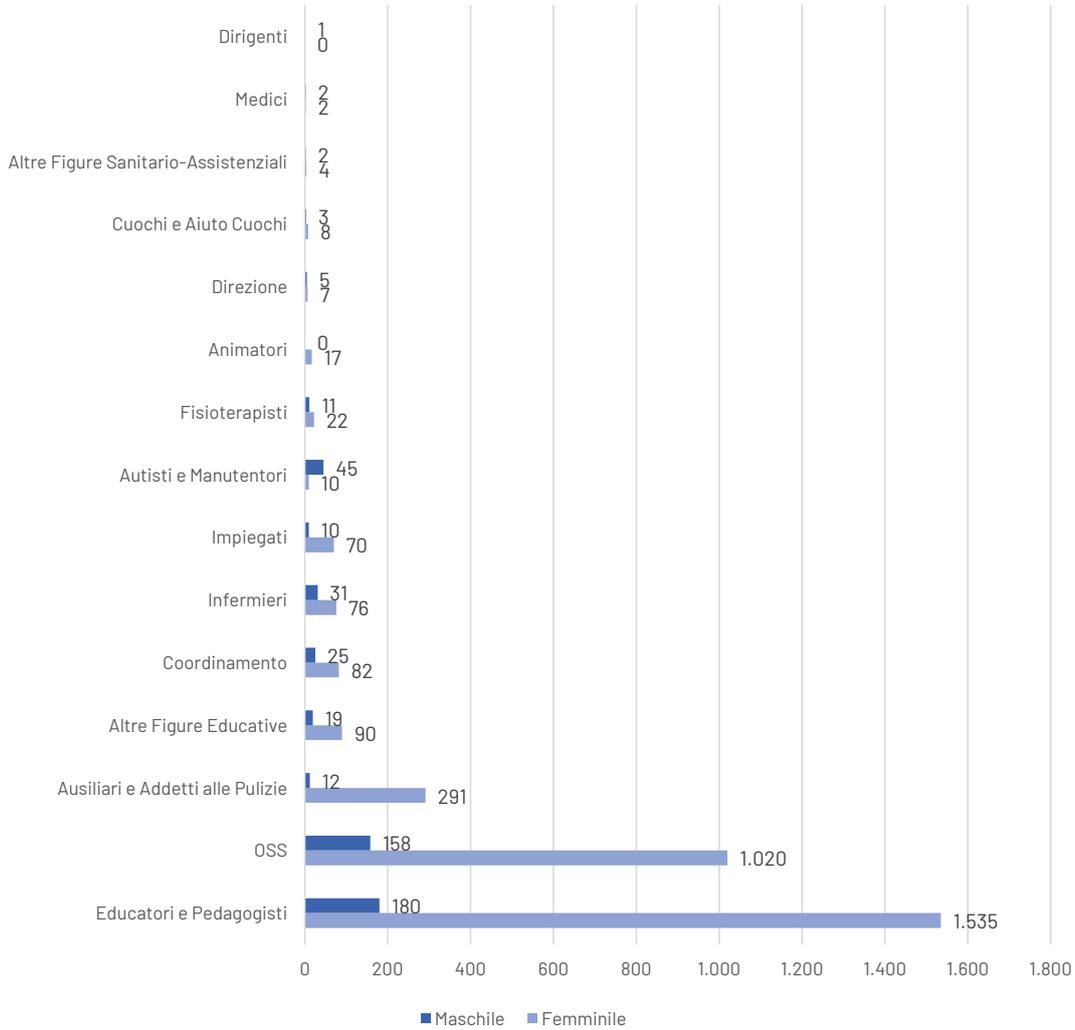
### Dipendenti per mansione

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%.

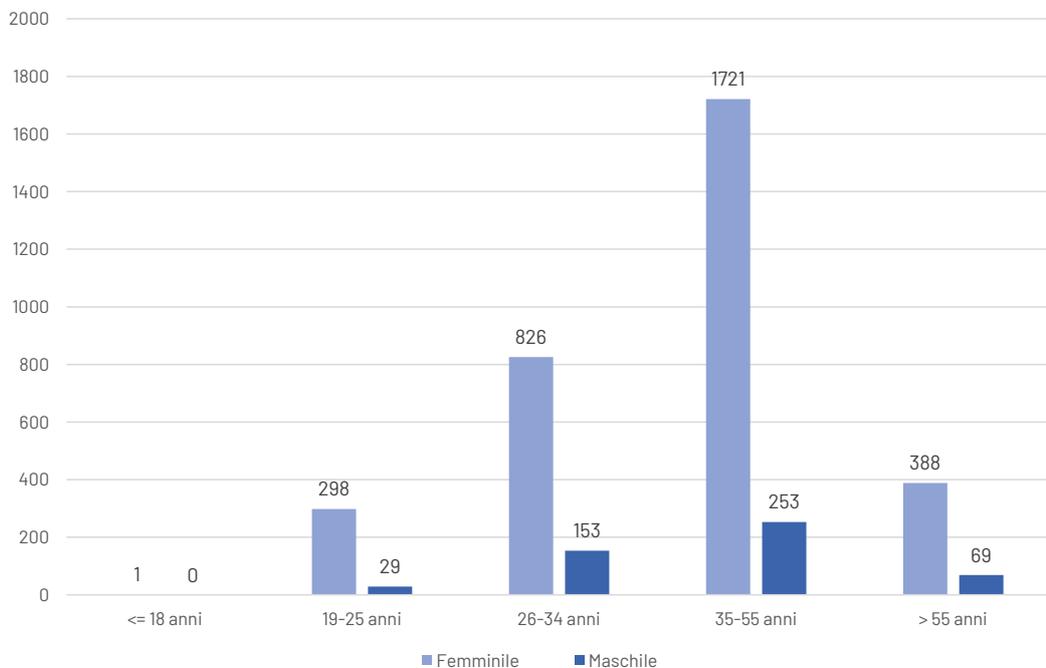
Macro-Mansione	Femminile	Maschile	Totale
Educatori e Pedagogisti	1.535	180	1.715
OSS	1.020	158	1.178
Ausiliari e Addetti alle Pulizie	291	12	303
Altre Figure Educative	90	19	109
Coordinamento	82	25	107
Infermieri	76	31	107
Impiegati	70	10	80
Autisti e Manutentori	10	45	55
Fisioterapisti	22	11	33
Animatori	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>

### N. Dipendenti M/F per macro-mansione

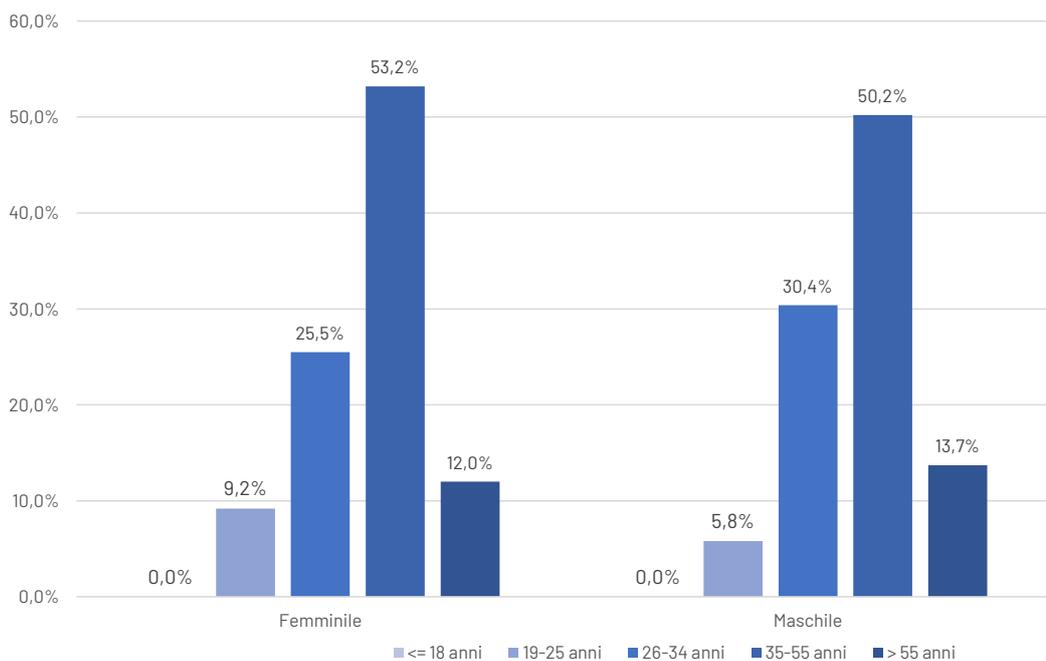


### Età della popolazione aziendale

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.



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.

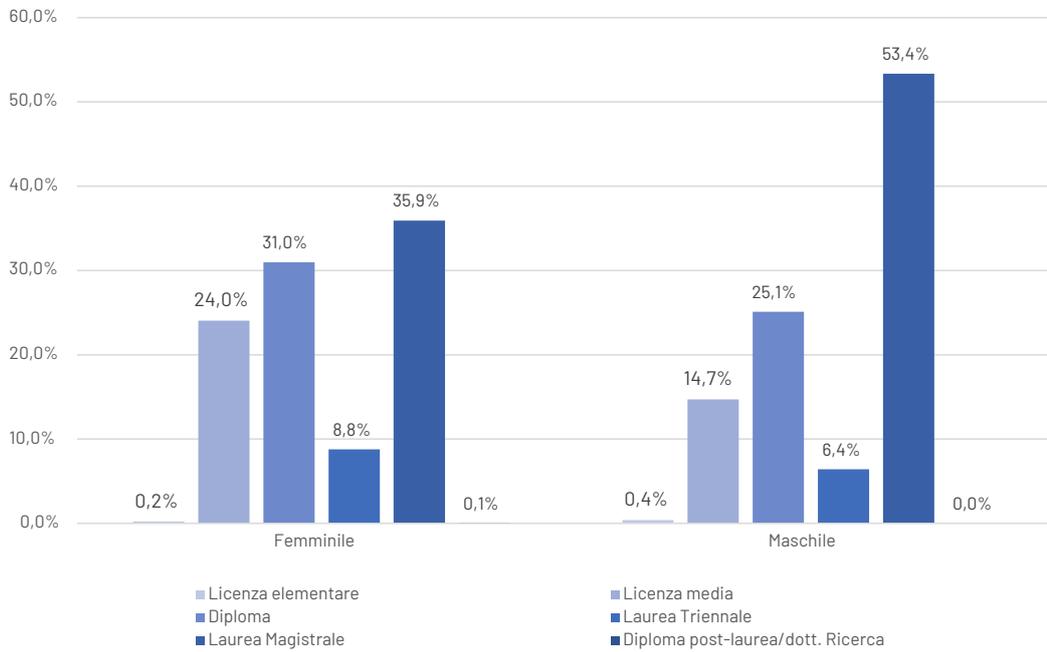
Descrizione Area	Media anzianità Femmine	Media anzianità Maschi	Totale media anzianità
Area centro	7,98	3,41	7,62
Area Disagio Minori	4,82	11,92	5,95
Area Educativa	6,14	5,31	6,08
Area nord-ovest	5,36	4,53	5,25
Area Socio Sanitaria	6,19	6,47	6,26
Area Staff	13,64	9,27	12,62
<b>Totale complessivo</b>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



## 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	3.209	490
<b>Totale complessivo</b>	<b>3.234</b>	<b>504</b>

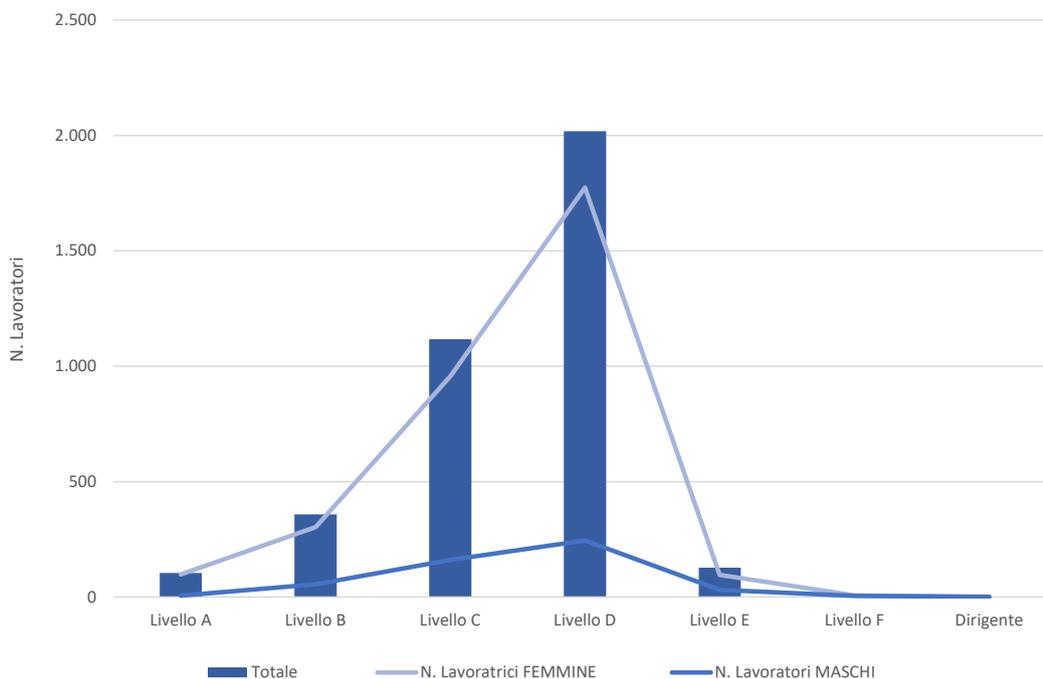
## Livelli contrattuali per genere

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

Descrizione livello	N. Lavoratrici FEMMINE	N. Lavoratori MASCHI	Totale
C2	492	83	575
C3	17	0	17
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>

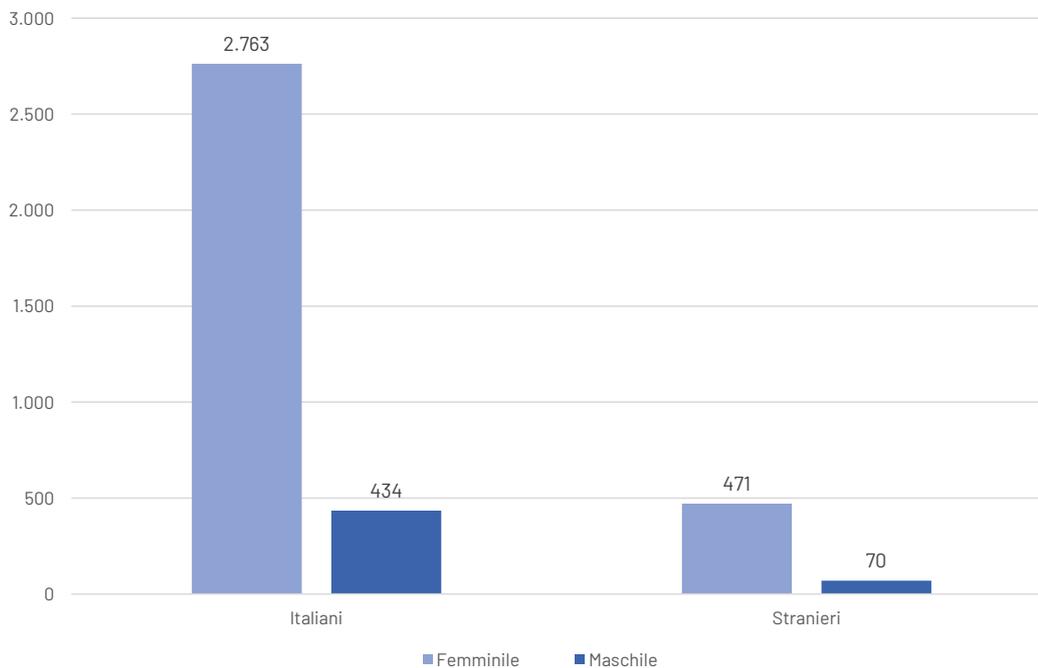
### Livelli contrattuali per genere



### 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.

## Rapporto occupati-stranieri



## 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	Femmine	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>

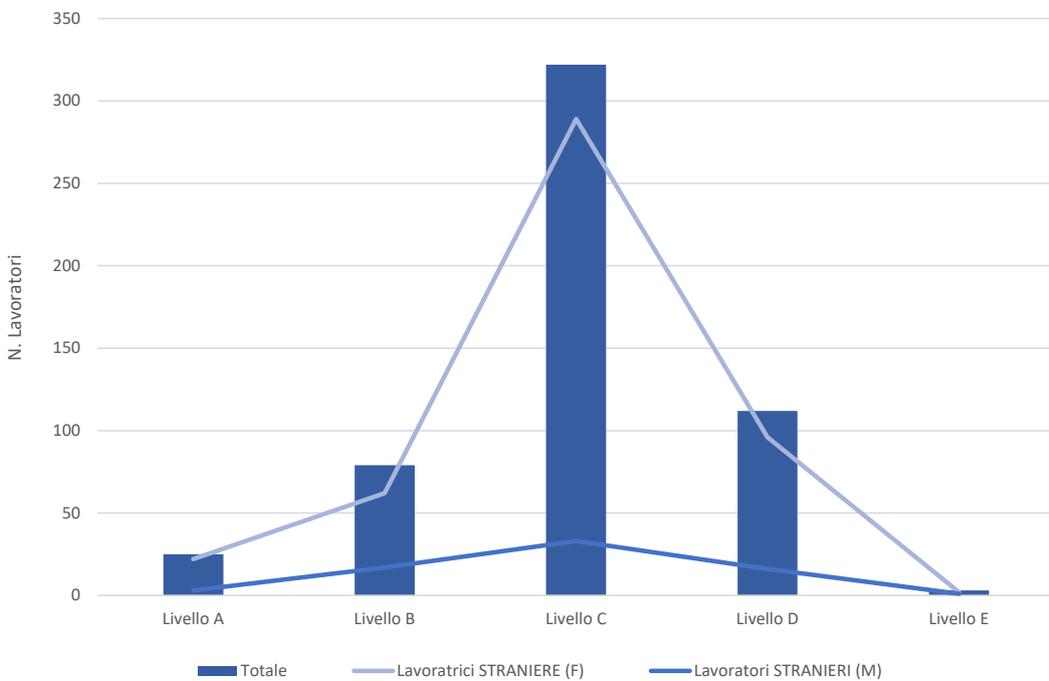
## Livelli contrattuali e tipologie di rapporto dei lavoratori stranieri

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

Descrizione livello	Lavoratrici STRANIERE (F)	Lavoratori STRANIERI (M)	Totale
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>

### Livelli contrattuali lavoratori stranieri per genere



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%
A2	44	3	47	-2,70%
B1	303	55	358	2,90%
C1	447	78	525	-0,50%
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	1.153	128	1.281	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>3.234</b>	<b>504</b>	<b>3.738</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 percorso 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, Previcoper oggetto di fusione) è ampiamente positivo e superiore alla rivalutazione annua del TFR.

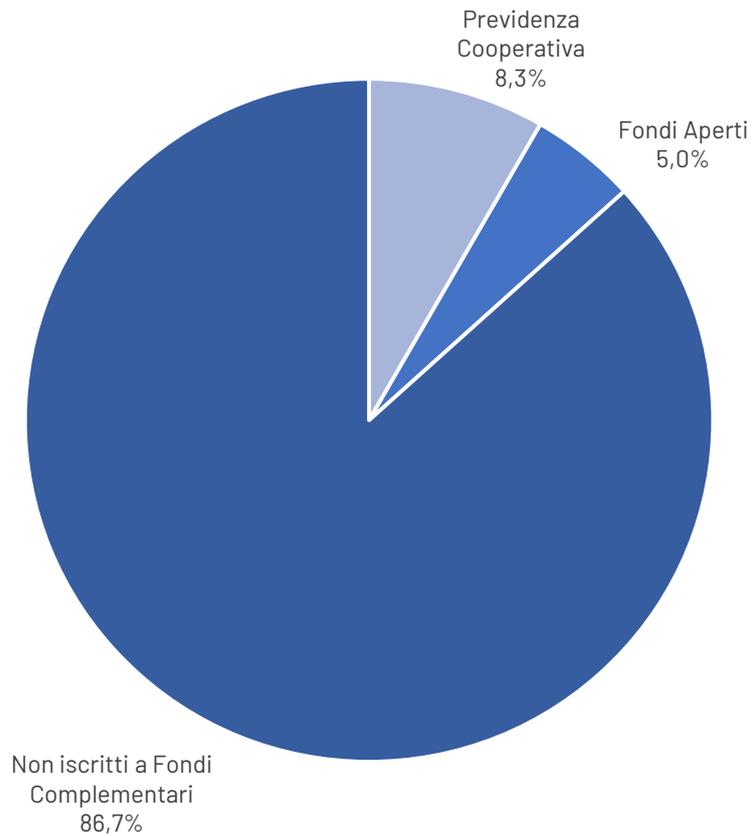
### Distribuzione della Previdenza Complementare

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	3.240	86,7%
<b>Totale</b>	<b>3.738</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

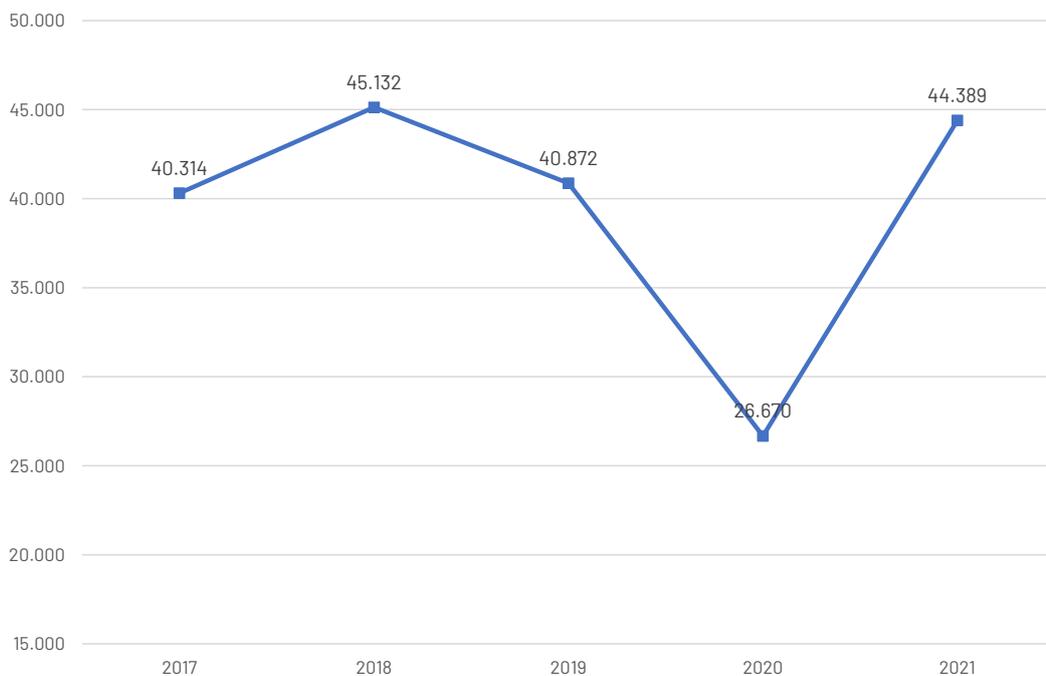
Tipo Rapporto contrattuale	N. Dipendenti	%
Tempo determinato	3	1%
Tempo indeterminato	309	99%
<b>Totale</b>	<b>312</b>	<b>100%</b>

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 da 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 della Capogruppo

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 della Capogruppo

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 affidamento, 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 Colibri).

### Medici custodi

Società Dolce aderisce alla rete "Medici Custodi", che nasce all'interno del Consorzio Colibri 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-orali 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 dalla Capogruppo 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, **Osvaldo 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**,

voluto 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 *fermoimmagine* 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.

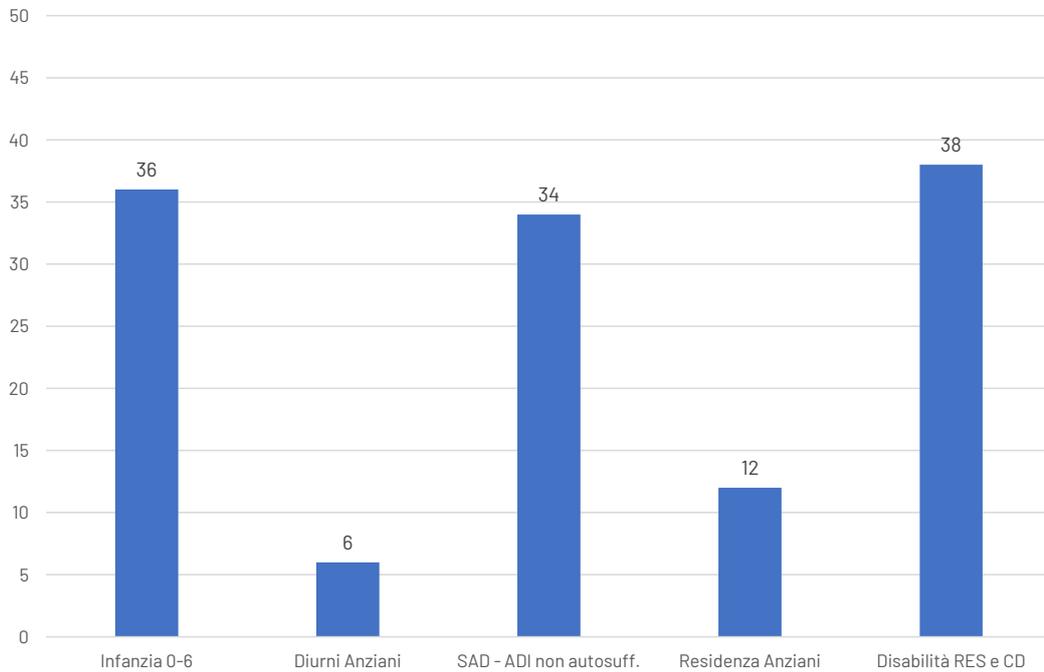
Tale misurazione, attuata per rilevare il livello di efficienza ed efficacia in un'ottica di costante miglioramento delle prestazioni, ha coinvolto i fruitori o i loro familiari su qualità del servizio, punti di forza e criticità, raccolta di suggerimenti per futuri servizi.

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.

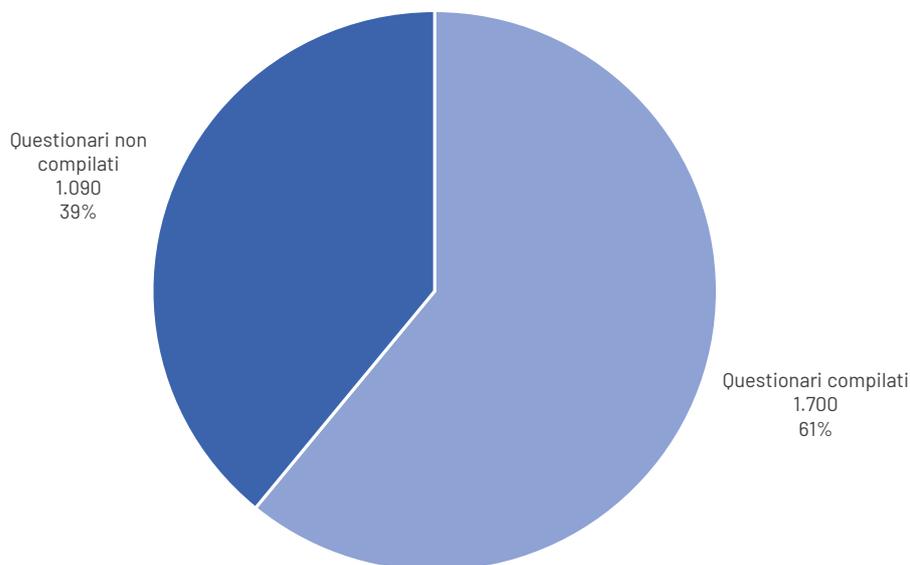
## Numero servizi coinvolti per tipologia



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

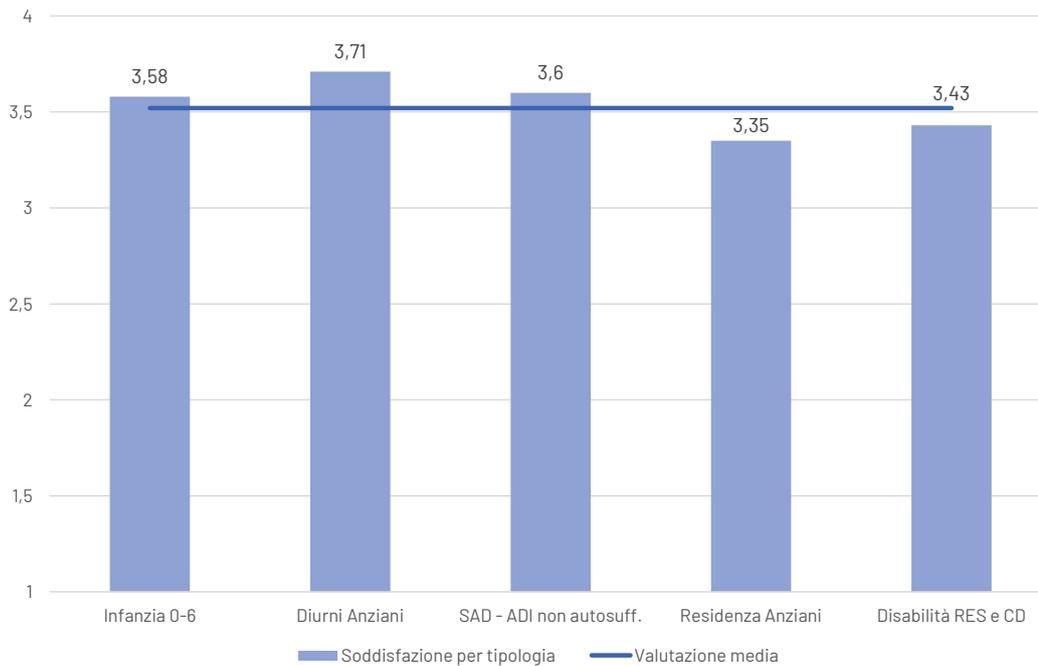
Sono stati raccolti **1.700** questionari, pari al **61%** delle 2.790 e-mail inviate, ovvero il 58,3% degli indirizzi raccolti. Una redemption del 61% è da considerarsi un ottimo risultato, non solo perché più alta rispetto alla *redemption* registrata negli anni pre-Covid, ma anche in considerazione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

## Redemption



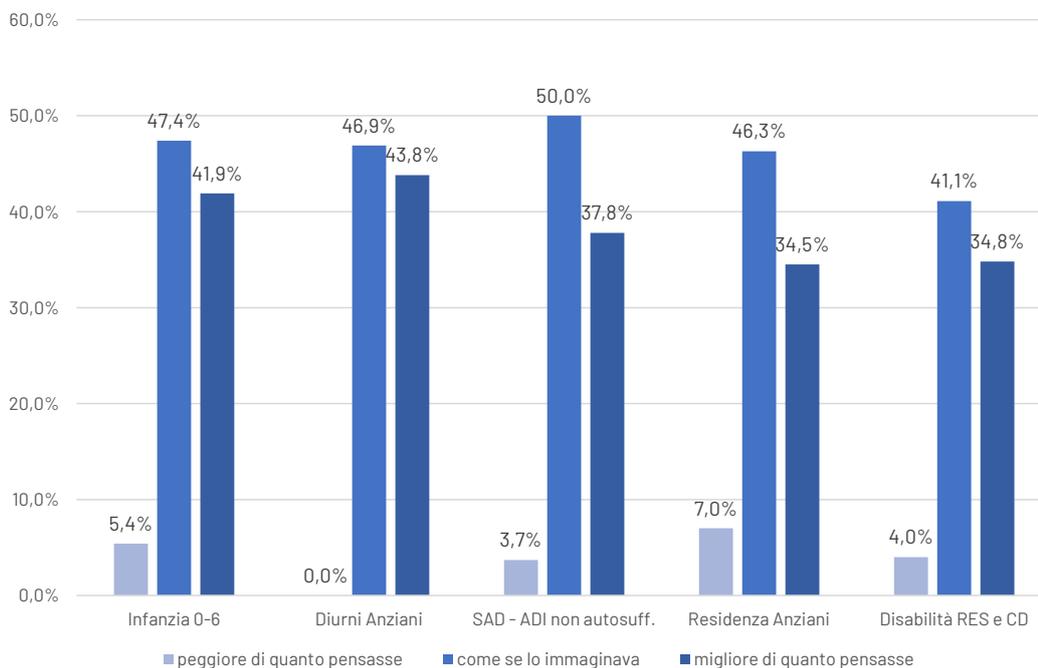
Per quanto concerne **la soddisfazione complessiva del servizio** usufruito il **risultato medio è pari a 3,52** in una scala compresa tra 1 (livello di soddisfazione insufficiente) e 4 (alto livello di soddisfazione). Nel grafico si illustrano i risultati relativi al grado di soddisfazione complessivo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

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

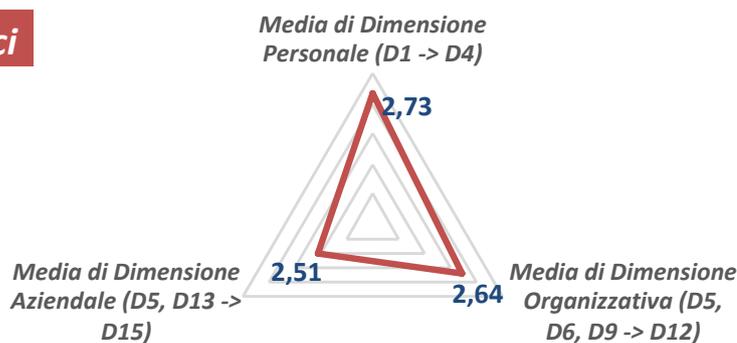
A marzo 2022 è stato somministrato a tutti i dipendenti un questionario con l'obiettivo di analizzare la percezione del benessere personale, organizzativo e sul posto di lavoro di ciascun dipendente.

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.

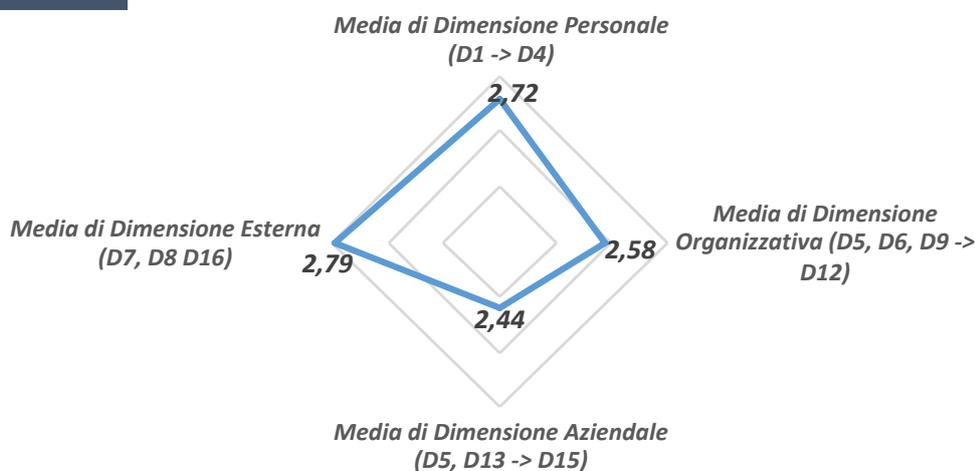
La survey somministrata conteneva 15 domande che misuravano su un punteggio da 1 a 4 le 4 macro-dimensioni del benessere del lavoratore (Personale, Organizzativa, Aziendale e Lavorativa). Le domande sono state rivolte sia al personale degli uffici sia al personale attivo sui servizi.

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



## Conclusioni

Bologna, 30/05/2022

Per il Consiglio di Amministrazione

Pietro Segata, Presidente

