

*Bilancio Sociale*  
*Anno 2018*



*Serena*  
*Società Cooperativa Sociale onlus*



# INDICE

<b>1. PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
1.1 LETTERA AGLI STAKEHOLDERS .....	3
1.2 METODOLOGIA .....	5
1.3 MODALITA' DI COMUNICAZIONE .....	5
1.4 RIFERIMENTI NORMATIVI.....	5
<b>2. IDENTITA' DELL' ORGANIZZAZIONE.....</b>	<b>6</b>
2.1 INFORMAZIONI GENERALI.....	6
2.2 OGGETTO SOCIALE .....	6
2.3 SCOPO MUTUALISTICO .....	7
2.4 ATTIVITA' SVOLTE E TERRITORIO DI RIFERIMENTO .....	7
2.5 ATTIVITA' DI PROGETTAZIONE .....	9
2.6 TIROCINI FORMATIVI E STAGISTI .....	9
2.7 COMPOSIZIONE BASE SOCIALE .....	9
2.8 MISSIONE.....	10
2.9 STORIA .....	11
<b>3. GOVERNO E STRATEGIE.....</b>	<b>13</b>
3.1 TIPOLOGIA DI GOVERNO .....	13
3.2 ORGANI DI CONTROLLO .....	13
3.3 STRUTTURA DI GOVERNO.....	13
3.4 PROCESSI DECISIONALI E DI CONTROLLO .....	15
3.5 STRATEGIE E OBIETTIVI .....	16
<b>4. PORTATORI DI INTERESSE .....</b>	<b>17</b>
4.1 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI COMMITTENTI .....	18
4.2 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI.....	19
4.3 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI.....	20
<b>5 RELAZIONE SOCIALE .....</b>	<b>21</b>
5.1 SOCI LAVORATORI.....	21
5.2 SOCI VOLONTARI .....	21
5.3 LAVORATORI NON SOCI .....	21
5.4 FORMAZIONE.....	22
5.5 FRUITORI .....	23
5.6 RETE SISTEMA COOPERATIVO.....	24
5.7 RETI TERRITORIALI .....	25
5.8 CLIENTI/COMMITTENTI .....	25
<b>6. DIMENSIONE ECONOMICA .....</b>	<b>26</b>
6.1 VALORE DELLA PRODUZIONE .....	26
6.2 PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA PATRIMONIALE.....	28
6.3 PATRIMONIO.....	28
<b>7. PROSPETTIVE FUTURE.....</b>	<b>29</b>
7.1 PROSPETTIVE COOPERATIVA.....	29

## 1. PREMESSA

### 1.1 LETTERA AGLI STAKEHOLDERS

*"Io vedo che, quando allargo le braccia, i muri cadono. Accoglienza vuol dire costruire dei ponti e non dei muri"*

*Don Andrea Gallo*

La realizzazione del presente bilancio sociale ha permesso, come negli anni precedenti, alla Cooperativa Sociale Serena, di affiancare al "tradizionale" bilancio d'esercizio, uno strumento di rendicontazione in grado di fornire una valutazione pluridimensionale del valore creato dalla cooperativa.

Le imprese sono da sempre "soggetti di responsabilità sociale" nella misura in cui la loro attività non si esaurisce solo nel produrre reddito, ma anche nel creare occupazione, innalzare gli standard di vita, trasferire conoscenze e competenze, sviluppare tecnologia, servizi, favorire l'innovazione. Essere socialmente responsabili, per "Serena" significa non solo soddisfare pienamente gli obblighi giuridici, ma andare al di là, investendo nei rapporti con le parti interessate senza mai trascurare il contesto sociale e territoriale nel quale opera, consapevole della necessità e del valore della propria "cittadinanza sociale". Riteniamo che questi fattori costituiscono una guida per poter rendere praticabile l'azione mutualistico-imprenditoriale.

Anche in questa edizione del bilancio sociale la Cooperativa Sociale Serena evidenzia aspetti caratterizzanti quali:

**Informazione:** il bilancio sociale attraverso la sintesi e l'analisi dei dati soddisfa le legittime esigenze di informazione dei portatori di interesse rispetto alle attività che la cooperativa ha svolto, mettendoli in grado di formulare un giudizio rispetto alle azioni svolte e ai risultati ottenuti.

**Governance:** il bilancio sociale contribuisce al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza nella gestione aziendale; consente una più ampia partecipazione alla vita dell'organizzazione da parte dei diversi portatori di interesse.

**Comunicazione:** il bilancio sociale comunica a tutti i portatori d'interesse la missione, le strategie, le azioni e i risultati per un'ulteriore apertura al territorio e per intensificare la collaborazione con la comunità locale.

**Relazione:** il bilancio sociale consente ai diversi interlocutori di conoscere e verificare le informazioni contenute nel documento nell'ottica della credibilità e della trasparenza.

Nella redazione del bilancio sociale, oltre la necessità di rispondere all'adempimento normativo regionale, la cooperativa intende perseguire i seguenti obiettivi:

- favorire una partecipazione attiva e consapevole dei soci alle attività e alle scelte imprenditoriali
- valutare la qualità delle prestazioni rese ai diversi portatori di interesse; gli obiettivi e i risultati raggiunti; nonché quelli da raggiungere
- rendere visibile l'attività svolta a tutti gli interlocutori pubblici e privati con cui la cooperativa ha legami di collaborazione, ma anche ai potenziali fruitori di interesse
- assolvere ai dettami della legge n. 381/1991 evidenziando il proprio impegno nel rispondere ai bisogni dei cittadini e delle comunità locali.

Invitiamo i nostri soci e i nostri interlocutori esterni a prendere visione del seguente bilancio sociale per una maggiore conoscenza della nostra organizzazione e delle nostre modalità operative che, grazie alla vostra preziosa collaborazione possono essere ulteriormente migliorate.

Ringraziando i soci e tutti coloro che hanno contribuito per diverso titolo e professionalità alla realizzazione del percorso svolto dalla cooperativa nel 2018, auguriamo una buona lettura.

Il Consiglio di Amministrazione

## 1.2 METODOLOGIA

Il bilancio sociale consente di rendere visibile la nostra identità di Impresa Sociale e le strategie messe in atto per **garantirla** tale; i risultati conseguiti nelle comunità locali; le dimensioni valoriali condivise attraverso un processo di responsabilizzazione e di attenzione al contesto socio-culturale in cui operiamo. Nella stesura del documento si è tenuto conto delle strette relazioni tra il percorso, gli strumenti di gestione ed i sistemi di valutazione. Oltre che ad un preciso mandato, il bilancio sociale risponde all'esigenza di rendere visibili le attività istituzionali della cooperativa ed il ruolo che essa ricopre nel contesto sociale in cui opera.

La redazione del bilancio sociale è un processo articolato di raccolta di dati, numeri e attività, frutto di un'azione partecipata e di coinvolgimento dei diversi stakeholder.

Per la stesura del bilancio sociale 2018, il Consiglio di Amministrazione, i Coordinatori di Area e tutte le altre funzioni che sono impegnate nelle attività della cooperativa Serena, hanno dedicato riflessioni e lavoro comune con l'intento di "descrivere" il concetto di responsabilità sociale della nostra organizzazione.

## 1.3 MODALITA' DI COMUNICAZIONE

Il presente bilancio sociale è stato diffuso attraverso i seguenti canali:

- affissione negli uffici della cooperativa
- assemblea dei soci
- incontri con i portatori di interesse esterni
- sito internet

## 1.4 RIFERIMENTI NORMATIVI

Il presente bilancio sociale è stato redatto secondo:

1. i principi elaborati dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS) 2001
2. il Decreto del Ministero della solidarietà sociale del 24/01/2008 "Adozione delle linee guida per la redazione del bilancio sociale da parte delle organizzazioni che esercitano l'impresa sociale, art.10, comma 2 del D. Lgs n.155/2006
3. la delibera della Giunta Regionale Lombarda n.5536 del 10/10/2007 in merito all'obbligatorietà della redazione del bilancio sociale da parte delle cooperative sociali iscritte all'albo.

Il presente bilancio sociale è stato presentato e approvato nell'assemblea dei soci del 21/05/2019

## 2. IDENTITA' DELL' ORGANIZZAZIONE

### 2.1 INFORMAZIONI GENERALI

Di seguito viene presentata la carta d'identità dell'organizzazione.

DENOMINAZIONE	SERENA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS
INDIRIZZO-SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA	VIA MARIA MONTESSORI N.14 25030 LOGRATO (BS)
FORMA GIURIDICA E MODELLO DI RIFERIMENTO	SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS S.P.A.
TIPOLOGIA	COOPERATIVA TIPO A
DATA DI COSTITUZIONE	07/08/1986
CODICE FISCALE-PARTITA IVA	02840920173
N.° ISCRIZIONE ALBO NAZIONALE SOCIETA' COOPERATIVE	A 102171
N.° ISCRIZIONE ALBO REGIONALE DELLE COOPERATIVE SOCIALI	SEZIONE A FOGLIO 2 NUMERO PROGRESSIVO 3
TELEFONO	030.9972296
FAX	030.9973996
SITO INTERNET	WWW.SERENA-ONLUS.IT
APPARTENENZA A RETI ASSOCIATIVE	CONFCOOPERATIVE UNIONE PROVINCIALE DI BRESCIA
CODICE ATECO	88.10.00

### 2.2 OGGETTO SOCIALE

Secondo quanto riportato nell'art.6 dello Statuto:

la cooperativa si propone di raggiungere lo scopo, avvalendosi prevalentemente dell'attività lavorativa dei soci operatori, mediante la gestione di servizi sociali orientati, in via prioritaria, ma non esclusiva, ai bisogni di persone anziane disabili o comunque svantaggiate, ai portatori di handicap fisici e psichici, ai minori.

In relazione a ciò la Cooperativa può gestire stabilmente o temporaneamente, in proprio o per conto terzi:

- servizi di assistenza, sostegno e riabilitazione effettuati sia presso il domicilio dell' utente, che nella scuola o in altre strutture di accoglienza
- servizi e centri di riabilitazione

- centri diurni e residenziali di accoglienza e socializzazione
- attività di assistenza educativa domiciliare a minori anche portatori di handicap o comunque in situazione di disagio sociale
- attività di assistenza sanitaria infermieristica a carattere domiciliare, oppure realizzata all'interno di centri di servizio appositamente allestiti o messi a disposizione da enti pubblici o privati
- strutture di accoglienza nonché servizi integrati per residenze protette
- centri diurni ed altre strutture con carattere di animazione e finalizzate al miglioramento della qualità della vita, nonché altre iniziative per il tempo libero, la cultura e il turismo sociale
- attività di sensibilizzazione ed animazione della comunità locale entro cui opera al fine di renderla più consapevole e disponibile all'attenzione e all'accoglienza delle persone in stato di bisogno.

Le attività di cui al presente oggetto sociale saranno svolte nel rispetto delle vigenti norme in materia di esercizio di professioni riservate per il cui esercizio è richiesta l'iscrizione in appositi albi o elenchi.

La Cooperativa può svolgere ogni altra attività connessa all'oggetto sociale o comunque finalizzata al perseguimento degli scopi sociali, nonché compiere tutte le operazioni commerciali, finanziarie, mobiliari e immobiliari, necessarie o utili per il raggiungimento degli scopi sociali.

### 2.3 SCOPO MUTUALISTICO

La Cooperativa non ha scopo di lucro; il suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini.

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo nazionale ed agisce in rapporto ad essi. Questi principi sono:

- l'impegno
- l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli
- lo spirito comunitario
- il legame con il territorio
- un equilibrato rapporto con lo Stato e le Istituzioni Pubbliche.

Nella propria attività la Cooperativa impiega principalmente soci lavoratori retribuiti, dando occupazione lavorativa ai soci e alle migliori condizioni economiche, sociali, professionali, favorendo l'autogestione responsabile dell'impresa.

### 2.4 ATTIVITA' SVOLTE E TERRITORIO DI RIFERIMENTO

Settore attività	Residenziale	Domiciliare	Territoriale	Diurno
Area Anziani	x	x	x	x
Area Disabilità		x	x	
Area Minori		x	x	x

AREA DI INTERVENTO	SERVIZIO SVOLTO	TERRITORIO
<b>Area Anziani</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servizio socio-assistenziale e animazione RSA "Fondazione Bandera Vezzoli"</li> <li>- Servizio di animazione Centro Diurno</li> <li>- Servizio di animazione Centro Diurno Integrato</li> <li>- Servizio Assistenza Domiciliare</li> </ul>	<p>Comune di Urago D'Oglio</p> <p>Comuni di: Borgo S/G- Pompiano-Mairano</p> <p>Comune di: Lograto- Clusane</p> <p>Ambito Territoriale Oglio Ovest Distretto 7 Comuni di: Berlingo-Corzano- Travagliato</p>
<b>Area Disabili</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servizio Educativa Scolastica e Centri Estivi</li> <li>- Servizio Educativa Domiciliare</li> <li>- Servizio Educativa Domiciliare Privata</li> </ul>	<p>Comuni di: Corte Franca- Castrezzato- Cazzago S/M- Sulzano- Trenzano- Castelvovati Monticelli Brusati- Lograto</p> <p>Comune di: Castrezzato</p> <p>Comuni di: Castrezzato- Monticelli Brusati- Corte Franca</p>
<b>Area Minori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servizio Socio-assistenziale Asilo Nido</li> <li>- Servizio Assistenza Mensa</li> <li>- Servizio Pre/post Scuola e Trasporto</li> <li>- Servizio Educativa Domiciliare</li> </ul>	<p>Comune di Roncadelle</p> <p>Comune di Rodengo Saiano</p> <p>Comuni di: Mairano- Trenzano- Monticelli Brusati- Roncadelle</p> <p>Comune di: Castrezzato</p>



## 2.5 ATTIVITA' DI PROGETTAZIONE

<b>Attività svolta</b>	<b>Committente</b>
Laboratorio "Questione di...ritmo e movimento"	Scuola materna Bornato Comune di Cazzago San Martino
Aggiornamento progetto "Piccole canaglie"	Serena Soc. Coop. Soc. Onlus

## 2.6 TIROCINI FORMATIVI E STAGISTI

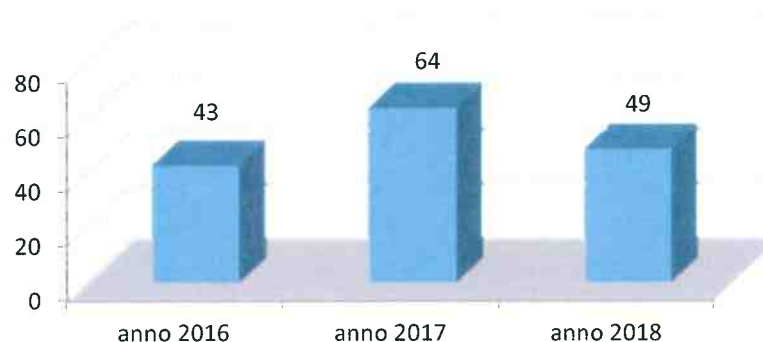
<b>Ente inviante</b>	<b>Numero</b>	<b>Attività svolta</b>
Università degli studi di Bergamo	1	Osservazione Affiancamento

## 2.7 COMPOSIZIONE BASE SOCIALE

Di seguito vengono riportate informazioni sulla composizione della base sociale al 31/12/2018.

<b>TIPOLOGIA SOCI</b>	<b>MASCHI</b>	<b>FEMMINE</b>	<b>TOTALI</b>
Lavoratori	0	44	44
Volontari	1	4	5
Fruitori	0	0	0
Sovventori	0	0	0
Persone Giuridiche	0	0	0
Altri	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>48</b>	<b>49</b>

### Base sociale nel tempo



### Soci ammessi ed esclusi

N.° SOCI AL 31/12/2017	N.° SOCI AMMESSI 2018	N.° SOCI RECEDUTI 2018	N.° SOCI DECADUTI O ESCLUSI 2018	N.° SOCI AL 31/12/2018
64	6	21	0	49

### 2.8 MISSIONE

Serena Società Cooperativa Sociale Onlus, coerentemente con la legge 381/1991 persegue le seguenti finalità:

- stimolare il potenziale sociale delle persone attraverso l'integrazione nella scuola, nella famiglia, nella società
- sviluppare le autonomie personali e potenziare quelle residue delle persone in condizioni di fragilità
- sostenere e favorire la partecipazione democratica dei soci nella gestione della Cooperativa
- sostenere il principio della territorialità attraverso relazioni di fiducia e di collaborazione con le reti sociali e istituzionali
- incentivare il senso di responsabilità e azioni di "buone prassi" da parte dei soci e dei lavoratori non soci per la tutela dei diritti delle persone svantaggiate
- promuovere e creare qualità di lavoro e occupazione, garantendo ai soci e ai lavoratori non soci i diritti contrattuali, le azioni di aggiornamento e di formazione, la tutela della salute nei luoghi di lavoro.

La Cooperativa, nel conseguimento della sua missione si ispira ai valori di:

**Uguaglianza:** i servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza alcuna distinzione

**Rispetto:** ogni utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità

**Riservatezza:** viene garantito il diritto alla privacy e la tutela delle informazioni personali della vita privata

**Continuità:** i servizi e le prestazioni sono forniti con continuità e con tutte le misure necessarie per superare eventuali disagi

**Partecipazione:** all'utente e ai suoi familiari è garantita la partecipazione alle attività. L'utente ha il diritto di accedere alle informazioni, nei limiti e nella misura prevista dalla legge oltre a poter proporre suggerimenti per migliorare il servizio

**Efficienza ed efficacia:** i servizi e le prestazioni devono essere forniti con efficacia ed efficienza mediante un uso ottimale delle risorse e adottando tutte le misure necessarie per soddisfare in modo tempestivo i bisogni; garantire la promozione della salute ed evitare gli sprechi

**Accessibilità:** la cooperativa si impegna a facilitare, anche attraverso una corretta e puntuale informazione, l'accesso dei clienti ai servizi ed alle prestazioni.

## 2.9 STORIA

La cooperativa sociale Serena nasce con atto pubblico nel 1986 su sollecitazione dei Servizi Sociali dell'USSL di Brescia e svolge la sua attività nei Distretti socio-sanitari n.7; n.8; n.9 nel servizio di assistenza domiciliare in convenzione con i Comuni di appartenenza.

### Anno 1998

Partner di IRECOOP -Lombardia nel programma di iniziativa comunitaria ADAPT-AGEECOOP (Anziani Gestione Cooperativa). Partecipazione alla costituzione del Consorzio territoriale "In Rete.it".

Negli anni a seguire la cooperativa incrementa la sua attività gestendo servizi ed erogando prestazioni diversificate rivolte alle varie aree sociali di cittadini fragili.

### Anno 2014

Affidamento servizio socio-assistenziale e di animazione presso il CDI "Lucini Cantù" di Rovato.

Affidamento servizio SAD con il Comune di Berlingo.

Anno 2015

Affidamento servizio di Assistente Ad Personam con il Comune di Sulzano.  
Affidamento servizio socio-assistenziale presso l'asilo nido del Comune di Roncadelle.  
Affidamento servizio ausiliario con l'Associazione "Amici della Casa di Riposo Lucini Cantù"  
Accreditamento con la Fondazione di Partecipazione "Comunità della Pianura Bresciana" per il servizio di Assistente Ad Personam nei Comuni dell'Ambito Territoriale n.8.

Anno 2016

Affidamento servizio di Assistente Ad Personam Comune di Trenzano e Comune di Castelcovati.  
Affidamento servizio pre-post scuola Ambito Territoriale n.8 Comunità Della Pianura Bresciana.  
Affidamento pre-post scuola e trasporto Comune di Mairano  
Affidamento servizio mensa scolastica Comune di Rodengo Saiano  
Affidamento servizio di animazione CDI Associazione Mamrè Comune di Iseo  
Affidamento servizio di animazione RSA Betsabea Comune di Berlingo

Anno 2017

Affidamento pre-post scuola Comune di Trenzano  
Affidamento servizio di Assistente Ad Personam Comune di Monticelli Brusati  
Affidamento servizio SAD privato Comuni di Corzano e Travagliato  
Affidamento servizio Educativa Domiciliare privata Comuni di Corzano, Corte Franca, Sulzano, Trenzano e Castrezzato.

Anno 2018

Affidamento servizio sorveglianza scuolabus Comune di Monticelli Brusati  
Affidamento servizio sorveglianza scuolabus Comune di Roncadelle  
Affidamento servizio di Assistente Ad Personam Comune di Castelcovati.

### 3. GOVERNO E STRATEGIE

#### 3.1 TIPOLOGIA DI GOVERNO

La cooperativa è governata dall'Assemblea dei soci che delibera sui contenuti che gli sono affidati per normativa e sulle linee d'indirizzo dell'impresa. La cooperativa è amministrata dal Consiglio di Amministrazione composto da n.5 consiglieri eletti dall'Assemblea ordinaria dei soci.

Il Presidente è il legale rappresentante; egli ha la responsabilità della cooperativa e risponde delle azioni della stessa in sede civile e penale nella misura stabilita dalle normative cogenti.

Il Consiglio di Amministrazione in carica al 31/12/2018

NOME E COGNOME	CARICA	ALTRI DATI
Signori Elena	Presidente nominato il 25/05/2018	residente a Brescia
Duci Anna	Vice Presidente nominato il 25/05/2018	residente a Iseo (BS)
Rocco Luisa	Consigliere nominato il 24/05/2018	residente a Castrezzato (BS)
Cinquini Maura	Consigliere nominato il 24/05/2018	residente a Ospitaletto (BS)
Zacchi Alessia	Consigliere nominato il 24/05/2018	residente a Mairano (BS)

#### 3.2 ORGANI DI CONTROLLO

##### Revisori contabili/Società di revisione

NOME E COGNOME	CARICA	ALTRI DATI
Noventa Marica	Revisore Legale dal 2017	Residente a Brescia

#### 3.3 STRUTTURA DI GOVERNO

Il CDA di Serena Società Cooperativa Sociale Onlus nell'anno 2018 si è riunito n° 19 volte e la partecipazione media è stata del 100%. I temi trattati in CDA sono stati:

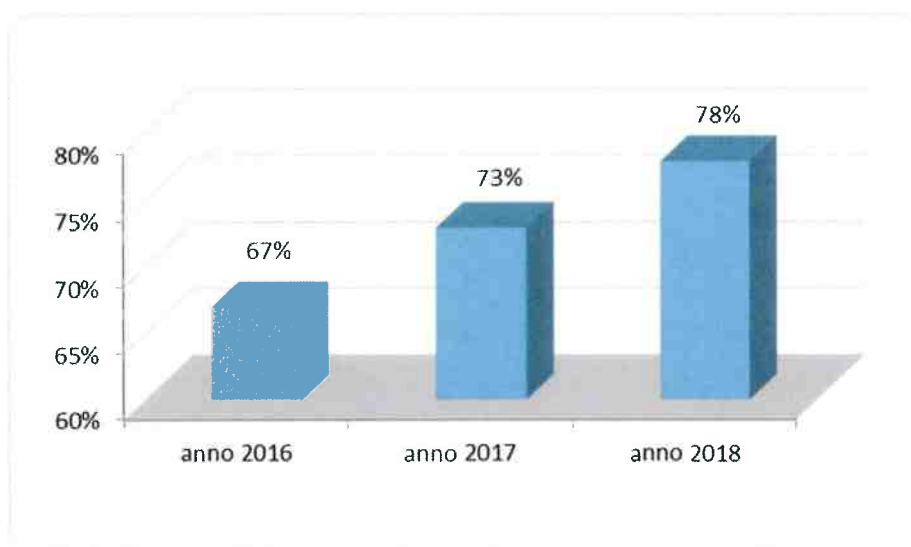
1. Pianificazione linee di governo anno 2018
2. Verifica e approvazione fornitori

3. Preparazione e definizione delle assemblee
4. Monitoraggio delle commesse e conseguenti decisioni
5. Valutazione partecipazione appalti
6. Aggiornamenti compagine sociale
7. Verifica infrannuale bilancio d'esercizio
8. Monitoraggio cause legali
9. Valutazioni in merito alla sede legale

L'assemblea dei Soci nel 2018 si è incontrata n.3 volte con una partecipazione media di circa il 78%.

DATA	TOTALE SOCI PRESENTI	SOCI PRESENTI IN PROPRIO	SOCI PRESENTI PER DELEGA	TEMI TRATTATI
24/05/2018	59	41	18	Approvazione bilancio al 31/12/2017 e allegati Rinnovo cariche sociali Varie ed eventuali
24/07/2018	44	34	10	Approvazione Bilancio Sociale 2017 Varie ed eventuali
13/11/2018	48	19	14	Comunicazioni in merito alla sede legale Comunicazioni ricorso Consiglio di Stato Varie ed eventuali

#### Percentuale partecipazione assemblea nel tempo

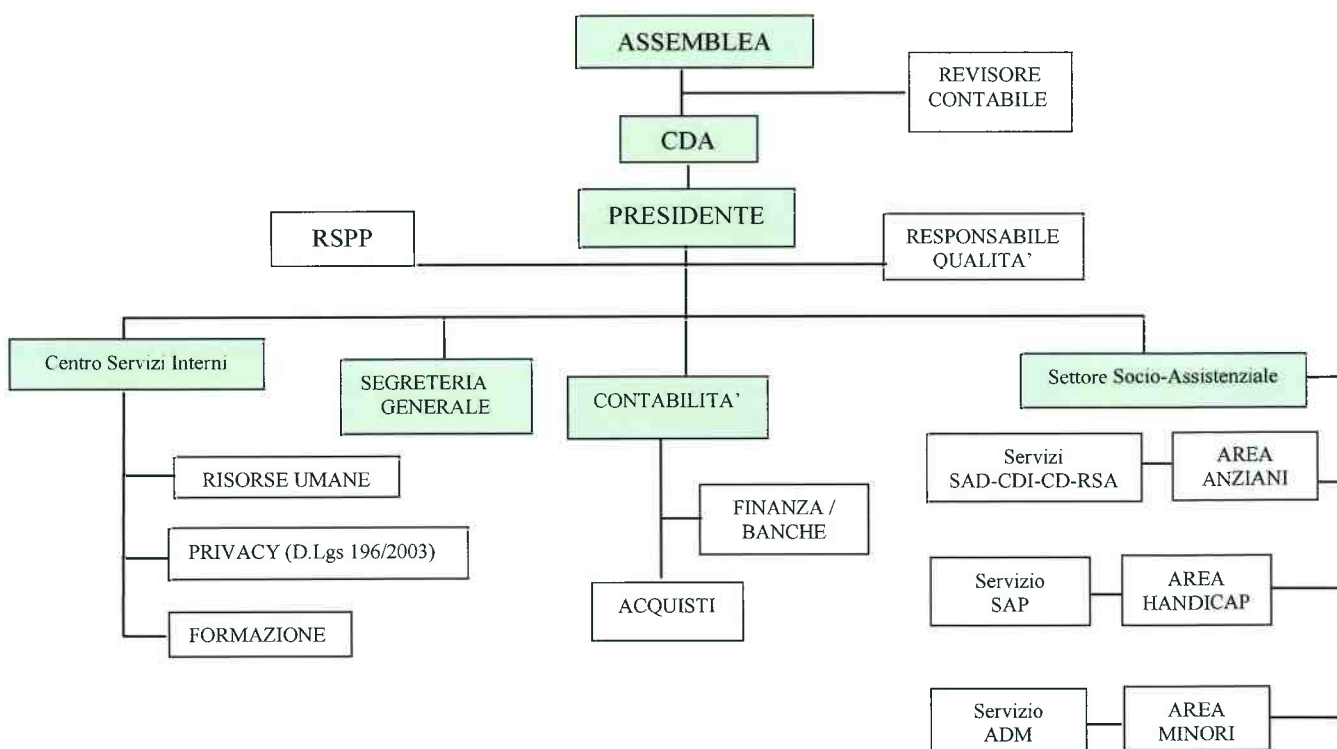


## 3.4 PROCESSI DECISIONALI E DI CONTROLLO

**Struttura organizzativa**

La struttura organizzativa della cooperativa al 31/12/2018 è la seguente:

- Assemblea dei soci: costituita da n° 49 soci ed è il massimo organismo della cooperativa. Elegge i membri del CDA
- Consiglio di Amministrazione: costituito da 5 membri. E' l'organo decisionale attraverso il quale si concretizzano le linee strategiche della governance dell'impresa
- Presidente: è il legale rappresentante della cooperativa. Detiene la responsabilità civile e penale nella misura prevista dalle norme cogenti.

**Rappresentazione dell'organizzazione al 31/12/2018**

### 3.5 STRATEGIE E OBIETTIVI

Di seguito vengono messe in evidenza le principali strategie della cooperativa:

#### **Direzione**

- monitoraggio assetto societario
- mantenimento partecipazione dei soci alla vita della cooperativa
- ampliamento della filiera dei servizi alla persona
- politica della qualità
- ampliamento dell'oggetto sociale

#### **Organizzazione del lavoro**

- capacità di ascolto
- stima e rispetto reciproco
- capacità nel produrre, criticare, modificare il proprio punto di vista
- modalità partecipativa

#### **Risorse umane**

- formazione in ottemperanza alle normative cogenti
- formazione e aggiornamento su tematiche d' interesse professionale e umano
- supervisione tecnica
- incontri informali

#### **Sistema Gestione Qualità**

- mantenimento SGQ alla norma ISO 9001:2015
- mantenimento standard soddisfazione del cliente
- azioni di miglioramento del SGQ



## 4. PORTATORI DI INTERESSE

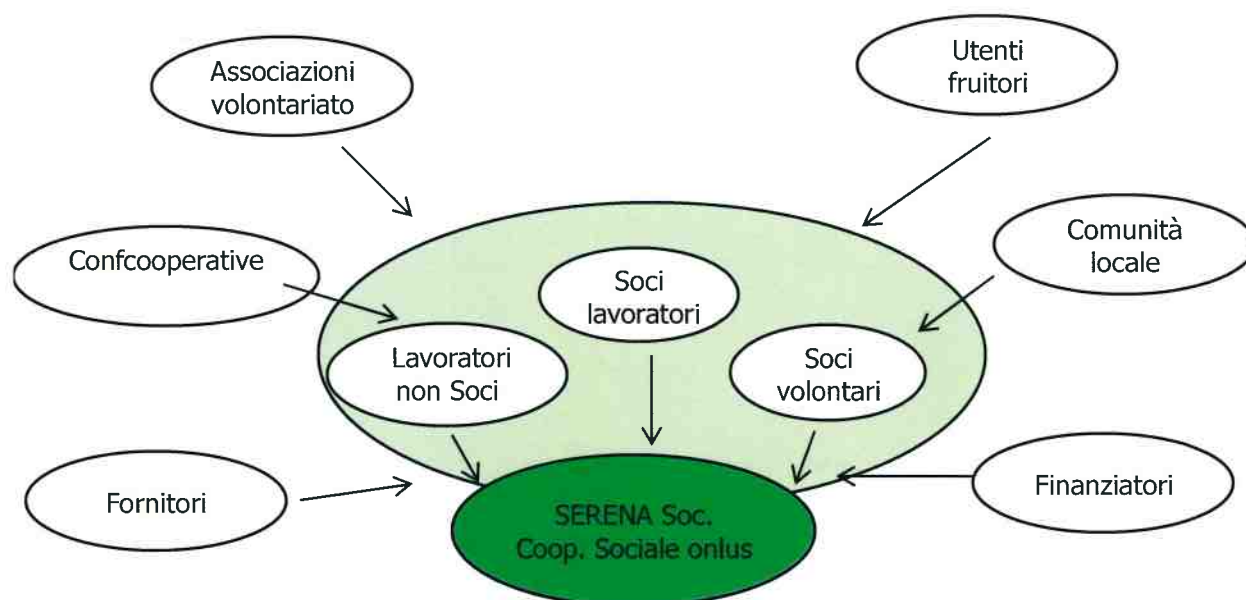
**Portatori di interessi interni:** determinano le scelte dell'impresa, le influenzano e ne sono influenzati.

PORTATORI DI INTERESSE INTERNI	TIPOLOGIA DI RELAZIONE
Assemblea dei soci	continuativa
Soci lavoratori	continuativa
Soci volontari	continuativa
Lavoratori non soci	continuativa

**Portatori di interesse esterni:** collaborano e interagiscono nelle scelte dell'impresa.

PORTATORI DI INTERESSE ESTERNI	TIPOLOGIA DI RELAZIONE
Confcooperative di Brescia	continuativa
Committenti pubblici	continuativa
Committenti privati	continuativa
Fornitori beni e servizi	continuativa
Comunità territoriale	continuativa

### Mappa degli Stakeholders



## 4.1 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI COMMITTENTI

**Servizio Assistenza ad Personam:**

Comuni di Castrezzato, Cazzago San Martino, Sulzano, Corte Franca, Monticelli Brusati, Trezzano. I questionari somministrati ai Referenti del servizio hanno riportato un livello di soddisfazione Ottimo.

Erogazione del servizio	Ottimo
Formazione degli operatori	Ottimo
Capacità di progettazione degli operatori	Ottimo
Gestione del turn-over	Ottimo
Gestione della documentazione relativa al servizio	Ottimo
Capacità di relazione con l'utente	Ottimo
Gestione del rapporto con il committente	Ottimo
Capacità di lavorare in èquipe	Ottimo

I questionari somministrati agli insegnanti/coordinatori delle Scuole in cui le AAP operano hanno riportato un livello di soddisfazione buono/ottimo

Relazione con il minore	Ottimo
Accettazione del minore da parte dell'operatore	Ottimo
Supporto all'integrazione scolastica	Buono
Relazione con il gruppo classe	Ottimo
Relazione con gli insegnanti	Ottimo
Relazione con l'insegnante di sostegno	Ottimo
Rispetto degli orari di servizio	Ottimo
Partecipazione al miglioramento del servizio	Ottimo
Continuità dell'operatore	Buono
Soddisfazione complessiva del servizio	Ottimo

**Servizio Assistenza Domiciliare (SAD):**

Comuni di Castrezzato, Roccafranca, Trenzano, Berlingo, Coccaglio. I questionari somministrati ai Referenti del servizio hanno riportato un livello di soddisfazione BUONO.

Erogazione del servizio	Buono
Formazione degli operatori	Buono
Capacità di progettazione degli operatori	Buono
Gestione del turn-over	Buono
Gestione della documentazione relativa al servizio	Buono
Capacità di relazione con l'utente	Buono
Gestione del rapporto con il committente	Buono
Capacità di lavorare in équipe	Buono

## 4.2 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

**Utenti Servizio Assistenza Domiciliare SAD**

I questionari somministrati agli utenti del servizio hanno riportato un livello di gradimento BUONO.

Compatibilità tra bisogno dell'utente e orario di servizio	Buono
Adeguatezza delle prestazioni	Buono
Gestione dei cambi orario	Buono
Puntualità degli operatori	Buono
Gestione delle informazioni agli operatori	Buono
Disponibilità dell'operatore	Buono
Gestione del turn-over	Buono
Risposta ai bisogni	Buono
Soddisfazione complessiva del servizio	Buono

## 4.3 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

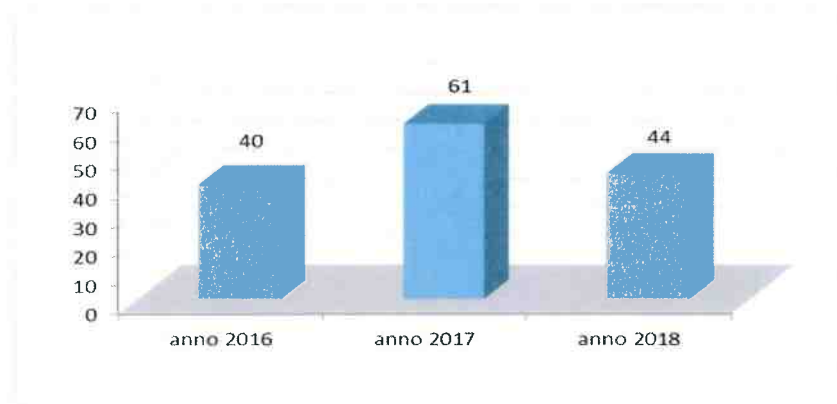
I questionari somministrati agli operatori hanno riportato un livello medio di gradimento BUONO.

Autonomia nello svolgimento del proprio lavoro	Buono
Coinvolgimento nel sistema organizzativo della cooperativa	Buono
Valutazione dell'organizzazione in generale	Buono
Trasmissione delle comunicazioni e delle informazioni	Buono
Modalità di comunicazione nei confronti degli operatori	Buono
Relazione con il coordinatore/ responsabile del servizio	Buono/ottimo
Modalità di gestione delle situazioni conflittuali	Buono
Adempimenti contrattuali	Buono
Gestione orario di lavoro	Buono
Formazione/aggiornamento	Buono

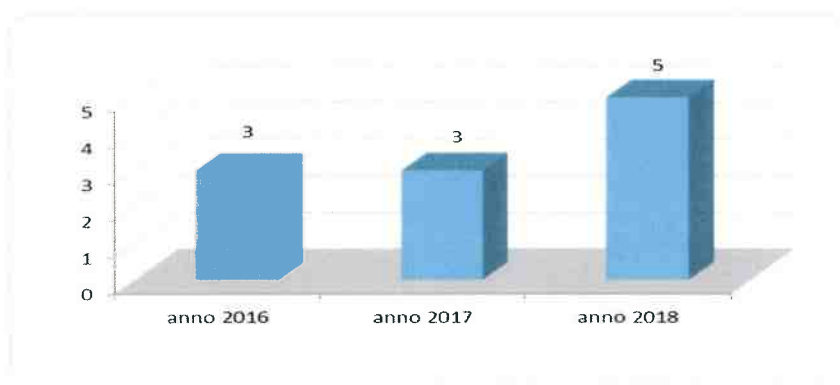
## 5 RELAZIONE SOCIALE

Di seguito vengono riportati alcuni indicatori relativi ai portatori di interesse interni ed esterni ritenuti fondamentali per l'attuale bilancio sociale.

### 5.1 SOCI LAVORATORI



### 5.2 SOCI VOLONTARI



### 5.3 LAVORATORI NON SOCI



## 5.4 FORMAZIONE

Nel 2018 i lavoratori che hanno partecipato a corsi di formazione sono stati **n° 71** di cui **n° 43 lavoratori soci**.

<b>CORSO</b>	<b>TOTALE ORE</b>	<b>NUMERO PARTECIPANTI</b>	<b>NUMERO SOCI</b>	<b>NUMERO LAVORATORI NON SOCI</b>
<b>Corso Formazione generale lavoratori</b>	4	25	13	12
<b>Corso Formazione lavoratori rischi specifici</b>	8	25	13	12
<b>Corso di aggiornamento formazione lavoratori</b>	6	12	8	4
<b>Corso di aggiornamento Primo Soccorso</b>	4	3	0	3
<b>Corso di aggiornamento antincendio</b>	8	1	1	0
<b>Autismo: tra storia, oggettività scientifica e famiglia</b>	3	6	6	0
<b>Convegno Nazionale Associazioni Pedagogiche</b>	6	2	2	0
<b>Assistente educativa: riflessione sul ruolo nella gestione del lavoro e degli aspetti relazionali</b>	12	46	38	8
<b>Tecnico analisi del comportamento</b>	40+100 tirocinio	1	1	0
<b>La stimolazione basale</b>	18	2	2	0
<b>Il mondo intorno all'autismo: Scuola, Istituzioni e Servizi</b>	3	6	6	0
<b>Addetto di primo soccorso</b>	12	1	1	0
<b>La gestione di una Cooperativa. L'ABC per gestire al meglio il proprio mandato</b>	12	4	4	0
<b>Intervento comportamentale per minori con disturbi dello spettro autistico</b>	18	1	1	0
<b>Corso di primo soccorso pediatrico</b>	6	2	2	0
<b>Rianimazione cardiopolmonare di base e defibrillazione precoce</b>	5	1	1	0

## Coinvolgimento dei lavoratori

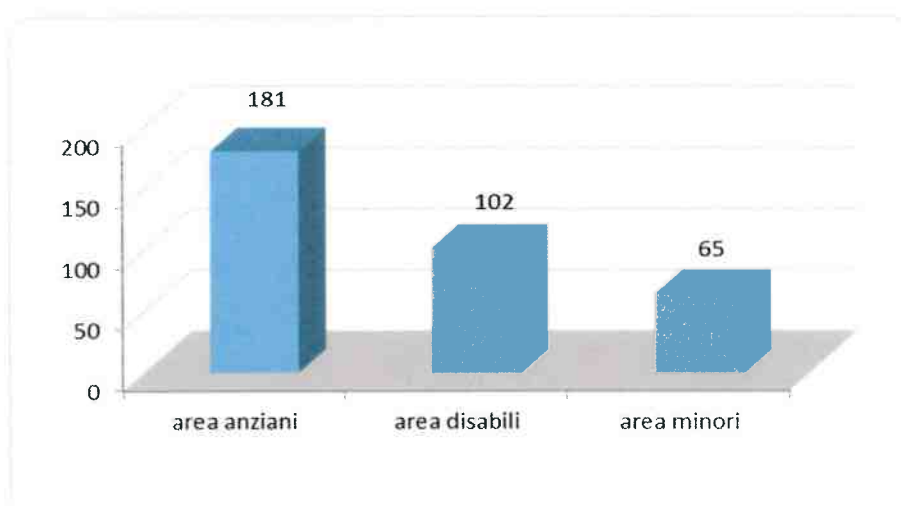
La cooperativa programma annualmente incontri di servizio e incontri di supervisione individuale e di gruppo con la finalità di supportare gli operatori che lavorano nei servizi. Questa pratica nasce dall'esigenza di dare opportunità di elaborazione agli operatori, impegnati nella relazione di assistenza e di cura, spesso molto gravosa sul piano psicologico ed emozionale.

Nell'anno 2018 sono stati totalizzati n° 30 incontri suddivisi per servizio nel modo seguente:

SERVIZI	NUMERO INCONTRI	NUMERO OPERATORI /INCONTRO
Servizio Assistenza Ad Personam (SAP)	12	19
Servizio Assistenza Domiciliare (SAD)	11	4
RSA Fondazione Bandera Vezzoli - Urago D'Oglio	13	10

## 5.5 FRUITORI

### Tipologie di fruitori



**Servizi area anziani**

<b>TIPOLOGIA SERVIZIO</b>	<b>SEDE/COMUNE</b>	<b>NUMERO UTENTI</b>
<b>Servizio Assistenza Domiciliare SAD</b>	Comuni: Castrezzato-Roccafranca-Trenzano-Berlingo-Travagliato-Coccaglio-Corzano	43
<b>Centro Diurno Integrato CDI</b>	Comuni: Lograto - Iseo	36
<b>Residenza Socio-Assistenziale RSA</b>	Comuni: Berlingo - Urago D'Oglio	56
<b>Centro Diurno CD</b>	Comuni: Pompiano - Borgo San Giacomo- Mairano	45
<b>Educativa domiciliare privata</b>	Comune di Corzano	1

**Servizi area disabili**

<b>TIPOLOGIA SERVIZIO</b>	<b>SEDE/COMUNE</b>	<b>NUMERO UTENTI</b>
<b>Servizio Assistenza Ad Personam SAP</b>	Comuni: Castrezzato - Corte Franca - Cazzago S/M -Sulzano - Trenzano – Castelvati – Monticelli Brusati - Lograto	85
<b>Servizio Educativa Domiciliare SEDH</b>	Comuni: Castrezzato- Cazzago S. Martino- Brescia	11
<b>Servizio Educativa Domiciliare Privata H</b>	Comuni: Castrezzato- Corte Franca- Monticelli Brusati	6

**Servizi area minori**

<b>TIPOLOGIA SERVIZIO</b>	<b>SEDE/COMUNE</b>	<b>NUMERO UTENTI</b>
<b>Servizio Educativa Domiciliare SED</b>	Comuni: Castrezzato	15
<b>Asilo nido</b>	Comune di Roncadelle	50

**5.6 RETE SISTEMA COOPERATIVO**

<b>TIPOLOGIA/COOPERATIVA</b>	<b>FORMA DI COLLABORAZIONE</b>
<b>Confcooperative di Brescia</b>	Partecipazione incontri Fornitura di servizi



## 5.7 RETI TERRITORIALI

<b>TIPOLOGIA</b>	<b>FORMA DI COLLABORAZIONE</b>
<b>Istituti scolastici e scuole private</b>	Attività di integrazione scolastica
<b>Associazioni territoriali</b>	Attività di tempo libero e laboratori educativi

## 5.8 CLIENTI/COMMITTENTI

<b>TIPOLOGIA</b>	<b>NUMERO CLIENTI</b>	<b>FATTURATO</b>
<b>Privato no-profit</b>	51	374.411,42
<b>Pubblico</b>	17	695.459,88

## 6. DIMENSIONE ECONOMICA

### 6.1 VALORE DELLA PRODUZIONE

#### DETERMINAZIONE VALORE AGGIUNTO TOTALE

##### Ricavi di vendita

Ricavi da cooperative-consorzi

Ricavi da enti pubblici

Ricavi da privati

##### Altri ricavi

##### TOTALE RICAVI

Anno 2017	Anno 2018
Valori	Valori
<b>1.108.296</b>	<b>1.069.871</b>
58.070	48.164
700.027	695.460
350.199	326.247
<b>8.787</b>	<b>8.487</b>
<b>1.117.083</b>	<b>1.078.358</b>

#### COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE

Costi di acquisto

Costi per servizi

Costi godimento beni di terzi

Oneri diversi di gestione

Accantonamenti per rischi

##### TOTALE COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE

-7.729	-8.520
-67.156	-88.815
-8.000	-9.000
-6.620	-1.818
0	0
<b>-89.505</b>	<b>-108.153</b>

#### VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO

<b>1.027.578</b>	<b>970.205</b>
------------------	----------------

#### COMPONENTI ACCESSORI

Proventi accessori

Proventi finanziari

Oneri finanziari

##### TOTALE COMPONENTI ACCESSORI

25	6
358	316
-951	-946
<b>-568</b>	<b>-624</b>

#### VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO

<b>1.027.010</b>	<b>969.581</b>
------------------	----------------

#### AMMORTAMENTI

Ammortamenti beni materiali

Ammortamenti beni immateriali

##### TOTALE AMMORTAMENTI

-3.266	-3.541
-981	-980
<b>-4.247</b>	<b>-4.521</b>

#### VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO

<b>1.022.763</b>	<b>965.060</b>
------------------	----------------

**RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO**

<b>Anno 2017</b>		<b>Anno 2018</b>	
Valori	%	Valori	%

**REMUNERAZIONE DEL PERSONALE**

Salari e stipendi Lavoratori soci e non soci

764.527 746.678

Oneri sociali Lavoratori soci e non soci

201.546 193.056

Trattamento di quiescenza Lavoratori soci e non soci

54.276 52.830

Lavoratori autonomi

18.333 7.557

Volontari

0 0

Altri costi

6.046 0

**TOTALE REMUNERAZIONE DEL PERSONALE****1.044.728** 102,148 **1.000.121** 103,633**REMUNERAZ. DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

Imposte indirette Stato-Spese registrazione

61 65

Imposte indirette CCIAA

177 189

Imposte indirette comunali- IMU,Tari, Tasi

1.014 958

Imposte indirette comunali – Spese contrattuali

2.746 2.520

**TOT. REMUNERAZ. PUBBLICA AMMINISTRAZIONE****3.998** 0,391 **3.732** 0,387**REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA**

Variazioni riserve

-27.670 -40.191

**TOTALE REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA****-27.670** -2,705 **-40.191** -4,164**REMUNERAZIONE DI ASSOCIAZIONI**

Contributi associativi

1.337 1.398

**TOTALE REMUNERAZIONE DI ASSOCIAZIONI****1.337** 0,130 **1.398** 0,144**LIBERALITA'**

Liberalità ad enti privati

370 0

**TOTALE LIBERALITA'****370** 0,036 **0** 0**VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO****1.022.763** 100,000 **965.060** 100,00

6.2 PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA  
PATRIMONIALE

	ANNO 2017	ANNO 2018
CAPITALE SOCIALE	3.176	2.426
RISERVA LEGALE	37.705	37.705
RISERVA INDIVISIBILE	289.144	261.474
RISERVA DA RIVALUTAZIONE	35.175	35.175
UTILE/PERDITA D'ESERCIZIO	- 27.670	- 40.191
<b>TOTALE PATRIMONIO NETTO</b>	<b>337.530</b>	<b>296.589</b>

6.3 PATRIMONIO

	ANNO 2017	ANNO 2018
IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	980	0
IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	46.773	43.732
IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE	309	409
<b>TOTALI</b>	<b>48.062</b>	<b>44.141</b>

## **7. PROSPETTIVE FUTURE**

### 7.1 PROSPETTIVE COOPERATIVA

#### **Azioni di mantenimento per il 2019**

1. Mantenere l'attuale qualità dei servizi considerando la scarsità di risorse
2. Mantenere i servizi in essere
3. Mantenere il monitoraggio costante dei servizi
4. Mantenere gli incontri d'équipe e di supervisione
5. Mantenere costanti le relazioni con gli utenti e con i committenti
6. Mantenere il monitoraggio dell'assetto societario
7. Mantenimento del Sistema Gestione Qualità ISO 9001:2015

#### **Azioni di miglioramento per il 2019**

1. Potenziamento della formazione permanente finalizzata a migliorare l'approccio e le filosofie di intervento nelle singole aree
2. Definizione degli obiettivi strategici per ogni area d'intervento
3. Realizzazione del giornalino "La voce di Serena"
4. Miglioramento della comunicazione attraverso l'aggiornamento costante del sito internet
5. Partecipazione ai Consigli di Amministrazione di n.2 Soci in qualità di auditori per una prospettiva futura di stabilità della governance
6. Apertura verso altre Cooperative per un rilancio nel futuro
7. Valutazione adesione al Consorzio Provinciale Sol.co di Brescia