Bilancio Sociale
Anno 2020

Serena
Società Cooperativa Sociale onlus

INDICE

1. PREMESSA 3
1.1 LETTERA AGLI STAKEHOLDERS 3
1.2 METODOLOGIA 5
1.3 MODALITA' DI COMUNICAZIONE 5
1.4 RIFERIMENTI NORMATIVI 5
2. IDENTITA' DELL' ORGANIZZAZIONE 6
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
3. GOVERNO E STRATEGIE 13
3.1 TIPOLOGIA DI GOVERNO 13
3.2 ORGANI DI CONTROLLO 13
3.3 STRUTTURA DI GOVERNO 14
3.4 PROCESSI DECISIONALI E DI CONTROLLO 15
3.5 STRATEGIE E OBIETTIVI 16
4. PORTATORI DI INTERESSE 17
4.1 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI COMMITTENTI 18
4.2 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI 19
4.3 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI 19
5 RELAZIONE SOCIALE 20
5.1 SOCI LAVORATORI 20
5.2 SOCI VOLONTARI 20
5.3 LAVORATORI NON SOCI 21
5.4 FORMAZIONE 21
5.5 FRUITORI 23
5.6 RETE SISTEMA COOPERATIVO 24
5.7 RETI TERRITORIALI 24
5.8 CLIENTI/COMMITTENTI 24
6. DIMENSIONE ECONOMICA 25
6.1 VALORE DELLA PRODUZIONE 25
6.2 PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA PATRIMONIALE 27
6.3 PATRIMONIO 27
7. PROSPETTIVE FUTURE 28
7.1 PROSPETTIVE COOPERATIVA 28

1. PREMESSA

1.1 LETTERA AGLI STAKEHOLDERS

"Nel mezzo delle difficoltà nascono le opportunità"

Albert Einstein

Il processo di rendicontazione avviato con la pubblicazione del Bilancio Sociale 2020 predisposto ai sensi dell'art. 14 del D.lgs. 117/2017 è finalizzato alla valutazione del proprio operato e alla comunicazione della propria attività secondo criteri di completezza e trasparenza informativa.

Consapevole dell'importanza che il Bilancio Sociale riveste negli organismi senza scopo di lucro, ed impegnati in scopi sociali, auspichiamo che la lettura del testo sia occasione per fornire suggerimenti che costituiranno oggetto di approfondimento e miglioramento verso l'obiettivo di una sempre più completa informazione.

La struttura del documento e le aree di rendicontazione sociale hanno i seguenti obiettivi:

- fornire a tutti gli stakeholders un quadro complessivo della nostra impresa, aprendo un processo di comunicazione sociale che li coinvolga direttamente
- fornire informazioni utili sulla qualità delle attività svolte, in modo da offrire agli stakeholders il maggior numero di conoscenze, anche sotto il profilo etico-sociale che ne aumenti la possibilità di valutazione e di scelta.

Il processo di rendicontazione è stato gestito da un gruppo di lavoro interno formato dal presidente, i coordinatori delle singole aree di intervento, due soci lavoratori e un lavoratore non socio che hanno calendarizzato i singoli incontri.

Il documento risulta così articolato:

Informazione: il bilancio sociale attraverso la sintesi e l'analisi dei dati soddisfa tutte le esigenze di informazione dei portatori di interesse permettendo così una corretta valutazione delle azioni svolte e dei risultati ottenuti.

Governance: il bilancio sociale consente un'ampia partecipazione alla vita dell'organizzazione da parte di tutti gli stakeholders migliorandone l'efficacia e l'efficienza nella gestione.

Comunicazione: il bilancio sociale permette una diretta comunicazione delle strategie, delle azioni e dei risultati per una maggior collaborazione con il territorio e gli enti locali.

Relazione: il bilancio sociale permette a tutti gli interlocutori di conoscere e verificare le informazioni contenute nel documento nell'ottica della credibilità e della trasparenza.

Accontability: il bilancio sociale consente una rendicontazione delle responsabilità sociali, etiche ed economiche nei confronti di tutti gli interlocutori in ottemperanza con le norme cogenti.

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

- agevolare la partecipazione consapevole dei soci alle attività e alle scelte aziendali
- valutare l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni svolte in favore dei diversi portatori di interesse per poter migliorare i risultati raggiunti e compararli nel tempo
- rendere più visibile l'attività svolta a favore degli interlocutori pubblici e privati con cui già si collabora nell'ottica di un sempre più ampio bacino di utenza
- assolvere a quanto previsto dalla legge n. 381/91 evidenziando il proprio impegno nel rispondere ai bisogni dei cittadini e degli enti locali.

Invitiamo tutti gli stakeholders interni ed esterni a visionare quanto di seguito riportato per conoscere la nostra organizzazione e le nostre modalità operative che grazie alla preziosa collaborazione di tutti possono essere continuamente migliorate.

Ringraziamo e auguriamo una buona lettura a tutti coloro che, a diverso titolo, hanno collaborato con noi nel corso dell'anno 2020.

Il Consiglio di Amministrazione

1.2 METODOLOGIA

Nella stesura del bilancio sociale il gruppo di lavoro, composto da presidente, coordinatori delle singole aree di intervento, due soci lavoratori e un lavoratore non socio hanno dedicato riflessioni e impegno comune con l'intento di rendere visibili tutte le azioni e le strategie attuate nel corso dell'anno 2020 per il raggiungimento della nostra "*mission*" e il mantenimento della nostra identità di "*Impresa Sociale*". Il processo articolato di raccolta dei dati dei numeri e delle attività, frutto dell'azione partecipata e di coinvolgimento dei singoli, ha evidenziato le strette relazioni tra il percorso, gli strumenti di gestione ed i sistemi di valutazione.

1.3 MODALITA' DI COMUNICAZIONE

Il bilancio sociale 2020 è stato portato a conoscenza degli stakeholders con le seguenti modalità:

- presentazione all'assemblea dei soci
- affissione nella bacheca presso la sede sociale
- pubblicazione sul sito della Cooperativa
- consegna ai portatori di interesse esterni

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 del lavoro e delle politiche sociali del 4 luglio 2019 "adozione delle linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del terzo settore".
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 20/07/2021.

2. IDENTITA' DELL' ORGANIZZAZIONE

2.1 INFORMAZIONI GENERALI

DENOMINAZIONE	SERENA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS
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
ISCRIZIONE ALBO NAZIONALE SOCIETA' COOPERATIVE	A 102171
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
RETI ASSOCIATIVE	CONFCOOPERATIVE UNIONE PROVINCIALE DI BRESCIA
CODICE ATECO	88.10.00

2.2 OGGETTO SOCIALE

L'artico 6 dello Statuto riporta quanto segue:
"La cooperativa si propone di raggiungere lo scopo, valendosi prevalentemente dell'attività lavorativa dei soci cooperatori, 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 ha gestito stabilmente o temporaneamente in proprio o conto terzi:

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

- *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;*
- *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 formazione e consulenza nel settore dell'assistenza ai disabili, agli anziani o comunque a persone in situazioni di disagio 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 si sono svolte nel rispetto delle vigenti norme contrattuali e di sicurezza in relazione alla richiesta del servizio affidato.
La cooperativa non ha svolto attività secondarie connesse all'oggetto sociale dello Statuto.

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	

AREA DI INTERVENTO	SERVIZIO SVOLTO	TERRITORIO
Area Anziani	- Servizio socio-assistenziale e animazione RSA "Fondazione Bandera Vezzoli Onlus"	Comune di Urago D'Oglio
	- Servizio di animazione Centro Diurno	Comune di: Borgo S/G
	-Servizio di animazione Centro Diurno Integrato	Comuni di: Lograto - Iseo
	-Servizio Assistenza Domiciliare	Ambito Territoriale Oglio Ovest Distretto 7 e Comuni di: Rovato - Rodengo Saiano - Berlingo - Lograto
Area Disabili	-Servizio Educativa Scolastica e Centri Estivi	Comuni di: Corte Franca- Castrezzato- Sulzano- Trenzano- Castelcovati- Zone- Sale Marasino- Monte Isola- Mairano- Urago D'Oglio
	- Servizio Educativa Domiciliare	Comune di: UDP Chiari- Mamrè Brescia
	- Servizio Educativa Domiciliare Privata	Comuni di: Castrezzato- Corte Franca-Led Rovato- Zone- Urago D'Oglio- Castelcovati- Sale Marasino – Sulzano- Brescia – Monte Isola
Area Minori	- Servizio Assistenza Mensa	Comune di Rodengo Saiano- Mairano
	- Servizio Pre/post Scuola e Trasporto	Comuni di: Mairano- Trenzano-Sc.Inf Mairano- Sc. Inf.Tito Speri- Corte Franca
	- Servizio Educativa Domiciliare	Comune di: Castrezzato- UDP Chiari- Urago d'Oglio

2.5 ATTIVITA' DI PROGETTAZIONE

Attività svolta	Committente
Sportello "TI ASCOLTO"	Comune di Castrezzato
Segretariato Sociale	Comune di Castrezzato e di Corte Franca

2.6 TIROCINI FORMATIVI E STAGISTI

Per l'anno 2020 non sono stati effettuati tirocini formativi a causa dell'emergenza pandemica che ha colpito il nostro Paese.

2.7 COMPOSIZIONE BASE SOCIALE

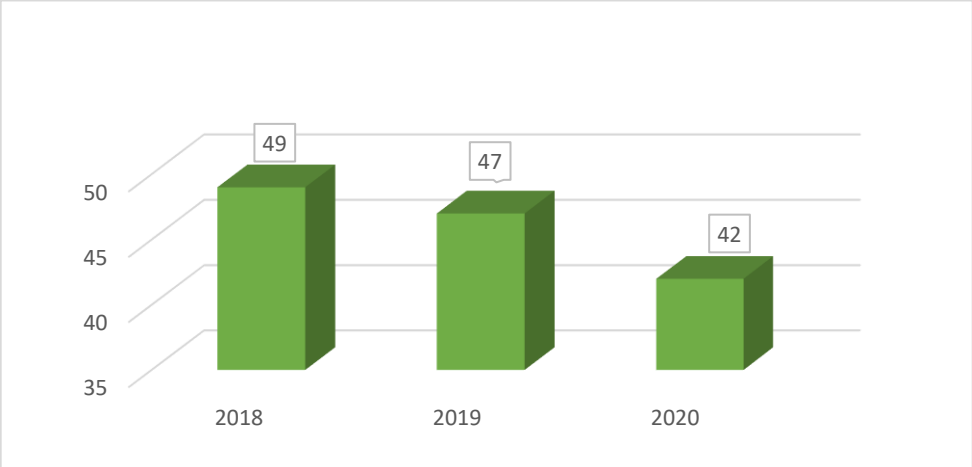
Soci ammessi, receduti e decaduti/esclusi nel corso dell'anno 2020

N.° SOCI AL 31/12/2019	N.° SOCI AMMESSI 2020	N.° SOCI RECEDUTI 2020	N.° SOCI DECADUTI O ESCLUSI 2020	N.° SOCI AL 31/12/2020
47	12	16	1	42

Classificazione dei soci alla data del 31/12/2020

TIPOLOGIA SOCI	MASCHI	FEMMINE	TOTALI
Lavoratori	1	36	37
Volontari	1	4	5
Fruitori	0	0	0
Sovventori	0	0	0
Persone Giuridiche	0	0	0
Altri	0	0	0
Totale	**2**	**40**	**42**

Base sociale nell' ultimo triennio



2.8 MISSIONE

La cooperativa Serena coerentemente con i dettami della legge 381/1991 ha come finalità:

- stimolare il potenziale sociale delle persone attraverso l'integrazione nella scuola, nella famiglia, nella società
- potenziare le autonomie e in condizioni di fragilità mantenere quelle residue
- promuovere la partecipazione democratica dei soci nella gestione della Cooperativa
- sostenere il principio della territorialità attraverso la collaborazione con le realtà presenti nel nostro territorio
- incentivare il senso di responsabilità dei soci e dei lavoratori nella tutela dei diritti delle persone svantaggiate
- garantire continuità di occupazione attraverso il rispetto dei diritti previsti dal CCNL cooperative sociali
- creare qualità nel lavoro svolto garantendo a tutto il personale in forza corsi di formazione e aggiornamento.

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 e 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 e nuclei famigliari in condizioni di fragilità.

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.

Anno 2019

Il 14 Marzo la Cooperativa ha acquistato l'immobile sito a Lograto Via Maria Montessori n. 14 e il successivo 15 Aprile vi ha trasferito la sede legale
Affidamento servizio di Assistente Ad Personam Comune di Zone
Affidamento servizio di Assistente Ad Personam Comune di Sale Marasino
Affidamento servizio di Assistente Ad Personam Comune di Monte Isola
Accreditamento con udp di Chiari per il servizio di Assistente Ad Personam nei Comuni dell'Ambito Territoriale n. 7
Affidamento pre-post scuola dell'infanzia Comune di Mairano
Affidamento pre-post scuola dell'infanzia "Tito Speri" Comune di Castrezzato
Affidamento servizio di supporto scolastico scuola dell'infanzia "Tito Speri" Comune di Castrezzato
Affidamento insegnamento lingua inglese scuola dell'infanzia "Tito Speri" Comune di Castrezzato

Anno 2020

Affidamento servizio di Assistente Ad Personam Comune di Corte Franca
Affidamento servizio pre/post scuola Comune di Corte Franca

Affidamento servizio educativo scolastico scuola dell'Infanzia Tito Speri di Castrezzato
Affidamento servizio educativo scolastico e di sostegno scuola dell'Infanzia di Trenzano
Accreditamento con BBO di Orzinuovi per il servizio di Assistente Ad Personam nei Comuni dell'Ambito Territoriale n. 8
Accreditamento con udp di Chiari per il servizio di Assistente Ad Personam nei Comuni dell'Ambito Territoriale n. 7
Accreditamento con udp di Chiari per il servizio RDC nei Comuni dell'Ambito Territoriale n. 7
Affidamento servizio educativo domiciliare per il Comune di Urago D'Oglio
Affidamento pre-post scuola dell'infanzia Comune di Mairano
Affidamento servizio di supporto scolastico scuola dell'infanzia "Tito Speri" Comune di Castrezzato
Affidamento servizio di supporto all'ufficio anagrafe del Comune di Coccaglio
Affidamento pre-post scuola e mensa Comune di Mairano
Affidamento pre-post scuola Comune di Trenzano

3. GOVERNO E STRATEGIE

3.1 TIPOLOGIA DI GOVERNO

L' Assemblea dei soci è l'organo sovrano nella gestione della Cooperativa. La stessa nomina i consiglieri in numero variabile da 3 a 11 e ne determina di volta in volta il numero. Il Consiglio di Amministrazione, in separata sede, nomina il presidente e il vice presidente attribuendo a ciascuno di loro i rispettivi poteri.

Il Presidente è il legale rappresentante e risponde delle azioni della Cooperativa in sede civile e penale nella misura stabilita dalle normative vigenti.

Il Consiglio di Amministrazione in carica al 31/12/2020 è così composto

NOME E COGNOME	CARICA	TERMINE MANDATO	ALTRI DATI
Duci Anna	Presidente nominato il 18/03/2019	Data di approvazione bilancio esercizio 2020	residente a Iseo (BS)
Zacchi Alessia	Vice presidente nominato il 18/03/2019	Data di approvazione bilancio esercizio 2020	residente a Mairano (Bs)
Rocco Luisa	Consigliere nominato il 24/05/2018	Data di approvazione bilancio esercizio 2020	residente a Castrezzato (BS)

3.2 ORGANI DI CONTROLLO

L'Assemblea dei soci in data 20 Novembre 2017 ha nominato il revisore legale

NOME E COGNOME	CARICA	ALTRI DATI
Noventa Marica	Revisore Legale	residente a Brescia

3.3 STRUTTURA DI GOVERNO

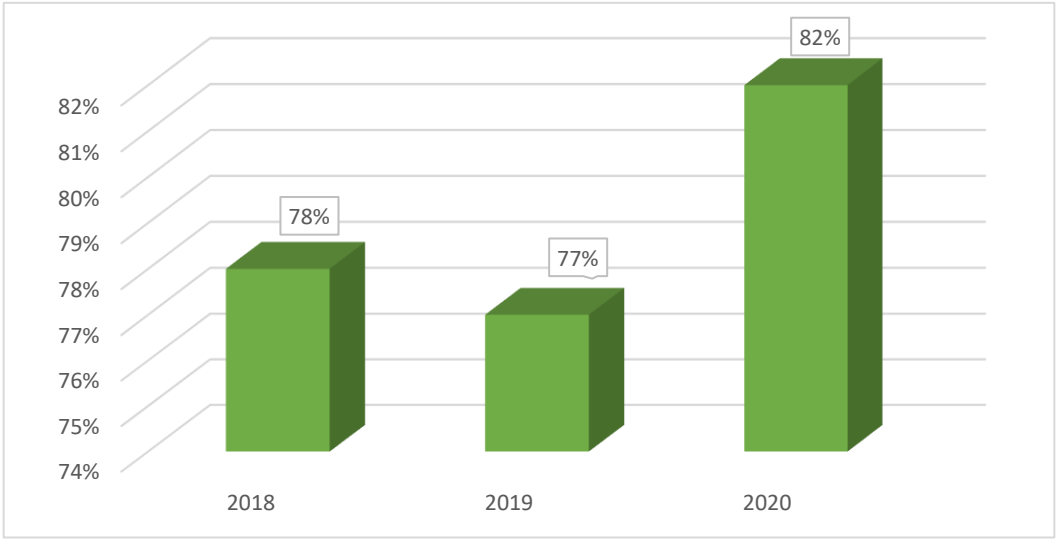
Il Consiglio di Amministrazione nel corso dell'anno 2020 si è riunito 16 volte con la partecipazione di tutti i membri per trattare dei seguenti argomenti:

1. pianificazione strategie di governo
2. verifica bilanci infrannuali
3. monitoraggio delle commesse
4. partecipazione appalti/accreditamenti
5. approvazione elenco fornitori
6. convocazione assemblee soci
7. aggiornamenti compagine sociale
8. cause legali
9. Coronavirus Covid-19
10. aggiornamento in merito alla pratica Fondazione Bandera-Vezzoli Urago D/O
11. conclusione servizio SAD
12. Nomina nuovo RLS

L'assemblea dei Soci nel 2020 è stata convocata 2 volte con una partecipazione media di circa il 77%.

DATA	TOTALE SOCI PRESENTI	SOCI PRESENTI IN PROPRIO	SOCI PRESENTI PER DELEGA	TEMI TRATTATI
02/07/2020	**34**	27	7	Approvazione bilancio esercizio anno 2019 e allegati Approvazione Bilancio Sociale anno 2019 Varie ed eventuali
30/11/2020	**39**	29	10	nomina rappresentante lavoratori per la sicurezza Varie ed eventuali

Percentuale di partecipazione alle assemblee nell'ultimo triennio

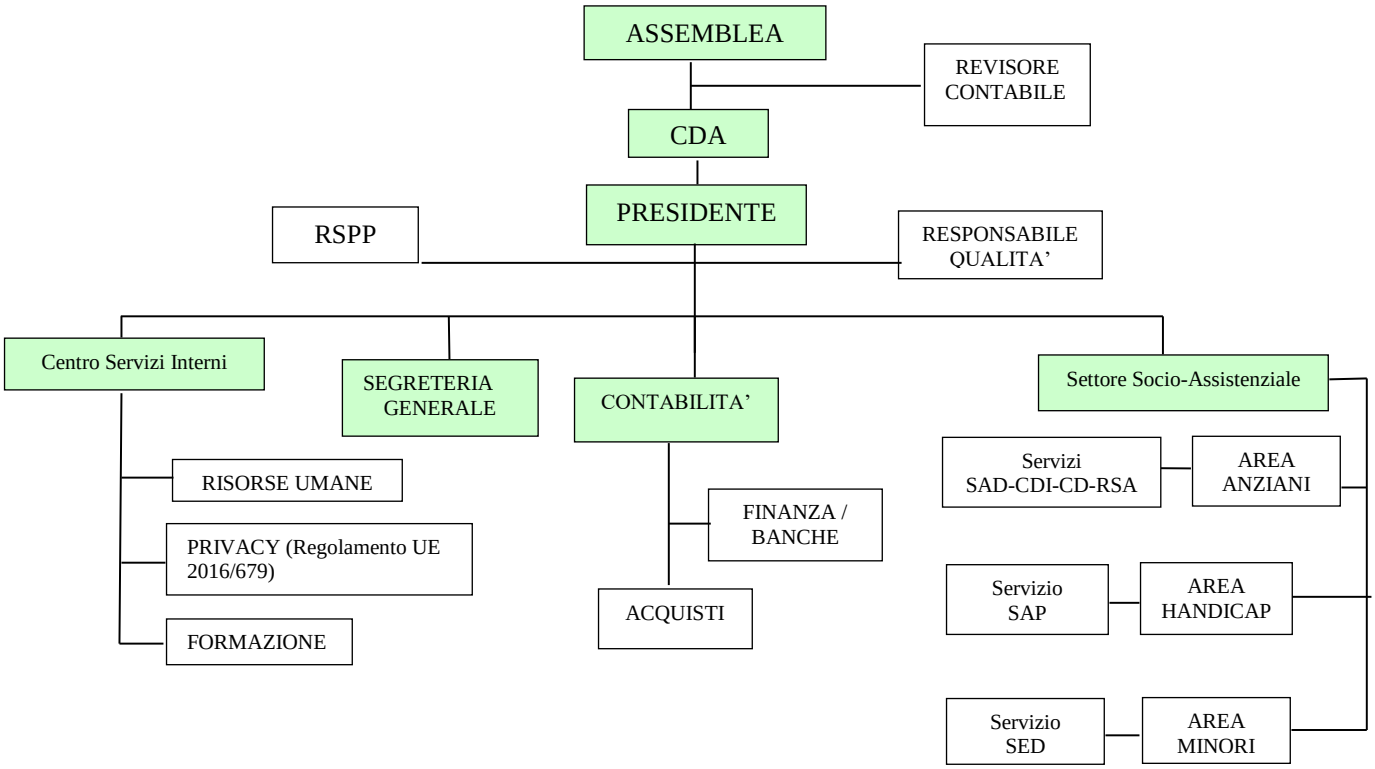


3.4 PROCESSI DECISIONALI E DI CONTROLLO

La struttura organizzativa della cooperativa al 31/12/2020 è così articolata:

- Assemblea dei soci: è l'organo sovrano della cooperativa composto n. 42 soci che eleggono democraticamente i membri del Consiglio di Amministrazione
- Consiglio di Amministrazione: è l'organo decisionale attraverso il quale si concretizzano le linee strategiche della governance dell'impresa è attualmente composto da n. 3 consiglieri
- Presidente: è il legale rappresentante della cooperativa e risponde delle azioni della stessa in sede civile e penale nella misura stabilita dalle normative vigenti
- Revisore legale: è l'incaricato alla revisione contabile del bilancio d'esercizio secondo i principi emanati dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli esperti contabili quale garanzia verso terzi.

Rappresentazione dell'organizzazione al 31/12/2020



3.5 STRATEGIE E OBIETTIVI

Di seguito vengono messe in evidenza le strategie e gli obiettivi perseguiti dalla cooperativa:

Direzione

- controllo assetto societario
- partecipazione dei soci alla vita della cooperativa
- implementazione dei servizi offerti sul territorio
- mantenimento della politica della qualità

Organizzazione del lavoro

- capacità nel proporre, criticare e modificare il proprio punto di vista
- responsabilizzazione del proprio lavoro
- capacità di ascolto
- stima e rispetto reciproco

Risorse umane

- formazione e informazione in ottemperanza alle normative vigenti
- 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

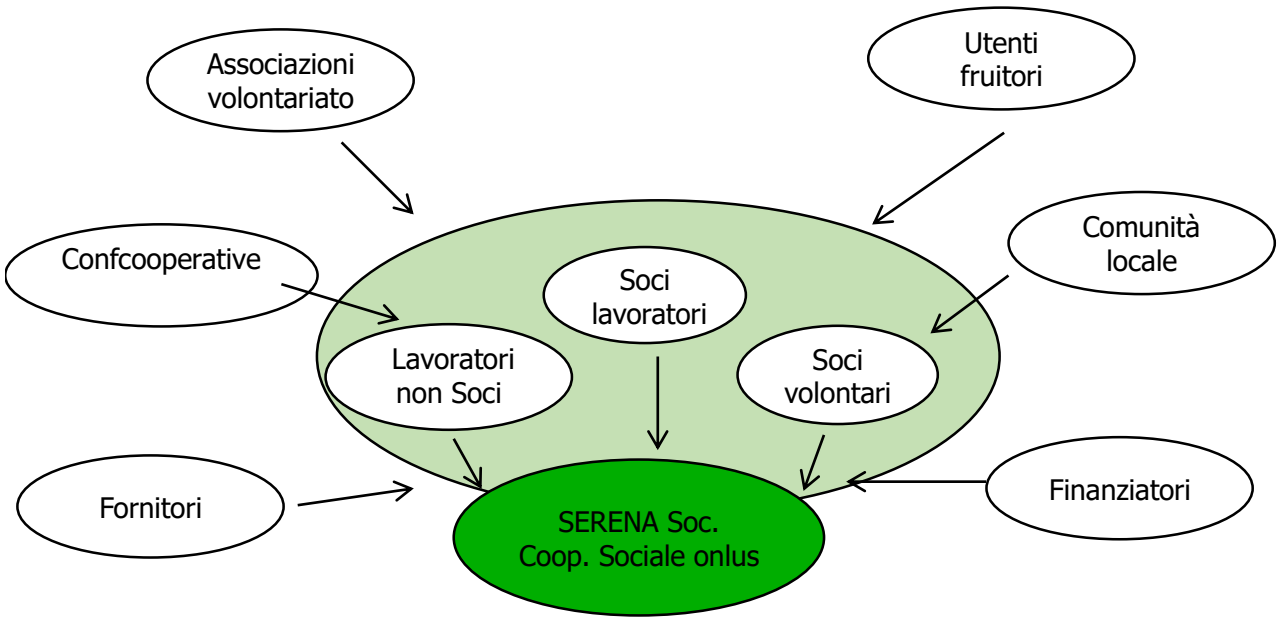
Portatori di interessi interni**:** determinano le scelte dell'impresa, le influenzano e ne sono influenzati.

PORTATORI DI INTERESSE INTERNI	TIPOLOGIA DI RELAZIONE
Assemblea dei soci	continuativa
Soci lavoratori (associati)	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, Castelcovati, Sulzano, Corte Franca, Trenzano, Sale Marasino, Monte Isola, Zone. I questionari somministrati ai Referenti del servizio hanno riportato un livello di soddisfazione Buono/Ottimo.

Erogazione del servizio	Ottimo
Formazione degli operatori	Ottimo
Capacità di progettazione degli operatori	Buono
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 ottimo

Relazione con il minore	Ottimo
Accettazione del minore da parte dell'operatore	Ottimo
Supporto all'integrazione scolastica	Ottimo
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	Ottimo
Soddisfazione complessiva del servizio	Ottimo

Servizio Assistenza Domiciliare (SAD):

Comuni di Castrezzato, Roccafranca, Trenzano, Berlingo, Coccaglio, Cazzago S.M., Chiari, Lograto, Rodengo Saiano, Rovato. 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 èquipe	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 OTTIMO.

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

4.3 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

I questionari di soddisfazione degli operatori NON SONO STATI SOMMINISTRATI a causa dell'emergenza sanitaria che ha impedito lo svolgimento degli incontri di coordinamento.

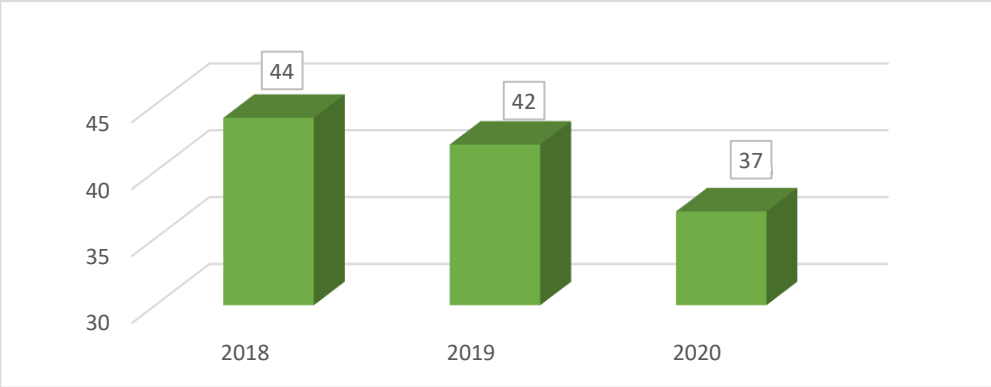
Autonomia nello svolgimento del proprio lavoro	-----
Coinvolgimento nel sistema organizzativo della cooperativa	-----
Valutazione dell'organizzazione in generale	-----
Trasmissione delle comunicazioni e delle informazioni	-----
Modalità di comunicazione nei confronti degli operatori	-----
Relazione con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

Adempimenti contrattuali	-----
Gestione orario di lavoro	-----
Formazione/aggiornamento	-----

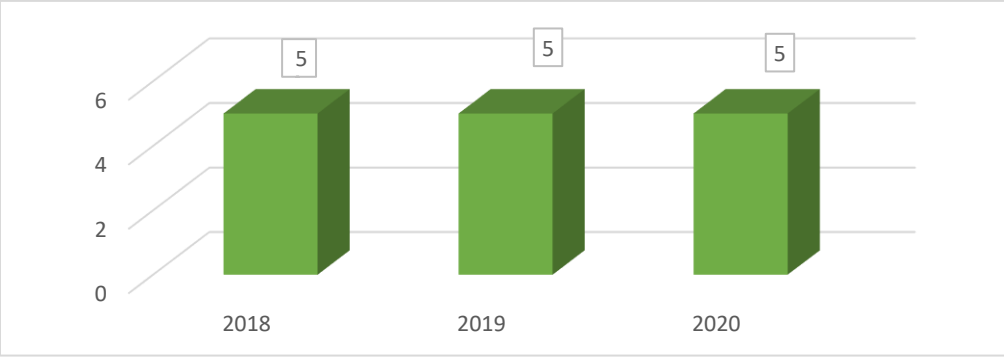
5 RELAZIONE SOCIALE

Di seguito vengono riportati alcuni indicatori relativi ai portatori di interesse interni ed esterni ritenuti fondamentali per l'attuale bilancio sociale.
Il contratto applicato per i soci lavoratori e i lavoratori non soci è CCNL Cooperative Sociali.

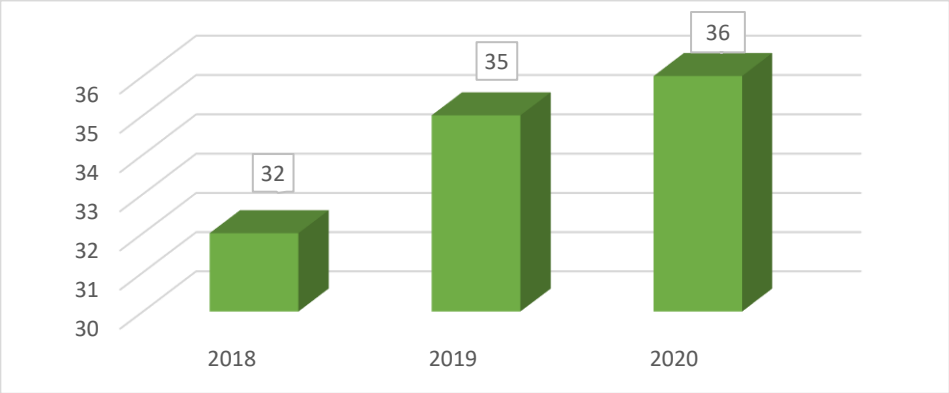
5.1 SOCI LAVORATORI



5.2 SOCI VOLONTARI



5.3 LAVORATORI NON SOCI



5.4 FORMAZIONE

Nel 2020 i lavoratori che hanno partecipato a corsi di formazione sono stati **n° 81** di cui **n° 44 lavoratori soci.**

CORSO	TOTALE ORE	NUMERO PARTECIPANTI	NUMERO SOCI	NUMERO LAVORATORI NON SOCI
Corso Formazione generale lavoratori	4	2	0	2
Corso Formazione lavoratori rischio basso	4	1	0	1
Corso di aggiornamento formazione lavoratori	6	4	2	2
Corso di aggiornamento antincendio	8	1	1	0
Corso RLS	32	1	1	0
Corso Covid-19	1	16	7	9
Covid-19 formazione del personale	2	56	20	36
Seminario Covid-19	2	11	3	8
Il ruolo dell'assistente scolastico (base)	4	9	0	9
Il ruolo dell'assistente scolastico (intermedio)	4	12	0	12
L'assistente educativa scolastica e la sua	4	34	19	15

importanza (avanzato livello I)				
L'assistente educativa scolastica e la sua importanza (avanzato livello II)	4	26	22	4
Cosa sono i B.E.S.	2	3	1	2
Affrontare i comportamenti problematici nella disabilità	2	3	1	2
Come lavorare con i DSA	2	2	1	1
Autismo e paralisi celebrale infantile. Didattica inclusiva a scuola	2	2	1	1
L'interpretazione del disegno infantile	2	4	1	3
La lingua dei segni italiana LIS	2	3	1	2

Coinvolgimento dei lavoratori

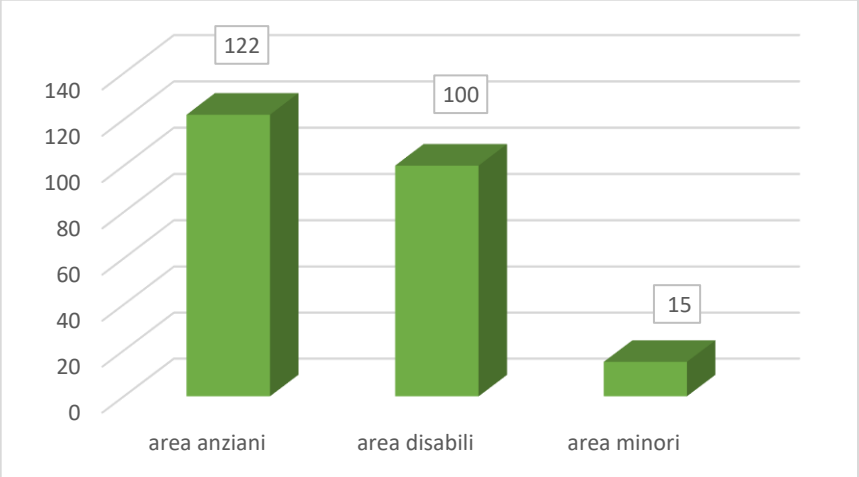
La cooperativa programma annualmente incontri di coordinamento e incontri di supervisione individuale e di gruppo con la finalità di supportare gli operatori che lavorano nei servizi. Questa pratica nasce dall'esigenza di dare opportunità di elaborazione agli operatori, impegnati nella relazione di assistenza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

Nell'anno 2020 sono stati totalizzati **n° 27** incontri suddivisi per servizio nel modo seguente:

SERVIZI	NUMERO INCONTRI	NUMERO OPERATORI /INCONTRO
Servizio Assistenza Ad Personam (SAP)	11	15
Servizio Assistenza Domiciliare (SAD)	6	3
RSA Fondazione Bandera Vezzoli - Urago D'Oglio	10	8

5.5 FRUITORI

Tipologie di fruitori



Servizi area anziani

TIPOLOGIA SERVIZIO	SEDE/COMUNE	NUMERO UTENTI
Servizio Assistenza Domiciliare SAD	Comuni: ambito Oglio Ovest distretto 7- Rodengo Saiano- Berlingo	37
Centro Diurno Integrato CDI	Comuni: Lograto - Iseo	29
Residenza Socio-Assistenziale RSA	Comuni: Urago D'Oglio	31
Centro Diurno CD	Comuni: Borgo San Giacomo	25

Servizi area disabili

TIPOLOGIA SERVIZIO	SEDE/COMUNE	NUMERO UTENTI
Servizio Assistenza Ad Personam SAP	Comuni: Castrezzato - Corte Franca - Sulzano - Trenzano - Castelcovati - Zone - Sale Marasino - Monte Isola – Mairano – Urago D'Oglio	83
Servizio Educativa Domiciliare SEDH	Comuni: Castrezzato- UDP Chiari- Mamrè Brescia	11

Servizio Educativa Domiciliare Privata H	Comuni: Castrezzato- Corte Franca – Zone- Led Rovato- Sale Marasino - Sulzano	6

Servizi area minori

TIPOLOGIA SERVIZIO	SEDE/COMUNE	NUMERO UTENTI
Servizio Educativa Domiciliare SED	Comuni: Castrezzato – Urago D'Oglio	15

5.6 RETE SISTEMA COOPERATIVO

TIPOLOGIA	FORMA DI COLLABORAZIONE
Confcooperative di Brescia	Partecipazione incontri Fornitura di servizi

5.7 RETI TERRITORIALI

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

5.8 CLIENTI/COMMITTENTI

TIPOLOGIA	NUMERO CLIENTI	FATTURATO €
Privato no-profit	62	367.300
Pubblico	17	520.415

6. DIMENSIONE ECONOMICA

6.1 VALORE DELLA PRODUZIONE

	Anno 2019	Anno 2020
DETERMINAZIONE VALORE AGGIUNTO TOTALE	Valori	Valori
Ricavi di vendita	**1.040.571**	**887.715**
Ricavi da cooperative-consorzi	32.608	25.300
Ricavi da enti pubblici	658.526	520.415
Ricavi da privati	349.437	342.000
Altri ricavi	**21.442**	**35.762**
Contributi pubblici in conto esercizio	**0**	**13.353**
TOTALE RICAVI	**1.062.013**	**936.830**
COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE		
Costi di acquisto	-7.503	-27.059
Costi per servizi	-66.934	-51.644
Costi godimento beni di terzi	0	0
Oneri diversi di gestione	-5.803	-1.717
Accantonamenti per rischi	-25.000	0
TOTALE COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE	**-105.240**	**-80.420**
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	**956.773**	**856.410**
COMPONENTI ACCESSORI		
Proventi accessori	9	0
Proventi finanziari	159	82
Oneri finanziari	-1.917	-1.834
TOTALE COMPONENTI ACCESSORI	**-1.749**	**-1.752**
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	**955.024**	**854.658**
AMMORTAMENTI E SVALUTAZIONI		
Ammortamenti beni materiali	-5.451	-7.362
Ammortamenti beni immateriali	0	0
Svalutazione crediti	-724	-866
TOTALE AMMORTAMENTI E SVALUTAZIONI	**-6.175**	**-8.228**

VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	948.849	846.430

RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	Anno 2019		Anno 2020	
	Valori	%	Valori	%
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE				
Salari e stipendi Lavoratori soci e non soci	726.295		627.784	
Oneri sociali Lavoratori soci e non soci	190.687		157.904	
Trattamento di quiescenza Lavoratori soci e non soci	51.796		54.567	
Lavoratori autonomi	0		0	
Volontari	0		0	
Altri costi	0			
TOTALE REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	**968.778**	102,100	**840.255**	99,271
REMUNERAZ. DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE				
Imposte indirette Stato-Spese registrazione	82		137	
Imposte indirette CCIAA	187		186	
Imposte indirette comunali- IMU,Tari, Tasi	1.340		1.410	
Imposte indirette comunali – Spese contrattuali	2.079		1.458	
TOT. REMUNERAZ. PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	**3.688**	0,389	**3.191**	0,377
REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA				
Variazioni riserve	-25.302		1.348	
TOTALE REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA	**-25.302**	-2,666	**1.348**	0,159
REMUNERAZIONE DI ASSOCIAZIONI				
Contributi associativi	1.685		1.636	
TOTALE REMUNERAZIONE DI ASSOCIAZIONI	**1.685**	0,177	**1.636**	0,193
LIBERALITA'				
Liberalità ad enti privati	0		0	
TOTALE LIBERALITA'	**0**	0	**0**	
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	**948.849**	100,000	**846.430**	100,000

6.2 PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA PATRIMONIALE

	ANNO 2019	ANNO 2020
CAPITALE SOCIALE	2.350	2.100
RISERVA LEGALE	37.705	37.705
RISERVA INDIVISIBILE	221.283	195.980
RISERVA DA RIVALUTAZIONE	35.175	35.175
UTILE/PERDITA D'ESERCIZIO	-25.302	1.348
TOTALE PATRIMONIO NETTO	**271.211**	**272.308**

6.3 PATRIMONIO

	ANNO 2019	ANNO 2020
IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	0	0
IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	153.256	145.893
IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE	442	313
TOTALI	**153.698**	**146.206**

7. PROSPETTIVE FUTURE

7.1 PROSPETTIVE COOPERATIVA

Nel 2021 si manterrà:

1. l' attuale qualità nei servizi svolti
2. il monitoraggio costante dei servizi offerti
3. gli incontri d'équipe e di supervisione
4. l'attenzione nelle relazioni con gli utenti e con i committenti
5. il monitoraggio dell'assetto societario
6. lo sportello di "Ascolto" aperto in corso d'anno presso il Comune di Castrezzato
7. il Sistema Gestione Qualità ISO 9001:2015

Azioni di miglioramento per il 2021

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. miglioramento della comunicazione attraverso l'aggiornamento costante del sito internet
4. apertura verso altre Cooperative per un rilancio nel futuro
5. realizzazione di uno spazio pedagogico dedicato alla fascia d'età 0-14 anni