

# Bilancio Sociale 2021

ACLI SOLIDARIETÀ E SERVIZI COOPERATIVA SOCIALE



## Sommario

1. Introduzione .....	3
2. Nota metodologica e modalità di approvazione, pubblicazione e diffusione del bilancio sociale.....	4
3. Informazioni generali sull'ente .....	5
Aree territoriali di operatività .....	6
Settori di attività.....	6
Valori e finalità perseguite.....	7
Attività statutarie individuate e oggetto sociale.....	8
Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale .....	9
Storia dell'organizzazione.....	9
4. Struttura, governo e amministrazione .....	11
Consistenza e composizione della base sociale/associativa .....	11
Soci ammessi ed esclusi .....	11
Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi.....	12
Tipologia organo di controllo .....	13
Mappatura dei principali stakeholder.....	14
Esiti questionario soddisfazione ospiti anno 2021 .....	15
5. Persone che operano per l'ente .....	17
Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario).....	17
Attività di formazione e valorizzazione realizzate .....	19
Contratto di lavoro applicato ai lavoratori.....	20
Questionario sul benessere lavorativo.....	21
6. Obiettivi e attività .....	27
Dimensioni di valore e obiettivi di impatto.....	27
7. Situazione economico-finanziaria .....	29
Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati...29	
Capacità di diversificare i committenti.....	30
Specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi .....	31
8. Informazioni ambientali .....	32
9. Altre informazioni non finanziarie .....	35
10. Monitoraggio svolto dall'organo di controllo sul bilancio sociale.....	35

## 1. Introduzione

Redigere un bilancio sociale è spesso un compito impegnativo e talvolta faticoso.

Questa quattordicesima volta lo è in modo particolare, sia per i soci e gli amministratori coinvolti nella redazione delle singole parti, ma anche per l'attuale Presidente che ha l'onore di firmarlo senza avere al suo fianco il nostro storico Presidente Emanuele Cantaluppi, che ha guidato dalla sua rifondazione la nostra ACLI SOLIDARIETÀ E SERVIZI SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ed è scomparso lo scorso settembre.

La sua assenza in questi mesi si è sentita intensamente in tantissimi i momenti: sia da chi ha lavorato senza avere un suo pensiero di conforto, sia da chi ha coordinato in assenza di un suo parere, e soprattutto da chi ha dovuto indicare la direzione senza essere illuminati dalla sua luce.

Dedicargli questa edizione del Bilancio Sociale sarebbe poca cosa: certamente continuare a perseguire le sue idee di innovazione sociale, i suoi obiettivi di promozione e tutela del lavoro, la sua volontà di integrazione della Cooperativa nel sistema ACLI di Como è il modo migliore per provare a dimostrare di avere compreso i suoi insegnamenti.

L'anno 2021 rappresentato in questo Bilancio Sociale è stato ancora un anno complesso per la Cooperativa, che ha dovuto fare a meno della guida del suo Presidente Storico e provare a reimpostarsi senza le due strutture cessate l'anno prima, ma soprattutto continuando a gestire l'emergenza pandemica, che nelle nostre realtà di accoglienza è stata e continua a essere presa sul serio. Fortunatamente i presidi e le precauzioni sanitarie hanno permesso la ripresa delle nostre attività, permettendo l'inizio di una ripresa economica che anche i numeri di questo documento rappresentano.

La possibilità di rendicontare alle diverse comunità di Stakeholders ci permette di condividere l'importante sforzo di affermazione dei propri obiettivi e di ripresa della società stessa.

Oltre alla possibilità di evidenziare le valenze gestionali e motivazionali del nostro operato che nel Bilancio Civile trovano poca espressione, il Bilancio sociale permette di assolvere anche all'adempimento definito dal D.Lgs. 3 Luglio 2017 n. 112, D.Lgs. 3 Luglio 2017 n. 117 (Codice del Terzo Settore) e D.M. 4 Luglio 2019.

A tutti quelli che hanno preso parte o vorranno prendere parte alla nostra vita cooperativa auguriamo un buona lettura

Il Presidente  
Mauro Minotti

## 2. Nota metodologica e modalità di approvazione, pubblicazione e diffusione del bilancio sociale

Il bilancio sociale 2021 di ACLI Solidarietà e Servizi recepisce nei principi di redazione e nei suoi contenuti quanto previsto dai riferimenti normativi D.Lgs. 3 Luglio 2017 n. 112, D.Lgs. 3 Luglio 2017 n. 117 (Codice del Terzo Settore) e D.M. 4 Luglio 2019:

- rilevanza: riportiamo solo le informazioni rilevanti affinché i nostri stakeholder possano comprendere l'andamento dell'organizzazione e degli impatti economici, sociali e ambientali della nostra attività;
- completezza: abbiamo identificato i principali stakeholder che influenzano e sono influenzati dall'attività del nostro ente, fornendo loro tutte le informazioni per consentire di valutare risultati sociali, economici e ambientali;
- trasparenza: il procedimento logico seguito per rilevare e classificare le informazioni è chiaro;
- neutralità: le informazioni sono rappresentate in maniera imparziale;
- competenza di periodo: le attività e i risultati sono quelli dell'anno di riferimento;
- comparabilità: l'esposizione adottata rende possibile il confronto temporale con i risultati degli anni passati;
- chiarezza: le informazioni sono esposte in maniera chiara e comprensibile, accessibili anche a chi non è del settore;
- veridicità e verificabilità: sono esplicitate le fonti informative utilizzate;
- attendibilità: i dati sono riportati in maniera oggettiva;
- autonomia delle terze parti: autonomia e indipendenza di giudizio nel trattare specifici aspetti.

In tutti i casi in cui è stato possibile è presente il riferimento ad anni precedenti al fine di consentire un elemento di raffronto utile ad una lettura comparativa e ad una valutazione sull'andamento dell'attività nel tempo.

Il periodo di rendicontazione è il medesimo del bilancio d'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021. Valori economici e finanziari riportati nel presente documento derivano pertanto dal Bilancio d'esercizio 2021.

Nel bilancio sociale abbiamo delineato in modo omogeneo, puntuale e completo le attività condotte nel corso dell'anno, i risultati raggiunti e gli impatti prodotti nell'esercizio 2021.

Il Bilancio sociale viene pubblicato sul sito internet <https://www.aclisolidarietaeservizi.com> di ACLI Solidarietà e Servizi.

Il presente bilancio sociale è stato presentato e condiviso nell'assemblea dei soci del 25/07/2022 che ne ha deliberato l'approvazione.

Per facilitare la consultazione al lettore, nell'impostazione editoriale del documento si è scelto di presentare i dati con immagini, grafici e tabelle di sintesi ed un linguaggio semplice.

Il processo di redazione del Bilancio Sociale ha preso avvio con un mandato del Consiglio d'Amministrazione, ha incluso la definizione di un indice ragionato del documento, la raccolta e l'elaborazione dei dati da parte degli uffici competenti per materia e la redazione dei testi.

Infine il processo si è concluso con la revisione dei singoli capitoli da parte dei referenti interni dell'ente e l'approvazione del documento nel suo insieme da parte del Consiglio d'Amministrazione prima e dell'Assemblea dei soci successivamente.

### 3. Informazioni generali sull'ente

Denominazione	<b>ACLI SOLIDARIETÀ E SERVIZI</b> SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE
Indirizzo sede legale	Via Brambilla 35 22100 COMO - COMO
Indirizzo sedi operative	<b>RSA VILLA CITTERIO</b> loc. Pescaù 56 22025 LEZZENO - CO <b>RESIDENZA AMICA</b> via Regina 19 22016- LENNO- TREMEZZINA – CO <b>CA' MERLATA</b> via D. Pino 6 22100 COMO – CO <b>CASA ITACA</b> via Ceresio 21 22074 LOMAZZO CO
Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore	Società Cooperativa Sociale – Impresa Sociale
Numero iscrizione RUNTS	Dal 21/03/2022
Eventuali trasformazioni avvenute nel tempo	In data 07/12/2017 la cooperativa ha scelto di passare al regime civilistico delle società per azioni
Tipologia	Coop. A

Data di costituzione	12/01/1983										
CF	01372740132										
P. Iva	01372740132										
N° iscrizione Albo Nazionale società cooperative	A117373										
N° iscrizione Albo Regionale cooperative sociali	A94										
Tel.	0313312711										
Fax	0313312750										
Sito internet	www.aclisolidarietaeservizi.com										
Appartenenza a reti associative	La Cooperativa aderisce al sistema Acli Como dal 1983										
Altre partecipazioni e quote	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Valore nominale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Caleidoscopio</td> <td>€ 52.500,00</td> </tr> <tr> <td>Consorzio Eureka</td> <td>€ 4.500,00</td> </tr> <tr> <td>Confcooperfidi</td> <td>€ 170,00</td> </tr> <tr> <td>Questa Generazione</td> <td>€ 20.250,00</td> </tr> </tbody> </table>		Valore nominale	Caleidoscopio	€ 52.500,00	Consorzio Eureka	€ 4.500,00	Confcooperfidi	€ 170,00	Questa Generazione	€ 20.250,00
	Valore nominale										
Caleidoscopio	€ 52.500,00										
Consorzio Eureka	€ 4.500,00										
Confcooperfidi	€ 170,00										
Questa Generazione	€ 20.250,00										
Codice Ateco	85310										

### Aree territoriali di operatività

Di seguito viene presentata una sintesi delle attività svolte da **ACLI SOLIDARIETÀ E SERVIZI SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE**:

### Settori di attività

	Residenziale	Domiciliare	Territoriale	Area territoriale
Anziani e problematiche relative alla terza età	X		X	Lezeno, Lenno di Tremezzina, Nesso, Como
Housing sociale	X			Como, Lomazzo
Servizi scolastici			X	Lezeno, Cermenate.

## Valori e finalità perseguite

La cooperativa *ACLI SOLIDARIETÀ E SERVIZI SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE*, in accordo con la legge 381/91, si propone le seguenti finalità istituzionali:

- La gestione di servizi socio-sanitari ed educativi

La cooperativa ASS si è costituita nel 1983 su iniziativa del movimento ACLI per interpretare e rispondere ai bisogni degli anziani del territorio di Como e promuovere il loro benessere, attraverso la gestione di servizi di volta in volta individuati come appropriati.

La cooperativa si propone di raggiungere questa finalità attraverso le seguenti **politiche di impresa sociale**:

- a) La soddisfazione dei lavoratori e dei fruitori dei servizi della cooperativa, come finalità primaria. Questa priorità consente di realizzare concretamente la missione di servizio della cooperativa e di generare valore per la collettività.
- b) La formazione continua dei dirigenti e degli operatori. Insieme alla motivazione, riteniamo la formazione una leva fondamentale per la qualità dei servizi erogati, poiché è sempre più la qualità delle persone a fare la differenza tra le organizzazioni.
- c) Il coinvolgimento organizzato, cioè la precisa scelta di favorire sempre progettazione e lavoro in équipe, sulla base della maggior efficacia di questa scelta rispetto ad approcci di tipo individuale.
- d) La volontà di fare sistema con le altre organizzazioni del terzo settore. Come scriveva Alexis de Tocqueville nel 1835: "Fra tutte le leggi che reggono le società umane, ve n'è una che appare più chiara e precisa di tutte le altre: perché gli uomini restino civili o lo divengano, bisogna che l'arte di associarsi si sviluppi e si perfezioni presso di loro nello stesso rapporto con cui si accresce il miglioramento delle condizioni."
- e) La costante attenzione al rilevamento delle aspettative sia dei clienti dei nostri servizi sia dei lavoratori.

La cooperativa nel perseguimento della missione per il proprio agire si ispira ai seguenti **valori**:

- La persona quale fine e mezzo dell'agire cooperativo.
- Il lavoro quale strumento e dell'emancipazione dai bisogni fisici e della crescita spirituale attraverso la cura e il servizio.
- La solidarietà come risposta di più persone alle difficoltà di ognuno.
- Il sistema consortile e associativo come risposta di più cooperative alle difficoltà dei singoli nodi della rete.

## Attività statutarie individuate e oggetto sociale (art. 5 DL n. 117/2017 e/o all'art. 2 DL legislativo n. 112/2017 o art. 1 l. n. 381/1991)

Secondo quanto riportato nello statuto, l'oggetto sociale della cooperativa è il seguente:

### Art. 4 - Oggetto sociale

Considerati gli scopi sociali e l'attività mutualistica della società, così come definita all' articolo precedente, nonché i requisiti e gli interessi dei soci come più oltre determinati, la Cooperativa potrà:

- a) offrire assistenza a domicilio, presso ospedali, case di cura, case di riposo, luoghi di villeggiatura, centri sociali e formativi, luoghi di lavoro, a bambini, adolescenti, anziani, handicappati, persone in stato di necessità e tutela, garantendone la cura, la sorveglianza, la salvaguardia;
- b) offrire servizi infermieristici, medici, paramedici, prestazioni di psicologia, sociologia, pedagogia a chiunque ne faccia richiesta siano essi singoli, enti e associazioni pubbliche o private; ciò anche nel caso di degenza presso ospedali, case di cura, case di riposo; case albergo e luoghi di villeggiatura;
- c) offrire servizi domestici e familiari in genere, anche su richiesta di enti pubblici o privati;
- d) gestire centri sociali, case di riposo, comunità giovanili e per handicappati o tossicodipendenti, centri di riabilitazione e lavoro, centri ricreativi e sportivi, privilegiando nel servizio, le persone più bisognose;
- e) gestire strutture di ospitalità sociale, case - albergo, centri diurni e residenziali di accoglienza e socializzazione, strutture abitative in genere; finalizzate ad offrire ospitalità ed accoglienza a fasce sociali protette, lavoratori, cittadini provenienti da paesi esteri;
- f) gestire alberghi, pensioni, case per ferie e simili, assicurando ospitalità a categorie protette di cittadini quali anziani, disabili fisici e psichici, minori, assicurando inoltre, ogni altro servizio collegato o inerente a quanto sopra citato;
- g) favorire la formazione professionale dei propri soci, allo scopo di elevare le prestazioni che tutti i soci dovranno svolgere presso terzi;
- h) promuovere ogni tipo di attività finalizzata ad accrescere le capacità e le possibilità della comunità locale di offrire adeguate strutture di ospitalità ed accoglienza a persone in stato di bisogno e svantaggio sociale;
- i) promuovere lo sviluppo di forme di volontariato e di autogestione, in particolare tra gli anziani, con lo scopo di preservare la loro autonomia personale e la capacità di rimanere protagonisti della propria esistenza;
- j) offrire servizi che facilitino ai cittadini lo sviluppo di rapporti e l'espletamento di pratiche con le pubbliche amministrazioni e con le istituzioni pubbliche e private;
- k) offrire servizi che affianchino il cittadino nello svolgimento delle pratiche amministrative e medico - legali previste da leggi e regolamenti in materia di previdenza od assistenza, fine lavoro di quiescenza, in materia fiscale, tributaria ed assicurativa, nonché sui problemi abitativi e del territorio.

La Cooperativa si propone altresì di promuovere attività finalizzate alla reciproca integrazione tra persone provenienti da Paesi esteri.

Per lo svolgimento di tali attività, nello spirito del precedente articolo 3) la Cooperativa si avvarrà, in via prioritaria, direttamente delle capacità professionali dei propri soci lavoratori, in conformità con quanto disposto dalla Legge n. 142/2001 e successive modificazioni ed integrazioni, nonché del volontariato dei propri soci.

## Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale

La Cooperativa potrà svolgere qualunque altra attività connessa ed affine a quelle sopra elencate, nonché compiere tutti gli atti e concludere tutte le operazioni contrattuali di natura immobiliare, mobiliare, industriale, commerciale e finanziaria (con esclusione di ogni attività finanziaria riservata di cui alla Legge n. 197 del 5 luglio 1991 ed ai D.Lgs. n. 385 dell'8 settembre 1993 e 58/1998) necessarie e/o utili alla realizzazione degli scopi sociali, e comunque sia indirettamente che direttamente attinenti ai medesimi, nonché, fra l'altro, per la sola indicazione esemplificativa:

- a) assumere interessenze e partecipazioni, sotto qualsiasi forma, in imprese, specie se svolgono attività analoghe e comunque accessorie all'attività sociale;
- b) costituire ed essere socia di società per azioni e a responsabilità limitata, anche cooperative, ai fini del conseguimento degli scopi sociali della cooperativa, nonché stipulare contratti al fine di partecipare a gruppi cooperativi paritetici di cui all'art. 2545-septies del C.C.;
- c) concedere avalli cambiari, fidejussioni ed ogni e qualsiasi altra garanzia sotto qualsivoglia forma per facilitare l'ottenimento del credito ai soci, agli enti cui la cooperativa aderisce, nonché a favore di altre cooperative;
- d) dare adesione e partecipazione ad enti ed organismi economici, consortili e fideiussori diretti ad agevolare gli scambi, gli approvvigionamenti ed il credito;
- e) promuovere e stimolare lo spirito di previdenza e di risparmio dei soci istituendo una sezione di attività, disciplinata da apposito regolamento, per la raccolta di prestiti, limitata ai soli soci ed effettuata esclusivamente ai fini del conseguimento dell'oggetto sociale; è pertanto tassativamente vietata la raccolta del risparmio fra il pubblico sotto ogni forma;
- f) costituire fondi per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione od il potenziamento aziendale, nonché adottare procedure di programmazione pluriennale finalizzate allo sviluppo o all'ammodernamento aziendale, ai sensi della legge 31/1/1992 n. 59 ed eventuali norme modificative ed integrative;
- g) emettere ogni altro strumento finanziario partecipativo e non partecipativo secondo la disciplina prevista nel presente statuto.

Tutte le attività devono essere svolte nei limiti e nel rispetto delle norme che ne disciplinano l'esercizio; in particolare, le attività di natura finanziaria debbono essere svolte in ossequio al disposto delle leggi in materia, nonché nel rispetto della normativa in tema di attività riservate ad iscritti a Collegi, Ordini o Albi professionali.

## Storia dell'organizzazione

La Cooperativa Sociale Acli Solidarietà e Servizi nasce nel 1983, dapprima col nome di Gestione Servizi, per realizzare nel territorio comasco i principi fondanti il Movimento ACLI.

Dal 1983 gestisce, prima per conto del Comune di Como, poi per conto dell'ALER, la Casa Albergo per immigrati italiani e stranieri di via Domenico Pino a Como.

La Casa Albergo, ora "Ca' Merlata, Casa Albergo per lavoratori e studenti", a seguito dell'ultima ristrutturazione che ha portato all'inaugurazione dell'ottobre 2009, dispone di 70 posti letto in camere singole e doppie.

Dal 1998 gestisce la RSA Villa Citterio di proprietà dell'Amministrazione Comunale di Lezzeno, accreditata presso Regione Lombardia per 30 posti letto, vi sono inoltre 3 posti autorizzati solventi

per una disponibilità totale di 33 posti. Con orgoglio, possiamo dire che Villa Citterio è guardata come modello di RSA piccola e efficiente, poco istituzione e molta cura e dignità.

Dal 2000 gestisce Residenza Amica, casa albergo per anziani in Lenno, Comune di Tremezzina, la struttura di proprietà della Curia di Como, mette a disposizione 25 posti letto per anziani autosufficienti.

Dal 2002 al 2004 ha gestito il Servizio di Assistenza Domiciliare, erogato dall'Unione dei Comuni della Tremezzina, in nome e per conto del Consorzio Solco di Como, a cui ha aderito in passato.

Da maggio 2014 fino a settembre 2020 ha gestito la Casa per ferie Calderoni di Bellaria Igea Marina RM: struttura con apertura stagionale da 100 posti letto, atta ad ospitare sia gruppi in convenzione con Enti pubblici e privati che famiglie provenienti prevalentemente dal territorio comasco.

Da novembre 2014 gestisce Casa Itaca a Lomazzo, centro di accoglienza per richiedenti protezione internazionale. La struttura può ospitare un massimo di sedici uomini maggiorenni. Questa struttura è stata la prima dedicata completamente ai richiedenti asilo, accoglienza poi estesa ad altri luoghi; ad oggi la cooperativa, che gestisce il progetto accoglienza in ATI con la cooperativa Questa Generazione, dispone anche di un appartamento in Como, via Turati e mantiene la disponibilità di n. 10 posti all'interno di Casa Albergo Ca' Merlata.

Da agosto 2018 a novembre 2020 ha gestito Residenza Santa Croce, in Como città: siamo stati presenti in questa struttura per conto della Diocesi di Como. La struttura nasceva anni fa per l'accoglienza di sacerdoti anziani. Con la nuova gestione la cooperativa si proponeva di accogliere anziani autosufficienti, uomini e donne fino al numero massimo di venticinque persone; vincoli normativi imposti da Regione Lombardia hanno ridotto il numero dei posti della struttura a dodici e di conseguenza fortemente condizionato il piano di budget previsionale e la sostenibilità stessa. La cooperativa ha concluso il rapporto di gestione in data 30 novembre 2020.

Ad oggi la cooperativa Acli Solidarietà e Servizi è impegnata principalmente nella gestione della RSA Villa Citterio a Lezzeno, di Residenza Amica a Lenno di Tremezzina, della Casa Albergo Ca' Merlata a Como e insieme alla cooperativa Questa Generazione nella gestione dell'accoglienza richiedenti protezione internazionale attraverso la disponibilità di posti nella struttura Ca' Merlata, dell'appartamento di Via Turati in Como e della struttura Casa Itaca in Lomazzo.

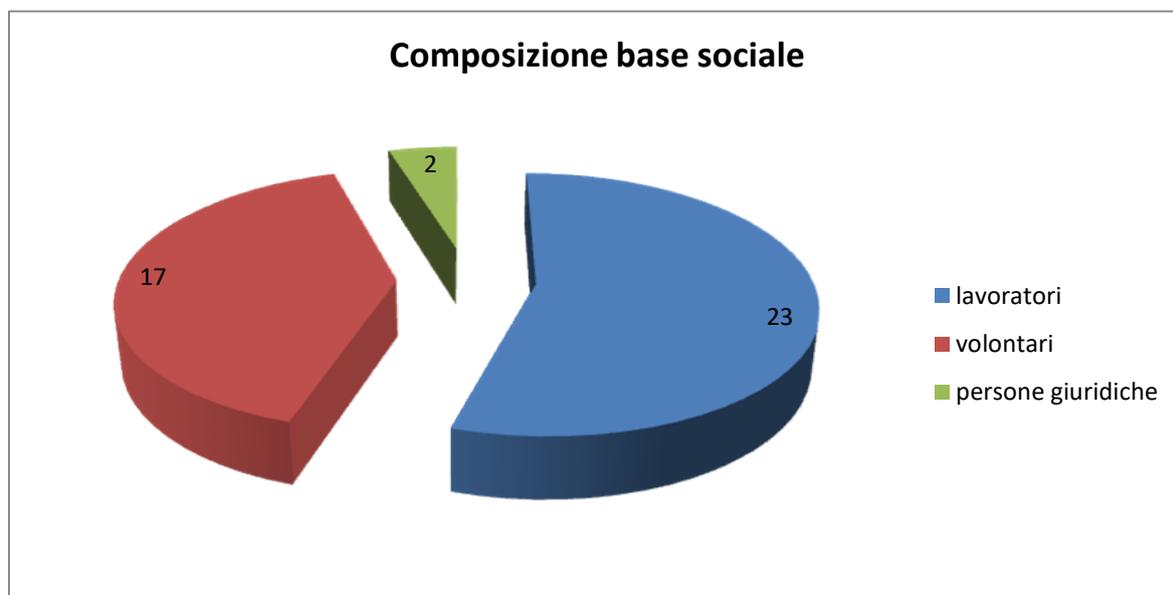
## 4. Struttura, governo e amministrazione

### Consistenza e composizione della base sociale/associativa

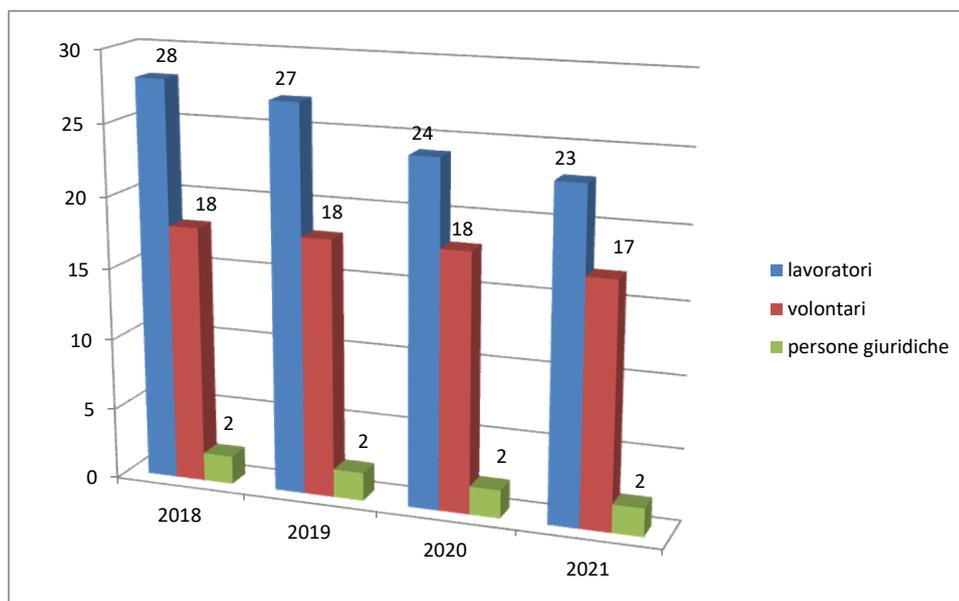
Numero	Tipologia soci
23	Lavoratori
17	Volontari
2	Persone Giuridiche
42	Totale soci

### Soci ammessi ed esclusi

	Soci al 31/12/2020	Soci ammessi 2021	Recesso soci 2021	Decadenza esclusione soci 2021	Soci al 31/12/2021
Numero	44	0	2	0	42



## La base sociale nel tempo



Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi

### ***Dati amministratori – CDA:***

Nome e Cognome amministratore	Rappresentante di persona giuridica – società	Sesso	Età	Data nomina	Eventuale grado di parentela con almeno un altro componente C.d.A.
Minotti Mauro	no	maschio	57	28/07/2021	no
Frangi Serena	no	femmina	47	28/07/2021	no
Ronchetti Fausto	no	maschio	62	28/07/2021	no
Cristiana Gambotti	no	femmina	60	28/07/2021	no
Maria Villa	no	femmina	43	28/07/2021	no
Meroni Valeria	no	femmina	66	28/07/2021	no

### Descrizione tipologie componenti CdA:

<b>Numero</b>	<b>Membri CdA</b>
6	totale componenti (persone)
2	di cui maschi
4	di cui femmine

### Modalità di nomina e durata carica

Il rinnovo del consiglio di amministrazione avviene per votazione durante l'assemblea dei soci. La durata della carica è di 3 anni.

Nel 2021 si sono tenuti numero cinque consigli di amministrazione e la partecipazione media è stata di cinque partecipanti.

Non è previsto alcun tipo di compenso o retribuzione delle indennità di carica ai componenti degli organi di amministrazione impegnati a titolo volontario e iscritti in qualità di socio volontario nel registro volontari.

All'interno del consiglio di amministrazione sono presenti soci lavoratori impegnati nelle strutture della cooperativa stessa, non è previsto un compenso di indennizzo per la partecipazione al consiglio stesso.

### Persone giuridiche:

<b>Nominativo</b>	<b>Tipologia</b>
ACLI SEDE PROVINCIALE DI COMO	Associazione APS
QUESTA GENERAZIONE COOP. SOCIALE	Impresa Sociale

### Tipologia organo di controllo

La società incaricata della revisione è RE.&VI. S.R.L. Codice fiscale: 03331060131

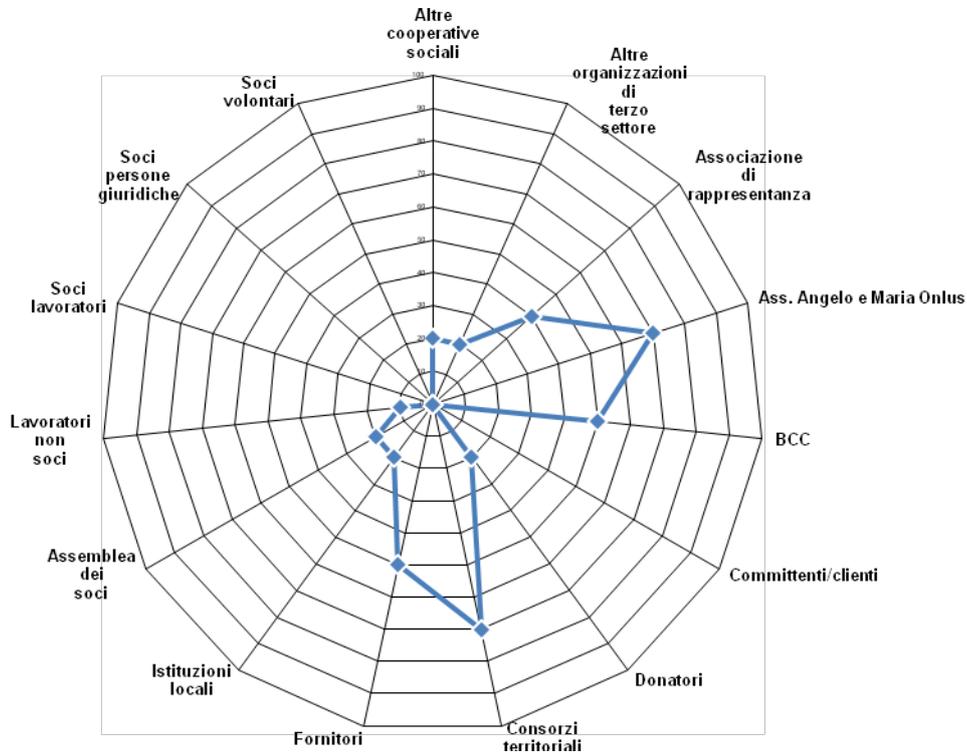
Sede di COMO (CO) VIA MARTINO ANZIA 8, CAP 22100

Cariche e poteri: SOCIETA' DI REVISIONE Nominato con atto del 28/07/2021

Data di prima iscrizione 14/11/2012

Durata in carica: fino approvazione del bilancio al 31/12/2023

## Mappatura dei principali stakeholder



Come detto la nostra Cooperativa è fortemente integrata nella realtà territoriale ove i diversi Stakeholder contribuiscono al buon fine dei nostri servizi o ne beneficiano.

Riportiamo nella tabella la natura della relazione di ogni portatore di interesse individuato:

### Portatori di interesse interni

	Tipologia di relazione
Assemblea dei soci	discussione e approvazione strategie, approvazione bilancio d'esercizio
Soci lavoratori	realizzazione, mediante il proprio lavoro, dello scopo statutario
Soci volontari	realizzazione, mediante l'apporto del loro lavoro volontario, dello scopo statutario
Soci persone giuridiche	condivisione della missione
Lavoratori non soci	garanzia di un lavoro soddisfacente e correttamente retribuito

## Portatori di interesse esterni

	Tipologia di collaborazione
Altre cooperative sociali	condivisione della missione
Consorzi territoriali	sostegno alla missione della cooperativa
BCC	servizi bancari come clienti
Associazione di rappresentanza	rappresentanza politica
Altre organizzazioni di terzo settore	condivisione della missione
Istituzioni locali	fornitura di servizi, gestione su concessione di una struttura
Donatori	lavoro comune per costruire una cultura e una sensibilizzazione del territorio
Committenti/clienti	fornitura di servizi
Fornitori	acquisto di merci e servizi
Ass. Angelo Luoni e Maria Molinari onlus	condivisione della missione

Tra i nostri portatori di interesse esterni vi sono gli ospiti delle nostre strutture, che nel grafico e nella tabella precedente vengono identificati nella voce committenti/clienti.

Di seguito il questionario, e gli esiti del questionario stesso, rivolto agli ospiti e compilato nella maggior parte dei casi con l'ausilio di un parente. Ci permette di avere una fotografia del vissuto degli ospiti di RSA Villa Citterio e di coglierne le caratteristiche principali.

## Esiti questionario soddisfazione ospiti anno 2021

1=per niente soddisfatto; 2=poco soddisfatto; 3=soddisfatto; 4=molto soddisfatto

Percentuale di restituzione questionari compilati 78,13%

Media 3,46 (8,65 in decimi)

- In generale, come si trova a Villa Citterio? 3,33 (8,4 in decimi)
- È soddisfatto del modo in cui è stato accolto? 3,48 (8,7 in decimi)
- È soddisfatto del rapporto con il personale AUSILIARIO? 3,40 (8,5 in decimi)
- È soddisfatto del rapporto con il personale INFIERMERISTICO? 3,52 (8,8 in decimi)
- È soddisfatto del rapporto con il MEDICO? 3,64 (9,1 in decimi)
- È soddisfatto del rapporto con la DIREZIONE? 3,50 (8,8 in decimi)

- È soddisfatto del rapporto con l'ANIMATORE? 3,56 (8,9 in decimi)
- È soddisfatto del rapporto con il personale di CUCINA? 3,46 (8,6 in decimi)
- È soddisfatto del rapporto con il personale di LAVANDERIA? 3,46 (8,6 in decimi)
- È soddisfatto del rapporto con i VOLONTARI? 3,56 (8,9 in decimi)
- È soddisfatto del rapporto con gli altri OSPITI? 3,38 (8,4 in decimi)
- Si ritiene soddisfatto delle informazioni sullo stato di salute: sono sempre precise e corrette? 3,44 (8,6 in decimi)
- È soddisfatto del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato)? 3,29 (8,2 in decimi)
- Il clima che percepisce all'interno della struttura e le relazioni maturate, la soddisfano? 3,45 (8,6 in decimi)
- L'operato descritto nella CARTA DEI SERVIZI è prestato in modo affidabile e preciso? 3,59 (9 in decimi)
- Il servizio di fisioterapia la soddisfa? 3,17 (7,9 in decimi)
- Quanto la soddisfa la qualità del cibo? 3,71 (9,3 in decimi)
- Quanto la soddisfa la variazione del menù? 3,67 (9,2 in decimi)
- Quanto la soddisfa la quantità dei pasti? 3,67 (9,2 in decimi)
- La qualità del servizio lavanderia la soddisfa? 3,48 (8,7 in decimi)
- L'organizzazione della giornata la soddisfa? 3,26 (8,2 in decimi)
- Gli orari che è necessario rispettare quanto coincidono con i suoi? 3,48 (8,7 in decimi)
- Si ritiene soddisfatto del tempo che si dedica alla relazione? 3,45 (8,6 in decimi)
- Le proposte considerate per il "tempo libero" sono per lei soddisfacenti? 3,43 (8,6 in decimi)
- Siete soddisfatti dei momenti di divertimento o feste che vengono proposte all'interno della struttura? 3,31 (8,3 in decimi)
- Siete soddisfatti del modo di relazionarsi dei volontari nei vostri confronti? 3,43 (8,6 in decimi)

#### Commenti

1	Considerando il momento covid, non è possibile rispondere a tutti i quesiti
2	Che dire? Dopo due anni di chiusura, non posso esprimere un giudizio sulla vita interna alla casa di riposo...ringrazio però tutti di cuore per le cure fisiche prestate alla zia! Ringrazio anche per la disponibilità a concedere l'ausilio di mezzi "moderni" per rendere il nostro contatto con lei il più umano possibile! Speriamo di uscirne tutti! E di sentirci migliori, più attenti, disponibili, rispettosi gli uni degli altri!
16	Grazie per il vostro lavoro. Particolarmente in questo difficile momento abbiate cura di voi! Vorrei poter abbracciare la mamma, purtroppo non è possibile. Grazie di cuore per tutto.

## Persone che operano per l'ente

Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario)

### **Occupazioni/Cessazioni:**

<b>N.</b>	<b>Occupazioni al 31/12/2021</b>
50	Totale lavoratori subordinati occupati anno di riferimento
7	di cui maschi
43	di cui femmine
2	di cui under 35
28	di cui over 50

<b>N.</b>	<b>Cessazioni</b>
9	Totale cessazioni anno di riferimento
2	di cui maschi
7	di cui femmine
1	di cui under 35
5	di cui over 50

### **Assunzioni/Stabilizzazioni:**

<b>N.</b>	<b>Assunzioni</b>
7	Nuove assunzioni anno di riferimento
3	di cui maschi
4	di cui femmine
2	di cui under 35
-	di cui over 50

## Composizione del personale

### **Personale per inquadramento e tipologia contrattuale:**

<b>Contratti di lavoro</b>	<b>Contratti di lavoro</b>
Totale	50
Dirigenti	0
Quadri	0
Impiegati	36
Operai fissi	14

**Composizione del personale per anzianità aziendale:**

	<b>In forza al 2021</b>
Totale	50
< 6 anni	14
6-10 anni	8
11-20 anni	19
> 20 anni	9

<b>N. dipendenti</b>	<b>Profili</b>
50	Totale dipendenti
3	Coordinatrice/ore di unità operativa e/o servizi complessi
2	Impiegati
1	contabile
4	infermieri
16	di cui operatori socio-sanitari (OSS)
20	operai
2	animatori/trici
2	cuochi/e

<b>N. Tirocini e stage</b>	
0	Totale tirocini e stage
0	di cui tirocini e stage
0	di cui volontari in Servizio Civile

**Livello di istruzione del personale occupato:**

<b>N. Lavoratori</b>	
0	Dottorato di ricerca
0	Master di II livello
1	Laurea Magistrale
0	Master di I livello
3	Laurea Triennale
17	Diploma di scuola superiore
29	Licenza media
0	Altro

### ***Volontari***

<b>N. volontari</b>	<b>Tipologia Volontari</b>
16	Totale volontari
16	di cui soci-volontari
0	di cui volontari in Servizio Civile

Attività di formazione e valorizzazione realizzate

### ***Formazione professionale:***

<b>Ore totali 154</b>	<b>Tema formativo</b>	<b>N. partecipanti</b>	<b>Ore formazione pro-capite</b>	<b>Obbligatoria/ non obbligatoria</b>	<b>Costi sostenuti</b>
104	Aggiornamento HACCP	26	4	obbligatoria	€ 975,00
22	Aggiornamento HACCP	11	2	obbligatoria	€ 570,00
28	Competenze digitali	1	28	non obbligatoria	-

### ***Formazione salute e sicurezza:***

<b>Ore totali 90</b>	<b>Tema formativo</b>	<b>N. partecipanti</b>	<b>Ore formazione pro-capite</b>	<b>Obbligatoria/ non obbligatoria</b>	<b>Costi sostenuti</b>
90	Primo soccorso e DAE	30	3	sì	€ 600,00

## Contratto di lavoro applicato ai lavoratori

### *Tipologie contrattuali e flessibilità:*

<b>N.</b>	<b>Tempo indeterminato</b>	<b>Full-time</b>	<b>Part-time</b>
46	Totale dipendenti indeterminato	19	27
5	di cui maschi	3	2
41	di cui femmine	16	25

<b>N.</b>	<b>Tempo determinato</b>	<b>Full-time</b>	<b>Part-time</b>
4	Totale dipendenti determinato	-	4
2	di cui maschi	-	2
2	di cui femmine	-	2

<b>N.</b>	<b>Stagionali /occasionalisti</b>
1	Totale lav. stagionali/occasionalisti
0	di cui maschi
1	di cui femmine

<b>N.</b>	<b>Autonomi</b>
8	Totale lav. autonomi
5	di cui maschi
3	di cui femmine

CCNL applicato ai lavoratori: **CCNL COOPERATIVE SOCIALI**

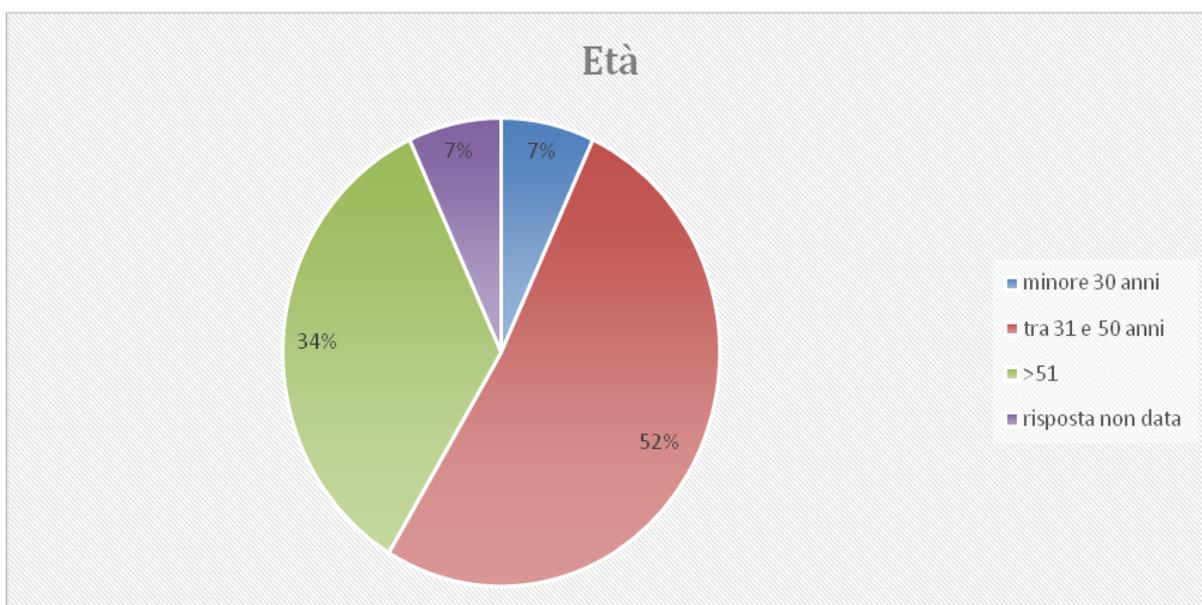
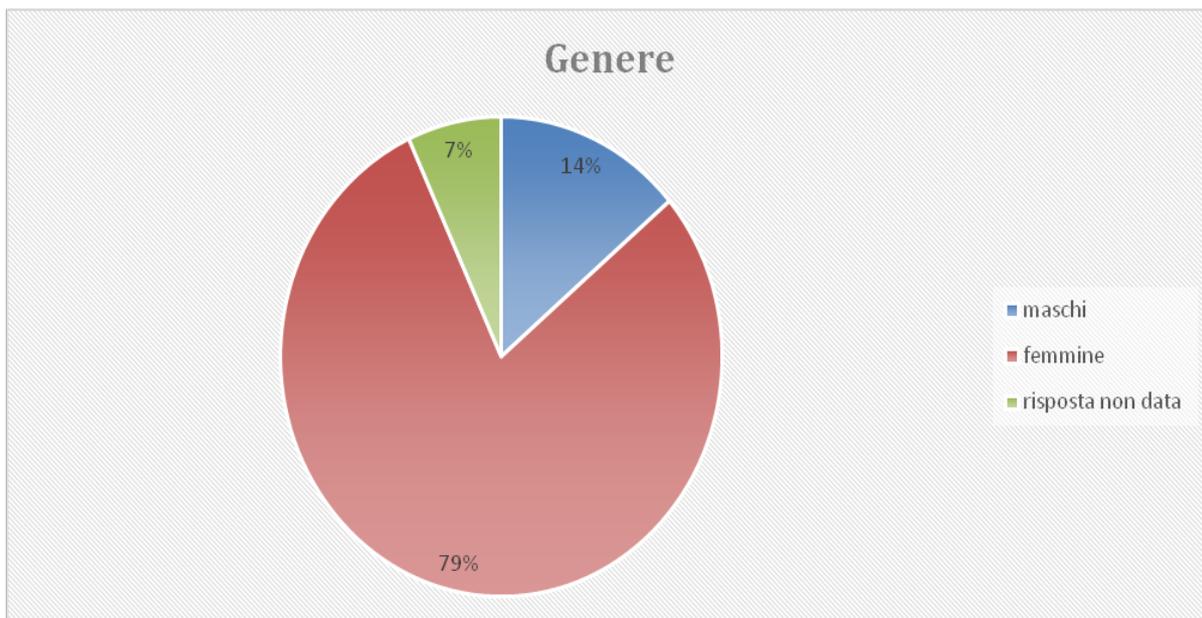
### **Rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente**

Il rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente è **2,17**

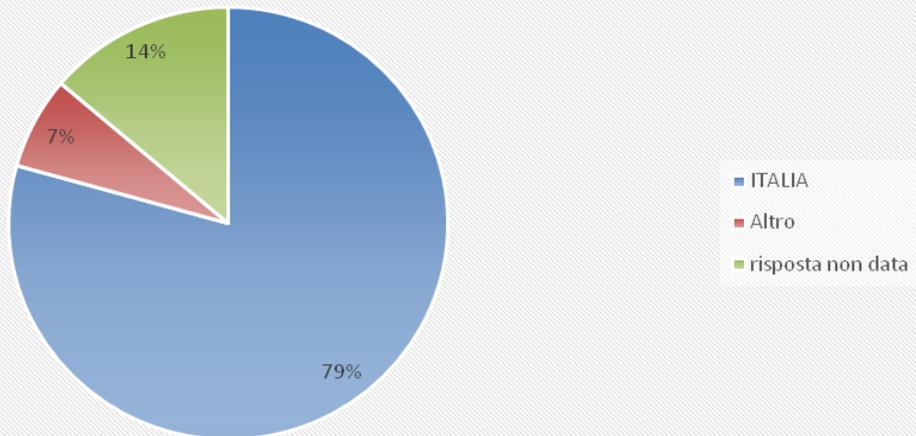
Il valore nel 2020 era pari a 2,69.

## Questionario sul benessere lavorativo

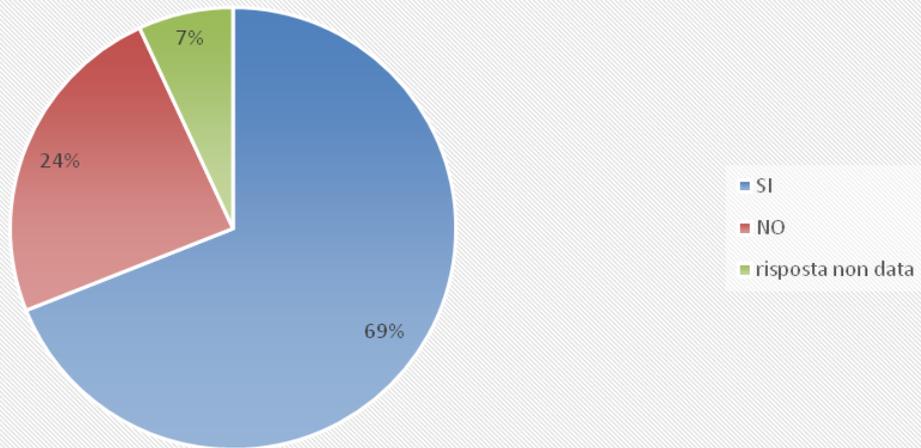
Questionario per la valutazione approfondita del rischio stress lavoro-correlato (versione personale sanitario) è stato somministrato ai lavoratori della RSA Villa Citterio nel mese di maggio 2022.



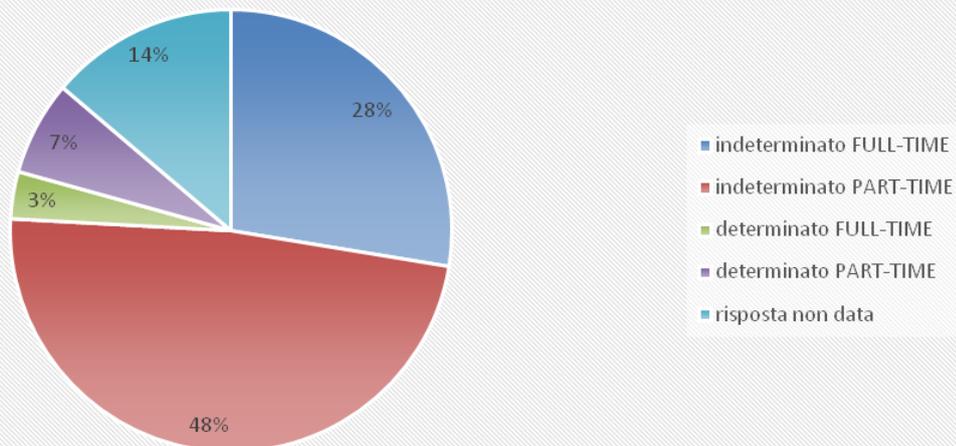
### Nazionalità



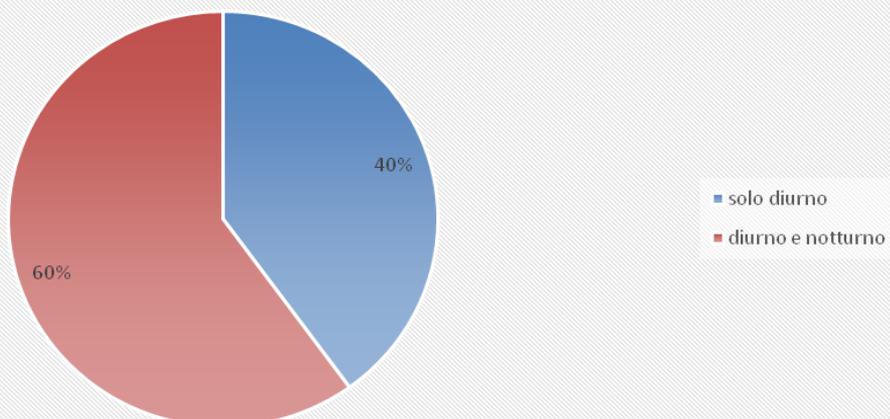
### Lavoro su turni



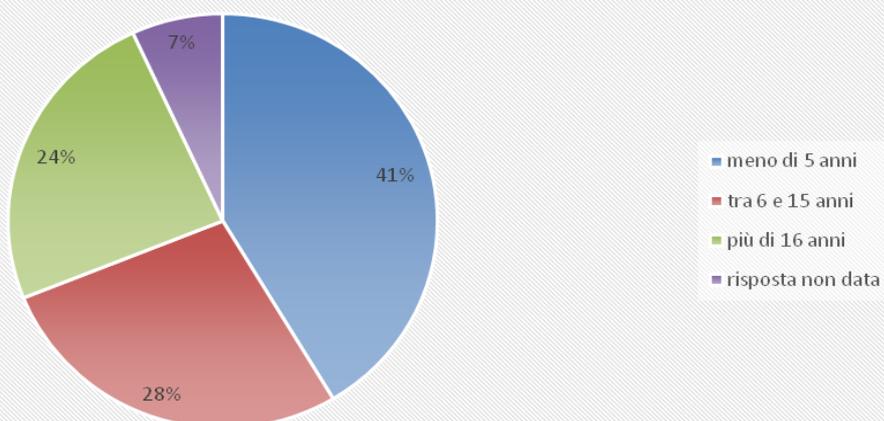
### Tipologia contratto



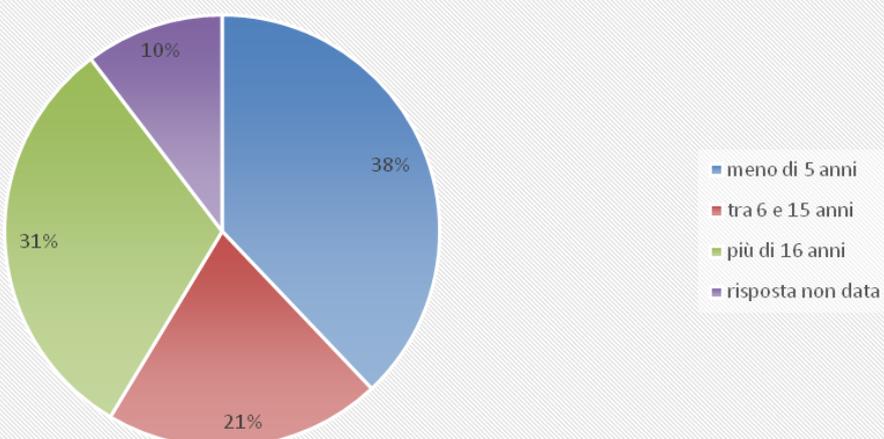
### Tipo di turno



### Da quanto svolgo la mia attuale mansione



### Anzianità di servizio totale



Di seguito le risposte possibili tra cui scegliere nella compilazione del test che si compone di 65 domande.

MAI (1)  
 RARAMENTE (2)  
 QUALCHE VOLTA (3)  
 SPESSO (4)  
 SEMPRE (5)

1	Ho chiaro cosa ci si aspetta da me al lavoro	4,7
2	Posso decidere quando fare una pausa	3,7
3	Le richieste di lavoro che mi vengono fatte da varie persone sono difficili da combinare	2,0
4	So come svolgere il mio lavoro	4,8
5	Sono soggetto a molestie personali sotto forma di parole o comportamenti scortesi	1,7
6	Ho scadenze irraggiungibili	1,7
7	Se il lavoro diventa difficile, posso contare sull'aiuto dei miei colleghi	3,8
8	Ricevo informazioni di supporto che mi aiutano nel lavoro che svolgo	3,8
9	Devo lavorare molto intensamente	4,0
10	Ho voce in capitolo nel decidere la velocità con la quale svolgere il mio lavoro	4,0
11	Ho chiari i miei compiti e le mie responsabilità	4,9
12	Devo trascurare alcuni compiti perché ho troppo da fare	2,6
13	Mi sono chiari gli obiettivi e i traguardi del mio reparto/ufficio	4,6
14	Ci sono attriti o conflitti fra i colleghi	2,7
15	Ho libertà di scelta nel decidere come svolgere il mio lavoro	4,0
16	Non ho la possibilità di prendere sufficienti pause	1,7
17	Capisco in che modo il mio lavoro si inserisce negli obiettivi generali dell'organizzazione relativamente alla RSA Villa Citterio gestita da ACLI Solidarietà e Servizi	4,3
18	Ricevo pressioni per lavorare oltre l'orario	1,3
19	Ho libertà di scelta nel decidere cosa fare al lavoro	3,9
20	Devo svolgere il mio lavoro molto velocemente	3,4
21	Al lavoro sono soggetto a prepotenze e vessazioni	1,6
22	Ho scadenze temporali impossibili da rispettare	1,5
23	Posso fare affidamento sul mio capo nel caso avessi problemi di lavoro	4,5
24	I colleghi mi danno l'aiuto e il supporto di cui ho bisogno	4,0
25	Ho voce in capitolo su come svolgere il mio lavoro	4,0

26	Ho sufficienti opportunità di chiedere spiegazioni ai dirigenti sui cambiamenti relativi al lavoro	4,1
27	Al lavoro i miei colleghi mi dimostrano il rispetto che merito	3,7
28	Il personale viene sempre consultato in merito ai cambiamenti nel lavoro	3,8
29	Se qualcosa al lavoro mi ha disturbato o infastidito posso parlarne con il mio capo	4,4
30	Il mio orario di lavoro può essere flessibile	3,1
31	I colleghi sono disponibili ad ascoltare i miei problemi di lavoro	3,6
32	Quando ci sono dei cambiamenti al lavoro, mi è chiaro che effetto avranno in pratica	4,1
33	Sono supportato in lavori emotivamente impegnativi	3,7
34	Le relazioni sul luogo di lavoro sono tese	2,7
35	Il mio capo mi incoraggia nel lavoro	4,0
36	Sul lavoro mi capita di dover manifestare emozioni diverse da quelle che sto provando	3,2
37	Il mio lavoro è emotivamente molto impegnativo	4,1
38	Il mio lavoro interferisce con le mie responsabilità a casa (ad es. prendersi cura dei figli, cucinare, pulire, fare la spesa, effettuare riparazioni/ manutenzioni)	2,4
39	Devo sollevare, spingere o tirare carichi pesanti (inclusi pazienti)	3,4
40	Nel mio reparto/ufficio le decisioni lavorative (ad es. concernenti la distribuzione dei carichi di lavoro, le ferie) vengono prese in maniera imparziale	3,5
41	Sul lavoro mi capita di non poter esprimere le emozioni che sto provando	3,1
42	Il mio lavoro mi mette in situazioni particolarmente disturbanti dal punto di vista emotivo	2,8
43	Il mio lavoro mi impedisce di passare con la mia famiglia il tempo che vorrei	2,6
44	Devo tenere per lungo tempo posizioni scomode	2,2
45	Nel mio reparto/ufficio vengono raccolte informazioni accurate e complete per prendere decisioni lavorative	3,6

46	Sul lavoro, anche se provo delle emozioni, devo mantenere un atteggiamento neutrale	3,5
47	Il mio lavoro interferisce con la mia vita familiare	2,3
48	Rimango in piedi per lungo tempo	4,2
49	Nel mio reparto/ufficio ai lavoratori è permesso sollevare obiezioni in relazione alle decisioni lavorative prese	3,7
50	Nel mio reparto/ufficio, quando viene richiesto dai lavoratori, vengono chiarite le decisioni fornendo informazioni aggiuntive	3,7
51	Nella RSA Villa Citterio gestita da ACLI Solidarietà e Servizi, ci si trova a lavorare con pazienti ostili	3,7
52	Alcuni pazienti interrompono costantemente il nostro ritmo di lavoro	3,5
53	Durante il lavoro sono oggetto di comportamenti intimidatori (minacce) da parte di pazienti/familiari	2,7
54	Dove lavoro c'è molta collaborazione tra medici, infermieri e altro personale dell'équipe	3,7
55	Alcuni pazienti hanno sempre qualcosa da ridire	4,1
56	I nostri pazienti non capiscono quando siamo molto occupati	3,5
57	Durante il lavoro sono oggetto di violenza e maltrattamenti verbali da parte di pazienti/familiari (ad es. mi urlano contro, sono bersaglio di attacchi di collera)	2,5
58	Le diverse figure professionali che lavorano in équipe si coordinano per svolgere al meglio il lavoro	3,5
59	I nostri pazienti credono di sapere tutto	3,2
60	Alcuni pazienti pensano di essere più importanti di altri	4,0
61	Durante il lavoro sono oggetto di violenza fisica da parte di pazienti/familiari	2,3
62	Medici, infermieri e altro personale dell'équipe cercano di integrarsi per il raggiungimento di obiettivi comuni condivisi da ACLI Solidarietà e Servizi	3,8
63	I pazienti ci criticano sempre, senza riconoscere mai ciò che viene fatto bene	3,0
64	Alcuni pazienti pretendono di avere un trattamento speciale	4,0
65	Nel mio reparto/ufficio il lavoro d'équipe tra medici, infermieri e altro personale sanitario è considerato importante	3,9

## 5. Obiettivi e attività

### Dimensioni di valore e obiettivi di impatto

Nell'edizione scorsa del bilancio sociale abbiamo iniziato ad affrontare il tema dell'impatto sociale generato dall'impresa. Nasce questo concetto in una fase di passaggio che il Terzo settore italiano sta attraversando ed è connesso alla transizione da un modello di welfare state della redistribuzione, in cui lo Stato preleva dai cittadini tramite la tassazione e redistribuisce attraverso il sistema di welfare, ad un modello di welfare society detto anche di sussidiarietà circolare in cui i cittadini sono coinvolti nel processo di pianificazione e di produzione di servizi aggiungendo una terza dimensione, quella civile.

Quale percezione abbiamo del concetto di "valutare"? Significa "dare valore" e non solo misurare e giudicare, se nella logica del welfare state l'attenzione era posta sulla rendicontazione e sulla raccolta documentale per giustificare "i numeri" nel processo di attribuzione dell'impatto sociale si considerano molti altri elementi e soprattutto si individua un percorso che porta ad un approccio differente.

La nostra cooperativa sta vivendo una situazione molto particolare e fortunatamente avremo la possibilità per via della pandemia, di fare un piano di rientro quinquennale per il rilancio delle nostra realtà.

Nei prossimi anni cercheremo di impostare un approccio in linea con la filosofia e la metodologia dell'impatto sociale, perché possa essere utili alla realizzazione di azioni e progetti davvero impattanti sul territorio nel quale operiamo da anni. E perché no per avviare nuove progettazioni in altri territori.

Il CESE (Comitato Economico e Sociale Europeo) già nel 2013 indicava rispetto al tema che "Conseguire un impatto sociale positivo rappresenta l'obiettivo fondamentale dell'impresa sociale ed è spesso parte integrante e una componente permanente della sua attività".

All'interno di questi cambiamenti di scenario si modificano anche le modalità di produzione del valore aggiunto. Il concetto di valore aggiunto in particolare fa riferimento al un'insieme di caratteristiche e di qualità positive in grado di far capire che si sta producendo un cambiamento positivo nel contesto di riferimento, che permette di distinguersi da altre imprese simili.

Il contributo delle imprese può essere declinato in quattro dimensioni: sociale, culturale, economico ed istituzionale.

La nostra cooperativa ha avviato la gestione di strutture in territori diversi della provincia di Como, cosa ci ha spinto a farlo? È stata solo la nostra iniziativa oppure abbiamo risposto ad una domanda, da parte di istituzioni, di cittadini, di altri soggetti significativi come associazioni o altre imprese sociali?

Nei luoghi in cui siamo presenti cerchiamo di realizzare servizi in risposta a bisogni che abbiamo identificato e saputo leggere, ai quali cerchiamo di dare una risposta attraverso azioni specifiche organizzando quelli che vengono definiti "input".

Gli *"input"* di Acli Solidarietà e Servizi sono gli edifici che abbiamo a disposizione, le competenze delle figure professionali coinvolte, l'organizzazione stessa, la liquidità; in pratica si tratta di risorse di natura diversa impiegate nelle *attività* con lo scopo di raggiungere un obiettivo.

Le attività comprendono la RSA Villa Citterio, Residenza Amica, Casa Albergo Ca' Merlata e Casa Itaca.

Consideriamo ora a titolo di esempio la struttura RSA Villa Citterio di Lezzeno.

Gli *"output"* della nostra organizzazione sono i servizi che derivano dallo svolgimento delle nostre attività tipiche, rientrano tra questi anche i cambiamenti risultanti dall'intervento e che sono immediatamente riconducibili alla tipologia di servizio offerto, tra questi possiamo indicare obiettivi raggiunti nel breve periodo come l'accudimento dell'anziano, la soluzione di un bisogno per i caregiver, l'offerta lavorativa per i nostri collaboratori, la realizzazione di un progetto.

Nel percorso di identificazione e di misurazione della performance troviamo la definizione di *"outcome"* cioè di effetti comportamentali, istituzionali e sociali osservabili nel medio-lungo periodo, questi risultati vanno oltre la responsabilità della singola impresa, sono influenzati anche da fattori esterni che devono essere coinvolti al momento della costruzione degli indicatori stessi.

Nel nostro caso indichiamo come *"outcome"* comunitari la crescita delle competenze della comunità, la maggior consapevolezza rispetto al tema anziani, la migliore capacità delle istituzioni di leggere i bisogni del territorio e di attivarsi per cercare delle risposte adeguate e come *"outcome"* connessi all'organizzazione la sempre maggior strutturazione della RSA Villa Citterio, che si caratterizza per essere una realtà efficiente ed unica per le sue caratteristiche.

Infine la misurazione dell'impatto è più complessa, comprende il cambiamento nel lungo periodo, sia esso positivo o negativo, nelle condizioni delle persone o nell'ambiente che l'intervento ha contribuito parzialmente a realizzare.

L'impatto viene determinato anche andando a considerare quella che viene chiamata analisi *"Controfattuale"* e cioè: cosa sarebbe accaduto se ad esempio nel territorio del Comune di Lezzeno non avessimo dato il via alla realtà complessa della RSA? E di conseguenza il nesso tra l'operato della cooperativa sul territorio e l'impatto stesso generato?

L'anno trascorso è stato un anno complicato per tutti le realtà, certamente un approccio più approfondito al tema dell'impatto sociale ci permetterà di lavorare meglio e con maggior consapevolezza. Sarà anche l'occasione per rivedere con una chiave di lettura differente i processi nei quali siamo coinvolti e capire come orientarci al meglio per la ripresa della cooperativa. Sarà questo uno degli impegni per il prossimo futuro.

## 6. Situazione economico-finanziaria

### Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati

#### ***Ricavi e provenienti:***

	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Ricavi da Enti Pubblici per gestione servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	837.709,00 €	801.975,00 €	869.239,00 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione di altre tipologie di servizi (manutenzione verde, pulizie, ...)	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Privati-Cittadini inclusa quota cofinanziamento	1.239.252,00 €	1.521.220,00 €	1.770.861,00 €
Ricavi da Privati-Imprese	4.660,00 €	22.055,00 €	0,00 €
Ricavi da Privati-Non Profit	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Consorzi e/o altre Cooperative	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da altri	32.637,00 €	5.351,00 €	10.569,00 €
Contributi pubblici	10.089,00 €	5.160,00 €	2.855,00 €
Contributi privati	7.365,00 €	17.239,00 €	2.907,00 €

#### ***Patrimonio:***

	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Capitale sociale	7.704,00 €	7.982,00 €	8.725,00 €
Totale riserve	-249.786,00 €	-21.643,00 €	106.345,00 €
Utile/perdita dell'esercizio	18.570,00 €	-228.168,00 €	-127.988,00 €
Totale Patrimonio netto	-223.512,00 €	-241.829,00 €	-12.918,00 €

#### ***Conto economico:***

	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Risultato Netto di Esercizio	18.570,00 €	-228.168,00 €	-127.988,00 €
Eventuali ristorni a Conto Economico	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Valore del risultato di gestione (A-B bil. CEE)	22.436,00 €	-219.679,00 €	-129.915,00 €

**Composizione Capitale Sociale:**

<b>Capitale sociale</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
capitale versato da soci cooperatori lavoratori	6.546,40 €	6.799,12 €	7.542,23 €
capitale versato da soci sovventori/finanziatori	0,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci persone giuridiche	500,00 €	500,00 €	500,00 €
capitale versato da soci cooperatori fruitori	0,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci cooperatori volontari	657,67 €	682,67 €	682,67 €

<b>Composizione soci sovventori e finanziatori</b>	<b>2021</b>
cooperative sociali	0,00 €
associazioni di volontariato	0,00 €

**Valore della produzione:**

	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Valore della produzione (voce A5 del Conto Economico bilancio CEE)	2.131.712,00 €	2.373.000,00 €	2.656.431,00 €

**Costo del lavoro:**

	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Costo del lavoro (Totale voce B.9 Conto Economico Bilancio CEE)	1.187.888,00 €	1.428.442,00 €	1.417.654,00 €
Costo del lavoro (compreso nella voce B.7 Conto Economico Bilancio CE)	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Peso su totale valore di produzione	55,72 %	60,19 %	53,37 %

**Capacità di diversificare i committenti****Fonti delle entrate 2021:**

<b>2021</b>	<b>Enti pubblici</b>	<b>Enti privati</b>	<b>Totale</b>
Vendita merci	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Prestazioni di servizio	837.709,00 €	4.660,00 €	842.369,00 €
Lavorazione conto terzi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Rette utenti	0,00 €	1.239.252,00 €	1.239.252,00 €
Altri ricavi	0,00 €	32.637,00 €	32.637,00 €
Contributi e offerte	10.089,00 €	7.365,00 €	17.454,00 €
Grants e progettazione	0,00 €	0,00 €	0,00 €

Altro	0,00 €	0,00 €	0,00 €
-------	--------	--------	--------

***Incidenza pubblico/privato sul valore della produzione 2021:***

	<b>2021</b>	
Incidenza fonti pubbliche X	847.798,00 €	40 %
Incidenza fonti private X	1.283.914,00 €	60 %

**Specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi**

La pandemia che ha influenzato in modo evidente tutti i mesi dell'anno ci ha mostrato ancora una volta la grande generosità delle persone che abitano il territorio di Lezzeno, ma anche di alcuni amici e sostenitori della cooperativa che hanno voluto dare un contributo per affrontare le difficoltà incontrate.

Le donazioni sono diminuite rispetto allo scorso anno, ma riteniamo siano un elemento positivo e che la scelta di sostenerci sia da riferirsi in particolare alla stretta relazione percepita dai donatori nei confronti del personale e della direzione della struttura. In alcuni casi si tratta di parenti di ospiti tutt'ora presenti, in altri casi di parenti i cui cari sono stati ospitati in passato e che attraverso la loro donazione vogliono sostenerci e confermare la loro fiducia nei nostri confronti e nel nostro operato.

Le risorse economiche raccolte saranno utilizzate ad unico beneficio della struttura stessa.

In passato non abbiamo focalizzato la nostra attenzione sul tema della raccolta fondi, oggi, dopo l'esperienza di questi ultimi due anni siamo consapevoli che si tratti di un tema da tenere tra le nostre priorità.

Innanzitutto può permettere alla cooperativa la realizzazione di progetti a favore degli anziani ma più in generale del territorio e della comunità.

Uno degli impegni che riteniamo doveroso è quello di provare a realizzare progetti attraverso le fondazioni e le realtà che per mezzo dei bandi sostengono e promuovono lo sviluppo di azioni strettamente connesse al coinvolgimento delle realtà associative del territorio.

Le fondazioni sostengono le realtà del terzo settore e promuovono la cultura del dono, proprio perché attraverso la raccolta fondi si possono generare e rigenerare opportunità per altri progetti e dare continuità alle azioni stesse.

## 7. Informazioni ambientali

### Impatto ambientale connesso alle attività svolte

All'interno delle nostre strutture si pone molta attenzione alla gestione e allo smaltimento dei rifiuti: nelle realtà residenziali si attua principalmente la raccolta differenziata, in caso di necessità alcuni rifiuti vengono inviati alle piazzole ecologiche ma non sono presenti necessità particolari differenti dalla gestione dei rifiuti domestici.

Differente la realtà della RSA Villa Citterio dove la gestione dei rifiuti sanitari richiede particolare attenzione. Si producono grandi volumi di rifiuti di varia natura e i protocolli adottati sono indispensabili per garantire gli standard d'igiene e sicurezza necessari agli operatori che dovranno trattarli ottimizzando così i vari processi.

La gestione e lo smaltimento dei rifiuti sanitari sono regolamentati dal DPR 254 del 15 luglio 2003 con lo scopo di tutelare la salute pubblica e l'ambiente.

Sono considerati rifiuti sanitari tutti quelli provenienti da strutture pubbliche e private che svolgono attività assistenziale, di riabilitazione, diagnosi, prevenzione, ecc.

Lo smaltimento richiede procedure differenti a seconda del tipo di rifiuto: non pericoloso, assimilabile a rifiuto urbano, non a rischio infettivo, che richiedono particolari modalità di smaltimento, pericoloso a rischio infettivo..

Villa Citterio ha in essere un contratto con ditta specializzata per la gestione e lo smaltimento dei rifiuti.

Possiamo certamente evidenziare che l'impatto ambientale maggiore è collegato all'utilizzo dei dispositivi per l'incontinenza, il cui smaltimento avviene attraverso discariche ed inceneritori.

## Altre scelte di impatto ambientale

Nelle nostre strutture si utilizzano, in RSA prevalentemente, asciugamani di carta per l'igiene dell'ospite (tranne il telo bagno) riducendo utilizzo acqua e detersivi per lavare, nelle altre asciugamani in stoffa con invio alla lavanderia esterna.

Non si utilizzano stoviglie di plastica tranne che per i bicchierini del caffè erogati dai distributori automatici.

In alcune strutture si utilizzano bicchieri in plastica riciclata, lavabili in lavastoviglie, sui quali è indicato il nome dell'ospite per evitare sprechi durante la giornata.

Prevalentemente si acquistano acqua e vino in bottiglie di vetro con vuoto a rendere dai fornitori abituali vicini alle strutture stesse, evitando la scelta della plastica.

La scelta dei fornitori, in particolare per i generi alimentari di prima necessità, tiene conto della vicinanza territoriale.

## Consumi energetici

In merito ai consumi energetici della nostra cooperativa segnaliamo che da sempre cerchiamo di porre attenzione innanzitutto ad evitare degli sprechi, certamente per ragioni economiche ma anche per questioni di impatto.

Come? In tanti modi differenti e in ognuno degli ambiti nei quali ci troviamo ad operare. Rispettiamo le indicazioni istituzionali in merito all'utilizzo del riscaldamento, ottimizziamo l'utilizzo individuando le fasce orarie di accensione degli impianti così da garantire il maggior beneficio al minor costo coinvolgendo i manutentori e affidandoci alle loro competenze.

Univa Servizi Srl di Gallarate, società a cui il sistema Acli si rivolge da anni, offre servizi rivolti all'ottimizzazione dei processi aziendali per aumentare l'efficienza nell'utilizzo dell'energia ed abbattere la spesa energetica e realizza diagnosi energetiche volte a valutare interventi tecnologici per ridurre i consumi.

In particolare, con il nostro fornitore la Green Network S.p.A, abbiamo sottoscritto un addendum al contratto esistente attraverso il quale si conviene che il fornitore garantirà che il 100% dell'energia fornita proviene da impianti da fonte rinnovabile, attraverso il nuovo sistema di certificazione gestito dal Gestore Servizi Energetici e denominato GO (Garanzia d'Origine) per le utenze della cooperativa stessa.

In merito ai sistemi presenti nelle strutture segnaliamo che Casa Albergo Ca' Merlata si avvale di un impianto di Teleriscaldamento: un sistema di produzione centralizzata di calore, distribuito direttamente alle utenze mediante una rete di doppie tubazioni interrato.

Si tratta di un sistema efficiente e pulito per riscaldare le case e produrre l'acqua calda sanitaria. La struttura ha eliminato da una quindicina di anni la tradizionale caldaia per utilizzare un sistema che utilizza fonti rinnovabili o tradizionali attraverso tecnologie altamente produttive.

Uno dei combustibili utilizzati per produrre calore per il teleriscaldamento a Como sono i rifiuti urbani.

## Uno studio su Casa Albergo Ca' Merlata

Come indicato nel bilancio sociale precedente a dicembre 2020 è stata consegnata "La relazione diagnosi energetica" realizzata da Federico Acquati e Marco Bianchi, studenti del Politecnico di Milano, Corso Applicativo – Efficienza e Impianti Energetici negli Edifici, uno studio sulla struttura Casa Albergo Ca' Camerlata.

Riportiamo qui di seguito gli elementi principali dello studio perché riteniamo siano da riprendere per una miglior valutazione delle scelte energetiche della struttura tenuto conto anche dei problemi che si sono manifestati nell'arco del 2021 in merito al Teleriscaldamento dovuti in parte a guasti della rete, ma anche a nuove politiche della società che gestisce l'impianto stesso.

Lo studio si basa sullo stato della struttura: è stato condotto a partire da sopralluoghi e con un'attenta analisi dalla raccolta documentale relativa sia a i dati tecnici dell'edificio che ai consumi annuali.

L'esito di questo studio ha portato all'individuazione di alcune modalità per la riduzione dei consumi e il miglioramento della gestione complessiva della struttura, alcuni sono di facile introduzione altri prevedono ingenti lavori di ristrutturazione.

Il tutto sarà oggetto di confronto con la proprietà con la quale si valuteranno anche possibili interventi per i quali sono previste delle agevolazioni fiscali.

Le opportunità di risparmio energetico prevedono i seguenti interventi:

sostituzione lampadine ad incandescenza con lampade LED (caso 1: solo nei corridoi; caso 2: in tutte le stanze dell'edificio)

installazione Led integrato con sensore di movimento nei bagni comuni situati ad ogni piano

installazione di valvole di regolazione intelligenti sui radiatori

sostituzione soffioni docce con soffioni a basso consumo regolabili

sostituzione infissi e isolamento involucro con cappotto esterno, inoltre il passaggio migliorativo di due classi energetiche potrebbe agevolare la scelta di realizzare un sistema Fotovoltaico attraverso il quale garantire un apporto da fonti di energia rinnovabili pari al 40% degli attuali consumi.

La Cooperativa sta valutando tempi e modi per mettere in pratica gli interventi suggeriti, che potrebbero portare alla riduzione del 44% dei consumi energetici per l'edificio.

## 8. Altre informazioni non finanziarie

In merito ad eventuali controversi e contenziosi non risultano presenti.

## 9. Monitoraggio svolto dall'organo di controllo sul bilancio sociale

Il bilancio sociale tiene conto del monitoraggio posto in essere e degli esiti dello stesso mediante la relazione dell'organo di controllo, costituente parte integrante del bilancio sociale stesso.

Occorre specificare che l'art. 6 – punto 8 – lett a) del D.M. 4/7/2019 - "Linee guida del bilancio sociale per gli ETS" - prevede l'esclusione delle cooperative sociali dal disposto dell'art. 10 del D.Lgs. 112/2017, in quanto esse, in materia di organo di controllo interno e di suo monitoraggio, sono disciplinate dalle proprie norme codicistiche, in qualità di società cooperative.

Sul punto, la norma del D.M. 04/07/2019 ricalca l'orientamento già espresso dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali prot. 2491 del 22 febbraio 2018 e la successiva Nota del 31 gennaio 2019, che ha ritenuto non applicabili alle cooperative sociali le disposizioni di cui all'articolo del 10 del d.lgs. n.112/2017, in tema di organi di controllo interno, con la conseguenza che nelle cooperative l'organo di controllo non è tenuto al monitoraggio sul bilancio sociale.