

Bilancio Sociale 2020

COOP.VA OPERATORI SOCIO SANITARI - SOS



Sommario

1. PREMESSA/INTRODUZIONE.....	4
2. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE.....	5
3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE.....	6
Aree territoriali di operatività.....	6
Valori e finalità perseguite (missione dell'ente – come da statuto/atto costitutivo).....	7
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).....	7
Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale.....	8
Collegamenti con altri enti del Terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...).....	9
Storia dell'organizzazione.....	9
4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE.....	11
Consistenza e composizione della base sociale/associativa.....	11
Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi	11
Modalità di nomina e durata carica.....	12
N. di CdA/anno + partecipazione media.....	12
Tipologia organo di controllo.....	12
Mappatura dei principali stakeholder.....	14
Presenza sistema di rilevazioni di feedback.....	15
Commento ai dati.....	15
5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE.....	16
Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario).....	16
Composizione del personale.....	16
Contratto di lavoro applicato ai lavoratori.....	17
Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari "emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati"	18
Rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente.....	18
6. OBIETTIVI E ATTIVITÀ.....	19
Dimensioni di valore e obiettivi di impatto.....	19
Tipologie beneficiari (cooperative sociali di tipo A).....	20
Possesso di certificazioni di organizzazione, di gestione, di qualità (se pertinenti).....	21

Esplicitare il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati	21
Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni.....	21
7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA.....	22
Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati	22
Capacità di diversificare i committenti.....	23
8. INFORMAZIONI AMBIENTALI.....	25
Tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte.....	25
9. INFORMAZIONI SU RIGENERAZIONE <i>ASSET</i> COMUNITARI.....	25
Tipologia di attività.....	25
Descrizione sintetica delle attività svolte in tale ambito e dell’impatto perseguito attraverso la loro realizzazione.....	25
Caratteristiche degli interventi realizzati	25
Coinvolgimento della comunità.....	25
10. MONITORAGGIO SVOLTO DALL’ORGANO DI CONTROLLO SUL BILANCIO SOCIALE (modalità di effettuazione degli esiti)	26

1. PREMESSA/INTRODUZIONE

Il bilancio sociale qui presente non rappresenta solo l'esigenza di "dar conto" agli stakeholder della Cooperativa Operatori Socio Sanitari SOS della propria attività, ma anche l'esigenza e il desiderio della direzione della cooperativa di capire, pur avendo alle spalle trent'anni di attività, come poter migliorare il proprio ruolo in riferimento ai soci e lavoratrici/lavoratori e alla cittadinanza che usufruisce delle competenze e professionalità di tutti coloro che compongono la cooperativa.

2. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Il bilancio sociale, rendicontando quantitativamente e qualitativamente l'attività, è lo strumento che meglio si presta a creare uno strumento specifico che meglio possa rappresentare le esigenze informative dei propri stakeholder e della propria rete territoriale. Il presente bilancio sociale è stato redatto avvalendosi di una piattaforma software messa a disposizione dalla nostra centrale cooperativa Confcooperative Federsolidarietà che, attraverso un percorso guidato, ci ha portato alla compilazione e alla produzione di un elaborato completo di tutte le sezioni necessarie. Tutti i dati inseriti nel sistema vengono poi raccolti in una banca dati centrale per lo studio e l'analisi di tutte le cooperative sociali aderenti a Confcooperative Federsolidarietà (più di 6.000 cooperative). Questo bilancio sociale, dopo l'approvazione del CdA, viene approvato dall'assemblea dei soci.

3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

Informazioni generali:

Nome dell'ente	COOP.VA OPERATORI SOCIO SANITARI
Codice fiscale	00720600212
Partita IVA	00720600212
Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore	Cooperativa Sociale di tipo A
Indirizzo sede legale	VIA GALILEI 2/A - 39100 - BOLZANO * BOZEN (BZ) - BOLZANO * BOZEN (BZ)
N° Iscrizione Albo Delle Cooperative	A145618
Telefono	0471402074
Fax	0471261767
Sito Web	www.coopsos.it
Email	info@coopsos.it
Pec	coopsos@pec.it
Codici Ateco	86.90.29

Aree territoriali di operatività

Fin dalla sua costituzione la cooperativa ha avuto un forte legame con il territorio provinciale, in particolare con il capoluogo.

Legame territoriale che si traduce in responsabilità sociale nei confronti della comunità in cui essa opera. Una responsabilità intesa come elemento costituente del proprio operare sia nei confronti delle istituzioni, sia verso gli utenti dei nostri servizi, che nei confronti dei lavoratori.

Responsabilità nei confronti delle istituzioni significa collaborare alla creazione di un sistema di welfare sempre più efficiente che sappia rispondere al meglio ai bisogni della comunità.

Responsabilità nei confronti degli utenti significa mettere a disposizione giornalmente le conoscenze e la passione di chi opera nella e per la cooperativa.

Responsabilità nei confronti dei soci e lavoratori significa promuovere un lavoro stabile e qualificato che sappia valorizzare al meglio le competenze di ognuno compatibilmente ai vincoli economici e di servizio.

È in questi elementi che la cooperativa ha tradotto i principi base del movimento cooperativo: mutualità, solidarietà, democraticità, impegno e spirito comunitario. Abbiamo altresì recepito appieno la missione e onorato il codice etico e il patto associativo datti dall'ulteriore adesione alla Confederazione Cooperative Italiane e a Coopbund Bolzano, e in particolare di Confcooperative Federsolidarietà. Di questi principi SOS ne ha fatto la "bussola" del proprio agire e il bilancio sociale è l'occasione, la nostra "cartina", per capire, insieme a tutti coloro che sono portatori di interesse se la strada percorsa procede nella

direzione giusta.

Valori e finalità perseguite (missione dell'ente – come da statuto/atto costitutivo)

Missione di SOS è quella di offrire servizi socio-sanitari attraverso la professionalità dei propri soci lavoratori e lavoratori, promuovendo al tempo stesso un lavoro stabile, qualificato, soddisfacente dal punto di vista professionale, personale e retributivo, organizzativamente partecipato e rispettoso della persona verso cui la propria professionalità è messa a disposizione.

Attraverso questi capisaldi la cooperativa vuole tendere all'eccellenza grazie alle competenze di ognuno, la cui gestione organica è monitorata dal sistema di gestione per la qualità.

Quotidianamente SOS fornisce la propria competenza ed esperienza maturata nella gestione di servizi sociosanitari integrati cercando di rispondere al meglio ai bisogni emergenti della cittadinanza del territorio nel quale la cooperativa è sorta ed è cresciuta.

SOS, inoltre, nel mettere a disposizione le proprie competenze ed esperienza nella gestione di servizi sociosanitari, contribuisce alla costruzione di un sistema di sussidiarietà orizzontale in un ottica di co-programmazione e co-progettazione di servizi sociosanitari con la pubblica amministrazione e gli altri attori territoriali del privato sociale.

Ulteriore interesse dell'organizzazione sociale della cooperativa è quello di partecipare alla crescita e sviluppo del sistema e dei valori della cooperazione sociale impegnandosi attivamente attraverso la propria organizzazione di rappresentanza.

Il dispiegarsi della nostra missione ci pone l'obbligo di investire sempre più nella creazione di servizi innovativi rivolti alle esigenze della cittadinanza.

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)

L'obiettivo della Cooperativa SOS è quello di conseguire finalità di solidarietà sociale e di sostegno delle famiglie e di persone disagiate e/o vulnerabili, nei settori dell'assistenza sociale e socio sanitaria, dell'assistenza sanitaria, istruzione e formazione, a favore degli anziani, disabili, adulti, bambini e minorenni in genere, per assicurare le migliori condizioni di vita sotto il profilo morale, sociale e materiale, e per prevenire, ridurre e rimuovere le situazioni di bisogno, di rischio, di emarginazione e di disagio sociale, sostenendo l'esercizio della professione sanitaria mediante utilizzo razionale delle risorse umane e materiali disponibili.

Questo attraverso le seguenti attività:

- Servizi di assistenza domiciliare, occasionale o per periodi prolungati, a singole persone, a famiglie od enti ed associazioni, in caso di emergenza e non;
- Assistenza a persone in stato di bisogno sia presso il luogo del loro domicilio che negli ospedali o altri enti e centri diurni, case di cura e soggiorno od altri centri, in caso di degenza delle stesse presso detti centri;
- Gestire servizi di tele-ascolto, tele-allarme e tele-soccorso per persone in stato di bisogno, che vivono sole;
- Prestazioni infermieristiche nelle attività e nei servizi sopraelencati;
- Attività sanitaria di prevenzione, diagnosi e cura sia presso poliambulatori, centri

polispecialistici e domiciliare, in convenzione e non con enti pubblici e/o privati;

- Organizzazione e gestione dell'assistenza sanitaria di ogni ordine e grado presso ospedali, case di cura, case di riposo, comunità e luoghi di villeggiatura;
- Gestione di servizi sanitari, socio-sanitari ed educativi, e in particolare di servizi assistenziali, sanitari di base e a elevata integrazione sociosanitaria;

Altre attività statutarie attualmente non svolte:

- Promuovere e gestire attività di animazione ed assistenza anziani inabili o persone in stato di bisogno nei soggiorni estivi e presso altre strutture idonee;
- Recupero psichico di degenti ed ex degenti in ospedali psichiatrici;
- Gestione di servizi socio-assistenziali, educativi e/o sanitari di cui alla lettera a) della Legge regionale 22 ottobre 1988, n. 24, sia di carattere residenziale che semi-residenziale e/o domiciliare e/o poliamulatoriale e/o ospedaliero e/o relativi a strutture di riabilitazione in genere, nonché in centri penitenziari;
- Servizi farmaceutici e parafarmaceutici;
- Offrire servizi di pulizia, lavanderia, ristorazione (anche a domicilio) e custodia per persone in stato di bisogno;
- Gestione globale di strutture sanitarie, socio sanitarie, centri cura preventiva, cliniche, palestre con finalità terapeutiche e riabilitative, comunità, case protette e comunità per minori,
- Gestione di attività e servizi di sostegno e riabilitazione di ogni ordine e grado, sia domiciliari che presso strutture sanitarie, scuole e simili;
- Educazione alimentare e sanitaria, per la corretta tutela della salute e la prevenzione delle malattie;
- Trasporto, distribuzione e commercializzazione all'ingrosso e al dettaglio anche domiciliare di prodotti farmaceutici e parafarmaceutici, presidi, ausili e dispositivi sanitari e/o medico-chirurgici, anche attraverso l'e-commerce;
- Attività di Agenzia per il lavoro nel rispetto della vigente normativa provinciale, regionale e Nazionale
- Progetti e attività di cooperazione internazionale allo sviluppo dei paesi del terzo mondo
- Attività di ristorazione, gestione di mense, bar e ristoranti, sempre comunque nel rispetto della vigente normativa in materia e relative certificazioni nonché complementare e sussidiaria rispetto ai servizi di cui sopra
- Attività di lavanderia e gestione di queste, complementari e sussidiarie rispetto ai servizi di cui sopra

Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale

- Servizi vari, ausiliari od integrativi, delle attività di assistenza e infermieristiche sopraindicate nonché servizi innovativi rispetto alle stesse;
- Attività di educazione sanitaria e prevenzione tramite corsi, conferenze, meetings a favore di gruppi di cittadini, imprese, associazioni e quanti altri ne facessero richiesta;
- Servizi di trasporto a favore di infermi, inabili, ammalati, anziani ed in caso di necessità promuovere anche un'attività di pronto soccorso.
- Svolgimento di attività di sensibilizzazione ed educazione della comunità locale e

delle istituzioni, con particolare riferimento alla prevenzione di malattie e nuove patologie;

- Attività di ricerca e formazione in ambito sanitario, socio sanitario ed educativo;
- Ideazione, proposizione e sperimentazione di modelli di gestione interdisciplinare finalizzati alla gestione di servizi integrati alla persona di tipo socio-sanitario con esclusivo riferimento alle cosiddette cure primarie. In particolare la cooperativa potrà sperimentare e/o gestire, direttamente o in convenzione per Istituzioni ed Enti Pubblici ed assistenziali, servizi integrati e complessi finalizzati al soddisfacimento dei bisogni primari di salute per il cittadino fornendo agli operatori servizi organizzativi e di logistica, nonché attivare servizi sperimentali ed innovativi destinati a sperimentare, gestire ed effettuare modelli per la gestione di strutture di prossimità;

Collegamenti con altri enti del Terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...)

Consorzi:

Nome
CONSIS SOC. COOP.
SIS SOC. COOP.
WIBB SOC. COOP
CONFIDI ALTO ADIGE SOC. COOP.

Altre partecipazioni e quote (valore nominale):

Denominazione	Quota
COPERFORM AZB SOC. COOP	2000,00
COOPERJOB SPA	22943,00
ST GESTIONI SOC. COOP	400,00
CSSS SOC.COOP	400,00

Storia dell'organizzazione

La Cooperativa Operatori Socio-Sanitari - S.O.S. è stata costituita nel 1989 come cooperativa a responsabilità limitata senza scopo di lucro ispirandosi ai principi della mutualità e con l'oggetto sociale di "offrire servizi di assistenza e prestazioni infermieristiche a persone in stato di bisogno sia presso il luogo del loro domicilio che negli ospedali od altri centri diurni, case di cura e soggiorno od altri centri, in caso di degenza delle stesse presso detti centri". La costituzione avvenne per volontà di 9 infermieri e un insegnante che colsero la sfida di quel nuovo fenomeno, in fase embrionale, in cui privati cittadini si associavano liberamente nella produzione organizzata di servizi alla collettività come risposta ai bisogni che i servizi pubblici non sembravano in grado di soddisfare. La novità, come suggerisce Carlo Borzaga, era rappresentata "dalla rottura di una cultura diffusa secondo cui l'agire privato, delle imprese come dei cittadini, è governato esclusivamente dall'interesse individuale, mentre la

risposta ai bisogni collettivi è di esclusiva competenza dello Stato”

Negli anni successivi la cooperazione senza scopo di lucro emergerà come una componente strutturale dell’offerta di servizi sociali tale per cui alla fine del 1991 il legislatore decise di dare cittadinanza e sostegno ad una nuova forma di società cooperativa, quella sociale appunto. La particolarità stava nella definizione del suo scopo: quello di perseguire l’interesse generale della comunità alla promozione umana e all’integrazione sociale dei cittadini attraverso: a) la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi, b) lo svolgimento di attività diverse – agricole, industriali, commerciali o di servizi – finalizzate all’inserimento lavorativo di persone svantaggiate

Un’impresa, quindi, che, pur non perdendo la propria caratterizzazione di privato, svolge una funzione sociale.

In oltre trent'anni la cooperazione sociale è divenuta un importante attore del sistema di welfare, arrivando a rappresentare un fattore di sviluppo sociale, economico e di crescita occupazionale e la storia della Cooperativa SOS, pur nel suo piccolo, rappresenta una situazione paradigmatica.



4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

Consistenza e composizione della base sociale/associativa

Numero	Tipologia soci
24	Soci cooperatori lavoratori
0	Soci cooperatori volontari
0	Soci cooperatori fruitori
0	Soci cooperatori persone giuridiche
0	Soci sovventori e finanziatori

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.	Numero mandati	Ruoli ricoperti in comitati per controllo, rischi, nomine, remunerazione, sostenibilità	Presenza in C.d.A. di società controllate o facenti parte del gruppo o della rete di interesse	Indicare se ricopre la carica di Presidente, vice Presidente, Consigliere delegato, componente, e inserire altre informazioni utili
Raffaele Bufano	No	maschio	57	06/06/2019		5		Sì	Presidente
Emese Balazs	No	femmina	40	06/06/2019		4		No	Vice presidente ssa
Istvan Nagy	No	maschio	41	06/06/2019		3		No	Consigliere
Susana Viteri	No	femmina	47	06/06/2019		2		No	Consigliera
Anna Karczmarzuck	No	femmina	44	06/06/2019		1		No	Consigliera

Descrizione tipologie componenti CdA:

Numero	Membri CdA
5	totale componenti (persone)
2	di cui maschi
3	di cui femmine
0	di cui persone svantaggiate
5	di cui persone normodotate
5	di cui soci cooperatori lavoratori
0	di cui soci cooperatori volontari
0	di cui soci cooperatori fruitori
0	di cui soci sovventori/finanziatori
0	di cui rappresentanti di soci cooperatori persone giuridiche
0	Altro

Modalità di nomina e durata carica

La Cooperativa è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da un numero di Consiglieri variabile da 3 (tre) a 7 (sette) eletti dall'Assemblea che ne determina, di volta in volta, il numero.

Le modalità di elezione sono stabilite da un regolamento approvato dall'assemblea in data 18/04/2013 che ha come scopo quello di tutelare la trasparenza e la verificabilità della procedura di elezione.

N. di CdA/anno + partecipazione media

I consigli di amministrazione medi dell'ultimo quinquennio sono 7. Nel corso del 2020 sono stati 6 con 83% di partecipazione dei componenti.

Tipologia organo di controllo

La cooperativa ha un revisore contabile unico.

Partecipazione dei soci e modalità (ultimi 3 anni):

Anno	Assemblea	Data	Punti OdG	% partecipazione	% deleghe
2018	Assemblea	28/05/2018	1. Relazione CdA 2. Approvazione bilancio d'esercizio 2017 e relazione revisore dei conti 3. Approvazione e destinazione ristorni a	72,50	22,50

			norma del regolamento interno 4. Compenso amministratori 5. Relazione del Cda sui servizi 6. Varie ed eventuali		
2019	Assemblea	30/04/2019	1. Relazione CdA 2. Approvazione bilancio d'esercizio 2018 e nota integrativa 3. Approvazione e destinazione ristorni a norma del regolamento interno 4. Rinnovo cariche sociali e delibere conseguenti 5. Compenso amministratori 6. Relazione del Cda sui servizi 7. Varie ed eventuali	96,40	28,60
2020	Assemblea	27/06/2020	1. Approvazione bilancio d'esercizio 2019 e nota integrativa 2. Relazione del Cda sui servizi 3. Varie ed eventuali	62,50	8,50

Nelle assemblee degli ultimi 3 anni i soci non hanno mai richiesto l'integrazione di argomenti specifici all'ordine del giorno, ma, a seguito della realzione del CdA, la discussione è sempre stata partecipata, in particolare, essendo tutti i soci lavoratori, sulla situazione dei servizi e le problematiche riscontrate nel corso dell'anno.

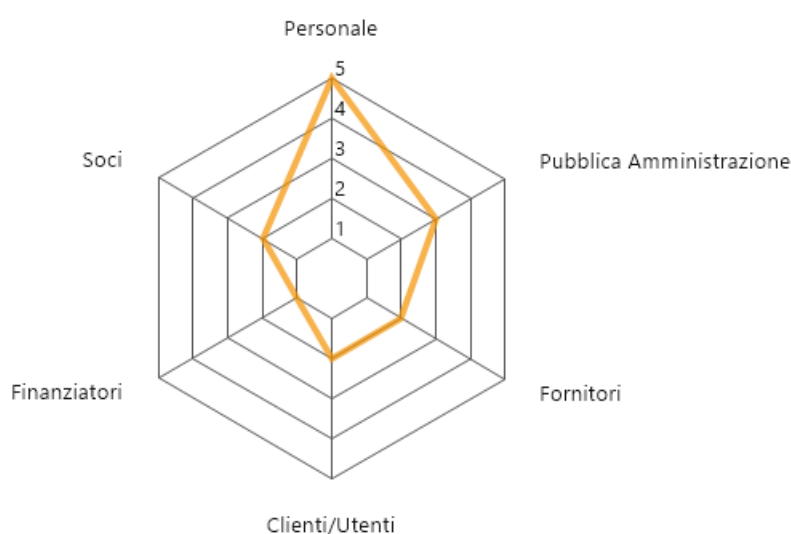
La partecipazione dei soci è sempre alta, nonostante quasi tutti i soci siano lavoratori a turni in servizi a copertura delle 24 ore giornaliere e la partecipazione è sempre attiva. La partecipazione democratica alla vita della cooperativa ha avuto una crescita dal 2013 anno in cui la Cooperativa ha concluso un corso organizzato internamente grazie ai finanziamenti del Fondo Sociale Europeo che aveva come titolo: " Da dipendente a socio lavoratore: sviluppo della mutualità e dell'autogestione in S.O.S.". La finalità del progetto era quella formare competenze e conoscenze di natura organizzativa, economica e sociale dei dipendenti della Cooperativa SOS che desideravano diventare soci lavoratori e cioè aspiranti imprenditori cooperativi attraverso formatori esperti nelle varie discipline.

Mappatura dei principali stakeholder

Tipologia di stakeholder:

Tipologia Stakeholder	Modalità coinvolgimento	Intensità
Personale	Riunioni periodiche coi coordinatori dei servizi e a seconda delle necessità col direttore e/o Presidente	5 - Co-gestione
Soci	Coinvolgimento nelle assemblee non solo per l'approvazione del bilancio, ma anche per fare un'analisi collettiva sull'andamento dei servizi.	2 - Consultazione
Finanziatori	Le banche con le quali si mantiene un rapporto informativo costante	1 - Informazione
Clienti/Utenti	Il coinvolgimento avviene attraverso la somministrazioni di questionari e colloqui per riscontrare problematiche emergenti.	2 - Consultazione
Fornitori	Il rapporto con i fornitori si basa sulla fiducia instaurata nel corso degli anni	2 - Consultazione
Pubblica Amministrazione	Nei nostri servizi la Pubblica Amministrazione è anche un cliente e pertanto vengono somministrati questionari per una valutazione del servizio oltre ad organizzare incontri periodici di confronto sull'analisi dell'andamento dei servizi e/o eventuali problematiche emergenti in cui sono presenti i responsabili dei servizi con cui si collabora	3 - Co-progettazione

Livello di influenza e ordine di priorità



SCALA:

- 1 - Informazione
- 2 - Consultazione
- 3 - Co-progettazione
- 4 - Co-produzione
- 5 - Co-gestione

Presenza sistema di rilevazioni di feedback

81 questionari somministrati

0 procedure feedback avviate

Commento ai dati

Per la comittenza il livello della soddisfazione è stato sull'insieme dei vari item superiore al 3,5 su 5 che per la direzione è il valore soglia. I punteggi più critici sono stati quelli relativi al tasso di turnover, dovuto principalmente al fatto che all'interno della professione infermieristica nel corso dell'anno si è verificato un elevato tasso di mobilità a causa della pandemia.

La soddisfazione degli utenti rimane buona, nonostante alcuni commenti nei questionari dai quali emerge che hanno notato che il carico di lavoro è sempre più elevato, ma per chi viene assistito non cambia la fiducia nei nostri confronti.

La soddisfazione dei collaboratori è calata pur non superando il valore soglia, ma questo è capibile, perchè ai lavoratori del settore sanitario in questo periodo di pandemia si è chiesto tanto impegno in una situazione di rischio per la propria salute.

5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

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

Occupazioni/Cessazioni:

N.	Occupazioni
77	Totale lavoratori subordinati occupati anno di riferimento
19	di cui maschi
58	di cui femmine
25	di cui under 35
19	di cui over 50

N.	Cessazioni
22	Totale cessazioni anno di riferimento
8	di cui maschi
14	di cui femmine
11	di cui under 35
3	di cui over 50

Assunzioni/Stabilizzazioni:

N.	Assunzioni
21	Nuove assunzioni anno di riferimento*
7	di cui maschi
14	di cui femmine
13	di cui under 35
7	di cui over 50

* da disoccupato/tirocinante a occupato

N.	Stabilizzazioni
0	Stabilizzazioni anno di riferimento*
0	di cui maschi
0	di cui femmine
0	di cui under 35
0	di cui over 50

* da determinato a indeterminato

Composizione del personale

Personale per inquadramento e tipologia contrattuale:

Contratti di lavoro	A tempo indeterminato	A tempo determinato
Totale	77	0
Quadri	1	0
Impiegati	75	0
Operai fissi	1	0

Composizione del personale per anzianità aziendale:

	In forza al 2020	In forza al 2019
Totale	77	77
< 6 anni	46	34
6-10 anni	4	6

11-20 anni	26	35
> 20 anni	1	2

N. dipendenti	Profili
77	Totale dipendenti
1	Responsabile di area aziendale strategica
1	Direttrice/ore aziendale
3	Coordinatrice/ore di unità operativa e/o servizi complessi
5	assistenti domiciliari
1	autisti
64	infermiere
2	Assistente alla poltrona

Livello di istruzione del personale occupato:

N. Lavoratori	
0	Dottorato di ricerca
0	Master di II livello
1	Laurea Magistrale
2	Master di I livello
62	Laurea Triennale
2	Diploma di scuola superiore
10	Licenza media
0	Altro

Contratto di lavoro applicato ai lavoratori

Tipologie contrattuali e flessibilità:

N.	Tempo indeterminato	Full-time	Part-time
73	Totale dipendenti indeterminato	57	16
19	di cui maschi	18	1
54	di cui femmine	39	15

N.	Tempo determinato	Full-time	Part-time
4	Totale dipendenti determinato	2	2
0	di cui maschi	0	0

4	di cui femmine	2	2
---	----------------	---	---

N.	Stagionali /occasionali
0	Totale lav. stagionali/occasionali
0	di cui maschi
0	di cui femmine

N.	Autonomi
0	Totale lav. autonomi
0	di cui maschi
0	di cui femmine

Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari "emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati"

	Tipologia compenso	Totale Annuo Lordo
Membri Cda	Indennità di carica	700,00
Organi di controllo	Emolumenti	5000,00
Dirigenti	Non definito	0,00
Associati	Non definito	0,00

CCNL applicato ai lavoratori: **CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI LAVORO PER IL PERSONALE DIPENDENTE DELLE STRUTTURE SANITARIE**

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

64000,00/25000,00

6. OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Dimensioni di valore e obiettivi di impatto

Sviluppo economico del territorio, capacità di generare valore aggiunto economico, attivazione di risorse economiche "comunitarie" e aumento del reddito medio disponibile o della ricchezza netta media pro capite:

Lo sforzo maggiore di SOS è quello di redistribuire la ricchezza prodotta tra i lavoratori cercando di tenere i costi generali al minimo essenziale. La percentuale dei costi del lavoro sul fatturato è dell'82%

Governance democratica ed inclusiva, creazione di governance multistakeholder (stakeholder engagement) e aumento della presenza di donne/giovani/altre categorie (?) negli organi decisionali (% di donne/giovani/altre categorie (?) in posizione apicale negli organi decisionali sul totale dei componenti):

Nel corso degli anni di attività SOS si è fatta maggiormente inclusiva. Dal 2010 nel consiglio di amministrazione si è iniziata a vedere una rappresentanza consistente di donne, giovani e cittadine non italiane.

Nel 2020 il 60% del Consiglio di amministrazione è al femminile, così come la vicepresidenza. Inoltre nel consiglio sono rappresentate le varie nazionalità dei lavoratori: italiana, peruviana, polacca e rumena.

I coordinatori dei servizi sono al 75% donne nella fascia di età tra i 46 e 39 anni.

Partecipazione e inclusione dei lavoratori, coinvolgimento dei lavoratori, crescita professionale dei lavoratori e aumento del livello di benessere personale dei lavoratori oppure riduzione dell'incidenza di occupati sovraistruiti (% di occupati che possiedono un titolo di studio superiore a quello maggiormente posseduto per svolgere quella professione sul totale degli occupati):

I lavoratori di SOS hanno tutti un titolo di studio corrispondente alla propria mansione e livello di qualifica. La gestione del personale è trasparente ed equa: eventuali indennità sono legate esclusivamente a ulteriori mansioni o responsabilità e non sono previste indennità ad personam.

Resilienza occupazionale, capacità di generare occupazione, capacità di mantenere occupazione e aumento del tasso di occupazione 20-64 anni del territorio di riferimento oppure % di trasformazioni nel corso di un anno da lavori instabili a lavori stabili / % di occupati in lavori instabili al tempo t0 (dipendenti con lavoro a termine + collaboratori) che a un anno di distanza svolgono un lavoro stabile (dipendenti a tempo indeterminato) sul totale degli occupati in lavori instabili al tempo t0):

SOS promuove un lavoro stabile, a riprova di ciò la percentuale dei contratti a tempo determinato al 31/12/2020 erano il 5%. Questi contratti erano stati fatti a infermieri in pensione che sono rientrati al lavoro per aiutare la gestione dell'emergenza COVID.

Cambiamenti sui beneficiari diretti e indiretti, miglioramento/mantenimento qualità della vita (beneficiari diretti/utenti) e aumento del livello di benessere personale degli utenti oppure aumento della % di persone soddisfatte per la propria vita (soddisfazione per la propria vita: percentuale di persone di 14 anni e più che hanno espresso un punteggio di soddisfazione per la vita tra 8 e 10 sul totale delle persone di 14 anni e più):

La soddisfazione degli utenti dei servizi gestiti da SOS e dei loro parenti non è mai scesa a livello di guardia (3,5 su 5).

Qualità e accessibilità ai servizi, accessibilità dell'offerta, qualità ed efficacia dei servizi e costruzione di un sistema di offerta integrato:

Nell'assistenza è stato implementato un sistema integrato di assistenza alle persone che permette di poter svolgere tutta la gamma di servizi che va dall'assistenza di base a quella infermieristica. Nei servizi per le famiglie si svolgono anche consulenze su eventuali abbattimenti delle barriere architettoniche per persone e consulenze su predisposizione di domande per valutazione livello di non autosufficienza e conseguente richiesta assegno di cura

Relazioni con la comunità e sviluppo territoriale, trasparenza nei confronti della comunità e aumento della fiducia generalizzata (% di persone di 14 anni e più che ritiene che gran parte della gente sia degna di fiducia sul totale delle persone di 14 anni e più):

Un indicatore sulla fiducia alla cooperativa è il voto complessivo sul servizio erogato che gli utenti hanno dato nei questionari di soddisfazione la cui media si attesta sull'8,96 su 10.

Relazioni con la comunità e sviluppo territoriale, sviluppo e promozione del territorio e

Sviluppo imprenditoriale e di processi innovativi, creatività e innovazione e aumento del tasso di innovazione di prodotto/servizio del sistema produttivo (% di imprese che hanno introdotto innovazioni di prodotto-servizio nell'arco di un triennio sul totale delle imprese con almeno 10 addetti):

Negli ultimi 3 anni SOS ha investito in innovazione tecnologica sanitaria con l'automazione del sistema di preparazione della terapia per la somministrazione agli utenti.

Sviluppo tecnologico, utilizzo di ict, competenze ict e aumento dell'efficacia e dell'efficienza del sistema attraverso l'utilizzo di tecnologie:

Nel corso del 2020, anche a causa della pandemia, si è investito in tecnologie informatiche per la gestione del lavoro amministrativo.

Tipologie beneficiari (cooperative sociali di tipo A)

Nome Del Servizio: Servizio infermieristico in struttura residenziale

Numero Di Giorni Di Frequenza: 365

Tipologia attività interne al servizio: Servizio infermieristico

N. totale	Categoria utenza
50	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
64	soggetti con dipendenze
257	Anziani

Nome Del Servizio: Servizio infermieristico in struttura diurna

Numero Di Giorni Di Frequenza: 365

Tipologia attività interne al servizio: Servizio infermieristico

N. totale	Categoria utenza
------------------	-------------------------

41	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
35	soggetti con dipendenze

Possesso di certificazioni di organizzazione, di gestione, di qualità (se pertinenti)

Sistema di certificazione qualità ISO 9001:2015

Esplicitare il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati

Gli obiettivi programmati non stati raggiunti al 77%. La difficoltà create dalla situaizone pandemica ha compremesso alcuni obiettivi per i quali non si avevano sufficienti risorse umane per le attività extra assistenziali o per le condizioni ambientali.

Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni

Le difficoltà che si potranno incontrare nel prossimo anno nel il raggingimento degli obiettivi programmati sono analoghe alle difficoltà riscontrate nel corso del 2020.

7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

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

Ricavi e provenienti:

	2020	2019
Contributi pubblici	4.676,00 €	3.941,00 €
Contributi privati	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	1.950.202,00 €	1.917.080,00 €
Ricavi da altri	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione di altre tipologie di servizi (manutenzione verde, pulizie, ...)	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Privati-Cittadini inclusa quota cofinanziamento	67.607,00 €	47.906,00 €
Ricavi da Privati-Imprese	40.886,00 €	34.316,00 €
Ricavi da Privati-Non Profit	43.740,00 €	39.640,00 €
Ricavi da Consorzi e/o altre Cooperative	136.330,00 €	157.938,00 €

Patrimonio:

	2020	2019
Capitale sociale	45.136,00 €	45.386,00 €
Totale riserve	817.439,00 €	867.996,00 €
Utile/perdita dell'esercizio	90.385,00 €	-45.573,00 €
Totale Patrimonio netto	907.062,00 €	816.927,00 €

Conto economico:

	2020	2019
Risultato Netto di Esercizio	90.385,00 €	-45.573,00 €
Eventuali ristorni a Conto Economico	0,00 €	0,00 €
Valore del risultato di gestione (A-B bil. CEE)	100.915,00 €	58.361,00 €

Composizione Capitale Sociale:

Capitale sociale	2020	2019
capitale versato da soci cooperatori lavoratori	7.500,00 €	7.750,00 €

Valore della produzione:

	2020	2019
Valore della produzione (Voce Totale A. del conto economico bilancio CEE)	2.319.729,00 €	2.242.853,00 €

Costo del lavoro:

	2020	2019
Costo del lavoro (Totale voce B.9 Conto Economico Bilancio CEE)	1.875.458,00 €	1.899.945,00 €
Costo del lavoro (compreso nella voce B.7 Conto Economico Bilancio CE)	38.213,00 €	27.840,00 €
Peso su totale valore di produzione	81,00 %	84,00 %

Capacità di diversificare i committenti**Fonti delle entrate 2020:**

2020	Enti pubblici	Enti privati	Totale
Vendita merci	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Prestazioni di servizio	1.950.202,00 €	288.563,00 €	2.238.765,00 €
Lavorazione conto terzi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Rette utenti	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Altri ricavi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Contributi e offerte	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Grants e progettazione	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Altro	80.964,00 €	0,00 €	80.964,00 €

È possibile indicare, in maniera facoltativa, una suddivisione dei ricavi per settore di attività usando la tabella sotto riportata:

2020	Enti pubblici	Enti privati	Totale
Servizi socio-assistenziali	0,00 €	67.607,00 €	67.607,00 €
Servizi educativi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Servizi sanitari	0,00 €	0,00 €	0,00 €

Servizi socio-sanitari	1.950.202,00 €	216.280,00 €	2.166.482,00 €
Altri servizi	80.964,00 €	0,00 €	80.964,00 €
Contributi	4.676,00 €	0,00 €	4.676,00 €

Incidenza pubblico/privato sul valore della produzione 2020:

	2020	
Incidenza fonti pubbliche	2.035.842,00 €	87,00 %
Incidenza fonti private	283.887,00 €	13,00 %

8. INFORMAZIONI AMBIENTALI

Tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte

L'impatto ambientale relativamente all'attività di SOS sono essenzialmente i rifiuti relativi all'attività sanitaria e, quindi, a quella di somministrazione farmacologica e medicazioni : blister, oggetti pungenti e taglienti, bottiglie di plastica, bottiglie di vetro, bende, garze, presidi monouso, guanti, sovracamici, ecc.

9. INFORMAZIONI SU RIGENERAZIONE *ASSET* COMUNITARI

Tipologia di attività

attivazione di servizi finalizzati a rispondere alle esigenze della comunità e al miglioramento delle condizioni di vita

Descrizione sintetica delle attività svolte in tale ambito e dell'impatto perseguito attraverso la loro realizzazione

Oltre alle attività in strutture sociosanitarie abbiamo svolto un progetto pilota di teleassistenza negli alloggi protetti del Comune di Bolzano

Caratteristiche degli interventi realizzati

Riferimento geografico:

Aree urbane

Coinvolgimento della comunità

Sono state svolte delle attività di educazione sanitaria nell'ambito di un progetto di ricerca sulle tecnologie per la teleassistenza con Eurac Research di Bolzano.

10. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO SUL BILANCIO SOCIALE (modalità di effettuazione degli esiti)

Il bilancio sociale dovrà dare 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.

Nota per le COOPERATIVE SOCIALI (E PER LE COOPERATIVE IN GENERE):

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).

b) Per gli enti diversi dalle imprese sociali osservanza delle finalità sociali, con particolare riguardo alle disposizioni di cui al decreto legislativo n. 117/2017 in materia di: (art. 5, 6, 7 e 8)

- esercizio in via esclusiva o principale di una o più attività di cui all'art. 5, comma 1 per finalità civiche solidaristiche e di utilità sociale, in conformità con le norme particolari che ne disciplinano l'esercizio, nonché, eventualmente, di attività diverse da quelle di cui al periodo precedente, purché nei limiti delle previsioni statutarie e secondo criteri di secondarietà e strumentalità secondo criteri e limiti definiti dal decreto ministeriale di cui all'art. 6 del codice del Terzo settore;
- rispetto, nelle attività di raccolta fondi effettuate nel corso del periodo di riferimento, dei principi di verità trasparenza e correttezza nei rapporti con i sostenitori e il pubblico e in conformità alle linee guida ministeriali di cui all'art. 7 comma 2 del codice del Terzo settore;
- perseguimento dell'assenza dello scopo di lucro, attraverso la destinazione del patrimonio, comprensivo di tutte le sue componenti (ricavi, rendite, proventi, entrate comunque denominate) per lo svolgimento dell'attività statutaria;
- l'osservanza del divieto di distribuzione anche indiretta di utili, avanzi di gestione, fondi e riserve a fondatori, associati, lavoratori e collaboratori, amministratori ed altri componenti degli organi sociali, tenendo conto degli indici di cui all'art. 8, comma 3, lettere da a) a e);