

Bilancio Sociale

2023

COOP.VA OPERATORI SOCIO SANITARI



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	9
Collegamenti con altri enti del Terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...).....	9
Contesto di riferimento.....	10
Storia dell'organizzazione.....	10
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	12
Modalità di nomina e durata carica	12
N. di CdA/anno + partecipazione media	13
Tipologia organo di controllo	13
Mappatura dei principali stakeholder	15
Presenza sistema di rilevazioni di feedback.....	16
Commento ai dati	16
5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE.....	17
Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario).....	17
Composizione del personale	17
Contratto di lavoro applicato ai lavoratori	18
Natura delle attività svolte dai volontari	19
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" ..	19
Rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente	20
In caso di utilizzo della possibilità di effettuare rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione, modalità di regolamentazione, importo dei rimborsi complessivi annuali e numero di volontari che ne hanno usufruito.....	20
6. OBIETTIVI E ATTIVITÀ.....	20

Dimensioni di valore e obiettivi di impatto.....	20
Output attività.....	22
Tipologie beneficiari (cooperative sociali di tipo A).....	22
Possesso di certificazioni di organizzazione, di gestione, di qualità (se pertinenti)	22
7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	23
Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati.....	23
Capacità di diversificare i committenti.....	24
Segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi	25
8. INFORMAZIONI AMBIENTALI.....	27
Tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte	27
Politiche e modalità di gestione di tali impatti.....	27
10. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO SUL BILANCIO SOCIALE (modalità di effettuazione degli esiti)	28

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).

I dati sono stati raccolti con gli strumenti utilizzati anche l'anno precedente; in questo modo ci sarà un perfetta compatibilità/comparabilità tra gli anni al fine di verificare l'andamento nel tempo.

Questo bilancio sociale è stato approvato dal CdA e 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 MASO DELLA PIEVE 2/D - 39100 - BOLZANO * BOZEN (BZ) - BOLZANO * BOZEN (BZ)
N° Iscrizione Albo Delle Cooperative	A145618
Telefono	0471537065
Fax	
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 dati dall'adesione alla Confederazione Cooperative Italiane, e in particolare di Confcooperative

Federsolidarietà, e a Coopbund Bolzano. 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 si dipana nella giusta direzione.

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 poliambulatoriale 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
CONFIDI ALTO ADIGE SOC. COOP.
Consorzio CGM
WIBB SOC. COOP
CONSIG SOC. COOP.
SIS SOC. COOP.

Altre partecipazioni e quote (valore nominale):

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

Contesto di riferimento

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
20	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	Numero mandati	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	60	08/06/2022	6	Sì	Presidente
Anna Karczmarzuck	No	Femmina	46	08/06/2022	2	No	Vicepresidente
Silvia Lonardi	No	Femmina	49	28/03/2023	1	No	Consigliera
Malgorzata Charubin	No	Femmina	55	08/06/2022	1	No	Consigliera
Istvan Nagy	No	Maschio	43	08/06/2022	1	No	Consigliere

Descrizione tipologie componenti CdA:

Numero	Membri CdA
5	totale componenti (persone)
2	di cui maschi
3	di cui femmine
5	di cui persone normodotate
5	di cui soci cooperatori lavoratori

Modalità di nomina e durata carica

La Cooperativa è amministrata, con scelta da adottarsi dall'Assemblea al momento della nomina, da un Amministratore unico o 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.

Qualora la Società sia amministrata da un Consiglio di Amministrazione, questo elegge nel suo seno il Presidente ed il Vicepresidente, qualora non vi abbia già provveduto l'Assemblea. L'Amministratore unico o la maggioranza dei componenti il Consiglio di amministrazione è scelta tra i soci cooperatori.

Gli Amministratori restano in carica fino a revoca o dimissioni o per il periodo determinato dai soci al momento della nomina. Gli Amministratori sono rieleggibili.

Quattro dei cinque consiglieri di amministrazione sono stati eletti nell'assemblea del 08/06/2022 a seguito di sei soci candidati. L'assemblea stessa ha nominato il Presidente e il Vicepresidente.

A seguito della dimissione di una consigliera, per intrapresa di una nuova esperienza professionale, in data 27/03/2023 è stata cooptata una nuova consigliera.

N. di CdA/anno + partecipazione media

Il numero dei consigli di amministrazione sono stati 7 con una partecipazione media di 4,85 su 5 pari al 97%.

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
2021	Assemblea	17/06/2021	1. Approvazione bilancio d'esercizio 2020 e nota integrativa 2. Approvazione bilancio sociale 3. Compenso amministratori 4. Varie ed eventuali	41,70	30,00
2022	Assemblea	13/05/2022	1. Approvazione bilancio	85,00	11,70

			<p>d'esercizio 2021, nota integrativa e bilancio sociale 2.</p> <p>Approvazione e destinazione ristorni a norma del regolamento interno</p> <p>3. Rinnovo cariche sociali e delibere conseguenti</p> <p>4. Compenso amministratori</p> <p>5. Relazione del Cda sui servizi</p> <p>6. Varie ed eventuali</p>		
2022	Assemblea	08/06/2022	<p>1. Rinnovo cariche sociali e delibere conseguenti</p> <p>2. Compenso amministratori</p> <p>3. Varie ed eventuali</p>	90,00	22,20
2023	Assemblea	30/04/2023	<p>1. Approvazione bilancio d'esercizio 2022, nota integrativa e bilancio sociale</p> <p>2. Cooptazione amministratrice</p> <p>3. Compenso amministratori</p> <p>4. Varie ed eventuali</p>	79,00	13,00

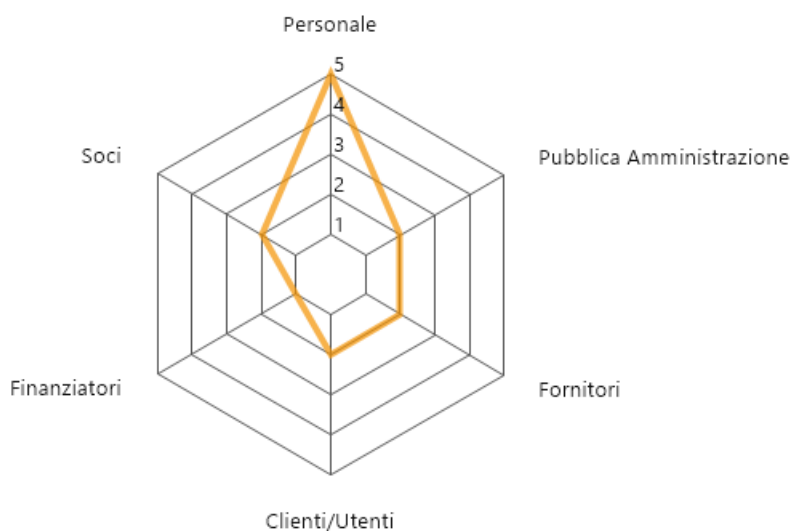
Mappatura dei principali stakeholder

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 - Cogestione
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	2 - Consultazione
Collettività		Non presente

Percentuale di Partnership pubblico: 0,00%

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

55 questionari somministrati

0 procedure feedback avviate

Commento ai dati

I questionari di soddisfazione somministrati a committenti, utenti e lavoratori hanno raggiunto il valore soglia di 3,5 su 5.

Gli aspetti di maggior criticità si sono evidenziati nel contenimento del turn over e dell'adeguatezza delle comunicazioni dovuti all'assunzione di tanti nuovi collaboratori che per sopperire alle mancanze di personale abbiamo dovuto cercarli all'estero.

5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

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

Occupazioni/Cessazioni:

N.	Occupazioni
83	Totale lavoratori subordinati occupati anno di riferimento
14	di cui maschi
69	di cui femmine
19	di cui under 35
32	di cui over 50

N.	Cessazioni
24	Totale cessazioni anno di riferimento
6	di cui maschi
18	di cui femmine
5	di cui under 35
11	di cui over 50

Assunzioni/Stabilizzazioni:

N.	Assunzioni
31	Nuove assunzioni anno di riferimento*
6	di cui maschi
25	di cui femmine
11	di cui under 35
7	di cui over 50

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 disoccupato/tirocinante a occupato

* da determinato a indeterminato

Composizione del personale

Personale per inquadramento e tipologia contrattuale:

Contratti di lavoro	A tempo indeterminato	A tempo determinato
Totale	60	23
Quadri	1	0
Impiegati	48	23
Operai fissi	2	0
Altro	9	0

Composizione del personale per anzianità aziendale:

	In forza al 2023	In forza al 2022

Totale	83	56
< 6 anni	56	31
6-10 anni	2	1
11-20 anni	21	24
> 20 anni	4	0

N. dipendenti	Profili
83	Totale dipendenti
1	Responsabile di area aziendale strategica
1	Direttrice/ore aziendale
5	Coordinatrice/ore di unità operativa e/o servizi complessi
4	assistenti domiciliari
67	infermiere
5	Assistente alla poltrona

N. Tirocini e stage	
0	Totale tirocini e stage
0	di cui tirocini e stage
0	di cui volontari in Servizio Civile

Livello di istruzione del personale occupato:

N. Lavoratori	
1	Laurea Magistrale
2	Master di I livello
68	Laurea Triennale
11	Licenza media

Contratto di lavoro applicato ai lavoratori

Tipologie contrattuali e flessibilità:

N.	Tempo indeterminato	Full-time	Part-time
-----------	----------------------------	------------------	------------------

60	Totale dipendenti indeterminato	51	9
12	di cui maschi	11	1
48	di cui femmine	40	8

N.	Tempo determinato	Full-time	Part-time
23	Totale dipendenti determinato	23	0
2	di cui maschi	2	0
21	di cui femmine	21	0

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

Natura delle attività svolte dai volontari

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

70090,00/23058,00

In caso di utilizzo della possibilità di effettuare rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione, modalità di regolamentazione, importo dei rimborsi complessivi annuali e numero di volontari che ne hanno usufruito

Importo rimborsi dei volontari complessivi annuali: **0,00 €**

Numero di volontari che ne hanno usufruito: **0**

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'86,8%

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 2022 l'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 80% donne nella fascia di età tra i 44 e 55 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. In contratti a tempo determinato sono dovuti esclusivamente per motivi legislativi. Infatti gli infermieri extracomunitari, assunti per la carenza cronica di infermieri in Italia, possono operare con un'autorizzazione temporanea all'esercizio della professione infermieristica in attesa del riconoscimento del titolo di studio da parte del Ministero della Salute

Cambiamenti sui beneficiari diretti e indiretti, Benessere dei lavoratori svantaggiati e Riduzione dello svantaggio e crescita personale delle persone svantaggiate:

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).

Cambiamenti sui beneficiari diretti e indiretti, Miglioramento qualità della vita (familiari) e Riduzione dell'indice di asimmetria del lavoro familiare (tempo dedicato al lavoro familiare dalla donna di 25-44 anni sul totale del tempo dedicato al lavoro familiare da entrambi i partner per 100):

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, Attivazione di processi di community building e Aumento della partecipazione sociale (% di persone di 14 anni e più che negli ultimi 12 mesi hanno svolto almeno una attività di partecipazione sociale 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'8,60 su 10.

Sviluppo imprenditoriale e di processi innovativi, Creatività e innovazione e Aumento del tasso di innovazione di prodotto/servizio del sistema:

Si cerca di sviluppare nuovi servizi assistenziali vista la carenza di personale OSS in tutta il territorio dove opera SOS

Output attività

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
414	Anziani
64	soggetti con dipendenze
50	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale

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

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

Sistema di certificazione qualità ISO 9001:2015

7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

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

Ricavi e provenienti:

	2023	2022	2021
Contributi pubblici	47.187,00 €	77.642,00 €	8.422,00 €
Contributi privati	0,00 €	0,00 €	5.600,00 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	2.337.508,00 €	2.020.256,00 €	1.969.783,00 €
Ricavi da altri	0,00 €	0,00 €	0,00 €
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	37.062,00 €	48.143,00 €	53.388,00 €
Ricavi da Privati-Imprese	0,00 €	23.820,00 €	7.970,00 €
Ricavi da Privati-Non Profit	49.040,00 €	58.513,00 €	63.554,00 €
Ricavi da Consorzi e/o altre Cooperative	156.133,00 €	203.660,00 €	347.626,00 €

Patrimonio:

	2023	2022	2021
Capitale sociale	25.445,00 €	29.064,00 €	37.927,00 €
Totale riserve	868.089,00 €	864.275,00 €	859.977,00 €
Utile/perdita dell'esercizio	-16.346,00 €	3.933,00 €	7.280,00 €
Totale Patrimonio netto	877.187,00 €	897.521,00 €	897.905,00 €

Conto economico:

	2023	2022	2021
Risultato Netto di Esercizio	-16.346,00 €	3.933,00 €	7.280,00 €
Eventuali ristorni a Conto Economico	0,00 €	0,00 €	0,00 €

Valore del risultato di gestione (A-B bil. CEE)	-500,00 €	3.170,00 €	0,00 €
---	-----------	------------	--------

Composizione Capitale Sociale:

Capitale sociale	2023	2022	2021
capitale versato da soci cooperatori volontari	0,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci cooperatori lavoratori	3.853,00 €	5.000,00 €	5.750,00 €
capitale versato da soci cooperatori fruitori	0,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci persone giuridiche	0,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci sovventori/finanziatori	0,00 €	0,00 €	0,00 €

Composizione soci sovventori e finanziatori	2023
cooperative sociali	0,00 €
associazioni di volontariato	0,00 €

Valore della produzione:

	2023	2022	2021
Valore della produzione (Voce Totale A. del conto economico bilancio CEE)	2.652.788,00 €	2.434.445,00 €	2.345.158,00 €

Costo del lavoro:

	2023	2022	2021
Costo del lavoro (Totale voce B.9 Conto Economico Bilancio CEE)	2.148.854,00 €	1.989.146,00 €	2.014.533,00 €
Costo del lavoro (compreso nella voce B.7 Conto Economico Bilancio CE)	339.349,00 €	233.078,00 €	158.190,00 €
Peso su totale valore di produzione	94,00 %	91,00 %	86,00 %

Capacità di diversificare i committenti

Fonti delle entrate 2023:

2023	Enti pubblici	Enti privati	Totale

Vendita merci	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Prestazioni di servizio	2.337.508,00 €	241.049,00 €	2.578.557,00 €
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	47.186,00 €	0,00 €	47.186,00 €
Grants e progettazione	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Altro	0,00 €	0,00 €	0,00 €

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

2023	Enti pubblici	Enti privati	Totale
Servizi socioassistenziali	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Servizi educativi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Servizi sanitari	2.337.508,00 €	207.803,00 €	2.545.311,00 €
Servizi socio-sanitari	0,00 €	54.025,00 €	54.025,00 €
Altri servizi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Contributi	47.186,00 €	0,00 €	47.186,00 €

Incidenza pubblico/privato sul valore della produzione 2023:

	2023	
Incidenza fonti pubbliche	2.384.694,00 €	89,00 %
Incidenza fonti private	261.828,00 €	11,00 %

Segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi

Indicare se presenti:

La pandemia ha influito direttamente sul costo del personale infermieristico, i cui effetti si sono notati nel corso del 2023, per le seguenti ragioni.

La scarsità di infermieri, emersa dalla pandemia ad oggi, ha comportato un innalzamento del costo del lavoro per le seguenti ragioni.

La prima è il fatto, peraltro notorio, della carenza di infermieri nel settore socio-assistenziale che furono massivamente reclutati dalle strutture ospedaliere per coprire l'emergenza. Ciò comportò non solo la necessità di adeguare gli stipendi a livelli più alti al fine di conservare il personale in forza, ma l'impiego di risorse per ricercare il personale migrato verso le strutture ospedaliere.

Quindi da un lato si è provveduto ad innalzare gli emolumenti retribuiti del 7,4% sullo stipendio netto mensile e dall'altro, visto il numero insufficiente di infermieri neolaureati nelle università italiane, si è reclutato personale infermieristico extracomunitario, in particolare dal sudamerica.

Tale reclutamento ha comportato però un notevole investimento: il costo per l'effettivo recruiting all'estero, il lavoro amministrativo sulle pratiche di ingresso di personale extracomunitario, lavoro sulle pratiche di riconoscimento del titolo di studio e ricerca alloggiativa. In riferimento ai costi alloggiativi va sottolineato che la normativa sull'immigrazione prevede che l'azienda richiedente il nulla osta di ingresso sia in possesso di una sistemazione alloggiativa già al momento della domanda al Ministero degli Interni, comportando così oltre al lavoro di ricerca di alloggi, in un mercato alloggiativo povero di offerta come quello di Bolzano, anche un esborso economico ancor prima di avere un entrata del subaffitto ai propri dipendenti. Nel 2023 la differenza tra quanto sostenuto per i costi degli alloggi per infermieri extracomunitari e le entrate dai subaffitti è stato pari a € 25.438.

Oltre a ciò il costo maggiore comunque riguarda l'affiancamento del nuovo personale, che prima di poter lavorare in autonomia necessita di conoscere, oltre alla lingua, protocolli applicati, linee guida, metodologie di lavoro e strumentazioni. Solo per fare un esempio nel corso del 2023 sono stati assunti 18 infermieri extracomunitari e mediamente sono state svolte circa 108 ore di affiancamento pari ad un costo di € 51.030 senza considerare le ore fuori turno dell'infermiere tutor che li addestra e forma.

I dati di questo bilancio sociale mostrano questa situazione di forte turnover in ingresso e il relativo innalzamento dei costi del lavoro, la cui incidenza sul fatturato è passato dal 86% del 2021 al 94% del 2023.

Nel 2024 la situazione dovrebbe migliorare, nel secondo semestre, con la fine dell'affiancamento degli ultimi nuovi assunti e la stabilizzazione della pianta organica.

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.

Politiche e modalità di gestione di tali impatti

Strategie interne per la gestione dell'impatto ambientale:

Smaltimento rifiuti speciali: presidi sanitari

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);