



**BILANCIO  
SOCIALE  
2017**



# BILANCIO SOCIALE 2017



**VALORI**

p. 4

---



**PERSONE**

p. 8

---



**SERVIZI**

p. 15

---



**DATI  
ECONOMICI**

P. 22

---



**VALORI**



# VALORI

## ● STORIA

Cooperativa Serena nasce il 28 gennaio 1986. Inizialmente la Cooperativa si occupa di assistenza domiciliare privata, poi sono arrivate le commesse pubbliche. Negli anni si sono raggiunti traguardi importanti, come nel 2000 l'appalto del servizio di sostegno scolastico per bambini disabili da parte del Comune di Poggio Renatico, o nel 2003 l'acquisizione della gestione globale in concessione del Polo Socio Sanitario "F.lli Borselli". Momenti di grande affermazione sono stati anche l'assunzione della gestione quasi totale della struttura residenziale per anziani "Beneficenza Manica" nel 2014 e l'attivazione dei nuovi servizi dedicati all'infanzia, nel 2015, anno in cui tutti i servizi ottengono l'accreditamento definitivo ai sensi della normativa regionale vigente.

## ● VALORI DI RIFERIMENTO

Valori che per Cooperativa Serena rappresentano le linee di condotta che orientano la propria gestione in una prospettiva di miglioramento continuo e sviluppo qualitativo della propria attività.

- Assicurare pari opportunità a tutti i lavoratori e a tutti gli utenti, indipendentemente da età, origine nazionale, territoriale o sociale, etnia, religione, disabilità, orientamento sessuale, responsabilità familiari, stato civile, appartenenza sindacale, opinione politica o da qualsiasi altra condizione, nella convinzione che il loro apporto rappresenti un valore per il progresso dell'impresa cooperativa.
- Garantire la trasparenza, la correttezza e l'equità nei rapporti di lavoro e nelle relazioni con i fruitori dei servizi e, in generale, con i portatori di interesse.
- Promuovere la condivisione di valori etici e stimolare i lavoratori ad applicarli nella operatività quotidiana.

## ● MISSION

La mission di Cooperativa Serena è, da sempre, quella di operare per offrire, con continuità, servizi assistenziali, educativi e socio-riabilitativi che abbraccino la persona e il suo ambiente di vita. Il nostro scopo è quello di contribuire a migliorare la qualità della vita delle fasce sociali più bisognose di attenzione e dei nuclei familiari che ruotano attorno a loro. Con passione, professionalità e motivazione, ma soprattutto con quella serenità di chi imposta il proprio lavoro sulla dedizione nei confronti degli altri. Cooperativa Serena è impegnata ogni giorno ad avere cura di ogni individuo, di ogni fascia di età, e supporta le famiglie apportando benefici al tessuto sociale in cui opera.



# VALORI

- Tendere al miglior equilibrio tra le condizioni economiche, sociali e professionali dei lavoratori e lo sviluppo dell'impresa cooperativa.
- Promuovere, nel rispetto delle esigenze di efficienza ed efficacia, condizioni organizzative che consentano di conciliare tempi di vita e di lavoro.
- Sviluppare competenze individuali e collettive mediante la formazione permanente ed azioni di valorizzazione professionale dei lavoratori.
- Perseguire l'adozione di modelli di servizio che soddisfino le esigenze dei fruitori e dei committenti e siano in grado di rispondere all'evoluzione dei bisogni e alle dinamiche del contesto in cui l'impresa cooperativa opera.
- Orientare gli interventi alla massima personalizzazione, al coinvolgimento dell'utente, della famiglia e degli altri attori del contesto, alla verifica continua e sistematica del livello di qualità del servizio realizzato, dei risultati e dell'impatto sociale generato.
- Promuovere scelte gestionali improntate alla condivisione e alla responsabilità nel rispetto di ruoli e funzioni.
- Sviluppare legami e collaborazioni strategiche con le altre organizzazioni no profit e le imprese del privato profit per favorire l'innovazione e lo sviluppo sociale ed economico del territorio

## ● CERTIFICAZIONI

In data 18/5/2017 è stato fatto l'audit di seconda sorveglianza dalla Società UNITER Srl relativo alla certificazione qualità UNI EN ISO 9001:2008 per le attività di progettazione e gestione dell'erogazione dei servizi:

- socio sanitari e assistenziali residenziali, diurni e domiciliari per anziani
- socio riabilitativi ed educativi diurni e territoriali per soggetti disabili
- socio educativi diurni all'infanzia
- educativi territoriali rivolti a minori ed adolescenti

La valutazione del sistema di gestione aziendale utilizzato per migliorare i processi e le performance aziendali è stata "buono" su una scala i cui livelli sono: scarso, sufficiente, buono, alto.



Autore Immagine: Michela Favretto - SINODÈ srl

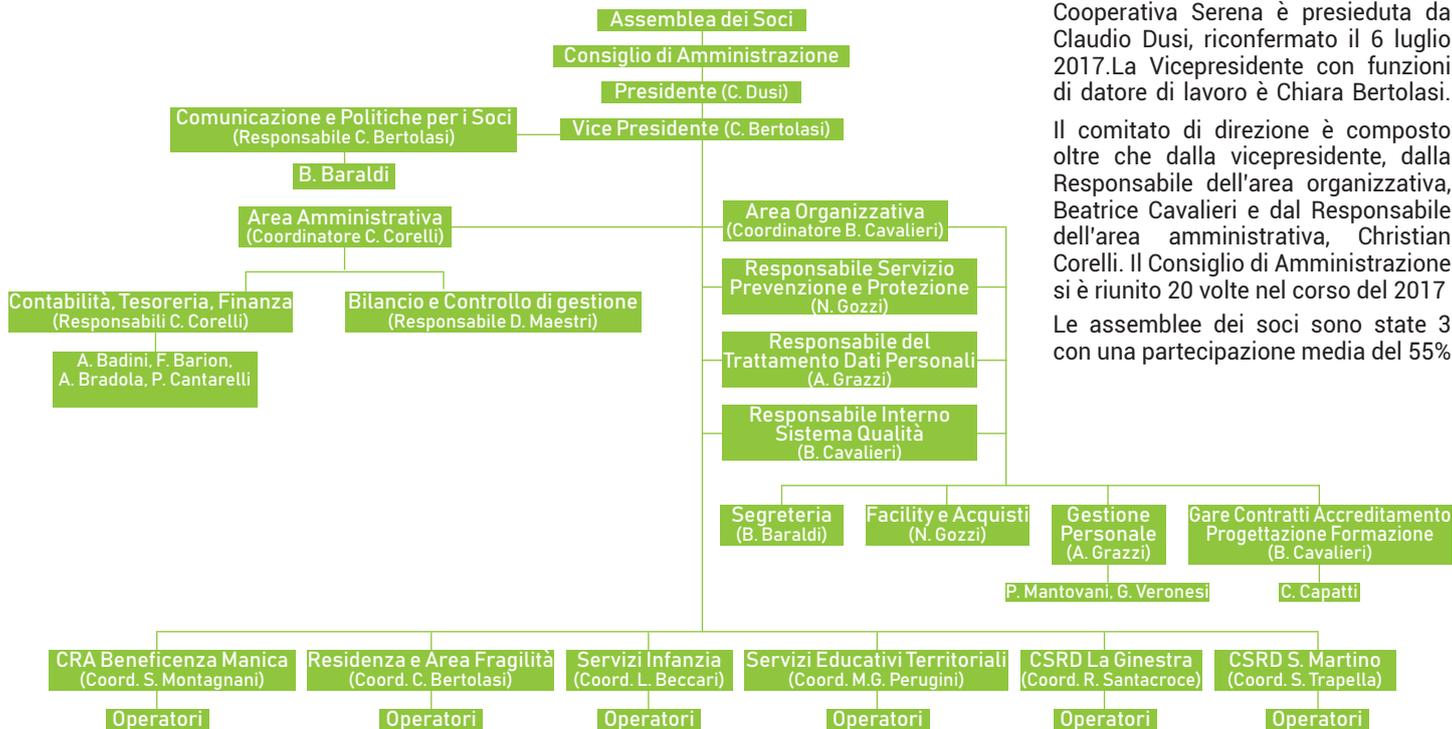


**PERSONE**



# PERSONE

## ● ORGANIGRAMMA



Cooperativa Serena è presieduta da Claudio Dusi, riconfermato il 6 luglio 2017. La Vicepresidente con funzioni di datore di lavoro è Chiara Bertolasi.

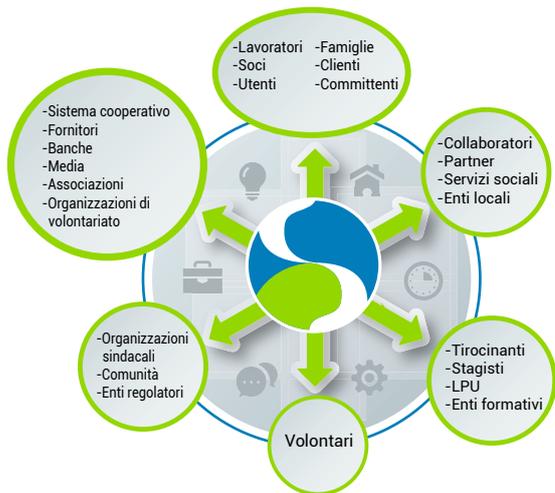
Il comitato di direzione è composto oltre che dalla vicepresidente, dalla Responsabile dell'area organizzativa, Beatrice Cavalieri e dal Responsabile dell'area amministrativa, Christian Corelli. Il Consiglio di Amministrazione si è riunito 20 volte nel corso del 2017.

Le assemblee dei soci sono state 3 con una partecipazione media del 55%



# PERSONE

## ● PORTATORI DI INTERESSI



Coop. SERENA promuove il coinvolgimento di tutte le parti interessate mediante un'informazione trasparente in merito alle proprie politiche, ai propri obiettivi, alle azioni avviate e ai risultati ottenuti, nonché attraverso specifici momenti di consultazione.

Cooperativa Serena aderisce a Confcooperative Ferrara

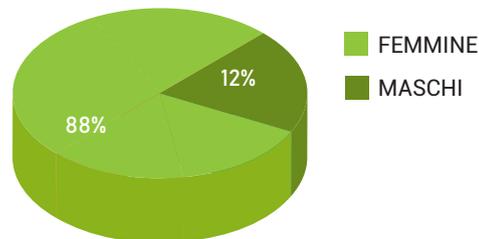


**CONFCOOPERATIVE**  
Ferrara

## ● LAVORATORI

LAVORATORI RETRIBUITI	maschi	femmine	tot.
1. Dipendenti (tempo pieno e part-time)	30	214	244
1.1 a tempo indeterminato	26	193	219
1.1.1. di cui part-time	14	152	166
1.2 a tempo determinato	4	21	25
1.2.1. di cui part-time	4	21	25
2. lavoratori interinali	3	13	16
3. lavoratori autonomi (esclusi liberi professionisti con P.IVA)	1	1	2
<b>TOTALE</b>	<b>34</b>	<b>228</b>	<b>262</b>

Nella forza lavoro al 31/12/2017 sono compresi 16 lavoratori in somministrazione.





# PERSONE

## ● I LAVORATORI SONO COSÌ OCCUPATI NEI SETTORI AZIENDALI:

Profili Professionali (N. unità di personale)	
Addetto pulizie/ cucina/ ausiliari	6
OSS non formato	2
Autista con patente B/C	5
Addetto all'infanzia con funzioni non educative	9
Altro (specificare) Addetto Post Scuola	3
Cuoco	2
Altro (specificare) Ausiliario	1
OSS	102
Responsabile Attività Assistenziali	4
Educatore	44
Animatore qualificato	9
Maestro attività manuali	1
Impiegato di concetto	6
Educatore professionale	32
Assistente sociale	
Infermiere professionale	11
Terapista della riabilitazione (logopedista, fisioterapista... )	8
Educatore professionale coordinatore	1
Coordinatore/ capo ufficio	4
Coordinatore di unità operativa/ servizi complessi	3
Responsabile di area aziendale	4
Direzione/ responsabili	3

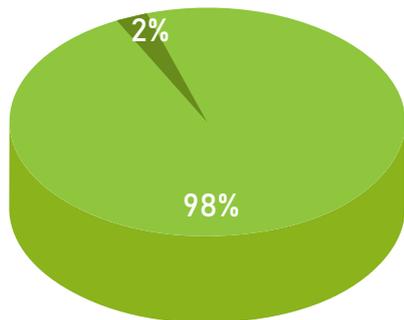
	DONNE	UOMINI	TOTALE
Settore anziani	129	21	150
Settore disabilità	33	10	43
Settore infanzia e minori	72	3	75
Settore Amministrativo	9	4	13

## ● FORMAZIONE DEL PERSONALE

Formazione	
N. ore di Formazione - Totali	2.800
N. persone coinvolte	214
Costi sostenuti	€ 50.847,72

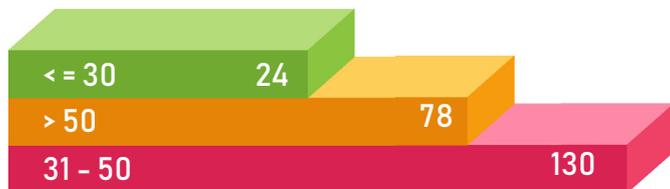


# PERSONE

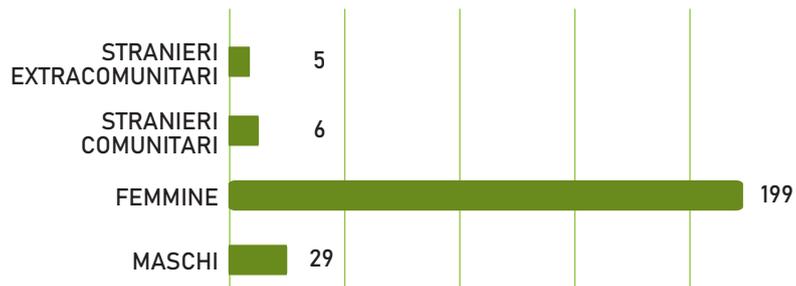


- 228 SOCI LAVORATORI
- 4 SOCI VOLONTARI

## ● SOCI PER CLASSI DI ETÀ



## ● COMPOSIZIONE BASE SOCIALE



## ● WELFARE AZIENDALE E POLITICHE PER I SOCI

La Cooperativa ha posto in essere a favore dei propri soci alcune iniziative fra le quali si evidenziano:

- ampia copertura assicurativa alla Cooperativa ed ai Soci sulla responsabilità civile verso terzi e responsabilità civile ordinaria; tutti i Soci sono inoltre coperti da assicurazione kasko in caso d'uso dell'automezzo proprio per servizio e nel tragitto casa/lavoro e ritorno nei termini deliberati dal Consiglio di Amministrazione;



# PERSONE

- agevolazioni su conti correnti bancari, prestiti o mutui, previdenza/investimenti, in accordo con istituto bancario di riferimento della Cooperativa;
- convenzione con compagnia di assicurazione per l'applicazione di tariffe agevolate;
- convenzione con CAF provinciale per assistenza fiscale a tariffe agevolate;
- sconto del 7% su tutti i servizi a gestione diretta della Cooperativa (Asili nido e Scuole d'infanzia, servizi educativi per minori e portatori di disabilità, frequenza centro diurno e ospitalità presso strutture residenziali per anziani);
- convenzioni con vari esercizi commerciali per acquisti con applicazione di sconti riservati ai Soci;
- convenzione con associazione sportiva per attività di fitness a tariffe agevolate riservati Soci;
- accordo con Farmacia Centrale di Ferrara per applicazione di sconti sui prodotti cosmetici, parafarmaci e integratori.
- Cooperativa Serena offre inoltre una copertura sanitaria collettiva in forma diretta o indiretta in misura superiore rispetto a quanto previsto dal CCNL.



**VISITE SPECIALISTICHE**  
Pre e post ricovero, Grandi interventi, Alta specializzazione, Visite specialistiche, Accertamenti Diagnostici, Maternità

PLAFOND ANNUO  
€ 8.700



**PRESTAZIONI SOCIO SANITARIE**  
Infermieristica, Trattamenti fisioterapeutici e riabilitativi, Sussidio per invalidità permanente.

PLAFOND ANNUO  
€ 4.000



**ASSISTENZA ODONTORIATRICA**  
Prevenzione e cure, Cure odontoiatriche da infortuni

PLAFOND ANNUO  
€ 3.000

Cooperativa Serena nel 2017 ha erogato anticipi su retribuzioni come previsto dal Regolamento Interno e buoni welfare.

Anticipi su retribuzioni	€ 17.640,00
Buoni Welfare	€ 18.240,00



**SERVIZI**



# SERVIZI

## ● VANTAGGI DI COMUNITÀ

Nel corso degli anni Cooperativa SERENA si è dedicata fattivamente alla costruzione di servizi efficaci e utili per la collettività, anche adeguando e plasmando costantemente la propria organizzazione. La Cooperativa si è mossa su più fronti: ha attivato servizi a gestione diretta, anche con investimenti in strutture immobiliari di proprietà, ed ha acquisito servizi in appalto, da diversi Enti pubblici e privati, con i quali ha costruito nel tempo solidi rapporti di collaborazione. Oggi, la maggior parte dei servizi socio assistenziali rivolti ad anziani e disabili è gestita in regime di accreditamento ai sensi della DGR 514/2009 e s.m.i. Sono nel tempo cresciuti anche i servizi a libero mercato. Cooperativa Serena opera prevalentemente in tre aree di attività attraverso servizi gestione diretta e collaborazioni in ATI e Consorzi:

### Anziani

strutture residenziali, semi residenziali e servizi di assistenza domiciliare dedicati alle persone anziane.

### Infanzia e Minori

servizi per l'infanzia 0-6 anni;  
servizi extrascolastici rivolti a bambini e ragazzi.

### Disabilità e Disagio Sociale

strutture diurne dedicate a persone disabili;  
servizi di sostegno scolastico;  
servizi domiciliari socio assistenziali ed educativi;  
servizi educativi rivolti a minori e nuclei familiari in situazione di disagio sociale.

## ● SEDI

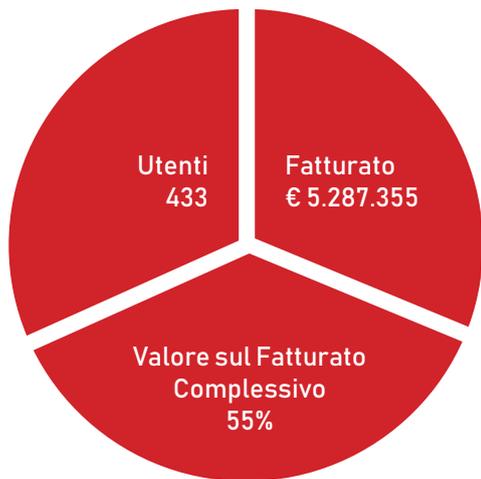


Ferrara (Fe) – Via Ripagrande, 5  
Ferrara (Fe) – Via della Ginestra, 240  
Ferrara (Fe) – Via Chiesa, 249  
Ferrara (Fe) – Via dei Calzolari, 659  
Ferrara (Fe) – Via dei Prati, 16

Argenta (Fe) – Via Roma, 9  
Bondeno (Fe) – Via Dazio, 113  
Bondeno (Fe) – Via Carducci, 8  
Codigoro (Fe) – Via Cavallotti, 347



# ANZIANI



## Servizio e numero beneficiari:

Casa Albergo: 54

Centro Diurno Socio Assistenziale: 148

Centro Notturno –Sollievo: 51

CRA -Casa di Riposo Beneficenza Manica: 112

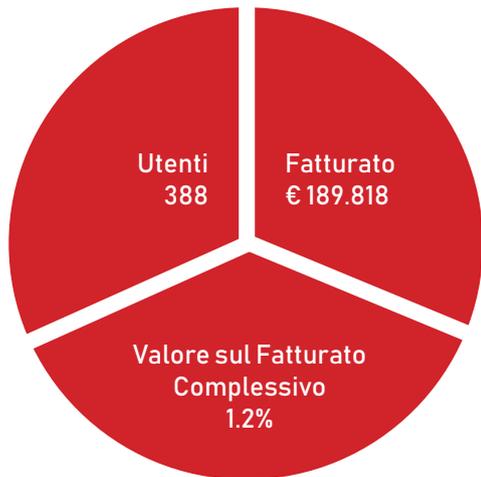
Animazione a domicilio: 41

Café Alzheimer: 41





# MINORI



## Servizio e numero beneficiari:

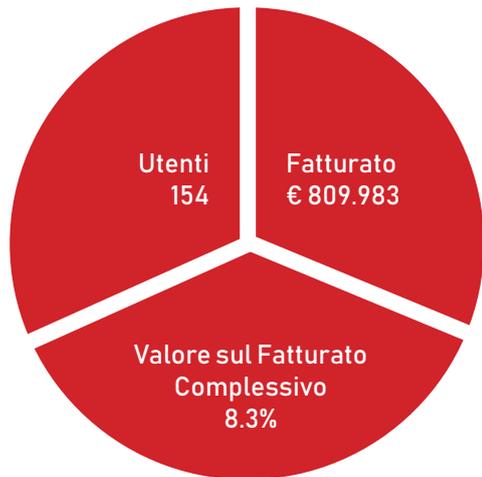
Doposcuola e Servizio Estivo Francolino: 59

Pre Post Doposcuola Poggio Renatico: 207

Progetto Adolescenti Portomaggiore-Ostellato: 79

Sociale Portomaggiore: 43





**Servizio e numero beneficiari:**

Nido Boschetto:32

Nido Monestirolo:15

Infanzia Monestirolo:39

Nido Francolino:22

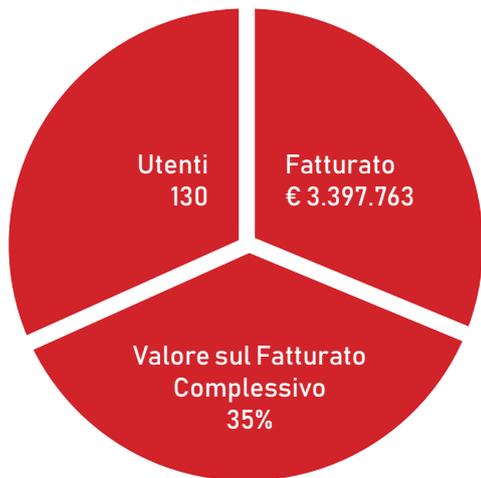
Infanzia Francolino:46





# DISABILITÀ E DISAGIO SOCIALE

---



---

## Servizio e numero beneficiari:

CRSD Airone, Ginestra, S. Martino:68

Centro socio occupazionale Cerevisia:8

Centro ricreativo Freetime:10

Servizi territoriali:18

Sostegno scolastico Poggio Renatico, S.  
Bartolomeo, Don Milani:26





## ● SERVIZI IN RETE E PARTNERSHIP

ATI con Coop Sociale In cammino (Gestione Polo Socio Sanitario F.II Borselli)

Consorzio RES (Riunite Esperienze Sociali- prima infanzia)

Consorzio Ferrara Prossima

Gruppo SPES

Consorzio Impronte Sociali

Forum Terzo Settore Ferrara ed Emilia Romagna

	Fatturato 2017	Collaborazioni
Polo Socio Sanitario F.II Borselli RSA-CRA e CD Anziani	839.346	ATI Coop Incammino
C.R.A. Comunale di Ferrara-Animazione	101.554	ATI Coop Cidas-Copma
C.R.A. Portomaggiore - Fisioterapia	44.643	ATI Coop Cidas-Copma
C.R.A. Codigoro - Fisioterapia	44.643	ATI Coop Cidas-Copma
Sostegno scolastico	1.681.974	ATI Coop Cidas, Coop Girogirotondo Coop Germoglio
Servizi di nido e scuole infanzia	485.757	Consorzio RES



**FATTURATO**



# FATTURATO

## ● FATTURATO

	Totale €	Valore %
Totale fatturato	9.703.987,00	100,00%
Fatturato da Enti Pubblici per gestione <i>Servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi</i>	5.048.872,00	52,03%
Fatturato da Privati - <i>Cittadini inclusa quota compartecipazione</i>	3.099.259,00	31,94%
Fatturato da Privati - <i>Imprese</i>	5.126,00	0,05%
Fatturato da Privati - <i>Non profit</i>	61.891,00	0,64%
Fatturato da Consorzi e/o altre Cooperative	1.488.839,00	15,34%

## ● COSTI

DESCRIZIONE	IMPORTO
costo per il personale	6.084.119
costo per servizi	2.478.803
costo per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	732.923
costo per godimento beni di terzi	272.797
oneri diversi di gestione	205.268
interessi e oneri finanziari	5.407



# FATTURATO

## ● RICAVI

gestione strutture	7.242.273
gestione servizi territoriali	2.461.714
	9.703.987

## ● PATRIMONIALIZZAZIONE

capitale sociale	355.709,00
totale riserve	5.154.530,00
totale patrimonio netto	5.305.447,00

## ● CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO

	31/12/2017	31/12/2016	Variazione	%
Ricavi netti	9.703.987	11.625.679	(1.921.692)	(16,5%)
Costi esterni	3.688.209	4.720.043	(1.031.834)	(21,9%)
Valore Aggiunto	6.015.778	6.905.636	(889.858)	(12,9%)
Costo del lavoro	6.084.119	6.717.528	(633.409)	(9,4%)
Margine Operativo Lordo	(68.341)	188.108	(256.449)	(136,3%)
Ammortamenti, svalutazioni ed altri accantonamenti	267.657	248.525	19.132	7,7%
Risultato Operativo	(335.998)	(60.417)	(275.581)	(456,1%)
Proventi diversi	161.510	169.046	(7.536)	(4,5%)
Proventi e oneri finanziari	(865)	2.104	(2.969)	(141,1%)
Rettifiche di valore di attività finanziarie	(2.352)	0	(2.352)	100,0%
Risultato Ordinario	(177.705)	110.733	(288.438)	(260,5%)
Componenti straordinarie nette	0	0		
Risultato prima delle imposte	(177.705)	110.733	(288.438)	(260,5%)
Imposte sul reddito	27.087	35.015	(7.928)	(22,6%)
Risultato netto	(204.792)	75.718	(280.510)	(370,5%)



SERENA Soc. Coop. Sociale ONLUS  
Via Boschetto, 26 - 44124 Ferrara  
Tel. 0532 63810 - Fax. 0532 61481  
info@coopserena.it - info@pec.coopserena.it

 [www.coopserena.it](http://www.coopserena.it)

 Cooperativa Serena Ferrara