

# BILANCIO SOCIALE 2019

# BILANCIO SOCIALE 2019

4	Metodologia
5	Valori
8	Persone
14	Servizi
21	Dati economici



**C**ari Tutti,  
il Bilancio Sociale è una rappresentazione che deve essere fornita ai nostri portatori di interesse, per consentire a tutti coloro che hanno rapporti con noi, di conoscere il nostro stato di salute che non è rappresentato solo dai dati economici ma anche dal nostro sistema di relazioni interne ed esterne. Rappresenta quindi un elemento di conoscenza - e quindi di condivisione - di quanto sia stato fatto e di quanto il lavoro di tutti sia fondamentale.

Ognuno, nella propria quotidianità, partecipa ad un tassello dell'attività e non ha possibilità di comprendere la dimensione generale, che questo strumento importante riesce a regalarci. Questa occasione d'incontro va oltre gli adempimenti normativi e raggiunge lo scopo solamente se riuscirà a farvi cogliere come *Serena* ha onorato il suo patto associativo e di comunità, fondato sulla cura del bisogno e sulla distribuzione del lavoro tra i Soci.

Anziani, disabilità, sostegno scolastico, infanzia e minori - ovvero le aree più importanti per la nostra cooperativa - hanno ricevuto una costante attenzione e hanno prodotto risultati economici e relazionali che ci consentono una sostenibilità complessiva, con attenzione e riguardo al bene comune. Il bilancio sociale infatti ci porta a ragionare sul nostro modello di impresa in relazione alla distribuzione efficace del valore aggiunto che riusciamo a creare con le nostre attività.

C'è stato un grande lavoro nell'anno trascorso, indirizzato all'efficienza e alla produttività non disgiunte dalla qualità dei servizi e i risultati sono visibili nel bilancio sociale che vi viene presentato. Dopo due anni faticosi, quest'anno ci

consegniamo un risultato positivo, che purtroppo non possiamo festeggiare come avremmo desiderato per ragioni ben note.

Ma proprio il fatto dimostrato di essere in salute, di avere un bilancio d'esercizio in ordine, un patrimonio solido e liquidità presso le banche, ci ha consentito di adottare provvedimenti - quale l'anticipo ai soci del Fis - che ha dato continuità di stipendio a tutti in questo terribile 2020. Avere generato un utile di bilancio consentirà di aumentare le nostre riserve per poter gestire un anno faticoso come questo, dove presumibilmente avremo una contrazione importante di fatturato. C'è un grande lavoro da fare insieme per far ripartire i nostri servizi, e altrettanta attenzione si sta mettendo nel confronto delle Istituzioni, per corrispondere ai bisogni di una collettività sfibrata e bisognosa di una nuova normalità. Mai come in questo momento, la forza e la visione della Cooperativa, è messa a dura prova perché ha davanti il primario bisogno di reggere l'urto e mantenere il più possibile i posti di lavoro. Investire in processi di cambiamento e di sviluppo che la nuova fase richiede e, al contempo, mantenere alta l'attenzione al bisogno che ancora di più emerge.

Questa è la grande e vera sfida di questi prossimi mesi, che sarà vinta se tutti faranno generosamente la propria parte. Se sapremo stare gli uni al fianco degli altri.

Considerate quindi queste pagine un lavoro di rimozione della complessità. Il nostro intento è che il Bilancio Sociale dell'anno 2019 sia quanto più possibile semplice per voi che vi apprestate a consultarlo.

Vi auguro buona lettura.

*Il Presidente*  
**Claudio Dusi**

### Metodologia

La redazione del Bilancio Sociale ha coinvolto diversi soggetti che in sinergia hanno operato per reperire, da più fonti, i dati utili a descrivere la Cooperativa. Attraverso la pubblicazione del Bilancio Sociale Cooperativa Serena ottempera ai principi di trasparenza, ai doveri di rendicontazione e alla rispon-

denza rispetto alle aspettative dei portatori di interesse.

Il 9 agosto 2019 è stato pubblicato il Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali recante le indicazioni per l'adozione delle Linee Guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo Settore.

### Modalità di comunicazione

Il presente bilancio sociale è stato diffuso attraverso i seguenti canali:

- ✓ Assemblea dei soci
- ✓ Pubblicazione sul sito della cooperativa
- ✓ Deposito presso la Camera di Commercio

### Riferimenti normativi

Il presente bilancio sociale è stato redatto ispirandosi liberamente sia ai Principi di Redazione del Bilancio Sociale elaborati dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS) del 2001 sia agli Standard Internazionali del GRI (Global Reporting Initiative).

Dal punto di vista normativo i riferimenti sono:

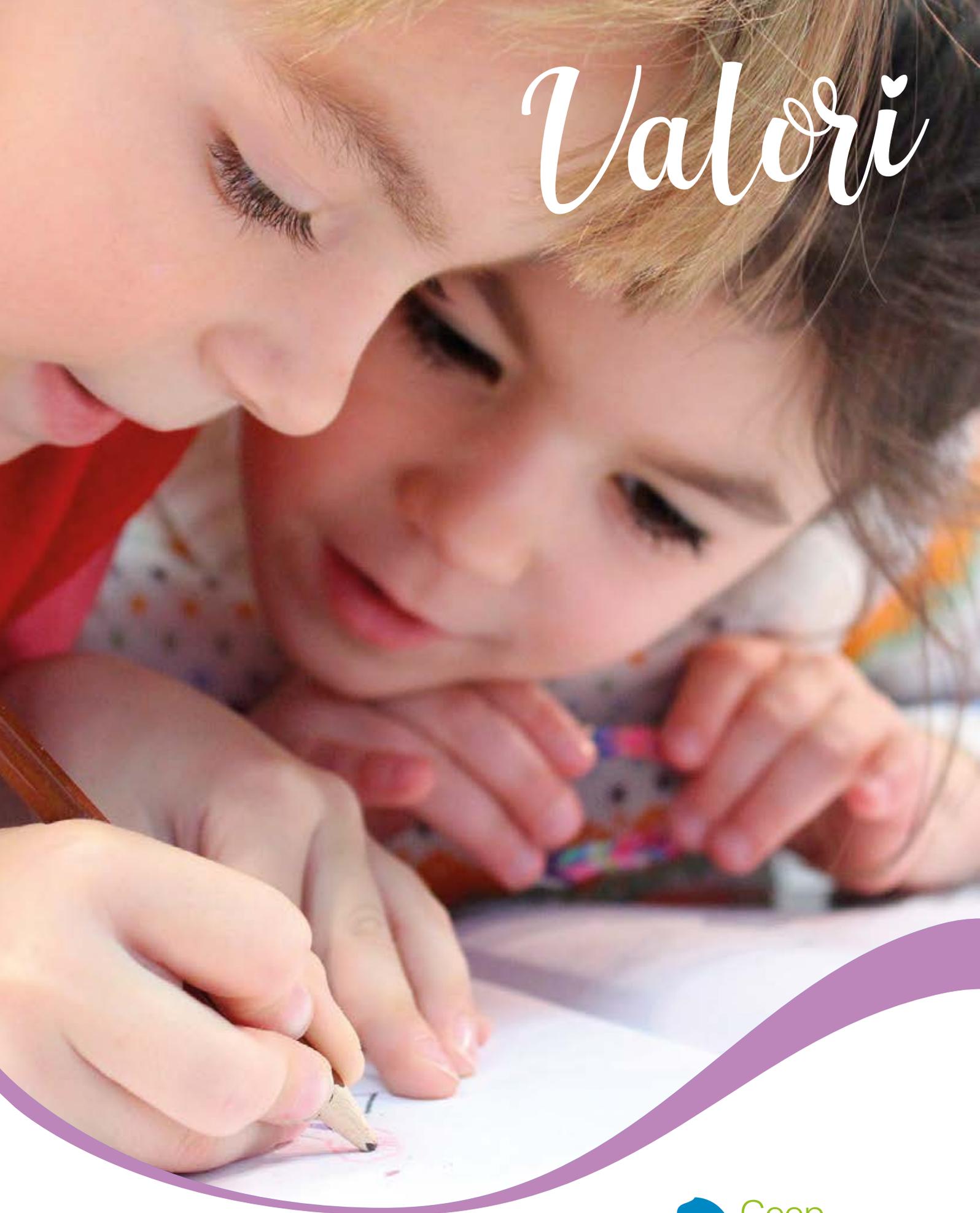
- ✓ Legge Regionale Emilia Romagna n°12 del 17

luglio 2014, delibera Giunta Regionale Emilia Romagna n°2113 del 21 dicembre 2015 e determinazione Giunta Regionale Emilia Romagna n°13930 del 28 ottobre 2016

- ✓ Linee guida ex Agenzia per le Onlus

Il presente bilancio sociale è stato presentato e condiviso nell'assemblea dei soci del 29/06/2020 che ne ha deliberato l'approvazione.

# 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.

## 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 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.
- ✓ 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 20/5/2019 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 territo-

riali 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 "alto" su una scala i cui livelli sono: scarso, sufficiente, buono, alto.

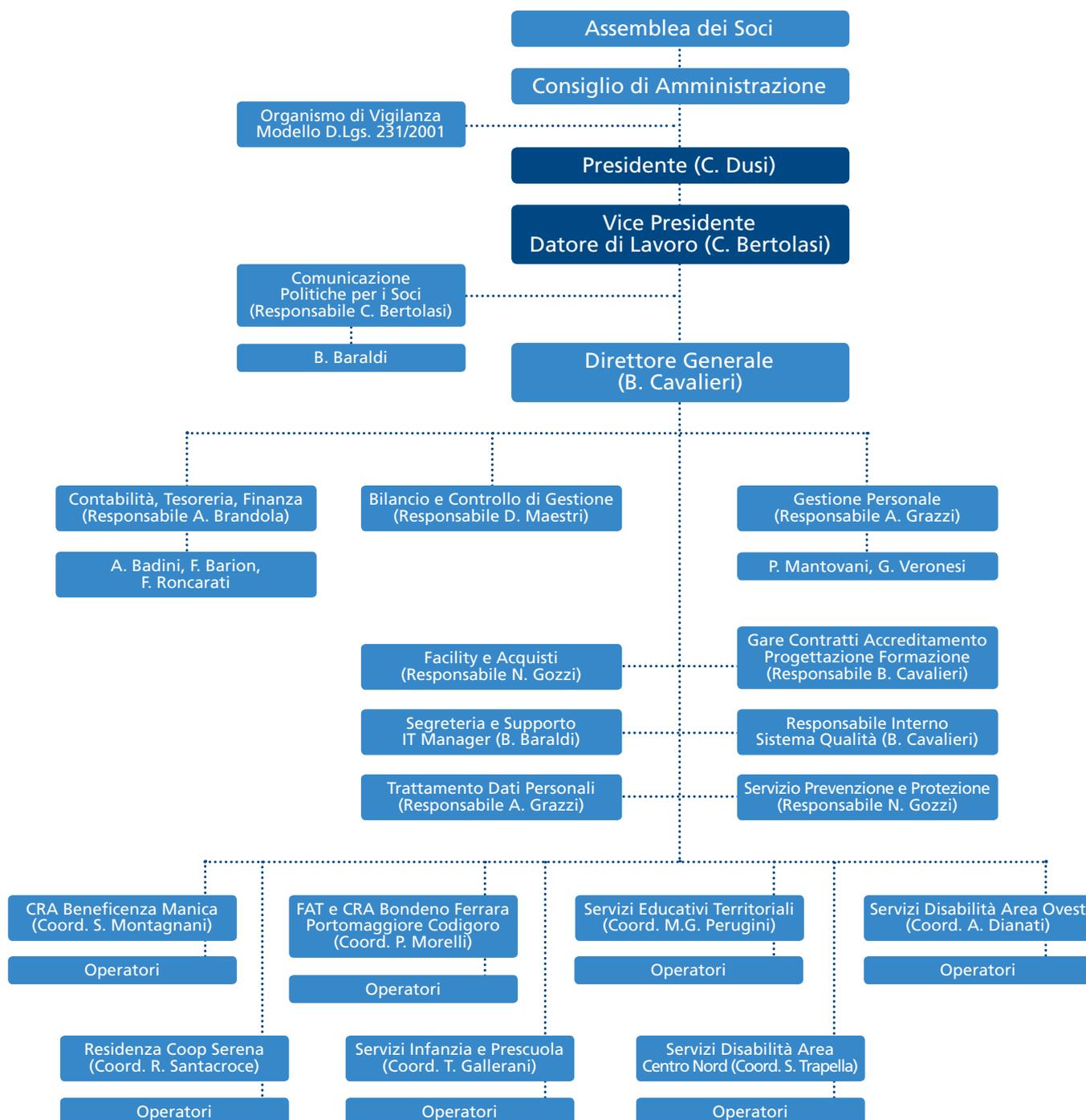
# Personne



## Organigramma Serena Società Cooperativa Sociale Onlus

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, dal

Direttore Generale, Beatrice Cavalieri. Il Consiglio di Amministrazione si è riunito 10 volte nel corso del 2019. Le assemblee dei soci sono state 2 con una partecipazione media del 44%.



## 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



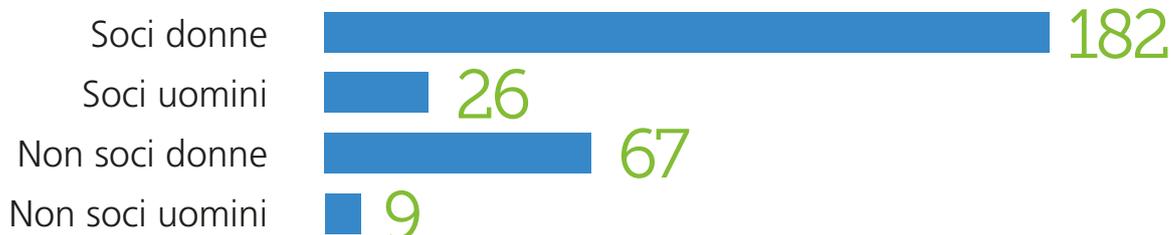
## Lavoratori

87,5% Femmine

12,5% Maschi

Lavoratori retribuiti	Maschi	Femmine	Totale
1. Dipendenti (tempo pieno e part-time)	30	240	270
1.1 a tempo indeterminato	26	201	227
1.1.1 di cui part-time	12	162	174
1.2 a tempo determinato	4	39	43
1.2.1 di cui part-time	4	39	43
2. Lavoratori interinali	4	9	13
3. Lavoratori autonomi (esclusi liberi professionisti con P.Iva)	1	0	1
<b>TOTALE</b>	<b>35</b>	<b>249</b>	<b>284</b>

## Soci e non soci · Il totale dei lavoratori è di 284 persone



**I lavoratori sono così occupati nei settori aziendali:**

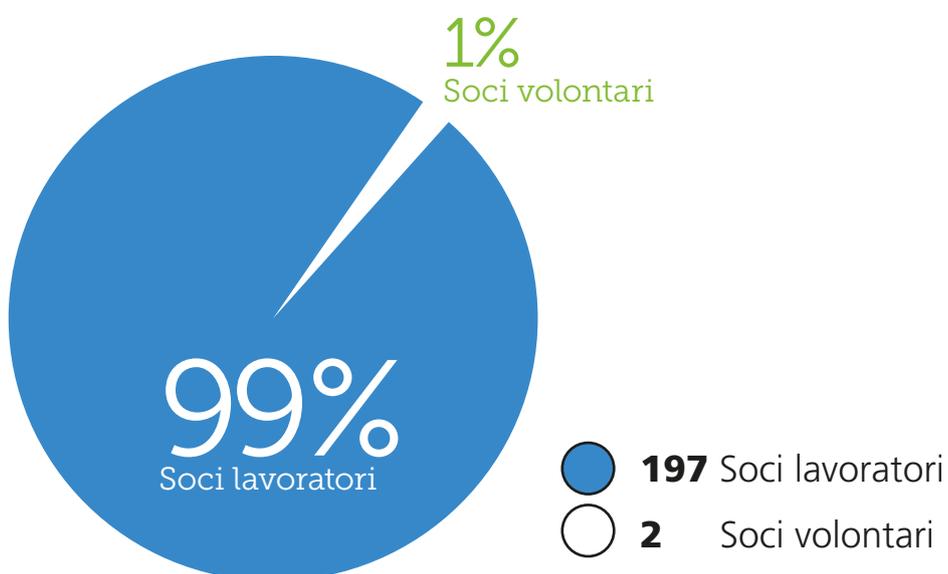
Profili professionali	N. unità di personale
Addetto pulizie / cucina / audiliari	6
OSS non formato	
Autista con patente B / C	2
Addetto all'infanzia con funzioni non educative	11
Altro (specificare) Addetto Post Scuola	4
Autista con patente D/K / autista soccorritore / accompagnatore	5
Cuoco	2
Altro (specificare) ausiliario	
OSS	101
Responsabile attività Assistenziali	6
Educatore	44
Animatore qualificato	7
Maestro attività manuali	1
Impiegato di concetto	7
Educatore professionale	54
Assistente sociale	
Infermiere professionale	11
Terapista della riabilitazione (logopedista, fisioterapista...)	6
Educatore professionale coordinatore	1
Coordinatore / capo ufficio	4
Coordinatore di unità operativa / servizi complessi	4
Responsabile di area aziendale	5
Direzione / responsabili	2

Settore	Donne	Uomini	Totale
Anziani	129	13	142
Disabilità	37	16	53
Infanzia e minori	90	5	95
Amministrativo	12	3	15

Formazione del personale	
N. ore di formazione - Totali	4.580
N. persone coinvolte	276
Costi sostenuti	€ 78.767,00

## Composizione base sociale

Soci lavoratori con diritto di voto al 31/12/2019



## Soci per classi di età



## 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;
- ✓ 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 ai 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**

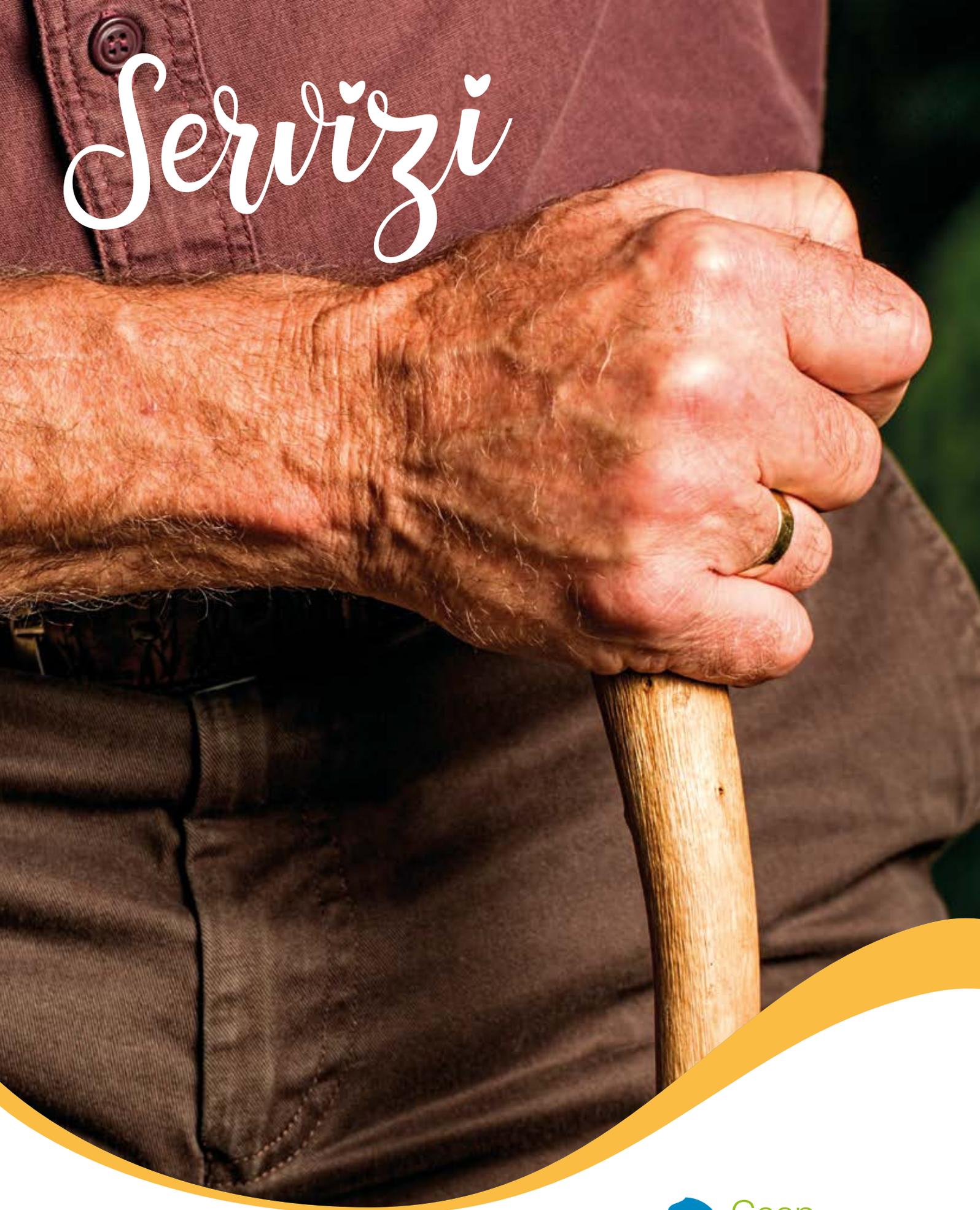


### ASSISTENZA ODONTORIATRICA

Prevenzione e cure, Cure odontoiatriche da infortuni

**PLAFOND ANNUO € 3.000**

# 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 colla-

borazioni in ATI e Consorzi:

### Anziani

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

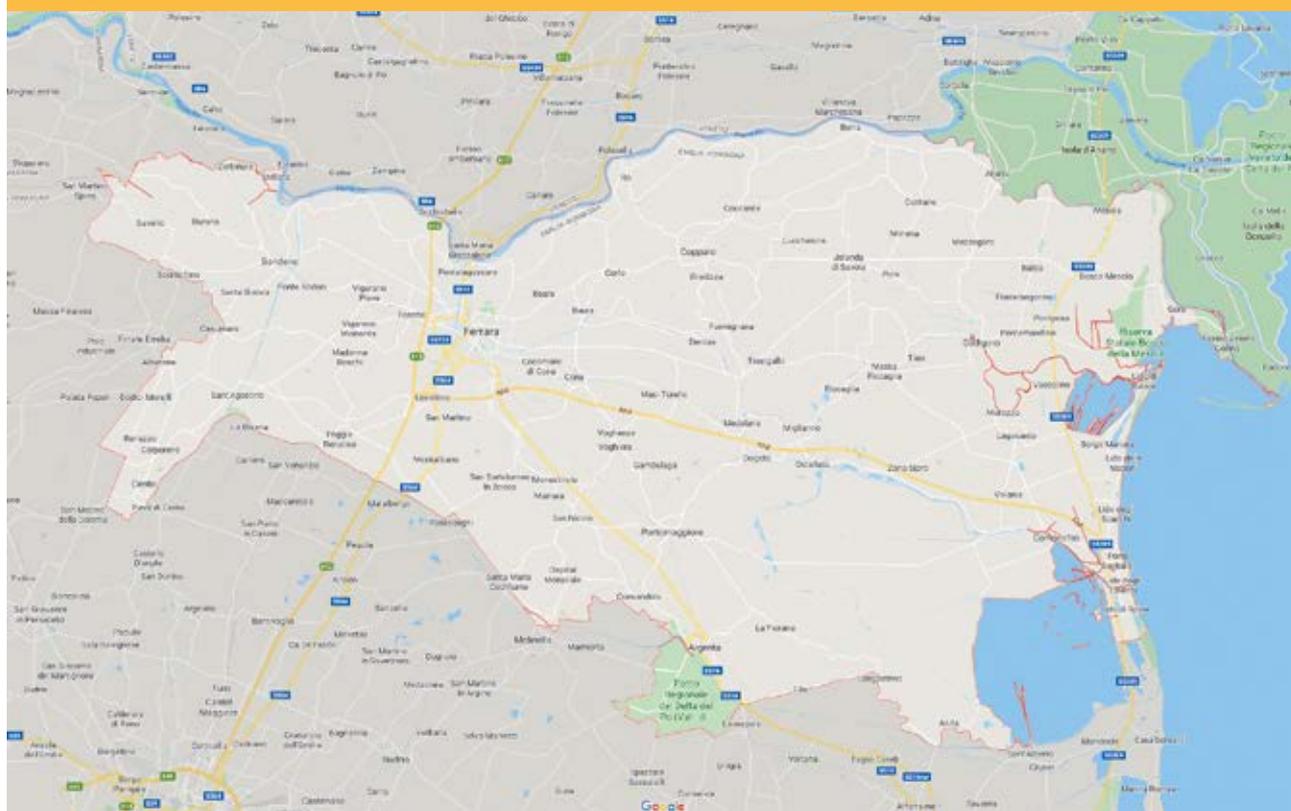
### Infanzia e Minori

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** – Via Ripagrande, 5  
**Ferrara** – Via della Ginestra, 240  
**Ferrara** – Via Chiesa, 249  
**Ferrara** – Via dei Calzolari, 659  
**Ferrara** – 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

<b>155</b>	Centro Diurno Socio Assistenziale
<b>116</b>	CRA - Casa di Riposo Beneficenza Manica
<b>40</b>	Casa Albergo
<b>45</b>	Centro Notturno - Sollievo
<b>34</b>	Animazione a domicilio
<b>31</b>	Cafè Alzheimer

Utenti  
**421**

Fatturato  
€ 5.460.135

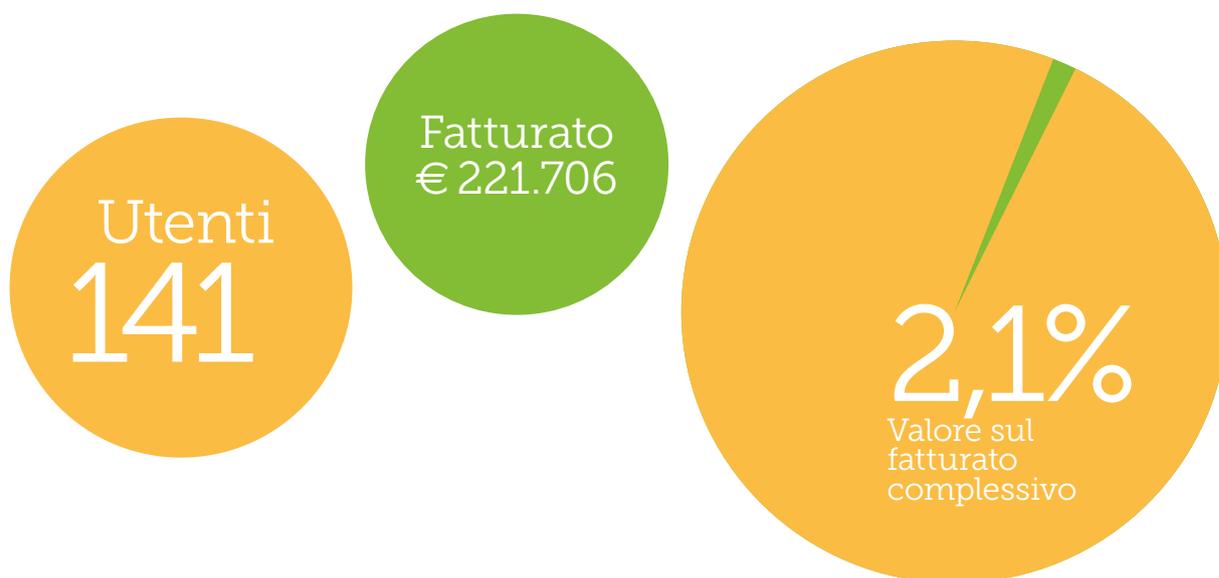
**51,8%**  
Valore sul  
fatturato  
complessivo



## Minori

### Servizio e numero beneficiari

<b>59</b>	Progetto Adolescenti Portomaggiore-Ostellato
<b>41</b>	Doposcuola e Servizio Estivo Francolino
<b>41</b>	Sociale Portomaggiore



## Infanzia

### Servizio e numero beneficiari

<b>100</b>	Infanzia Pacinotti
<b>79</b>	Nido Bondeno
<b>35</b>	Infanzia Francolino
<b>33</b>	Infanzia Monestirolo
<b>32</b>	Nido Gualdo
<b>30</b>	Nido Francolino
<b>27</b>	Nido Pacinotti
<b>14</b>	Nido Monestirolo

Utenti  
**350**

Fatturato  
€ 943.912

**8,9%**  
Valore sul  
fatturato  
complessivo



## Disabilità e disagio sociale

### Servizio e numero beneficiari

- 72** Csrđ Airone, Ginestra e San Martino
- 69** Sostegno Scolastico Ferrara, S. Bartolomeo e Don Milani
- 16** Servizi territoriali
- 14** Vita Indipendente
- 11** Progetto Ponte
- 9** Centro ricreativo Free Time e Centro Socio Occupazionale Cerevisia



## Servizi in rete e partnership

ATI con Coop Sociale In cammino (Gestione Polo Socio Sanitario F.lli Borselli)  
 Consorzio RES (Riunite Esperienze Sociali- prima infanzia)  
 Gruppo SPES  
 Consorzio Impronte Sociali  
 Forum Terzo Settore Ferrara ed Emilia Romagna

Servizi	Fatturato 2019	Collaborazioni
Polo Socio Sanitario F.lli Borselli RSA - CRA e CD Anziani	932.892	ATI Coop Incammino
C.R.A. Comunale di Ferrara - Animazione	103.801	ATI Coop Cidas- Copma
C.R.A. Portomaggiore - Fisioterapia	45.688	ATI Coop Cidas- Copma
C.R.A. Codigoro - Fisioterapia	45.688	ATI Coop Cidas- Copma
Sostegno scolastico	2.096.379	ATI Coop Cidas, Coop Girogirotondo Coop Germoglio
Servizi di nido e scuole infanzia	707.379	Consorzio RES

# Dati economici



Fatturato	Totale	Valore %
Da Enti Pubblici per Servizi sociali, sociosanitari e socioeducativi	5.461.231,06	51,86%
Da privati cittadini inclusa quota compartecipazione	3.108.848,77	29,52%
Da Privati e Imprese	150,00	0,00%
Da Privati Non profit	47.244,82	0,45%
Da Consorzi e/o altre Cooperative	1.914.159,15	18,18%
<b>TOTALE FATTURATO</b>	<b>10.531.633,80</b>	<b>100%</b>

Costi	Importo
Personale	6.331.279
Servizi	2.843.341
Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	683.435
Godimento beni di terzi	271.866
Oneri diversi di gestione	114.440
Interessi e oneri finanziari	48

#### Patrimonializzazione

Capitale sociale	321.511,57
Totale riserve	4.778.977,01
Totale patrimonio netto	5.178.552,35

#### Conto Economico

Valore del risultato di Gestione	115.012,00
Risultato Netto di Esercizio	78.064,00

Conto economico riclassificato	31/12/2019	31/12/2018	Variazione	%
Ricavi netti	10.531.634	10.109.169	422.465	4,2%
Costi esterni	3.912.375	3.943.198	(30.823)	(0,8%)
Valore aggiunto	6.619.259	6.165.971	453.288	7,4%
Costo del lavoro	6.331.279	6.112.275	219.004	3,6%
Margine operativo lordo	287.980	53.696	234.284	436,3%
Ammortamenti, svalutazioni ed altri accantonamenti	303.293	330.166	(26.873)	(8,1%)
Risultato operativo	(15.313)	(276.470)	261.157	(94,5%)
Proventi diversi	130.325	133.700	(3.375)	(2,5%)
Proventi e oneri finanziari	1.505	(5.982)	7.487	(125,2%)
Rettifiche di valore di attività finanziarie	0	0	0	
Risultato ordinario	116.517	(148.752)	265.269	(178,3%)
Componenti straordinarie nette	0	0		
Risultato prima delle imposte	116.517	(148.752)	265.269	(178,3%)
Imposte sul reddito	38.453	28.693	9.760	34,0%
Risultato netto	78.064	(177.445)	255.509	(144,0%)





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

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