

# **Bilancio Sociale 2022**

## **Domus Assistenza Società Cooperativa Sociale**



# SOMMARIO

<b>1. PREMESSA/INTRODUZIONE .....</b>	<b>5</b>
<b>2. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE .....</b>	<b>8</b>
<b>3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE .....</b>	<b>9</b>
Aree territoriali di operatività .....	9
Valori e finalità perseguite (missione dell'ente – come da statuto/atto costitutivo) .....	10
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) .....	11
Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale .....	13
Collegamenti con altri enti del Terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...) .....	13
Contesto di riferimento .....	13
Storia dell'organizzazione .....	14
<b>4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE .....</b>	<b>20</b>
Consistenza e composizione della base sociale/associativa .....	20
Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi .....	20
Descrizione tipologie componenti CdA: .....	21
Modalità di nomina e durata carica .....	21
N. di CdA/anno e partecipazione media .....	22
Tipologia organo di controllo .....	22
Partecipazione dei soci e modalità (ultimi 3 anni): .....	22
Mappatura dei principali stakeholder .....	24
Tipologia di stakeholder: .....	24
Livello di influenza e ordine di priorità .....	25
Tipologia di collaborazioni: .....	25
Presenza sistema di rilevazioni di feedback .....	26
Commento ai dati di feedback .....	26
<b>5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE .....</b>	<b>27</b>
Il funzionigramma .....	27
Le risorse umane .....	28
Composizione e andamento dell'occupazione .....	28
Collaborazioni di progetto .....	35
Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario) .....	35
La formazione .....	36
L'attività formativa e l'aggiornamento professionale .....	36
Tirocini e stage .....	42
Diritto allo studio .....	43
Risorse destinate all'occupazione diretta e indiretta, reddito prodotto .....	43
I Collaboratori .....	43
La retribuzione dei dipendenti .....	44
La retribuzione dei Collaboratori .....	45
Le risorse destinate al lavoro .....	46



Occupazione indotta e generata, reddito familiare correlato.....	46
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" .....	48
CCNL applicato ai lavoratori .....	48
Rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente .....	48
<b>6. OBIETTIVI E ATTIVITÀ.....</b>	<b>49</b>
Dimensioni di valore e obiettivi di impatto .....	49
Output attività.....	51
I servizi .....	51
I servizi alle persone anziane.....	54
Il riferimento valoriale, obiettivi di natura sociale e professionale .....	55
Gestione strutture per anziani.....	56
Servizi di assistenza domiciliare .....	61
Gestione Comunità alloggio.....	64
I servizi alle persone con disabilità e fragilità.....	65
Il riferimento valoriale, obiettivi di natura sociale e professionale .....	65
Gestione strutture residenziali, semiresidenziali e laboratori per Disabili.....	67
Handicap scuola e servizi integrati.....	72
Sostegno educativo assistenziale (ex ASH).....	73
Tutor .....	77
Servizi integrati per Disabili & Fragili.....	78
Pronto intervento sociale.....	80
I servizi Educativi ai minori .....	81
Il riferimento valoriale, obiettivi di natura sociale e professionale .....	82
Gestione Nidi e Scuole dell'Infanzia .....	84
Servizi a supporto del Sistema Scolastico .....	89
I servizi Sanitari alla cittadinanza .....	92
Il riferimento valoriale, obiettivi di natura sociale e professionale .....	93
Gestione Centri Prelievi .....	96
Servizi di raccolta sangue e Hub prelievi .....	98
Servizio di segreteria tamponi Covid e servizi sanitari vari.....	98
Tipologia attività esterne (Eventi di socializzazione organizzati a contatto con la comunità locale) .....	99
Il Settore Servizi di Assistenza Domiciliare.....	99
Area Educativa.....	100
Centri Residenziali per Anziani .....	101
Settore Centri H.....	102
Outcome sui beneficiari diretti e indiretti e portatori di interesse.....	102
Possesso di certificazioni di organizzazione, di gestione, di qualità (se pertinenti).....	102
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 .....	103
Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni .....	103



<b>7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA .....</b>	<b>104</b>
Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati .....	104
Capacità di diversificare i committenti .....	105
Finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse.....	106
I Clienti e i fornitori.....	106
Il concetto di solidità, il valore aggiunto e la socialità del suo impiego.....	112
Il concetto di solidità patrimoniale, finanziaria e di correttezza legale.....	112
Il valore aggiunto.....	112
Il significato di valore aggiunto.....	113
La determinazione del valore aggiunto.....	113
La socialità del valore aggiunto.....	116
<b>8. INFORMAZIONI AMBIENTALI.....</b>	<b>120</b>
La Comunità e l’Ambiente .....	120
La Comunità.....	120
L’Ambiente .....	120
Il parco automezzi .....	122
I consumi energetici.....	124
I rifiuti speciali .....	128
Consumi di acqua .....	129
<b>9. ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE .....</b>	<b>130</b>
Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale.....	130
La Cooperativa ha adottato il modello del D.Lgs. 231/2001?.....	130
La Cooperativa ha acquisito il Rating di legalità?.....	130
La Cooperativa ha acquisito certificazioni di qualità dei prodotti/processi? .....	130
La Cooperativa coltiva l’attenzione dell’ambiente in cui opera? .....	130



# 1. PREMESSA/INTRODUZIONE

L'anno 2022 ha segnato il 40° anno di vita di Domus Assistenza. Già con la redazione del bilancio sociale del periodo 2000 – 2011, predisposto in preparazione del trentennale della Cooperativa (2012), si era iniziato a produrre il bilancio sociale per seriazione decennale, anziché triennale, con l'intenzione di dare un ampio sguardo temporale all'evolversi del ruolo sociale della Cooperativa nel territorio di elezione.

Con l'entrata in vigore nel 2020 dell'obbligo per le cooperative sociali di predisporre il bilancio sociale avevamo preferito adeguarci alle indicazioni ministeriali che indicano come preferibile la seriazione triennale.

Tuttavia gli effetti generati dalla pandemia da Covid-19 e quelli della guerra in Ucraina che hanno causato profonde trasformazioni sia sui risultati che sulla organizzazione delle attività, nonché sul sistema del welfare pubblico hanno consigliato una seriazione di più ampio spettro.

È dunque possibile seguire in itinere la storia di Domus Assistenza dall'anno 2000 attraverso seriazioni di bilanci sociali per scenari pluriennali successivi l'uno all'altro. Il presente lavoro riguarda il periodo 2019 – 2022.

Con il bilancio sociale 2022, ventitreesimo della serie (ricomprendendo i primi approcci), si può affermare che Domus Assistenza ha ormai acquisito la piena consapevolezza che lo sviluppo compatibile ed equilibrato debba obbligatoriamente passare attraverso il costante confronto sugli aspetti (e sulle problematiche) di rilevanza sociale che coinvolgono la propria base sociale, il territorio ed i loro attori, anche con riferimento alle fasi congiunturali.

Oggi è pacifico riconoscere che il bilancio sociale è uno dei principali strumenti di soddisfazione dell'interesse, via via maggiore, di tali attori verso la tematica della responsabilità sociale d'impresa. Questo interesse è ormai riconosciuto di pubblica utilità tant'è che il corpus normativo in materia di imprese sociali, come sopra accennato, sancisce l'obbligo di produrre il bilancio sociale da affiancare a quello civilistico.

A questi soggetti occorre affiancare la Cooperativa stessa, quale creatrice delle risorse necessarie per la sua crescita, il suo coerente sviluppo e per il perseguimento degli obiettivi sociali.

Tutti i soggetti, pubblici e privati, che hanno rapporti di natura sociale, economica o ambientale, sia diretti che mediati con Domus Assistenza rientrano in una di queste categorie.

È quindi a tali soggetti che il Bilancio sociale del dell'esercizio 2022, come del resto quelli precedenti, si rivolge.

Anche gli obiettivi che Domus Assistenza si è proposta col il Bilancio Sociale sono andati a perfezionarsi nel tempo, nell'ottica del miglioramento continuo.

Tali obiettivi possono essere così sintetizzati:

- comunicare la missione, i valori e l'identità della Cooperativa,
- descrivere la propria attività e rendere conto dell'utilizzo sociale delle risorse da essa generate,
- verificare la coerenza tra la missione d'impresa e l'attività sociale svolta nel concreto,
- misurare l'utilità sociale prodotta,
- migliorare la comunicazione verso i portatori di interessi,
- dotarsi di uno strumento di accreditamento verso il territorio,
- migliorare la propria capacità di autovalutazione,
- contribuire alla formazione delle strategie d'impresa.



Stessa cosa può dirsi per i contenuti del Bilancio Sociale arricchiti negli anni, organizzati in un quadro omogeneo di performance quali - quantitative, che, seppur sempre migliorabili, hanno consentito da un lato di non disperdere il lavoro svolto nel tempo e dall'altro di aggiungere sistematicamente nuovi dati ed informazioni man mano che gli obiettivi della responsabilità sociale della Cooperativa andavano a perfezionarsi.

Ciò ha comportato, nel periodo considerato, un cospicuo lavoro di strutturazione, ricerca e analisi che proseguirà in futuro nel processo di miglioramento continuo.

Questo bilancio sociale segue la struttura di quello proposto da Confcooperative, al fine di consentire alla nostra organizzazione sindacale la possibilità di aggregare i dati delle cooperative sociali e delle altre forme di impresa sociale aderenti in macro dati.

L'ottica di questo lavoro è quella di medio periodo che, unito alle seriazioni storiche precedenti, consente di leggere nel lungo termine la evoluzione del ruolo della cooperativa e di interpretare i mutamenti strutturali dei servizi intervenuti in un'azienda che ha mosso non trascurabili interessi in questo inizio del XXI secolo.

Anche questa edizione può risultare molto utile all'analisi dei punti di forza e debolezza di Domus Assistenza, elemento imprescindibile per la costruzione di una coerente strategia sviluppo.

Si è assistito negli ultimi anni e si assiste tuttora prima alla profonda crisi del periodo 2008-2014, poi dalla pandemia da Covid-19 tuttora in corso e, all'inizio del 2021, della guerra in Ucraina con le loro significative conseguenze ultima in ordine di tempo un'inflazione come non si vedeva da trent'anni. Se a ciò si aggiunge l'altissimo indebitamento pubblico che limita fortemente la capacità dello Stato di intervenire con misure di sostegno all'economia produttiva e di natura anticiclica (nonostante l'importante aiuto previsto col PNRR), si evidenzia la progressiva riduzione delle disponibilità degli Enti pubblici territoriali da destinare allo sviluppo del welfare.

Viene richiesto pertanto alle aziende sociali più lungimiranti di dotarsi di strategie di lungo termine ad ampio spettro che permettano loro di continuare ad essere competitive e nel contempo svolgere compiutamente il ruolo di imprese socialmente responsabili.

Si stanno quindi ricercando nuovi spazi di azione per ovviare alla situazione di graduale riduzione delle disponibilità pubbliche da destinarsi agli investimenti sociali che, di conseguenza, tendono ad essere scaricati sul privato.

Investire in strutture per anziani e disabili, pur all'interno di una programmazione comune con gli Enti Pubblici territoriali competenti, costituisce la maggiore problematica del prossimo futuro di Domus Assistenza. La sua soluzione richiederà, in un quadro di considerevole crescita del costo del denaro, un grande sforzo finanziario.

Essere pronti a investire in conoscenza per competere nei nuovi spazi che via via si presenteranno è un'altra via fondamentale dello sviluppo delle attività socio assistenziali ed educative.

Occorrerà prevedere - come per il passato ed il presente - progetti di finanza strutturata, anche con nuovi soggetti finanziatori, una maggiore complessità amministrativa ed una forte crescita di qualità e di efficienza nell'uso delle risorse, in un continuum di miglioramento delle performances economico e sociali. Per converso gli investimenti passati, in corso e futuri in project financing possono far maturare compiutamente una cultura aziendale vocata allo sviluppo, anche con l'uso di risorse finanziarie di terzi

A monte di tutto questo vi è il tema dell'innovazione di processo e di prodotto, tema caro alle imprese come Domus Assistenza che hanno fatto di un'intuizione una storia di successi imprenditoriali.

Permane perciò, e si fa più complessa, la sfida che Domus Assistenza porta al suo futuro: coniugare, in un evidente quadro di insufficienza delle risorse pubbliche (in rapporto alla crescente dimensione della domanda sociale), la prospettiva di obblighi sociali crescenti e di costi del debito in aumento,



con il mantenimento della quantità e della qualità dei servizi nonché la soddisfazione delle aspettative dei propri portatori di interessi, il loro coinvolgimento e il mantenimento del ruolo di impresa socialmente responsabile.

Infine, in questa prefazione del bilancio sociale, mi sento obbligato di ringraziare i nostri portatori di interessi per il loro prezioso contributo, in particolare ringrazio i soci, veri attori dell'importante ruolo sociale svolto dalla Cooperativa nella Provincia di Modena, per il loro lavoro, spesso amorevole e appassionato, verso le persone più deboli.

Modena, giugno 2023

Il Presidente  
*Guido Gilli*



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

Questa terza edizione del Bilancio Sociale redatto in conformità alle Linee Guida per la redazione del bilancio sociale degli Enti del Terzo Settore (D.M. 4 luglio 2019) è strutturato nelle seguenti sezioni:

- informazioni generali sull'ente
- struttura, governo e amministrazione
- persone che operano per l'ente
- obiettivi e attività
- situazione economico-finanziaria

altre informazioni non finanziarie

Le informazioni riportate sono coerenti con quanto contenuto in altri documenti a rilevanza esterna quali:

- bilancio d'esercizio
- nota integrativa (se presente)
- statuto e regolamenti interni
- visura camerale
- libri sociali

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative contenuti nel presente Bilancio Sociale si riferisce alle performance di DOMUS ASSISTENZA SOC. COOP. SOCIALE per l'esercizio chiuso al 31.12.2022.

Ai sensi del paragrafo 7 del D.M. 04/07/2019, il bilancio sociale è approvato dall'assemblea dei soci del 28/06/2023.

Il bilancio sociale è pubblicato sul sito della cooperativa all'indirizzo:  
[www.domusassistenza.it](http://www.domusassistenza.it)





### 3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

#### Informazioni generali:

Nome dell'ente	DOMUS ASSISTENZA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
Codice fiscale	01403100363
Partita IVA	01403100363
Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore	Cooperativa Sociale di tipo A
Indirizzo sede legale	VIA EMILIA OVEST, 101 - 41124 - MODENA (MO)
Altri indirizzi	VIA FORNACIARI, 40 - CARPI (MO)
	VIA SAN FRANCESCO 4 - PAVULLO NEL FRIGNANO (MO)
	VIA PERTINI, 163 - RAVARINO (MO)
	PIAZZA CITTADELLA, 13 - MODENA (MO)
	PIAZZA BATTISTI, 1 - PAVULLO NEL FRIGNANO (MO)
N° Iscrizione Albo Delle Cooperative	A100352
Telefono	059/829200
Fax	059/829050
Sito Web	<a href="http://www.domusassistenza.it">www.domusassistenza.it</a>
Email	<a href="mailto:info@domusassistenza.it">info@domusassistenza.it</a> ;
Pec	<a href="mailto:amministrazione.domusassistenza@pec.mailcoop.it">amministrazione.domusassistenza@pec.mailcoop.it</a>
Codici Ateco	88.10.00
	85.10.10
	87.30.00

#### Aree territoriali di operatività

Domus Assistenza ha raggiunto la capacità di operare sull'intero territorio della Provincia di Modena, anche se la sua attività si è sviluppata per la gran parte nei Comuni principali, dove, per effetto dell'espansione dei nuclei urbani e dei connessi sistemi di vita e di lavoro, accompagnato dall'invecchiamento della popolazione, si è manifestato ed è tuttora in forte aumento il bisogno di servizi socio sanitari ed educativi.

Domus Assistenza svolge la sua attività, più o meno intensamente, sul territorio di tutti i 47 Comuni della Provincia di Modena.

L'attività è svolta sia in rapporto diretto con gli stessi che mediato attraverso Unioni di Comuni e Aziende di Servizi alla Persona.

La tendenza dei Comuni ad aggregarsi in Unioni territoriali, delegando a loro, tra le altre funzioni, anche quelle dei servizi socio sanitari ed educativi, ha favorito l'allargamento della presenza di Domus Assistenza sull'intero territorio della Provincia di Modena.

La presenza territoriale è inoltre assicurata dai servizi prestati nei diversi distretti dell'AUSL di Modena.



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

### **STATUTO**

Articolo 3 (Scopo mutualistico.)

3.1 La Cooperativa non ha finalità speculative e, conformemente alla legge 381/91, non ha scopo di lucro.

3.2 Essa si propone di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini. In particolare essa si propone di realizzare, attraverso la gestione in forma associata, delle proprie attività, nell'interesse mutualistico dei soci ed in particolare con l'intento di garantire ai propri soci operatori continuità di occupazione ed elevazione delle condizioni professionali, la prestazione di servizi socialmente utili a favore delle categorie sociali più deboli, quali i bambini, gli anziani, i malati, i portatori di handicap ed in particolare coloro che siano soggetti a situazioni di disagio ed in particolare la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi ai sensi dell'articolo 1, comma I lettera a) della legge 08/11/1991 n° 381.

3.3 Essa intende operare nel perseguimento di tali scopi, applicando i principi della mutualità e della libera e spontanea cooperazione, alla cui affermazione e diffusione è impegnata, informando il proprio operato ai valori dell'economia sociale, della solidarietà sociale e dello sviluppo compatibile.

3.4 In particolare la Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce; si ispira espressamente alla mutualità, alla solidarietà, alla democraticità, all'impegno, all'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, allo spirito comunitario, al legame con il territorio, il tutto in un equilibrato rapporto con lo Stato e le Istituzioni pubbliche.

3.5 La Cooperativa, per poter curare nel miglior modo gli interessi dei soci e lo sviluppo socio economico e culturale delle comunità, si propone di cooperare attivamente, con altri enti cooperativi, altre imprese ed imprese sociali e organismi del Terzo Settore, su scala locale, nazionale e internazionale.

3.6 La Cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali anche mediante il coinvolgimento delle risorse della comunità, dei volontari, degli utenti dei servizi e degli enti con finalità di solidarietà sociale, attuando in questo modo - grazie all'apporto dei soci - l'autogestione responsabile dell'impresa. La Cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali, operando di preferenza nell'ambito territoriale della Provincia di Modena.

3.7 La Cooperativa opera in forma mutualistica e senza fini speculativi tramite la gestione in forma associata dell'impresa che ne è l'oggetto, dando continuità di occupazione lavorativa ai soci alle migliori economiche, sociali e professionali. La Cooperativa può operare anche con terzi.

3.8 A norma della legge 142/01 e successive modificazioni il socio di cooperativa stabilisce con la propria adesione o successivamente all'instaurazione del rapporto associativo un ulteriore rapporto di lavoro, in forma subordinata o autonoma o in qualsiasi altra forma, consentita dalla legislazione vigente, con cui contribuisce al raggiungimento dello scopo sociale.

3.9 La Cooperativa, al fine di garantire il corretto perseguimento dell'oggetto sociale, si ispira agli orientamenti del Codice della Qualità Cooperativa, dei Comportamenti Imprenditoriali e della Vita Associativa di Federsolidarietà - Confcooperative e/o sue successive modificazioni e integrazioni.

3.10 La Cooperativa intende perseguire un orientamento imprenditoriale teso al coordinamento e all'integrazione con altre cooperative sociali, allo sviluppo dell'esperienza consortili e dei consorzi territoriali.



**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)**

**STATUTO**

Art. 4 (Oggetto sociale)

4.1 Per conseguire gli scopi mutualistici di cui al precedente articolo 3 la Cooperativa ha per oggetto lo svolgimento di servizi e, in generale, attività economiche nei seguenti ambiti;

- a) la gestione di servizi sociali orientati in via prioritaria ma non esclusiva alla risposta ai bisogni di persone malate, handicappate e con ritardi di apprendimento;
- b) la gestione di servizi sociali orientati in via prioritaria, ma non esclusiva, ai bisogni di persone anziane o comunque giunte alla fase avanzata della loro esistenza;
- c) la gestione di servizi educativi orientati in via prioritaria alla risposta ai bisogni educativi di famiglie, istituzioni, ed in generale dei minori;

4.2 A titolo indicativo, ma non esaustivo, la Cooperativa potrà svolgere, sia stabilmente che temporaneamente, in conto proprio o di terzi, in forma diretta e/o in appalto o convenzione con Enti Pubblici o enti privati o soggetti privati in genere, le seguenti specifiche attività:

- a) l'assistenza ai degenti presso ospedali, case di cura, case di riposo, presidi sanitari estivi, luoghi di villeggiatura ed altre strutture sanitarie e sociali;
- b) l'assistenza, il sostegno, la riabilitazione, a domicilio agli anziani, ai degenti, agli invalidi e ai soggetti portatori di handicap;
- c) attività di assistenza infermieristica e sanitaria a carattere domiciliare, oppure realizzata entro centri di servizio appositamente allestiti o messi a disposizione da enti pubblici o privati, o in strutture cliniche ed ospedaliere;
- d) l'assistenza a domicilio o in apposite strutture ai bambini, garantendone la custodia con riguardo agli aspetti educativi;
- e) l'erogazione di servizi generici di carattere domestico di integrazione alle eventuali esigenze familiari in genere;
- f) la gestione, in conto proprio o di terzi, di strutture residenziali, semi-residenziali, educative e ricreative, scolastiche, di accoglienza, sostegno, riabilitazione, strutture di accoglienza per persone anziane autosufficienti e non, nonché la prestazione di servizi integrati per residenze protette;
- g) la gestione di centri diurni e residenziali di accoglienza e socializzazione, sia in strutture proprie che per conto di terzi, che in appalto, convenzione e simili;
- h) in generale attività e servizi di riabilitazione, ivi compresa l'istituzione e/o la conduzione di appositi centri;
- i) centri diurni ed altre strutture con carattere animativo e finalizzate al miglioramento della qualità della vita, nonché altre iniziative per il tempo libero, la cultura ed il turismo sociale;
- j) attività di sensibilizzazione e animazione della comunità locale entro cui opera al fine di renderla più consapevole e disponibile all'attenzione ed all'accoglienza delle persone in stato di bisogno;
- k) attività di promozione e rivendicazione dell'impegno delle istituzioni a favore delle persone deboli e svantaggiate e di affermazione dei loro diritti;
- l) la formazione ed il miglioramento professionale dei propri soci attraverso la predisposizione e l'eventuale gestione di corsi di formazione e di iniziative di carattere didattico e formativo;
- m) attività di consulenza nei settori nei quali abbia acquisito conoscenze e specializzazione;
- n) ogni altra iniziativa utile che possa contribuire, in modo diretto e indiretto, al miglioramento della salute fisica, morale ed intellettuale dei cittadini, specie dei più bisognosi.



4.3 Le suddette attività potranno esser svolte sia in forma diretta che indiretta, in appalto o convenzione o qualsiasi altra forma contrattuale o associativa, con Enti Pubblici o enti o soggetti privati in genere.

4.4 Nei limiti e secondo le modalità previste dalle vigenti norme di legge la Cooperativa potrà svolgere qualunque altra attività connessa o affine agli scopi sopraelencati, nonché potrà compiere tutti gli atti e concludere tutte le operazioni di natura immobiliare, mobiliare, commerciale, industriale e finanziaria, necessarie od utili alla realizzazione degli scopi sociali o comunque, sia direttamente che indirettamente, attinenti ai medesimi.

4.5 A titolo esemplificativo essa potrà:

1) assumere, per deliberazione del Consiglio di Amministrazione, interessenze e partecipazioni, anche azionarie, in altre società ed enti i cui scopi o le cui attività non contrastino o siano affini, complementari o comunque coerenti con quelli della cooperativa o con lo sviluppo del movimento cooperativo e partecipare alle loro attività anche prestando proprie fideiussioni; concedere fideiussioni ad altri organismi cooperativi, dare adesione ad enti ed organismi anche associativi, i cui scopi siano affini o complementari a quelli della cooperativa;

2) raccogliere conferimenti in denaro e prestiti da soci, predisponendo all'uopo apposito regolamento;

3) richiedere ed utilizzare le provvidenze disposte da enti pubblici nazionali e sovra - nazionali, anche in termini di finanziamenti agevolati;

4) stipulare accordi, convenzioni e in generale contratti, anche di tipo associativo, con enti pubblici territoriali, istituzioni sanitarie, unità sanitarie locali etc. compiere tutte le operazioni contrattuali di carattere mobiliare, immobiliare, commerciale, industriale, finanziario, ritenute utili al conseguimento degli scopi sociali ed allo svolgimento delle attività sociali;

4.6 Per il raggiungimento degli scopi indicati, la Cooperativa è altresì impegnata ad integrare - in modo permanente o secondo contingenti opportunità - la propria attività con quella di altri enti cooperativi, promuovendo ed aderendo a Consorzi e ad altre Organizzazioni dell'associazionismo cooperativo;

4.7 Le attività di cui al presente oggetto sociale saranno svolte nel rispetto delle vigenti norme in materia di esercizio di professioni riservate per le quali è richiesta l'iscrizione in appositi albi o elenchi;

4.8 La Cooperativa potrà compiere tutti gli atti e negozi giuridici necessari o utili alla realizzazione degli scopi sociali, ivi compresa la costituzione di fondi per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione o per il potenziamento aziendale e l'adozione di procedure di programmazione pluriennale finalizzate allo sviluppo o all'ammodernamento aziendale, ai sensi della legge 31.01.1992, n. 59 ed eventuali norme modificative ed integrative; potrà, inoltre, emettere obbligazioni ed altri strumenti finanziari ed assumere partecipazioni in altre imprese a scopo di stabile investimento e non di collocamento sul mercato.

4.9 La Cooperativa può ricevere prestiti da soci, finalizzati al raggiungimento dell'oggetto sociale, secondo i criteri ed i limiti fissati dalla legge e dai regolamenti. Le modalità di svolgimento di tale attività sono definite con apposito Regolamento approvato dall'Assemblea sociale.

La cooperativa svolge attualmente le seguenti attività.

- AREA ANZIANI: gestione Centri Residenziali, Diurni e Comunità Alloggio; Servizi di Assistenza Domiciliare;
- AREA DISABILI E FRAGILI: gestione Centri Residenziali e Diurni; Servizi Handicap Scuola e Servizi Integrati;
- AREA EDUCATIVA: gestione Asili Nido e Scuole Materne; Servizi di supporto al sistema scolastico;



- AREA SANITARIA: gestione di centri prelievi, servizi di raccolta sangue e altri servizi di sostegno alle attività sanitarie.

### **Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale**

NON SONO PRESENTI ALTRE ATTIVITA'

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

#### **Reti associative (denominazione e anno di adesione):**

Denominazione	Anno
CONFCOOPERATIVE	1982
FISM	1986

#### **Altre partecipazioni e quote (valore nominale):**

Società controllate	Quota	%	Patrimonio netto	Utile (Perdita)
C.P. SOLIERA Società Consortile a r.l.	9.840	82,00	12.000	-
C.P. RAMAZZINI Società Consortile a r.l.	14.331	89,57	16.000	-
INIZIATIVA ACQUARIA s.r.l.	200.000	100,00	386.921	(38.422)
FRANCESCO & CHIARA Impresa sociale a r.l.	50.000	100,00	177.427	118.385
<b>Società collegate</b>				
Consorzio RESIDENZE MODENESI	16.900	16,90	101.959	10.192
Consorzio Sociale CITTA' DI MODENA soc. coop. sociale	27.000	27,00	120.761	4.080
SERENA 1998 Soc. Cons. a rl in liquid.ne	2.582	25,31	(18.962)	(3.795)
R.S.A. 9 Gennaio Soc. Cons. a rl in liquid.ne	3.653	34,50	17.969	(3.881)
<b>Società Partecipate</b>				
BANCA POPOLARE ETICA	1.085	-	-	-
EMILBANCA BCC	5.107	-	-	-
POWER ENERGIA SOC. COOP.	2.725	-	-	-
B.MORE Servizi per l'Impresa s.c.	103	-	-	-
ONLUS LIBELLULA	232	-	-	-

### **Contesto di riferimento**

Modena storicamente è fra le prime province per valore delle esportazioni e tra le prime d'Europa per export per capite ed è fortemente connessa con le economie a forte trazione di export. D'altro canto è maggiormente esposta alle incertezze ed alla fragilità caratterizzanti lo scenario internazionale. Tuttavia nel corso dell'anno in esame, per effetto della riapertura dei mercati, è proseguito il processo di pieno recupero del PIL rispetto al periodo pre-COVID.

Per contro l'esplosione della guerra in Ucraina e l'aumento della domanda mondiale di materie prime, ha generato alti livelli di inflazione per via della consistente crescita dei prezzi, in specie quelli



fondamentali dei costi energetici, e conseguentemente di quelli dei prodotti immessi sul mercato, soprattutto quelli che incidono sui prezzi dei beni di consumo.

L'impatto sui redditi delle famiglie e delle imprese dell'aumentato costo dell'energia, dei beni di consumo e di investimento è stato in parte attenuato dagli interventi dello Stato, ma comunque è rimasto assai significativo.

I dati economici disponibili riflettono chiaramente un'economia ed una società che, dopo la pandemia, si sta trasformando seguendo percorsi inediti e con una velocità mai sperimentata in passato. Sicuramente le nuove energie dedicate agli interventi strutturali del sistema Italia, tra cui preminenti sono le risorse destinate al PNRR, hanno dato nuovo vigore alle prospettive future.

In questo contesto, di luci e ombre, dove permangono ancora delle limitazioni imposte e dal Pubblico e dai problemi legati alla ricerca di determinate professionalità, l'offerta di servizi alla persona comunque ha conosciuto il recupero sul periodo pre Covid-19, pur in presenza di un'offerta sicuramente inferiore alla domanda

La Provincia di Modena presenta un elevato indice di vecchiaia, un elevato tasso di occupazione anche femminile. Ciò determina una crescente domanda di prestazioni qualificate nei confronti dei soggetti deboli e minori, specie della prima fascia di età, a fronte di una carenza strutturale di servizi, specie residenziali, per soggetti anziani e diversamente abili.

Alla luce di quanto sopra e tenuto conto della strutturale riduzione delle risorse pubbliche destinate a compensare la costante crescita della domanda, la cooperativa ha provveduto a predisporre e attuare un significativo piano di investimenti in strutture residenziali e semiresidenziali nel settore anziani e disabili ed ha trovato nuovi spazi di servizio nell'ambito socio-assistenziale.

## **Storia dell'organizzazione**

Al termine di un corso di formazione per assistenti domiciliari finanziato dal Fondo Sociale Europeo, un gruppo di lavoratrici si associa in cooperativa e il 17 maggio 1982 fonda Domus Assistenza soc. coop. a r. l. La tipologia scelta era quella di cooperativa di produzione e lavoro. Primo Presidente del Consiglio di Amministrazione viene eletta Giuliana Marchetti

Trentotto sono dunque gli anni di vita spesi per far fronte ai bisogni socio sanitari e educativi della Collettività Modenese.

Sedici quelli da che i soci hanno deliberato la trasformazione di Domus Assistenza in Cooperativa Sociale di tipo "A" (art. 1 lett. A legge 381/91), ora, con la novellata normativa sul Terzo Settore, è entrata di diritto nel novero delle Imprese sociali.

Nel corso della sua attività la Cooperativa ha registrato una costante crescita grazie al progressivo aumento di servizi a lei affidati da Enti pubblici e da Soggetti privati.

La storia di Domus Assistenza è scandita nel tempo da importanti momenti di crescita non soltanto economica e societaria, ma anche professionale ed umana. Di seguito si indicano cronologicamente le tappe più significative fino ad oggi raggiunte.

- Domus Assistenza inizia la sua attività prestando, in convenzione con il Comune di Modena, servizi di Assistenza Domiciliare. Nasce l'Area Anziani.
- Nel 1985 la Cooperativa raggiunge e supera i 50 soci.
- Nel corso del 1986 acquisisce in gestione i primi Centri Socio Riabilitativi (Bucaneve I e II). Nello stesso anno, trasformato nella moneta corrente, supera i cinquecentomila Euro di fatturato. Nasce l'Area Disabilità.
- Durante l'anno 1987 viene raggiunto e superato il numero di 100 soci.
- Con il 1988 inizia l'attività di Accompagnamento Scolastico dei bambini e studenti con disabilità. L'Area Disabilità completa l'offerta dei servizi. Nello stesso anno la Cooperativa raggiunge il fatturato di un milione di Euro.



- Nel 1989 acquisisce la gestione diretta della prima Casa Protetta per Anziani (Sandro Pertini di Soliera). L'Area Anziani completa l'offerta dei servizi. Domus assistenza supera i 200 soci.
- Durante l'anno 1990 avvia il servizio di Attività Educativa ai Minori presso le scuole. Nasce L'Area Educativa.
- Con il 1992 inizia la gestione diretta del primo Nido d'Infanzia e della prima Scuola Materna (Cittadella e S. Antonio). L'Area Educativa completa l'offerta dei servizi. Viene eletto Presidente del Consiglio di Amministrazione Gaetano De Vinco, tutt'ora in carica.
- Nel corso del 1994 la Cooperativa raggiunge i 300 soci ed il fatturato cinque milioni di Euro.
- Nell'anno 1999 supera i 500 soci, il fatturato di dieci milioni di Euro e i tre milioni di Patrimonio netto.
- Nel corso del 2000, con l'acquisizione dei servizi di Prelievo sanguigno e di Emostasi, oltre al raggruppamento di una serie di servizi Infermieristici già avviati, si costituisce all'interno della cooperativa l'Area Sanitaria, ultima nata in ordine di tempo, che da allora va ad affiancarsi a quelle, ormai consolidate, degli Anziani, Disabilità ed Educativa. Naturalmente prima e dopo tale anno la Cooperativa ha dato il via a diversi altri servizi, derivati dal sorgere di nuovi bisogni, tutti però rientranti nell'ambito delle quattro Aree sopra dette.
- Nel 2002 la cooperativa, delibera, anche alla luce dell'entrata in vigore della Legge n 142/2001, di ristornare annualmente ai soci parte del risultato dell'esercizio, dando così veste sistematica alle forme di integrazione salariale precedentemente utilizzate.
- Nel corso del 2004 supera il fatturato di venti milioni di Euro e raggiunge i sei milioni di Patrimonio netto.
- Con il 2005 vengono superati i 1.000 soci. Prima redazione del bilancio sociale.
- Il 2006 vede il Patrimonio netto superare i sette milioni di Euro.
- Nel corso del 2008 la cooperativa supera i 1.450 soci e il fatturato di trenta milioni di Euro.
- Il 2009 il Patrimonio netto ha raggiunto e superato i nove milioni di Euro.
- Nel 2010 vengono raggiunti i 1.500 soci ed il fatturato supera i trentacinque milioni di Euro. La cooperativa entra nel "Club delle imprese modenesi per la responsabilità sociale d'impresa". Viene inaugurato il nido d'infanzia "Lo Scoiattolo" la cui costruzione è stata finanziata in project financing. La società di progetto che ha gestito la realizzazione dell'immobile è stata poi incorporata dalla Cooperativa all'atto della gestione del Nido.
- Il 2011 vede il Patrimonio raggiungere e superare i 10 milioni di Euro. Entra a regime un nuovo modo di rapportarsi nel processo di assegnazione dei servizi alle imprese private da parte degli Enti Pubblici di dimensione sotto regionale. Tale rapporto, denominato Accreditamento, consiste nella instaurazione di un contratto di servizio con soggetti gestori, previa individuazione dei servizi e delle strutture necessarie per la copertura del fabbisogno espresso dalla programmazione territoriale. In questo modo sono state assegnate due nuove strutture per anziani.
- Nel 2012 Domus Assistenza subisce, come la gran parte delle imprese modenesi, le conseguenze dei terremoti del 20 e 29 maggio nella Bassa Modenese. Dopo qualche settimana di cassa integrazione straordinaria, tutti i servizi sono via via ripristinati e i soci possono tornare al lavoro. Il Patrimonio della cooperativa nel corso del 2012 ha raggiunto e superato gli 11 milioni di Euro. Il regime di Accreditamento è andato consolidandosi ed estendersi, specie nelle Aree Anziani e Disabilità. Si è così acquisita una nuova struttura per anziani
- Col 2013 il fatturato supera i 40 milioni di Euro. Si estende l'obbligo di fatturazione agli Utenti delle Strutture gestite in Accreditamento.
- Il 2014 vede il fatturato e il patrimonio netto superare rispettivamente i 42 ed i 12 milioni di Euro. Il numero dei soci oltrepassa i 1.550. Il processo che ha condotto al regime di Accreditamento è sostanzialmente terminato.



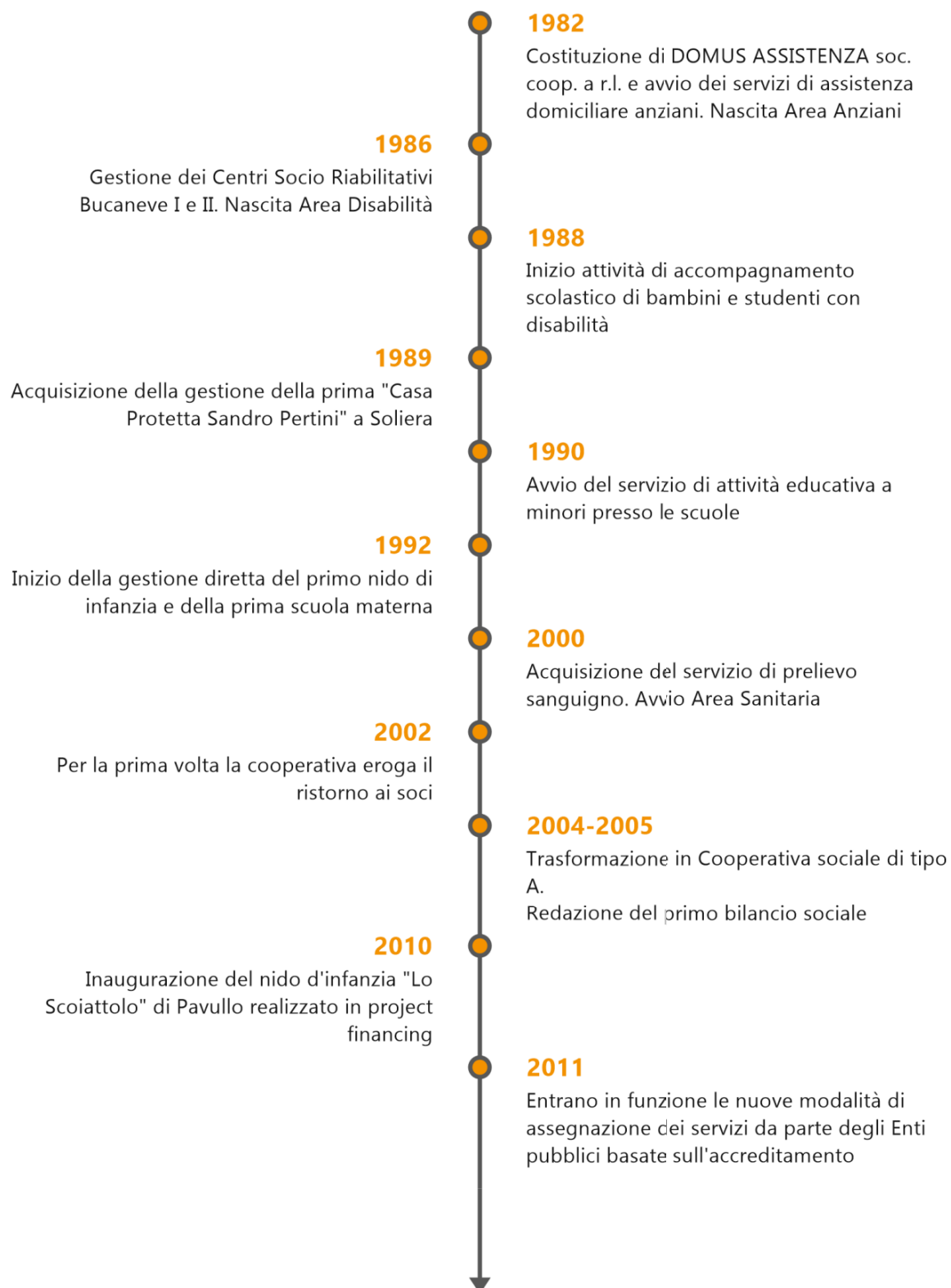
- Nel 2015 il fatturato supera i 44 milioni di Euro. Il regime di Accreditamento ha consentito l'assegnazione di due nuove strutture
- Col 2016 il Patrimonio Netto supera i 13 milioni di Euro e i Mezzi Propri i 15 milioni. Si acquisisce il diritto di costruire la nuova Casa Residenza per Anziani "Carlo Alberto Dalla Chiesa", in Comune di Ravarino.
- Il 2017 vede la liquidità salire oltre i 9 milioni, un ulteriore rafforzamento patrimoniale ma, per la prima volta dalla sua costituzione, registra un leggero calo del fatturato. Si adotta il modello di organizzazione, gestione e controllo di cui al Dlgs 231/2001 e viene nominato l'Organismo di Vigilanza. Si acquisisce il diritto a costruire una nuova Struttura per Disabili in Comune di Montecreto nella prospettiva di sostituzione della Struttura Residenziale per Disabili "Casa della Mariola" di Acquaria e della Struttura Diurna per Disabili "Bucaneve 2" di Sestola.
- Il 2018 vede superare i 14 milioni di Euro il Patrimonio Netto e i 16 milioni i Mezzi Propri. Il fatturato riprende a crescere seppur in modo limitato rispetto al precedente anno. È proseguito il lavoro per la costruzione della CRA "Carlo Alberto Dalla Chiesa" a Ravarino e perfezionato il progetto per la costruzione del Centro Residenziale – Diurno nel Comune di Montecreto: Si sono infine inaugurati i nuovi spazi della sede sociale destinati principalmente a servizi educativi.
- Nel 2019 si è perfezionata l'operazione di fusione per incorporazione in Domus Assistenza della "Casa Residenza Dalla Chiesa s.r.l.". E' venuto quindi a compimento il piano di realizzazione della CRA Dalla Chiesa che garantirà alla cooperativa la gestione fino al 2047. È proseguita la costruzione del nuovo edificio nel comune di Montecreto dove saranno collocati il centro residenziale disabili "Casa della Mariola" e il centro semiresidenziale disabili "Bucaneve 2". Inoltre si sono verificate le condizioni per realizzare un altro intervento rivolto all'area anziani con la costruzione in Modena della nuova sede della CRA Ramazzini della capienza di n. 75 posti letto accreditati e convenzionati con incremento di n. 15 posti letto rispetto all'attuale disponibilità.
- Il fatturato ha consolidato la sua crescita raggiungendo e superando i 45 milioni di euro.
- Nel 2020 la cooperativa ha subito in modo significativo gli effetti della pandemia da Covid-19 e delle conseguenti restrizioni imposte dal Governo. Ciò ha comportato una riduzione significativa del fatturato pari al 10% circa e, per la prima volta nella sua storia, ha rilevato una seppur limitata perdita di esercizio. E' comunque proseguita l'attività degli investimenti sia sul centro residenziale e semiresidenziale per disabili di Montecreto che sulla nuova CRA Ramazzini di Modena.
- Sono proseguiti anche nel 2021 gli effetti della pandemia da Covid-19, anche se la campagna di vaccinazione, rivolta in primis verso i più fragili, ha consentito una progressiva e graduale riapertura dei centri e delle strutture per anziani e diversamente abili così come il ritorno in classe degli studenti e la riapertura degli asili. In questo generale clima di incertezza DOMUS ASSISTENZA ha comunque dato seguito al piano di investimenti programmato acquisendo la struttura per anziani "Francesco e Chiara" a Pavullo composta di residenza, centro diurno e appartamenti e completando il nuovo centro residenziale per disabili di Acquaria. E' proseguita infine l'attività di costruzione della nuova CRA Ramazzini che assumerà la denominazione "Ermanno e Vittoria Gorrieri".
- Nell'anno 2022 Domus Assistenza ha raggiunto e superato il numero di 1.800 dipendenti di cui la quasi totalità sono soci della Cooperativa e raggiunto e superato il valore della produzione di 50 milioni di Euro. È stato inaugurato ed è iniziata la gestione nel nuovo centro residenziale e diurno per Disabili Nuova Casa della Mariola di Acquaria che è composto rispettivamente da 22 posti letto e 9 posti di accoglienza. Nell'ultima parte dell'anno La Cooperativa ha assunto la gestione del centro diurno per anziani il Glicine di Modena. La costruzione della nuova CRA





"Ermanno e Vittoria Gorrieri, ha subito un rallentamento a causa dei problemi economico - finanziari dell'azienda costruttrice: si sta procedendo alla sua sostituzione.







## 4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

### Consistenza e composizione della base sociale/associativa

Numero	Tipologia soci
1784	Soci cooperatori lavoratori
0	Soci cooperatori volontari
0	Soci cooperatori fruitori
0	Soci cooperatori persone giuridiche
0	Soci sovventori e finanziatori

La politica della cooperativa è quella di associare i lavoratori dipendenti, tanto è vero che i soci rappresentano la quasi totalità della forza lavoro.

I soci sono per la gran parte di genere femminile (oltre l'89%), con alto grado di istruzione, e con una fidelizzazione crescente alla cooperativa.

Sono inoltre presenti soci onorari. Trattasi di persone entrate in quiescenza che si sono particolarmente distinte nella loro attività a favore della cooperativa. Non hanno diritto di voto. Vengono nominati dall'assemblea dei soci.

### 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
GUIDO GILLI	No	maschio	66	16/07/2021		1		No	Presidente



SABRINA TURCHI	No	femmina	58	16/07/2021		10		No	Vice Presidente
TANIA BARACCA NI	No	femmina	55	16/07/2021		1		No	Consigliere
FEDERICA DAVOLIO	No	femmina	48	16/07/2021		1		No	Consigliere
MICHELE DECANDIA	No	maschio	49	16/07/2021		1		No	Consigliere
DONATO DIBIASE	No	maschio	43	16/07/2021		1		No	Consigliere
ANNA FANTINI	No	femmina	59	16/07/2021		3		No	Consigliere
MASSIMO MONTORSI	No	maschio	50	16/07/2021		7		No	Consigliere
LISA ROMANI	No	femmina	47	16/07/2021		1		No	Consigliere

### Descrizione tipologie componenti CdA:

Numero	Membri CdA
9	totale componenti (persone)
4	di cui maschi
5	di cui femmine
0	di cui persone svantaggiate
9	di cui persone normodotate
9	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

#### STATUTO

Articolo 50 (Consiglio di Amministrazione)

50.1. La società è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da un numero di consiglieri variabile da 3 (tre) a 11 (undici) eletti dall'Assemblea ordinaria dei soci che ne determina di volta in volta il numero.

50.2 La maggioranza dei componenti il consiglio di amministrazione sono scelti tra i soci cooperatori ovvero tra le persone indicate dai soci cooperatori persone giuridiche.



50.3 Gli Amministratori non possono essere nominati per un periodo superiore a tre esercizi e scadono alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica. L'assemblea può anche stabilire una durata differenziata per i diversi Amministratori.

50.4 Gli Amministratori sono rieleggibili nei limiti previsti dalla legge.

### **N. di CdA/anno e partecipazione media**

Nel corso del 2022 si sono svolti N. 12 Cda con una presenza media di n. 8 consiglieri.

***Domus Assistenza annovera unicamente soci persone fisiche.***

### **Tipologia organo di controllo**

La Cooperativa ha nominato il collegio sindacale con funzioni di revisione legale dei conti.

Il collegio è composto da n. 3 membri effettivi e n. 2 supplenti:

- Dott. Pier Arcadio Marcucci – Presidente
- Dott. Graziano Poppi- Sindaco effettivo
- Dott. Daniele Vandelli- Sindaco effettivo
- Dott. Francesco Artioli - Sindaco supplente
- Dott. Giacomo Ballo - Sindaco supplente

Il compenso complessivo del Collegio Sindacale è stabilito in euro 21.000 annui.

la Cooperativa intrattiene anche rapporti con una società di revisione ai fini dell'ottemperanza delle disposizioni di cui alla legge 59/92.

### **Partecipazione dei soci e modalità (ultimi 3 anni):**

Anno	Assemblea	Data	Punti OdG	% partecipazione	% deleghe
2020	ASSEMBLEA BILANCIO	04/08/2020	1) presentazione ed approvazione del bilancio d'esercizio al 31.12.2019, della relazione sulla gestione, della relazione del collegio sindacale e della relazione di certificazione: deliberazioni conseguenti; 2) presentazione del bilancio sociale; 3) varie ed eventuali	10,20	47,00
2021	ASSEMBLEA BILANCIO	16/07/2021	1) comunicazioni del Presidente; 2) presentazione e approvazione del bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2020, della relazione sulla gestione,	18,30	63,00



			<p>della relazione del collegio sindacale e della relazione di certificazione deliberazioni conseguenti; 3) presentazione ed approvazione del bilancio sociale al 31/12/2020: deliberazioni conseguenti; 4) regolamento interno della cooperativa: esame del testo, adeguamenti e deliberazione conseguente; 5) rinnovo delle cariche sociali in ottemperanza e con le modalità disposte da statuto e regolamento interno; 6)varie ed eventuali</p>		
2022	ASSEMBLEA BILANCIO	08/07/2022	<p>1) Comunicazioni del Presidente; 2) presentazione ed approvazione del Bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2021, della Relazione sulla Gestione, della Relazione del Collegio Sindacale e della Relazione di Certificazione: deliberazioni inerenti e conseguenti;3) Presentazione ed approvazione del Bilancio Sociale al 31/12/2021 deliberazioni inerenti e conseguenti; 4) Conferimento incarico per la Certificazione del Bilancio per il triennio 2022/2023/2024; 5) Varie ed eventuali.</p>	11,70	55,20



Oltre alle assemblee, è invalso l'uso di convocare riunioni di settore per discutere le novità di natura organizzativa e legislativa di interesse. In questi casi, trattandosi di aspetti legati al lavoro ed alla partecipazione, si registra un elevato contributo sia professionale che di idee.

La cooperativa rispetta rigorosamente le regole di democrazia interna che si è data attraverso lo statuto ed il regolamento interno, necessarie per la partecipazione e la collaborazione operativa dei dipendenti.

## Mappatura dei principali stakeholder

### Tipologia di stakeholder:

Stakeholder	Modalità coinvolgimento	Intensità
Personale	Ogni settore effettua periodicamente incontri con il personale in servizio sugli aspetti operativi, organizzativi e normativi	4 - Co-produzione
Soci	Tenuto conto che la quasi totalità del personale è anche socio, il coinvolgimento si esplica sia a livello imprenditoriale che lavorativo	5 - Co-gestione
Finanziatori	Nel presente esercizio sono presenti diversi finanziatori bancari che hanno concesso un mutuo ventennale in fase di ammortamento, un finanziamento biennale in fase di estinzione ed un finanziamento temporaneo per investimenti che saranno oggetto di nuovo mutuo ventennale.	1 - Informazione
Clienti/Utenti	Gli utenti/famiglie sono coinvolti attraverso questionari per analisi customer satisfaction ed il costante confronto degli operatori con gli utenti/famigliari	2 - Consultazione
Fornitori	il coinvolgimento dei principali fornitori avviene attraverso la comunicazione dei fabbisogni della cooperativa in termini di beni e servizi e della successiva valutazione della loro qualità e della correttezza dei tempi di consegna o di prestazione.	1 - Informazione
Pubblica Amministrazione	Trattandosi per la gran parte di contratti di accreditamento o comunque di appalto/convenzione già di per sé la progettazione del servizio è orientata fortemente dall'Ente appaltante. In itinere, in caso di necessità (modifiche legislative, mutamenti di condizioni operative etc.), è usuale il confronto nella riprogettazione degli aspetti da modificarsi.	3 - Co-progettazione

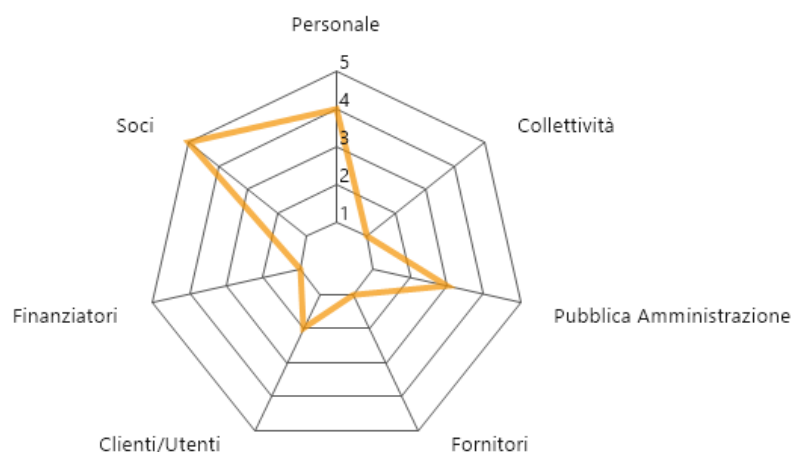




Collettività	Attraverso la documentazione pubblicata sul sito della cooperativa vengono forniti dati sulle azioni positive nei confronti del territorio intraprese dalla Cooperativa.	1 - Informazione
--------------	--	------------------

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

### Tipologia di collaborazioni:

***Nel corso del 2022 Domus Assistenza ha collaborato con altre cooperative sociali in varie attività socio assistenziali e con altra cooperativa nella società di progetto sorta per la costruzione del nuovo centro per disabili di Montecreto.***

***Di seguito si espone il quadro delle collaborazioni.***

Descrizione	Tipologia soggetto	Tipo di collaborazione	Forme di collaborazione
C.P.SOLIERA	Imprese commerciali	Accordo	SOCIETA' CONSORTILE
C.P.RAMAZZINI	Imprese commerciali	Accordo	SOCIETA' CONSORTILE
ACQUARIA SRL	Imprese commerciali	Accordo	SOCIETA' DI PROGETTO



CONSORZIO RESIDENZE MODENESI	Imprese commerciali	Accordo	CONSORZIO COOPERATIVO
CONSORZIO SOCIALE CITTA' DI MODENA S.C.S.	Imprese commerciali	Accordo	CONSORZIO SOCIALE

### **Presenza sistema di rilevazioni di feedback**

Da tempo Domus Assistenza provvede a valutare la "customer satisfaction", con implementazioni successive negli anni, iniziando con i servizi educativi nelle scuole, estendendolo poi alle strutture per anziani, ai disabili adulti e ai lavoratori della cooperativa. Nel corso dell'anno 2022 si è provveduto a verificare dei servizi all'utenza.

Tale attività si è concretizzata in:

**1208** questionari somministrati

**3** procedure feedback avviate

### **Commento ai dati di feedback**

SERVIZIO HANDICAP ADULTI: n. 28 questionari di soddisfazione del servizio somministrati ai parenti degli utenti.

SERVIZIO ANZIANI: n. 265 questionari di gradimento del servizio somministrati agli ospiti e ai famigliari.

SERVIZIO EDUCATIVO: n. 305 questionari di soddisfazione del servizio nidi/scuole dell'infanzia/pre-post scuola somministrati alle famiglie.

LAVORATORI: 610 questionari di gradimento riguardanti i corsi di formazione svolti dai lavoratori.

Per quanto riguarda il SETTORE SANITARIO, non sono state finora implementate pratiche di customer satisfaction anche se sono costantemente gestite le pratiche di elogio/reclamo avviate dagli utenti del servizio. Nel 2022 sono stati gestiti n. 9 reclami/non conformità.

Complessivamente si valuta che il livello di gradimento si assesti tra 7 e 9 su 10. Il Sistema Qualità ha attivato inoltre pratiche di monitoraggio e di rilevazione del grado di soddisfazione dei diversi stakeholder e l'implementazione di azioni correttive o migliorative tramite non tanto questionari quanto registro delle non conformità/reclami, registro delle azioni correttive, audit dei servizi certificati.

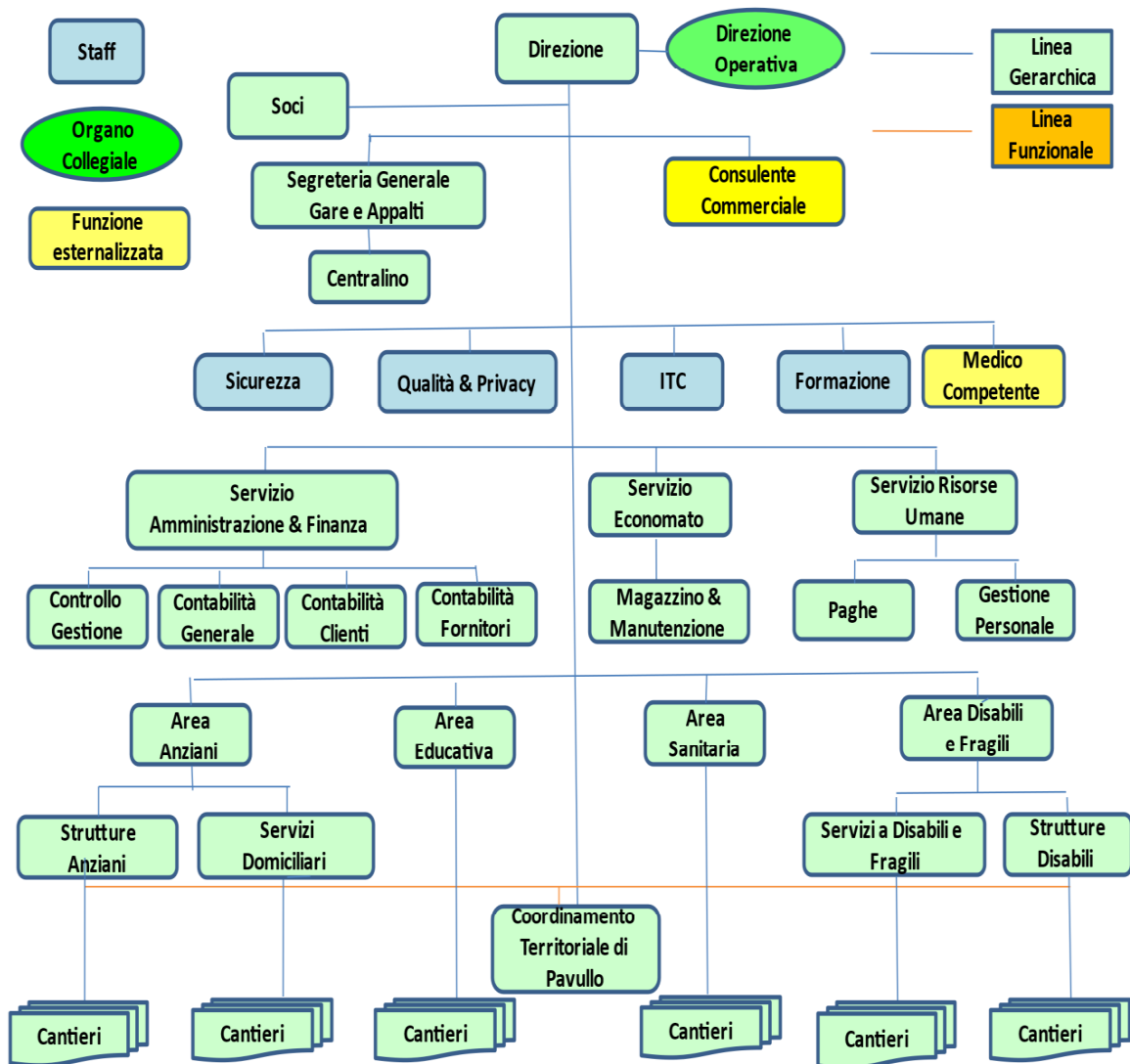


## 5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

### Il funzionigramma

Domus Assistenza organizzativamente parlando è una società di livello complesso. Per consentire a chi legge una rapida visione delle principali funzioni in cui l'organizzazione è articolata si espone di seguito il funzionigramma sintetico di Domus Assistenza, così come si presentava nell'anno 2022.

### Funzionigramma Domus Assistenza



## Le risorse umane

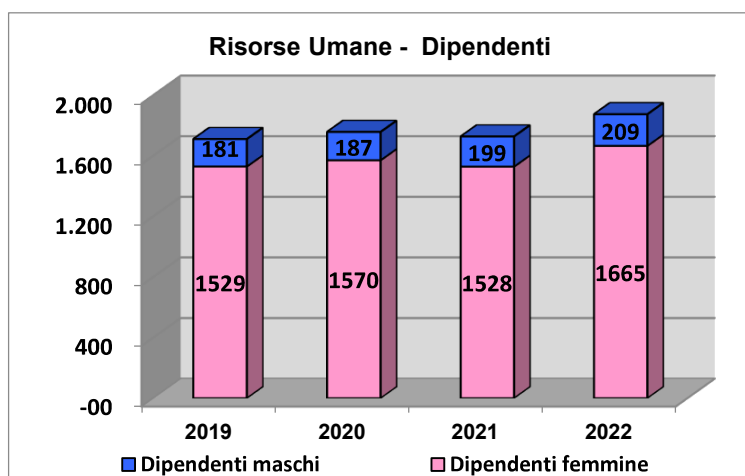
### Composizione e andamento dell'occupazione

L'andamento dell'occupazione nel quadriennio ha risentito fortemente della pandemia da Covid-19 in particolare le esigenze sorte nell'anno 2020 hanno portato alla sua crescita e per fronteggiare le disposizioni sanitarie e per fare fronte agli effetti di contagio dei dipendenti. Nel corso dell'anno scolastico 2021 - 2022 con la perdita di un'importante commessa per assistenza scolastica ai disabili nel Distretto di Sassuolo, poi recuperato nel successivo anno scolastico, come in altra parte meglio specificato, il numero dei dipendenti si è ridotto, pur in maniera inferiore rispetto alla perdita di personale impiegato nella commessa sopradetta. Al 31/12/2022 le risorse umane impiegate sono cresciute in modo sensibile specie per effetto dell'Area Disabili e Fragili che, come sopra detto hanno recuperato l'assistenza scolastica nel Distretto di Sassuolo. Gli organici sono cresciuti anche in virtù dell'acquisizione di nuove commesse, oltre che l'aumento dell'utenza già esistente.

In questo contesto, nel corso del 2022, Domus Assistenza ha lavorato complessivamente per oltre 2 milioni di ore superando il dato rilevato nel 2019.

Per capite nel corso del 2022 i Dipendenti hanno lavorato 1.142 ore pari a oltre il 70% del impiego full time, si stima che tale rapporto possa crescere attraverso un processo riorganizzativo elastico al variare delle situazioni contrattuali e ai bisogni dei lavoratoriali, anche se per il tipo di servizi prestati e le esigenze dei dipendenti, specie delle donne, sarà praticamente impossibile avvicinarsi al tempo pieno per tutti i Dipendenti.

Nel quadriennio il rapporto femmine - maschi si è leggermente modificato a favore degli ultimi, rimanendo però in un rapporto di forte preminenza femminile.



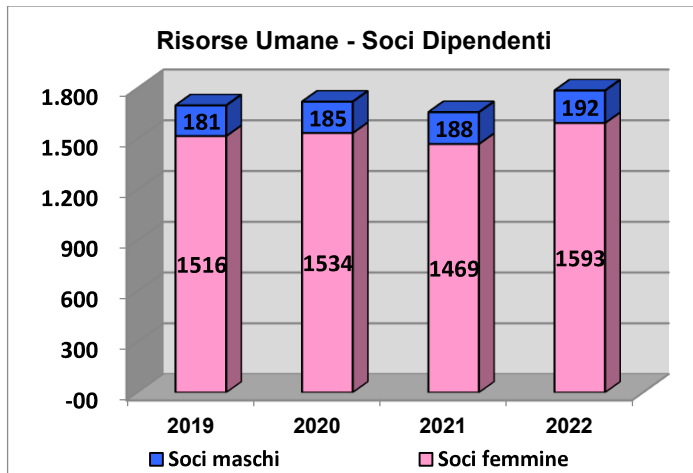
#### % Dipendenti per sesso

Descrizione	2019	2020	2021	2022
Femmine	89,4	89,4	88,4	88,8
Maschi	10,6	10,6	11,6	11,2

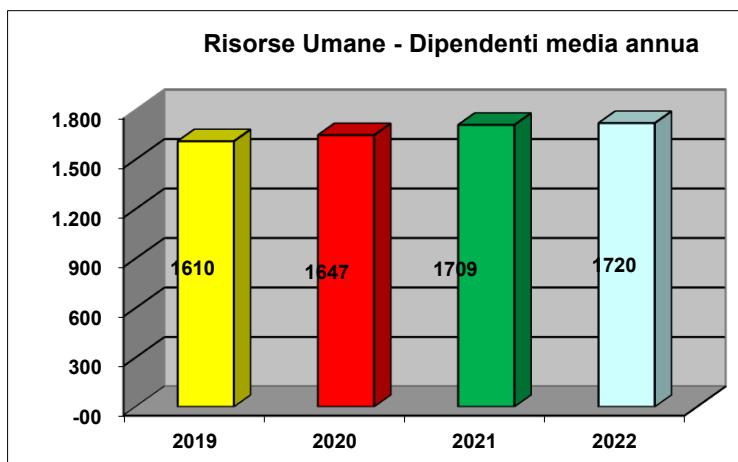
Lo sviluppo dei soci della cooperativa sono in linea con l'andamento dei dipendenti.



Il rapporto tra dipendenti soci - non soci nella media del anno 2022 è stato rispettivamente del 95,3% e del 4,7%.

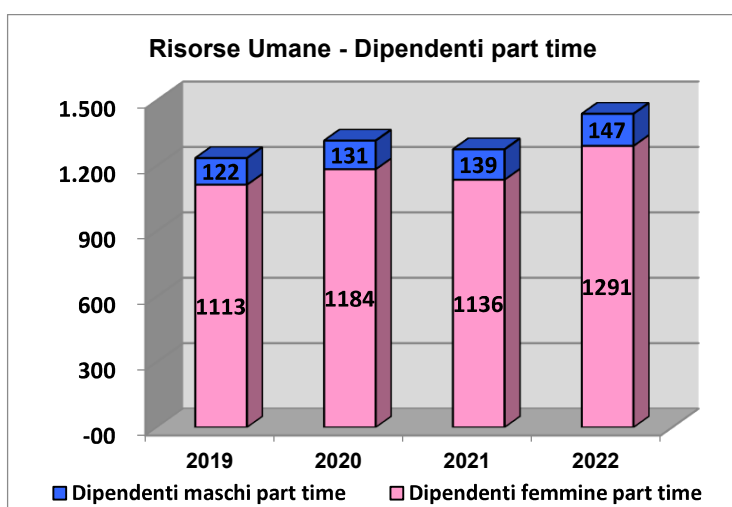
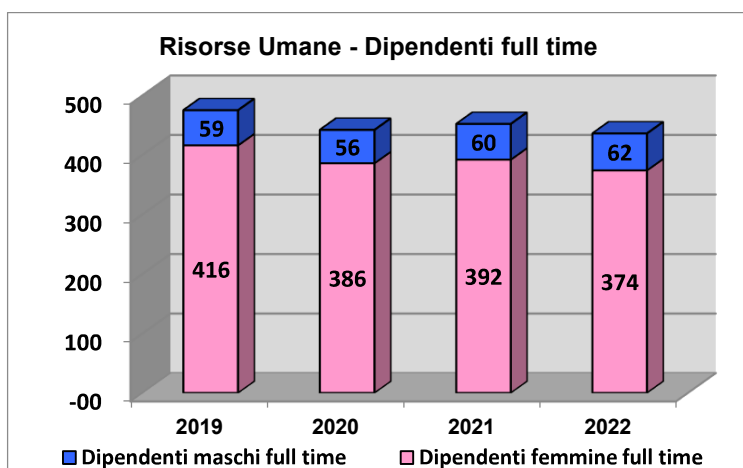


Contrariamente all'occupazione così come rilevata al 31/12 di ogni anno, la media annua dei dipendenti è andata crescendo da un lato per effetto di maggiori esigenze legate al Covid-19 e dall'altro per l'aumento dell'utenza.



I dipendenti di sesso femminile rimangono di gran lunga prevalenti sia nell'occupazione a tempo pieno che a tempo parziale. Il rapporto sul tipo di contratto tende nel periodo a ridursi per la parte full-time, tuttavia i processi di continua riorganizzazione dei servizi hanno prodotto un allungamento dell'orario medio dei dipendenti part-time rimane sostanzialmente invariato, evidenziando, nella natura dei servizi prestati, una forte presenza di richiesta pubblica di impiego frazionale. Da rimarcare il fatto che tra gli organici part-time sono ricompresi anche quei contratti, e non sono pochi, di qualche ora inferiori al full-time.



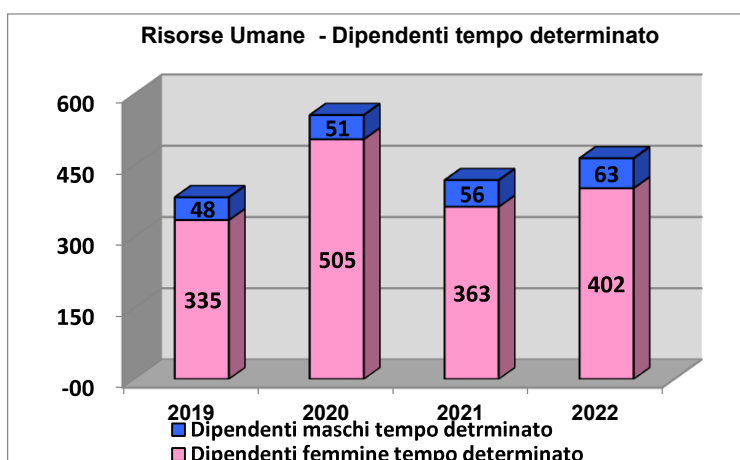
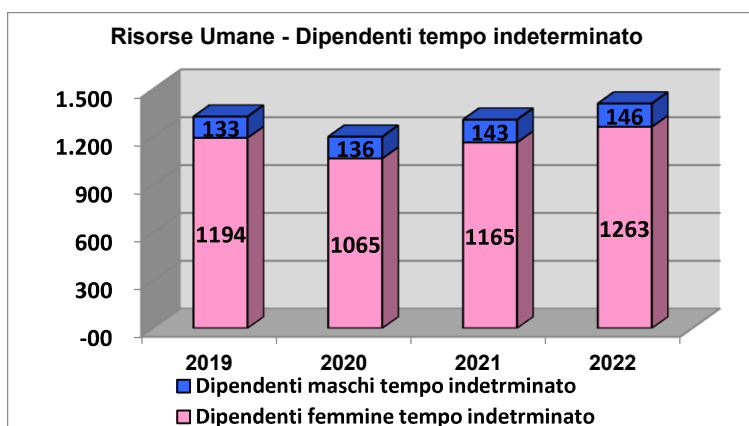


% dipendenti per tipo di contratto

Descrizione	2019	2020	2021	2022
Full time	27,8	25,2	26,2	23,3
Part time	72,2	74,8	73,8	76,7

I dipendenti a tempo indeterminato sono la stragrande maggioranza, solo nel corso del 2020 per far fronte alla pandemia si è assistito ad una forte crescita dell'occupazione a tempo determinato, poi tornata nel corso del 2021 al livello usuale. Nel 2022 si è nuovamente assistito ad una crescita significativa dei rapporti a tempo indeterminato. Il rapporto occupati maschi e femmine è sostanzialmente in linea con i livelli più generali dell'occupazione.



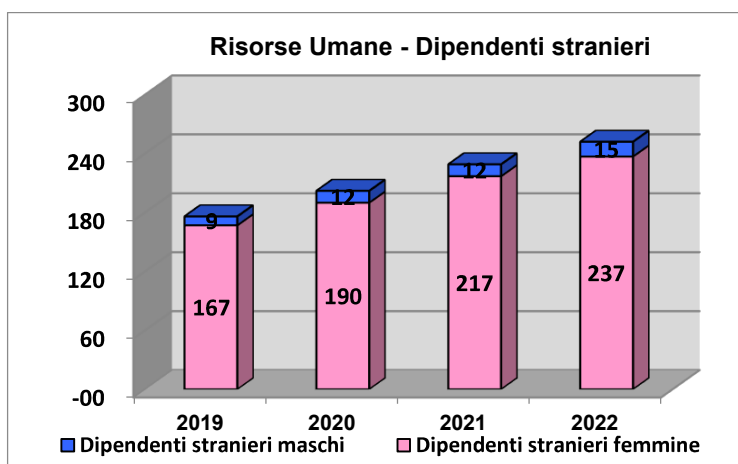


% dipendenti per tipo di contratto

Descrizione	2019	2020	2021	2022
T. indeterminato	69,8	60,6	67,5	75,2
T. determinato	30,2	39,4	32,5	24,8

Gli stranieri impiegati nelle attività di Domus Assistenza sono in costante crescita, sono infatti passati dai 176 del 2019 a 252 nel 2022. Rappresentano in quest'ultimo anno, come sotto riportato nella tabella, il 13,4 % degli occupati, livelli occupazionali superiori rispetto a quelli rilevati nella Provincia di Modena.

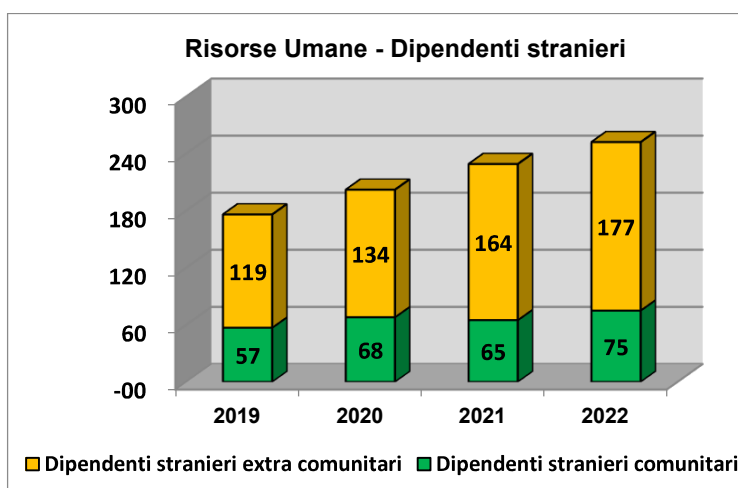




% stranieri su totale dipendenti

2019	2020	2021	2022
10,1	11,2	12,9	13,4

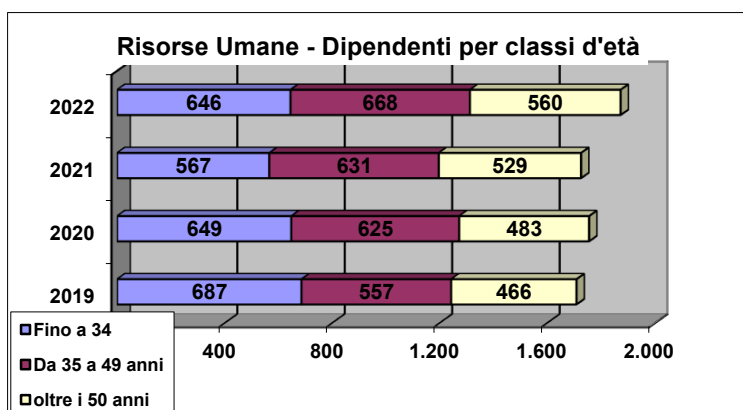
Tra i dipendenti stranieri quelli extracomunitari rappresentano la stragrande maggioranza, il rapporto si rileva in forte crescita nel 2021, anche se nel corso dell'anno in esame si è registrato un lieve aumento della presenza comunitaria: sicuramente la congiuntura negativa nell'UE ha innescato questo processo. Questa situazione è senza dubbio lo specchio dell'evoluzione della nostra società, sempre più obbligata ad accogliere manodopera da occuparsi in lavori da noi italiani scarsamente considerati, per lo meno quelli ai più bassi livelli o a minore retribuzione, ma non solo: il sistema scolastico fa fatica a produrre le figure professionali che la rapida evoluzione del mercato del lavoro domanda.



Dal grafico e dalle tabelle che seguono si nota immediatamente il processo di invecchiamento degli occupati. L'età media è passata infatti nel triennio dai 40,4 anni ai 41,6 anni. L'incremento dell'età media dal 2019 al 2022 è calcolato in ben 1,2 anni. Tuttavia nel corso del 2022 si è assistito ad un processo di svecchiamento che, seppur lieve, fa ben sperare per il futuro.

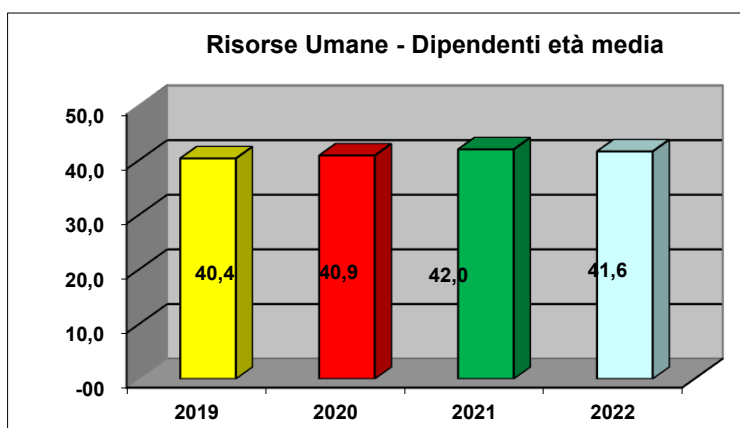






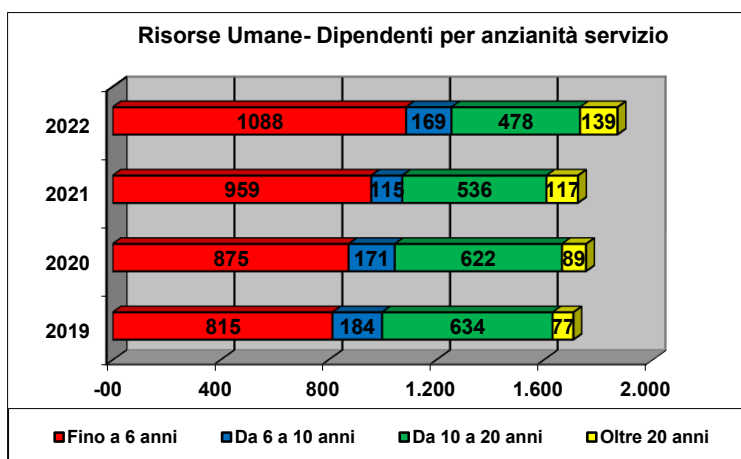
% dipendenti per classi di età

Descrizione	2019	2020	2021	2022
Fino 34 anni	40,2	36,9	32,9	34,5
Da 35 a 49 anni	32,6	35,6	36,5	35,6
Oltre 50 anni	27,3	27,5	30,6	29,9



L'andamento dell'anzianità occupazionale conferma che il periodo esaminato ha visto un significativo rinnovamento delle risorse umane impiegate. Un elevato turn over è tipico di aziende che producono servizi alle persone. Questo fenomeno è anche generato dall'aspettativa, dopo una concreta e formativa esperienza professionale acquisita nella Cooperativa, di essere assunti nel sistema sanitario o scolastico pubblico.

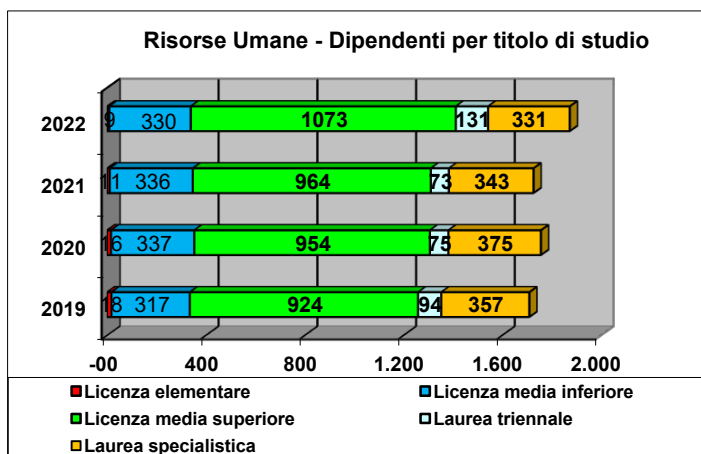




% dipendenti per anzianità di servizio

Descrizione	2019	2020	2021	2022
Fino a 6 anni	47,7	49,8	55,6	56,1
Da 6 a 10 anni	10,8	9,7	6,7	9,5
Da 11 a 20 anni	37,1	35,4	31,0	26,8
Oltre i 20 anni	4,5	5,1	6,8	7,6

Il grafico e le tabelle sotto riportate rilevano l'alto grado di scolarizzazione dei dipendenti, si nota infatti che i laureati (in triennale o in specialistica) rappresentano, nel periodo in esame, circa un quarto dell'occupazione, mentre ricomprendendo anche i diplomati alle medie superiori si raggiunge e supera l'80 %. L'andamento delle varie classi di scolarità vede un significativo incremento dei diplomati in scuole medie superiori e un lieve calo nei laureati triennali, e un calo più sensibile di peso nei possessori di licenza media inferiore



#### % dipendenti per titolo di studio

Descrizione	2019	2020	2021	2022
Elementari	1,1	0,9	0,6	0,5
Media inferiore	18,5	19,2	19,5	17,6
Media superiore	54,0	54,3	55,8	57,3
Laurea triennale	5,5	4,3	4,2	7,0
Laurea specialistica	20,9	21,9	19,9	17,7

#### % laureati su totale dipendenti

2019	2020	2021	2022
26,4	26,2	24,3	24,7

### Collaborazioni di progetto

Un cenno infine ai rapporti di collaborazione coordinata e continuativa, che pur rappresentando una parte frazionata dell'occupazione, è rappresentato da persone di elevato livello professionale. L'andamento nel triennio è stato il seguente.

	2019	2020	2021	2022
Femmine	13	6	5	7
Maschi	3	6	3	2
Totale	16	12	8	9

Si nota un calo nell'arco del periodo.

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

#### Occupazioni/Cessazioni:

N.	Occupazioni
1874	Totale lavoratori subordinati occupati anno di riferimento
209	di cui maschi
1665	di cui femmine
646	di cui under 35
560	di cui over 50

N.	Cessazioni
699	Totale cessazioni anno di riferimento
103	di cui maschi
596	di cui femmine
431	di cui under 35



## Assunzioni/Stabilizzazioni:

N.	Assunzioni
846	Nuove assunzioni anno di riferimento*
114	di cui maschi
732	di cui femmine
535	di cui under 35
79	di cui over 50

\* da disoccupato/tirocinante a occupato

N.	Stabilizzazioni
87	Stabilizzazioni anno di riferimento*
5	di cui maschi
82	di cui femmine
30	di cui under 35
18	di cui over 50

\* da determinato a indeterminato

Le figure professionali per ruolo al 31/12/2022 risultavano essere composte come di seguito esposto.

Numero	Direttore/trice aziendale
1	Coordinatore/trice di area complessa
6	Responsabile servizio/area aziendale
45	Capo ufficio / Coordinatrice/ore
333	Educatori
60	Infermieri
40	Responsabili attività assistenziali (RAA)
598	Operatori socio-sanitari (OSS)
11	Assistenti all'infanzia
570	Operatori attività assistenziale/Tutor
13	Animatori/trici
4	Operatori/trici inserimento lavorativo/Sportello sociale
4	Autisti
39	Operatori settore sanitario (non Infermieri)
70	Addetti funzioni non educative
33	Inservienti strutture
5	Manutentori
40	Impiegati
1	Psicologo

## La formazione

### L'attività formativa e l'aggiornamento professionale

La formazione è da sempre uno degli elementi strategici su cui la Cooperativa punta per migliorare la qualità dei servizi erogati. Per questo Domus Assistenza investe notevoli risorse nella predisposizione del Piano Formativo Aziendale, sia per l'organizzazione di corsi e seminari che per l'individuazione di Docenti esperti nelle tematiche proprie del lavoro socio assistenziale.



Il 2022 è stato l'anno della ripartenza per la formazione dopo lo stop legato al Covid, come testimoniano le ore di formazione erogate (26630) e i 1650 i soci che hanno frequentato almeno un corso di formazione.

È stata implementata la piattaforma Domus Academy, integrata nel gestionale Zucchetti, che ha permesso la fruizione di corsi in modalità FAD asincrona.

I corsi seguiti dal personale sono stati 248, di cui 164 realizzati da Domus e 84 fruiti esternamente. Per permettere a tutto il personale di frequentare la formazione, questi corsi sono stati realizzati in più edizioni: 444, di cui 100 dedicati alla sicurezza.

I contenuti hanno riguardato la sicurezza sui luoghi di lavoro (27,4% delle ore erogate) e temi tecnici specifici per il lavoro socio assistenziale: progettazione educativa, definizione di attività e strumenti per promuovere l'inclusione scolastica di alunni con disabilità, tematiche tecniche relazionali e comunicative negli interventi rivolti agli anziani...

Anche nel 2022, Domus si è avvalsa del Fon Coop per finanziare una parte dei costi sostenuti per le docenze, mentre il costo del personale formato rimane a carico della cooperativa: le ore di formazione sono infatti considerate orario di lavoro a tutti gli effetti e come tali sono retribuite.

L'accompagnamento al lavoro dei neo assunti si conferma una buona pratica che la Cooperativa implementa affiancando il nuovo operatore ad un collega esperto. Nel 2022 sono stati 138 per un totale di 3.272 ore.

La grande importanza data alla formazione dipende dal fatto di operare in attività ad alta intensità di lavoro, ed è quindi la professionalità nel prestare i servizi il fattore strategico principale di Domus Assistenza.

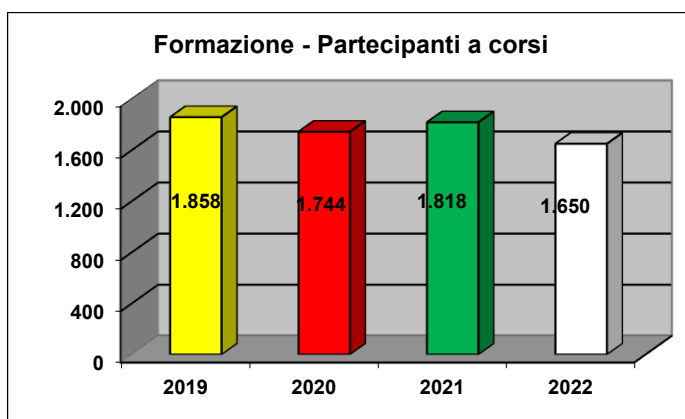
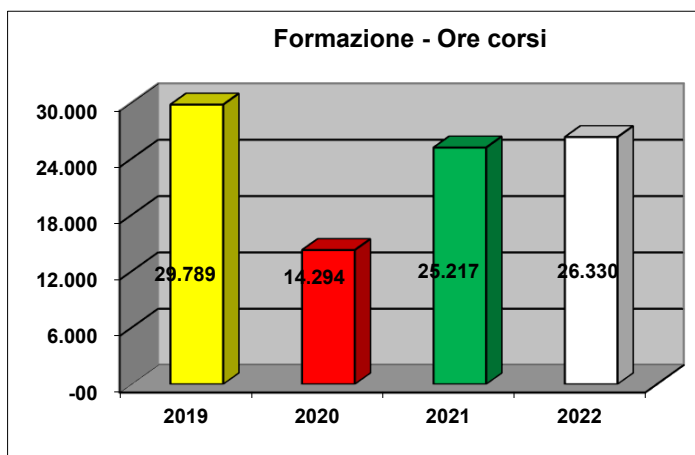
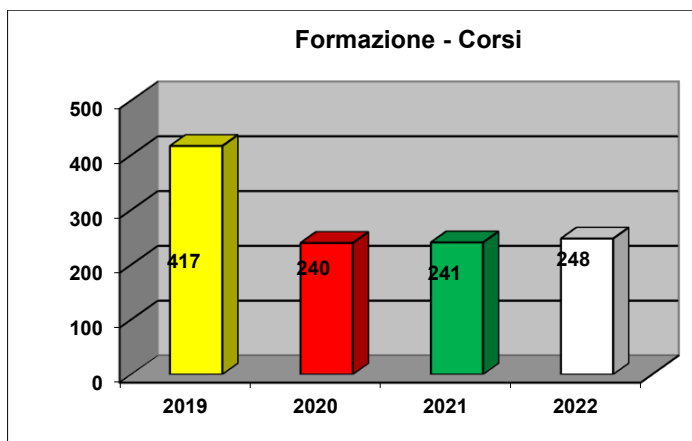
Nel corso del quadriennio, anch'esso segnato profondamente dalla pandemia, si sono realizzati i risultati che seguono.

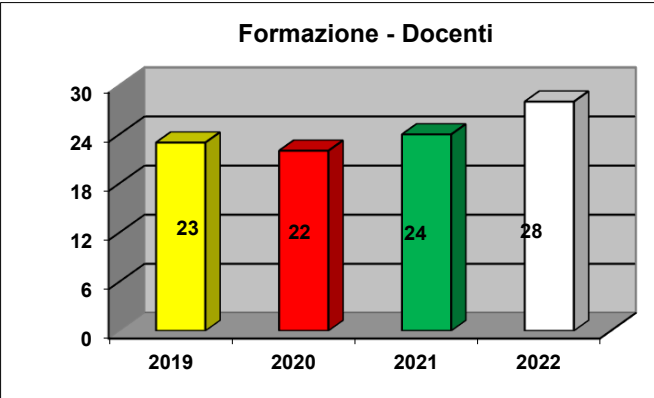
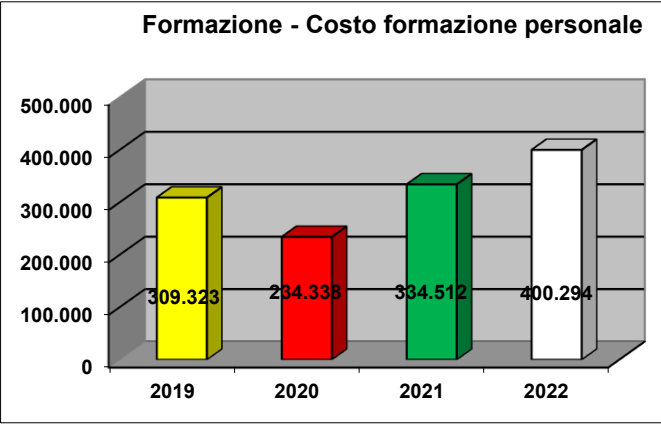
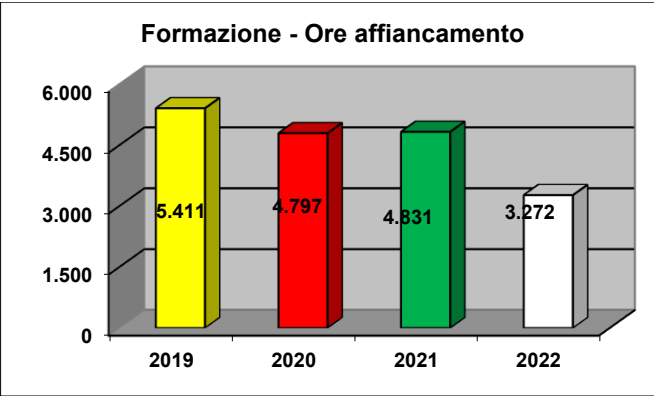
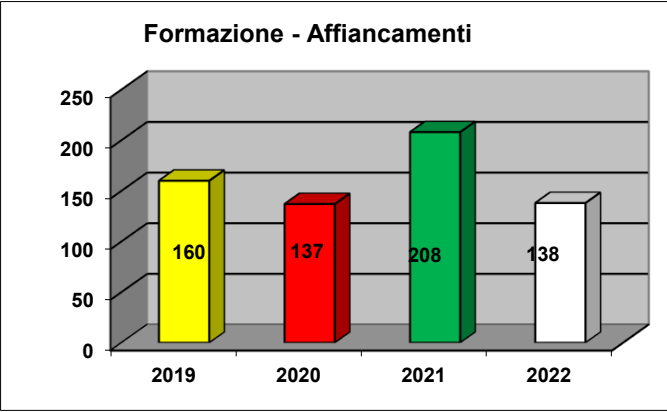
	2019	2020	2021	2022
Corsi	417*	240	241	248
Ore corsi	29.789	14.294	25.217	26.330
Partecipanti a corsi	1.858	1.744	1.818	1.650
Affiancamenti	160	137	208	138
Ore affiancamento	5.411	4.797	4.831	3.272
Costo personale formato	309.323	234.338	334.512	400.294
Docenti	23	22	24	28
Costo docenze	153.124	98.619	173.066	121.207
Costo totale formazione	463.047	332.957	507.578	521.521

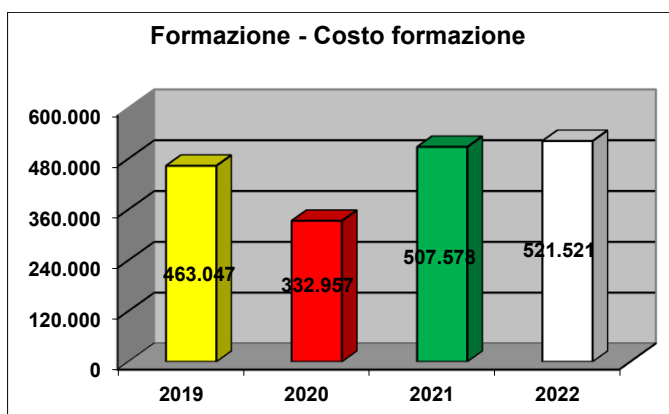
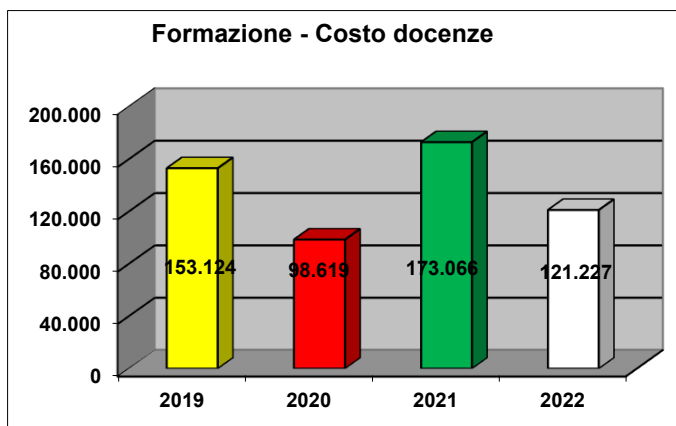
Nota \* nel 2019 si sono contati tutte le edizioni dei corsi.



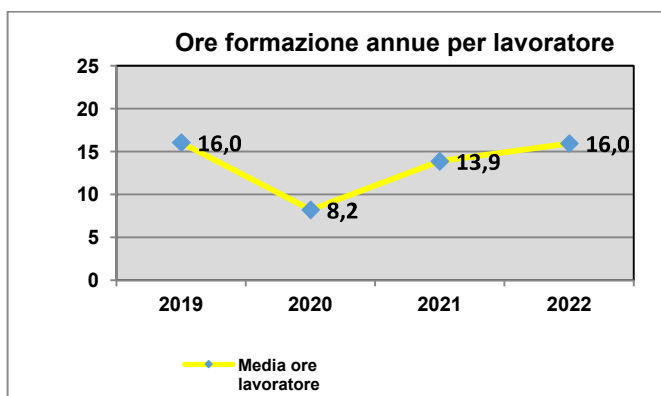
Di seguito si espongono i grafici relativi per meglio visualizzare la performance.







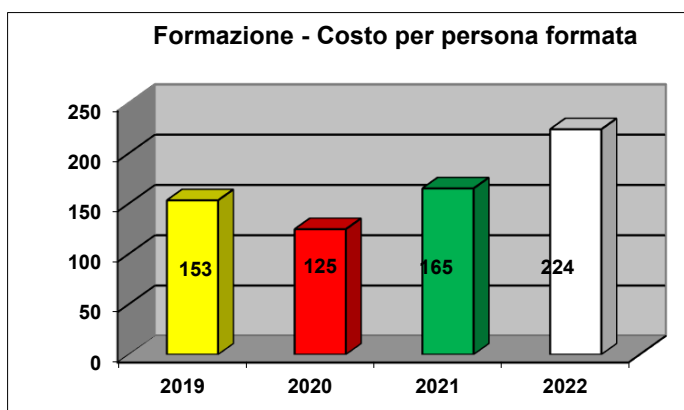
Di seguito si espone l'andamento nel quadriennio delle ore medie annuali di formazione per capite.



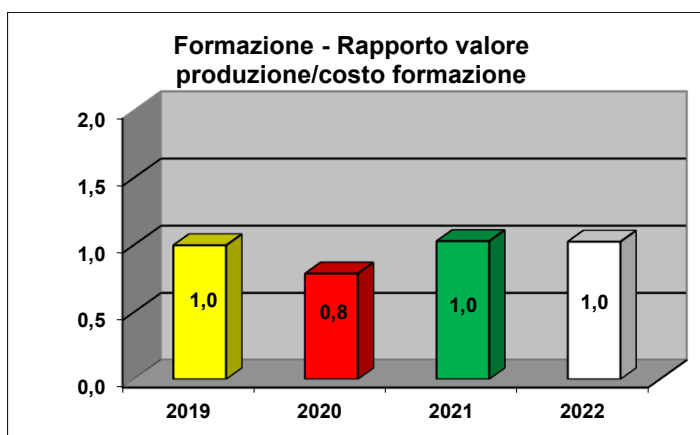
Al riguardo come si può osservare nel periodo si è assistito ad una profonda riduzione nel periodo pandemico. L'anno 2022 ha visto il recupero delle attività formative al livello pre Covid-19.







Nel quadriennio in esame il costo per persona formata o in accompagnamento, anche in questo caso escludendo le limitazioni imposte dalla pandemia nel 2020, è andato crescendo. Mentre il rapporto fra il valore della produzione di Domus Assistenza e il costo totale della formazione nel triennio è esposto nel grafico che segue.



Anche il rapporto considerato si è mantenuto sostanzialmente costante nel periodo in esame, a parte l'anno 2020 nel quale la formazione per ovvi motivi è stata ristretta all'essenziale.

Da segnalare che una significativa parte dei corsi di formazione sono finanziati da Foncoop, Ente Bilaterale Movimento cooperativo/Sindacati lavoratori.

Tali finanziamenti, alimentati dai contributi pari allo 0,3 % della remunerazione salariale dei lavoratori di Domus Assistenza, vengono accreditati su un apposito conto formativo intestato alla Cooperativa ed utilizzati, previo assenso sindacale, per le sue attività formative.

Domus Assistenza, per questioni organizzative ha delegato IRECOOP a trattenere tutti i contatti di natura tecnico-amministrativa e finanziaria con Foncoop.

L'accompagnamento del lavoratore neo assunto o al rientro dopo assenze prolungate (specie nei casi di maternità) da un operatore esperto, è una buona pratica sperimentata da Domus Assistenza col progetto finanziato nel 2004 ai sensi della legge 53/2000 e sviluppata negli anni successivi.

I dati di questa attività sono già ricompresi nei dati complessivi sopra esposti, in questa sede basti ricordare che, nel 2022, 138 lavoratori sono stati accompagnati all'ingresso o al rientro dall'attività lavorativa, con un costo per la Cooperativa di 43.802 Euro.

Infine si specifica che i costi del personale per la formazione e l'affiancamento sono ricompresi nel costo del lavoro.



## Tirocini e stage

Dopo gli anni di stop legati alla pandemia, nel 2022 sono ripresi, anche se non a pieno regime, i tirocini e gli stage. Domus Assistenza collabora da anni con tutti gli Enti formativi del territorio che realizzano corsi di formazione per le professioni sociali, Operatori Socio Sanitari, Animatori e Responsabili Attività Assistenziali, sia ospitando in stage i corsisti che intervenendo nella parte didattica con i propri tecnici, chiamati a svolgere attività di docenza.

Domus Assistenza ha in essere diverse convenzioni con le Università, Unimore e Unibo (Alma mater studiorum) in primis, per la realizzazione dei tirocini curricolari per il conseguimento della Laurea, principalmente in Scienze dell'educazione o Infermieristica. Nel 2022 i tirocini universitari ospitati sono stati 47, di cui 41 di Scienze Infermieristiche.

Sono ripresi dopo il Covid anche i Percorsi per le Competenze Trasversali per l'Orientamento (PCTO, ex Alternanza Scuola-Lavoro), in collaborazione con gli Istituti Superiori della Provincia: nel 2022 sono stati ospitati 24 studenti nei vari servizi gestiti dalla Cooperativa.

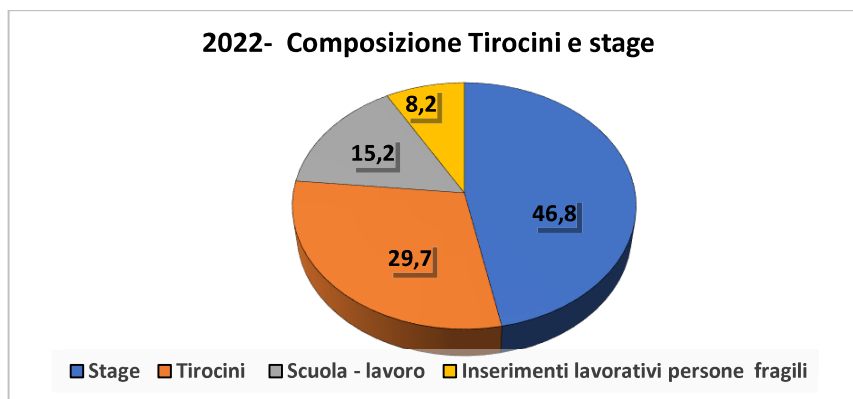
Nel corso dell'anno sono stati realizzati anche 13 percorsi di Inserimento Lavorativo per persone fragili, all'interno di progetti regionali Ex. L14/2015, nelle CRA gestite da Domus. Di questi percorsi, 4 erano quelli attivi al 31.12.2022.

Nel corso del 2022 Domus Assistenza ha dato corpo a tirocini, stage e altre attività propedeutiche all'inserimento lavorativo per complessive 158 persone così suddivise

Stage professionalizzanti	74
OSS	47
RAA	21
Animatori	6
Tirocini Universitari	47
Scienze formazione	6
Scienze infermieristiche	41
Percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento (Ex scuola – lavoro)	24
Inserimenti lavorativi persone fragili (L.14/2015)	13
Totale stage e tirocini	158



Di seguito se ne espone la composizione percentuale.



## **Diritto allo studio**

Ai sensi dell'art. 70 del CCNL, sono state concesse le 150 ore di diritto allo studio a 22 soci dipendenti che ne hanno usufruito per un totale di 857 ore retribuite per la frequenza a corsi di studio universitari, master e Scuole di Specializzazione. Sono stati predisposti, inoltre, 39 certificati di servizio, che hanno consentito ai soci che ne hanno fatto richiesta, il riconoscimento dell'attività lavorativa in sostituzione del tirocinio curricolare previsto dai corsi di studio frequentati: nel dettaglio, a 27 soci l'attività svolta è stata validata nei percorsi universitari di Scienze dell'educazione e formazione, a 12 operatori per i Corsi da O.S.S.

## **Risorse destinate all'occupazione diretta e indiretta, reddito prodotto**

### **I Collaboratori**

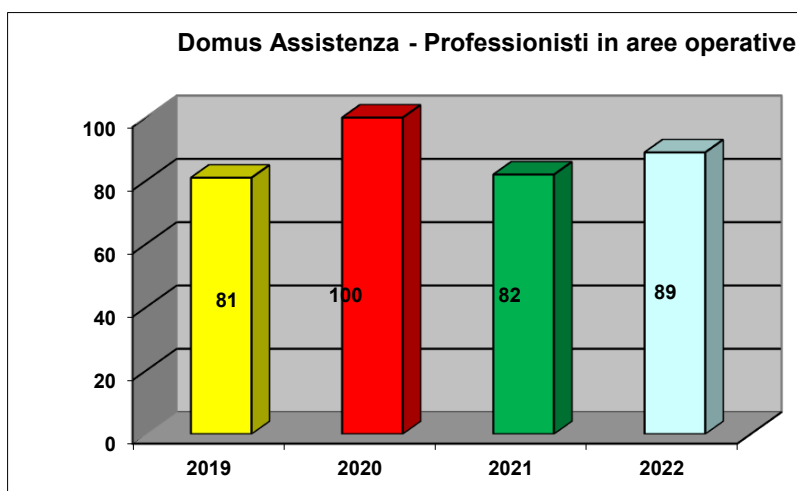
Al 31/12/2021 Domus Assistenza si è avvalsa della collaborazione di 149 persone.

Le Aree operative si sono avvalse dell'apporto di 89 collaboratori professionisti, pari al 59,7% del totale, mentre i restanti 60 hanno collaborato con gli uffici centrali della Cooperativa, Domus Assistenza si è inoltre avvalsa, come più sopra esposto, dell'apporto di 9 collaboratori a progetto. Oltre la metà dei collaboratori sono femmine.

Tra le principali figure libero professionali che hanno prestato la propria collaborazione nelle Aree operative, quelle di medici, infermieri e terapisti della riabilitazione, impegnati per la stragrande parte nelle Aree Anziani, Disabili e Sanitaria.

Di seguito si espone l'andamento di tali rapporti di collaborazione professionale nel triennio 2019/2022.





Nel periodo in esame si è assistito prima un aumento dei rapporti di collaborazione a causa degli eventi pandemici e poi ad una sostanziale stabilità in rapporto all'andamento della gestione.

### **La retribuzione dei dipendenti**

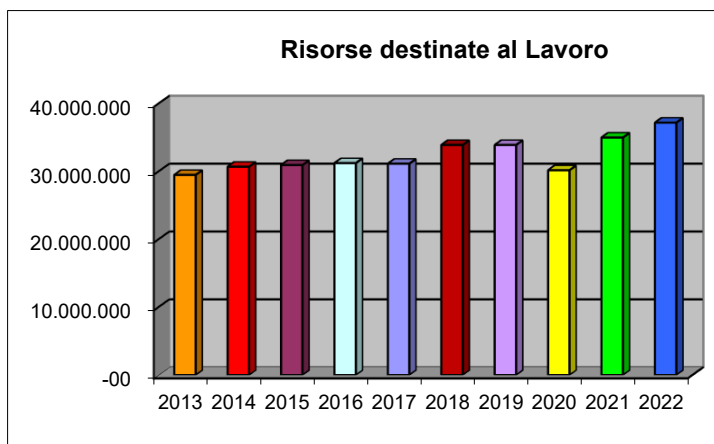
Nel 2022 la retribuzione lorda del lavoro dipendente – in essa ricomprendendo le retribuzioni per formazione – è stata pari a 37.198.412 Euro, di cui 27.358.914 per salari e stipendi, 7.490.279 per oneri sociali, € 1.946.485 per trattamento fine rapporto e € 402.734 per altri costi tra i quali si annovera una liberalità di € 108.688, deliberata dal Consiglio di Amministrazione a favore di dipendenti per un aiuto alle difficoltà sorte per effetto dell'inflazione, con una crescita rispetto all'anno precedente del 5,4 %.

La retribuzione lorda pro capite è stata pari a 21.627 Euro, corrispondente a € 27.606 in termini di unità di lavoro a tempo pieno equivalente.

Quanto sopra consente di affermare che la retribuzione media di Domus Assistenza è certamente superiore a quella media rilevata in Emilia Romagna per i medesimi settori di appartenenza, anche se i dati statistici risultano datati. Infatti uno studio dell'Agenzia Regionale per il Lavoro per l'anno 2018 indica un salario annuo medio lordo di Euro 15.983 da confrontarsi con la retribuzione annua lorda sopra esposta

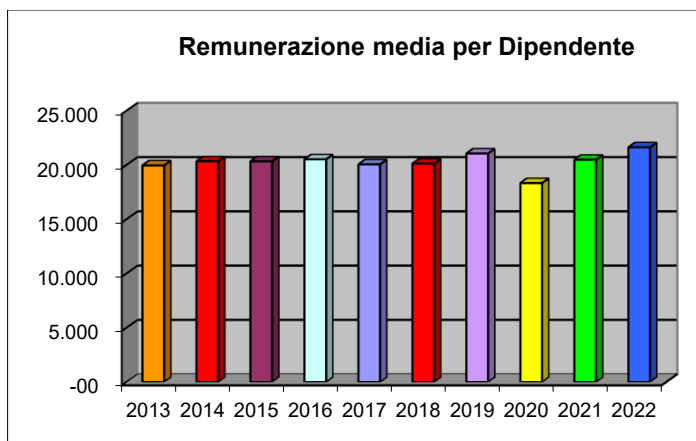
Di seguito si espone l'andamento delle risorse destinate alla retribuzione del lavoro dipendente dall'anno 2013 al netto del ristorno.





Nel periodo 2013 – 2022 Domus Assistenza ha destinato ai propri dipendenti sotto forma di stipendi e salari la complessiva somma di € 323.722.107.

Ai fini di una più completa visione dell'aspetto retributivo si rappresenta inoltre lo sviluppo, nello stesso periodo, della remunerazione media per dipendente, che nel periodo 2013 – 2022 ha rilevato un incremento di € 1.671, pari al 8,4 %, nonostante che, sia in atto un processo di frammentazione delle ore di lavoro per capite per effetto dei contenuti contrattuali.



Come si può notare nel raffronto dei due grafici che precedono, la curva che caratterizza la remunerazione media risulta essere meno pronunciata rispetto alla prima e addirittura in leggera flessione nei due anni pandemici, essendo più sensibile all'effetto del processo di frammentazione del lavoro.

Applicando gli stessi criteri di stima sopra utilizzati, la retribuzione lorda dei soci - dipendenti di Domus Assistenza risulta di certo superiore rispetto a quella media rilevata in Emilia Romagna nel segmento delle attività assistenziali.

### La retribuzione dei Collaboratori

La retribuzione delle prestazioni dei collaboratori a progetto, nel 2022, è stata pari a € 252.611, in calo del 2,8 % sul precedente anno, mentre la remunerazione dei collaboratori libero professionali ed autonomi è sommata ad € 721.423, con una crescita del 10,8 % sul 2021. Tali variazioni sono state



fortemente influenzate dalle esigenze sorte in diversi servizi delle Aree Anziani, Disabili e Fragili ed Educativa con l'emergere della nota pandemia che ha portato all'utilizzo elastico di collaboratori esterni in relazione al bisogno che via via si presentava.

Complessivamente i collaboratori come sopra individuati nel corso dell'anno 2022 hanno ricevuto compensi paria a € 974.034, con un incremento del 6,9 % sul precedente esercizio.

### **Le risorse destinate al lavoro**

Complessivamente nel corso del 2022 Domus Assistenza ha destinato al lavoro le seguenti risorse.

Classi di costo	2022	
	Importo	%
Remunerazione dei soci-dipendenti	37.198.412	97,5
Remunerazione dei collaboratori a progetto	252.611	0,7
Remunerazione dei professionisti e lavoratori autonomi	721.423	1,8
<b>Totale</b>	<b>38.172.446</b>	<b>100,0</b>

Rispetto all'anno precedente si assiste ad una consistente crescita di valori, segnale anche della ripresa delle attività successive alla fase acuta della pandemia, pari al 5,6 %.

Al riguardo ancora una volta non si può non rimarcare la grande elasticità che i costi di Domus Assistenza mostrano al variare degli andamenti congiunturali, specie di quelli legati alla disponibilità di risorse pubbliche per il welfare e ad accadimenti imprevedibili quali sono stati quelli legati alla pandemia.

### **Occupazione indotta e generata, reddito familiare correlato**

Per valutare, in termini di occupazione indotta (o indiretta), l'impatto sull'economia locale di Domus Assistenza si sono presi in considerazione i corrispettivi riconosciuti nel 2022 ai fornitori tra servizi ricevuti e acquisti effettuati (12.563.397 €), esclusi quindi i collaboratori professionali peraltro già conteggiati a parte, considerando con molta prudenza che, per il tipo di beni e servizi richiesti, mediamente ogni 70.000 € spesi si possa corrispondere un posto di lavoro a tempo pieno.

La stima è effettuata tenuto conto che la gran parte delle forniture hanno riguardato i servizi, mentre le forniture di beni risultano di minori dimensioni. Infatti il rapporto costo del lavoro/ricavi è proporzionalmente molto maggiore nelle aziende di servizi che spesso sono ad alta intensità di lavoro.

Tuttavia l'incremento stimato si riferisce sostanzialmente alla crescita abnorme dei costi energetici il cui rapporto costo del lavoro /ricavi è molto inferiore alla media degli altri settori di attività interessati da Domus Assistenza.

Il costo dell'energia infatti è cresciuto del 162 % sul 2021 e pesa il 14,8 % sul totale dei corrispettivi ai fornitori tra servizi ricevuti e acquisti effettuati.



Di seguito si riporta la tabella con la quale si è calcolata l'occupazione indotta nell'ultimo quadriennio.

Anno	Costi di fornitura	€ per unità di lavoro	Occupazione indotta
2019	10.084.021	62.000	163
2020	10.222.116	63.000	162
2021	11.215.606	65.000	173
2022	12.563.397	70.000	179

Sulla base di tale calcolo si stima prudenzialmente che l'occupazione indotta dalle attività della Cooperativa sia stata nell'anno 2022 di circa 179 unità di lavoro a tempo pieno, con costo medio unitario prudenzialmente stimato di 35.000 e così per un totale di € 6.265.000

Si assiste, secondo tale calcolo, ad una crescita dell'occupazione indotta di 16 unità rispetto al periodo pre pandemico.

Si espone di seguito la stima dell'occupazione generata (diretta e indiretta) dalle attività di Domus Assistenza nell'anno 2022

Tipo Occupazione	Numero persone
Dipendenti	1.874
Collaboratori	158
Occupazione indotta	179
Occupazione generata	2.211

La crescita stimata dell'occupazione generata rispetto all'anno precedente è pari al 10,4 %.

Il reddito da lavoro dipendente generato dall'attività di Domus Assistenza nel 2022, è calcolato al netto degli oneri sociali e degli accantonamenti per trattamento fine rapporto. Quello indotto diminuito del 26 % rispetto al valore lordo prima individuato. Il reddito da collaborazioni a progetto e dei collaboratori professionali e autonomi è stato anch'esso diminuito del 26 % rispetto al valore al costo lordo.

Gli importi della tabella sotto esposta si valuta rappresentino il valore realisticamente spendibile dalla Comunità locale per effetto dell'attività di Domus Assistenza.

Descrizione	Reddito lavoro spendibile
Dipendenti	27.358.914
Collaboratori a progetto	186.932
Professionisti e lavoratori autonomi	533.853
Occupazione indotta	4.636.100
Totale	31.043.246

Poiché al 31/12/2022, secondo i dati ISTAT, la popolazione modenese era pari a 701.751 unità e i nuclei familiari erano circa 300.000, con una composizione media di 2,3 unità per nucleo, si stima che Domus Assistenza con la sua attività ha assicurato un reddito disponibile pari a circa lo 0,74 % delle famiglie modenesi, approssimativamente pari ad una media di 14.040 Euro per ciascun nucleo.



Tali dati, pur se oggetto di larga stima, sono di per sé indicativi del contributo, di non secondaria importanza, dato all'economia modenese dall'attività della Cooperativa.

**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 Lord4
Membri Cda	Non definito	0,00
Organi di controllo*	Emolumenti	58.800,00
Dirigenti	Retribuzione	198.077,00
Associati	Non definito	0,00

\*compreso l'Organismo di Vigilanza ex D. Lgs:231/01

**CCNL applicato ai lavoratori**

CCNL COOPERATIVE SOCIALI

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

€ 198.077,00/€ 20.864,00





## 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:

Si stima che la cooperativa DOMUS ASSISTENZA abbia assicurato un reddito disponibile allo 0,74% delle famiglie modenesi, equivalente a 14.040 € per ciascun nucleo familiare composto da almeno una risorsa umana utilizzata direttamente o indirettamente dalla cooperativa.

Nel decennio trascorso il reddito per capite dei soci -dipendenti è cresciuto di Euro 1.671, pari all'8,4%. Ciò è meglio specificato in precedenza nella parte relativa all'analisi dell'occupazione indotta, generata e del reddito familiare correlato.

L'obiettivo della Cooperativa verso lo sviluppo economico del territorio, anche per effetto del ritorno degli investimenti in atto, è quello di contribuire alla crescita del reddito disponibile delle famiglie potenzialmente coinvolte della Provincia pari a 1.500 Euro nel prossimo triennio portando il reddito disponibile a 15.500 Euro per capite.

Mentre quello relativo ai soci dipendenti è di crescere del 5%, sia per effetto dell'entrata in vigore del nuovo contratto di lavoro, sia per la politica di aumento delle ore di lavoro a tempo parziale.

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):

La politica dell'azienda già da tempo prevede la presenza femminile tra i ruoli apicali della cooperativa sia a livello di CdA (5 componenti femminili su 9) che di responsabilità di area operativa (6 responsabili donne su 10). Si precisa inoltre che i membri del CdA con un'età inferiore a 50 anni pesano per il 56%

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):

L'ambito di operatività della cooperativa, per la gran parte legato a contrattualizzazione pubblica, prevede già le figure professionali necessarie per la prestazione dei servizi nei vari ambiti. La cooperativa dedica particolare attenzione, anche in accordo con gli enti pubblici affidatari, alla costante formazione e aggiornamento che le figure professionali utilizzate sono tenute ad effettuare. Le relative performance sono ampiamente illustrate nelle varie sezioni del presente bilancio sociale.

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):

Il 2022, come già visto, rappresenta un anno di forte sviluppo occupazionale, con un incremento di circa 150 unità e la stabilizzazione di 88 persone. Per l'analisi approfondita si rimanda alla sezione risorse umane.



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

La cooperativa non ha in organico alcun lavoratore svantaggiato.

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):

Domus Assistenza ha adottato da anni la metodologia customer satisfaction nei confronti degli utenti e/o loro familiari. I risultati ottenuti nel 2022 sono indicati in apposita parte.

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):

La cooperativa da diversi anni ha prima sperimentato e poi applicato con successo nella prassi quotidiana alcune forme di flessibilità per venire incontro alle esigenze dei lavoratori. Tra queste particolare importanza hanno acquisito le seguenti forme: 1) riduzione temporanea dell'orario di lavoro per far fronte alle esigenze di genitorialità con figli al di sotto degli otto anni o con genitori anziani non autosufficienti; 2) flessibilità dei turni per la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro; 3) affiancamento lavorativo sia per i nuovi assunti che per le lavoratrici al rientro dalla maternità.

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

Domus Assistenza opera per la gran parte in un sistema di accreditamento e convenzionamento con il pubblico. Nei settori anziani, disabili ed educativo ha comunque spazi marginali per un'utenza a rapporto unicamente privato. La cooperativa ha comunque costruito nel tempo un sistema di offerta integrato, specie nelle aree anziani e disabili, che sono anche le più longeve storicamente. Trattasi comunque di servizi per la stragrande parte condivisi con gli Enti accreditanti.

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):

La cooperativa è attenta all'innovazione di processo e di servizio applicando le best practices nei vari ambiti di attività. Di particolare rilievo lo sviluppo dei servizi territoriali e domiciliari a minori portatori di handicap, minori, giovani adulti e genitori fragili, nonché i servizi di pronto intervento sociale. Anche l'Area sanitaria sta sviluppando la propria attività con nuovi servizi orientati al supporto della Sanità

Sviluppo imprenditoriale e di processi innovativi, Propensione imprenditoriale e Aumento dell'Incidenza dei lavoratori della conoscenza sull'occupazione (% di occupati con istruzione universitaria (Isced 5,6, 7 e 8) in professioni Scientifico-Tecnologiche (Isco 2-3) sul totale degli occupati):

Per sua natura la cooperativa sviluppa servizi che richiedono in genere una elevata scolarizzazione. Infatti ha ben oltre l'ottanta per cento dei lavoratori con licenza media superiore e lauree. I laureati rappresentano un quarto dei dipendenti, come in altra parte descritto. Inoltre annualmente la cooperativa predispone programmi di formazione e di aggiornamento professionale che coinvolge un elevato numero di dipendenti: nel corso del 2022 hanno partecipato 1.650 dipendenti – soci.

Conseguenze sulle politiche pubbliche, Risparmio per la P.A. e Aumento delle risorse di natura pubblica da riallocare:



In un contesto di sostanziale mantenimento delle risorse pubbliche a fronte di una crescita significativa della domanda di servizi socio assistenziali, la cooperativa ha in corso un intenso programma di investimenti, in accordo con le amministrazioni pubbliche, per soddisfare i bisogni prioritari. Attualmente, a parità di risorse, la Pubblica Amministrazione per allargare la platea degli interventi tende a richiedere servizi a minore intensità di investimento per capite.

Conseguenze sulle politiche pubbliche, Rapporti con istituzioni pubbliche e Aumento e stabilizzazione dei processi di co-programmazione e co-progettazione:

Già da tempo la cooperativa ha definito, in un processo in continua evoluzione, il quadro della progettazione dei vari servizi per il miglioramento qualitativo della co-programmazione e co-progettazione con l'interlocutore Pubblico.

Sostenibilità ambientale, Attività di conservazione e tutela dell'ambiente e Aumento del conferimento dei rifiuti urbani in discarica (% di rifiuti urbani conferiti in discarica sul totale dei rifiuti urbani raccolti):

La cooperativa conferisce in appositi contenitori tutti i rifiuti di materiale sanitario o comunque di natura speciale, i restanti rifiuti urbani dei centri residenziali e diurni di norma vengono raccolti in contenitori appositamente collocati presso tali strutture. In ogni caso la cooperativa è particolarmente attenta al più rigoroso rispetto della normativa nazionale e locale in materia. Ciò detto Domus Assistenza ha dedicato in altra parte del presente bilancio una sezione riservata alla sostenibilità ambientale e alla conservazione e tutela ambientale

Sviluppo tecnologico, Utilizzo di ICT, Competenze ICT e Aumento dell'efficacia e dell'efficienza del sistema attraverso l'utilizzo di tecnologie:

La cooperativa ha svolto in questi ultimi anni un significativo sforzo di rinnovamento e potenziamento delle risorse di hardware a disposizione dei dipendenti al fine di migliorare in continuo la qualità dei flussi informativi. Ha altresì provveduto a sostituire i principali software gestionali con strumenti di nuova generazione.

## **Output attività**

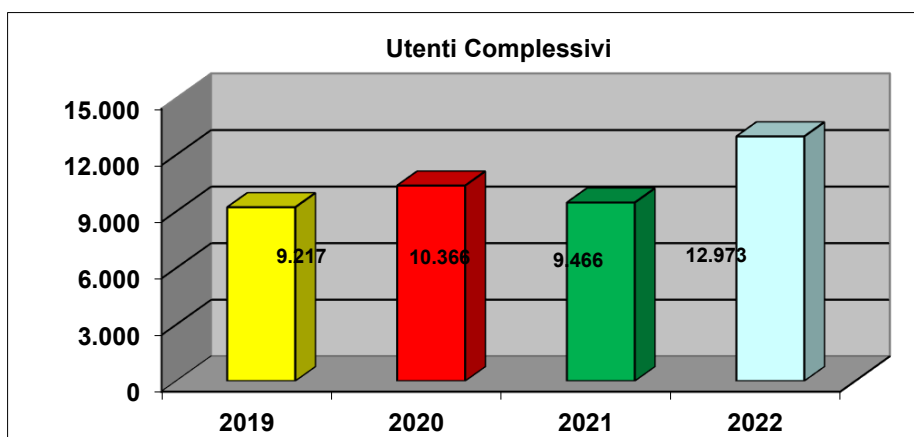
### **I servizi**

La cooperativa opera storicamente in Provincia di Modena nelle seguenti aree di attività:

- servizi alle persone anziane,
- servizi alle persone con disabilità o fragilità,
- servizi educativi ai minori,
- servizi sanitari alla cittadinanza.

Nel corso dell'anno 2022 Domus Assistenza si è presa cura di 12.973 utenti. Un numero significativamente maggiore rispetto a quello pre Covid – 19.

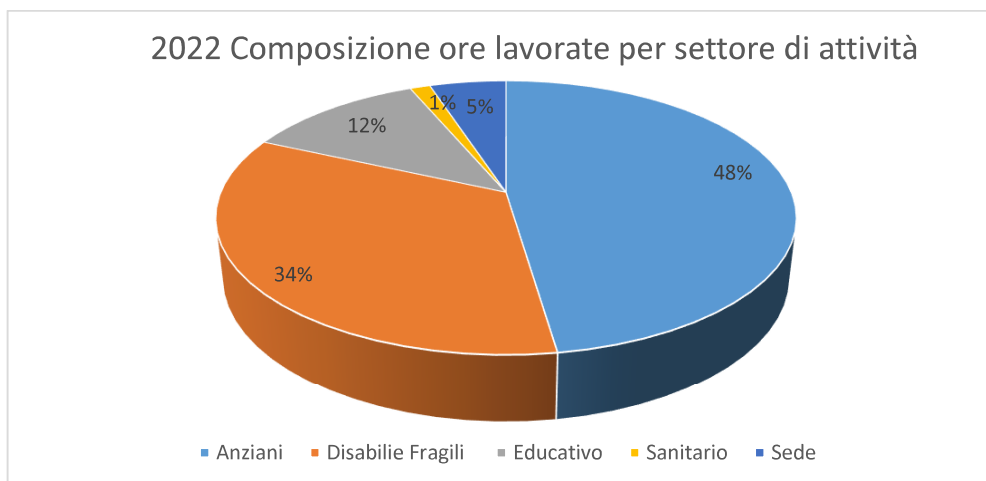




In tutti i servizi l'impatto del Covid – 19 dall'anno 2020 ha generato una riduzione significativa delle attività, vuoi per le chiusure delle strutture e vuoi per i timori dei famigliari e degli utenti di essere contagiati.

**DOMUS ASSISTENZA SUDDIVISIONE ORE LAVORATE 2022**

ANZIANI	1.019.190
DISABILI E FRAFGILI	728.296
EDUCATIVA	254.270
SANITARIA	28.593
SEDE	108.822
TOTALE	2.139.171

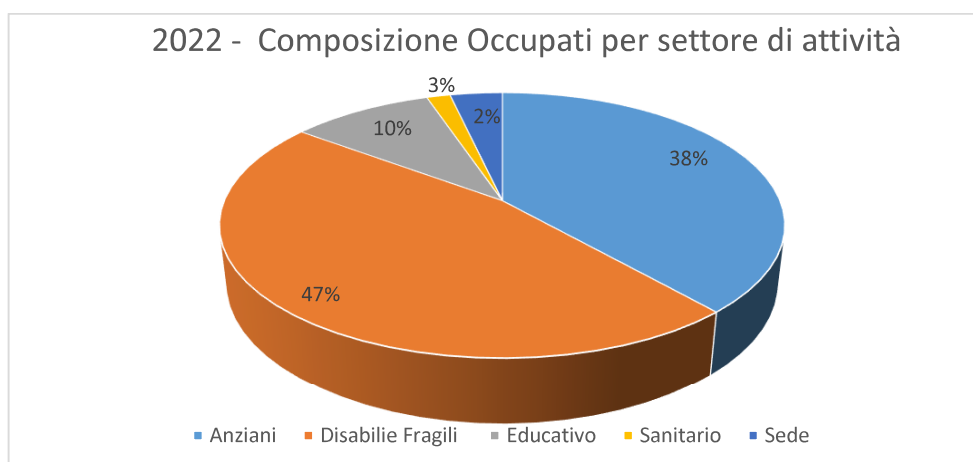


Si rileva un incremento di ore lavorate del 10,4% sull'anno precedente  
Escludendo gli uffici centrali, il lavoro dedicato alle aree di attività è stato di 2.030.439 ore.



Questo dato rileva per Area Operativa il seguente andamento percentuale.

ANZIANI	50,2
DISABILI E FRAFGILI	35,9
EDUCATIVA	12,5
SANITARIA	1,4
TOTALE	100,0



Si registra un incremento dell'occupazione alla fine del 2022 dell'8,5% su quella dell'anno precedente.

Il dato pare assai significativo dello sviluppo delle attività

Escludendo gli uffici centrali, gli occupati delle aree di attività sono stati pari a 1807 unità.

Il dato rileva per Area Operativa il seguente andamento percentuale.

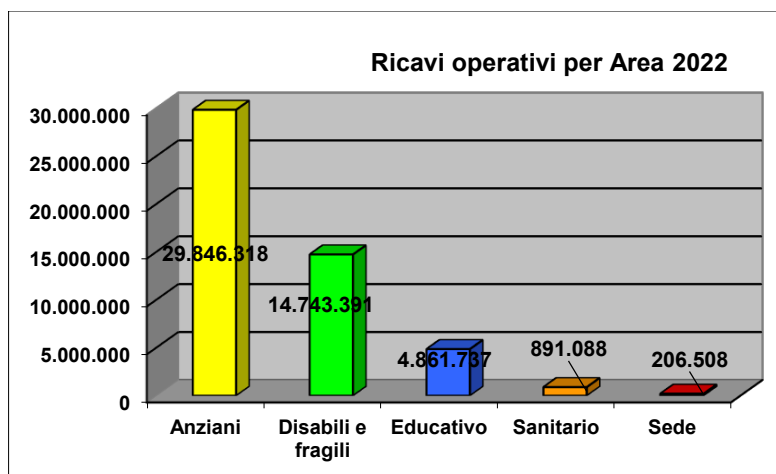
ANZIANI	39,9
DISABILI E FRAFGILI	48,4
EDUCATIVA	10,0
SANITARIA	1,9
TOTALE	100,0

Considerando la relazione tra ore lavorate ed occupati nelle aree operative si nota che nel corso del 2022 i servizi agli Anziani sono quelli che hanno consentito un impiego medio di maggior durata, infatti il 39,9% degli occupati ha coperto il 50,2% delle ore lavorate. Al contrario l'Area che ha il rapporto occupazione/ore lavorate inferiore è quella Disabili e Fragili dovuta in gran parte dalla stagionalità del servizio.

DOMUS ASSISTENZA SUDDIVISIONE RICAVI 2022	
ANZIANI	29.846.318
DISABILI E FRAFGILI	14.743.391
EDUCATIVA*	4.861.737
SANITARIA	891.088
SEDE*	206.508
TOTALE	50.549.042



Nota \* - Compresi i contributi in conto esercizio



Nel 2022, escludendo i ricavi delle attività della Sede centrale perché non attribuibili alle Aree Operative, il rapporto percentuale di contribuzione, risulta essere il seguente.

ANZIANI	59,2
DISABILI E FRAFGILI	29,3
EDUCATIVA	9,7
SANITARIA	1,8
TOTALE	100,0

Il ricavato medio orario dei servizi prestati dalla cooperativa è di € 24,8.

Domus Assistenza tiene contezza dei dati di queste attività fin dall'anno 2000. Ha creato così un data base che consente all'organo di governo l'analisi evolutiva di lungo periodo, sia di natura dimensionale che qualitativa, che infine sul ciclo di vita dei servizi. Nel corso degli anni si rileva una tendenza alla riduzione del ricavo medio orario, sia per effetto della uniformità delle condizioni economiche generate via via dal sistema di accreditamento (prima i soggetti decisori erano gli Enti Pubblici sub regionali), che per il modificarsi delle tipologie contrattuali di servizio.

## I servizi alle persone anziane

I servizi erogati agli Anziani costituiscono, sia nel senso dimensionale che in quello storico, l'attività primaria di Domus Assistenza.

I servizi erogati da 40 anni alle persone anziane sono le attività di Domus Assistenza che registrano, con l'acquisizione nel tempo della gestione di strutture residenziali e semiresidenziali, un tasso di crescita quali-quantitativo di grande significato.

Domus Assistenza è divenuta nel tempo uno dei più importanti soggetti dell'offerta privata di tali servizi nella Provincia di Modena.



L'Area Anziani impiega soci che, per la maggioranza dei casi, possiede una scolarità medio alta o una formazione specialistica.

## **Il riferimento valoriale, obiettivi di natura sociale e professionale**

La persona anziana come soggetto destinatario di tutela, sostegno, assistenza e cura, costituisce lo scopo di Domus Assistenza nell'ambito dell'Area Anziani

La persona è intesa quindi, da Domus Assistenza e dai suoi operatori, nella sua globalità, interezza, dignità ed unicità.

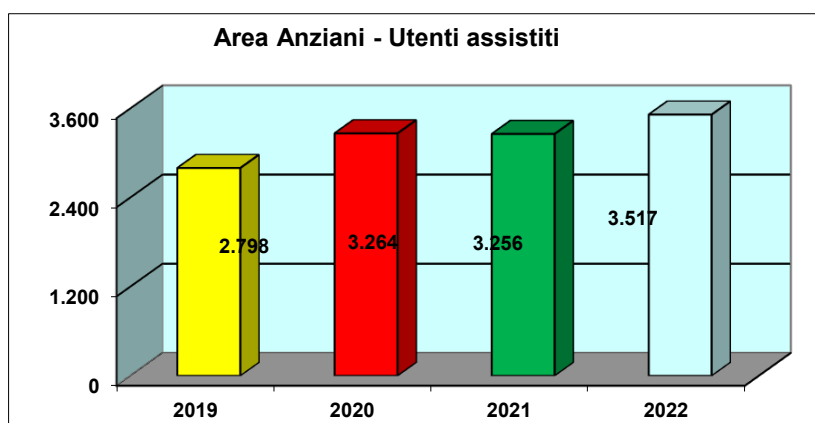
Infatti, nell'espletare i vari servizi Domus Assistenza, oltre ad assolvere tutti i bisogni di prima necessità dell'anziano, offre una gamma di attività personalizzate e finalizzate a migliorare l'esistenza quotidiana. Il modello assistenziale di riferimento, pertanto, assume un taglio riabilitativo globale: i servizi individuano e perseguono obiettivi di recupero e di mantenimento delle capacità residue degli anziani armonizzando il più possibile l'efficacia della tecnica degli interventi (in evoluzione continua) con il gradimento della persona (benessere).

L'esperienza acquisita consente di affermare che la gestione integrata dei servizi si presta più facilmente ad innovazioni qualitative che vanno ad incidere positivamente sulla vita dell'anziano, trovando immediata percezione e riscontro da parte degli utenti e dei loro familiari.

Nel lavoro, a diretto contatto con l'utenza, Domus Assistenza attiva professionalità ed interventi per raggiungere obiettivi specifici mediante progetti di lavoro funzionali ad una migliore qualità di vita dell'anziano e non ricorrendo alla logica dell'adempimento di singole prestazioni. Domus Assistenza, quindi, si avvale di professionalità che sono in grado di intervenire in maniera flessibile nelle diverse situazioni che si possono presentare.

Allo scopo Domus Assistenza opera, con programmi di formazione e tutoraggio nell'ottica del miglioramento continuo, per sviluppare negli operatori non solo la competenza professionale, ma anche la capacità di osservazione, comunicazione e relazione, in modo da poter cogliere le effettive esigenze dell'anziano.

Si riporta di seguito il risultato dei principali dati dell'Area.



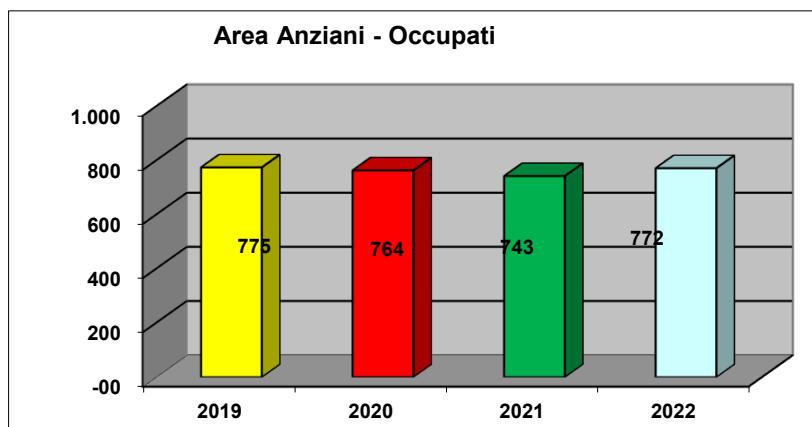
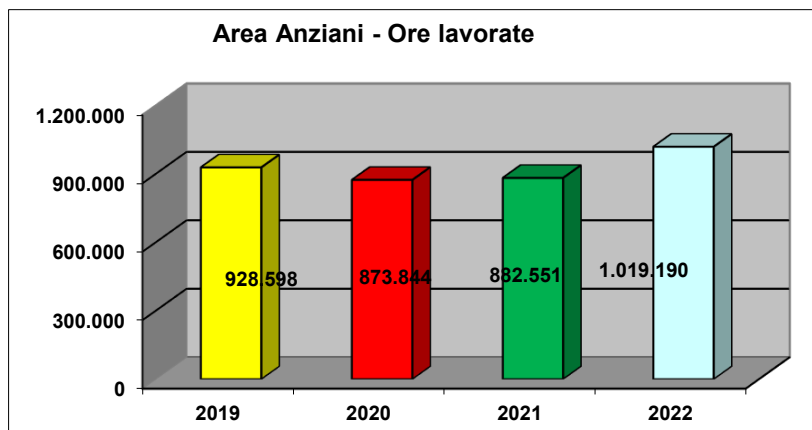
La presenza nelle strutture, come si vedrà, sono state calcolate sulla base della loro media giornaliera. Per rendere omogeneo il dato degli Anziani assistiti si è dunque resa necessaria una stima del turnover



così calcolato: 2019 - Presenze medie x1,15= 766; 2020 - Presenze medie x1,20=713; 2021 - Presenze medie x1,18= 699; 2022 - Presenze medie x1,15=783.

L'area Anziane ha creato nel 2022 in totale 1.019.190 ore lavorate.

Di seguito si espone l'evoluzione dei dati delle ore lavorate e degli occupati dell'Area.



In questa prima sede si rileva che nel periodo il numero degli occupati, dopo la lieve flessione del periodo pandemico, ha praticamente raggiunto quello rilevato periodo pre Covid-19. Le ore lavorate, anche per effetto delle cautele igienico sanitarie disposte dalla normativa a tutela di operatori ed utenti e per altri vari e complessi motivi, hanno conosciuto nell'ultimo anno una significativa crescita. Sono segnali questi che l'Area sta raggiungendo e, in alcuni casi superando, le performance del periodo ante Covid-19.

L'area Anziani viene a sua volta divisa in tre tipologie di settori.

- Gestione strutture per anziani residenziali e diurne,
- Servizi di assistenza domiciliare,
- Gestione Comunità alloggio.

### Gestione strutture per anziani

Questo servizio, il maggiore in termini di dimensione economica, è tra quelli che hanno più risentito della pandemia.





Di seguito si elencano le strutture residenziali (CRA) e diurne (CD) gestite da Domus Assistenza.  
Nell'anno 2022

Per l'anno 2022 si segnalano la disponibilità dei seguenti posti ed i giorni di apertura delle strutture.

Struttura	Posti	GG. apertura
Ramazzini CRA - Modena	70	365
Pertini CRA - Soliera	62	365
Pertini CD - Soliera	20	291
S. Geminiano CD – Cognento di Mo	20	304
Il Glicine CD_ Modena	25	41
Il Quadrifoglio CRA - Carpi	80	365
Il Carpine CRA - Carpi	66	365
Fili d'argento CRA – Pavullo/F.	60	365
Fili d'argento CD – Pavullo/F.	10	240
Roncati CRA - Spilamberto	62	365
Roncati CD - Spilamberto	-	-
Dalla Chiesa CRA - Ravarino	75	365
Dalla Chiesa CD - Ravarino	10	235
Montese CRA - Montese	59	365
Francesco e Chiara CRA – Pavullo/F.	74	365
Francesco e Chiara CD – Pavullo/F.	20	304
Ex RSA Castelfranco CRA – C.Franco	20	365
Totale Strutture in gestione diretta		
CRA	628	365
CD	105	*226
Nove Gennaio CRA - Modena	63	365
Nove Gennaio CD - Modena	20	310
Casa Serena CRA- Sassuolo	100	365
Totale Strutture in gest. consortile		
CRA	163	365
CD	20	310
Totale Strutture		
CRA	791	365
CD	100	*240

\*Media ponderata.

Nonostante che, nella gestione diretta, dal 2019 al 2022 i posti letto sono passati da 554 a 628 nelle Strutture residenziali e la capacità di accoglienza da 88 a 125 nelle Strutture diurne, per i motivi sono più sotto specificati, le presenze complessive sono calate dell'1,4 %. La causa è fondamentale da ricercarsi nel calo delle presenze nei Centri Diurni.

Infatti di fronte ad una crescita delle presenze nei Centri Residenza Anziani di poco più del 2 % (pari a 4.317 unità) nel periodo 2019 - 2022, si rileva, nello stesso arco di tempo, un calo delle presenze nei Centri Diurni di oltre il 30 % (pari a 7.566 unità).

La difficoltà nel recupero di quest'ultimo servizio è fortemente legato agli effetti della pandemia che gli utenti e i loro famigliari hanno considerato fin qui rischiosa, per l'incolumità dei partecipanti, la presenza nelle strutture diurne, specie per coloro i quali avendo minori bisogni economico –

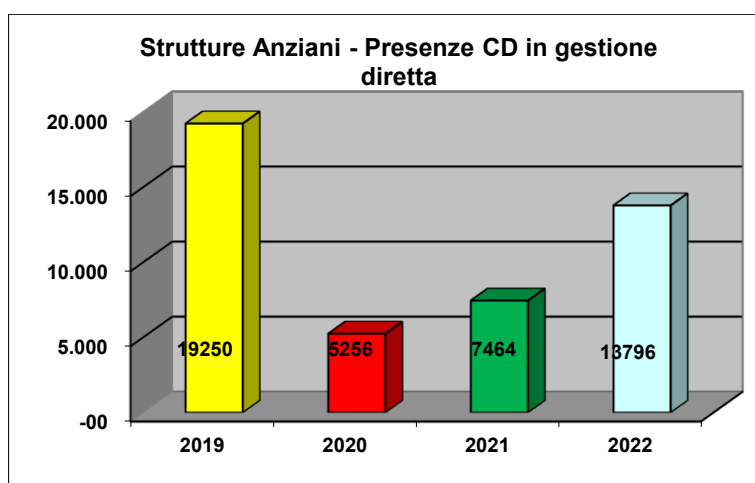
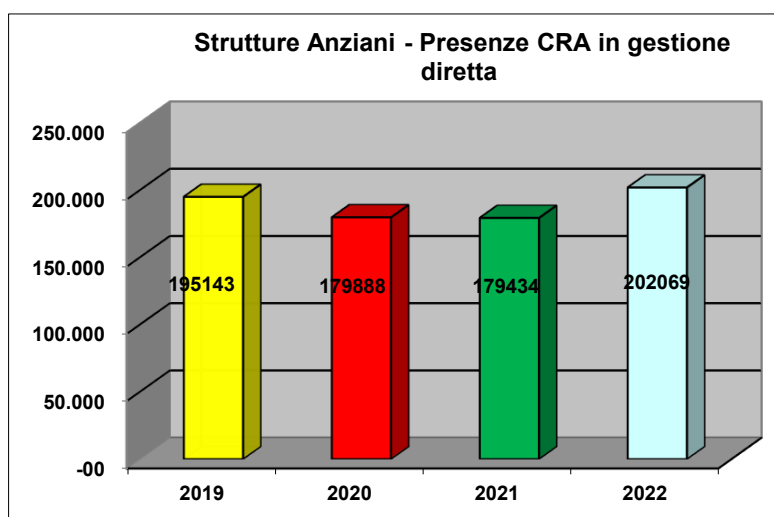


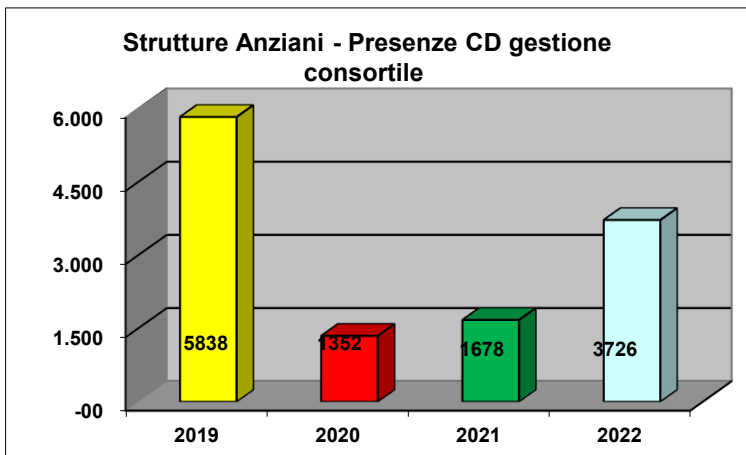
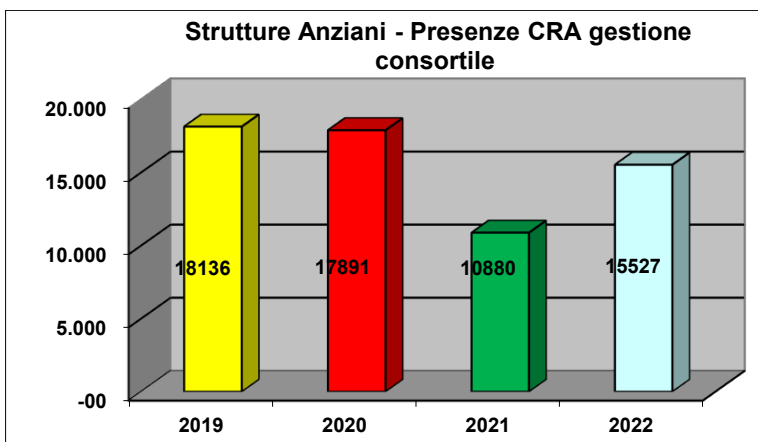
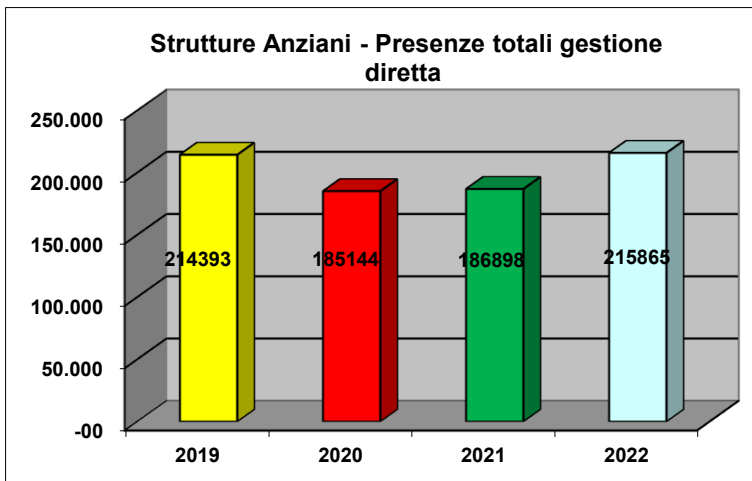
assistenziali hanno possibilità di provvedere con altre soluzioni alla cura delle proprie persone anziane.

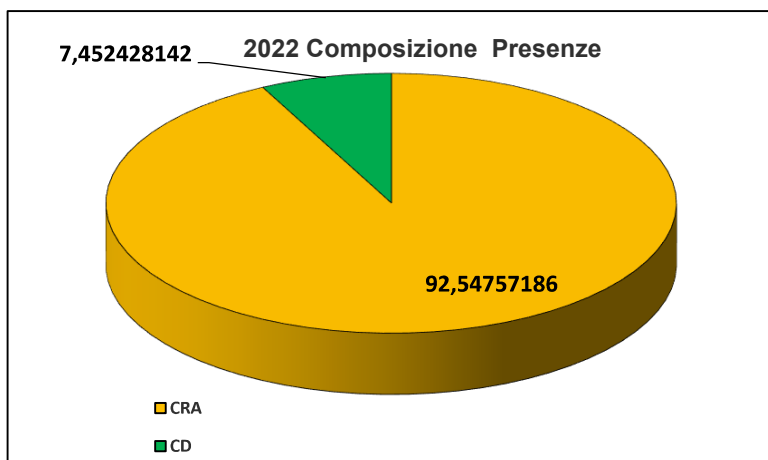
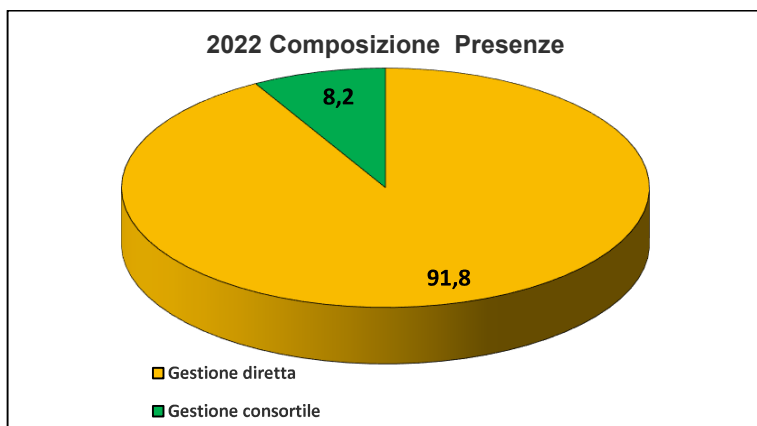
Per altro verso l'andamento delle gestioni Dirette e Consortili è stato non omogeneo, come si evince dalla tabella seguente che ne espone gli andamenti per macro dati delle variazioni intervenute

Variazione % delle presenze	2020/2019	2021/2020	2021/2022	2022/2019
Gestione Diretta	-13,64	+0,95	+15,50	+0,69
Gestione Consortile	-19,75	-34,74	+53,31	-19,69
Totale Strutture	-14,26	-2,4	+17,88	-1,36

Di seguito si espongono grafici con l'andamento nell'ultimo triennio delle presenze, delle presenze medie giornaliere e del grado di copertura dei posti disponibili ponderato in rapporto ai giorni di apertura.







Anche da questi istogrammi si evince l'effetto generato dal Covid – 19. Esso ha inciso in modo pesante sull'andamento della gestione di centri diurni, che sono stati oggetto di lunghi periodi di chiusura e di riduzione dei posti per effetto delle disposizioni legislative (separazione dei centri diurni dai centri residenziali, adeguamenti strutturali alle nuove esigenze di convivenza con chiusura di alcuni centri per spostamento fisico dei locali vedi Pertini di Soliera o ristrutturazione dei locali vedi Roncati di Spilamberto) e sanitarie (obblighi di distanziamento). Inoltre il timore di essere contagiati ha suggerito alle persone più fragili di non usufruire, per quanto possibile, dei servizi di ospitalità diurna.

Anche la presenza media giornaliera conferma la crisi manifestatasi, anche se l'andamento è attenuato per effetto della media ponderata sui giorni di apertura delle strutture diurne.

La struttura percentuale dell'occupazione in termini di professionalità impiegate nel 2022 risulta essere la seguente.

OSS	IP	COORDIN.	RAA	ANIMATORI	TDR	ALTRI*
63,0	13,4	2,3	6,7	4,23,6	3,4	6,9

\*Mansioni di supporto: manutentori, addetti lavanderia, cuccinieri, segretari, centralinisti.

Al termine dell'analisi di questo servizio si vogliono evidenziare l'evoluzione di alcuni dati di efficienza gestionale.



Rapporto	2019	2020	2021	2022
Ore lavorate/Dipendente	1.139	1.111	1.025	1.222
Ore lavorate/Utente	987	1.053	958	1.617

Chiaramente l'effetto delle disposizioni sanitarie che hanno aggiunto all'ordinario lavoro le necessarie precauzioni e quello dei comportamenti previsti dai regolamenti predisposti dagli organi interni della sicurezza per evitare il diffondersi del virus da Covid-19 hanno pesato in modo non influente sull'aumento delle attenzioni degli operatori verso l'utenza.

L'andamento del rapporto tra le ore lavorate per dipendente ha risentito sicuramente della riduzione dell'utenza e delle assenze per quarantena degli operatori contagiati dal virus.

In ogni caso la diminuzione delle ore lavorate per dipendente non è comunque proporzionale a quella delle presenze per effetto di quanto sopra detto.

Occorre però ricordare che è intervenuto l'ausilio del pubblico che almeno in parte per ristorare la cooperativa dalle diseconomie, per forza di cose, venutesi a creare.

### **Servizi di assistenza domiciliare**

Domus Assistenza ha iniziato la sua attività nel lontano 1982 proprio col Servizio di assistenza domiciliare (SAD).

Costituisce tutt'ora un'importantissima attività nell'ambito della propria economia e nel ruolo sociale ricoperto sul territorio.

Il SAD opera nei Comuni di cinque Distretti della Provincia di Modena.

Terre d'Argine	Palagano	Sestola
Campogalliano	Prignano	Prog. Centro Diurno a Dom.
Carpì	Sassuolo	Coordinamento Distrettuale
Novi di Modena	Pause Sollievo	Terre dei Castelli
Soliera	Frignano	Castelnuovo Rangone
Distretto di Modena	Fanano	Castelvetro
Modena Polo 1	Fiumalbo	Guiglia
Modena Polo 2	Lama Mocogno	Marano
Distretto ceramica	Montecreto	Montese
Fiorano Modenese	Pavullo nel Frignano	Savignano
Formigine	Pievepelago	Spilamberto
Frassinoro	Polinago	Vignola
Maranello	Riolunato	Zocca
Montefiorino	Serramazzoni	Dimissioni Protette

Trattasi di 32 Comuni della Provincia su un totale di 47 (68 %)

Gli effetti causati dal covid - 19 sono stati sicuramente significativi, specie nel corso del 2020.

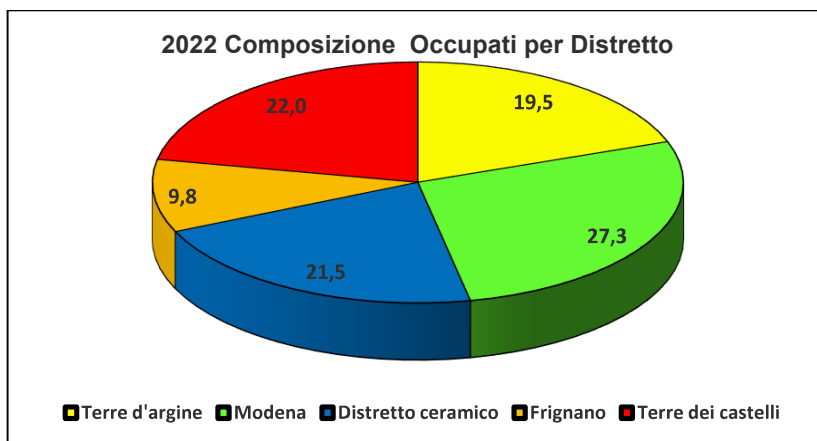
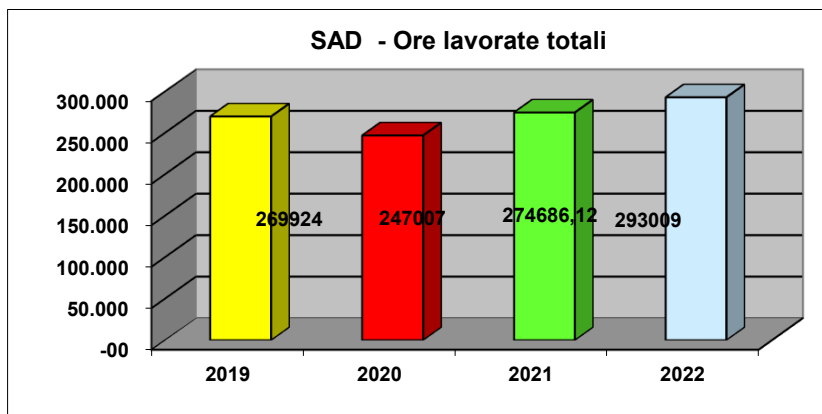
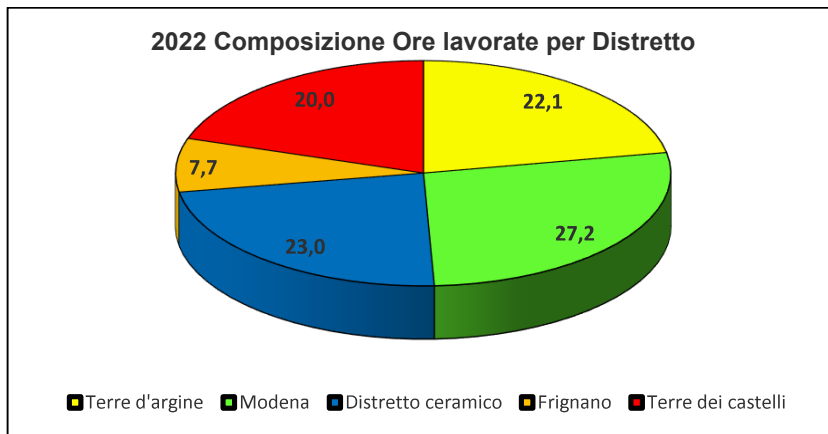


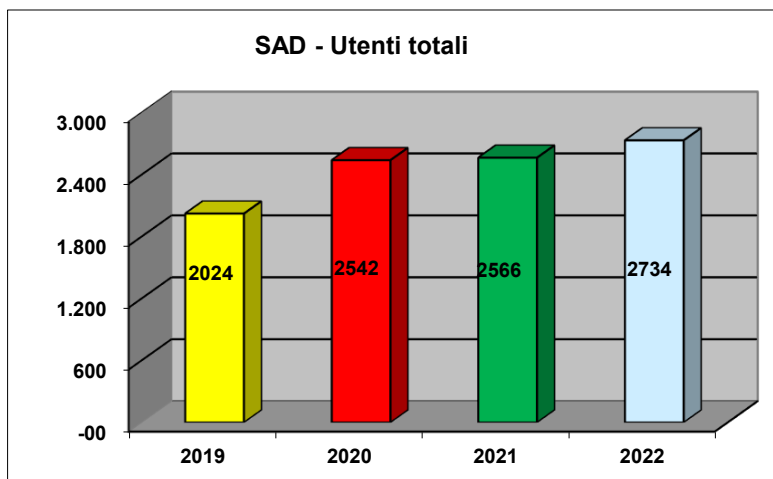
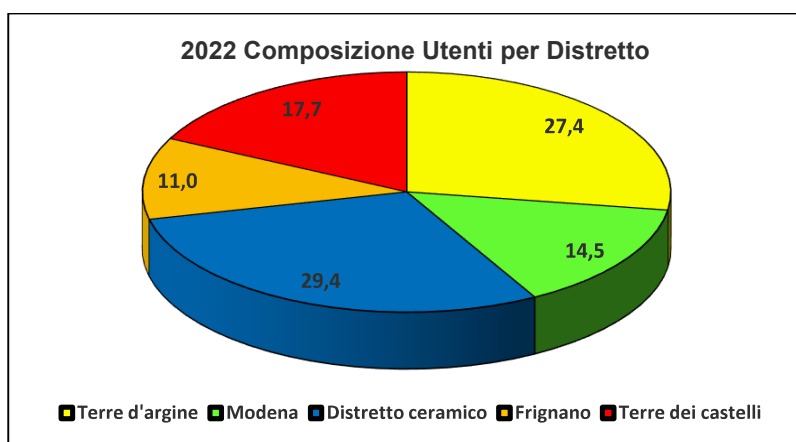
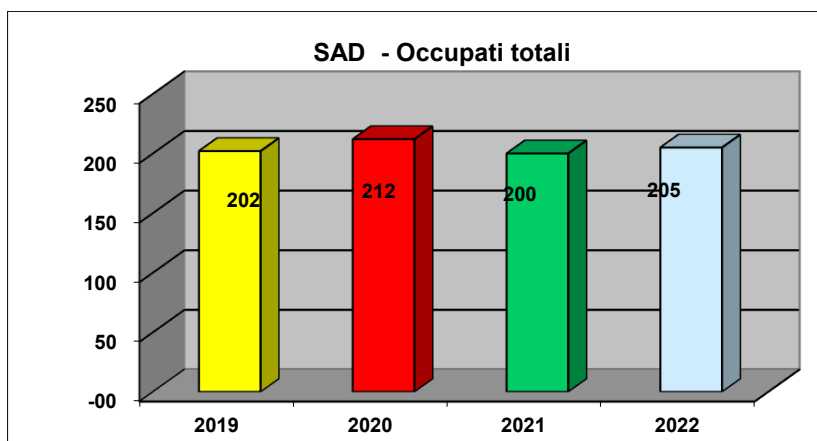
Il 2022 ha visto continuare la crescita degli assistiti in corso d'anno, così come quella delle ore lavorate recuperando e superando significativamente i dati pre Covid – 19 (2019).

È inoltre cresciuto nell'ultimo biennio il numero degli occupati, in relazione all'andamento dell'utenza.

Anche il modificarsi delle tipologie del servizio legate alle esigenze specifiche degli assistiti ha inciso nelle modalità di svolgimento del servizio e, quindi, sull'andamento delle ore lavorate e dell'occupazione

Di seguito si espongono i seguenti istogrammi significativi della dimensione e della presenza territoriale di questo servizio.





Si espone ora la tabella che rileva l'andamento nel triennio di due rapporti di efficienza dell'attività di questo servizio.

	2019	2020	2021	2022
Ore lavorate/Occupati	1.336	1.165	1.373	1.429
Ore lavorate/Utenti	133	97	107	107



Come si vede dalla tabella il rapporto ore lavorate/occupati nel 2022 ha superato in modo significativo le performance del 2019, cioè l'anno pre crisi pandemica, superando anche quelle dell'anno precedente.

Il rapporto ore lavorate Utenti si è ridotto rispetto al 2019, ma si rileva una stabilità negli ultimi due anni anche se il 2022 ha rilevato una crescita non indifferente.

Tutti i Distretti sono cresciuti nel 2022 in rapporto al 2019, rispetto invece al 2021 l'aumento dell'utenza è dovuto ai Distretti di Carpi, Modena, Pavullo n/F. Sostanzialmente invariato il Distretto della Ceramica, in calo quello dei Castelli

Si fa notare infine l'introduzione di alcuni nuovi servizi di Assistenza Domiciliare quali quelli relativi alle Pause di Sollievo (Distretto della Ceramica) e al progetto Centri Diurni a domicilio (Distretto di Pavullo n/F). Servizi questi tesi anche a supportare ed alleviare l'assistenza da parte di diversi caregiver.

## Gestione Comunità alloggio

Trattasi di un'attività minore, anche se svolta da lungo tempo.

In questo triennio i posti sono saliti da 10 a 30 e gli Anziani ospiti da 7 a 20.

È un servizio destinato ad Anziani soli o a coppie, ma ancora sostanzialmente autonomi.

Le strutture sono tre:

- Comunità alloggio di Ravarino
- Appartamenti Dalla chiesa di Ravarino
- Appartamenti Francesco e Chiara di Pavullo

L'andamento dell'attività nel triennio 2019 – 2021 risulta essere il seguente.

Anno	Posti				Anziani assistiti			
	Ravarino	D. Chiesa	Fra.&Chi.	Totale	Ravarino	D. Chiesa	Fra.&Chi.	Totale
2019	10	-	-	10	7	-	-	7
2020	10	1	-	11	7	1	-	8
2021	10	3	17	30	4	1	15	20
2022	10	3	17	30	3	2	13	18

In questa attività l'effetto pandemico si nota meno che negli altri servizi per le persone anziane, anche per l'esiguità dei numeri.

Le ore lavorate e gli occupati sono misurabili solo nella Comunità alloggio di Ravarino (1 dipendente e 360 ore lavorate), in quanto le restanti due sono collegate alle strutture residenziali dallo stesso nome, per cui tali dati sono ricompresi in quelli delle rispettive CRA.

Degno di nota è il potenziamento dei posti disponibili che è praticamente triplicato. Poiché la copertura dei posti al 31/12/2022 era praticamente del 60%, esiste ancora spazio per potenziare l'attività.

Si stima infine che il lavoro dedicato per ogni anziano fruitore di questo servizio vari dalle 300 alle 400 ore annue, pari a circa un'ora al giorno, se si escludono i servizi comuni (Mensa, Animazione, Lavanderia, etc.)





## **I servizi alle persone con disabilità e fragilità**

I servizi erogati ai disabili e ai portatori di fragilità costituiscono, sia nel senso dimensionale che in quello storico, la seconda attività di maggiore importanza nel contesto di Domus Assistenza.

I servizi erogati da 37 anni alle persone disabili sono le attività di Domus Assistenza che registrano nell'ultimo decennio il maggior tasso di crescita, sia sotto l'aspetto quantitativo che, per molti aspetti, anche sotto quello qualitativo.

Anche per questi servizi Domus Assistenza è divenuta negli anni uno dei più importanti soggetti dell'offerta privata nella Provincia di Modena.

Anche l'Area Disabilità e Fragilità infatti impiega soci che, per la maggioranza dei casi, possiede una scolarità medio alta o formazione specialistica.

## **Il riferimento valoriale, obiettivi di natura sociale e professionale**

Domus Assistenza si occupa attivamente dei percorsi di assistenza, educazione, formazione, socializzazione, inserimento lavorativo e integrazione scolastica di adulti e minori con di disabilità, erogando interventi integrati all'interno dei servizi scolastici ed alla persona attivi nel territorio provinciale.

In tutti i servizi resi le modalità operative mantengono sempre in primo piano il duplice obiettivo del rispetto della dignità della persona e della sua integrazione nella società.

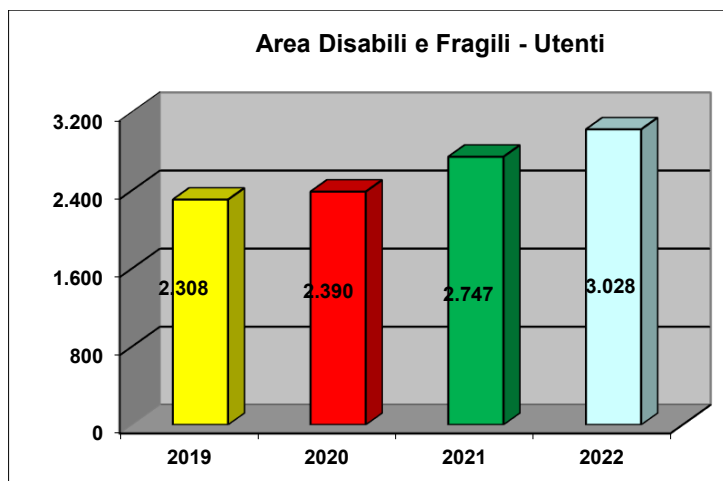
La qualità della vita ed il benessere della Persona sono quindi i punti cardine che guidano l'azione sociale e professionale di Domus Assistenza nel prestare i servizi di questa Area. Azione che è sempre indirizzata allo sviluppo e/o al mantenimento delle abilità residuali e alla realizzazione personale e sociale di ognuno, potenziando quanto più possibile le capacità e il diritto dell'autodeterminazione. Tutti gli interventi educativi ed assistenziali non possono quindi prescindere da percorsi progettuali da svilupparsi in modo personalizzato e armonico nonché in stretto rapporto con l'evolversi del tessuto sociale e dei servizi alla persona.

Per le caratteristiche qualitative che contraddistinguono i servizi dell'Area Disabilità, Domus Assistenza ha ritenuto fondamentale già da tempo (e, a maggior ragione, lo ritiene per il futuro) investire in modo dinamico su professionalità di alto profilo per poter intervenire con flessibilità nelle diverse situazioni assimilando e facendo propri i continui mutamenti sociali ed organizzativi a cui si deve adeguare ogni percorso che mira alla reale autonomia ed integrazione della persona con disabilità.

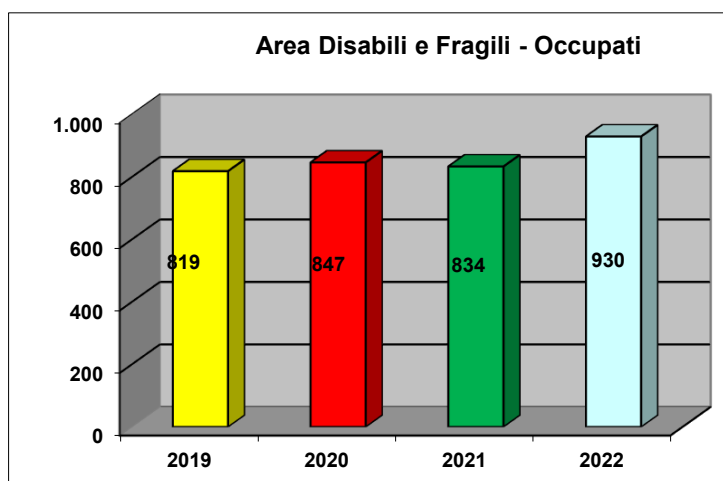
Gli operatori impegnati nell'Area Disabilità devono quindi essere portatori di professionalità e competenze, di capacità relazionali e motivazionali che Domus Assistenza è impegnata a sostenere e sviluppare con un sistema di attività formative permanenti, personalizzate per ogni particolare ambito del servizio.



Si riportano di seguito i risultati dell'Area.



Il servizio nel corso dell'anno in esame ha abbondantemente superato la dimensione dell'utenza rilevato nel 2019 (31,2 %) e rispetto al l'anno precedente ha visto una crescita del 10,2 %.



Il numero degli occupati dell'area differisce da quello indicato nella parte generale in quanto i dati segnalano il numero delle persone che hanno operato in corso d'anno nell'Area. In questa sede si rileva unicamente che il numero degli occupati dell'Area è andato crescendo proprio nel 2020 con l'acquisizione di nuovi servizi sul territorio, il 2021 ha visto una sostanziale riconferma, mentre con l'incremento dell'intensità dei vari servizi il livello di occupazione nel 2022 ha rilevato una crescita del numero degli Utenti assistiti dell'11,5% sull'anno precedente. Complessivamente nel quadriennio l'Utenza è andata crescendo costantemente, anche se in modo non omogeneo, trainato e dall'entrata dei servizi sopra detti e dal modificarsi del contenuto dei singoli servizi. Questa constatazione richiama l'attenzione sul profondo cambiamento quali – quantitativo in atto in questo ambito, generato ad un tempo dalle nuove esigenze sorte in materia di sicurezza igienico – sanitaria, di trasformazione e modificazione del contenuto delle prestazioni in risposta al modificarsi delle esigenze e dei bisogni della domanda e dall'altro da un quadro di insufficienza delle risorse pubbliche che sarebbero necessarie. Tale situazione comporta, a nostro giudizio, un progressivo impoverimento della qualità della cura, dell'attenzione verso le persone disabili e fragili e del tempo



a loro dedicato. Si individuano cioè nuovi servizi più massivi per far fronte, a parità (o riduzione) della spesa pubblica, alla forte crescita della domanda di assistenza.

L'area Disabilità e Fragilità viene a sua volta divisa in due tipologie di settori;

- Gestione strutture residenziali, semiresidenziali e laboratori per Disabili,
- Handicap scuola e servizi integrati

### **Gestione strutture residenziali, semiresidenziali e laboratori per Disabili**

Questo servizio ha risentito in modo significativo degli effetti della pandemia da Covid - 19.

Di seguito si elencano le strutture residenziali, diurne e i laboratori gestiti da Domus Assistenza.

Per l'anno 2022 si segnalano la disponibilità dei seguenti posti e giorni di apertura delle strutture.

Struttura	Posti	GG. apertura
Casa della Mariola - Montecreto	12	151
Nuova Casa della Mariola - Montecreto	20	214
Il Picchio – Finale E.	20	365
<b>Totale centri residenziali</b>	<b>40</b>	<b>365</b>
Bucaneve 1 – Pavullo n/F	15	226
Bucaneve 2 – Sestola	9	94
Nuovo Bucaneve 2 - Montecreto	9	132
Arcobaleno – Castelfranco E.	8	221
Casoni - Ravarino	20	224
La Nuvola - Mirandola	14	228
<b>Totale centri semiresidenziali*</b>	<b>75</b>	<b>225</b>
Oasi - Castelfranco E.	25	228
<b>Totale laboratori protetti</b>	<b>25</b>	<b>228</b>
Tirocini inclusivi – Castelfranco E.	6	228
<b>Totale unità operativa Oasi</b>	<b>6</b>	<b>228</b>
<b>Totale strutture per Disabili</b>	<b>146</b>	<b>*262</b>

\*Media semplice dei giorni di apertura

Nel periodo dal 2019 al 2022 i posti letto sono passati da 23 a 40 nelle Strutture residenziali, la capacità ricettiva di quelli semiresidenziali sono rimasti invariati, quella dei laboratori protetti è diminuita di 15 unità, i laboratori socio occupazionali non sono più gestiti da Domus Assistenza per effetto della decisione del Distretto di Mirandola di riprendere la gestione direttamente.

Il risultato netto di periodo è stato un significativo calo nella capacità di accoglienza che è passata da un complesso di 201 posti nel 2019 ad uno di 146 nell'anno in analisi (-27,4 %).

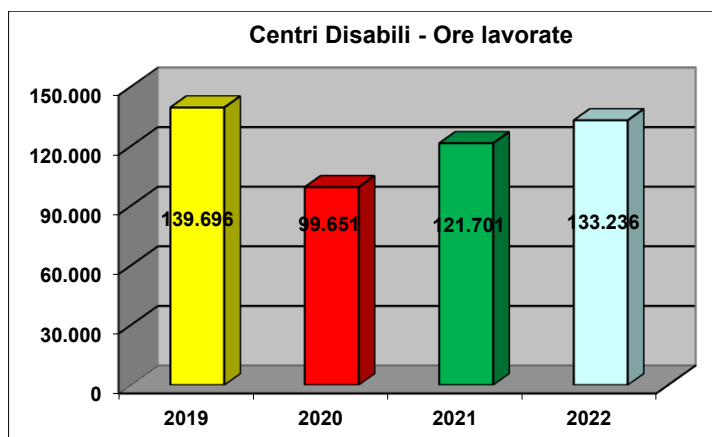
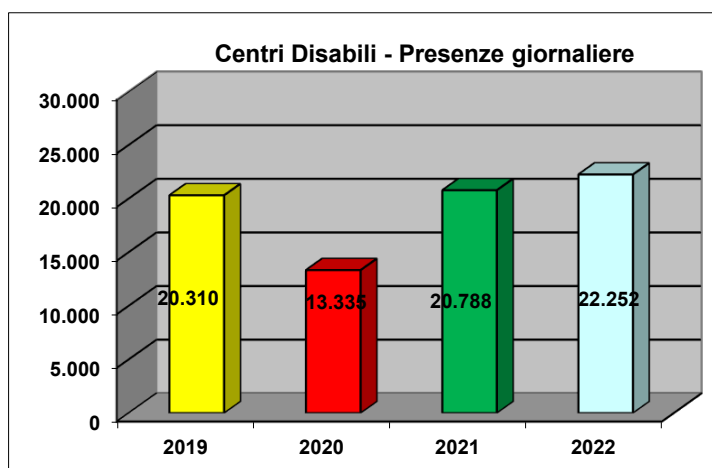
Nel corso del 2022 si sono più che recuperate le presenze perse nel corso del 2020, come si evince dalla tabella seguente che espone gli andamenti per macro dati, tuttavia occorre ricordare che, nel corso del 2020, oltre agli effetti del Covid 19 si sono aggiunti quelli della cessazione della gestione dei laboratori socio occupazionali del Distretto di Mirandola che hanno inciso per 2.707 presenze annue.

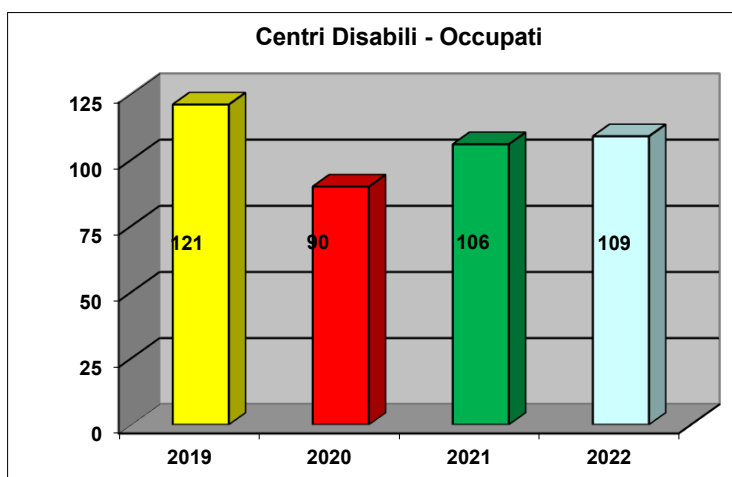


Nella tabella seguente si esplicano le variazioni % intervenute.

Variazione presenze giornaliere				
Struttura	2020/2019	2021/2020	2022/2021	2022/2019
C. Residenziale	-2,4	10,1	12,5	20,9
C. Semiresidenziale	-52,2	126,5	-4,8	3,1
Laboratorio Protetto	13,5	55,2	39,2	145,1
Tirocini Inclusivi	-43,3	771,7	9,8	345,5
Altri servizi	-100,0	-	-	-100,0
Totale	-34,3	55,9	7,0	9,6

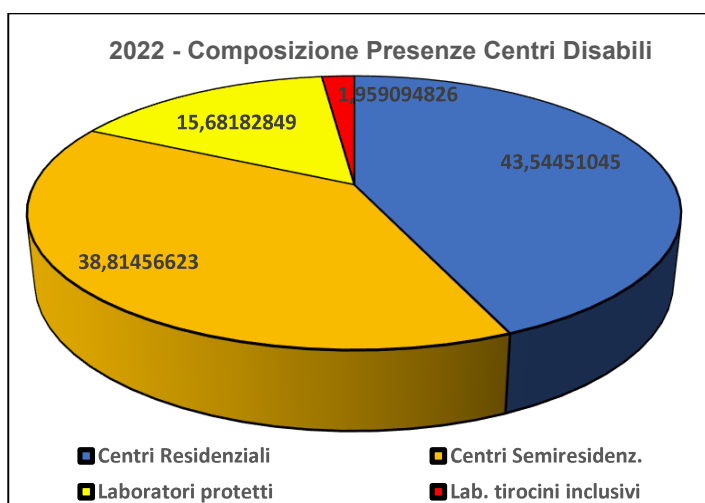
Di seguito si espongono grafici con l'andamento nell'ultimo quadriennio, delle presenze medie giornaliere, delle ore lavorate e dell'occupazione.

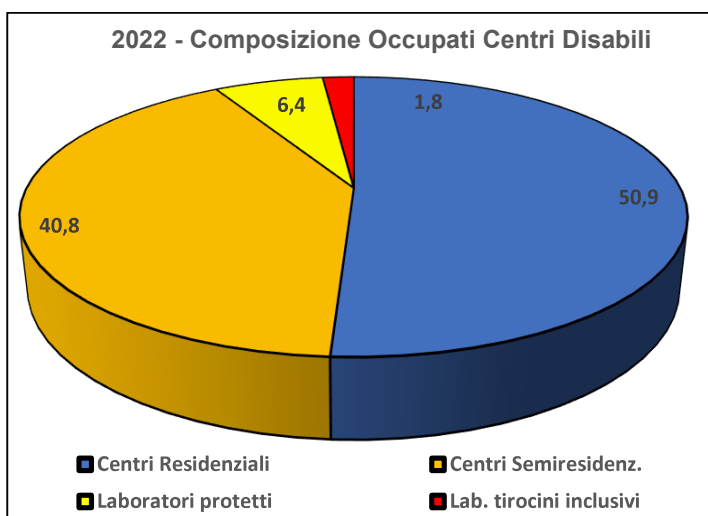
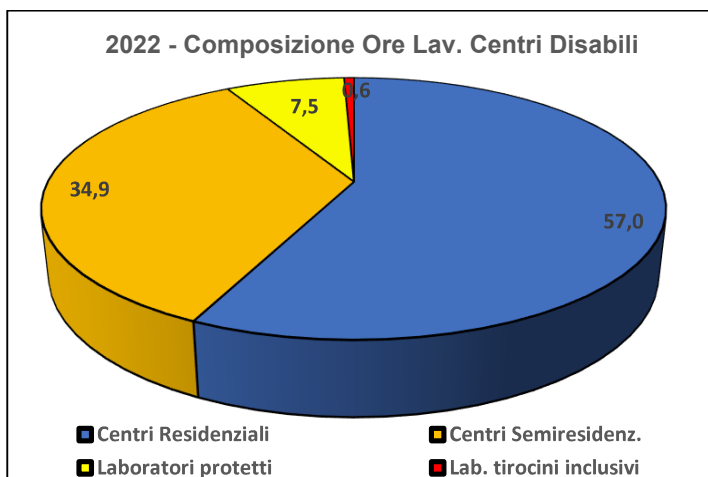




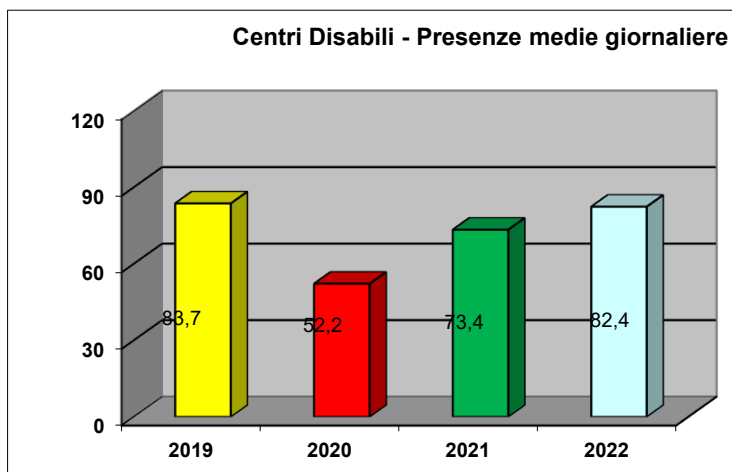
Anche da questi istogrammi si evince l'effetto causato dal Covid – 19 e della cessazione dell'attività nei laboratori socio occupazionali del Distretto di Mirandola. Esso ha inciso in maniera pesante sull'andamento della gestione dei laboratori, che, tra l'altro sono stati oggetto di periodi di chiusura per effetto delle disposizioni legislative e sanitarie (obblighi di distanziamento). Inoltre il timore di essere contagiati ha suggerito alle persone più fragili e alle loro famiglie di non usufruire, per quanto possibile, dei servizi di ospitalità diurna.

Si illustrano inoltre le composizioni percentuali nell'anno 2022 delle presenze, delle ore lavorate e degli occupati per tipologia di servizio





Anche la presenza media giornaliera conferma l'andamento della congiuntura negativa. È solo dal 2022, per quanto detto sopra, che sono, in pratica, recuperate le performances realizzate nel 2019.

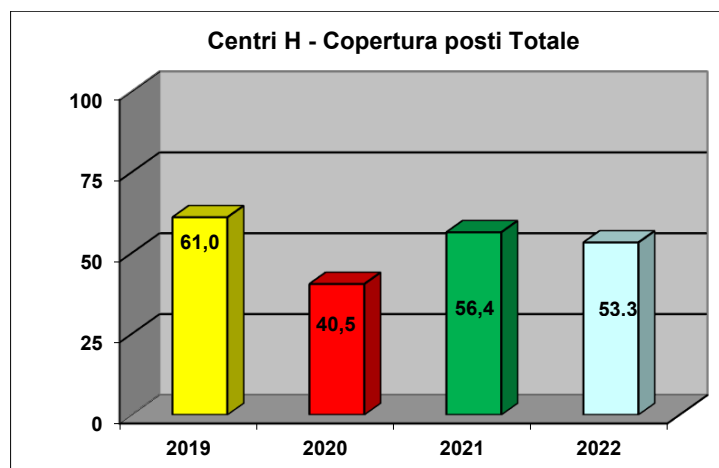


Gli andamenti tuttavia sono molto disomogenei nella tipologia dei servizi.



Andamenti dai quali si evince che le strutture residenziali non solo hanno tenuto i dati del 2019, ma hanno, grazie all'incremento dei posti disponibili, aumentato la presenza media che ha potuto soddisfare una domanda comunque in crescita. Anche le strutture semiresidenziali hanno recuperato e superato le presenze del 2019.

Tuttavia il miglior indicatore dell'incidenza della congiuntura triennale sulla efficienza della gestione è data dal grado di copertura dei posti disponibili.



Un tale andamento che tiene in considerazione il rapporto tra presenze medie giornaliere e la disponibilità di accoglienza nei vari servizi, indica chiaramente la difficoltà di raggiungere le performances pre Covid – 19, anzi nel 2022 si è assistito ad un, seppur lieve, calo del grado di copertura. Come è noto trattandosi di strutture il miglior risultato economico è in stretta relazione con una totale copertura dei posti disponibili.

In questo contesto si nota che l'attività dei Laboratori è quella che ha risentito storicamente, forse anche in relazione alla loro ubicazione, in modo più significativo, riducendo le potenzialità offerte dall'economia di scala.

L'andamento delle ore lavorate e dell'occupazione dei dipendenti (praticamente tutti soci), anche queste per macro dati del triennio esaminato, risulta essere in significativa ripresa dopo la caduta del 2020, ma non ha ancora raggiunto la dimensione dell'anno 2019 specie a causa del fatto che il Distretto di Mirandola dal 2020 ha internalizzato le attività dei laboratori.

Come si può notare dai grafici suesposti le dimensioni occupazionali di questo servizio sono ancora significative.

Si è tuttavia provveduto dal 2021 a riorganizzare il servizio, in relazione a quanto sopra esposto, trovando livelli di maggiore flessibilità<sup>4</sup>

La struttura percentuale dell'occupazione in termini di professionalità impiegate nel 2022 risulta essere la seguente.

OSS	IP	COORDIN.	EDUCAT.	TDR	ALTRI*
44,0	3,7	5,5	34,9	3,7	8,2

\*Mansioni di supporto: inservienti.

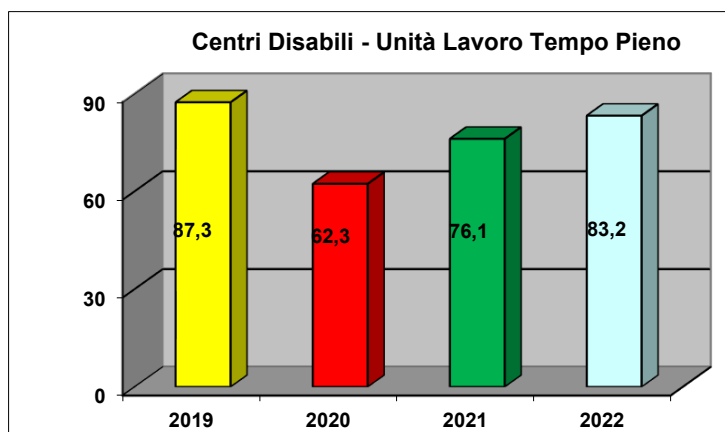
Al termine dell'analisi di questo servizio si vogliono evidenziare l'evoluzione di alcuni dati di efficienza gestionale



Rapporto	2019	2020	2021	2022
Ore lavorate/Dipendente	1.155	1.107	1.117	1.222
Ore lavorate/Utente	1.294	1.993	1.636	1.617

L'effetto delle disposizioni sanitarie che hanno aggiunto all'ordinario lavoro le necessarie precauzioni e quello dei comportamenti previsti dai regolamenti predisposti dagli organi interni della sicurezza per evitare il diffondersi del virus da Covid-19 e, infine, la volontà di Domus Assistenza di mantenere per quanto possibile l'occupazione esistente, hanno pesato in modo sostanziale sull'aumento delle ore degli operatori verso l'utenza.

L'andamento del rapporto tra le ore lavorate per dipendente ha risentito, negli anni centrali del periodo considerato, sicuramente della riduzione dell'utenza e delle assenze per quarantena degli operatori contagiati dal virus, con il 2022 si è assistito ad un incremento delle ore lavorate per dipendente. Ciò coincide con l'incremento del livello di occupazione calcolato con i parametri del dell'unità di lavoro a tempo pieno.



In ogni caso la diminuzione delle ore lavorate per dipendente è controtendenza con quella degli utenti per effetto dell'andamento delle variabili prima rilevate.

Occorre però ricordare, per correttezza di analisi, che il Pubblico è intervenuto con ausili che, almeno in parte, hanno ristorato la cooperativa dalle diseconomie, che per forza di cose si sono venute a creare.

### **Handicap scuola e servizi integrati**

Il settore Handicap Scuola si occupa di sostenere l'inclusione scolastica degli alunni con disabilità all'interno delle scuole di ogni ordine e grado di Modena e provincia. Il PEA, Personale Educativo Assistenziale, presente in Domus Assistenza è in continua espansione e crescita. Inseriti in 300 plessi scolastici, rappresentano più che mai una figura professionale trasversale e integrante le funzioni del personale scolastico. Il suo ruolo è di fondamentale importanza all'interno delle scuole, poiché, intervenendo per sostenere l'inclusione degli alunni con disabilità gravi, il PEA pone al centro del suo intervento educativo ed assistenziale l'alunno come Persona, nella sua globalità. Promuove la massima affermazione dell'alunno/a supportando gli interventi rivolti all'autonomia, comunicazione, relazione ed apprendimento.





Nell'anno scolastico passato i PEA operano su Comuni ed Unione di Comuni tra cui Modena, Unione Terre d'Argine, Sassuolo, Fiorano Modenese, Unione Comuni del Sorbara, Castelfranco Emilia, San Cesario Sul Panaro, Serramazzoni, Unione dei Comuni del Frignano e Montese.

L'obiettivo strategico del Settore Handicap Scuola e Servizi Integrati è rappresentato dall'inclusione scolastica, che si traduce in inclusione sociale con determinanti e conseguenti ricadute di benessere all'interno della società supportando la Comunità, attraverso la gestione di servizi a sostegno delle persone più deboli, anche in termini di sostenibilità. Numeri importanti e rapporti consolidati con il territorio ed i Comuni nostri committenti, si confermano e si ampliano grazie alla qualità dell'impegno nel garantire il diritto allo studio di tale fascia debole della popolazione scolastica. Ai servizi dell'Handicap Scuola si aggiungono le Attività Integrate in cui il Settore opera per sostenere la conciliazione dei tempi di vita delle famiglie attraverso i servizi di prolungamento orario, in cui sono state proposte attività legate ai principi dell'Agenda 2030 di sensibilizzazione e stimolo dei bambini riguardo la sostenibilità ambientale, affermando il fondamentale ruolo dell'ambiente nella relazione educativa, l'attivismo ed apprendimento naturale, la promozione del benessere della salute psicofisica all'aria aperta, la diffusione di una partecipata e concreta cultura green.

Rientrano nel Servizio Handicap scuola il Sostegno Educativo Assistenziale per l'integrazione scolastica (ASH) e l'analogo servizio fornito a Centri Estivi. Seppur con caratteristiche Giuridico – professionali differenti si fanno inoltre rientrare i servizi di Tutor prestati in ambito scolastico e post scolastico (anche a domicilio) a favore degli alunni con handicap o su segnalazione degli Istituti di secondo grado.

Tali servizi richiedono una professionalità educativa in continua evoluzione, in stretta connessione con il miglioramento delle conoscenze e delle strategie educative da applicarsi a studenti con disabilità, ed una naturale predisposizione relazionale.

I servizi educativo assistenziali sono, di norma, prestati sotto il coordinamento degli Uffici Istruzione dei Comuni ed in stretto rapporto con i Dirigenti Scolastici interessati ed i Servizi Sanitari.

### **Sostegno educativo assistenziale (ex ASH)**

Costituisce tutt'ora un'importantissima attività nell'ambito della economia di Domus Assistenza e nel ruolo sociale che ricopre nel territorio.

Nel 2022 il servizio di Sostegno Educativo Assistenziale svolto a favore di utenti, e prestato in sei Distretti provinciali e distinto per Comuni, è illustrato dalla tabella che segue.

Terre d'Argine	Sassuolo	Bastiglia
Campogalliano	Frignano	Bomporto
Carpi	Fanano	Castelfranco E.
Novi di Modena/Rovereto	Fiumalbo	Nonantola
Soliera	Lama Mocogno	Ravarino
Distretto di Modena	Montecreto	San Cesario
Modena	Pavullo n/Frignano	Terre dei Castelli
Distretto ceramica	Polinago	Montese
Fiorano Modenese	Serramazzoni	Zocca
Frassinoro	Terre del Sorbara	

Trattasi di 23 Comuni della Provincia su un totale di 47 (49%), tra i quali però si noverano i tre Comuni maggiori della Provincia.



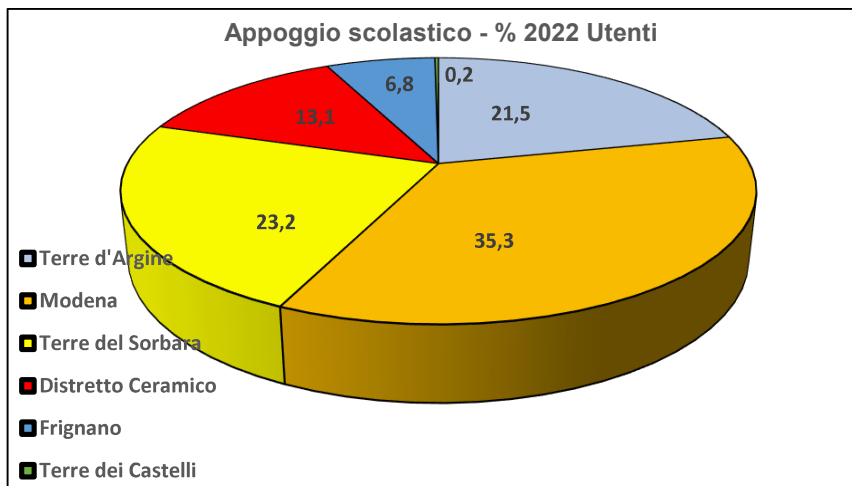
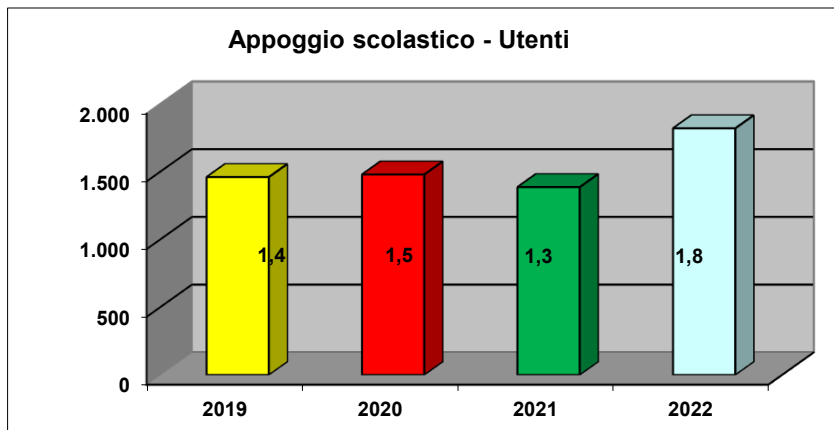
Gli effetti causati dal covid - 19 sono stati sicuramente significativi, nel corso del biennio 2020-2021 per effetto delle chiusure scolastiche (lockdown), tuttavia non essendo stato possibile il calcolo delle ore lavorate in questo servizio parimenti non si può calcolare l'effettiva incidenza

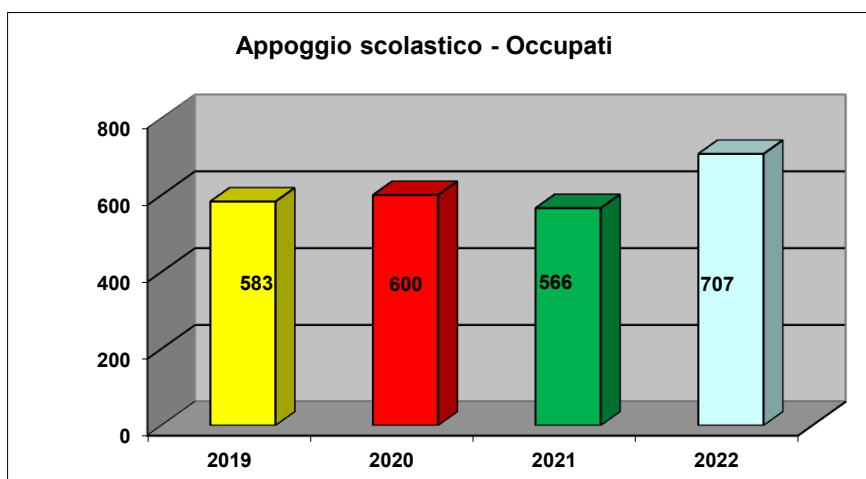
La crescita imponente dell'ultimo anno, sia in termini di utenti che occupati, è derivata sia dal recuperato rapporto col Comune di Sassuolo per effetto di sentenza a noi favorevole contro altra impresa prima risultata vincitrice della gara di appalto, sia dall'incremento della domanda di Assistenza.

Il servizio è comunque cresciuto di circa il 25% nel periodo considerato.

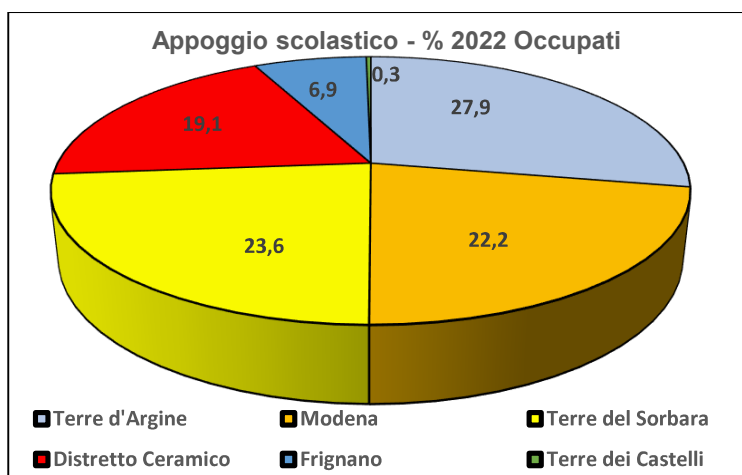
La necessaria copertura degli operatori contagiati ha fatto sì che Domus Assistenza creasse un supporto di PEA con ruolo di jolly a disposizione nel Comune di Modena che nel 2022 era pari a 15 unità.

Di seguito si espongono i seguenti istogrammi significativi della dimensione e della presenza territoriale di questo servizio.





Al 31/12/2022 il personale PEA (Personale Educativo Assistenziale) era di ben 625 unità pari all' 88,4 % del totale



Si espone di seguito la tabella che rileva l'andamento del rapporto Utenti/Occupati che in qualche modo, visto in seriazione annua, è atto ad indicare l'importanza dell'attività di questo servizio.

Distretti	2019	2020	2021	2022
Terre d'Argine	2,9	2,3	2,4	2,0
Modena	2,8	3,5	3,6	4,5
Terre del Sorbara	2,5	2,5	2,5	2,5
Distretto della Ceramica	2,0	1,8	1,8	1,8
Frignano	1,7	1,8	2,1	2,5
Terre dei Castelli	-	2,0	1,8	2,0
Media	2,5	2,5	2,5	2,6

Il modificarsi delle tipologie del servizio legate alle esigenze specifiche degli utenti e alle esigenze di bilancio del Pubblico ha avuto nel periodo variazioni nei vari distretti scolastici, ma, come si vede dalla tabella, il rapporto nella media quadriennale è rimasto sostanzialmente invariato.



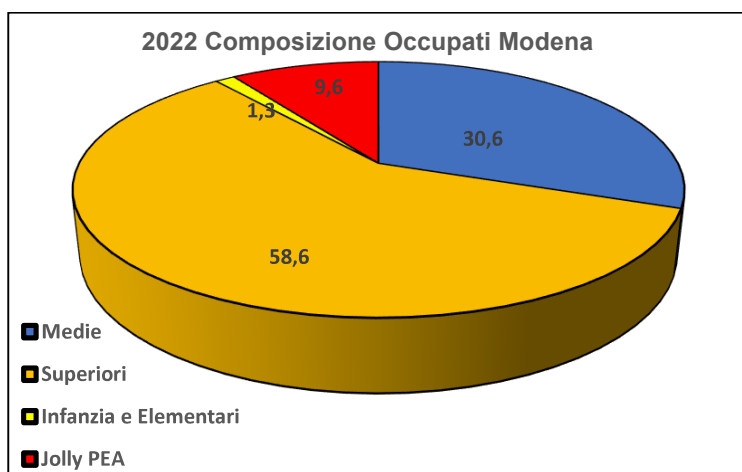
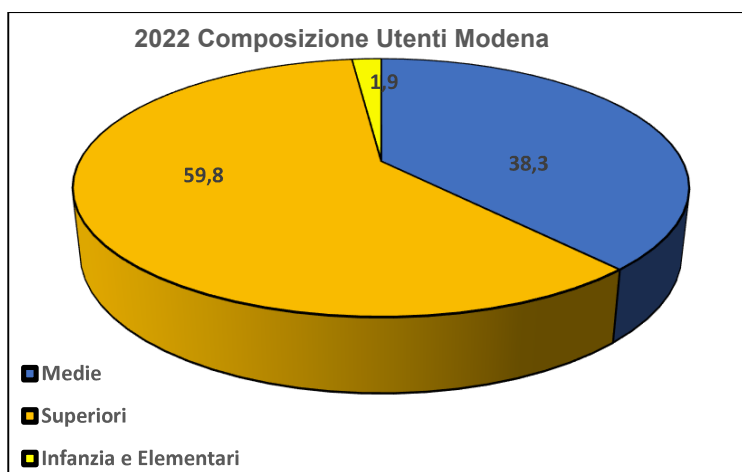
Si può stimare, il rapporto di intensità del lavoro medio per utente.

Il rapporto più intenso si rileva nel Distretto di Modena, mentre quello più debole si individua nel Distretto della Ceramica.

Per comprendere quale tipologia di utente si avvalga dell'appoggio scolastico, si riportano i dati rilevati nel 2022 nel Comune capoluogo di Provincia, il primo storicamente attivato da Domus Assistenza.

Modena			
Tipologia scolastica	Utenti	Occupati	Utenti/Occupati
Medie	246	48	5,1
Superiori	384	92	4,2
Nido	-		-
Infanzia ed Elementari	12	2	6,0
Jolly PEA	-	15	-
TOTALE	642	157	4,1

Si vogliono rilevare la composizione dei servizi di Sostegno Educativo Assistenziale effettuati nello stesso anno nel Comune di Modena,



## Tutor

I Tutor sono giovani dai 18 ai 25 anni, fortemente motivati, che si occupano di una persona quasi coetanea (14 – 18 anni), con disabilità o con altri tipi di difficoltà per aiutarla e stimolarla con la creazione di rapporti amicali. Il Tutor interviene per migliorare sia l'integrazione scolastica che l'autonomia personale. Il contributo del Tutor consiste nell'affiancamento per alcune ore della persona in difficoltà nell'attività scolastica e nella condivisione della vita extrascolastica, allo scopo di creare continuità tra i due momenti.

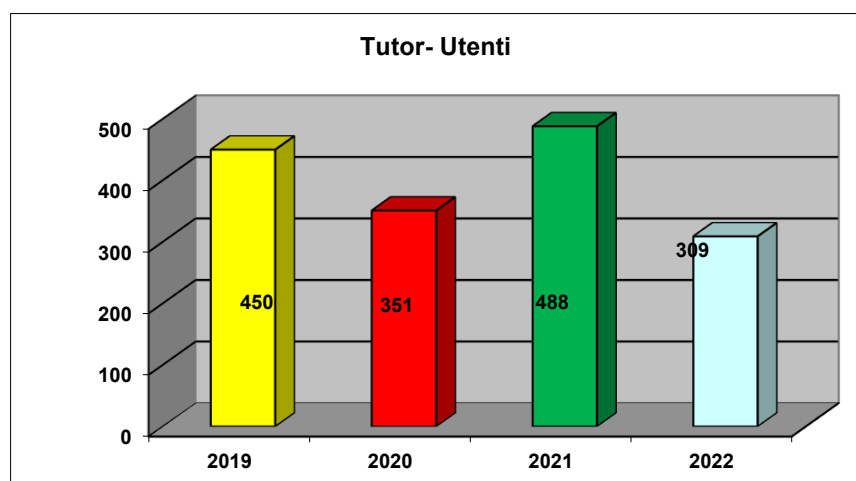
I tutor operano sotto il coordinamento degli Istituti Scolastici che usufruiscono del servizio.

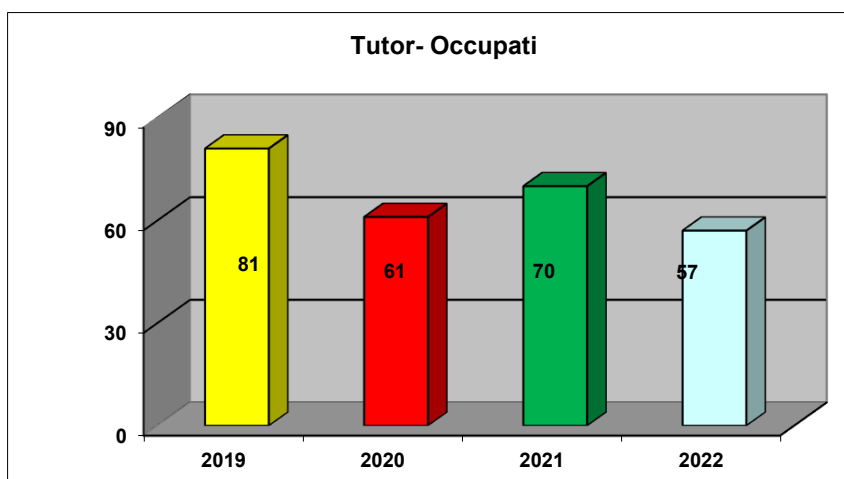
Nel corso del 2022 il servizio di tutoraggio ha coinvolto i seguenti Istituti Scolastici.

Istituto scolastico	Utenti H 2022-2023	Utenti BES 2022-2023	N. Tutor 2022-2023
Sigonio	36	22	9
Barozzi	22	13	8
Fermi	28	11	11
Muratori	18	5	3
Ipsia Corni	35	20	5
Tassoni	10	10	3
Guarini	22	8	4
Wiligelmo	11	2	4
Iti Corni	21	15	10
TOTALE	203	106	57

In totale trattasi di 309 Utenti e 57 Tutor.

Di seguito si espone l'andamento del numero di utenti e di quello dei tutor nel periodo in esame.





Il 2022 ha visto come evidenziato coinvolti 57 Tutor che hanno assistito 309 studenti con disabilità o con segnalazione scolastica delle Scuole Secondarie di II° Grado. Il rapporto è pari ad un Tutor ogni 5,4 Assistiti, in forte crescita rispetto agli anni precedenti.

Il numero degli Utenti ha avuto una flessione significativa, sia rispetto al 2019 che al 2021 rispettivamente del 31,3 % e del 36,7 %

I Tutor sono invece calati nel 2022 del 29,6 % sul 2019 e del 18,6 rispetto al 2021. Gli andamenti annuali rilevati, fortemente contrastanti, sono la risultanza degli effetti della pandemia prima, ma sono anche fortemente influenzati dalle circostanze legate ai fabbisogni di assistenza e dalle politiche dei singoli Istituti, oltretutto dalle disponibilità delle risorse pubbliche.

### **Servizi integrati per Disabili & Fragili**

Trattasi di un'attività che si è fortemente sviluppata negli ultimi anni, anche se Domus Assistenza lo svolgeva in tono minore e con meno servizi già da diversi anni.

Questa crescita è stata determinata dall'emergere di nuovi bisogni, ma anche per fronteggiare la crescente domanda di assistenza da parte dell'utenza e delle loro famiglie a costi sociali limitati.

In questo triennio gli utenti sono saliti da 313 a 490 e gli occupati da 34 a 72.

È un servizio composto destinato a diverse categorie di persone portatori di disabilità o fragilità.

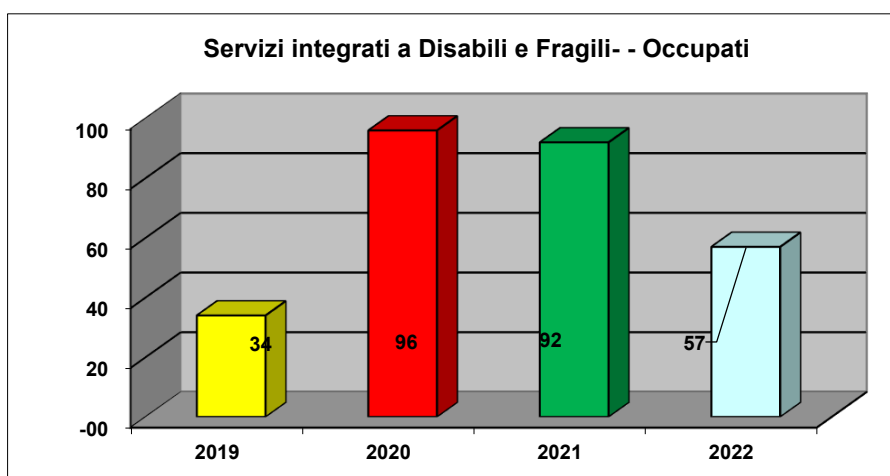
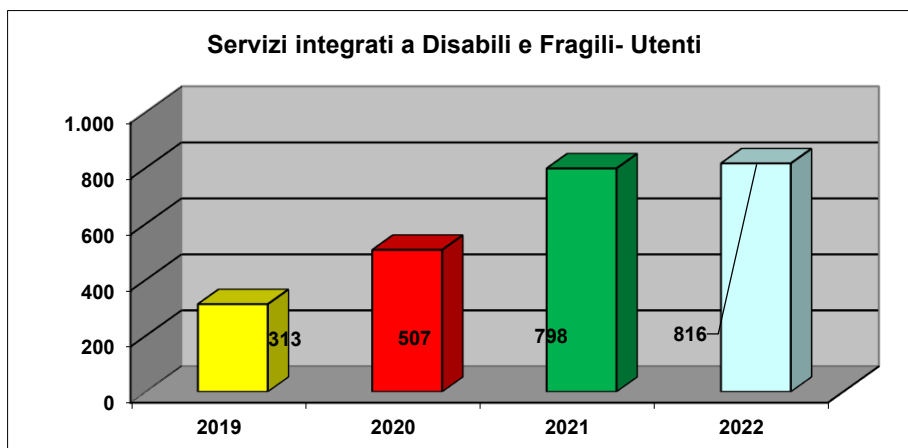
Corre l'obbligo di rilevare che, con il 2023 i Servizi di supporto al sistema scolastico sono stati trasferiti dall'Area Educativa nel contesto dei Servizi integrati a Disabili & Fragili. Come si può notare in questo bilancio sono ancora situati nell'Area Educativa.

Le tipologie di servizio sono le seguenti:

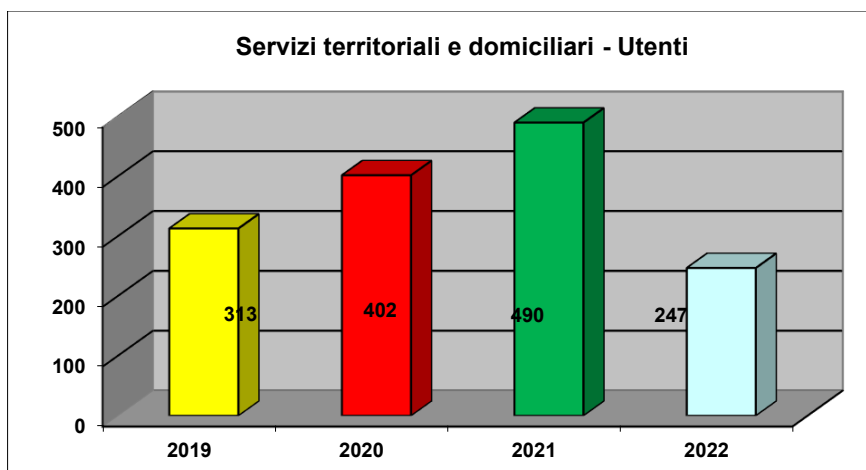
- Servizi territoriali e domiciliari a minori e adulti con disabilità
- Servizi territoriali, giovani adulti e genitori fragili minori senza certificazione territoriale e domiciliare

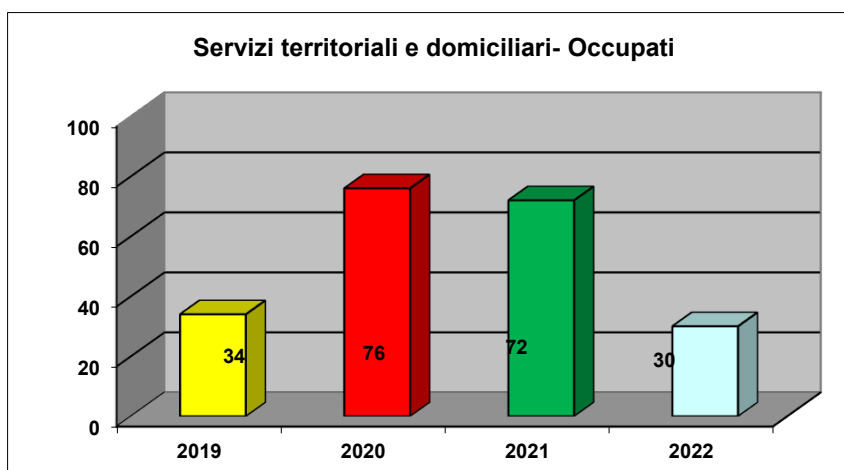
Complessivamente questi servizi, come ricordato di natura disomogenea, hanno coinvolto nel quadriennio i seguenti Utenti ed hanno occupato le seguenti persone





Seguono i grafici che illustrano la consistenza dei servizi territoriali.





Come si può notare mentre nel triennio iniziale si assiste ad una continua crescita degli utenti assistiti, nel 2022 si è assistito ad un brusco calo dell'utenza, l'andamento pare riflettere l'andamento della pandemia, anche l'occupazione ha seguito il medesimo andamento congiunturale. Anche per questi servizi si conferma quanto più volte ricordato e cioè che la domanda non è sempre supportata dalle disponibilità pubbliche per le attività di welfare. In ogni caso la flessibilità del lavoro per questi servizi è elevata, ma non sufficiente per mantenere inalterato il rapporto di assistenza occupato/utente, il che ovviamente comporta un maggior carico di costi sui ricavi ottenibili per la Cooperativa. Occorre infine rilevare che con il 2023 i Servizi di supporto al sistema scolastico sono stati trasferiti dall'Area Educativa nel contesto dei Servizi integrati a Disabili & Fragili.

### Pronto intervento sociale

Trattasi di un servizio innovativo, quanto meno per Domus Assistenza, destinato ai minori stranieri senza accompagnamento, alle donne vittime di violenza, ai genitori e alle famiglie fragili o in difficoltà.

Gli interventi sono di natura composita ma vanno incontro a bisogni sociali, legati spesso a questioni esistenziali, in passato troppo spesso disattesi.

Nel corso del 2022 si è intervenuto sui seguenti aspetti.

Descrizione intervento	Utenti	Occupati
Disabili	5	-
Donne vittime di violenza	53	-
Donne vittime di violenza con minori	18	-
Nuclei familiari	38	-
Minori fragili	5	-
Minori stranieri non accompagnati	302	-
Senza fiss dimora	71	-
Anziani	26	-
Altro	51	-
<b>TOTALE INTERVENTI</b>	<b>569</b>	<b>27</b>



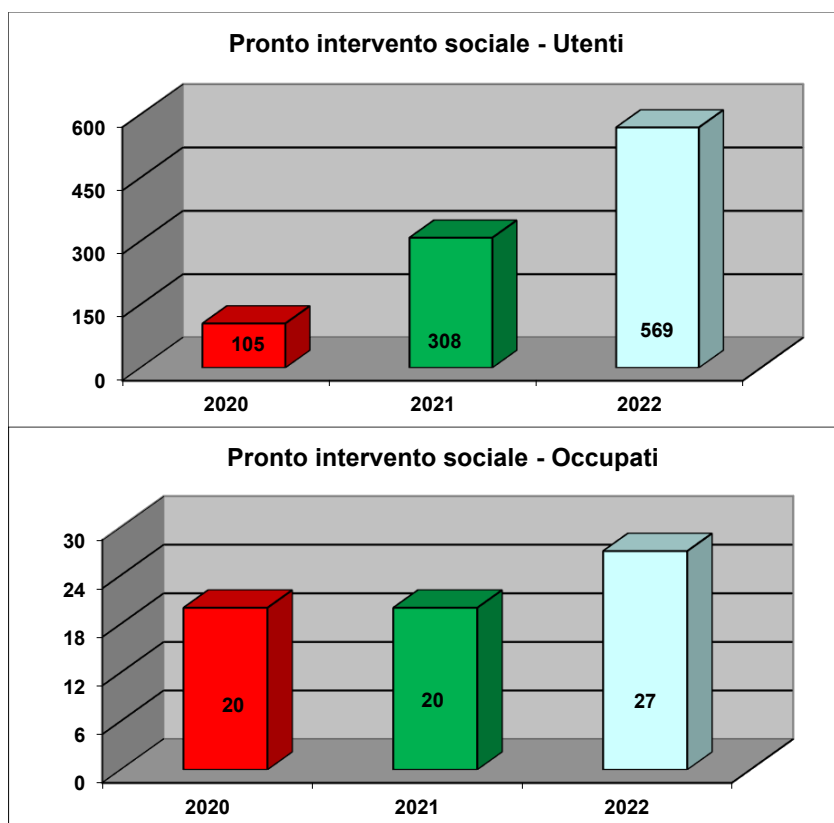


Il servizio è gestito da Domus Assistenza da tre anni nei quali è cresciuta l'utenza in misura più che proporzionale all'occupazione generata.

Le persone coinvolte svolgono servizi di consulenza sociale e di contatto con gli assistenti sociali, l'utenza è cresciuta in modo esponenziale.

Non è superfluo ricordare che l'occupazione è composta da persone con elevata scolarità e preparazione professionale.

Di seguito si illustrano i grafici relativi al pronto intervento sociale e alla relativa occupazione.



## I servizi Educativi ai minori

I servizi Educativi resi ai minori in età scolare sono organizzati nella terza Area di attività di Domus Assistenza, che opera ormai da 33 anni.

Sotto l'aspetto qualitativo i servizi Educativi resi da Domus Assistenza, oltre a contribuire al completamento dell'offerta del Sistema Scolastico, sono orientati verso la soluzione di diversi problemi, importanti in molte situazioni, legati ai vincoli di tempo "dello stare insieme" e alle capacità educative che le famiglie possono offrire ai loro figli, assicurando così ulteriore valore aggiunto al sistema di welfare provinciale.

Anche nell'Area Educativa è di gran lunga prevalente l'impiego di soci a scolarità medio alta.



## **Il riferimento valoriale, obiettivi di natura sociale e professionale**

Ogni persona alimenta i propri percorsi di crescita con le molteplici esperienze vissute sin dalla prima infanzia negli ambienti nei quali è inserita e che generano le relazioni necessarie alla sua formazione. Il diritto dei cittadini di godere delle condizioni migliori per la propria crescita viene perseguito in via primaria dal Sistema Integrato dei servizi per l'infanzia e scolastico.

Domus Assistenza, nella sua esperienza ormai trentennale, si propone con i suoi servizi Educativi come supporto positivo alla crescita dei minori nell'ambito del Sistema Scolastico.

Crescita intesa da Domus Assistenza in senso globale, sul piano personale e sociale, sul piano fisico e mentale, sul piano relazionale e affettivo, poiché il compito educativo degli adulti è quello di garantire lo sviluppo di tutte le potenzialità che permettono agli individui delle generazioni successive di vivere nel migliore modo possibile, sopravvivendo alle difficoltà e mantenendo o raggiungendo uno stato di benessere.

Domus Assistenza contribuisce ad alimentare la rete organizzativa del Sistema Scolastico gestendo direttamente e/o in collaborazione con Enti Pubblici e Privati e con le realtà associative del territorio, servizi educativi di diverse tipologie, rivolti alle differenti età: nidi e scuole d'infanzia, servizi educativi in contesto scolastico, in orario extra didattico, gruppi educativi territoriali per la seconda infanzia e la preadolescenza, interventi educativi domiciliari in situazioni di disagio minorile.

I servizi Educativi resi da Domus Assistenza si rivolgono quindi alla persona, al cittadino. Servizi di tutela e aiuto alla crescita del minore, considerato "in qualità di cittadino", autonomo portatore di diritti, sia quelli che in generale caratterizzano tale status, sia quelli più specifici che conseguono alla sua età e alla sua condizione di particolare fragilità. Servizi ai genitori nell'esercizio dei propri diritti sociali, soprattutto quelli femminili, e del loro ruolo nei confronti dei figli minori. Servizi resi anche alla Collettività, per il suo interesse pubblico all'Educazione e all'azione di promozione culturale, dell'informazione e della formazione sociale.

Domus Assistenza basa il proprio pensiero ed operato sulla persona, e non sul soggetto o sull'utente, come altre impostazioni e discipline indicano, in quanto accetta nella sua pienezza la dimensione umana di chi domanda per ricevere. Al socio educatore di Domus Assistenza spetta quindi il dovere di intervenire professionalmente sul piano dell'educazione e dell'atteggiamento pedagogico nell'ottica del soddisfacimento dei bisogni del minore, affiancandolo nel suo percorso, vigilandone lo sviluppo e tutelandolo laddove ancora non possieda un'autonoma capacità. Non solo l'insegnamento di un percorso dunque, ma l'offerta delle condizioni nelle quali si svolga nel migliore dei modi. Non togliere gli ostacoli del

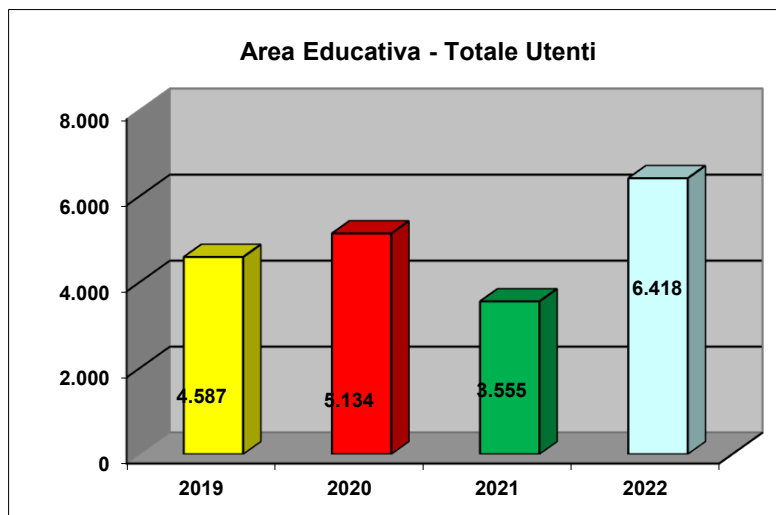
percorso, ma lasciarli e proporli in modo che siano superabili, consentendo lo svilupparsi nel minore della personale organizzazione (organizzazione neuromotoria, organizzazione del pensiero, organizzazione affettiva, ecc.) a cui dovrà attingere per vivere in rapporto con la società e che costituirà il suo saper fare e il suo essere, cioè la sua identità.

La dimensione di equipe voluta da Domus Assistenza per il lavoro degli educatori, sia nelle strutture a gestione diretta, sia nei servizi distribuiti sul territorio, costituisce una situazione privilegiata per l'elaborazione delle esperienze, per lo scambio di valutazioni, per la ricerca e la scelta di nuove risposte in funzione del comune compito, per affiancare inizialmente i nuovi educatori, per sostenersi a vicenda e superare i momenti di difficoltà nell'educare. Il gruppo di lavoro costituisce uno spazio di comunicazione, di relazione, di continua formazione ed interscambio di idee ed esperienze; spazio in cui è possibile analizzare le situazioni problematiche, i propositi educativi, confrontarsi ed approfondire le tematiche su cui orientare lo studio, aggiornare le proprie conoscenze professionali.



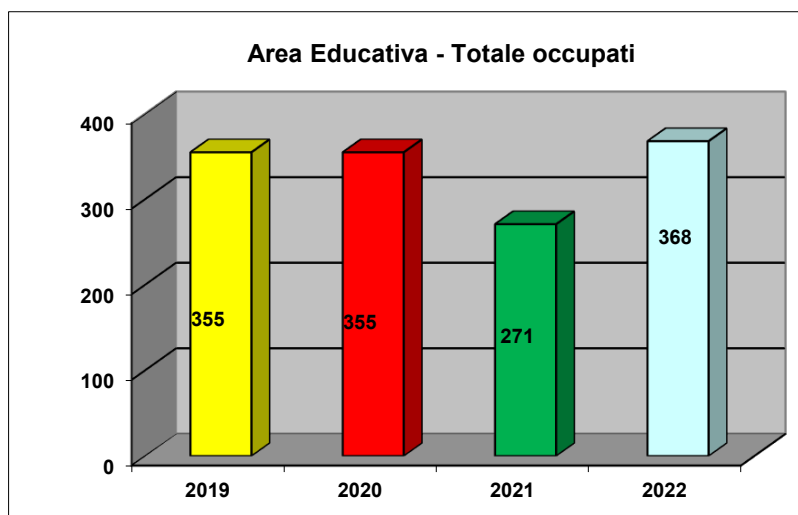
Domus Assistenza annette per ultimo, ma non in ordine di importanza, una grande attenzione ai momenti di formazione periodici, allo scopo di aggiornare i soci educatori sulla evoluzione delle tecniche educazionali, anche attraverso il ricorso ai migliori esperti esterni.

Si riporta di seguito l'andamento dell'Area nelle sue principali performance.



Anche per quest'Area, caratterizzata dalla molteplicità dei servizi erogati, viste anche le frammistioni con l'Area Disabilità e Fragilità, non è stato possibile calcolare le ore lavorate.

Nel corso del 2022 si è rilevato un forte aumento dell'utenza, pari al 39,9 % rispetto al periodo pre Covid – 19. I motivi saranno analizzati in relazione ai singoli servizi dell'Area.



Nell'analisi dei singoli servizi ci si soffermerà più approfonditamente, quando sarà il caso, sui residui effetti del Covid – 19, nella parte iniziale si rileva unicamente che il numero degli occupati dell'Area è stato stabile nel primo biennio per via delle disposizioni di natura preventiva e precauzionale imposte dalle autorità sanitarie. Al contrario il 2021, oltre all'insistere del processo di riduzione della natalità a tutti noto, ha visto una significativa riduzione derivante dalla cessazione di alcune attività



non marginali nei servizi di supporto al sistema scolastico nei Comuni di Sassuolo e Pavullo n/Frignano. Nell'anno in esame l'utenza si è ristabilita sui livelli precedenti.

Sicuramente in questi anni è cambiato profondamente lo stile di vita delle famiglie, ma occorrerà valutare l'evoluzione delle variabili in gioco una volta tornati nella normalità.

Ora la lettura di queste variabili conferma da un lato il quadro dell'impoverimento generato da molteplici fattori negativi dell'economia via via accavallatisi, da ultimo la crescita prepotente dell'inflazione, che in diversi casi hanno trovato una soluzione all'interno della famiglia o con nuove forme di aggregazione minorile, quali quelle di condominio, nonché del perdurare del calo della natalità, ma dall'altro stanno trovando una parziale contrappeso nell'aumento l'occupazione femminile in età fertile, senza copertura della rete familiare.

L'Area Educativa viene a sua volta divisa in due tipologie di servizi:

- Gestione Nidi e Scuole d'Infanzia
- Servizi di sostegno alle attività scolastiche

### **Gestione Nidi e Scuole dell'Infanzia**

Gestire Strutture quali i Nidi o le Scuole dell'Infanzia significa prestare un servizio complesso che, per soddisfare le esigenze sia del Sistema Scolastico che dei minori e delle loro famiglie, richiede il costante utilizzo di elevate professionalità pedagogiche e didattiche, oltre che relazionali e organizzative.

Domus Assistenza opera assumendo la gestione di Strutture Scolastiche con responsabilità del coordinamento tecnico - organizzativo.

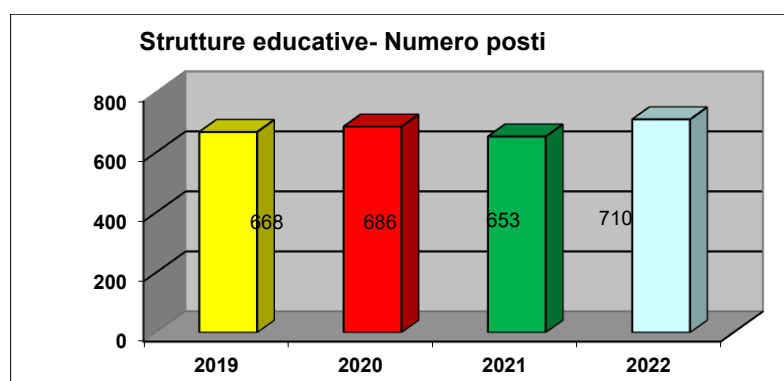
Nel periodo 2019 – 2021 i posti disponibili si sono mantenuti pressoché costanti con lievi variazioni a da un anno all'altro. Nel 2022 si è assistito ad un incremento dell'8,7 %.



Nell'anno 2022 il quadro delle strutture educative era il seguente.

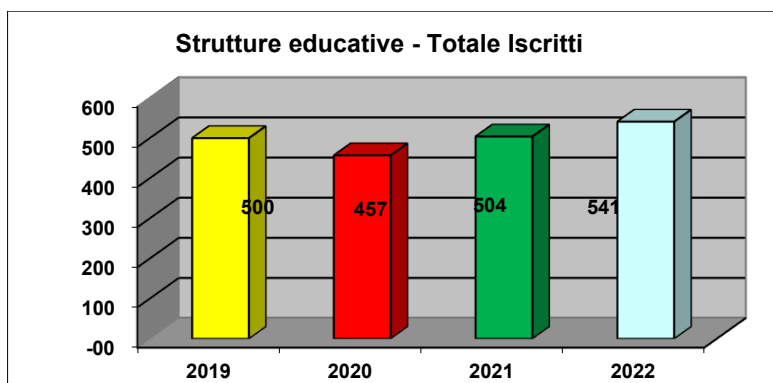
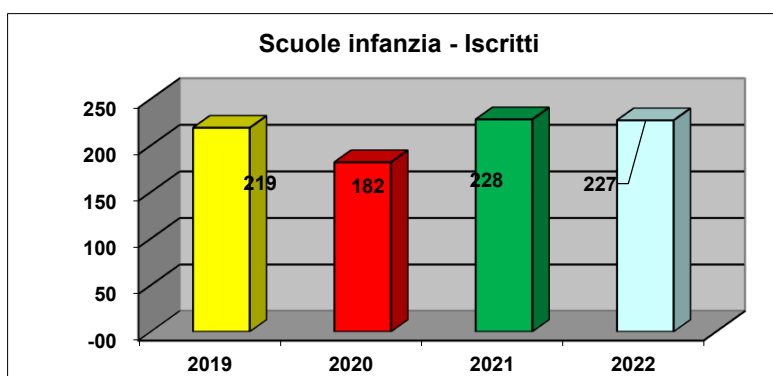
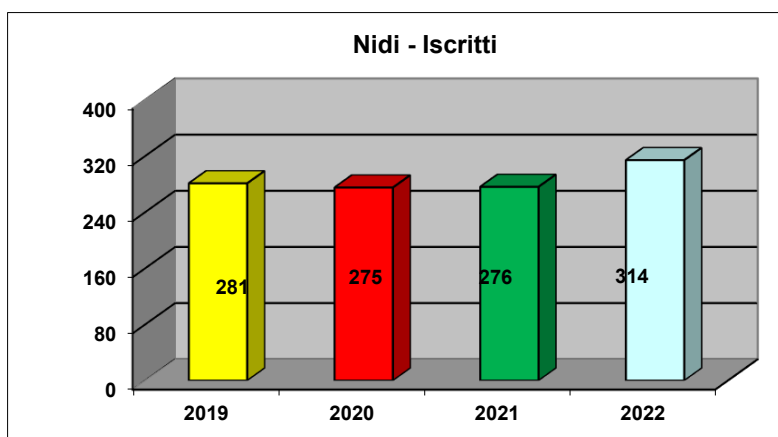
Struttura	Posti	Iscritti	Persone impiegate	
			Totale	PEA/Educatori
<b>Nidi infanzia</b>				
Cittadella - Modena	46	45	10	7
G. Raisini - Modena	32	31	4	4
Don Franchini - Formigine	36	36	7	5
Amici dello scoiattolo - Pavullo	52	52	14	9
Sezione Primavera - Serramazzoni	36	32	8	6
Maddalena di Canossa	39	34	7	5
Frassinoro	8	3	2	1
Giovanardi -Cittanova-Modena	36	29	8	6
Casa del sole - Pievepelago	14	14	4	3
L'isola che c'è - Fanano	14	14	5	3
Le marmotte della rocca Sestola	24	24	6	4
<b>Totale nido infanzia</b>	<b>337</b>	<b>314</b>	<b>75</b>	<b>53</b>
<b>Scuole infanzia</b>				
S. Antonio - Modena	43	36	8	6
Giovanardi - Cittanova - Modena	75	65	11	9
Bisbini- Modena	60	23	4	3
Maddalena di Canossa	75	15	3	2
Don Franchini - Formigine	120	88	15	10
<b>Totale scuola infanzia</b>	<b>373</b>	<b>227</b>	<b>41</b>	<b>30</b>
<b>Totale 2022-23 (al 31/12/2022)</b>	<b>710</b>	<b>541</b>	<b>116</b>	<b>83</b>

Il grafico che segue mostra anche visivamente l'andamento dei posti in strutture prescolari nel periodo rilevato.



I grafici seguenti visualizzano le performance del servizio nel quadriennio.

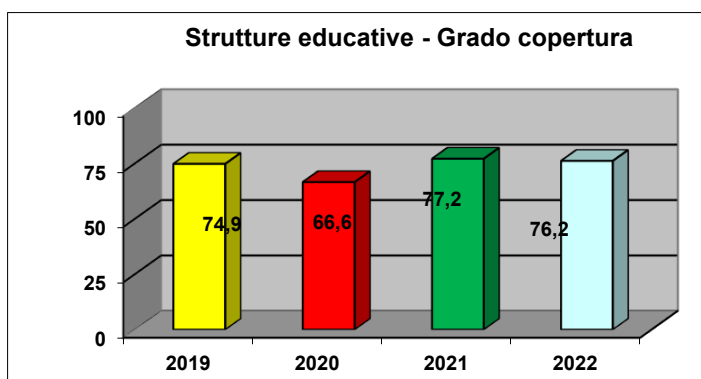




Il grado di copertura dei posti disponibili è stato nell'ultimo anno scolastico del 60,9 %, con una crescita del 12,1 %, per le Scuole dell'Infanzia. I Nidi, pur avendo una copertura del 93,2 % al contrario hanno registrato un calo del 5,4 %. La copertura complessiva è stata del 76,2 % superiore comunque a quella del 2019.

Copertura posti			
Anni	Nidi	Infanzia	Totale
2019	95,3	58,7	74,9
2020	87,9	48,8	66,6
2021	98,6	48,8	77,2
2022	93,2	60,9	76,2

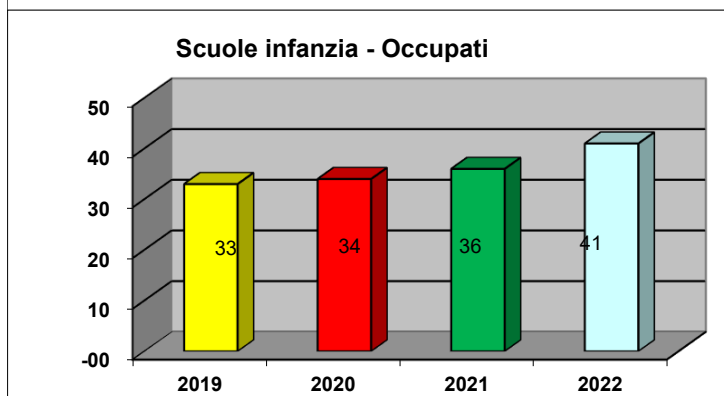
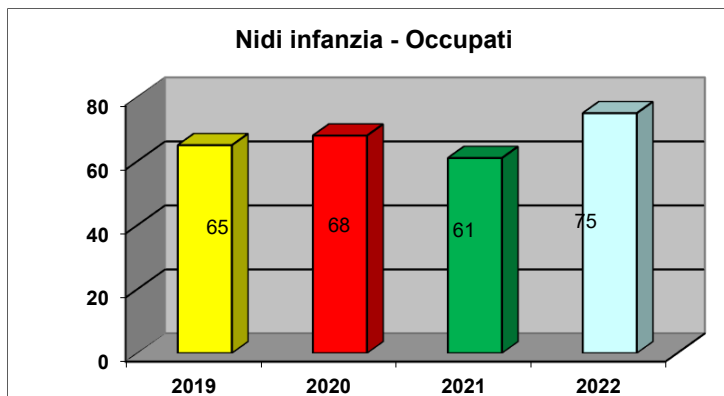


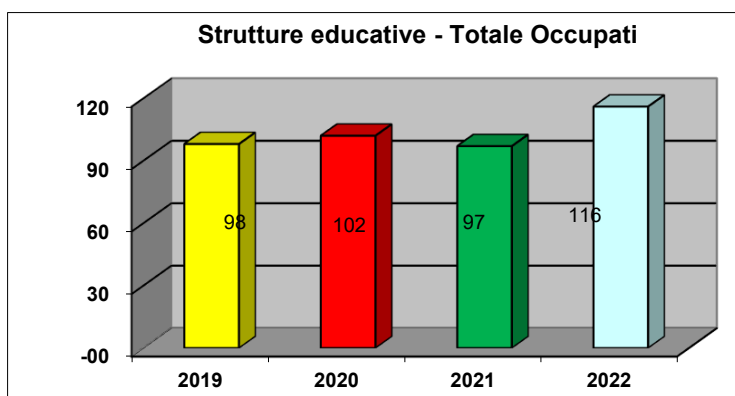


Questo indicatore evidenzia che il suo andamento, prima condizionato dalla pandemia è ora condizionato dalla ricaduta sulle famiglie delle condizioni economiche del nostro Paese che nel 2022 per effetto della riduzione della popolazione nei primi anni di vita e dell'inflazione che ha ridotto la capacità di spesa delle famiglie, rendendo in molti casi impossibile sostenere le elevate spese del mantenimento dei figli nei Nidi. In crescita sono invece state le iscrizioni alle Scuole d'Infanzia che hanno un costo nettamente inferiore. La sostanziale tenuta delle iscrizioni nei Nidi e l'incremento quelle delle Scuole d'Infanzia, unite alla crescita nel grado di copertura è sicuro indice della qualità dei servizi delle scuole gestite da Domus Assistenza.

Le persone impiegate nella Gestione di Nidi e Scuole dell'Infanzia nell'anno 2022 sono state 116, di cui 83 Educatori e 33 Ausiliari. Rispetto al precedente anno si è assistito ad una crescita di 19 unità lavorative formate da un aumento di 12 unità tra gli Ausiliari e di 7 unità tra gli Educatori.

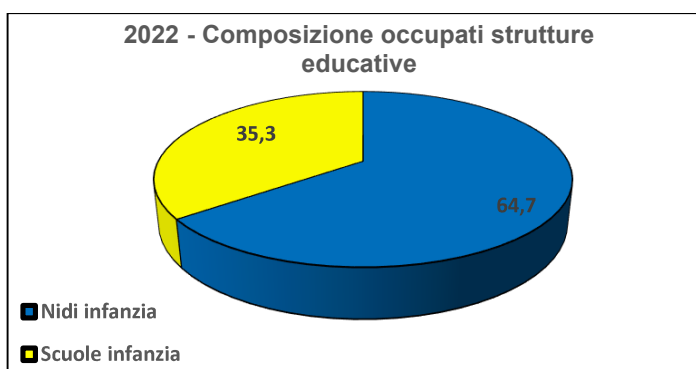
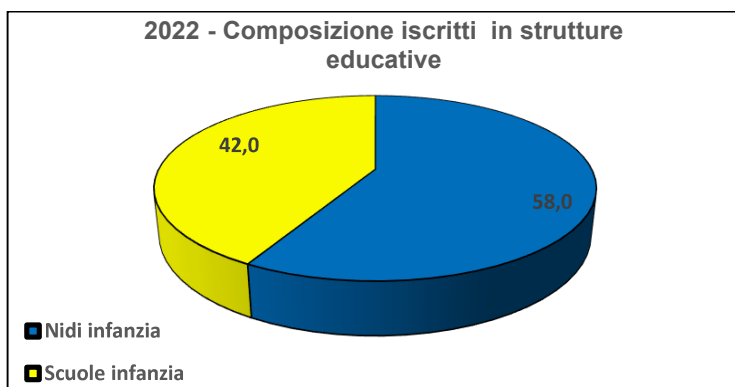
L'andamento delle persone impiegate negli anni 2019 - 2022 è stato il seguente.





Il rapporto Iscritti/Occupati, nel corso dell'ultimo triennio, è stato, per il totale delle Scuole gestite, mediamente di 4,7 unità. Tale rapporto per i soli Nidi è stato di 4,2 e di 5,5 per le Scuole d'Infanzia. In ogni caso la Cooperativa sta lentamente incrementando la sua presenza nelle strutture educative pre scolari convenzionate attraverso l'acquisizione in gestione di strutture prima gestite da altri Enti privati, specie di estrazione cattolica.

Di seguito si espone la composizione di iscritti ed occupati alla fine del 2022.



Il ruolo di Domus Assistenza nell'Istruzione prescolare è comunque di non secondaria importanza, sia sotto l'aspetto quantitativo - rappresentando uno dei maggiori operatori privati della Provincia, accoglie infatti circa 1,6% della popolazione da 0 a 5 anni-che, soprattutto, sotto quello della qualità dell'offerta educativa.





Piace infine ricordare l'adesione pedagogica della Cooperativa al "Sistema Montessori", giudicato il migliore nonostante il tempo trascorso dalla sua creazione.

### **Servizi a supporto del Sistema Scolastico**

Possono rientrare in questa tipologia di servizi le attività educative in ore pre scolastiche e post scolastiche (prolungamento orario), il sostegno educativo a minori normodotati, le attività educative in Centri Estivi e quella di supplenza/sostituzione di educatori in Istituti Scolastici privati. Rientrano inoltre i servizi di carattere non educativo, rappresentati principalmente dall'assistenza al trasporto scolastico.

Occorre specificare che questi servizi possono variare nella loro consistenza e tipologia in ragione delle esigenze che gli Enti preposti devono soddisfare e che non trovano copertura o convenienza con i propri organici.

I servizi sono resi in genere mediante convenzioni con Enti Pubblici Territoriali.

Trattasi di servizi che, quando di natura educativa, richiedono agli operatori Domus Assistenza una professionalità da esercitarsi in stretta connessione con la programmazione didattica dei vari attori del Sistema Scolastico ed una naturale predisposizione relazionale. Una professionalità che richiede quindi alla base un livello scolare medio – alto ed una capacità di costante formazione disciplinare.

Gli altri servizi di supporto, anche se non richiedono particolari esperienze professionali o particolari livelli di scolarità, rivestono per Domus Assistenza il ruolo non secondario di completamento dell'offerta di servizi al Sistema Scolastico.

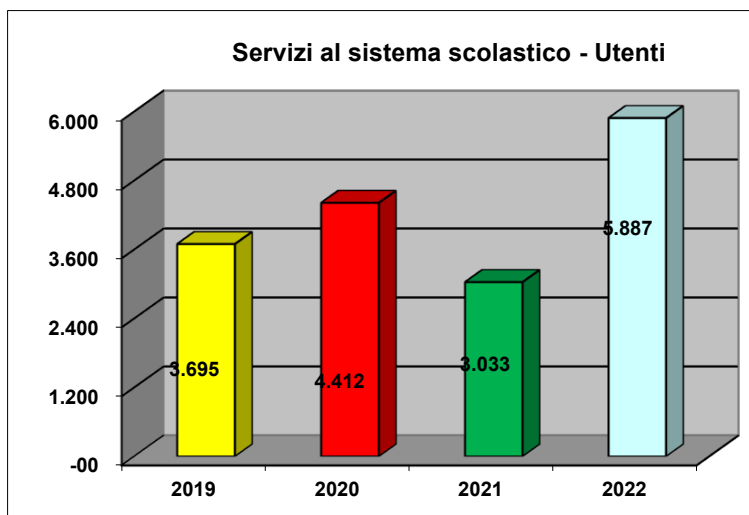
Domus Assistenza opera in stretto contatto e sotto il coordinamento delle Istituzioni Scolastiche nei cui ambiti vengono prestati tali servizi.

Nel corso del quadriennio in esame, l'andamento dei principali servizi prestati in quest'ambito, distinti per Ente o Istituzione scolastica sono illustrati dalla tabella e nel grafico che seguono.

Si precisa che i dati riportati per i Centri Estivi si riferiscono all'anno precedente in quanto quelli dell'anno scolastico di riferimento per i tempi di formazione non sono ancora disponibili.

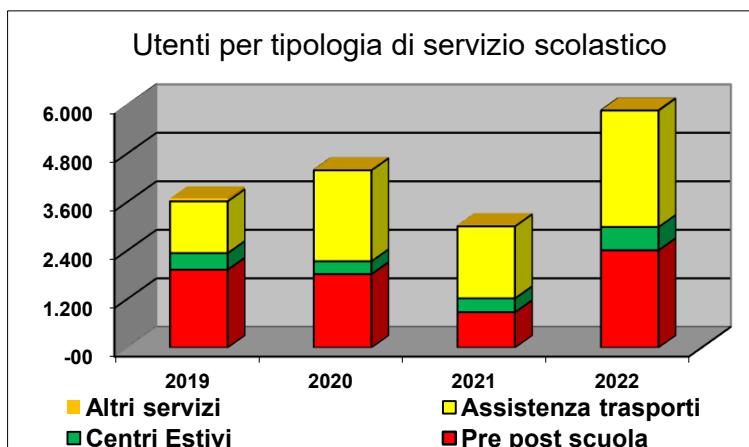
Servizi a supporto del sistema scolastico al 31/12/2022	
Pre, post scuola	2.410
Centri estivi	576
Assistenza trasporti	2.881
Altri servizi	20
<b>Totale</b>	<b>5.887</b>

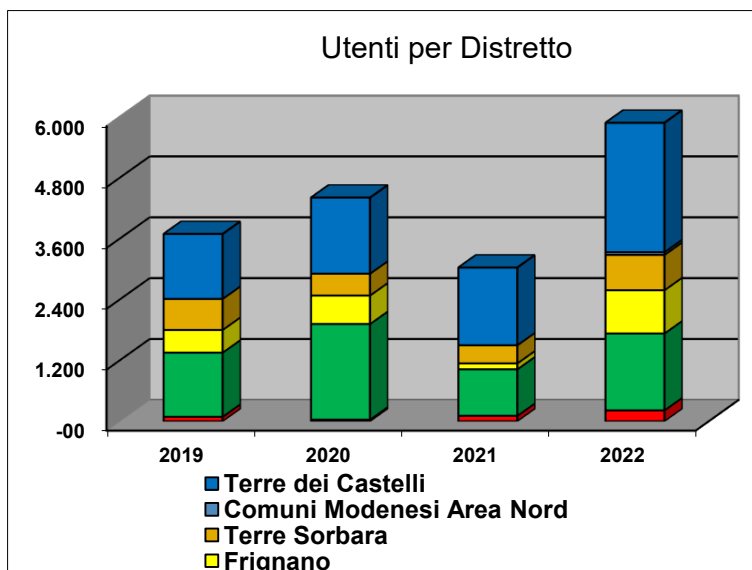




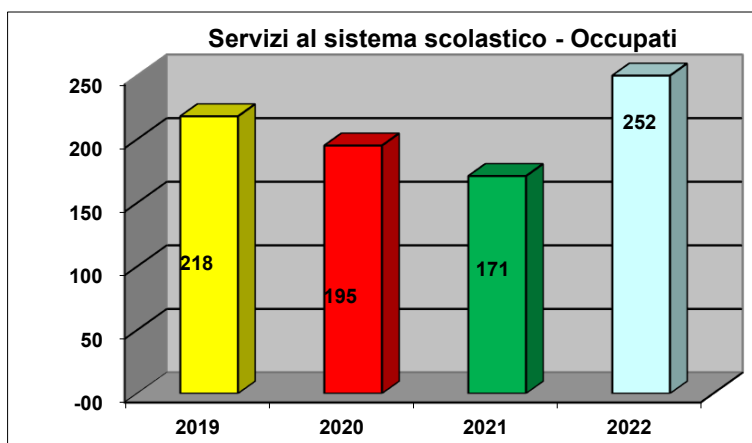
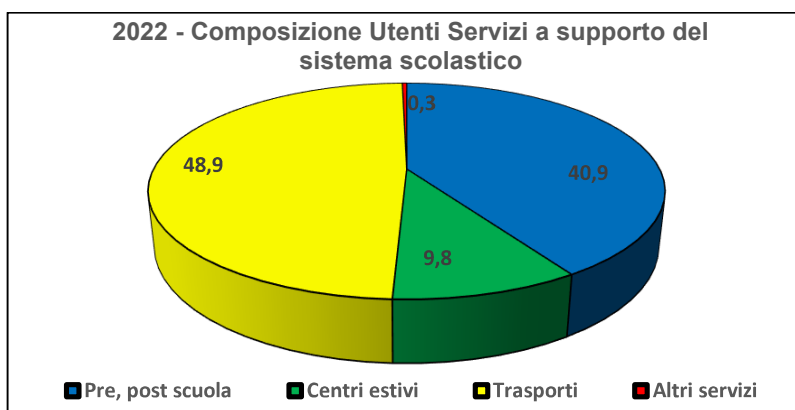
Dopo l'incremento dell'attività rilevato nel 2020, il 2021 ha conosciuto una sensibile riduzione dell'utenza, fondamentalmente a causa della cessazione del servizio in due Comuni che in precedenza assicuravano buone performances per questa attività, nel corso del 2022 si è assistito ad un consistente incremento dell'Utenza, pari al 59,3 %.

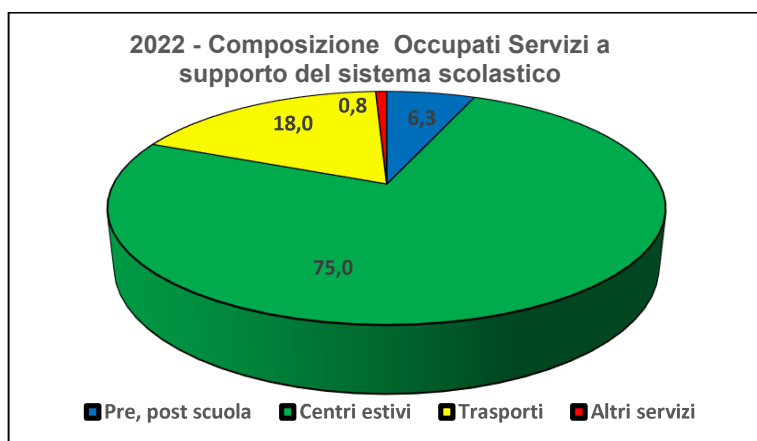
Di seguito si espongono i grafici che visualizzano l'Utenza per tipologia e per Distretto scolastico





Rispetto al 2019, nell'ultimo anno si è assistito ad una crescita in tutte le tipologie dei servizi. Per migliore informazione si evidenzia la composizione degli Utenti nel 2022 dei Servizi a supporto del sistema scolastico





L'andamento dell'occupazione risulta essere sostanzialmente in linea con quello dell'utenza. La composizione dell'Occupazione nel 2022, esposta nel grafico che precede, è distonica rispetto a quella dell'utenza per ovvi motivi di intensità di lavoro prestato nei vari servizi. Quanto alla valutazione qualitativa di tali servizi che, dove presenti, costituiscono un importante (a volte essenziale) aiuto alle famiglie per conciliare gli orari scolastici con quelli del lavoro. Si anticipa che dall'anno 2023 i servizi di supporto al sistema scolastico saranno gestiti dall'Area Disabili e Fragili e non più da quella Educativa. La ragione deriva dal fatto che tali servizi per la gran parte vengono acquisiti in contratti legati alle prestazioni verso la Prima Area. Risulta quindi più agevole gestire i fondamentali rapporti fra la Cooperativa e gli Enti assegnatari.

## I servizi Sanitari alla cittadinanza

I servizi Sanitari resi ai cittadini sono organizzati nella quarta Area di attività di Domus Assistenza da 22 anni, anche se le prime esperienze nell'ambito Sanitario sono maturate da oltre trent'anni.

Questa è dunque l'Area di più recente costituzione e la minore in senso dimensionale.

L'Area Sanitaria, in particolare nei Centri Prelievi, si caratterizza per l'utilizzo anche di professionisti esterni (Medici e Infermieri Professionali), mentre gli operatori dipendenti assicurano parte delle prestazioni di prelievo e la necessaria struttura amministrativa e organizzativa propedeutica al prelievo stesso.

I centri HUB, servizi di raccolta provette, sono i punti di smistamento dei campioni ematici e biologici provenienti da ospedali, ambulatori di prelievo, case della comunità e domiciliari, verso il laboratorio BLU di Baggiovara; gli operatori impiegati nei Centri di Mirandola, Carpi, Castelfranco, Vignola, Sassuolo e Baggiovara, curano in modo continuativo un servizio essenziale di stabilizzazione del campione, contribuendo alla fase preanalitica in modo professionale.

Durante il primo trimestre del 2022 si è concluso il servizio segreteria tamponi Covid, che dall'estate del 2020 ha consentito ai cittadini di ricevere appuntamento tramite sms ed email per i tamponi prescritti dal Dipartimento di sanità pubblica.

Nell'estate dello stesso anno si è avviato un servizio di segreteria telefonica gestito dagli operatori amministrativi di Domus Assistenza: dopo l'assenza di un medico di medicina generale di Soliera, l'ASL ha garantito l'assistenza sanitaria ai cittadini tramite un gruppo di medici di guardia medica; il nostro servizio era quindi il tramite organizzativo per prenotazione visite, appuntamenti e ricettazione farmaci per il cittadino e il gruppo di medici.



## Il riferimento valoriale, obiettivi di natura sociale e professionale

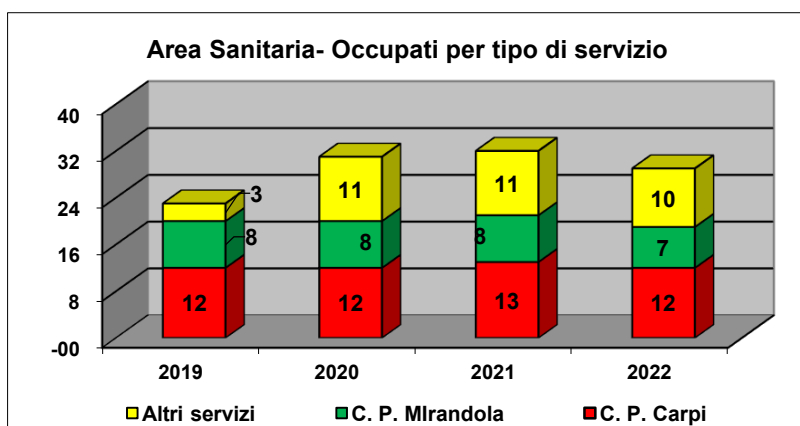
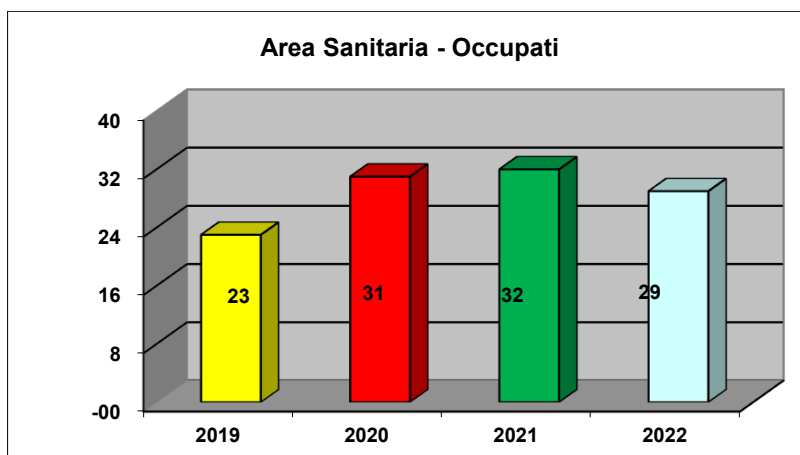
Domus Assistenza è impegnato nella gestione di servizi sanitari, con la finalità di garantire la massima efficienza e soddisfazione dell'utente. Chi accede al punto prelievi desidera effettuare nel più rapido tempo possibile la prestazione e dà per assodato che la prestazione esiti in un referto attendibile e certo.

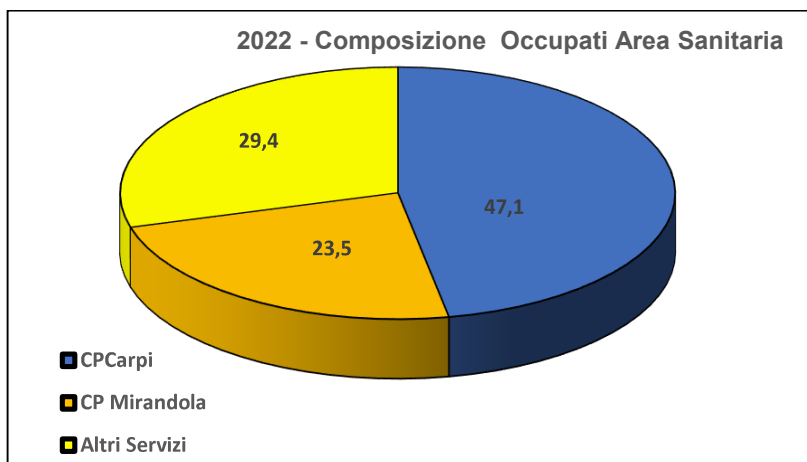
A tutto questo concorrono i servizi di accettazione, prelievo, smistamento e stabilizzazione campioni. Domus Assistenza ha assunto quali finalità dei servizi dell'Area l'accoglienza e la risposta ad un bisogno di salute, informativo, e il rispetto della persona in qualsiasi situazione o condizione essa si trovi.

Gli operatori impegnati nell'Area Sanitaria, garantendo un servizio essenziale, sia come professionisti sanitari, che come impiegati amministrativi, devono quindi possedere un alto profilo professionale e adeguate competenze, che si declinano in capacità relazionali e capacità di problem solving.

Tali competenze devono essere coltivate e accresciute tramite confronto in equipe e corsi di formazione specifici che Domus Assistenza organizza per il personale con regolarità.

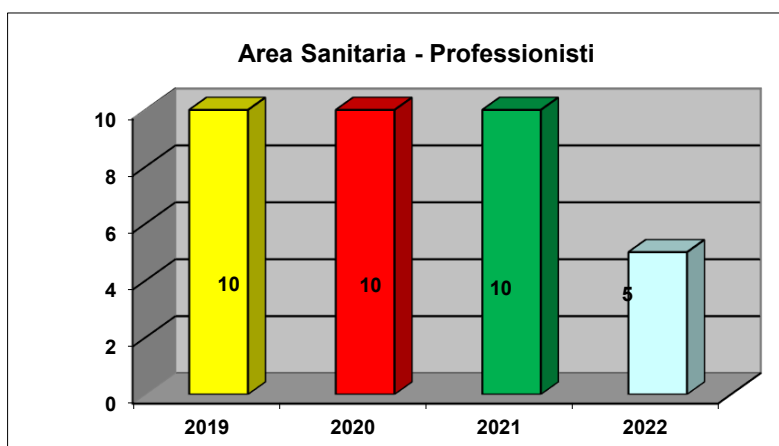
Si illustra di seguito l'andamento dell'occupazione complessiva dell'Area e la sua composizione per settore di attività.





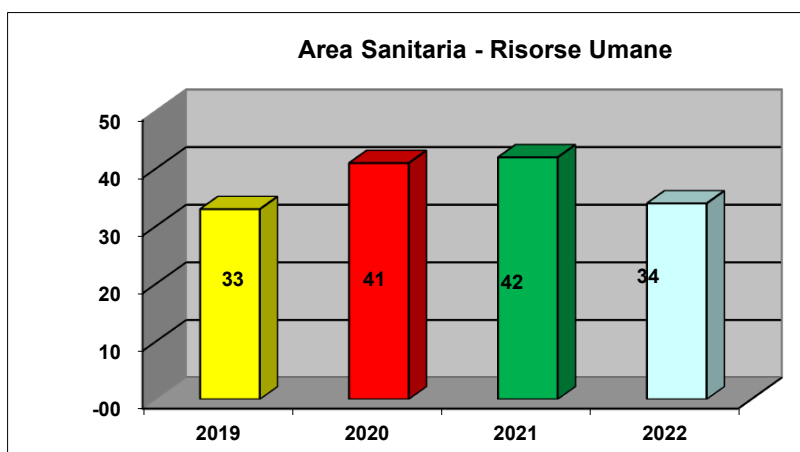
La dimensione occupazionale non consente la suddivisione nelle varie tipologie di servizi dell'Area (Servizi in Centri prelievi, Servizi nei Centri Raccolta Sangue e Servizi Medici, Infermieristici ed altri Servizi di natura Sanitaria) i dati globali raccolti vengono pertanto illustrati complessivamente in questa sede.

L'impiego di Liberi professionisti si è sviluppato nel quadriennio come segue.



In questo periodo le risorse umane impiegate (Dipendenti e Liberi professionisti) dall'Area sono raffigurate nel grafico che segue.



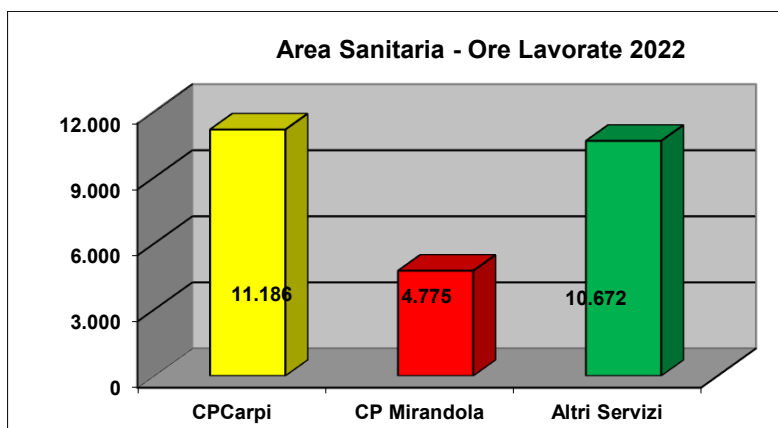


La composizione delle risorse umane impiegate nell'Area alla fine del 2022 era costituita da 34 persone, così suddivise: 1 Medico con contratto professionale, 4 Infermieri di cui 2 con contratto professionale, 2 ostetriche e 27 altri addetti, con mansioni impiegate e di trasporto campioni.

Il netto calo rilevato è tutto derivato dalla riduzione dei rapporti con le figure mediche, indice della difficoltà di reperire figure sanitarie di livello elevato (Medici e Infermieri), ma anche sintomo che le Aziende sanitarie tendono a utilizzare le loro figure professionali in evidente esubero.

Nell'analisi dei singoli aspetti dei servizi resi ci si soffermerà più approfonditamente, se del caso, sugli effetti causati dalla pandemia, nella parte iniziale si rileva unicamente che il numero degli occupati dell'Area è calato in modo visibile.

Le ore lavorate dai dipendenti dell'area nel 2022 sono state 26.633 con una lieve riduzione rispetto all'anno precedente (-3,8 %)



L'area Sanitaria viene a sua volta divisa in tre tipologie di servizi:

- Gestione Centri prelievi
- Servizi di raccolta sangue e Hub prelievi
- Servizio di segreteria tamponi Covid e servizi sanitari vari

## Gestione Centri Prelievi

È questa la più importante e strutturata attività dell'Area Sanitaria che trae origine dal processo di esternalizzazione di alcuni servizi, prima in capo al Servizio Sanitario Pubblico.

Gestire Strutture quali i Centri Prelievi significa mettere a disposizione dell'utenza professionisti di elevato profilo, che possiedano nel contempo buone capacità relazionali. Significa razionalizzare il servizio dotandolo di validi operatori a supporto dei professionisti che effettuano i prelievi. Significa, infine, saper organizzare con efficienza un servizio nel quale, in un arco temporale limitato, si concentrano attività molto diversificate di fronte ad un'ampia utenza.

Domus Assistenza nella gestione di Centri Prelievi opera assumendo in proprio la gestione mediante convenzioni con i Distretti AUSL di Modena. La qualità e la quantità dei servizi nei Centri Prelievi variano al variare delle singole convenzioni.

Nell'anno 2022 i Centri Prelievi gestiti da Domus Assistenza erano i seguenti:

Distretto/struttura
Distretto 1 Carpi
Centro Prelievi Campogalliano
Centro Prelievi Carpi
Centro Prelievi Rovereto
Centro Prelievi Novi di Modena
Centro Prelievi Soliera
Distretto 2 Mirandola
Centro Prelievi Mirandola –
Centro Prelievi Finale Emilia -
Centro Distretto/Struttura Prelievi Cavezzo

Dal punto di vista quantitativo il contributo dato da Domus Assistenza al Servizio Sanitario Provinciale nell'attività di prelievo può considerarsi significativo, coprendo le esigenze di risposte in due Distretti Ausl in cui opera.

Anche sotto l'aspetto qualitativo riveste un ruolo non secondario. Non occorre dimenticare che l'attività di prelievo rappresenta, nella stragrande maggioranza dei casi, il primo atto di un processo che conduce alla diagnosi e cura.

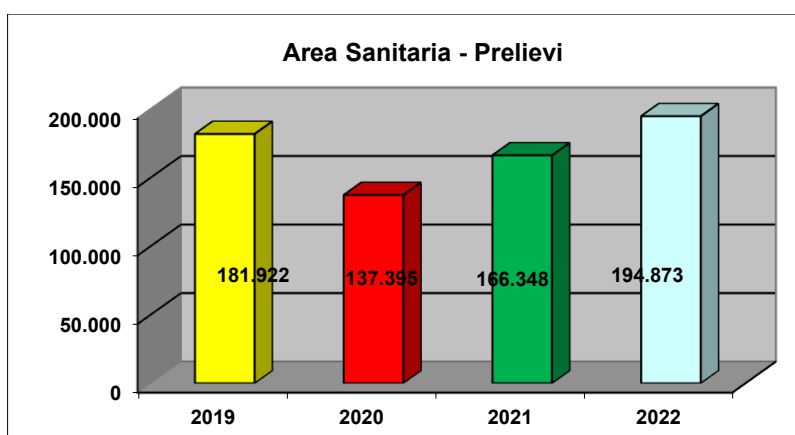
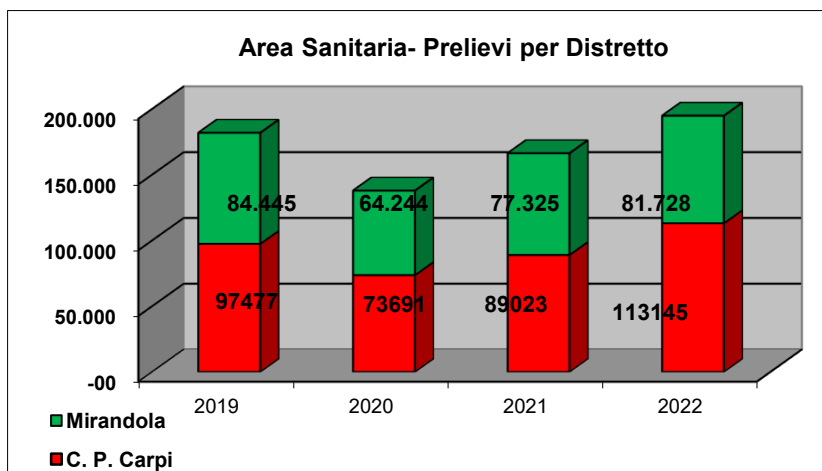
Per sua parte, inoltre, contribuisce a ridurre i tempi di attesa del cittadino nella fruizione delle prestazioni sanitarie, sia in modo diretto (tempestività dei prelievi e della consegna degli esami), che indiretto (la tempestività delle prestazioni e dei servizi collegati di natura amministrativa, consente di velocizzare l'attività di diagnosi e cura).

I Centri nel corso del 2022 hanno effettuato un prelievo ogni 1,1 abitanti dei due distretti sanitari.

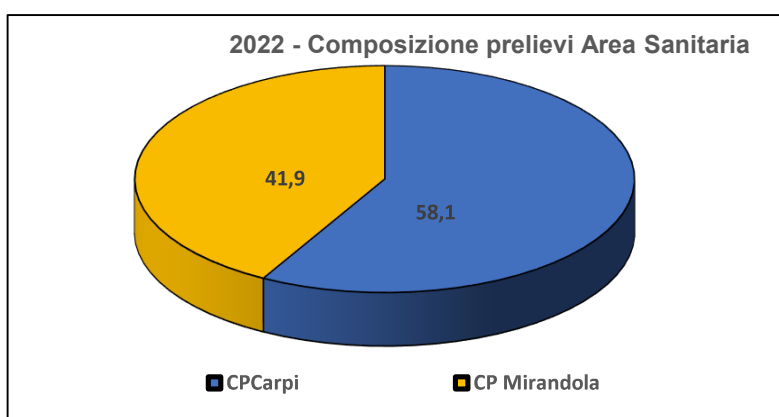
Per completezza d'analisi si espongono i dati dei prelievi dell'ultimo quadriennio suddivisi per Distretto Sanitario, nel suo complesso e la composizione percentuale nell'anno 2022.

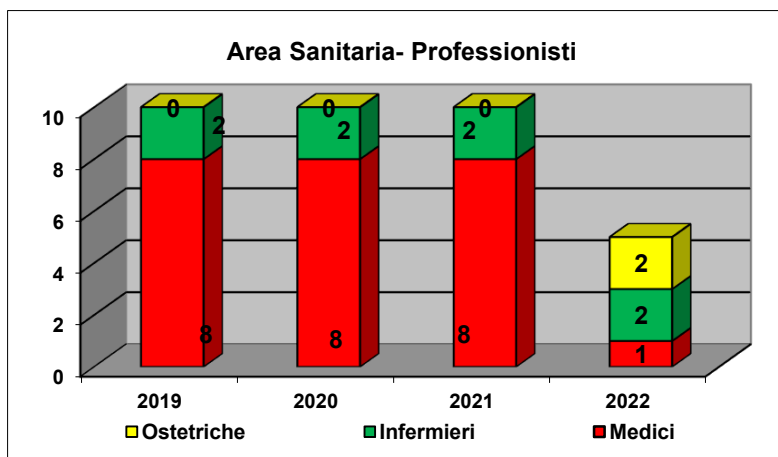






Come appare dall'istogramma sopra esposto l'andamento dei prelievi nel 2021, dopo il significativo calo del 2020, ha rilevato dati in crescita, che sono culminate nel 2022 con il superamento della performance dell'anno pre-pandemico.





### Servizi di raccolta sangue e Hub prelievi

I Centri Raccolta Sangue si inseriscono nella filiera prelievo – analisi del sangue, svolgendo sia una attività di carattere logistico: raccolta delle provette dai Centri Prelievi e successivo trasporto all’Hub prelievi di Baggiovara, rendendo i servizi preparatori, quali il controllo etichettatura provette, la centrifugazione del sangue in provetta, necessari alle analisi vere e proprie.

L’attività di servizio viene svolta nei Centri Raccolta Sangue dei Distretti AUSL di: Carpi, Castelfranco Emilia, Mirandola, Sassuolo, Vignola.

### Servizio di segreteria tamponi Covid e servizi sanitari vari

Il servizio di segreteria del centro tamponi Covid dell’Ospedale di Baggiovara si è avvalso, sino al primo trimestre dell’anno in esame del servizio di segreteria a supporto dell’attività amministrativa necessaria.

Infine occorre mettere in evidenza che, seppure buona parte del personale sanitario di Domus Assistenza è stato inserito nelle piante organiche delle Strutture per Anziani e Disabili, il loro coordinamento funzionale è rimasto in capo all’Area Sanitaria.

Nell’organizzazione delle attività sanitarie nei servizi Area Anziani e Area Disabilità trovano impiego infermieri, coordinatori infermieristici e fisioterapisti e terapisti occupazionali, figure fondamentali nella gestione di nuclei specialistici per demenze (Casa Residenza anziani Il Carpine a Carpi e Casa residenza Anziani Francesco e Chiara, a Pavullo).

A questi dati si aggiunge anche la scelta in 3 Case residenza anziani, per la specificità dell’utenza e la necessità di tenere maggiormente presidiati gli aspetti sanitari, di inserire in organico la figura di un infermiere coordinatore.



Di seguito si riepilogano le figure impiegate da Domus Assistenza e coordinate dall'Area.

### **Tipologia attività esterne (Eventi di socializzazione organizzati a contatto con la comunità locale)**

Tipologia

### **Il Settore Servizi di Assistenza Domiciliare**

Il Settore ha iniziato ad applicare le azioni di sviluppo sostenibile indicate dall'Agenda 2030. Gli obiettivi specifici perseguiti sono i seguenti.

Obiettivi	Azioni
3 – Salute e benessere per tutti	Prosecuzione progetti "Strada Facendo" Distretto Ceramico; "Caregiver" Unione Terre dei Castelli; "Centro Diurno a Domicilio" distretto del Frignano; "Le Cure Palliative" Distretti diversi.
5 – Uguaglianza di genere ed emancipazione delle Donne	Attenzione quotidiana ai bisogni delle operatrici, attraverso la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.
8 – Occupazione piena e lavoro dignitoso	Miglioramenti attraverso il recepimento delle nuove condizioni del contratto integrativo aziendale.
9 – Industrializzazione equa e responsabile	Collaborazione con realtà di volontariato in tema di demenza e terminalità. Partecipazione e collaborazione ad eventi con associazioni di volontariato o di promozione sociale: Socializzazione a Modena, Soggiorni estivi a Pinarella, Casa del Volontariato a Carpi.



## Area Educativa

In merito all'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile dell'ONU anche l'Area Educativa promuove le finalità individuate dagli obiettivi seguenti.

Obiettivi	Azioni
<p>4 - Fornire un'educazione di qualità equa ed inclusiva e opportunità di apprendimento per tutti</p>	<p>I servizi educativi per l'infanzia ispirandosi ai valori della democrazia, partecipazione, accoglienza, "in quanto istituzioni educative che svolgono una funzione pubblica, al di là della natura del soggetto titolare e gestore, accolgono i bambini e i genitori valorizzandone le potenzialità e le differenze in una dinamica che parte dal singolo per costruire una comunità che sa dialogare, offrendo a ognuno occasioni per aumentare e approfondire le proprie relazioni e le proprie conoscenze." Il Nido d'infanzia e la scuola dell'infanzia garantiscono l'accesso a tutti i bambini e le bambine fino ai sei anni di età, senza distinzione di sesso, religione, etnia e gruppo sociale, anche se di nazionalità straniera o apolide e favorisce in particolare l'inserimento di bambini disabili o in situazione di svantaggio sociale e culturale promuovendo l'interculturalità. Le Iniziative realizzate nell'anno per valorizzare i valori dell'obiettivo possono essere: Giornata dei calzini spaiati per dare valore alla diversità; La Pace per insegnare ai bambini la pazienza, la cooperazione e il coraggio</p>
<p>5 – Uguaglianza di genere ed emancipazione delle Donne</p>	<p>Tali servizi concorrono all'occupazione femminile poiché supportano le donne nella esigenza di educazione e crescita dei loro figli e contemporaneamente garantiscono loro la possibilità di inserirsi nel mondo del lavoro. Inoltre tradizionalmente i servizi per l'infanzia sono realizzati prevalentemente da donne.</p>
<p>12 - "Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo" e in particolare nel traguardo 12.5 Ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclo e il riutilizzo."</p>	<p>Le esperienze in linea con questo obiettivo sono le Iniziative realizzate nell'anno in riferimento a: Giornata della terra, Approccio outdoor, Progetto Hera: raccolta differenziata, Materiali naturali, Progressiva sostituzione dei materiali e giochi in plastica con materiali</p>



	in legno, Posate in acciaio lavabili, e in alcuni casi bicchieri in vetro in modo da eliminare totalmente le posate usa e getta in plastica;
16: Pace, giustizia e istituzioni forti, 16.6 Sviluppare istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti a tutti i livelli	Esperienza della Gestione sociale nei nidi e nelle scuole dell'infanzia: la gestione sociale rappresenta lo strumento democratico di rappresentanza, elaborazione, progettazione e verifica che opera secondo modalità strutturate e normate prevendendo incarichi, compiti e ruoli attraverso l'elezione di un consiglio di gestione rappresentativo dei genitori e degli operatori scolastici che si confronta regolarmente, discute e prende decisioni partecipate. Altre esperienze in linea con questo obiettivo sono le Iniziative realizzate nell'anno per valorizzare l'obiettivo sono state: Giornata dei diritti dell'infanzia, Giornata dei calzini spaiati, Giornata della terra

## Centri Residenziali per Anziani

Le restrizioni ancora in vigore non hanno permesso di riprendere appieno gli eventi aperti a parenti e amici all'interno delle strutture. Sono però riprese tutte le attività relative a gite e uscite sul territorio. In particolare vengono segnalate:

16/6/2022 gita al mare ospiti della struttura Ramazzini, è stata una giornata ricca di emozioni, gli anziani hanno finalmente potuto partecipare alla tradizionale gita estiva al mare concedendosi una deliziosa mangiata di pesce.

28/06/2022

Questa volta è stato il turno dei residenti della CRA Il Carpine trascorrere una intera giornata a Lido di Pomposa.

Dopo mesi di limitazioni, e tante attività che abbiamo dovuto svolgere a distanza, del progetto di scambio tra i bambini delle scuole elementari e i nonni adottivi della CRA Ramazzini, il 5 ottobre 2022 ci siamo potuti incontrare nel giardino della struttura. E' stato un momento importante ed emozionante per tutti

A ottobre in gita con gli anziani della CRA Ramazzini all'Acetaia Boni dove hanno potuto degustare assaggi di aceto balsamico invecchiato e visitare il bellissimo museo

Ottobre 2022 Progetto di Pet Therapy tenuto presso la CRA Il Carpine

Una bellissima giornata per i residenti che punta al miglioramento dell'umore, all'accrescimento dell'autostima e allo sviluppo di tutte le funzioni psico motorie delle persone che accogliamo.

**Festa di Natale al Carpine 15/12/2022.** Una bellissima sorpresa di Natale alla CRA "Il Carpine" Nei giorni scorsi i bambini della scuola primaria G. Pascoli di Carpi, hanno fatto visita agli anziani presenti nella struttura, trascorrendo insieme la mattinata e portando loro dei piccoli doni. Un progetto che ha permesso di mettere due generazioni a stretto contatto e riportare un po' di normalità dopo anni



di limitazioni dovute alla pandemia. I volti felici e sorridenti dei residenti, sono stati il segnale più evidente del successo di questa iniziativa!

## **Settore Centri H**

Nel corso del 2022 il settore disabilità adulti della cooperativa ha partecipato a diversi eventi e incontri sul territorio. Nello specifico ecco alcuni esempi:

- Maggio 2022 – Partecipazione alla “Giornata del Caregiver 2022” a Castelfranco Emilia: evento dal titolo “L’innovazione della rete dei servizi a sostegno del caregiver: stato dell’arte e nuove opportunità”.
- Giugno 2022 – Partecipazione all’evento “Riflessioni per uno sviluppo sostenibile e contributivo” dell’Unione dei Comuni Modenesi Area Nord a Cavezzo: che ha visto confrontarsi e lavorare insieme rappresentanti delle istituzioni, delle cooperative e delle associazioni operanti sul territorio sui temi del welfare sostenibile.
- Giugno 2022 – Festa del centro aperto al Centro Diurno Casoni di Casoni di Ravarino: evento che ha visto l’apertura del centro alla cittadinanza con musica dal vivo, streetfood e cinema all’aperto.
- Giugno 2022 – Inaugurazione dei centri “Nuova Casa della Mariola” e “Nuovo Bucaneve 2” ad Acquaria di Montecreto: con la presenza del presidente della regione e delle massime cariche istituzionali del territorio del Frignano e della cooperativa
- Ottobre 2022 – Inaugurazione del centro “Le Rondini” a Castelfranco Emilia: Alla presenza delle massime cariche istituzionali del territorio e con gli interventi del dottor Starace e del dottor Nardocci.

## **Outcome sui beneficiari diretti e indiretti e portatori di interesse**

Già da tempo la cooperativa ha definito, in un processo in continua evoluzione, le regole di progettazione dei vari servizi per il miglioramento qualitativo della co-programmazione e co-progettazione con l’interlocutore Pubblico.

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

La cooperativa ha certificato UNI EN ISO 9001 una serie di attività legate alla progettazione e erogazione dei servizi socio-assistenziali, a carattere residenziale, semi residenziale e domiciliare per anziani e per portatori di handicap, iniziando dagli Uffici centrali e proseguendo con i siti operativi. Dal 2003 ad oggi Bureau Veritas ha svolto 20 verifiche di sorveglianza, tutte concluse con esito positivo, inserendo di volta in volta nuove realtà operative nello scopo della certificazione. Attualmente la Cooperativa è in possesso della certificazione UNI EN ISO 9001:2015.

Al di là dei classici benefici che l’applicazione di un SGQ porta all’impresa, riassumibili in una maggiore efficacia ed efficienza gestionale, nel controllo del gradimento del cliente (customer satisfaction) e nell’attitudine al miglioramento continuo, la cooperativa, con il proprio Sistema di gestione della qualità, si è voluta dare ulteriori obiettivi specifici:

- individuare, nei siti certificati, i laboratori di sperimentazione e sviluppo delle buone prassi (best practices) da applicarsi nei vari servizi, o nelle fasi in cui si articolano, al fine di diffonderle presso altre strutture della Cooperativa,



- rafforzare l'attività di controllo in merito al perseguimento della Mission e degli scopi della Cooperativa, con particolare attenzione verso l'assolvimento degli obblighi sociali (liberamente assunti) verso la comunità in cui opera,
  - mettere a disposizione il bagaglio di competenze e documenti prodotti nel tempo, a favore dei percorsi di accreditamento dei servizi sociosanitari rivolti ad anziani e disabili che hanno visto coinvolti numerosi servizi erogati dalla cooperativa,
  - poter presentare i vantaggi e il potenziale del SGQ di Domus Assistenza all'interno delle procedure di gara per il procacciamento di nuovi servizi e lavori a favore delle PPAA.
- Nel 2022, le principali attività condotte sono state:
1. Verifica periodica di mantenimento, a seguito dell'audit esterno di rinnovo, condotto da Bureau Veritas.
  2. La conduzione di oltre 16 audit interni, presso i diversi servizi certificati.
  3. La conduzione di un riesame da parte della direzione, che ha preso in considerazione:
    - a. gli obiettivi generali e specifici aziendali relativi all'anno precedente e, relativamente a questi, i risultati raggiunti,
    - b. i rischi aziendali più significativi e la definizione di azioni per mitigarli/monitorarli
    - c. gli esiti di azioni di customer condotte,
    - d. l'individuazione degli obiettivi per il periodo seguente (2023).
    - e. l'aggiornamento dell'organigramma aziendale

### **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**

Nel corso dell'esercizio, gli obiettivi della gestione sono stati rispettati, anzi in alcuni ambiti addirittura superati. Complessivamente il fatturato ha superato quello del periodo pre pandemico. Tuttavia l'aumento abnorme delle risorse energetiche e il conseguente aumento delle materie prime e dei servizi acquisiti hanno ridotto in modo sensibile i margini di redditività.

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

I rischi che possono compromettere sono i seguenti:

- difficoltà a sostituire attività non rinnovate da appalti con nuovi servizi di analoga dimensione vista la saturazione del mercato di riferimento nel territorio provinciale,
- necessità di abbassare le offerte economiche, pur di salvaguardare le attività in essere, riducendo o addirittura annullando la redditività per consentire la salvaguardia dei livelli occupazionali,
- Innalzamento della quota di utenti inadempienti nel pagamento delle rette,
- mancato intervento o ritardo nell'aggiornamento dei contratti di accreditamento.



## 7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

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

#### Ricavi e provenienti:

Descrizione	2022	2021	2020	2019
Contributi pubblici	788.903 €	494.457 €	893.636 €	297.500 €
Contributi privati	2440 €	2.906 €	6.509 €	3.305 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	35.079.857 €	34.943.725 €	32.078.272 €	36.047.240 €
Ricavi da altri	1.799.280 €	721.866 €	474.588 €	521.263 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione di altre tipologie di servizi (manutenzione verde, pulizie, ...)	- €	- €	- €	- €
Ricavi da Privati-Cittadini inclusa quota cofinanziamento	14.758.381 €	13.189.231 €	8.847.405 €	9.555.223 €
Ricavi da Privati-Imprese	- €	- €	- €	- €
Ricavi da Privati-Non Profit	- €	- €	- €	- €
Ricavi da Consorzi e/o altre Cooperative	- €	- €	- €	- €

#### Patrimonio:

Descrizione	2022	2021	2020	2019
Capitale sociale	93.830 €	86.445 €	87.995 €	87.220 €
Totale riserve	15.377.749 €	14.469.093 €	14.667.304 €	14.309.674 €
Utile/perdita dell'esercizio	32.313 €	411.488 €	-236.308 €	569.338 €
Totale Patrimonio netto	15.503.892 €	14.967.026 €	14.430.996 €	14.966.232 €

#### Conto economico:

Descrizione	2022	2021	2020	2019
Risultato Netto di Esercizio	32.313 €	411.488 €	-236.308 €	569.338 €
Eventuali ristorni a Conto Economico	- €	- €	- €	718.098 €
Valore del risultato di gestione (A-B bil. CEE)	350.120 €	787.168 €	-89.538 €	809.873 €

#### Composizione Capitale Sociale:

Descrizione	2022	2021	2020	2019
capitale versato da soci operatori lavoratori	93.830 €	86.445 €	87.995 €	87.220 €
capitale versato da soci operatori volontari	- €	- €	- €	- €
capitale versato da soci operatori fruitori	- €	- €	- €	- €
capitale versato da soci persone giuridiche	- €	- €	- €	- €





capitale versato da soci sovventori/finanziatori	- €	- €	- €	- €
--	-----	-----	-----	-----

### Composizione soci sovventori e finanziatori

	2022
cooperative sociali	0,00 €
associazioni di volontariato	0,00 €

### Valore della produzione:

Descrizione	2022	2021	2020	2019
Valore della produzione (Voce Totale A. del conto economico bilancio CEE)	52.406.422 €	49.352.185 €	42.300.410 €	46.424.531 €

### Costo del lavoro:

Descrizione	2022	2021	2020	2019
Costo del lavoro (Totale voce B.9 Conto Economico Bilancio CEE)	36.909.365 €	35.005.416 €	30.187.573 €	33.906.010 €
Costo del lavoro (compreso nella voce B.7 Conto Economico Bilancio CE)	974.034 €	833.429 €	729.119 €	533.431 €
Peso su totale valore di produzione	72,29 %	72,32 %	73,09 %	74,18 %

### Capacità di diversificare i committenti

#### Fonti delle entrate 2022:

Descrizione	Enti pubblici	Enti privati	Totale
Servizi socio-assistenziali	31.486.970 €	13.102.738 €	44.589.708 €
Servizi educativi	3.026.597 €	1.330.845 €	4.357.442 €
Servizi sanitari	566.290 €	324.798 €	891.088 €
Servizi socio-sanitari	- €	- €	-
Altri servizi	- €	20.893 €	20.893 €
Contributi	786.463 €	2440 €	788.903 €
Altri ricavi	- €	1.758.387 €	1.758.387 €

#### Incidenza pubblico/privato sul valore della produzione 2022:

Descrizione	2022	
Incidenza fonti pubbliche	35.886.320,00 €	68,50 %
Incidenza fonti private	16.540.102,00 €	31,50 %

#### Specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi (se prevista)

Promozione iniziative di raccolta fondi:



La Cooperativa è iscritta all'elenco dei destinatari della quota del 5 per mille dell'IRPEF. Finora sono stati raccolti i fondi dell'anno 2020 per l'importo di € 2.440. La promozione delle iniziative è avvenuta attraverso la relazione sulla gestione dei vari bilanci d'esercizio.

### **Finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse**

Le finalità della raccolta effettuata è quella di predisporre progetti di natura esclusivamente sociale, compatibilmente con le somme a disposizione.

Con tali fondi nel corso del 2022, nel contesto dei lavori di ristrutturazione presso la CRA Roncati di Spilamberto che hanno permesso di aumentare di 2 posti la capienza della struttura passando da 62 a 64 ospiti, i fondi derivanti dal 5x1000 sono stati utilizzati per contribuire all'arredamento della nuova camera, in particolare sono stati acquistati:

- 2 armadi e 2 comodini per 1.640,00 €,
- 1 letto articolato per 1.900,00 €.

## **I Clienti e i fornitori**

### **I Clienti**

Il quadro

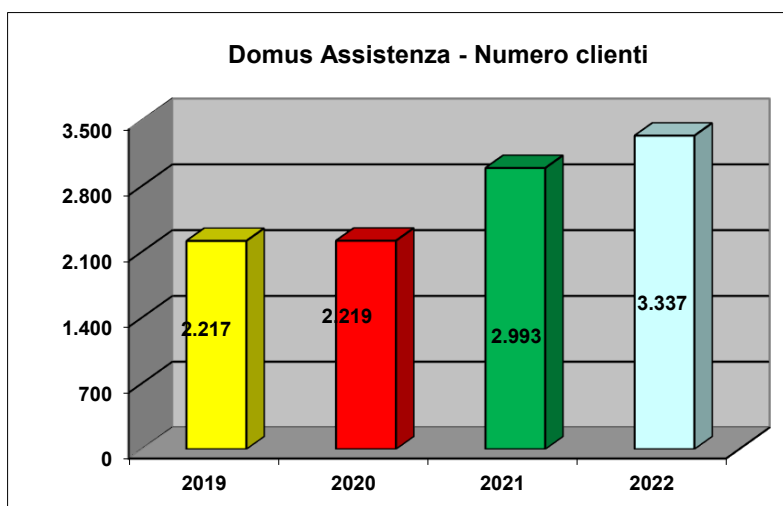
Nel 2021 Domus Assistenza ha prestato i propri servizi a 2.993 clienti, con un incremento del 34,9 % sull'anno precedente ed una crescita del 34,5 % sul 2019.

Il profilo dei clienti è descritto nella tabella che segue.

Clienti	Numero	%
Enti Pubblici	43	1,5
Enti Privati	30	0,9
Famiglie	3.264	97,6
Totale Clienti	3.337	100,0

Di seguito si espone il grafico relativo all'andamento della clientela nell'ultimo triennio.





La forte crescita del numero di clienti degli ultimi due anni è dovuta essenzialmente al raggruppamento, da noi denominato, Famiglie. Infatti a seguito della emergenza causata dal Covid-19 e della progressiva entrata a regime dei rapporti di accreditamento il rapporto con le famiglie degli utenti è fortemente aumentato di numero.

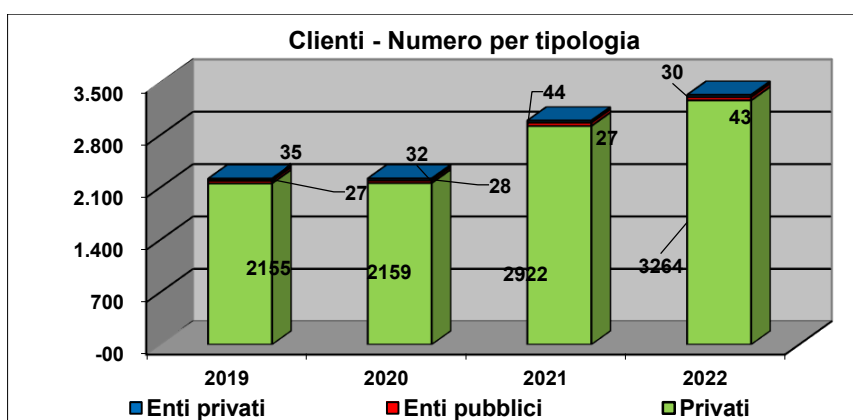
Come conseguenza però a Domus Assistenza è stata trasferita l'incombenza di fatturare anche le rette alle Famiglie con persone assistite nelle strutture per Anziani e Disabili, aggiungendosi a quelle scolastiche da sempre in essere. Questo processo ha modificato in modo profondo la struttura della clientela come si presentava all'inizio dei primi anni 2000, con spostamento del rischio di insolvenza dei crediti delle famiglie dal Pubblico alla Cooperativa.

Anche la struttura degli Enti Pubblici è notevolmente modificata nel decennio per effetto del progressivo trasferimento di competenze dai Comuni alle nuove forme di integrazione Pubblica (Unioni, ASP ...)

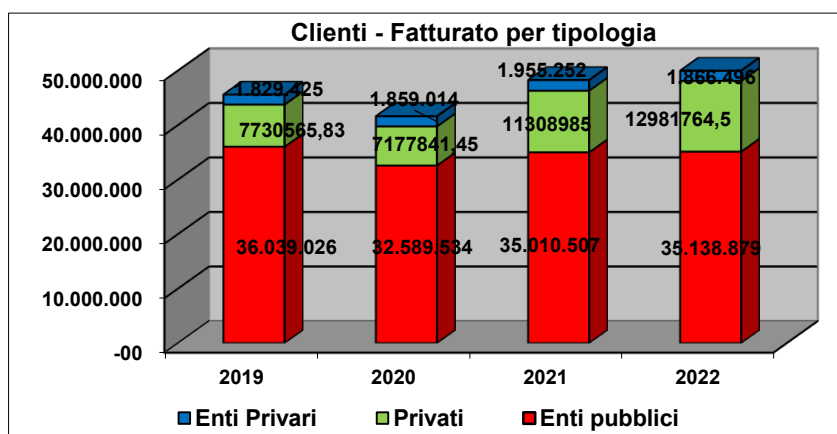
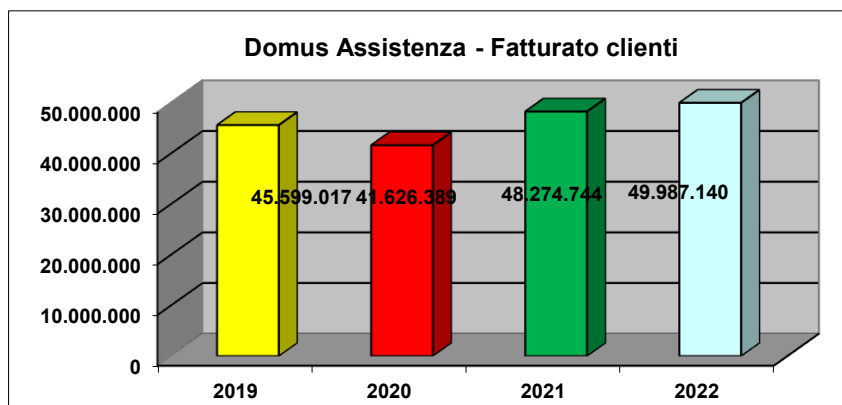
In ogni caso le rette pagate rimangono spesso in concorso con la parte di competenza del Pubblico, in relazione inversa al reddito familiare.

Le modificazioni dei rapporti tra gestori e Pubblico connessi al processo di accreditamento è nella pratica terminato, nel futuro prossimo si assisterà pertanto ad un consolidamento nel numero dei clienti Famiglie, perlomeno a parità delle attuali condizioni.

Il grafico che segue espone l'andamento dell'ultimo triennio, per composizione di clientela.



Nell'anno 2022 i ricavi da prestazioni di servizi alla clientela rilevato un importo di € 49.987.140, con un incremento del 3,5 % sul precedente anno, mentre dal 2019 si è assistito ad un aumento del 9,6 %. Immediatamente si nota l'effetto positivo della lotta alla pandemia.



Come si può facilmente notare dai grafici suesposti il numero dei clienti pubblici è inversamente proporzionale all'entità dei ricavi.

Infatti, nel 2022, 43 Enti Pubblici, pari al 1,3 % dei clienti, hanno procurato a Domus Assistenza il 70,3 % dei ricavi da prestazioni, mentre la clientela privata, pari al 97,8 %, ha coperto solo il 26,5 % del valore delle prestazioni.

Di seguito si espone l'indice di concentrazione della clientela, dove, come prima accennato, è ancora molto forte il cliente Pubblico.

Concentrazione	2019	2020	2021	2022
Clients > 1.000.000	70,5	69,5	65,7	60,8
Clients < 1.000.000	29,5	30,5	34,3	39,2
Clients > 100.000	81,3	81,0	74,6	72,4
Clients < 100.000	18,7	19,0	25,4	27,6

Si evidenzia che 7 Enti Pubblici hanno usufruito di prestazioni per valori superiori al milione di Euro. Da soli rappresentano 60,8 % del totale dei ricavi da prestazioni e l'86,5 % dei ricavi da Enti Pubblici.



Si è già detto che, se si esclude l'aggregato Famiglie, i clienti sono soggetti diversi dagli utenti dei servizi della Cooperativa: ciò è tipico del comparto dei servizi socio assistenziali ed educativi, nel quale si esplica il principio della contribuzione pubblica per tali servizi specie se rivolti alle categorie più deboli.

Rimane il fatto incontrovertibile che Domus Assistenza è chiamata quotidianamente a svolgere un ruolo di compensazione tra le esigenze della spesa pubblica e quelle personali degli utenti, al di là dei rigidi protocolli contrattuali.

Farsi carico di un tale ruolo, di non secondaria importanza, pur se difficilmente monetizzabile, rafforza il contributo offerto da Domus Assistenza alla Comunità Modenese.

#### Modalità di acquisizione dei clienti

I clienti pubblici vengono in genere acquisiti mediante aggiudicazione di convenzioni o contratti (ultimi quelli di accreditamento), ai quali Domus Assistenza ha concorso, nel tempo, singolarmente o attraverso Società Consortili, Consorzi Cooperativi o Associazioni Temporanee d'Impresa con altri soggetti interessati. Di ciò si è peraltro già scritto nel capitolo che tratta dei Servizi agli utenti.

I clienti non pubblici (Enti, Associazioni, Fondazioni ed Imprese private) sono stati acquisiti mediante l'incontro di mercato tra domanda e offerta di servizi.

Infine l'acquisizione dei clienti Famiglie è per la gran parte derivata dalle iscrizioni dei figli presso i nidi e le scuole dell'infanzia gestite dalla Cooperativa, ed, a seguito della piena operatività dei contratti di accreditamento, è fortemente accelerata dalle rette delle persone assistite in strutture per Anziani e Disabili.

#### Condizioni di pagamento e contenzioso.

Se si escludono le società consortili, per quanto già detto riguardo ai fornitori, le condizioni di pagamento praticate ai clienti pubblici sono stabilite dai singoli capitolati contrattuali, quelle agli enti privati da contratti o da accordi commerciali, mentre per le famiglie le stesse sono contenute nel modulo di iscrizione scolastica o nella convenzione di assistenza in strutture.

I termini di pagamento contrattualmente previsti con Enti Pubblici e privati variano in genere tra i 60 e i 90 giorni dall'emissione fattura, con una media di circa 70 giorni.

Con l'ingresso delle rette per anziani si è assistito ad un incremento degli insoluti, ancora per la verità contenuti entro limiti fisiologici, ma che richiedono un surplus di attenzione e maggior lavoro di controllo e recupero del non pagato.

Nella realtà, anche in relazione ai tempi necessari per i controlli e alle difficoltà che caratterizzano le finanze di qualche Ente Pubblico, la dilazione media effettiva ai clienti, misurata nel rapporto ricavi da prestazioni/crediti verso clienti iscritti in bilancio, risulta di circa 143 giorni, in lieve crescita negli ultimi due anni per effetto delle ulteriori complicanze intervenute con la nota pandemia.

Le rette scolastiche e quelle di assistenza in strutture vengono invece pagate mensilmente. Anche in questo caso non mancano situazioni di difficoltà familiare con conseguenti, seppur marginali, problemi di incasso.

Nel 2021 non è sorto alcun contenzioso riferibile ai rapporti con la clientela



## I Fornitori

### Profilo

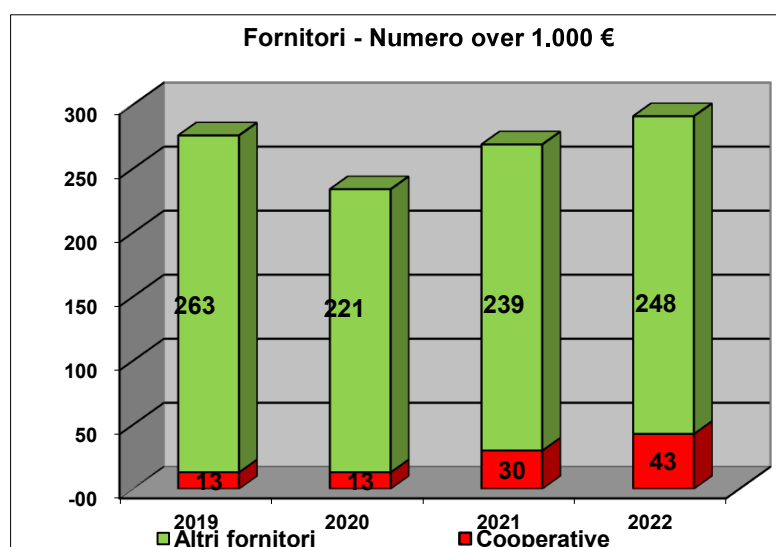
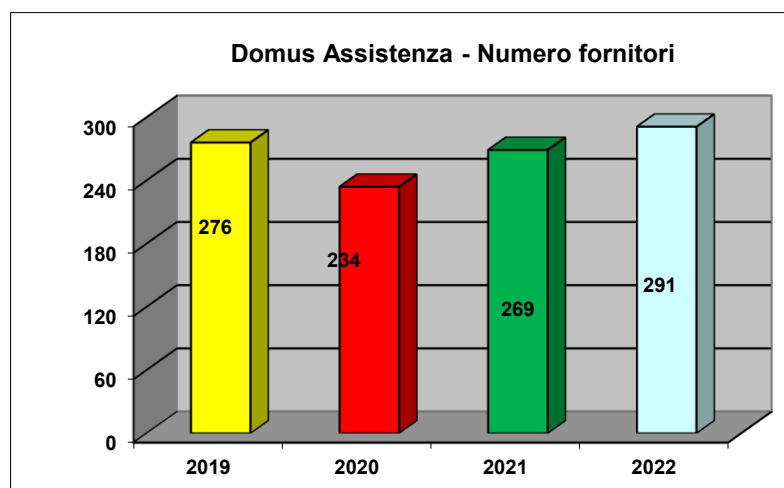
Le risorse destinate ai fornitori nell'anno 2022 sono sommate a 12.612.502 Euro.

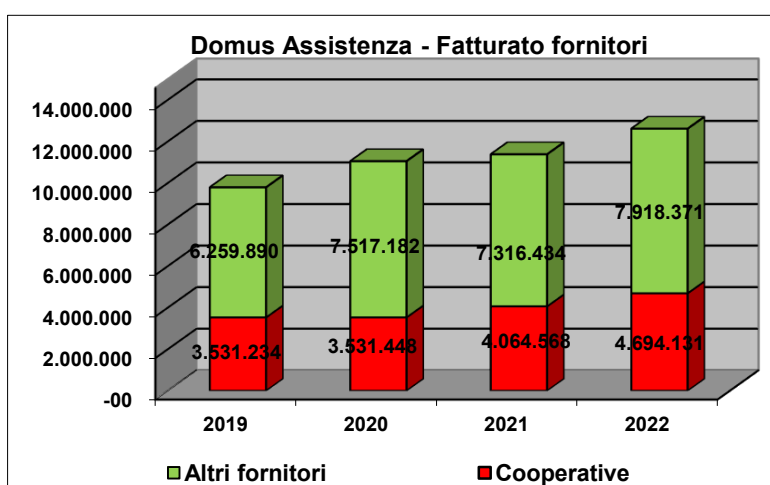
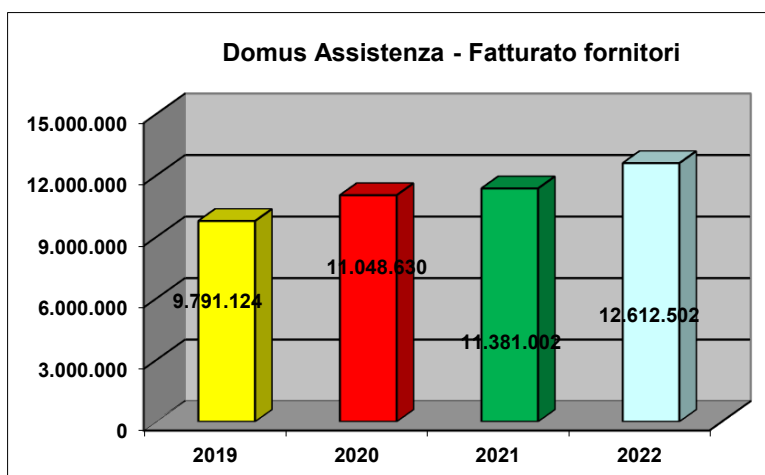
Domus Assistenza si è avvalsa nel 2022 dell'opera di 291 fornitori con rapporto di scambio pari o superiore ai 1.000 Euro. Non si sono conteggiati gli altri fornitori in quanto considerati occasionali o comunque non significativi nell'economia degli approvvigionamenti.

Rispetto all'andamento del triennio si è rimasti in un range di variabilità di circa il 24 %. Tale variabilità, anche in questo caso è dovuto alla situazione pandemica che ha richiesto l'approvvigionamento di nuovi fornitori, anche, ma non solo, per effetto delle disposizioni sanitarie.

Le società cooperative fornitrici erano 43, per un fatturato imponibile di € 4.694.131 pari rispettivamente al 14,8 % dei fornitori e ad un significativo 37,2 % del totale delle forniture.

L'andamento dei rapporti con le cooperative e gli altri fornitori dal 2019 sono evidenziati dai grafici che seguono.





Si pone in rilievo che nel complesso, sul totale del fatturato di competenza, la quasi totalità è da imputarsi ai fornitori di beni e servizi impiegati nella gestione operativa della Cooperativa.

Nel 2022 il quadro dei principali fornitori (con fatturato maggiore di centomila Euro) era composto da 22 società, di cui 20 utilizzate a supporto dei servizi prestati da Domus Assistenza e 2 a supporto della struttura centrale.

Una tale situazione è, comunque, il risultato meditato della politica degli acquisti attuata da Domus Assistenza che ha l'obiettivo di coniugare la soluzione del miglior prezzo, derivante dalla quantità di beni e servizi acquisiti, con il vincolo oggettivo di dover operare in strutture disperse sul territorio. Infatti, laddove la tipologia e/o la dimensione degli acquisti consente risparmi di scala si assiste alla concentrazione dei fornitori, quando invece prevalgono i vincoli derivanti dalla dispersione territoriale, gli acquisti vuoi per la piccola dimensione, vuoi per la loro particolarità, prevale l'effetto dispersivo.

### Criteri di selezione

I criteri di selezione dei fornitori adottati da Domus Assistenza sono diversi. Oltre all'attenta valutazione del prezzo in rapporto alla qualità del bene/servizio proposto, si attribuisce in la preferenza, a parità delle altre condizioni, ai fornitori con i quali si sono da tempo instaurati proficui



rapporti di partnership e che operano sul territorio ove sono ubicate le singole attività, con particolare attenzione verso le imprese cooperative.

### **Condizioni di pagamento e contenzioso**

I termini e le condizioni di pagamento dei fornitori sono stabiliti contrattualmente, mediante accordi o in base agli usi e alle consuetudini locali.

La dilazione di pagamento varia, per la maggior parte, tra i 60 e i 90 giorni dall'emissione della fattura, con una media di 70 giorni.

Nel 2021 non è sorto alcun contenzioso riferibile a rapporti di fornitura.

### **Il concetto di solidità, il valore aggiunto e la socialità del suo impiego**

#### **Il concetto di solidità patrimoniale, finanziaria e di correttezza legale**

In un settore complesso come quello in cui Domus Assistenza opera, la solidità di un'impresa affidataria di servizi di primaria importanza sociale, diviene un fattore inscindibile dalla qualità delle prestazioni e di garanzia di continuità.

Essere un'impresa solida significa operare da tempo sul mercato e avere gestioni positive. Significa anche avere la capacità di far fronte con puntualità agli impegni assunti. Un'impresa solida offre dunque maggiori garanzie di sopravvivenza futura e, quindi, di affidabilità nel tempo.

Domus Assistenza opera da oltre trentanove anni nel settore.

Al 31/12/2022:

- ha un Capitale Proprio, derivato sostanzialmente dagli utili accantonati negli anni a riserva indivisibile tra i soci, di 15.503.892 Euro, che finanzia il 35,0 % dell'Attivo Patrimoniale (altrimenti detto Capitale Investito) e finanzia l'88,6 % delle immobilizzazioni totali.
- ha capacità sufficienti a far fronte ai propri Debiti. L'Attivo Corrente (composto da liquidità, crediti e scorte), non solo copre tutti i debiti della cooperativa, ma produce un Margine di Garanzia (detto anche Capitale Circolante Netto formato dall'Attivo Corrente meno i Debiti) di € 3.088.409
- ha rilevato un EBITDA di Euro 1.299.071, pari al 2,5 % del valore della produzione. Risultato questo che si giudica sicuramente positivo considerando il peso dell'energia gravato fortemente sull'economia della gestione e gli incrementi di prezzo delle forniture di beni e servizi generati dalla conseguente inflazione
- oltre alla revisione legale, certifica il proprio Bilancio ai sensi dell'art. 15 della legge 31/01/92 n. 59 ed è sottoposta a Vigilanza su reati amministrativi e societari ex Dlgs 231/2001.
- ha acquisito un rating di legalità pari a due stelle e due segni +. Il punteggio massimo ottenibile è pari a tre stelle, per ottenerlo manca un punteggio premiale di un +, al riguardo si sta lavorando per l'ottenimento del segno più mancante.

### **Il valore aggiunto**

Uno degli obiettivi primari del bilancio sociale è quello di esporre in quale modo il valore aggiunto prodotto da un'impresa viene distribuito ai propri stakeholders.





## Il significato di valore aggiunto

Uno degli obiettivi del valore aggiunto è costituito dalla differenza tra il valore economico generato da un'impresa, attraverso la gestione, ed i costi, denominati anche intermedi, sostenuti per l'acquisizione di beni e servizi. Esso può essere interpretato come "la ricchezza" che viene creata dall'attività d'impresa nel corso dell'esercizio. In questa prospettiva, ad esempio, le risorse destinate alle risorse umane non sono considerati costi, ma quota di ricchezza distribuita a soggetti che, con i loro differenti apporti hanno contribuito a produrla.

L'analisi del valore aggiunto, va precisato, ha però dei limiti perché non può consentire una piena illustrazione del valore socio-economico prodotto dall'impresa. Infatti una categoria fondamentale di portatori di interesse quale è quella dei fornitori non viene considerata come destinataria della ricchezza prodotta; inoltre esistono benefici ed oneri direttamente o indirettamente generati che assumono un ruolo determinante nella valutazione da parte dei soggetti interessati, ma che non trovano alcuna rappresentazione nel valore aggiunto. Valga, per Domus Assistenza, l'esempio relativo al plus di attenzioni che in molti casi i suoi operatori dedicano all'utente (anziano, diversamente abile o, semplicemente, minore educato) nello svolgimento del proprio lavoro.

Per valutare adeguatamente l'impatto economico e sociale generato da Domus Assistenza occorre quindi considerare che i dati della redistribuzione del valore aggiunto generato nel tempo dagli Esercizi, vanno integrati con gli altri elementi informativi fin qui offerti.

## La determinazione del valore aggiunto

Per quanto riguarda la determinazione del valore aggiunto si specifica che:

- **il valore della produzione** è determinato nella voce A del Conto Economico ed è costituito in sintesi dai ricavi caratteristici della gestione.
- **il valore aggiunto caratteristico lordo** è dato dalla differenza tra il valore della produzione e i costi intermedi, costituiti da costi che non rappresentano risorse destinate agli interlocutori considerati interni (Soci, Risorse Umane) o che non vanno a favore delle Istituzioni Pubbliche, della Collettività, del Movimento Cooperativo o della Cooperativa stessa.
- **il valore aggiunto globale lordo** è dato dalla somma algebrica tra valore aggiunto caratteristico lordo, il saldo della gestione finanziaria e delle componenti straordinarie.
- **il valore aggiunto globale netto** è ottenuto detraendo gli ammortamenti, le svalutazioni e gli accantonamenti dal valore aggiunto globale lordo.



Di seguito si espongono i dati del valore aggiunto globale netto generato da Domus Assistenza nell'ultimo decennio

DESCRIZIONE	2013	2015	2017	2019	2020	2021	2022
VALORE PRODUZIONE	41.331.731	44.045.363	44.125.994	46.424.531	42.300.409	49.352.185	52.406.422
COSTI PRODUZIONE	7.743.041	9.485.899	9.588.367	10.084.021	10.222.116	11.215.606	12.563.397
V. A. CARATTER. LORDO	33.588.690	34.559.464	34.537.627	36.340.510	32.078.293	38.136.579	39.843.025
Saldo gest.ne finanziaria e comp.ti straordinarie	83.547	3.123	16.102	29.114	96.103	127.569	108.635
V. A. GLOBALE LORDO	33.672.237	34.556.341	34.553.729	36.369.624	31.982.190	38.009.010	39.734.390
Amm.ti, sval.ni e accantonamenti	930.467	530.991	335.008	626.034	799.770	899.491	977.834
V. A. GLOBALE NETTO	32.741.770	34.025.350	34.218.721	35.743.590	31.182.420	37.109.519	38.756.556

Nell'anno 2022 rispetto al precedente il valore della produzione è aumentato del 6,2 %, mentre il valore aggiunto globale netto si è cresciuto dello 4,4 %. Si assiste ad una riduzione del saggio di crescita, chiaro effetto anche questo del consistente aumento dei prezzi per beni e servizi verificatasi in corso d'anno.

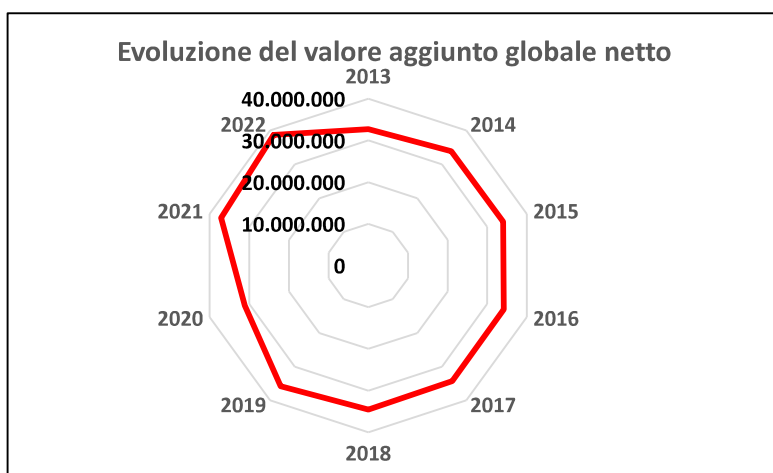
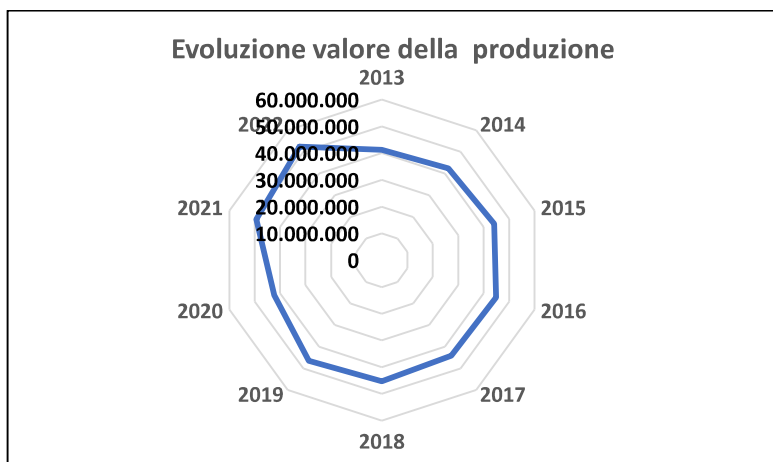
Nell'ultimo quadriennio gli incrementi sono stati rispettivamente del 12,9 % e dell'8,4 %, mentre nel decennio il valore della produzione è cresciuto del 26,8 % ed il valore aggiunto globale netto è aumentato del 18,4 %.

Il valore aggiunto globale netto nel 2022 è stato pari al 74 % del valore della produzione in calo dell'1,2 % rispetto all'anno precedente. Si rileva nel decennio un processo che presenta caratteristiche di strutturale riduzione delle risorse generate distribuibili agli stakeholders.

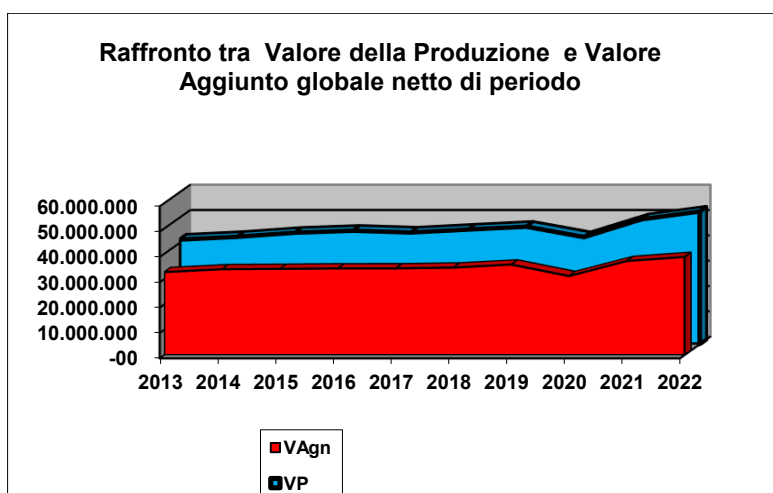
Considerato nel lungo periodo è questo il risultato della maggior rigidità dei ricavi contrattualmente previsti per effetto della entrata a regime del sistema regionale dell'accreditamento, dell'aumento dei costi fissi del lavoro, oltreché della maggiore dinamica dei prezzi di fornitura dei beni e di prestazione dei servizi, meno vincolati dalle condizioni di accreditamento.

Di seguito si espone il grafico a radar che disegna l'evoluzione del valore della produzione e quello del valore aggiunto globale netto del periodo 2013 – 2022.





L'andamento evolutivo a spirale indica, escludendo il 2020 per i noti motivi, una costante crescita del valore aggiunto globale netto nel periodo considerato, anche se dal 2014, per effetto di quanto sopra ricordato, il saggio di crescita è andato riducendosi. Per comprendere lo sviluppo del ruolo sociale avuto nello stesso periodo da Domus Assistenza, pare inoltre utile raffrontare, anche dal punto di vista visivo, la crescita appaiata dal valore della produzione e dal valore aggiunto globale netto.



I valori incrementali dei due aggregati tendono ad una costante divaricazione, cedendo il secondo nel tempo alcuni punti percentuali, per le considerazioni sopra ricordate.

È pertanto presumibile, così restando i trend di crescita dei Ricavi e dei Costi, assistere nel futuro ad un ulteriore aumento della forbice tra il valore della produzione ed il valore aggiunto globale netto. D'altra parte la forte crescita dell'inflazione rilevata nel 2022 sono una conferma di quanto sopra affermato.

### La socialità del valore aggiunto

Il quadro riassuntivo della destinazione del valore aggiunto globale netto generato da Domus Assistenza e la sua distribuzione fra i principali portatori di interesse viene esposto, per gli stessi periodi indicati nella precedente tabella, nel prospetto e nei grafici che seguono.

Con la tabella che segue si espone la distribuzione agli stakeholders del valore aggiunto globale netto negli ultimi 10 anni.

DESCRIZIONE	2013	2015	2017	2019	2020	2021	2022
V. A. GLOBALE NETTO	32.741.770	34.025.350	34.218.721	35.743.590	31.182.420	37.109.519	38.756.556
SOCI	1.001.591	1.031.362	1.001.870	718.098	-	-	-
RISORSE UMANE	30.451.071	31.978.156	32.097.783	33.949.850	31.091.327	36.139.745	38.172.446
PUBBLICA AMM.NE	604.125	362.949	495.018	436.548	261.924	490.880	484.532
ASSOCIAZIONISMO	80.024	82.083	89.176	86.836	65.477	79.752	68.234
DOMUS ASSISTENZA STESSA	604.959	570.800	534.874	552.528	-236.308	399.143	31.344

Dai dati esposti emerge chiaramente che il 98,5 % del valore aggiunto globale netto generato da Domus Assistenza nell'anno 2022 è stato destinato ai dipendenti e collaboratori, in forma di remunerazione del lavoro e di formazione.

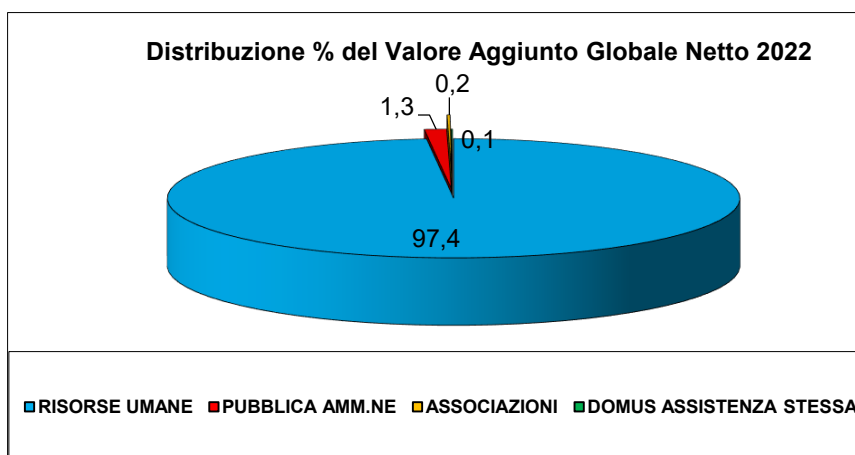
La relativa elasticità della gestione consente in determinati momenti, quali ad esempio quelli di crisi economica, di razionalizzare parte dei costi di gestione di ordine subordinato e convogliare le risorse rese disponibili al rafforzamento di quelle destinate al lavoro.

Ciò conferma da una parte il profondo radicamento sul territorio e dall'altra la capacità, ovviamente entro i limiti di recupero efficientali, di contrasto alla progressiva insufficienza delle risorse destinate al welfare, sia attraverso il consolidamento dell'occupazione che incrementando il reddito disponibile delle famiglie dei propri soci e collaboratori.

Infatti Domus Assistenza nell'ultimo decennio ha incrementato di 182 unità l'occupazione media, pari ad una crescita di oltre 18 persone all'anno ed ha incrementato il salario orario medio annuo dell'8,8 %, passando da 19.294 a 21.459 Euro.

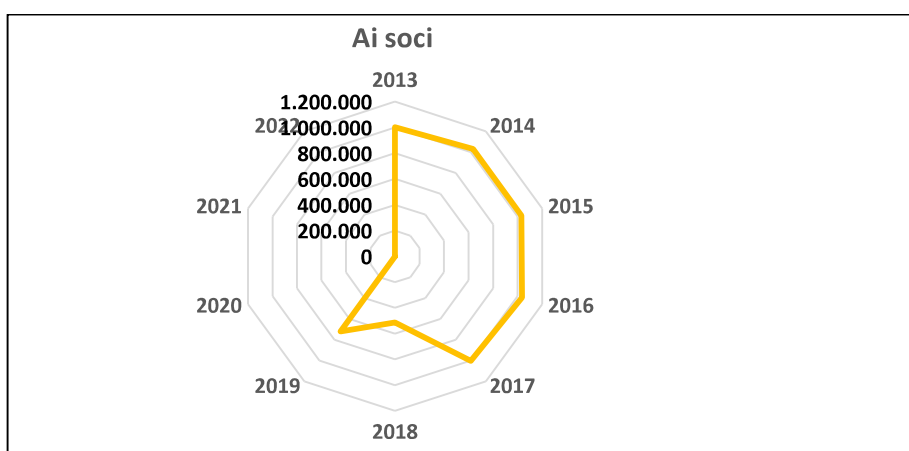
Di seguito si espone il grafico a torta dove viene raffigurata la composizione della distribuzione del valore aggiunto dell'anno 2021.





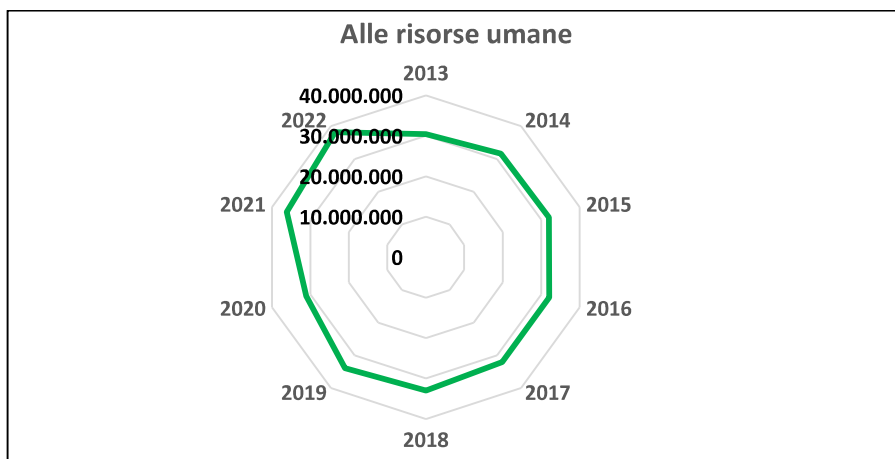
Nel confronto la composizione percentuale del Valore Aggiunto Globale Netto si è modificata in modo consistente nel decennio a favore del costo delle Risorse Umane impiegate a spese degli altri fattori, principalmente nei confronti dei ristorni ai Soci che negli ultimi tre anni, a causa del Covid – 19, della riduzione dei margini conseguita, degli investimenti programmati per la salvaguardia del futuro occupazionale e dagli effetti generati dall’inflazione di cui si è già abbondantemente parlato, non sono stati distribuiti.

Si espone inoltre, per ciascun gruppo di d’interesse oggetto della ripartizione del valore aggiunto globale netto, il grafico a radar che ne evidenzia visivamente l’evoluzione nel periodo 2013- 2022.

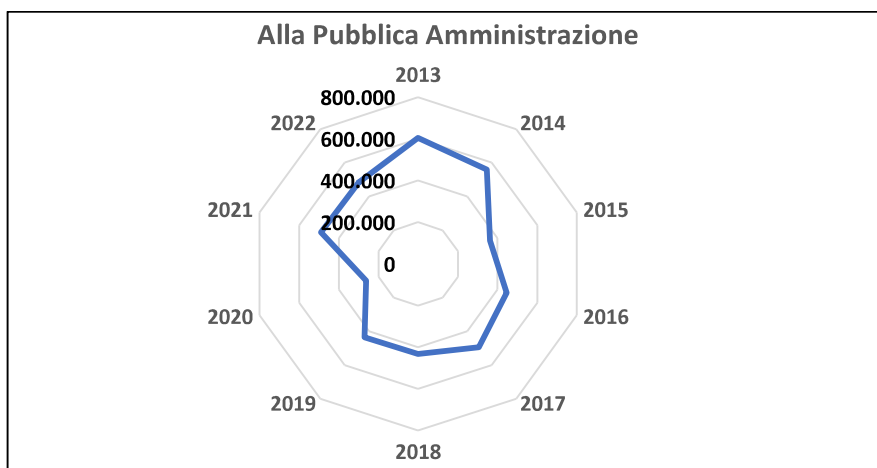


L’andamento del ristorno ai soci è chiaramente condizionato dai risultati dei vari esercizi. Fino all’anno 2017 il ristorno ai soci è variato tra i 900.000 e il 1.100.000 €. Nell’esercizio 2018, a esecuzione di accordi sindacali, sono stati recuperati consistenti incrementi salariali di pregressa competenza che hanno ridotto il ristorno attorno al mezzo milione di €. Nell’anno successivo si vista una ripresa delle risorse destinate al ristorno. Negli ultimi tre anni invece le problematiche innanzi ricordate e i programmi di investimento per lo sviluppo, non hanno consentito, prima per il risultato negativo del 2020 poi per gli utili limitati, la distribuzione ai soci di un ristorno significativo. Si ricorda tuttavia che nel corso del 2022 si sono erogati oltre 100.000 € a titolo una tantum per andare incontro al pesante aumento del costo della vita.



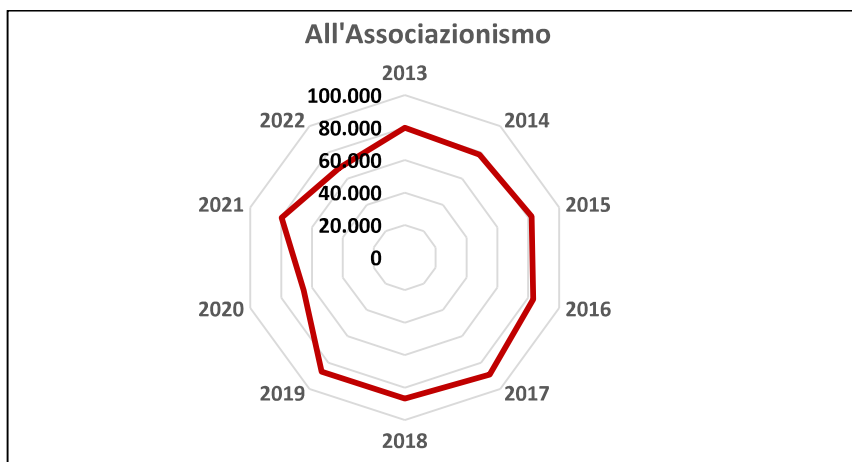


L'evoluzione a spirale delle risorse umane, escludendo l'anno 2020, indica una costante crescita. Per effetto della forte intensità di lavoro nelle attività svolte e quindi al suo preponderante peso nella composizione delle risorse destinate ai portatori di interesse, lo sviluppo delle risorse ad esso destinate rileva un andamento del tutto simile a quello già visto per il valore aggiunto globale netto.

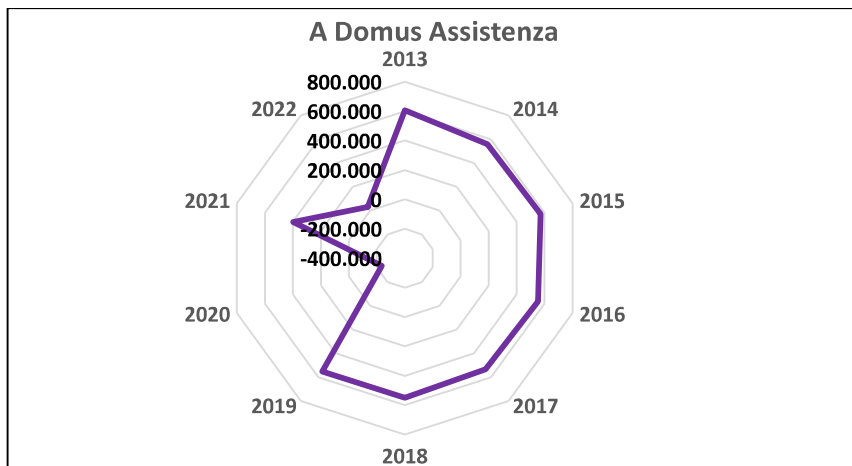


L'andamento delle risorse destinate alla Pubblica Amministrazione ha risentito, nel periodo esaminato, delle modifiche intervenute pro tempore nel trattamento fiscale delle attività dei servizi socio – assistenziali, specie con riguardo all'applicazione delle aliquote IRAP. Tuttavia di fronte ai benefici ottenuti dalla sensibile riduzione di quest'ultima imposta, si è subito una consistente crescita delle imposte e tasse comunali (in specie la TARI), che hanno in buona parte vanificato i risparmi potenziali. Dal 2016, sempre escludendo l'anno 2020, ha nuovamente rilevato una crescita della fiscalità sugli anni precedenti, per i motivi sopra specificati.





Anche in questo caso, come si può agevolmente notare le risorse destinate da Domus Assistenza all'Associazionismo hanno subito una evoluzione principalmente legata alla parte contributiva che cresce al crescere della dimensione aziendale e dei risultati dell'esercizio.



Infine, lo sviluppo di periodo delle risorse destinate al rafforzamento del patrimonio sociale (pertanto indivisibili tra soci) ha messo in evidenza, nel periodo pre Covid - 19, un andamento annuale ricompreso in una fascia tra i cinquecento ed i seicento mila Euro. Il risultato negativo del 2020 non ha consentito di crescere patrimonialmente, mentre nei due successivi anni il risultato dell'esercizio è stato destinato unicamente a riserva indivisibile e quindi a rafforzare la patrimonializzazione della cooperativa.

Domus Assistenza, fatta esclusione dell'esercizio 2020 che ha rilevato un risultato negativo per i motivi ampiamente illustrati, mostra una costanza nella capacità di creazione della ricchezza in termini di valori assoluti, ma una tendenziale riduzione percentuale in rapporto alla crescita dimensionale.

La politica perseguita è dunque chiara: contemperare per quanto possibile le esigenze di miglioramento delle condizioni di vita dei soci, nonché di aiuto alle loro economie famigliari, e quelle di mantenimento di un patrimonio aziendale adeguato a supportare finanziariamente la crescita delle attività della cooperativa, compatibilmente con le risultanze di bilancio e le prospettive di investimento



## 8. INFORMAZIONI AMBIENTALI

### La Comunità e l'Ambiente

Domus Assistenza ha ben presente che l'attività di una cooperativa - e ancor più di una cooperativa sociale quale essa è - deve andare oltre il conseguimento dell'interesse dei soci e mirare, in base alle possibilità, a promuovere il progresso e il benessere della Comunità in cui opera: trattasi della cosiddetta mutualità esterna, rafforzata nello specifico dalla natura sociale della Cooperativa.

### La Comunità

Il processo di interscambio continuo tra l'offerta di servizi socio assistenziali ed educativi e la generazione di occupazione e, quindi, di ricchezza collettiva è il principale aspetto, anche se non l'unico, che caratterizza con immediatezza la relazione tra Domus Assistenza e la Comunità rappresentata dalla provincia modenese.

Tuttavia il profondo radicamento sul territorio è determinato prioritariamente dal rapporto che lega la Cooperativa agli utenti ed alle loro famiglie, incidendo direttamente sul loro stato di benessere e indirettamente sul sistema di welfare collettivo.

Diviene dunque importante, per comprendere in modo corretto i legami di Domus Assistenza col territorio e quindi con la Comunità, valutare anche la dinamica qualitativa di tale rapporto.

L'analisi di soddisfazione dell'utenza, peraltro già utilizzata come già si è visto innanzi, se condotta annualmente ed opportunamente sistematizzata ed estesa ai principali servizi, può rappresentare al riguardo un adeguato strumento di valutazione.

Domus Assistenza, infine, nel corso del 2022 ha erogato 3 850 Euro a titolo di beneficenza.

### L'Ambiente

Anche se, per l'attività che svolge, non è classificabile tra le imprese "inquinanti" o "energivore", non di meno Domus Assistenza è attenta alla salvaguardia dell'ambiente.

Poiché opera prevalentemente in strutture di proprietà di terzi (nel 2022 solo due strutture: CRA Dalla Chiesa e CRD Nuova Casa Della Mariola sono in diritto di superficie, mentre la CRA Vittoria e Ermanno Gorrieri è in fase di costruzione) le azioni intraprese dalla Cooperativa per rispettare l'ambiente nell'esercizio della sua attività sono fundamentalmente orientate verso una gestione consapevole della salvaguardia ambientale negli ambiti di seguito esposti.

- Raccolta differenziata dei rifiuti, con particolare cura per quella dei rifiuti speciali provenienti dalle Strutture Protette, dai Centri Residenziali e dalle attività Sanitarie;
- Risparmio energetico;
- Risparmio idrico;
- Emissioni in atmosfera dei fumi derivanti dall'utilizzo di auto per il Servizio di Assistenza Domiciliare e per il trasporto degli ospiti delle Strutture Protette e dei Centri Socio Riabilitativi, nonché derivanti dal riscaldamento delle Strutture in gestione;
- Detergenti.





Pur operando già da tempo su queste direttrici, solo negli ultimi anni Domus Assistenza ha deciso di dotarsi di una Politica Ambientale che consenta, attraverso un coerente Piano attuativo, una migliore programmazione degli interventi, anche in relazione alle risorse disponibili.

I principali obiettivi del Piano Ambientale sono, di seguito, sinteticamente esposti.

Le azioni di sensibilizzazione degli operatori e le disposizioni aziendali sulle modalità di raccolta differenziata dei rifiuti, sono descritte più analiticamente di seguito.

- Raccolta differenziata dei rifiuti

Azioni di sensibilizzazione degli operatori e disposizioni aziendali sulle modalità di raccolta differenziata dei rifiuti.

Particolare attenzione nella separazione e nello smaltimento dei rifiuti speciali.

Riduzione degli imballaggi e/o recupero di quelli più facilmente riciclabili.

- Risparmio energetico.

Azioni di sensibilizzazione degli operatori e disposizioni aziendali sul risparmio energetico.

Inserimento di impianti di riscaldamento e condizionamento "energy saving" nelle nuove strutture e uffici.

Sostituzione delle fonti di illuminazione tradizionali con fonti di illuminazione a basso consumo.

Inserimento di macchinari ed elettrodomestici ad alta efficienza energetica.

- Risparmio di risorse idriche.

Sensibilizzazione degli operatori e disposizioni aziendali sul corretto uso della risorsa idrica.

Inserimento di dispositivi frangi getto e interventi manutentivi/sostitutivi in caso di perdite da sgocciolamento dei rubinetti.

Inserimento di macchinari a basso consumo idrico.

- Emissioni in atmosfera

Controllo programmato dell'efficienza motoristica e delle emissioni dei fumi negli automezzi e delle caldaie di riscaldamento.

Graduale rinnovo del parco auto con automezzi di categoria Euro 6, tenuto però conto del basso chilometraggio unitario che ne determina in genere, se non una obsolescenza tecnica, una bassa usura.

Manutenzione programmata degli automezzi.

Inserimento di caldaie di ultima generazione nelle nuove strutture

Mantenimento in efficienza delle caldaie per riscaldamento delle Strutture in gestione.

- Uso dei detergenti

Utilizzo di detergenti esclusivamente di natura biologica o ad alta biodegradabilità.

Graduale sostituzione dei lavapavimenti tradizionali con quelli a recupero delle acque di lavaggio.

Sotto l'aspetto economico, a maggior ragione con l'aumento dei costi energetici e nella prospettiva del loro mantenimento a livelli significativamente superiori a quelli del periodo pre-Covid, si valuta che i costi derivanti dagli interventi previsti nel Piano attuativo siano quanto meno compensati dai risparmi ottenuti attraverso la presumibile riduzione dei consumi energetici ed idrici.

Sotto l'aspetto della conservazione e del miglioramento dell'ambiente dall'attuazione del Piano si valuta un contributo positivo in termini di riduzione dei fattori inquinanti, la cui entità potrà tuttavia essere quantificata, almeno con riferimento ai consumi energetici ed idrici, solo quando sarà definito lo standard ottimale dei consumi annui per singola struttura.

Si sottolinea poi che, per il mantenimento in efficienza del parco auto, degli immobili e dei beni materiali di proprietà e in gestione, nel corso del 2022 Domus Assistenza ha destinato, la somma di 586.428 Euro, con un incremento del 18,3 % sull'anno precedente.



## Il parco automezzi

A fine 2022 il parco era composto da 111 automezzi in proprietà e 3 in comodato da Enti Pubblici, per un totale quindi di 114 unità.

La parte maggioritaria di esso riguarda le automobili utilizzate nel Servizio di Assistenza Domiciliare, ma esistono anche automezzi appositamente attrezzati per il trasporto collettivo, di persone anziane e disabili e per il trasporto di cose.

Il suo numero è anche determinato dalle richieste contenute nelle clausole dei contratti di accreditamento che via via entrano in vigore.

Il parco auto nel 2022 ha percorso 662.522 con un decremento dello 0,4 % sul 2021 e con una percorrenza annua media di 6.894 Km. Va da sé che il basso chilometraggio giustifica l'età media non giovanissima del parco auto, per la limitata usura a cui viene sottoposto e la minore obsolescenza. Il basso utilizzo e la cura manutentiva hanno consentito di contenere i consumi complessivi di carburante.

Il costo sostenuto nell'anno per i carburanti del parco auto è stato di € 115.965 stimando una media di 1,9 €/l si sono consumati 60.229 litri di benzina/diesel.

I Km per litro di carburante risultano quindi circa 10,9, leggermente inferiore a quello dell'anno precedente, e, per converso, un consumo di 9,2 lit per 100 Km.

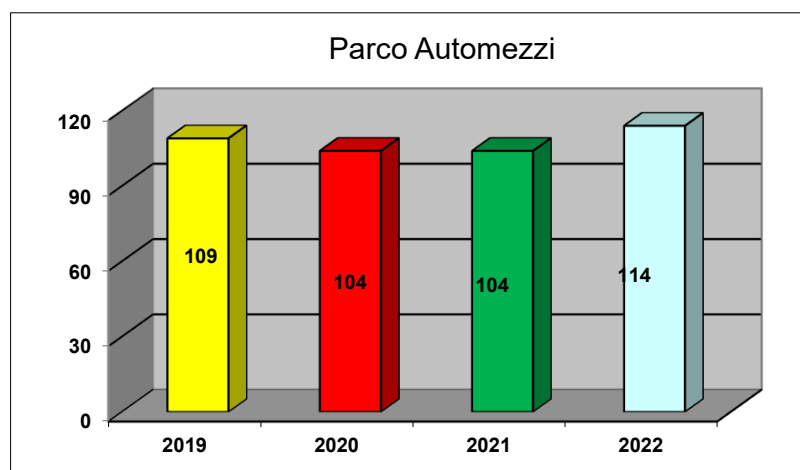
Questo dato, considerato che la stragrande parte del chilometraggio è stato percorso nel ciclo urbano, pur non raggiungendo le performance delle auto di nuova immatricolazione, conferma in pieno quanto sopra detto sullo stato del parco auto.

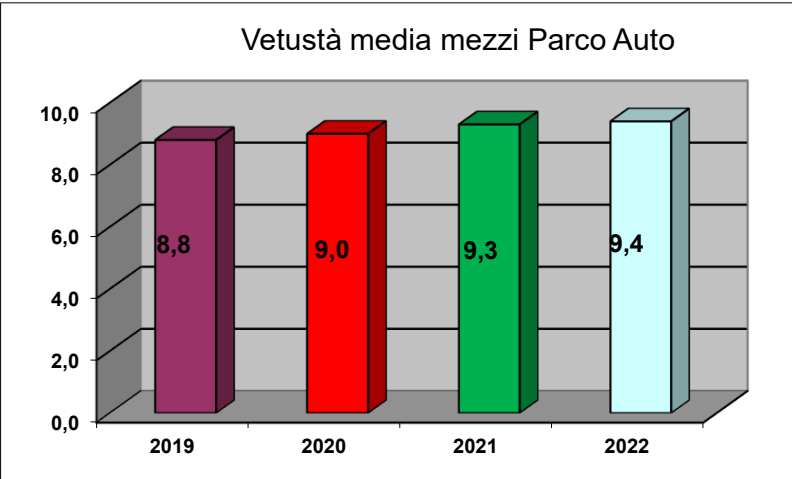
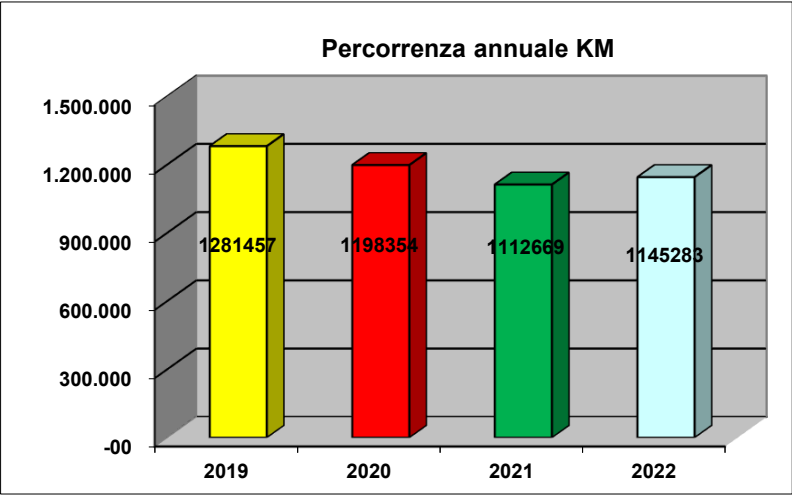
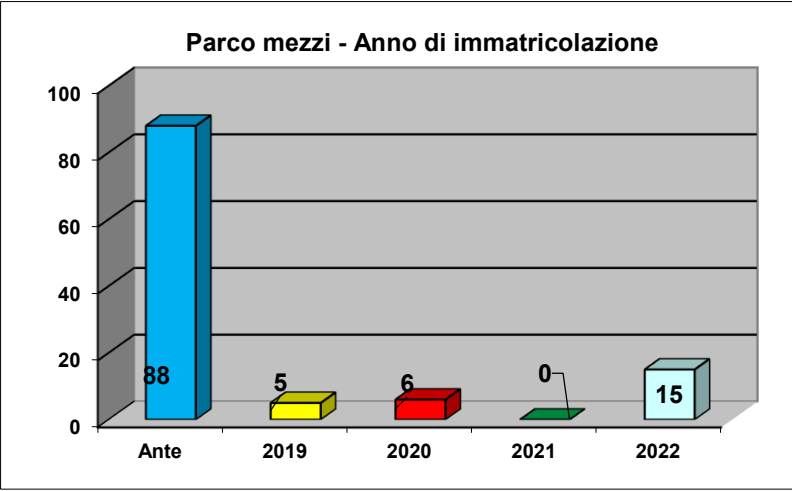
Si sono infine percorsi con auto di terzi, fundamentalmente dei dipendenti, 482.761 Km., con una crescita dell'7,8 % sul precedente anno.

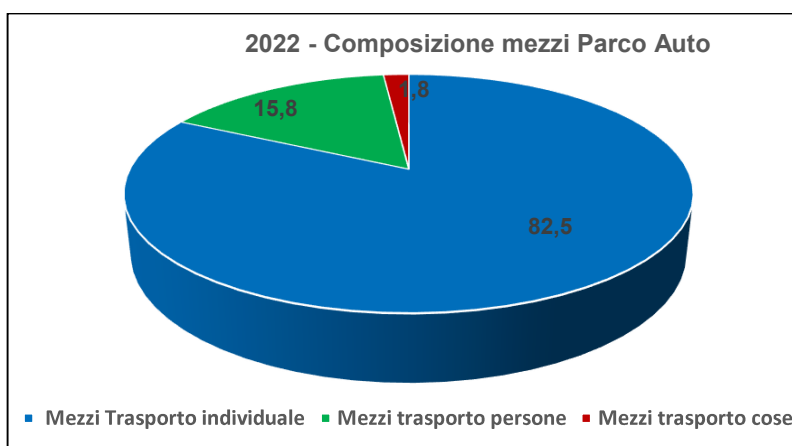
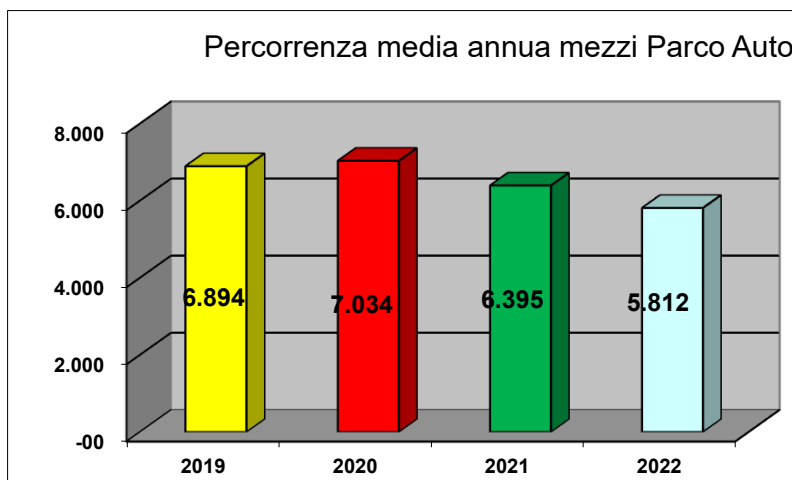
La contropartita in questo caso è il rimborso chilometrico che, come noto, non consente il calcolo dei consumi comprendendo, oltre al costo del carburante, anche altri costi forfettizzati legati all'usura dell'automezzo, ad incidenti o rotture varie.

Il totale dei Km percorsi nello svolgimento dell'attività socio-assistenziale è stato quindi pari a 1.145.283. Quest'ultimo dato rileva un processo di riduzione significativo sull'anno pre-Covid, pari all' 11,2 %, nonostante l'incremento del parco Automezzi della Cooperativa.

Di seguito si espongono gli istogrammi relativi ai dati del periodo considerato.







## I consumi energetici

Una politica volta al risparmio energetico non può che basare la sua azione sull'analisi dei consumi dall'inizio del periodo ed il monitoraggio annuale per verificare se si sono prodotti miglioramenti programmati. Ciò diventa ancora più importante per la tendenziale crescita del costo dell'energia vuoi per gli avvenimenti sopra ricordati, vuoi per le misure che impongono una sostanziale modifica nella produzione energetica verso elementi meno inquinanti.

Dopo diversi tentativi iniziati nel 2016, in una situazione di frammentazione e complessità di rilevazione dei dati che non sempre sono sotto il controllo della Cooperativa, dal 2019 la rilevazione dei dati pare contenere un maggiore grado di attendibilità e maggior grado di copertura delle fonti di consumo energetico.

Sono quindi disponibili i dati dei consumi energetici relativi all'ultimo quadriennio.

Occorre comunque sottolineare che non si hanno i dati su quelle strutture nelle quali i contratti di somministrazione dei consumi energetici sono a capo dell'Ente Pubblico proprietario. Il recupero dei relativi costi viene effettuato con fattura che non indica i consumi.

Dall'elaborazione dei dati del 2022, ottenuti vengono tradotti in tep in TEP (Tonnellate Equivalenti di Petrolio) i consumi elettrici, di gas, gasolio, benzina delle fonti di consumo rilevate (10 Strutture per



Anziani e 6 per Disabili, 4 Sedi dei Servizi di Assistenza Domiciliare, 6 Strutture Scolastiche, Sedi Centrali ed infine i consumi stimati di benzina/gasolio).

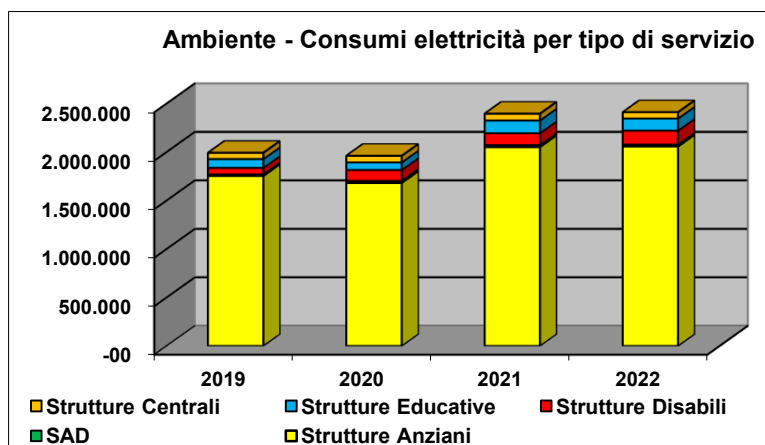
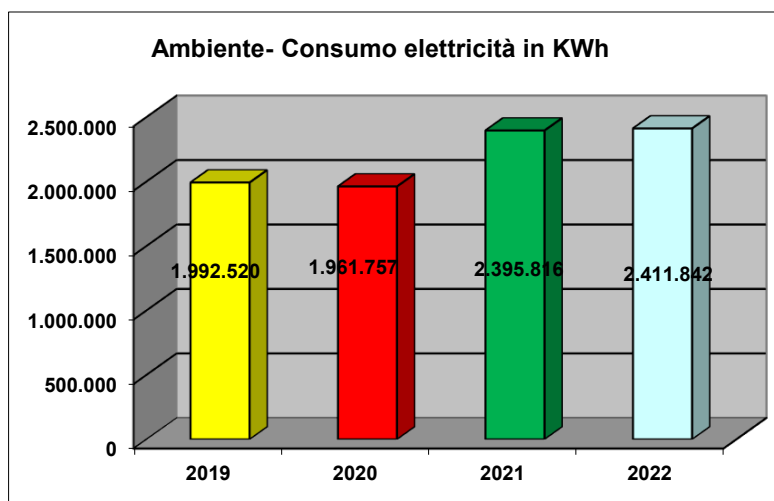
Denominazione	Consumi	Consumi	Consumi	Consumi
	elettrici KWH	gas SMC	benzina	TEP
S.P. Ramazzini	225.837	51.428	-	84,7
S.P. Pertini	160.438	56.164	-	67,2
C.D Pertini	16.854	-	-	3,2
S.P. Quadrifoglio	224.802	47.747	-	81,4
S.P. Il Carpine	263.282	68.428	-	105,7
S.P. e C.D. Dalla Chiesa	633.487	78.420	-	183,2
S.P e C.D. Roncati	289.300	51.600	-	96,7
S.P. e C.D. Fili D'Argento	79.675	44.900	-	51,9
S.P e C.D. Francesco & Chiara	185.819	76.359	-	97,74
C.D. San Geminiano	13.499	-	-	2,5
Comunità Alloggio Ravarino	7.383	-	-	1,4
<b>Totale Strutture Anziani</b>	<b>2.057.527</b>	<b>466.437</b>	<b>-</b>	<b>769,6</b>
S.A.D. Distretto Modena	4.117	-	-	0,8
S.A.D. Distretto Carpi	10.080	33186	-	4,5
S.A.D. Distretto Pavullo	4.548	1.294	-	2
S.A.D. Distretto Vignola	897	1.228	-	1,2
<b>Totale Assistenza Domiciliare</b>	<b>19.642</b>	<b>5.708</b>	<b>-</b>	<b>8,4</b>
C.S.H. Casa Della Mariola	11.492	5394	-	6,6
C.S.H. e C.D.H. Nuova Casa Mariola	19.950	3.648	-	6,7
C.D.H. Bucaneve 2	1.863	4.613	-	4,1
C.S.H. Il Picchio	92.639	4.816	-	29,5
C.D.H. La Nuvola	4.058	3.769	-	3,9
C.D.H. Oasi	14.228	3.762	-	5,8
Educazione Territoriale Modena	27.234	-		5,1
Educazione Territoriale 10° piano	1.335	-		0,3
<b>Totale Strutture Disabili</b>	<b>172.799</b>	<b>36.002</b>	<b>-</b>	<b>62,9</b>
N. e S.M. S. Antonio e Cittadella	19.853	12.944	-	14,4
S.M. Bisbini	2.445	4.241	-	4,0
N. e S.M. S. Maddalena di Canossa.	11.498	6.211	-	7,8
N. e S.M.S Don Franchini	38.974	21.423	-	25,0
N. e S.M.S. Giovanardi	24.076	17.948	-	19,3
<b>Totale Strutture Educative</b>	<b>96.276</b>	<b>57.970</b>	<b>-</b>	<b>65,9</b>
Garage e magazzino centrale	17.007	-	-	3,2
Sede	48.571	-	-	9,1
<b>Totale Strutture Centrali</b>	<b>65.578</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>12,3</b>
Consumi Benzina	-	-	60.229	45,9
<b>Totale Generale</b>	<b>2.411.822</b>	<b>566.117</b>	<b>60.229</b>	<b>965,0</b>

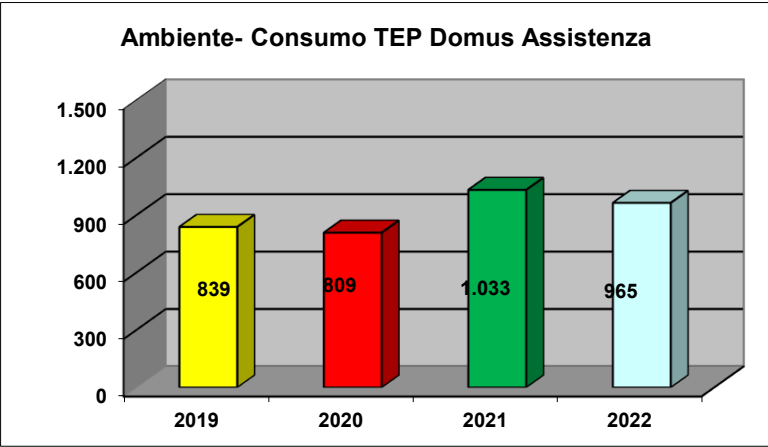
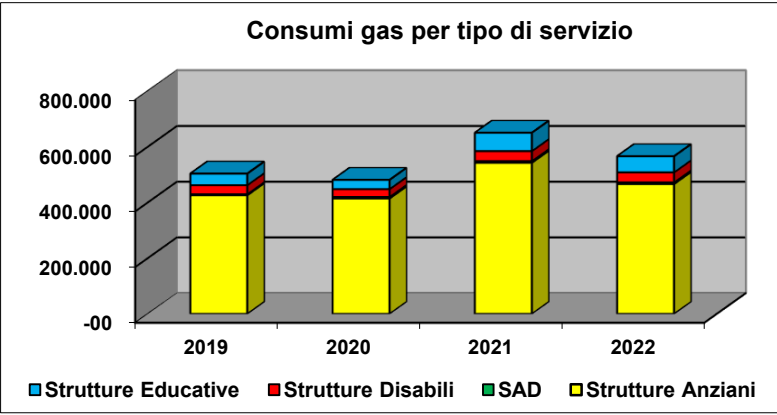
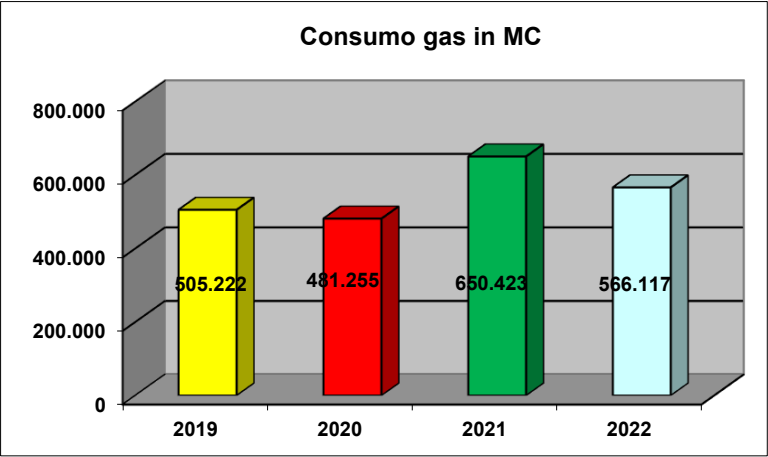


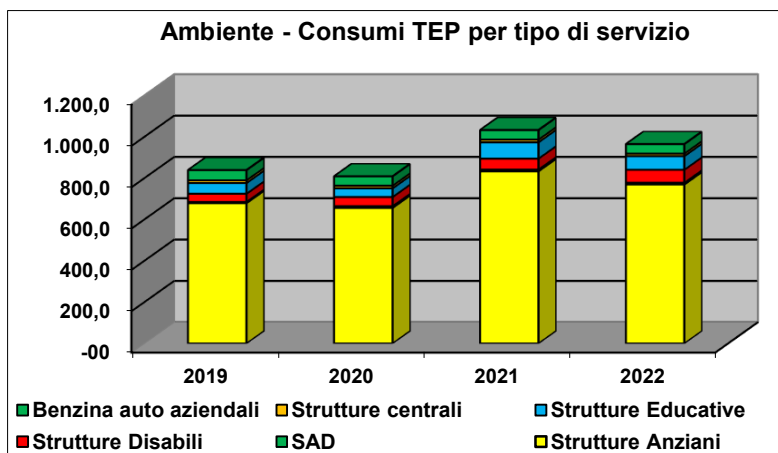
Questi dati costituiscono la rilevazione del monitoraggio per la verifica dell'andamento degli obiettivi della politica di risparmio energetico e di riduzione delle emissioni in atmosfera sopra esposti. Per poterlo completare Domus Assistenza dovrà provvedere a uno studio, struttura per struttura, dello standard di consumi ideali per ciascuna di esse e sulla loro base confrontarsi con i consumi rilevati per verificarne gli scostamenti. Tale studio potrà anche, da un lato, consentire la formulazione di un programma di investimenti di rinnovo e/o miglioramento degli impianti e dei macchinari connessi al processo di formazione dei consumi energetici tale da consentire un risparmio energetico non solo quantitativo, ma anche di rilevanza economica e dall'altro un'analisi tesa al miglioramento della emissione dei fumi in atmosfera.

Alcune strutture residenziali riportano dati sovra dimensionati rispetto alla media. I motivi dovranno essere attentamente valutati per verificarne le cause.

Di seguito si espongono gli istogrammi significativi dei consumi energetici così come rilevati nell'ultimo quadriennio.



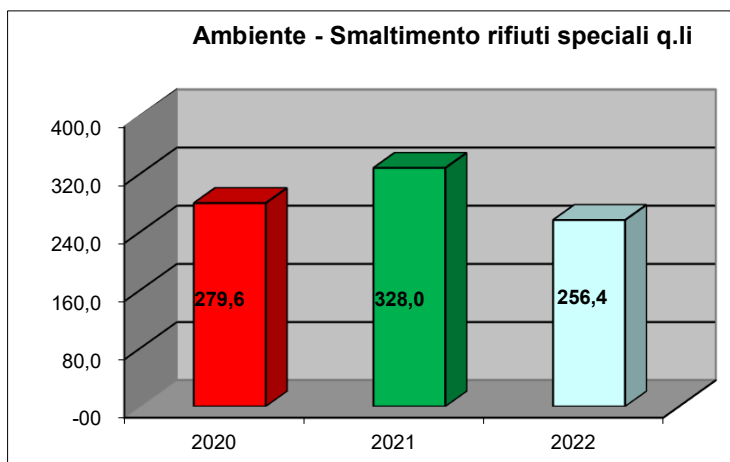




Dall'andamento nel periodo considerato si può facilmente comprendere come le eccezionali situazioni create si siano riflesse in modo significativo sui consumi. Dapprima il periodo pre-covid li ha ridotti, nel 2021 invece alla riapertura completa dell'attività, anche per effetto dell'ingresso di nuove strutture, sono aumentati in modo sensibile, specie i consumi in gas. Nel 2022 si rileva una riduzione probabilmente derivata dall'effetto combinato dell'andamento climatico e di una maggiore attenzione vista l'esplosione dei prezzi energetici.

## I rifiuti speciali

La raccolta dei dati sullo smaltimento dei rifiuti speciali è iniziata per tutte le 12 strutture residenziali gestite da Domus Assistenza nel corso del 2020. Con l'anno 2021 si è aggiunta la struttura residenziale per anziani Francesco e Chiara di Pavullo, portando così il totale a 13. I dati esposti stanno acquisendo una completezza o quanto meno un'attendibilità di dati che ne certifica la validità. Di seguito si espone il grafico che indica l'andamento dello smaltimento negli ultimi tre anni.





Nel corso del 2022 detta raccolta è stata composta come da tabella che segue.

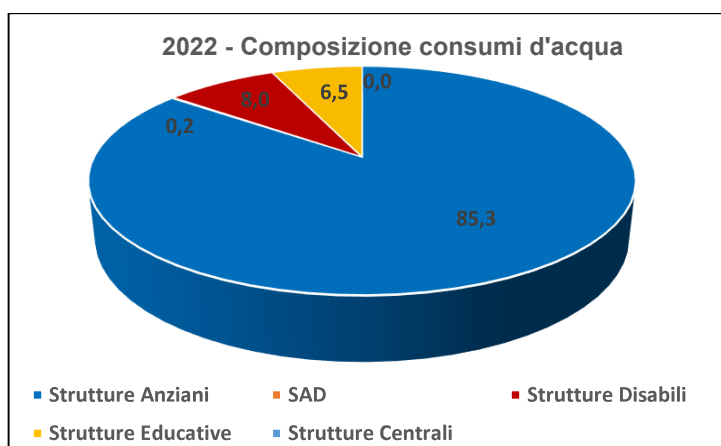
Anno 2022	Quintali	%
Strutture Anziani	246,9	96,3
Strutture Disabili	9,5	3,7
Totale	256,4	100,0

## Consumi di acqua

Con il 2022 si è iniziato a tener conto dei consumi d'acqua. Per non tutte le strutture è stato possibile la rilevazione quantitativa dei consumi d'acqua per il fatto che il pagamento viene effettuato da Enti o soggetti terzi, che ricaricano alla Cooperativa le spese sostenute senza comunicare i quantitativi. Tra queste ultime si segnalano in particolare la CRA Montese, il CD S. Geminiano, le scuole il nido e la scuola per l'infanzia S. Antonio e Cittadella e gli uffici siti nella Sede Centrale.

In ogni caso i dati raccolti danno le seguenti indicazioni.

2022	Consumi	%Consumi
Anziani	32.201	85,3
SAD	72	0,2
Disabili	3.012	8,0
Educativo	2.466	6,5
Totale	37.751	100,0



Quest'analisi per ottenere risultati attendibili ha bisogno di alcuni anni di assestamento e di reperimento dei dati ora non rilevabili.



## 9. ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE

### **Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale**

Ricorso per via giudiziale all'assegnazione dell'accreditamento, per il triennio 2021-22/2023-24, del servizio di accompagnamento scolastico handicap presso il Comune di Sassuolo ad altro soggetto per vizi sostanziali. Con propria sentenza il TAR, nel corso dell'esercizio in corso, ha accolto le istanze della cooperativa successivamente il Consiglio di Stato ha confermato quanto disposto nella sentenza emessa dal TAR. Con l'inizio dell'anno scolastico 2022-2023 Domus Assistenza ha ripreso la gestione del servizio di accompagnamento scolastico handicap in detto Comune.

### **La Cooperativa ha adottato il modello del D.Lgs. 231/2001?**

Domus Assistenza ha adottato il modello di organizzazione gestione e controllo previsto dal D. Lgs. 8 giugno 2001 n. 231 a far corso dall'anno 2017. Ha optato per la nomina di un RSPP interno che dedica il suo tempo alla protezione e prevenzione, sulla sicurezza. Ha nominato l'Organo di Vigilanza che si riunisce di norma otto volte all'anno, salvo il sorgere di problemi non previsti nè prevedibili.

### **La Cooperativa ha acquisito il Rating di legalità?**

La Cooperativa ha ottenuto, sulla base della documentazione prodotta, il rating di legalità conseguendo un punteggio pari a \*\*+, un gradino sotto al massimo punteggio ottenibile.

### **La Cooperativa ha acquisito certificazioni di qualità dei prodotti/processi?**

La cooperativa ha certificato UNI EN ISO 9001 una serie di attività legate alla progettazione e erogazione dei servizi socio-assistenziali, a carattere residenziale, semi residenziale e domiciliare per anziani e per portatori di handicap, iniziando dagli Uffici centrali e proseguendo con i siti operativi. Dal 2003 ad oggi Bureau Veritas ha svolto 20 verifiche di sorveglianza, tutte concluse con esito positivo, inserendo di volta in volta nuove realtà operative nello scopo della certificazione. Attualmente la Cooperativa è in possesso della certificazione UNI EN ISO 9001:2015.

### **La Cooperativa coltiva l'attenzione dell'ambiente in cui opera?**

Domus Assistenza ha ben presente che l'attività di una cooperativa - e ancor più di una cooperativa sociale quale essa è - deve andare oltre il conseguimento dell'interesse dei soci e mirare, in base alle possibilità, a promuovere il progresso e il benessere della Collettività in cui opera: trattasi della cosiddetta mutualità esterna, rafforzata nello specifico dalla natura sociale della Cooperativa.

IL PRESIDENTE  
*Guido Gilli*

