

Bilancio Sociale 2021

DOMUS ASSISTENZA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE



Sommario

1	PREMESSA/INTRODUZIONE	4
2	NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE	7
3	INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE	8
	Aree territoriali di operatività	8
	Valori e finalità perseguite (missione dell'ente – come da statuto/atto costitutivo)	9
	Attività statutarie individuate e oggetto sociale (art. 5 D.L. n. 117/2017 e/o all'art 2 D.L. legislativo n. 112/2017 o art 1 l. n. 381/1991)	10
	Attività effettivamente svolte	11
	Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale	12
	Collegamenti con altri enti del Terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali)	12
	Contesto di riferimento	12
	Storia dell'organizzazione	13
4	STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE	18
	Consistenza e composizione della base sociale/associativa	18
	Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi	18
	Modalità di nomina e durata carica	19
	N. di C.d.A./anno + partecipazione media	19
	Tipologia organo di controllo	19
	Partecipazione dei soci e modalità	20
	Mappatura dei principali stakeholder	21
	Presenza sistema di rilevazioni di feedback	22
	Commento ai dati di feedback	23
5	PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE	24
	Il funzionigramma	24
	L'occupazione	25
	Collaborazioni a progetto	30
	Tipologia, consistenza e composizione del personale	31
	La formazione	32
	Risorse destinate all'occupazione diretta e indiretta, reddito prodotto	36
	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"	40

	Rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente	40
6	OBIETTIVI E ATTIVITÀ	41
	Dimensioni di valore e obiettivi di impatto	41
	Output attività	44
	Tipologia attività esterne	87
	Outcome sui beneficiari diretti e indiretti e portatori di interesse	87
	Possesso di certificazioni di organizzazione, di gestione, di qualità	87
	Esplicitare il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento degli obiettivi programmati	88
	Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni	88
7	SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	89
	Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati	89
	Capacità di diversificare i committenti	90
	I clienti e i fornitori	92
	Il concetto di solidità, il valore aggiunto e la socialità del suo impiego	97
	Il concetto di solidità patrimoniale, finanziaria e di correttezza legale	97
	Il valore aggiunto	97
	La socialità del valore aggiunto	101
8	INFORMAZIONI AMBIENTALI	107
	La comunità e l'ambiente	107
	La comunità	107
	L'ambiente	107
9	ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE	115
	Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale	115
	La Cooperativa ha adottato il modello del D.lgs. 231/2001?	115
	La Cooperativa ha acquisito il Rating di legalità?	115
	La Cooperativa ha acquisito certificazioni di qualità dei prodotti/processi?	115

1. PREMESSA/INTRODUZIONE

L'anno 2021 ha segnato il 39° 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 abbiamo preferito adeguarci alle indicazioni ministeriali che indicano come preferibile la seriazione triennale.

In ogni caso è 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 quindi il periodo 2019 – 2021.

Con il bilancio sociale 2021, ventiduesimo della serie, 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.

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 d'esercizio.

All'inizio del duemila però non era così: solo chi, come Domus Assistenza, possedeva forti legami con i propri interlocutori, che andavano al di là della mera relazione di scambio economico, e forti radici nel territorio di appartenenza sentiva la necessità di rendicontare la propria attività anche sotto l'aspetto della socialità prodotta.

Col passare degli anni il processo di rendicontazione sociale dei rapporti coi propri interlocutori (denominati portatori di interessi o stakeholders) ha potuto adeguarsi e perfezionarsi, sia con riferimento a mutamenti nell'attività che perfezionarsi nella qualità dell'informazione.

Ormai da diversi anni questo processo ha portato alla definitiva codificazione dei rapporti di rilevanza sociale, individuando:

- nei Soci,
- nelle Risorse Umane disponibili, nella stragrande parte coincidente con a categoria precedente,
- nei Clienti e negli Utenti,
- nei Fornitori,
- nell'Apparato Pubblico,
- nella Comunità,
- nell'Ambiente,
- nel Movimento Cooperativo

le categorie fondamentali dei portatori di interesse.

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 2021, 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 in un processo di continuo miglioramento

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 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 dalla quale non ci si è ancora del tutto ripresi, poi dalla pandemia da Covid 19 tuttora in corso e, all'inizio del 2022, 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 un grande sforzo finanziario, prevedendo anche - come per il passato ed il presente - progetti di finanzia strutturata, 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 contrazione delle risorse pubbliche, la prospettiva di obblighi crescenti e di prezzi calanti con il mantenimento della quantità e della qualità dei servizi, la soddisfazione delle aspettative dei propri portatori di interessi, il loro coinvolgimento e il mantenimento del ruolo di impresa socialmente responsabile.

Infine, nella prima prefazione del bilancio sociale in qualità di presidente di Domus Assistenza 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.

IL PRESIDENTE

Guido Gilli

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

Questa seconda 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
- relazione sulla gestione
- 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 31.12.2021.

Ai sensi del paragrafo 7 del D.M. 04/07/2019, il bilancio sociale è approvato dall'assemblea dei soci del 08/07/2022.

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) - MODENA (MO)
Altri indirizzi	PIAZZA BATTISTI, 1 - PAVULLO NEL FRIGNANO (MO)
	PIAZZA CITTADELLA, 13 - MODENA (MO)
	VIA FORNACIARI, 40 - CARPI (MO)
	VIA PERTINI, 163 - RAVARINO (MO)
	VIA SAN FRANCESCO, 4 - PAVULLO NEL FRIGNANO (MO)
N° Iscrizione Albo Delle Cooperative	A100352
Telefono	059/829200
Fax	059/829050
Sito Web	www.Domusassistenza.it
Email	info@Domusassistenza.it ;
Pec	amministrazione.Domusassistenza@pec.mailcoop.it
Codici Ateco	87.30.00
	85.10.00
	88.10.00

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, 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 e 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 condizioni 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 fidejussioni; concedere fidejussioni 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.

Attività effettivamente svolte

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 di appoggio scolastico e tutoraggio, servizi territoriali e domiciliari a minori con H, minori, giovani adulti e genitori fragili, pronto intervento sociale;
- AREA EDUCATIVA: gestione Asili Nido e Scuole d'Infanzia; servizi di sostegno alle attività scolastiche;
- AREA SANITARIA: gestione Centri prelievi, servizi di raccolta sangue e Hub prelievi, servizio di segreteria tamponi Covid e servizi sanitari vari.

Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale

Non sono presenti altre attività.

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

Altre partecipazioni e quote (valore nominale):

Denominazione	Quota
C.P. SOLIERA Società Consortile a r.l.	9.840,00
C.P. RAMAZZINI Società Consortile a r.l.	14.331,00
INIZIATIVA ACQUARIA s.r.l.	191.360,00
Consorzio RESIDENZE MODENESI	18.565,00
Consorzio Sociale CITTA' DI MODENA soc. coop. sociale	27.000,00
BANCA POPOLARE ETICA	1.085,00
EMILBANCA BCC	5.107,00
POWER ENERGIA SOC. COOP.	2.725,00
UNISERVIZI SOC. COOP.	103,00
ONLUS LIBELLULA	232,00
SERENA 1998 soc. Consortile arl in liquidazione	2.582,00
R.S.A. 9 Gennaio Soc. Consortile in liquidazione	3.563,00

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 passato, per effetto della riapertura dei mercati, si è assistito ad un forte aumento del PIL, che ha generato come effetto una consistente crescita dei prezzi delle materie prime e conseguentemente di quelli dei prodotti finiti. I dati economici disponibili riflettono un'economia ed una società che, anche a seguito della pandemia, si sta trasformando seguendo percorsi inediti e con una velocità mai sperimentata in passato.

In questo contesto, di luci e ombre, dove permangono ancora delle limitazioni imposte dal Governo, l'offerta di servizi alla persona ha conosciuto complessivamente una lieve crescita rispetto all'anno precedente tuttavia ancora inferiore rispetto a quella pre-Covid pur in presenza di una domanda comunque crescente.

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 un significativo piano di investimenti in strutture residenziali e semiresidenziali nel settore anziani e disabili.

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.

Trentanove 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.

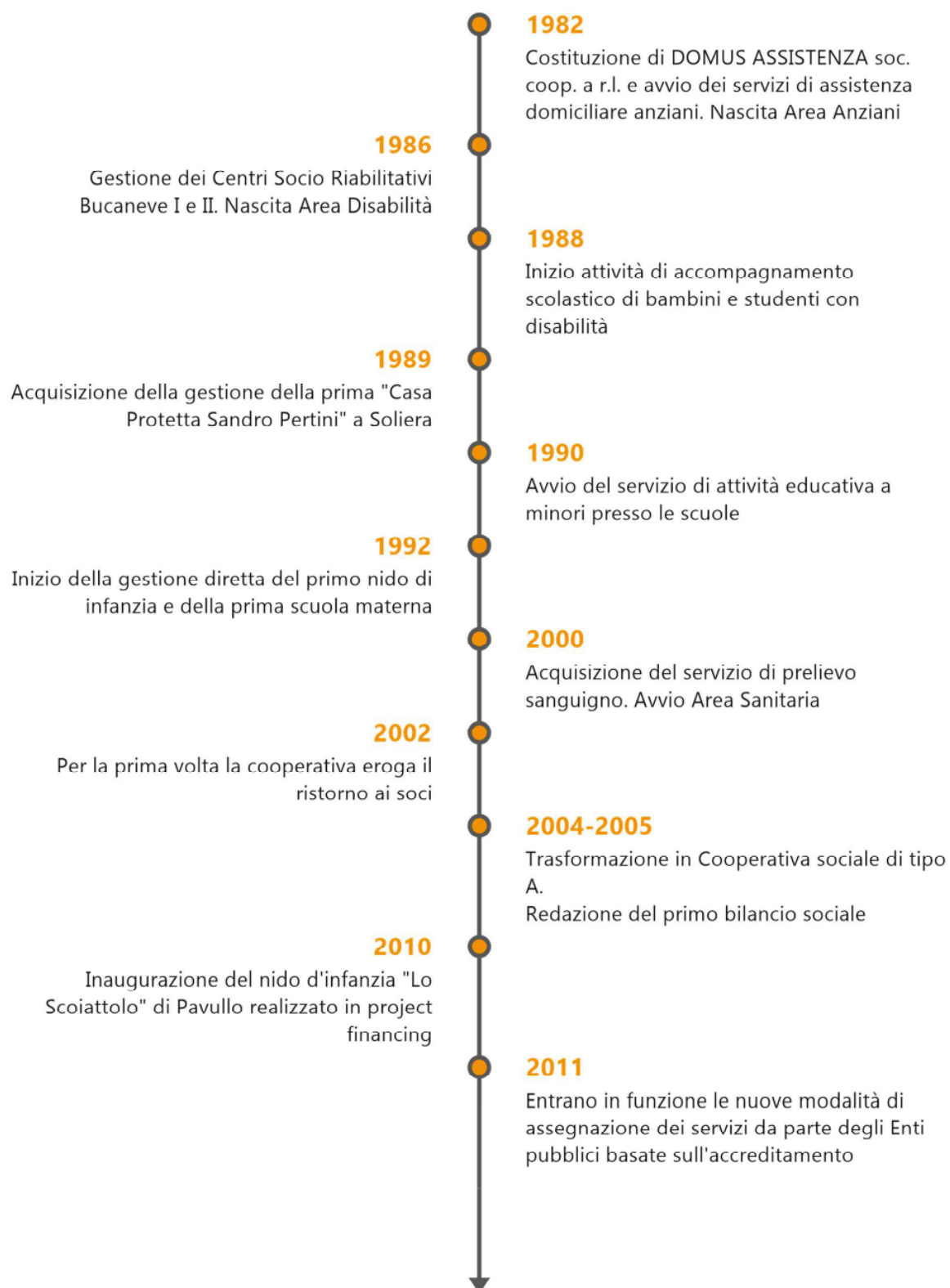
Nel corso della sua attività la Cooperativa ha registrato una costante crescita grazie al progressivo aumento di servizi a lei affidati da Enti pubblici e da Soggetti privati.

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 nascendo 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.
- 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 Accredimento, 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 Accredimento 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 Accredimento.
- 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 Accredimento è sostanzialmente terminato.
- Nel 2015 il fatturato supera i 44 milioni di Euro. Il regime di Accredimento 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 D.lgs. 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.". È 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 di una nuova CRA, in sostituzione dell'attuale struttura "Ramazzini" che verrà dedicata a "Ermanno e Vittoria Gorrieri", 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. È comunque proseguita rispetto ai programmi della società l'attività degli investimenti, sia sul centro residenziale e semiresidenziale per disabili di Montecreto, che, a Modena, sulla nuova CRA "Ermanno e Vittoria Gorrieri".
- 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. È proseguita infine l'attività di costruzione della nuova CRA Ramazzini "Ermanno e Vittoria Gorrieri".





4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

Consistenza e composizione della base sociale/associativa

Numero	Tipologia soci
1657	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'88%), con alto grado di istruzione, e con una fidelizzazione crescente alla cooperativa.

Sono inoltre presenti 10 soci onorari. Trattasi di persone entrate in quiescenza che si sono particolarmente distinte nella loro attività a favore della cooperativa. 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, remunerazioni, 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	65	16/07/2021		1		No	PRESIDENTE
SABRINA TURCHI	No	Femmina	57	16/07/2021		10		No	VICE PRESIDENTE
TANIA BARACCANI	No	Femmina	54	16/07/2021		1		No	CONSIGLIERE
FEDERICA DAVOLIO	No	Femmina	47	16/07/2021		1		No	CONSIGLIERE
MICHELE DECANDIA	No	Maschio	48	16/07/2021		1		No	CONSIGLIERE
DONATO DIBIASE	No	Maschio	42	16/07/2021		1		No	CONSIGLIERE
ANNA FANTINI	No	Femmina	58	16/07/2021		3		No	CONSIGLIERE
MASSIMO MONTORSI	No	Maschio	49	16/07/2021		7		No	CONSIGLIERE
LISA ROMANI	No	Femmina	46	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 operatori lavoratori
0	di cui soci operatori volontari
0	di cui soci operatori fruitori
0	di cui soci sovventori/finanziatori
0	di cui rappresentanti di soci operatori 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 operatori ovvero tra le persone indicate dai soci operatori 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 C.d.A./anno + partecipazione media

Nel corso del 2021 si sono svolti N. 13 C.d.A. con una presenza media di n. 8 consiglieri.

Persone giuridiche:

Nominativo	Tipologia
---	----

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 Marucci – 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
2019	ASSEMBLEA BILANCIO	12/06/2019	1) presentazione ed approvazione del bilancio d'esercizio al 31.12.2018, 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	11,10	59,00
2019	ASSEMBLEA	12/12/2019	1) andamento dell'esercizio 2019: comunicazioni; 2) varie ed eventuali	9,20	39,00
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 ed approvazione del Bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2020, della Relazione sulla Gestione, 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	18,3	63

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.

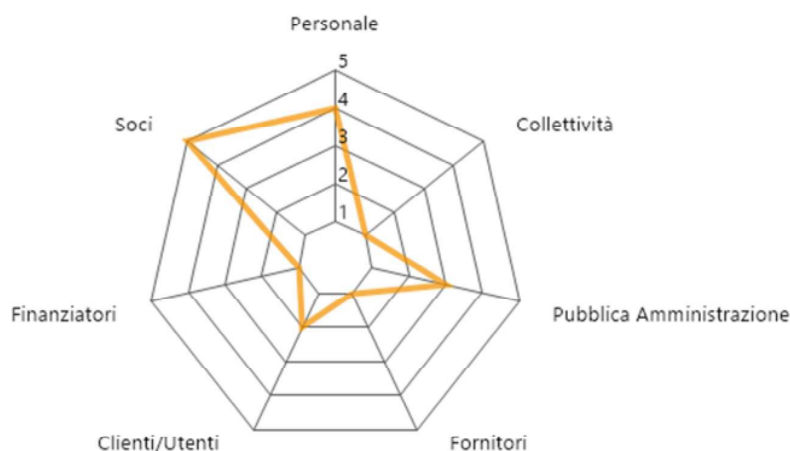
Mappatura dei principali stakeholder

Tipologia di stakeholder:

Tipologia 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 è presente un unico finanziatore bancario che ha concesso un mutuo ventennale in fase di ammortamento ed un finanziamento biennale.	1 - Informazione
Clienti/Utenti	I clienti Enti pubblici e le famiglie degli utenti sono coinvolti quanto ai primi attraverso sistematici resoconti delle attività svolte e quanto alle seconde attraverso questionari per l'analisi customer satisfaction	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 volte al risparmio dei consumi energetici e di acqua.	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 2021 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 2021 si è provveduto a verificare dei servizi all'utenza.

Tale attività si è concretizzata in:

1076 questionari somministrati

8 procedure feedback avviate

Commento ai dati di feedback

SERVIZIO HANDICAP ADULTI: n. 10 questionari di soddisfazione del servizio somministrati ai parenti degli utenti.

SERVIZIO ANZIANI: n. 270 questionari di gradimento del servizio somministrati agli ospiti e ai familiari.

SERVIZIO EDUCATIVO: n. 395 questionari di soddisfazione del servizio nidi/scuole dell'infanzia/pre-post scuola somministrati alle famiglie.

LAVORATORI: 401 questionari di gradimento riguardanti i corsi di formazione svolti dai lavoratori. Complessivamente, nonostante le limitazioni che hanno fortemente condizionato la somministrazione dei questionari, il livello di gradimento si assesta tra 7,5 e 8,5 su 10..

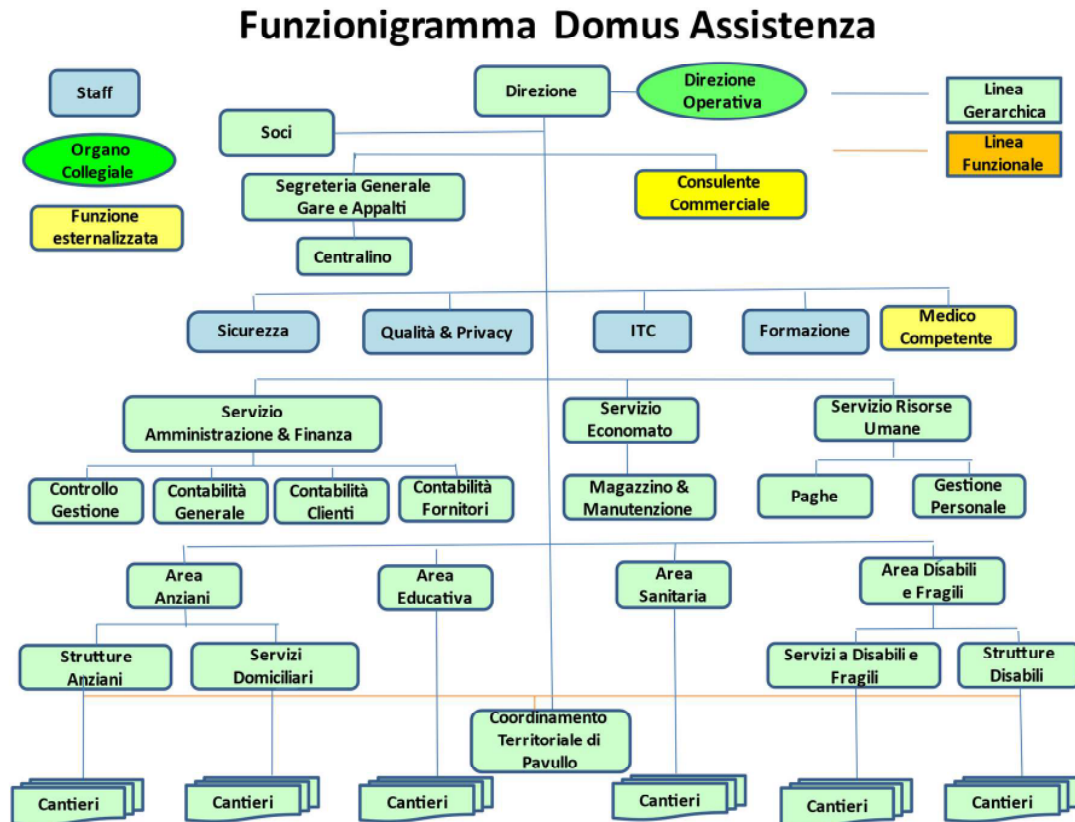
Per quanto riguarda il SETTORE SANITARIO, non sono state finora implementate pratiche di customer satisfaction anche se sono costantemente gestite le pratiche di elogio/reclamo avviate dagli utenti del servizio. Nel 2021 sono stati gestiti n. 3 reclami.

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

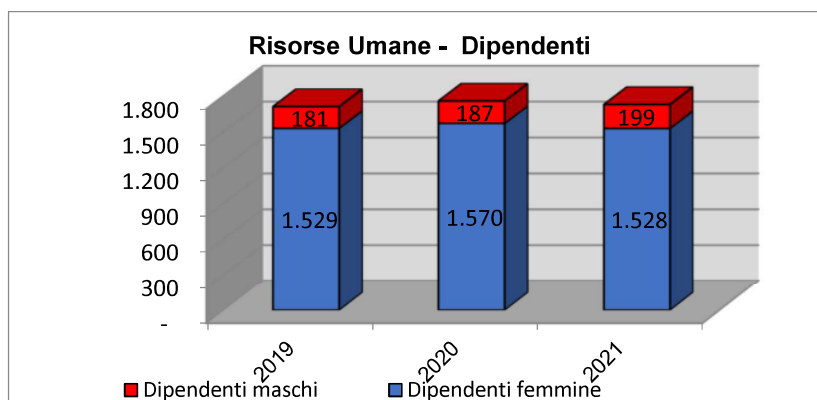
Il funzionigramma

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 2021.



L'occupazione

Composizione e andamento dell'occupazione



% dipendenti per sesso

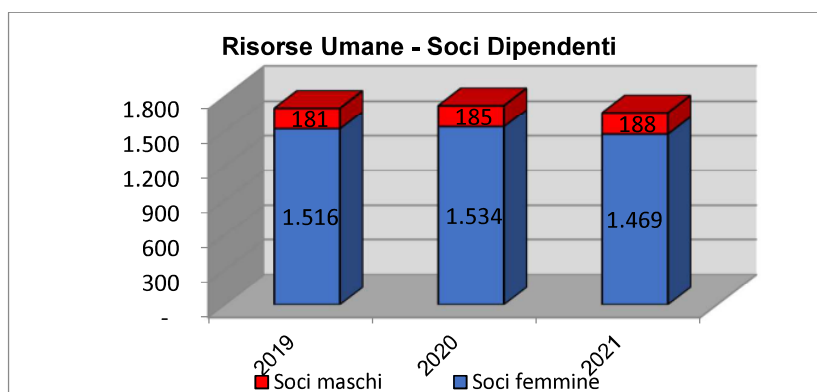
Descrizione	2019	2020	2021
Femmine	89,4	89,4	88,4
Maschi	10,6	10,6	11,6

L'andamento dell'occupazione nel triennio ha risentito fortemente della pandemia da Covid-19 in particolare le esigenze dell'anno 2020 hanno portato ad una sua forte crescita e per fronteggiare le disposizioni sanitarie che per fare fronte agli effetti di contagio dei dipendenti. Nel corso dell'ultimo periodo dell'anno in esame con la perdita di un'importante commessa per assistenza scolastica ai disabili nel Distretto di Sassuolo, poi recuperato nel corso del 2022 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: il che significa che a parità di condizioni l'occupazione sarebbe aumentata.

In questo contesto, nel corso del 2021, Domus Assistenza ha lavorato complessivamente per quasi 2 milioni di ore avvicinandosi al dato rilevato nel 2019.

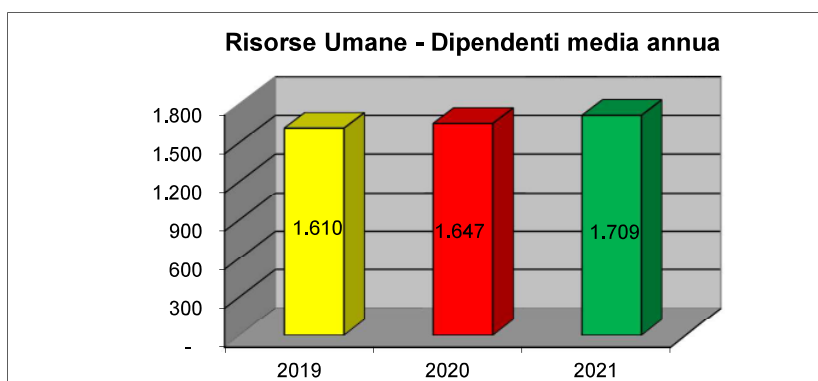
Per capite nel corso del 2021 i Dipendenti hanno lavorato 1.122 ore pari a circa il 70% del impiego full time, si stima che con il ritorno alla normalità tale rapporto possa crescere, anche se per il tipo di servizi prestati e le esigenze dei dipendenti, specie delle donne, sarà praticamente impossibile avvicinarsi al tempo pieno.

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

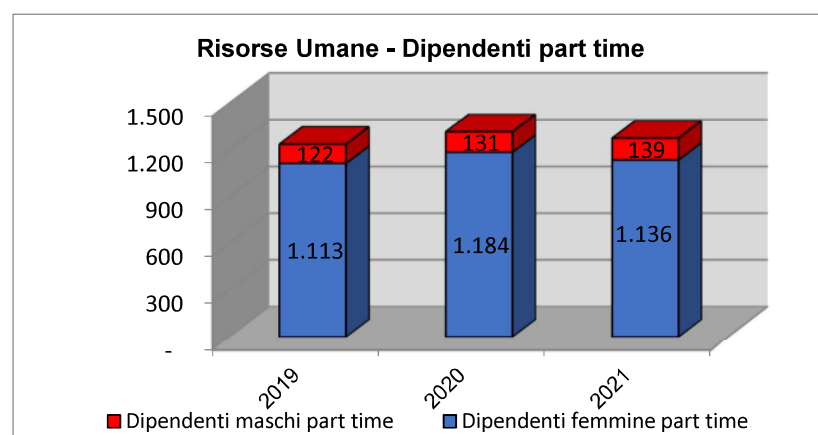
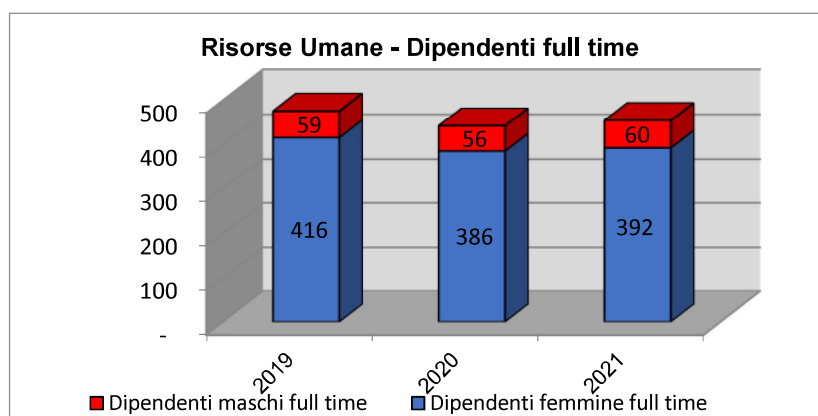


Lo sviluppo dei soci della cooperativa sono in linea con l'andamento dei dipendenti.

Il rapporto tra dipendenti soci non soci nella media del anno 2021 è stato rispettivamente del 95,9% e del 4,1%.



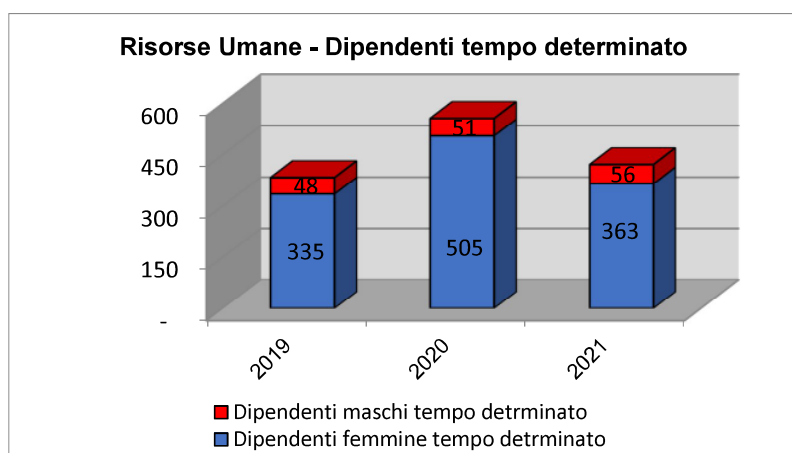
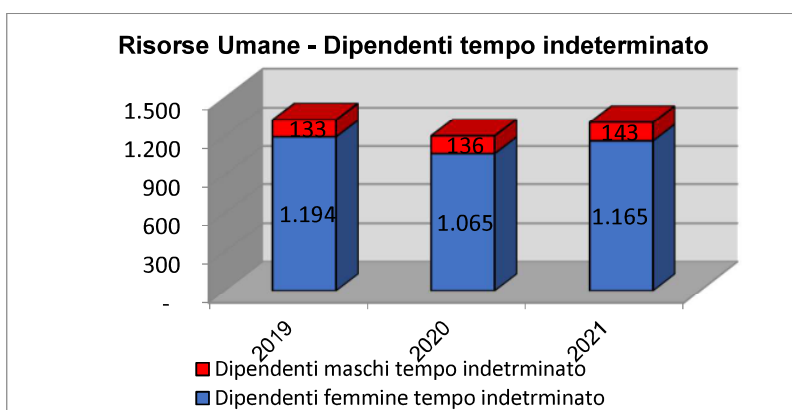
Contrariamente all'occupazione così come rilevata al 31/12 di ogni anno, la media annua dei dipendenti è andata crescendo da un lato per effetto di maggiori esigenze legate al Covid 19 e per la minore incidenza della riduzione degli occupati nell'ultima parte dell'anno.



% dipendenti per tipo di contratto

Descrizione	2019	2020	2021
Full time	27,8	25,2	26,2
Part time	72,2	74,8	73,8

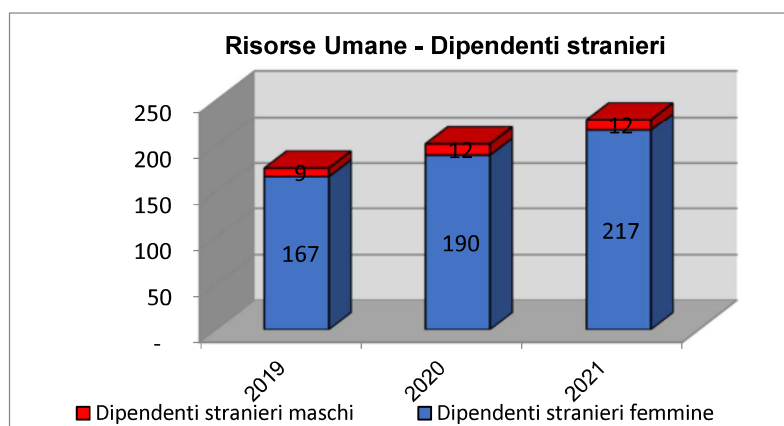
I dipendenti femmine rimangono di gran lunga prevalenti sia nell'occupazione a tempo pieno che a tempo parziale. Il rapporto sul tipo di contratto rimane sostanzialmente invariato, evidenziando, nella natura dei servizi prestati, una forte presenza di richiesta pubblica di impiego frazionale.



% dipendenti per tipo di contratto

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

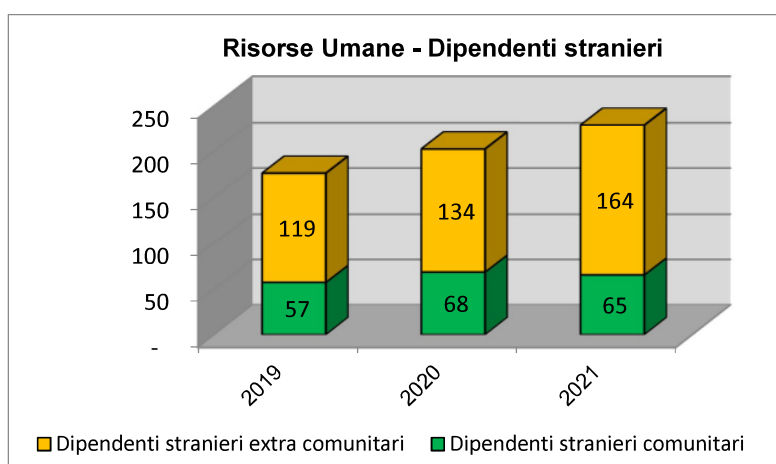
I dipendenti a tempo indeterminato sono la stragrande maggioranza, solo nel corso del 2020 per far fronte alla pandemia si è assistito ad una forte crescita dell'occupazione a tempo determinato, poi tornata nel corso del 2021 al livello usuale. Il rapporto occupati maschi e femmine è sostanzialmente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



% stranieri su totale dipendenti

2019	2020	2021
10,1	11,2	12,9

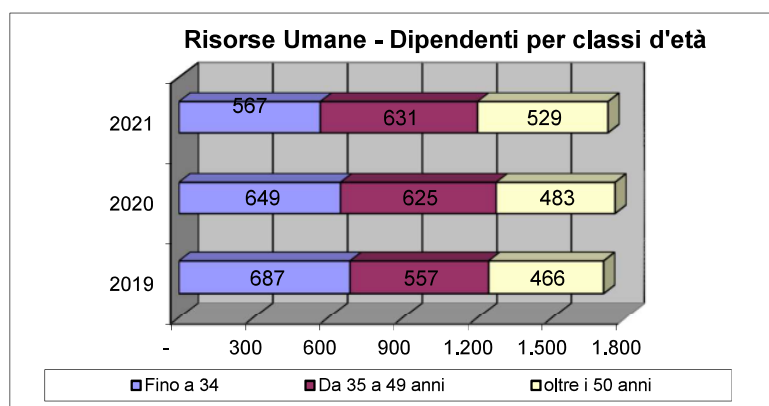
Gli stranieri impiegati nelle attività di Domus Assistenza sono in costante crescita, sono infatti passati dai 176 del 2019 a 229 nel 2021. Rappresentano in quest'ultimo anno, come sopra riportato nella tabella, il 12,9 % degli occupati, superiori ai livelli occupazionali della Provincia di Modena.



% dipendenti stranieri

Descrizione	2019	2020	2021
Comunitari	32,4	32,7	27,5
Extra comunitari	67,6	67,3	72,5

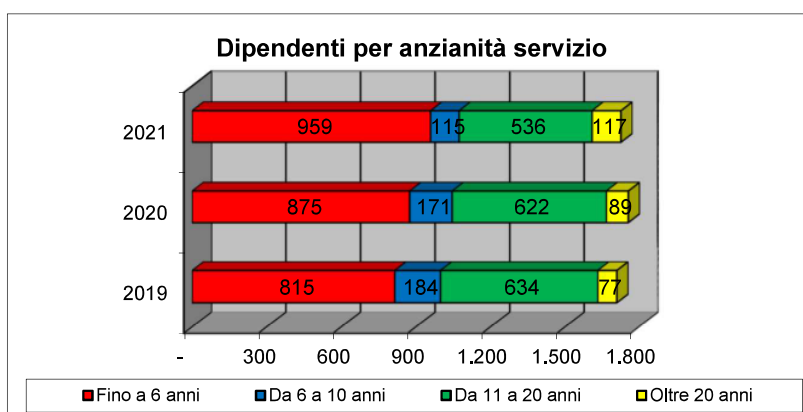
Tra i dipendenti stranieri quelli extracomunitari rappresentano la stragrande maggioranza, il rapporto si rileva in forte crescita nel 2021. Questa situazione è lo specchio dell'evoluzione della nostra società, sempre più obbligata ad accogliere manodopera da occuparsi in lavori da noi italiani scarsamente considerati, per lo meno quelli ai più bassi livelli o a minore retribuzione.



% dipendenti per classi di età

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

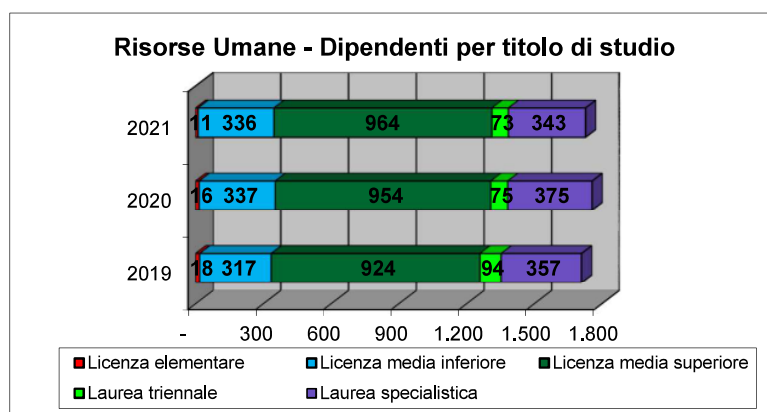
Dal grafico e dalla tabella si nota immediatamente il processo di invecchiamento degli occupati. L'età media è passata infatti nel triennio dai 40,4 anni ai 42,0 anni. L'incremento dell'età media nei dal 2019 al 2021 è calcolato in ben 1,6 anni. Ciò deriva essenzialmente dalle assunzioni di personale che probabilmente rilevano una parte significativa di nuovi occupati over 34 anni.



% dipendenti per anzianità di servizio

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

L'andamento dell'anzianità occupazionale conferma che il triennio ha visto un significativo rinnovamento delle risorse umane impiegate, ma come sopra rilevato l'età media dei nuovi assunti si discosta mediamente in modo significativo da quella immediatamente vicina al termine dell'età scolare.



% dipendenti per titolo di studio

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

% laureati su totale dipendenti

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

Il grafico e le tabelle sopra 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 l'80 %. L'andamento delle varie classi di scolarità vede un significativo incremento dei diplomati in scuole medie superiori e un calo nei laureati triennali, pressoché costanti le altre classi. 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.

Collaborazioni a progetto

	2019	2020	2021
Femmine	13	6	5
Maschi	3	6	3
Totale	16	12	8

Si nota il costante calo nell'ultimo triennio.

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

Occupazioni/Cessazioni:

N.	Occupazioni
1727	Totale lavoratori subordinati occupati anno di riferimento
199	di cui maschi
1528	di cui femmine
567	di cui under 35
529	di cui over 50

N.	Cessazioni
752	Totale cessazioni anno di riferimento
79	di cui maschi
673	di cui femmine
458	di cui under 35
124	di cui over 50

Assunzioni/Stabilizzazioni:

N.	Assunzioni
722	Nuove assunzioni anno di riferimento*
92	di cui maschi
630	di cui femmine
473	di cui under 35
96	di cui over 50

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

*da disoccupato/tirocinante a occupato

*da determinato a indeterminato

N. dipendenti	Profili
1727	Totale dipendenti
0	Responsabile di area aziendale strategica
1	Direttrice/ore aziendale
16	Coordinatrice/ore di unità operativa e/o servizi complessi
44	Capo ufficio / Coordinatrice/ore
684	di cui educatori
388	di cui operatori socio-sanitari (OSS)
0	operai/e
99	assistenti all'infanzia
217	assistenti domiciliari
13	animatori/trici
0	mediatori/trici culturali
0	logopedisti/e
0	psicologi/ghe

0	sociologi/ghe
1	operatori/trici dell'inserimento lavorativo
7	autisti
0	operatori/trici agricoli
0	operatore dell'igiene ambientale
0	cuochi/e
0	camerieri/e
57	operatori settore sanitario
80	addetti funzioni non educative
30	inservienti strutture residenziali
31	responsabile attività assistenziale
4	manutentore
1	psicomotricità
54	impiegati

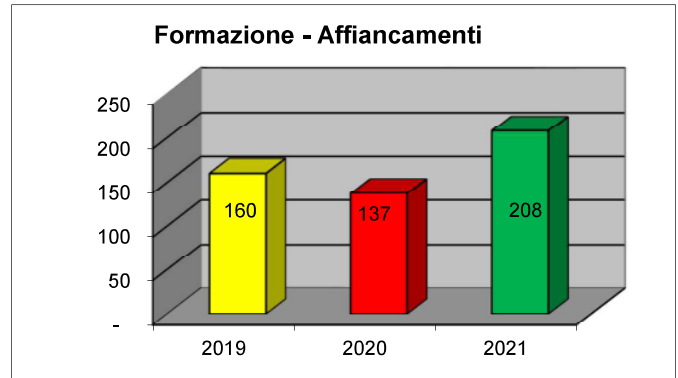
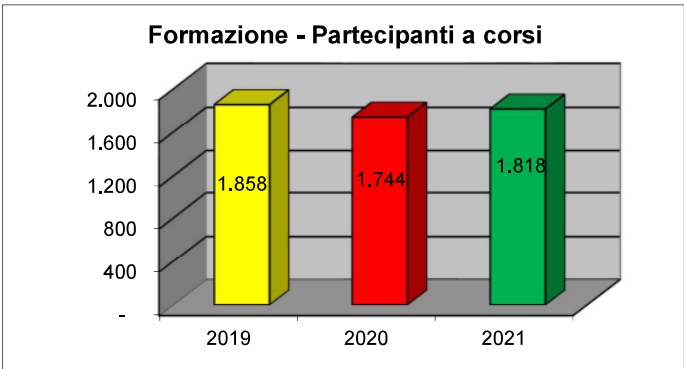
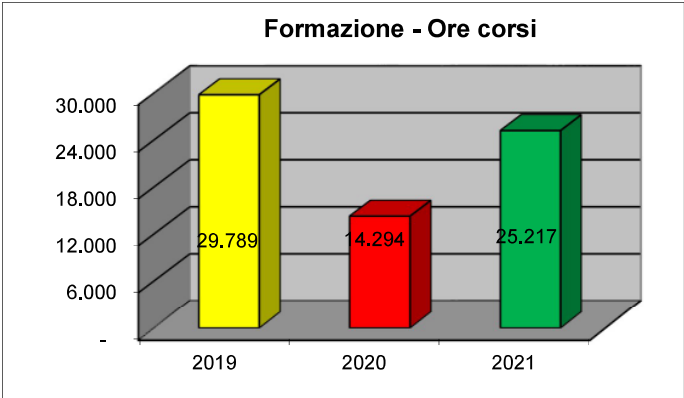
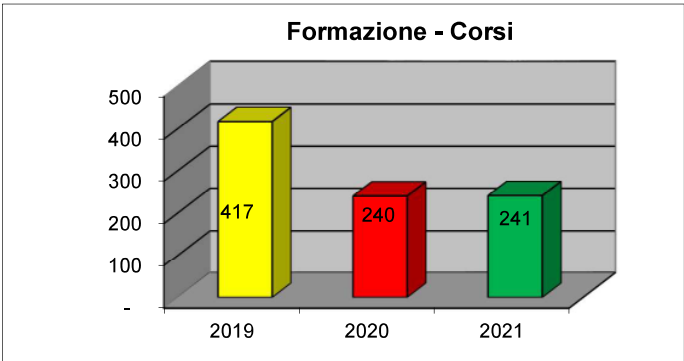
N. Tirocini e stage	
12	Totale tirocini e stage
12	di cui tirocini e stage
0	di cui volontari in Servizio Civile

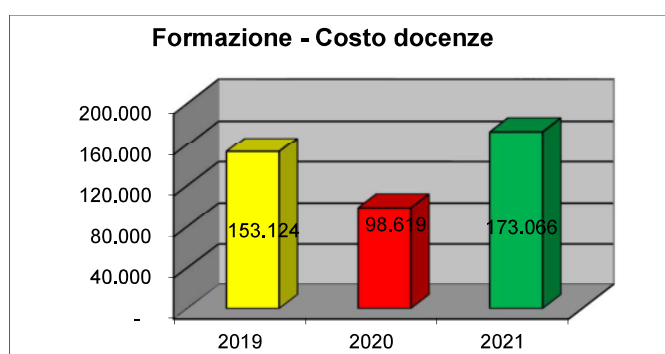
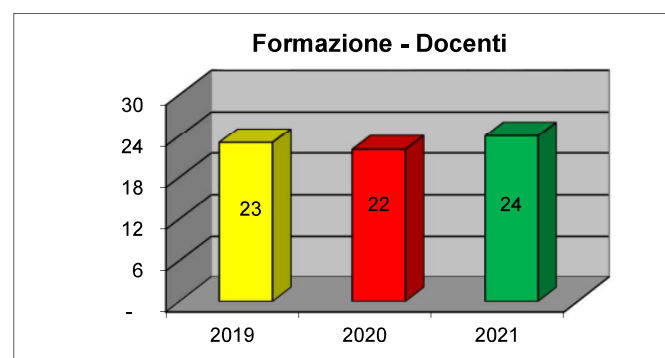
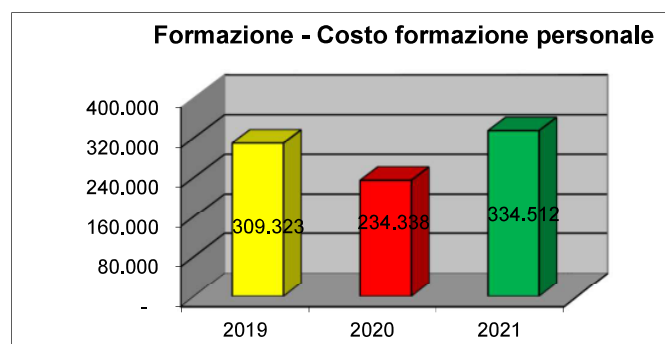
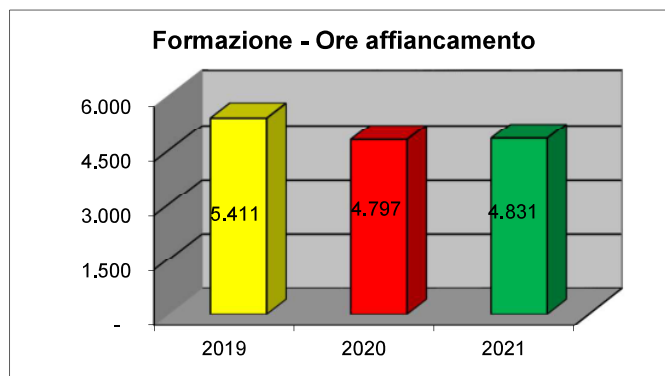
La formazione

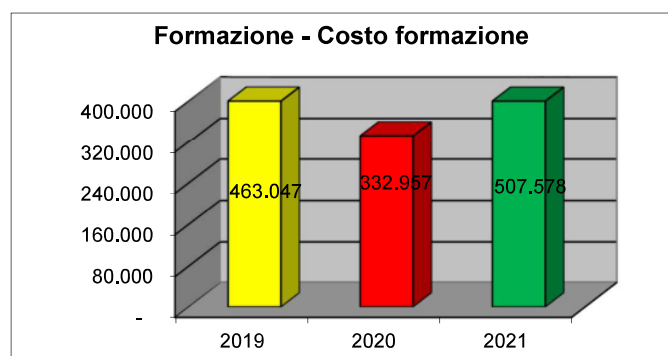
Domus Assistenza ha sempre prestato una particolare attenzione alla formazione dei propri Lavoratori. Infatti, poiché opera in attività ad alta intensità di lavoro, è la professionalità nel prestare i servizi l'utenza il fattore strategico principale della Cooperativa.

Nel corso del 2021 i soci-dipendenti di Domus Assistenza hanno partecipato a corsi di formazione o accompagnamento al lavoro rispettivamente per 27.268 ore e 3.565 ore, per un totale di complessive 30.833 ore.

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

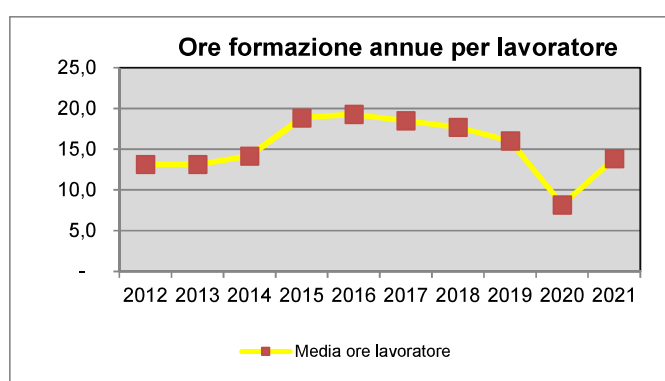




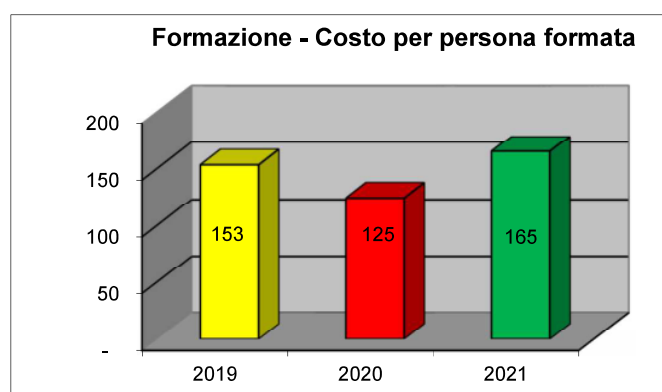


Domus Assistenza ha sempre prestato una particolare attenzione alla formazione dei propri Lavoratori. Infatti, poiché opera in attività ad alta intensità di lavoro, è la professionalità nel prestare i servizi l'utenza il fattore strategico principale della Cooperativa.

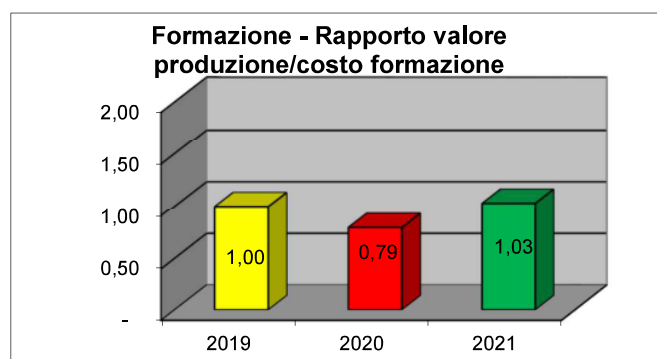
Di seguito si espone l'andamento nel decennio della media annua delle ore di formazione per capite.



Al riguardo come si può osservare nel periodo si è assistito ad una sostanziale crescita fino al al 2016, il range rilevato è stato infatti tra le 13 e le 19 ore. Dal 2017 si è assistito ad un leggero calo, aggravato nel corso del periodo pandemico. Nel anno 2021 si rileva una crescita seppure non ancora al livello del 2019. Stessa considerazione va fatta per il periodo 2015 – 2018, con range però più elevato posizionato tra il 19,3 e il 17,7



Nel triennio 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 comportato come l'andamento del costo per persona formata. La formazione corsuale svolta è strutturata in corsi professionali di base, quali ad esempio quelli destinati all'acquisizione della qualifica di Operatore Socio Sanitario e corsi di aggiornamento ai diversi livelli funzionali. Non mancano anche i corsi specialistici ed i momenti formativi dedicati all'inserimento lavorativo.

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 (Vedi successiva finestra dedicata alla conciliazione dei tempi di vita e lavoro).

Parte dei dati di questa attività sono già ricompresi nei dati complessivi sopra esposti, in questa sede basti ricordare che, nel 2021, 208 lavoratori sono stati accompagnati all'ingresso o al rientro dall'attività lavorativa, con un costo per la Cooperativa di 64.085 Euro, dati in sensibile crescita sul triennio precedente.

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

Risorse destinate all'occupazione diretta e indiretta, reddito prodotto

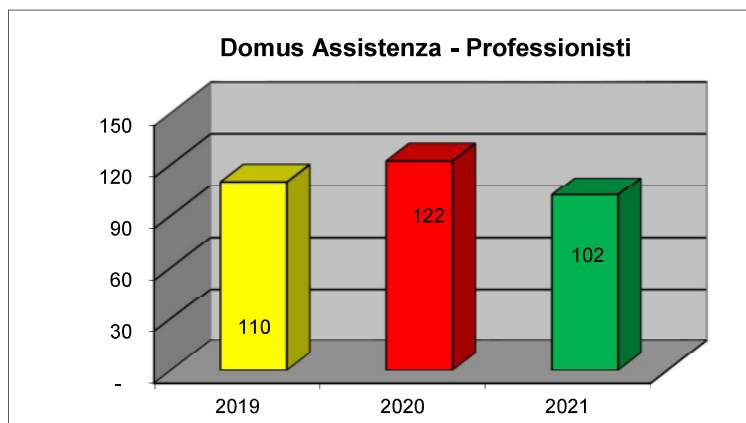
I Collaboratori

Al 31/12/2021 Domus Assistenza si è avvalsa della collaborazione di 102 persone.

Le Aree operative si sono avvalse dell'apporto, 82 collaboratori professionisti, pari all'80,4 del totale, mentre i restanti 15 hanno collaborato con gli uffici centrali della Cooperativa, Domus Assistenza si è inoltre avvalsa dell'apporto di 5 collaboratori a progetto. Oltre la metà dei collaboratori sono femmine.

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

Di seguito si espone l'andamento dei rapporti di collaborazione professionale nel triennio 2019/2021.



Nel periodo in esame si è assistito prima un aumento dei rapporti di collaborazione a causa degli eventi pandemici e poi ad una riduzione nel 2021, fondamentale generata dalla riduzione dei rapporti coordinati e continuativi.

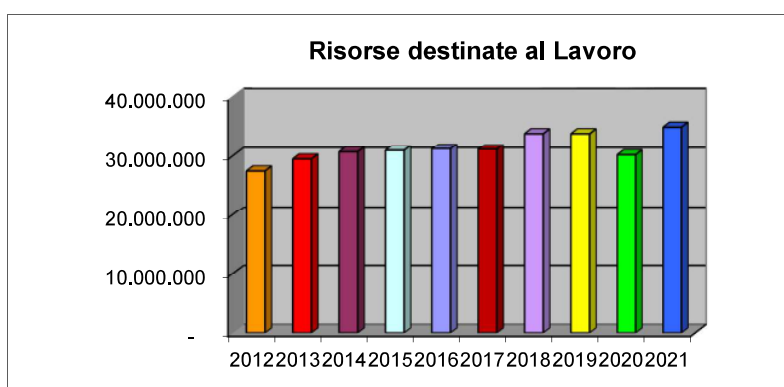
La retribuzione dei dipendenti

Nel 2021 la retribuzione del lavoro dipendente – in essa ricomprendendo le retribuzioni per formazione - è stata pari a 35.005.416 Euro, di cui 26.105.161 per salari e stipendi, 7.021.936 per oneri sociali, € 1.824.056 per trattamento fine rapporto e € 54.263 per altri costi contrattuali, con una crescita rispetto all'anno precedente, anno dell'esplosione pandemica, del 16,0 % ed aumentata del 3,2 % sull'anno 2019.

La retribuzione lorda pro capite è stata pari a 20.483 Euro, corrispondente a € 28.897 in termini di unità di lavoro a tempo pieno equivalente.

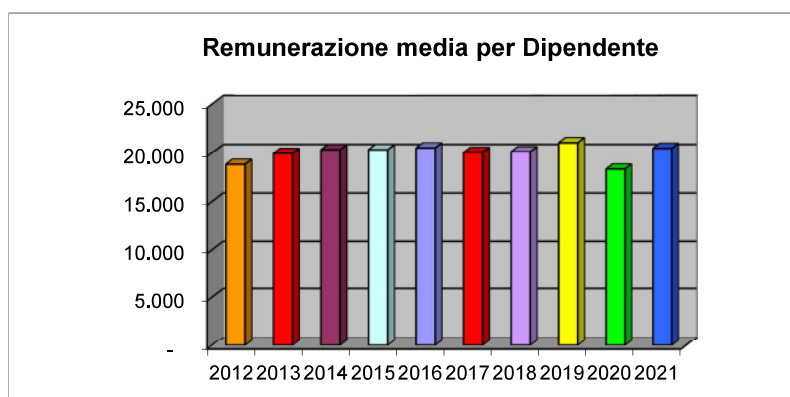
Quanto sopra consente di stimare che la retribuzione media di Domus Assistenza è in linea con quella media rilevata in Emilia Romagna per il settore dei servizi al pubblico e al privato, e risulta, da una nostra stima sulla base del contratto integrativo aziendale e dei dati statistici disponibili a livello regionale, superiore tra il 4 e il 5 % rispetto a quelle medie rilevate nel segmento delle attività assistenziali.

Di seguito si espone l'andamento delle risorse destinate alla retribuzione del lavoro dipendente dall'anno 2012 al netto del ristorno.



Nel periodo 2012 – 2021 Domus Assistenza ha destinato ai propri dipendenti sotto forma di stipendi e salari la complessiva somma di € 314.001.379.

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 2012 – 2021 ha rilevato un incremento di € 1.663, pari al 8,8 %, nonostante che, sia in atto un processo di frammentazione delle ore di lavoro per capite specie nel periodo pandemico.



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 negli ultimi due anni, essendo più sensibile all'effetto del processo di frammentazione del lavoro.

Applicando gli stessi criteri di stima sopra utilizzati, la retribuzione dei soci - dipendenti di Domus Assistenza risulta superiore del 5-6 % 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 2021, è stata pari a € 259.876, in aumento del 25,4 % sul precedente anno, mentre la remunerazione dei collaboratori libero professionali è sommata ad € 651.396, con un calo del 25,1 % sul 2020. 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 2021 hanno ricevuto compensi pari a € 911.272, con un decremento del 19,4 % sul precedente esercizio.

Le risorse destinate al lavoro

Complessivamente nel corso del 2021 Domus Assistenza ha destinato al lavoro le seguenti risorse.

<i>Classi di costo</i>	<i>2021</i>	
	<i>Importo</i>	<i>%</i>
Remunerazione dei soci-dipendenti	35.005.416	97,5
Remunerazione dei collaboratori a progetto	259.876	0,7
Remunerazione dei professionisti	651.396	1,8
Totale	35.916.688	100,0

Rispetto all'anno precedente si assiste ad una consistente crescita di valori, segnale anche della ripresa delle attività post fase acuta della pandemia, pari al 14,7 %.

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 2021 ai fornitori tra servizi ricevuti e acquisti effettuati (11.215.606 €), 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 65.000 € spesi si possa creare 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.

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

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

Sulla base di tale calcolo si stima prudenzialmente che l'occupazione indotta dalle attività della Cooperativa sia stata nell'anno 2021 di circa 173 unità di lavoro a tempo pieno, con costo medio unitario pari a 33.000 Euro e così per un totale di € 5.709.000

Si assiste, secondo tale calcolo, ad una crescita dell'occupazione indotta di 10 unità rispetto al periodo pre pandemico.

Il dato così individuato ha valore solo indicativo, tuttavia significativo dell'ulteriore contributo all'occupazione del territorio in cui Domus Assistenza opera.

L'attività della Cooperativa nell'anno 2021 si stima che, direttamente o indirettamente, abbia generato la seguente occupazione.

Tipo Occupazione	Numero persone
Dipendenti	1.727
Collaboratori	102
Occupazione indotta	173
Occupazione generata	2.002

Il reddito da lavoro dipendente generato dall'attività di Domus Assistenza nel 2021, è calcolato al netto degli oneri sociali e degli accantonamenti per trattamento fine rapporto, così come quello indotto diminuito del 26 % rispetto al valore lordo prima individuato. Il reddito da collaborazioni a progetto 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	<i>Reddito lavoro spendibile</i>
Dipendenti	26.105.161
Collaboratori a progetto	192.308
Professionisti	521.117
Occupazione indotta	4.224.660
Totale	31.043.246

Poiché al 31/12/2020, secondo i dati ISTAT, la popolazione modenese era pari a 703.696 unità e i nuclei familiari erano circa 303.000, con una composizione media di 2,32 unità per nucleo, si stima che Domus Assistenza con la sua attività ha assicurato un reddito disponibile pari a circa lo 0,66 % delle famiglie modenesi, approssimativamente pari ad una media di 15.506 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 Lordo
Membri Cda	Non definito	0,00
Organi di controllo*	Emolumenti	58.800,00
Dirigenti	Retribuzione	179449,00
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

179.448,70/23.902,21

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 0,66% delle famiglie modenesi, equivalente a 15.506 € per ciascun nucleo familiare composto da almeno una risorsa umana utilizzata direttamente o indirettamente dalla cooperativa.

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.

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 t 0):

Anche il 2021 rappresenta un anno anomalo nella storia della cooperativa per gli effetti derivanti dalla pandemia da Covid 19 specie nella prima parte dell'anno. Ciononostante e tenuto conto della perdita di un servizio (poi recuperato per via giudiziale nell'anno in corso) e dell'acquisizione di una nuova struttura per anziani la cooperativa ha sostanzialmente mantenuto inalterati i livelli occupazionali registrando una riduzione di sole 29 unità, pari all'1,7%.

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):

La cooperativa ha adottato da anni la metodologia customer satisfaction nei confronti degli utenti o loro famigliari. Nel 2021, come già indicato, il grado di soddisfazione si è assestato tra il 7,5 e l'8,5 su 10, rimanendo sostanzialmente invariato nel tempo.

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 grazie anche ai contributi della legge 53/00 ha prima sperimentato e poi applicato nella prassi quotidiana alcune forme di flessibilità per venire incontro alle esigenze dei lavoratori. Tra queste particolare importanza hanno acquisito le seguenti misure: 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:

La cooperativa opera in un sistema di accreditamento e convenzionamento con il pubblico. La cooperativa ha comunque costruito nel tempo un sistema di offerta integrato, specie nelle aree anziani e disabili, che sono anche le più longeve. trattasi comunque di servizi per la stragrande parte in accreditamento.

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 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.

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 la maggioranza dei lavoratori con licenza media superiore e lauree. Inoltre annualmente la cooperativa predispone programmi di formazione e di aggiornamento professionale che coinvolge un elevato numero di dipendenti.

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 iniziato un intenso programma di investimenti, in accordo con le amministrazioni pubbliche, per soddisfare i bisogni prioritari. Attualmente, a parità di risorse, si interviene con 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.

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.

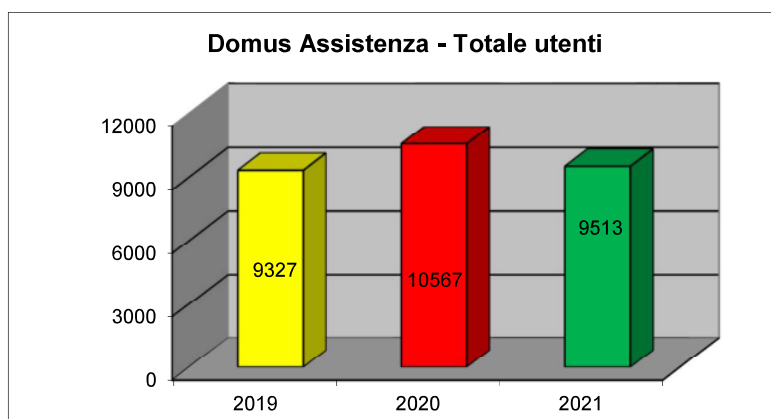
Output attività

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 2021 Domus Assistenza si è presa cura di 9.513 utenti. Dunque un numero maggiore rispetto a quello pre Covid 19, ma inferiore al 2020 per i motivi che in seguito saranno ampiamente esposti.



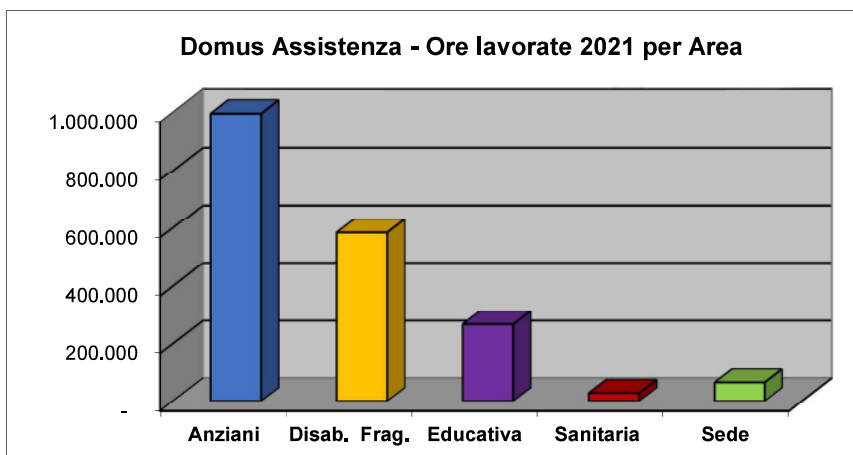
In tutti i servizi l'impatto del Covid 19 dall'anno 2020 ha generato una riduzione significativa delle attività, vuoi per le chiusure delle strutture e vuoi per i timori dei potenziali utenti, per la gran parte persone con fragilità, di essere infettati specie nel periodo pre vaccinazione. Come si vedrà nel corso del 2021, le attività hanno ripreso a crescere, in rapporto anche ai periodi di apertura e chiusura. Tuttavia le nuove disposizioni sanitarie hanno teso ad aumentare gli spazi per persona, specie nelle strutture residenziali, riducendo di conseguenza l'entità delle presenze.

In questo contesto, nel corso del 2021, Domus Assistenza ha lavorato complessivamente per quasi 2 milioni di ore avvicinandosi al dato rilevato nel 2019.

Di seguito si espone la tabella di suddivisione del totale delle ore lavorate dalla cooperativa nell'anno considerato.

DOMUS ASSISTENZA SUDDIVISIONE ORE LAVORATE 2021

ANZIANI	996.140
DISABILI E FRAGILI	583.379
EDUCATIVA	266.484
SANITARIA	27.618
SEDE	64.548
TOTALE	1.938.169

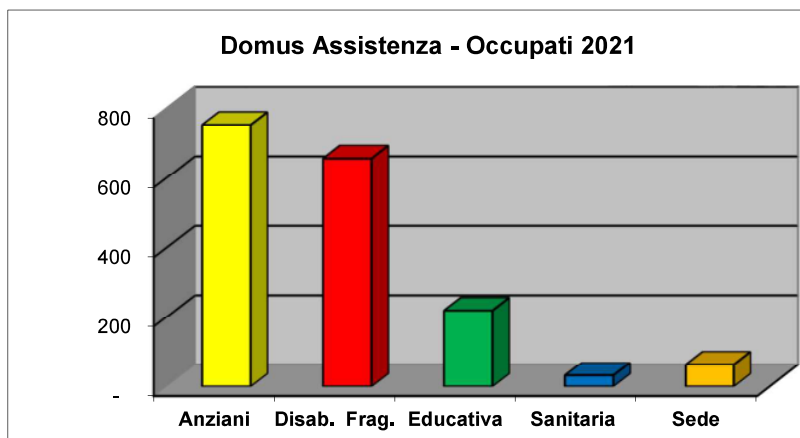


Escludendo gli uffici centrali, il lavoro dedicato alle aree di attività è stato di 1.873.622 ore. Questo dato rileva per Area Operativa il seguente andamento percentuale.

ANZIANI	53,2
DISABILI E FRAGILI	43,3
EDUCATIVA	11,0
SANITARIA	1,5
TOTALE	100,0

DOMUS ASSISTENZA SUDDIVISIONE OCCUPATI 2021

ANZIANI	754
DISABILI E FRAGILI	657
EDUCATIVA	220
SANITARIA	32
SEDE	64
TOTALE	1.727



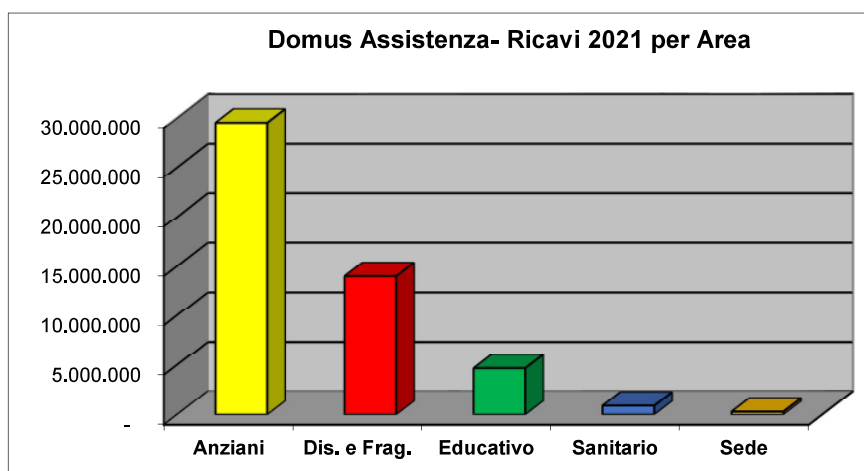
Anche in questo caso non considerando gli occupati degli uffici centrali, il rapporto tra quelli che materialmente producono i servizi agli utenti, pari a 1.663 unità, è evidenziato nella seguente tabella.

ANZIANI	45,3
DISABILI E FRAGILI	39,5
EDUCATIVA	13,2
SANITARIA	1,9
TOTALE	100,0

Considerando la relazione tra ore lavorate ed occupati nelle aree operative si nota che nel corso del 2021 i servizi agli Anziani sono quelli che hanno consentito un impiego medio di maggior durata, infatti il 45,4% degli occupati ha coperto il 53,2% delle ore lavorate. Al contrario l'Area che ha il rapporto occupazione/ore lavorate inferiore è quella Educativa, in parte per la stagionalità scolare e in parte per gli effetti della pandemia da Covid 19 di cui si avrà l'occasione per parlarne a lungo successivamente.

DOMUS ASSISTENZA SUDDIVISIONE RICAVI 2021

ANZIANI	29.505.372
DISABILI E FRAGILI	13.993.943
EDUCATIVA	4.658.575
SANITARIA	900.324
SEDE	293.170
TOTALE	49.352.184



Nel 2021, escludendo i ricavi delle attività non caratteristiche della Sede centrale, il rapporto percentuale di contribuzione tra le Aree operative, risulta essere il seguente.

ANZIANI	60,1
DISABILI E FRAGILI	28,5
EDUCATIVA	9,5
SANITARIA	1,9
TOTALE	100,0

Il ricavato medio orario dei servizi prestati dalla cooperativa è di € 26,2. 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.

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 39 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.

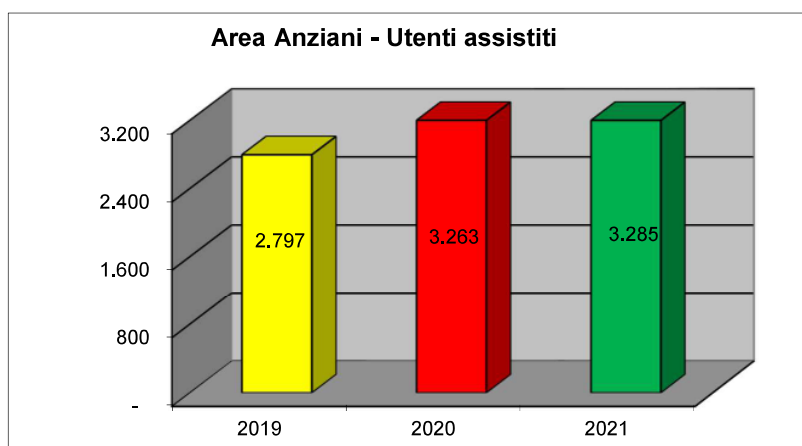
Infatti, nell'espletare i vari servizi Domus Assistenza, oltre ad assolvere tutti i bisogni di prima necessità dell'anziano, offre una gamma di attività personalizzate e finalizzate a migliorare l'esistenza quotidiana. Il modello assistenziale di riferimento, pertanto, assume un taglio riabilitativo 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.

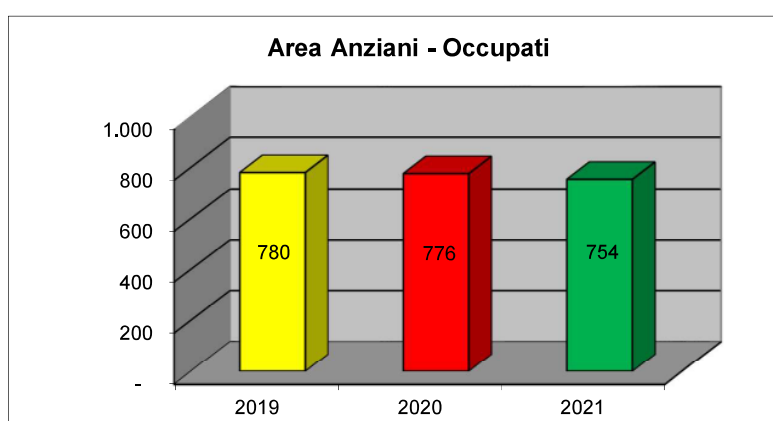
Di seguito si riporta l'andamento nel triennio degli Utenti complessivi dei servizi prestati dall'Area Anziani



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.

L'area Anziane ha creato nel 2021 in totale 996.140 ore lavorate.



Ci si soffermerà più approfonditamente nel proseguo sugli effetti della pandemia da Covid 19, in questa prima sede basterà rilevare che le ore lavorate e il numero degli occupati si è andato progressivamente riducendo, mentre il numero degli anziani assistiti è andato crescendo, ciò è un segnale, causato da vari e complessi motivi, che richiama l'attenzione da porre a servizi sempre più richiesti (a parte le titubanze degli utenti nella prima fase della pandemia), ma che va contraendosi nella qualità della cura, dell'attenzione e del tempo dedicati alle persone anziane.

L'area Anziani viene a sua volta divisa in tre tipologie di servizi;

- **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.

Per l'anno 2021 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	191
S. Geminiano CD – Cognento di Mo	20	304
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	252
Roncati CRA - Spilamberto	62	365
Roncati CD - Spilamberto	-	-
Dalla Chiesa CRA - Ravarino	75	365
Dalla Chiesa CD - Ravarino	10	164
Montese CRA - Montese	59	365
Francesco e Chiara CRA – Pavullo/F.	74	365
Francesco e Chiara CD – Pavullo/F.	20	39
Ex RSA Castelfranco CRA – C.Franco	20	365
Totale Strutture in gestione diretta		
CRA	628	365
CD	80	*190
Nove Gennaio CRA - Modena	63	365
Nove Gennaio CD - Modena	20	267
Casa Serena CRA- Sassuolo	100	365
Totale Strutture in gest. consortile		
CRA	163	365
CD	20	267
Totale Strutture		
CRA	791	365
CD	100	*203

*Media semplice dei giorni di apertura

Nonostante che, nella gestione diretta, dal 2019 al 2021 i posti letto sono passati da 554 a 628 nelle Strutture residenziali e la capacità ricettiva sia calata da 88 a 80 nelle Strutture diurne, i cui motivi sono più sotto specificati, le presenze complessive sono calate dell'8,2%.

Ancora peggiore il calo di presenze rilevato nelle gestioni consortili (tutte con partecipazione in minoranza) che, in costanza di posti totali disponibili (rispettivamente di 163 posti in centri residenziali e 20 posti in centri diurni), sono diminuite nello stesso periodo del 47,6%.

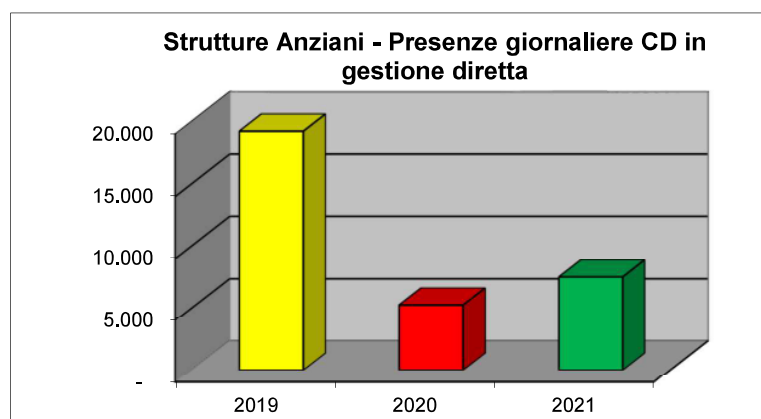
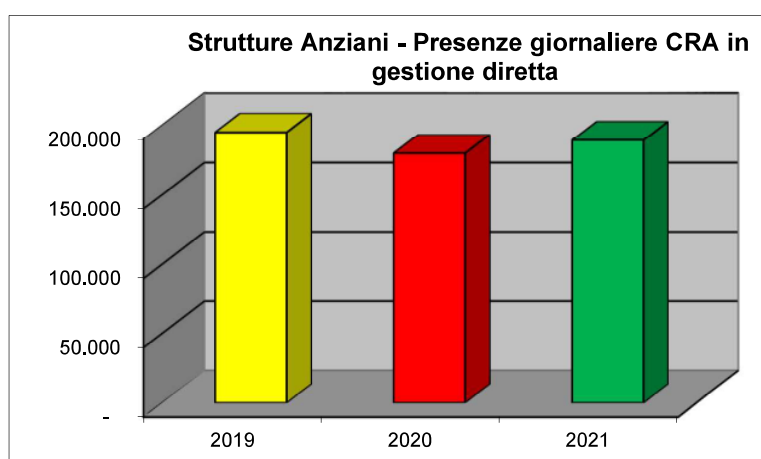
La performance percentualmente peggiore tra queste ultime spetta ai centri diurni, le cui presenze sono calate complessivamente del 63,6%, mentre i centri residenziali hanno subito minori danni con presenze in riduzione del 6,1%.

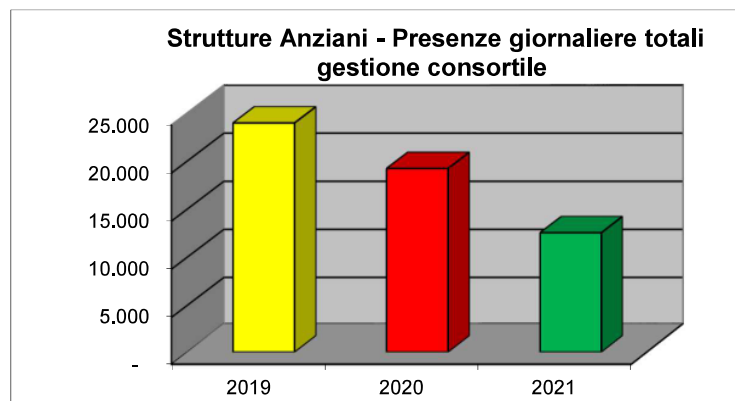
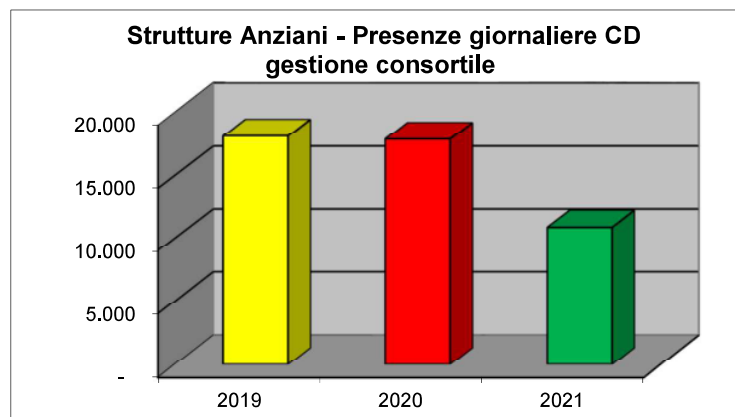
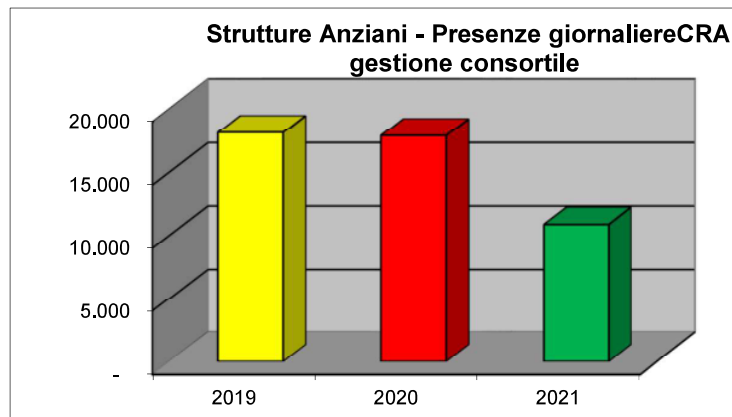
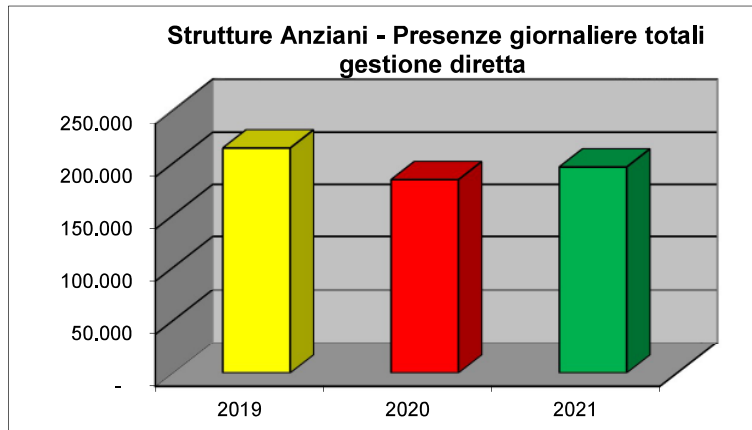
Nel corso del 2021 si è recuperato una parte delle presenze perse nel corso del 2020, come si evince dalla tabella seguente che espone gli andamenti per macro dati

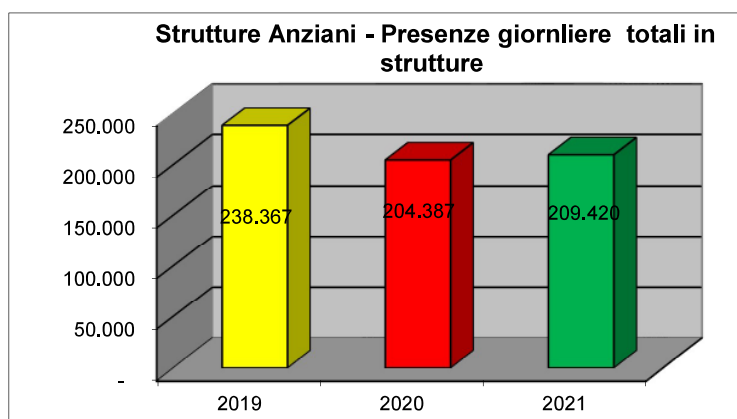
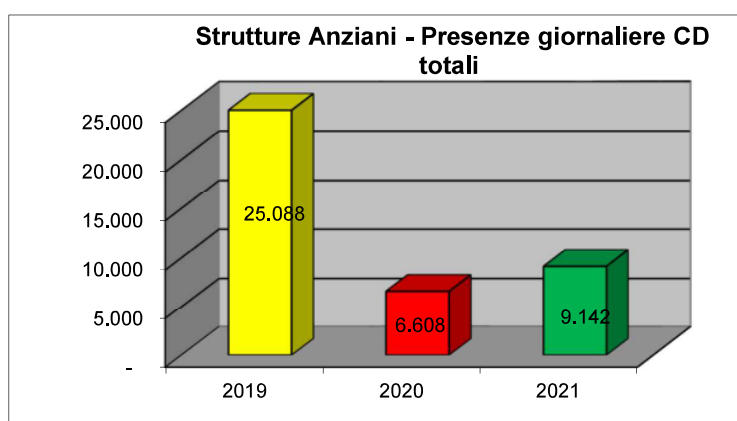
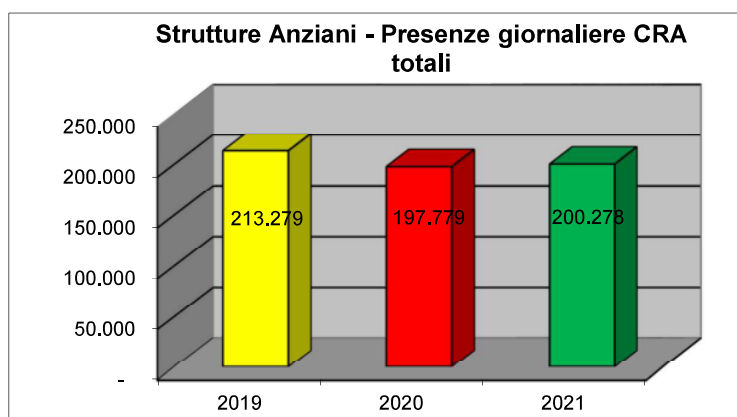
Nella tabella seguente si esplicano le variazioni intervenute.

Variazione % delle presenze	2020/2019	2021/2020	2021/2019
Gestione Diretta delle Strutture	-13,6	+6,3	-8,2
Gestione Consortile delle Strutture	-19,7	-34,7	-47,6
Totale Strutture	-14,3	+2,5	-12,1

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.

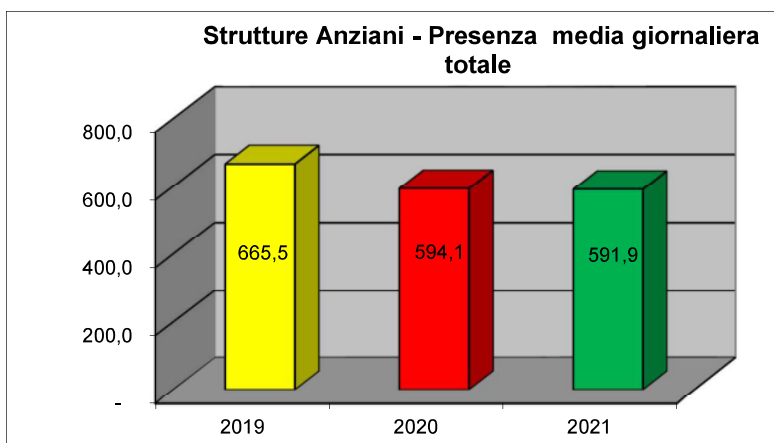
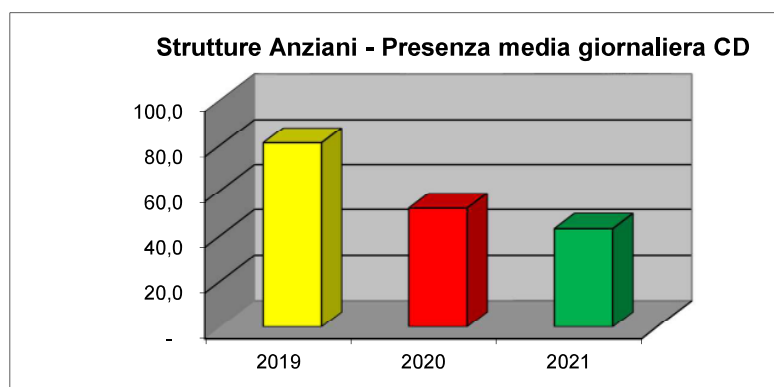
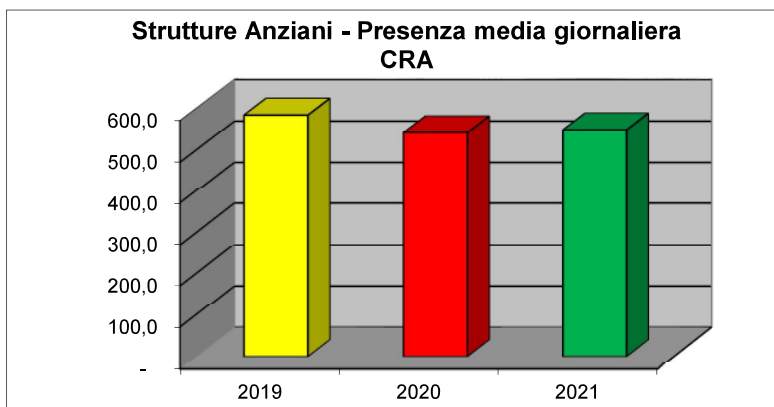




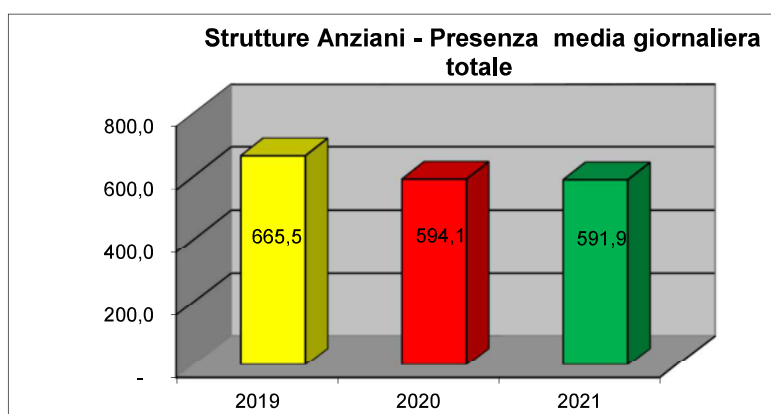
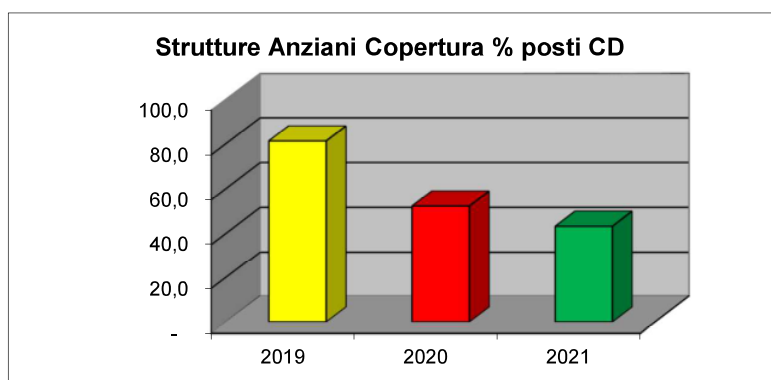
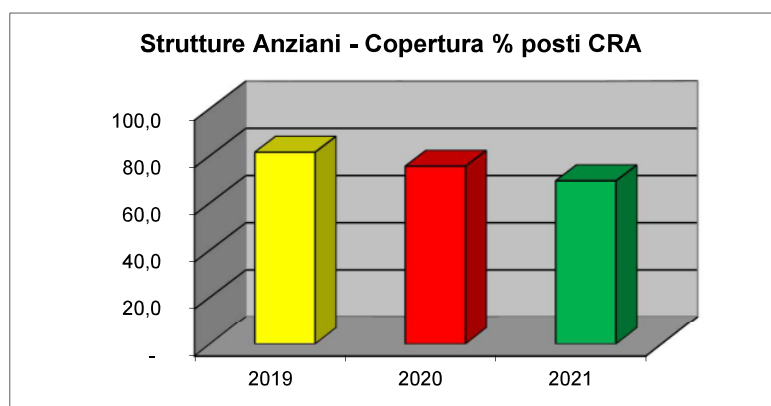


Anche da questi istogrammi si evince l'effetto generato dal Covid 19. Esso ha in inciso maniera pesante sull'andamento della gestione di centri diurni, che sono stati oggetto di lunghi periodi di chiusura e di riduzione dei posti per effetto delle disposizioni legislative (separazione dei centri diurni 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.



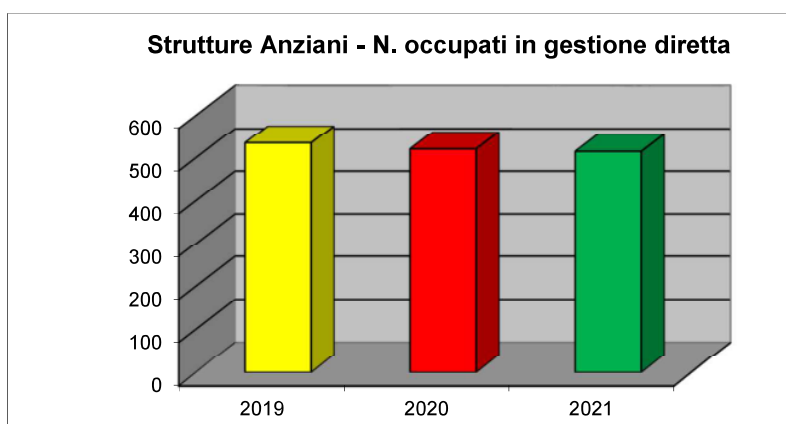
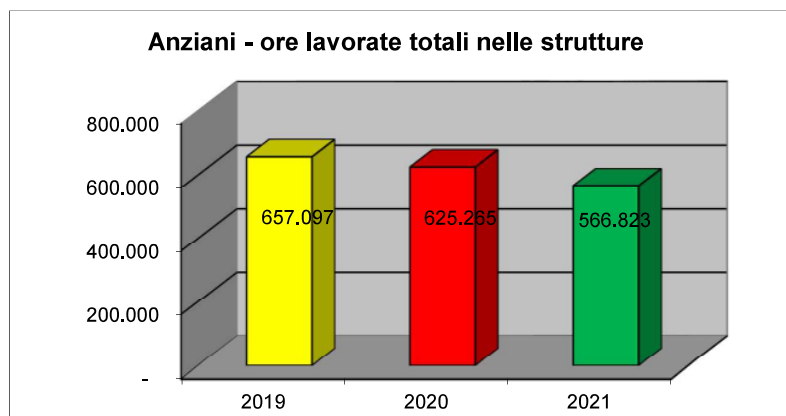
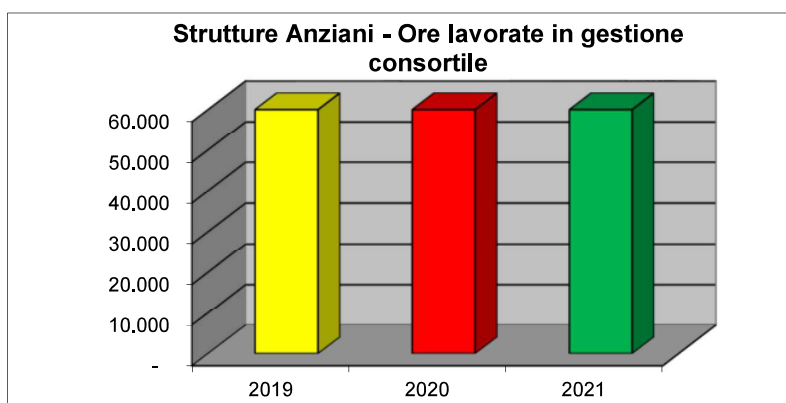
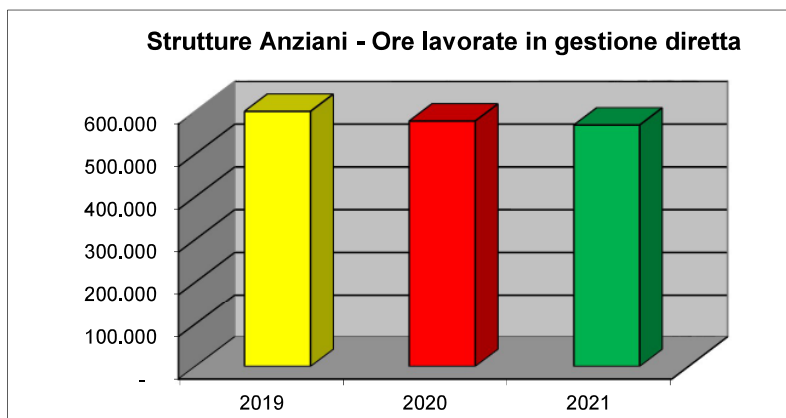
La presenza media giornaliera nelle strutture Domus Assistenza si è infatti ridotta del 10,1% nel periodo 2019 -2021, derivata peraltro quasi interamente dal calo dei Centri Diurni. Tuttavia il miglior indicatore dell'incidenza della pandemia sul grado di efficienza della gestione è data dal grado di copertura dei posti disponibili.

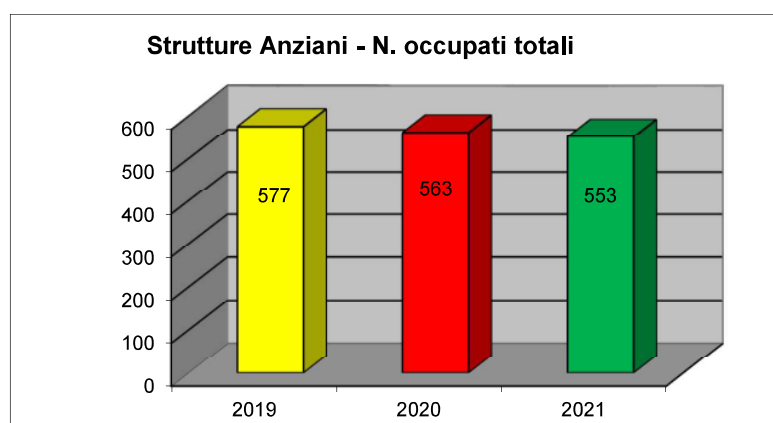
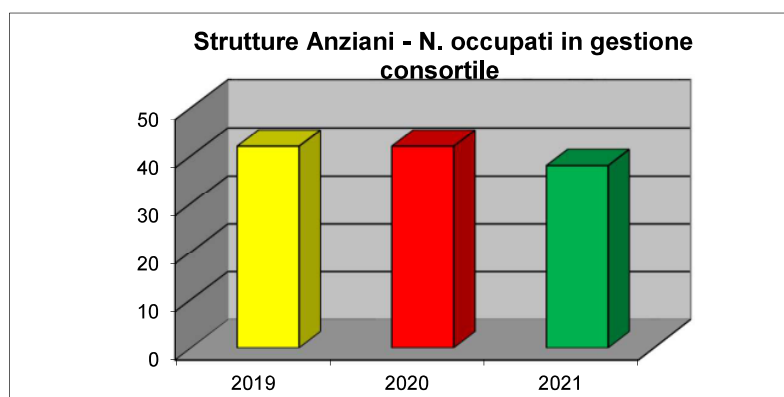


Come si è già detto l'attività nelle Strutture diurne è quella che ha risentito in modo assai pesante del periodo pandemico, riducendo in modo significativo l'efficienza della gestione.

Si rende necessario comunque attendere i dati dell'esercizio in corso per valutare il grado di ripresa dell'attività delle Strutture, perché anche il 2021 è risultato ancora un anno anomalo rispetto alla normalità storicamente rilevata.

L'andamento delle ore lavorate e dell'occupazione dei dipendenti (praticamente tutti soci) anche queste per macro dati del triennio esaminato risulta essere il seguente.





Come si può notare dai grafici susseguenti le dimensioni occupazionali di questo servizio sono ancora consistenti nonostante la crisi pandemica. L'occupazione e l'entità del lavoro hanno rivelato caratteristiche di minore flessibilità in rapporto all'andamento delle presenze, infatti il calo del personale è stato nel periodo 2019-2021 del 4,2%, contro come si è visto del 10,1% delle presenze medie.

La struttura percentuale dell'occupazione in termini di professionalità impiegate nel 2021 risulta essere il seguente.

OSS	IP	COORDIN.	RAA	ANIMATORI	TDR	ALTRI*
59,4	12,3	2,1	6,3	4,4	3,1	12,7

*Mansioni di supporto: manutentori, lavandai, 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
Ore lav.te/Dipendente	1.139	1.111	1.025
Ore lav.te/Utente	987	1.053	958

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	Montefiorino	Serramazzone
Campogalliano	Palagano	Sestola
Carpi	Prignano sulla Secchia	Terre di Castelli
Novi di Modena	Sassuolo	Castelnuovo Rangone
Soliera	Fignano	Castelvetro
Distretto di Modena	Fanano	Guiglia
Modena	Fiumalbo	Marano sul Panaro
Distretto Ceramico	Montecreto	Montese
Fiorano Modenese	Pavullo nel Frignano	Savignano
Formigine	Pievepelago	Spilamberto
Frassinoro	Polinago	Vignola
Maranello	Riolunato	Zocca

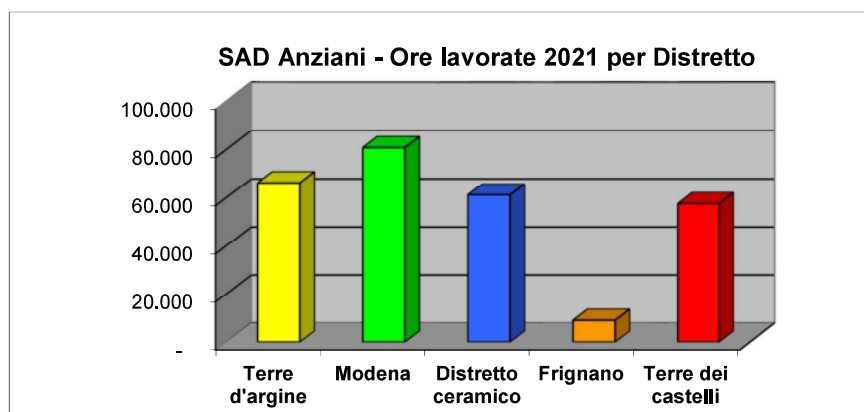
Trattasi di 31 Comuni della Provincia su un totale di 47 (66 %)

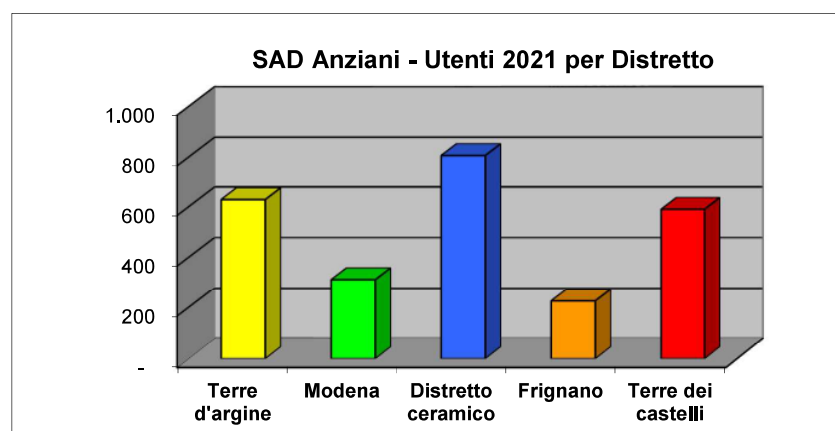
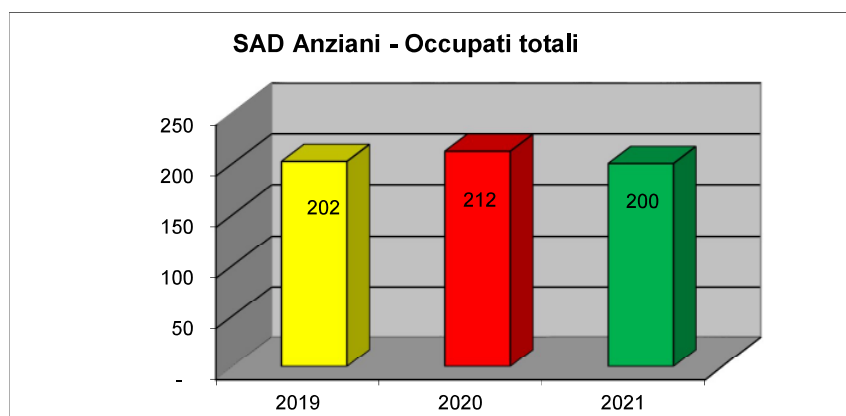
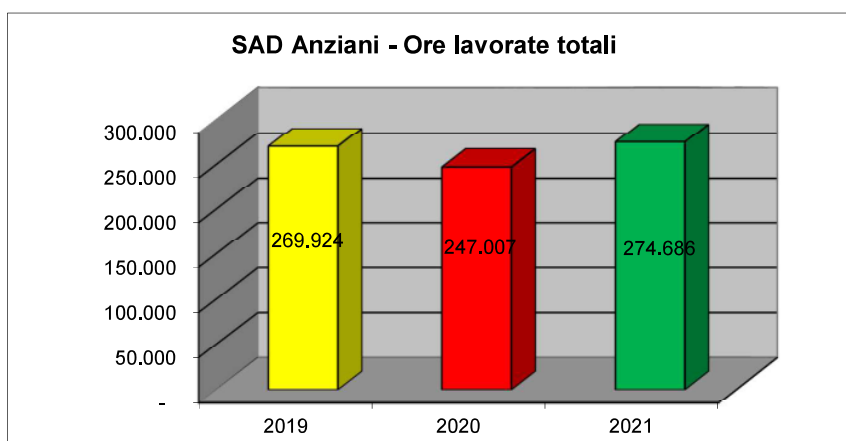
Gli effetti causati dal Covid 19 sono stati sicuramente significativi, specie nel corso del 2020.

Il 2021 ha visto una crescita delle ore lavorate e degli utenti recuperando quasi tutto il calo dell'anno precedente.

È tuttavia cresciuto nell'ultimo biennio il numero degli occupati, effetto inevitabile questo delle disposizioni sanitarie in materia di sicurezza e della necessaria copertura degli operatori contagiati. Anche il modificarsi delle tipologie del servizio legate alle esigenze specifiche influenza e l'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.

Distretti	Ore lavorate/occupati			Ore lavorate/utenti		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Terre d'argine	1.467	1.322	1.698	122	86	105
Modena	1.383	1.224	1.417	248	229	258
Distretto ceramico	1.370	1.130	1.456	111	68	76
Frignano	528	528	472	47	44	40
Terre dei castelli	1.403	1.191	1.338	121	91	97
Media	1.230	1.079	1.276	130	103	115

Come si vede dalla tabella il rapporto ore lavorate/occupati nel 2021 è tornato quello del 2019, superando le performance nei primi tre distretti, recuperando parzialmente nel Distretto delle Terre di castelli, ma cedendo anche rispetto al 2020 in quello del Frignano.

Il rapporto ore lavorate/utenti si è invece contratto.

Il rapporto 2021 rileva un dato quasi mediano tra la situazione del 2019 e quella del 2020. Ciò significa che a fronte delle nuove esigenze le ore lavorate si sono dovute spalmare su un numero maggiore di utenti.

Tutti i distretti sono cresciuti nel 2021 in rapporto al 2020, il Distretto di Modena ha visto crescere il rapporto anche rispetto al 2019, mentre, al contrario, quello di Pavullo ha visto un calo costante nel triennio, d'altro canto in quest'ultimo territorio i legami familiari e vicinali sono più forti che nelle aree più densamente popolate della Provincia.

Legami che hanno consentito più facilmente l'assistenza da parte dei 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

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 1.498 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 nel 2021 era praticamente dei 2/3, 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.

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 35 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 disabilità, erogando interventi integrati all'interno dei servizi scolastici ed alla persona attivi nel territorio provinciale.

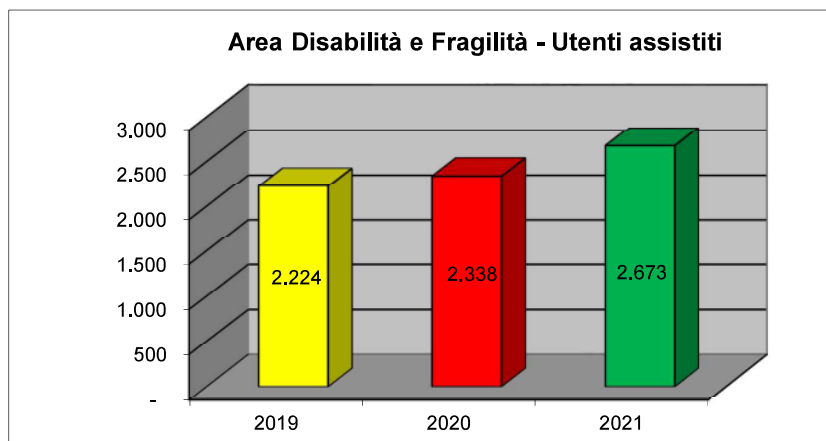
In tutti i servizi resi le modalità operative mantengono sempre in primo piano il duplice obiettivo del rispetto della dignità della persona e della sua integrazione nella società.

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.

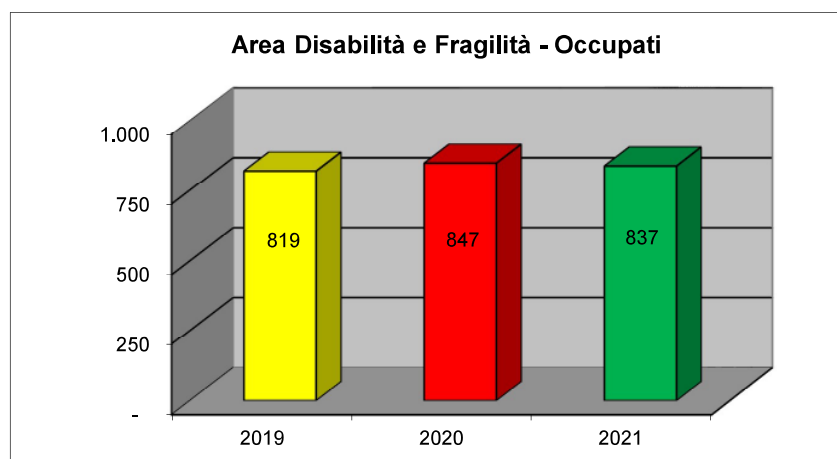
Tutti gli interventi educativi ed assistenziali non possono quindi prescindere da percorsi progettuali da svilupparsi in modo personalizzato e armonico nonché in stretto rapporto con l'evolversi del tessuto sociale e dei servizi alla persona.

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.



La presenza nei Centri e nei Laboratori per Disabili, come si vedrà, sono state calcolate sulla base della loro media giornaliera. Per rendere omogeneo il dato dei Disabili assistiti si è dunque resa necessaria una stima del turnover così calcolato: 2019 - Presenze medie x1,10= 119; 2020 - Presenze medie x1,20=60; 2021 - Presenze medie x1,17= 87.



Il numero degli occupati dell'area differisce da quello indicato nella parte generale in quanto non si è potuto procedere, almeno per quest'anno, alla ricongiunzione degli occupati che hanno operato in diverse strutture di uno o più servizi dell'area, se non anche di aree diverse.

Ci si soffermerà più approfonditamente, nell'analisi dei singoli servizi, sulle ricadute della pandemia da Covid 19, 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 il numero dei Disabili assistiti è andato crescendo costantemente nel triennio, anche se in modo non omogeneo, trainato dall'entrata dei servizi sopra detti. Questa constatazione richiama l'attenzione su una approfondita analisi, con una offerta ancora insufficiente per far fronte ad una domanda da valutarsi però compiutamente quando la situazione verrà a normalizzarsi, una volta messe da parte le titubanze degli utenti e dei familiari perdurando la situazione, che va tuttavia impoverendo la qualità della cura, dell'attenzione verso le persone disabili e del tempo loro dedicato. Si individuano cioè nuovi servizi più massivi per far fronte, a parità (o riduzione) della spesa pubblica, della forte crescita della domanda di assistenza.

L'Area Disabilità viene a sua volta divisa in quattro tipologie di servizi:

- **Gestione strutture residenziali, semiresidenziali e laboratori per Disabili,**
- **Servizi di appoggio scolastico e tutoraggio,**
- **Servizi territoriali e domiciliari a minori con H, minori, giovani adulti e genitori fragili**
- **Pronto intervento sociale.**

Gestione strutture residenziali, semiresidenziali e laboratori per Disabili

Questo servizio ha risentito in modo degli effetti della pandemia.

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

Per l'anno 2021 si segnalano la disponibilità dei seguenti posti ed i giorni di apertura delle strutture.

Struttura	Posti	GG. apertura
Casa della Mariola - Acquaria	12	365
Il Picchio – Finale Emilia	20	365
Totale centri residenziali	32	365
Bucaneve 1 – Pavullo nel Frignano	15	228
Bucaneve 2 – Sestola	9	228
Arcobaleno – Castelfranco Emilia	8	268
Casoni - Ravarino	20	239
La Nuvola - Mirandola	14	247
Totale centri semiresidenziali*	66	242
Oasi - Castelfranco Emilia	25	243
Totale laboratori protetti	25	243
Tirocini inclusivi – Castelfranco Emilia	7	243
Totale unità operativa Oasi	7	243
Totale strutture per Disabili	130	*283

*Media semplice dei giorni di apertura

Nel periodo dal 2019 al 2021 i posti letto sono passati da 23 a 32 nelle Strutture residenziali, la capacità ricettiva di quelli semiresidenziali sono rimasti invariati, quella dei laboratori protetti è aumentata di 10 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.

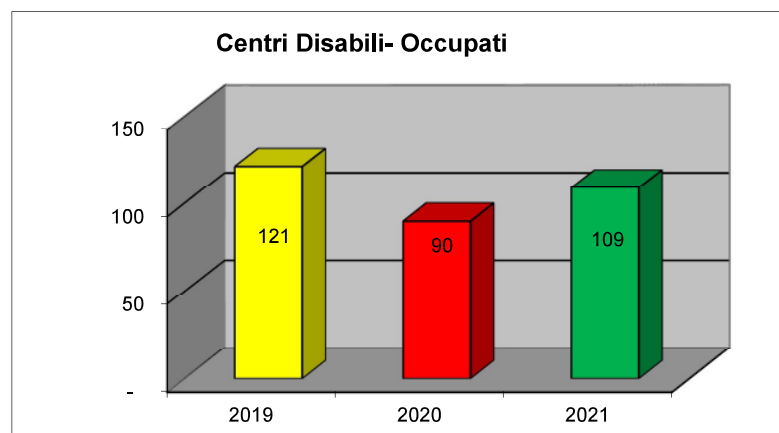
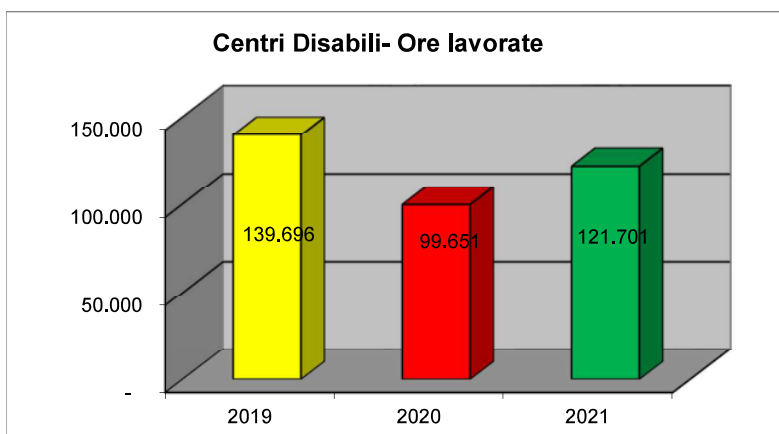
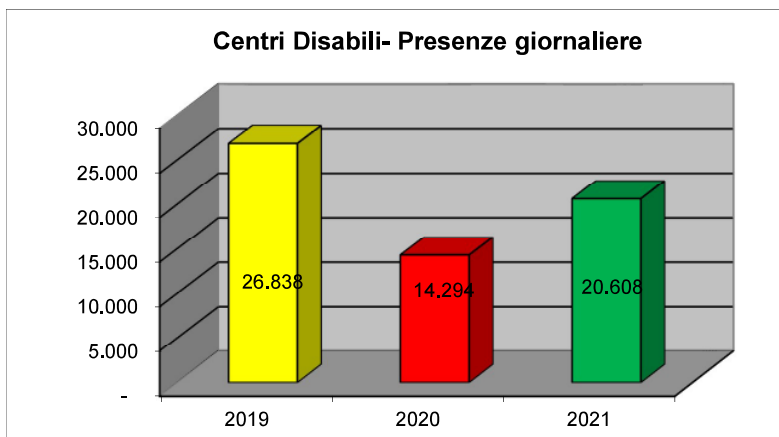
Il risultato netto di periodo è stato un forte calo nell'attività ricettiva che è passata da un complesso di 201 posti nel 2019 ad uno di 130 nell'anno in analisi.

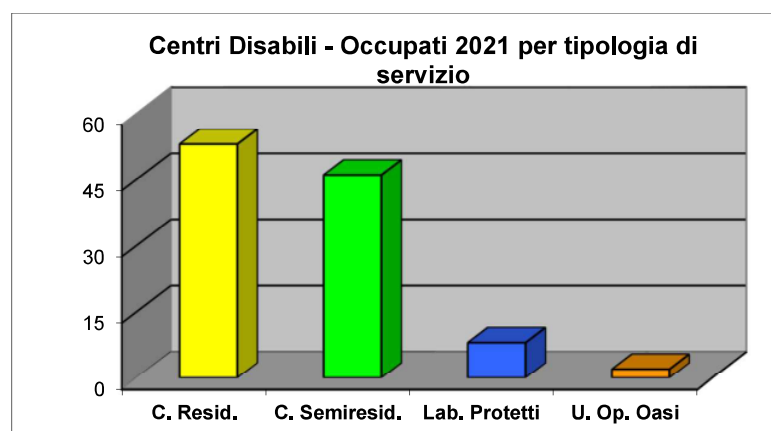
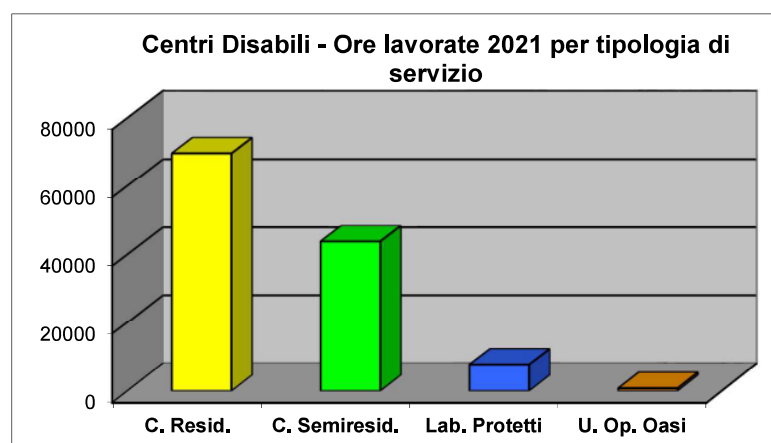
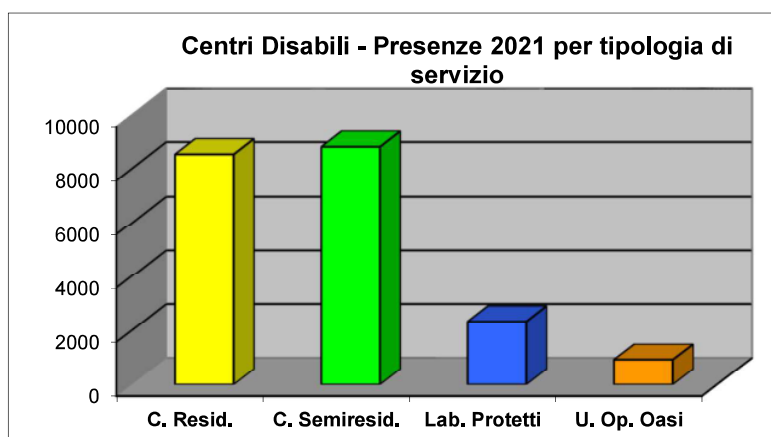
Nel corso del 2021 si è recuperato una parte delle presenze perse nel corso del 2020, come si evince dalla tabella seguente che espone gli andamenti per macro dati, tuttavia occorre ricordare che, nel corso del 2020, oltre agli effetti del Covid 19 si sono aggiunti quelli della cessazione della gestione dei laboratori socio occupazionali del Distretto di Mirandola che hanno inciso per circa 5.800 presenze annue.

Nella tabella seguente si esplicano le variazioni intervenute.

Variazione % delle presenze	2020/2019	2021/2020	2021/2019
Strutture residenziali	-2,4	10,1	7,4
Strutture semi residenziali	-51,5	8,8	-13,3
Laboratori	-81,5	102,3	-62,6
Totale	-46,7	44,2	-23,2

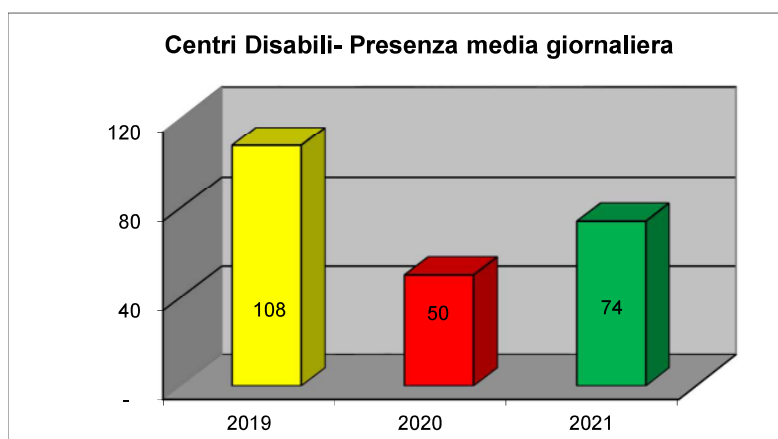
Di seguito si espongono grafici con l'andamento nell'ultimo triennio delle presenze, delle presenze medie giornaliere e del grado di copertura dei posti disponibili ponderato in rapporto ai giorni di apertura.





Anche da questi istogrammi si evince l'effetto cumulato del 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.

Anche la presenza media giornaliera conferma l'andamento della congiuntura negativa. Il 2021, per quanto detto sopra, ha recuperato solo parte delle presenze medie giornaliere rispetto al 2019.



La presenza media giornaliera nelle strutture per Disabili di Domus Assistenza si sono infatti ridotte del 68,5 % nel periodo 2019 -2021.

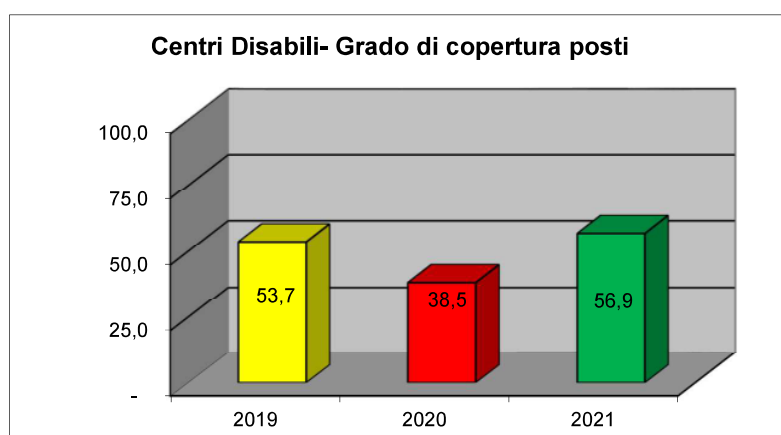
L'andamento tuttavia è molto disomogeneo nella tipologia dei servizi.

Per completezza di esposizione si evidenziano gli andamenti per tipologia.

Variazione % delle presenze	2020/2019	2021/2020	2021/2019
Strutture residenziali	-2,4	10,1	7,4
Strutture semi residenziali	-51,5	78,8	-13,3
Laboratori	-81,5	102,3	-62,6
Totale	-46,7	44,2	-23,2

Andamenti dai quali si evince che le strutture residenziali non solo hanno tenuto i dati del 2019, ma che hanno aumentato la presenza media, indice di una domanda in crescita. Anche le strutture semiresidenziali hanno recuperato gran parte delle 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.



Per meglio spiegare nel dettaglio l'evoluzione di questo indice si riporta la tabella che segue.

Grado di copertura	2019	2020	2021
Strutture residenziali	68,0	66,4	73,3
Strutture semiresidenziali	62,0	33,7	55,2
Laboratori	37,1	32,2	41,7
Totale	53,7	38,2	56,9

In un contesto di scarsa copertura dei posti disponibili, si nota che l'attività dei Laboratori è quella che ha risentito storicamente, forse anche in relazione alla loro ubicazione sul territorio, in modo più significativo, riducendo in modo sensibile l'efficienza della gestione, specie in rapporto alle possibilità 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, nonostante la crisi pandemica e la ricordata cessazione delle prestazioni in alcuni Laboratori. Anche per questo servizio l'occupazione e l'entità del lavoro hanno rivelato caratteristiche di minore flessibilità in rapporto all'andamento delle presenze, infatti il calo del personale è stato nel periodo 2019-2021 del 9,9%, contro il 23,2% delle presenze medie.

Si rende necessario comunque attendere i dati dell'esercizio in corso per valutare il grado di ripresa dell'attività nel suo complesso.

La struttura percentuale dell'occupazione in termini di professionalità impiegate nel 2021 risulta essere la seguente.

OSS	IP	COORDIN.	EDUCAT.	TDR	ALTRI*
48,1	8,5	5,2	31,6	1,9	4,7

*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
Ore lav.te/Dipendente	1.155	1.107	1.117
Ore lav.te/Utente	1.294	1.993	1.636

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 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 è controtendenza con quella degli utenti per effetto dell'andamento delle due 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.

Servizi di appoggio scolastico e tutoraggio

Rientrano in questo Servizio il Sostegno Educativo Assistenziale per l'integrazione scolastica e l'analogo servizio fornito a Centri Estivi. Seppur con caratteristiche parzialmente differenti si fanno inoltre rientrare i servizi di Tutoraggio prestati in ambito scolastico e post scolastico (anche a domicilio) a favore degli alunni con handicap o su segnalazione delle Scuole Medie 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.

Servizi di Sostegno Educativo Assistenziale (Appoggio Scolastico)

Nel 2021 il servizio di Sostegno Educativo Assistenziale svolto a favore di utenti, distinto per Comuni, è illustrato dalla tabella che segue.

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

Il servizio di Appoggio scolastico nei Comuni di sei Distretti della Provincia di Modena.

Terre d'Argine	Frassinoro	Bomporto
Campogalliano	Sassuolo	Castelfranco E.
Carpi	Frignano	Nonantola
Novi di Modena	Fanano	Ravarino
Soliera	Lama Mocogno	San Cesario
Distretto di Modena	Pavullo nel Frignano	Terre di Castelli
Modena	Serramazzoni	Montese
Distretto Ceramico	Terre del Sorbara	Zocca
Fiorano Modenese	Bastiglia	

Trattasi di 20 Comuni della Provincia su un totale di 47 (43 %), tra i quali però si noverano i tre Comuni maggiori della Provincia.

Gli effetti causati dal Covid 19 sono stati sicuramente significativi, nel corso dei due ultimi anni 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'effettivi effetti.

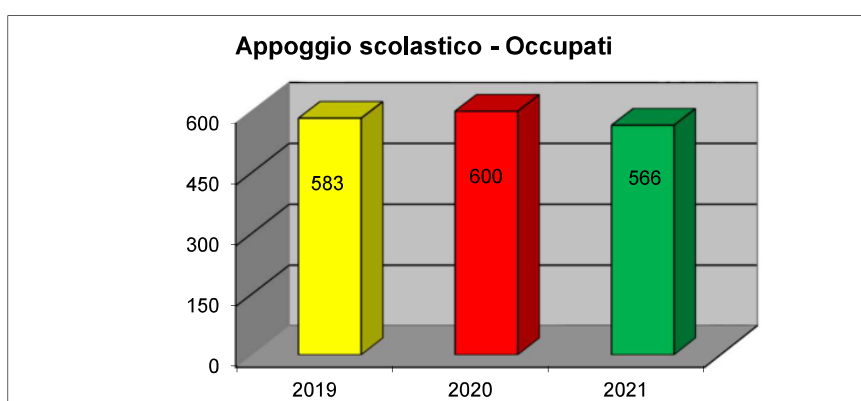
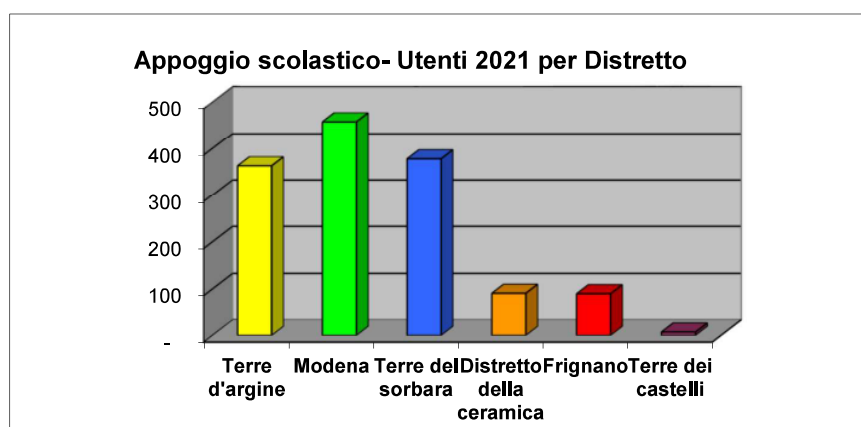
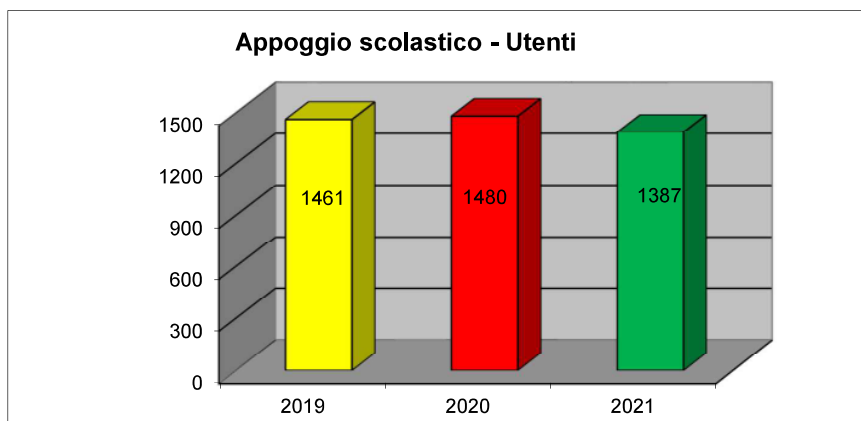
La decrescita dell'ultimo anno, sia in termini di utenti che occupati, è derivata dalla cessazione del rapporto col Comune di Sassuolo per effetto della scadenza contrattuale che ha visto altra impresa vincitrice della gara di appalto.

Domus Assistenza ha adito a ricorso vincendo la controversia, si valuta che, con ogni probabilità, nel 2022 il servizio tornerà alla Cooperativa per l'intero triennio.

È tuttavia cresciuta nell'ultimo biennio, escludendo quanto sopra detto, la domanda di questo servizio dell'8% circa.

La necessaria copertura degli operatori contagiati ha fatto sì che Domus Assistenza creasse un supporto di PEA con ruolo di jolly a disposizione che nel 2021 era pari a 36 unità.

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



Il modificarsi delle tipologie del servizio legate alle esigenze specifiche degli utenti e alle esigenze di bilancio del Pubblico non ha modificato in maniera visibile nel triennio il rapporto tra utenti e occupati.

Si espone la tabella che rileva l'andamento di tale rapporto che in qualche modo, visto in seriazione annua, è atto ad indicare l'efficienza dell'attività di questo servizio.

Distretti	2019	2020	2021
Terre d'Argine	2,9	2,3	2,4
di Modena	2,8	3,5	3,6
Terre del Sorbara	2,5	2,5	2,5
Ceramico	2,0	1,8	1,8
Fignano	1,7	1,8	2,1
Terre di Castelli	-	2,0	1,8
Media	2,5	2,5	2,5

Come si vede dalla tabella il rapporto utenti/occupati nella media triennale è rimasto sostanzialmente invariato, non si può tuttavia valutare, per i motivi sopradetti, il rapporto di intensità del lavoro medio per utente.

Si può tuttavia verificare che il rapporto è più elevato nel Distretto di Modena e più esclusivo nel Distretto Ceramico.

Per comprendere quale tipologia di utente si avvalga dell'appoggio scolastico, si riportano i dati rilevati nel 2021 nel Comune capoluogo di Provincia.

Modena

Tipologia scolastica	Utenti	Occupati	Utenti/Occupati
Medie	185	53	3,5
Superiori	266	72	3,7
Nido	1	1	1
Infanzia ed Elementari	6	-	-
TOTALE	458	126	3,6

Si nota immediatamente che le scuole medie e quelle superiori coprono rispettivamente il 40,4% e il 58,1% degli utenti assistiti, lasciando il restante 2,5% alle scuole dell'infanzia e alle scuole primarie, peraltro gestite da altre strutture in convenzione con il Distretto.

Tutoraggio

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 2021 il servizio di tutoraggio ha coinvolto i seguenti Istituti Scolastici.

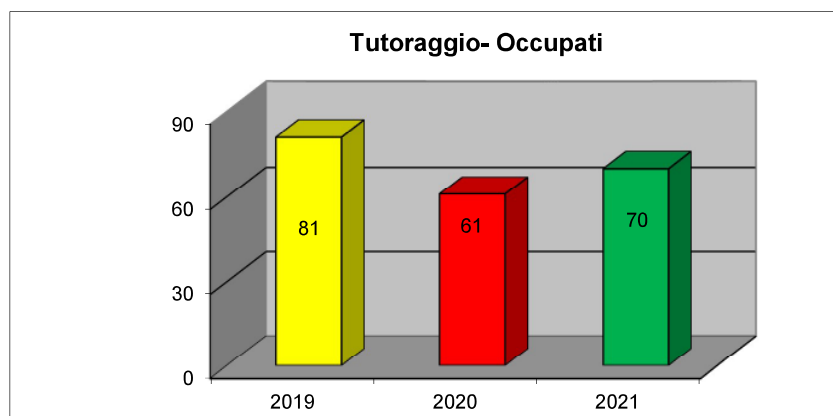
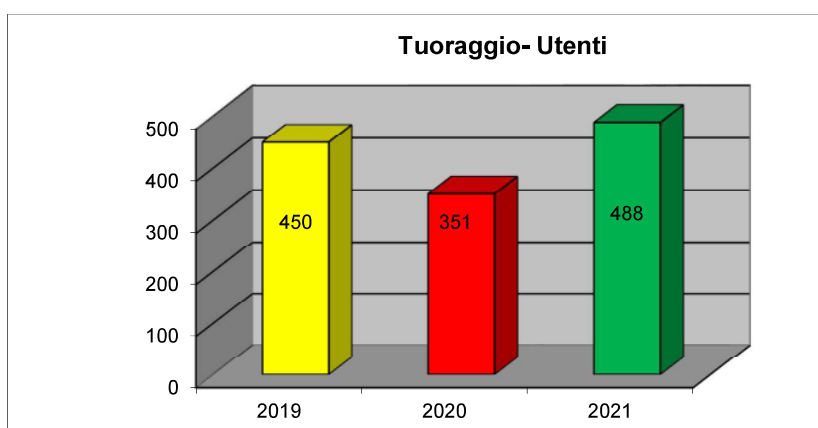
Istituto scolastico	N. Utenti H 2021-2022	N. Utenti BES* 2021-2022	N. Tutor 2021-2022
Sigonio	30	46	14
Barozzi	13	46	8
Fermi	33	53	17

Muratori	7	26	3
Ipsia Corni	19	64	6
Tassoni	4	-	2
Guarini	17	64	5
Wiligelmo	1	37	4
Iti Corni	15	-	10
Ipsia Ferrari	1	12	1
TOTALE	140	348	70

*BES = Bisogni Educativi Speciali

In totale trattasi di 488 Utenti e 70 Tutor.

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



Il numero degli Utenti ha avuto una crescita, sia rispetto al 2019 che al 2020 rispettivamente del 8,4% e del 39,0%

I Tutor sono invece calati nel 2021 del 13,6 % sul 2019, ma cresciuti del 14,8 rispetto al 2020, pur non raggiungendo i livelli dell'anno 2019. Gli andamenti annuali rilevati, fortemente contrastanti, sono la risultanza degli effetti della pandemia che ha colpito soprattutto il 2020, ma sono anche il sintomo di un servizio fortemente influenzato dalle circostanze legate ai fabbisogni di assistenza e dalle disponibilità delle risorse pubbliche.

Il 2021 ha visto come sopradetto coinvolti 70 Tutor che hanno assistito 488 studenti con disabilità o con segnalazione scolastica delle Scuole Secondarie di II° Grado. Il rapporto è pari ad un Tutor ogni 6,9 Assistiti, in forte crescita rispetto agli anni precedenti.

Servizi territoriali e domiciliari a minori con H, minori, giovani adulti e genitori 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.

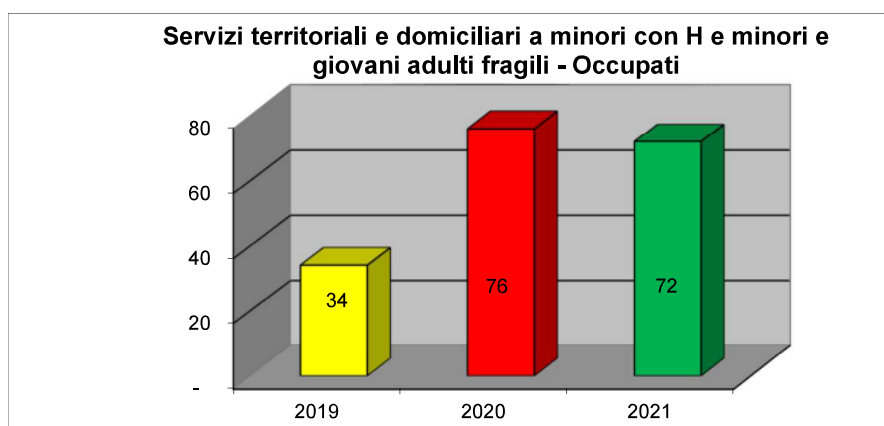
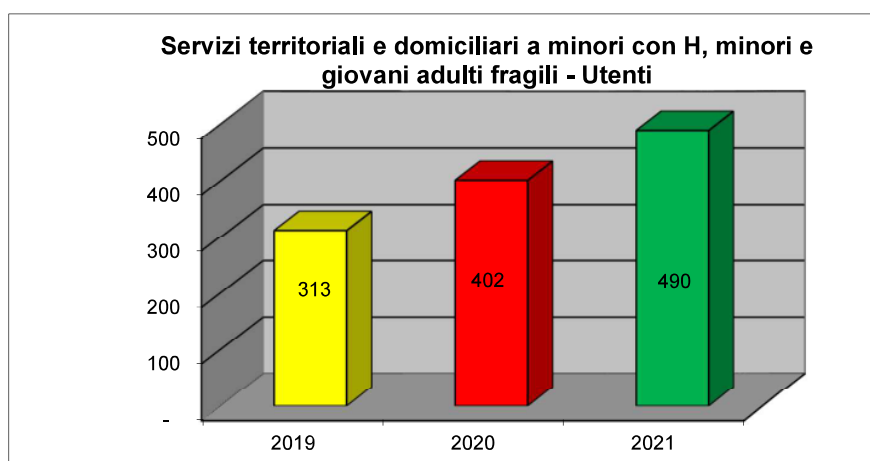
In questo triennio gli utenti sono saliti da 313 a 490 e gli occupati da 34 a 72.

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

Le tipologie di servizio sono le seguenti:

- **Servizi territoriali e domiciliari a minori con H**
- **Servizi territoriali e domiciliari a adulti con H**
- **Servizi a minori senza certificazione territoriale e domiciliare**
- **Servizi educativi territoriali a giovani adulti fragili**
- **Servizi di tutoraggio servizi sociali a minori fragili**

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



Come si può notare mentre nel triennio si assiste ad una continua crescita degli utenti assistiti, per quanto riguarda l'occupazione dopo la forte crescita dell'anno 2020, si è assistito ad un calo nel corso del 2021. Anche per questi servizi si conferma quanto più volte ricordato e cioè che la crescita della domanda non è supportata dalle disponibilità pubbliche per le attività di welfare, il rapporto di assistenza occupato/utente va sempre più riducendosi in termini temporali e quindi di cura educativa del disabile e della persona fragile

Pronto intervento sociale

Trattasi di un servizio innovativo, quanto meno per Domus Assistenza, destinato 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 2021 si è intervenuto sui seguenti aspetti.

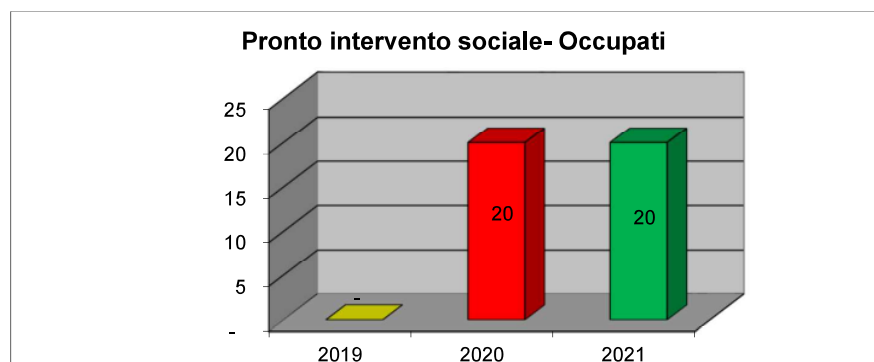
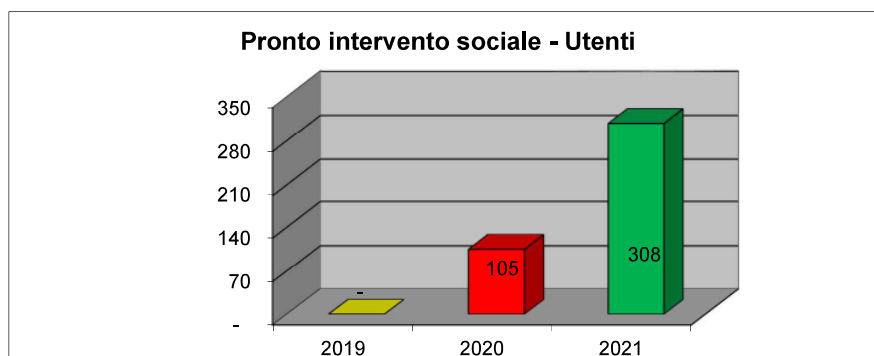
INTERVENTI SU ADULTI FRAGILI	39
INTERVENTI SU ANZIANI	17
DONNE FRAGILI	8
DONNE VITTIME DI VIOLENA DI CUI 4 CON MINORI	10
MADRI CON MINORI	12
MINORI IN CONDIZIONI DI PERICOLO O PREGIUDIZIO	25
MINORI STRANIERI NON ACCOPAGNATI *	160*
SENZA FISSA DIMORA	21
10 FAMIGLIE IN DIFFICOLTA ABITATIVA	11
SITUAZIONI DI VIOLENZA INTRAFAMILIARE	5
TOTALE INTERVENTI PRONTO INTERVENTO SOCIALE	308

*185 minori su 160 interventi

Il servizio è gestito da Domus Assistenza da due anni nei quali, pur rimanendo l'occupazione costante nello svolgere 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 a interventi sociali 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 34 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 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.

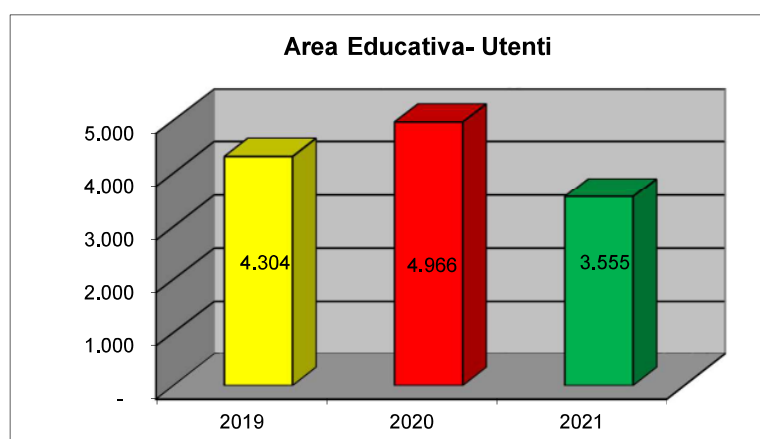
Crescita intesa da Domus Assistenza in senso globale, sul piano personale e sociale, sul piano fisico e mentale, sul piano relazionale e affettivo, poiché il compito educativo degli adulti è quello di garantire lo sviluppo di tutte le potenzialità che permettono agli individui delle generazioni successive 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.

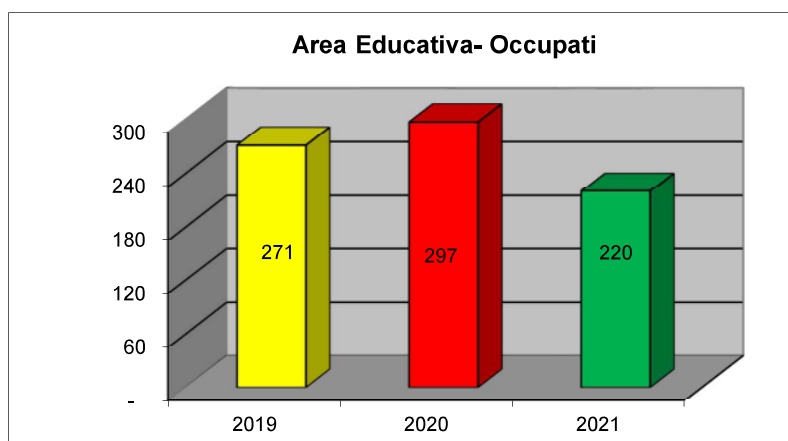
I servizi Educativi resi da Domus Assistenza si rivolgono quindi alla persona, al cittadino. Servizi di tutela e aiuto alla crescita del minore, considerato "in qualità di cittadino", autonomo portatore di diritti, sia quelli che in generale caratterizzano tale status, sia quelli più specifici che conseguono 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 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.



Anche per quest'area, caratterizzata dalla molteplicità dei servizi erogati, viste anche le frammentazioni con l'Area Disabilità e Fragilità, è stato possibile calcolare le ore lavorate correlandole con quelle dell'Area di cui sopra.



Nell'analisi dei singoli servizi ci si soffermerà più approfonditamente, quando sarà il caso, sugli effetti causati dal permanere della pandemia da Covid 19, nella parte iniziale si rileva unicamente che il numero degli occupati dell'Area è andato crescendo nel 2020 per via delle disposizioni di natura preventiva e precauzionale imposte dalle autorità sanitarie, ma 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 significative nei servizi di supporto al sistema scolastico nei Comuni di Sassuolo e Pavullo nel Frignano.

Sicuramente in questi anni è cambiato profondamente lo stile di vita delle famiglie, ma occorrerà valutare queste problematiche in periodi di normalità per trovarne la soluzione.

La lettura di queste variabili conferma che da un lato il quadro dell'impoverimento generato negli anni precedenti da molteplici fattori negativi dell'economia, che in diversi casi hanno trovato una soluzione all'interno della famiglia o con nuove forme di aggregazione minorile, quali quelle di condominio, nonché il perdurare del calo della natalità, hanno comportato un processo di riduzione tendenziale delle utenze.

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

- **Gestione Nidi e Scuole d'Infanzia**
- **Servizi di sostegno alle attività scolastiche**
- **Servizi educativi in Nidi e Scuole dell'Infanzia**

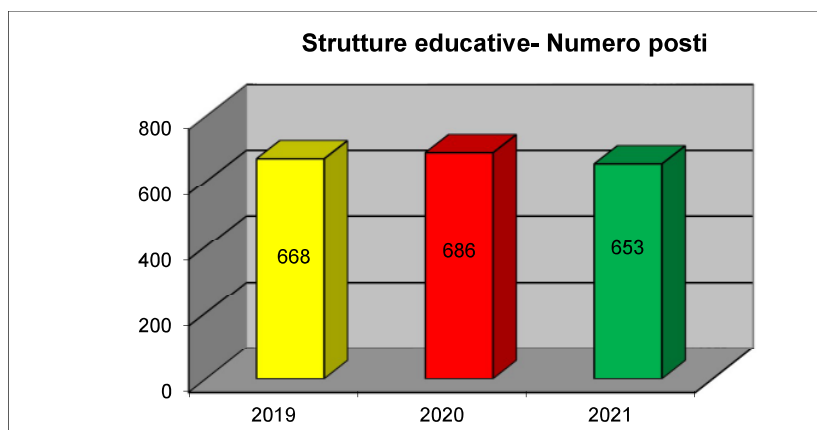
Gestione Nidi e Scuole dell'Infanzia

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.

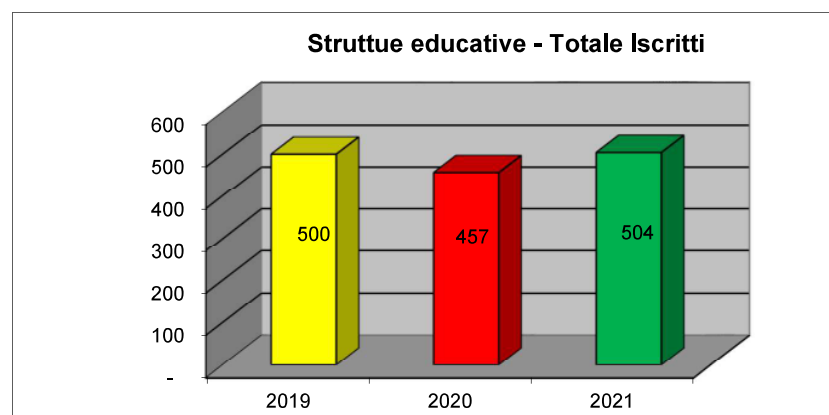
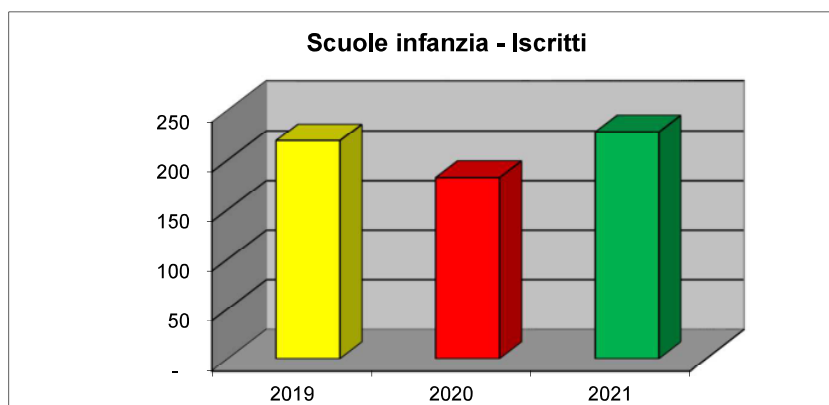
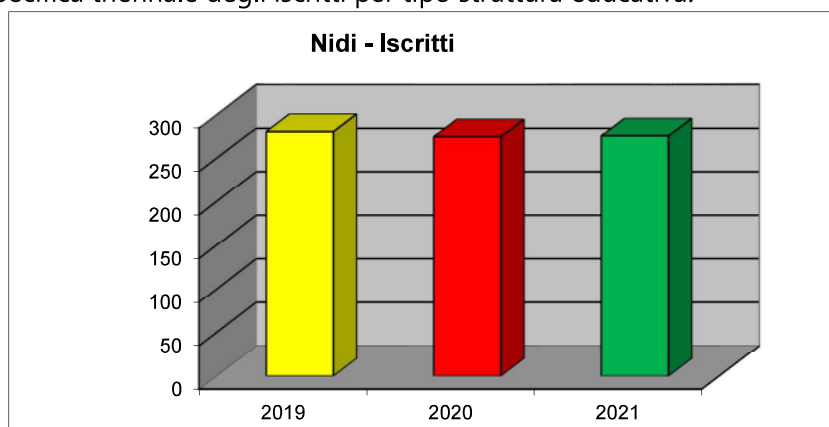
Domus Assistenza opera assumendo la gestione di Strutture Scolastiche con responsabilità del coordinamento tecnico - organizzativo.

Nel triennio i posti disponibili si sono mantenuti pressoché costanti con lievi variazioni da un anno all'altro.

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



Di seguito la specifica triennale degli iscritti per tipo struttura educativa.



Il grado di copertura dei posti disponibili è stato nell'ultimo anno scolastico del 48,8 % per le Scuole dell'Infanzia e del 98,6 % nei Nidi. La copertura complessiva è stata del 77,2 %.

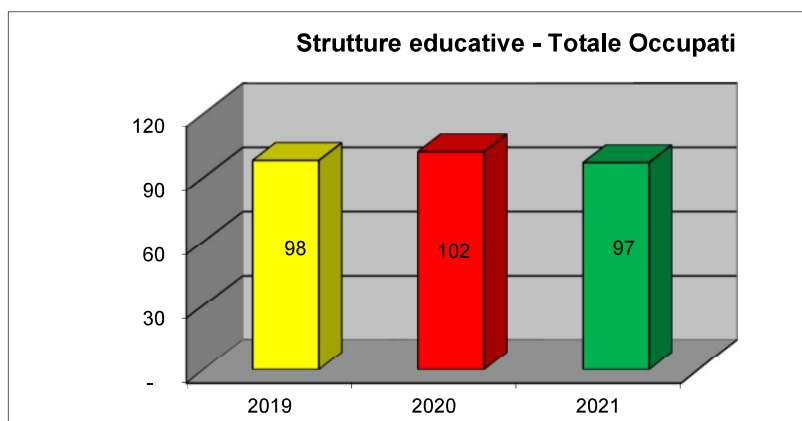
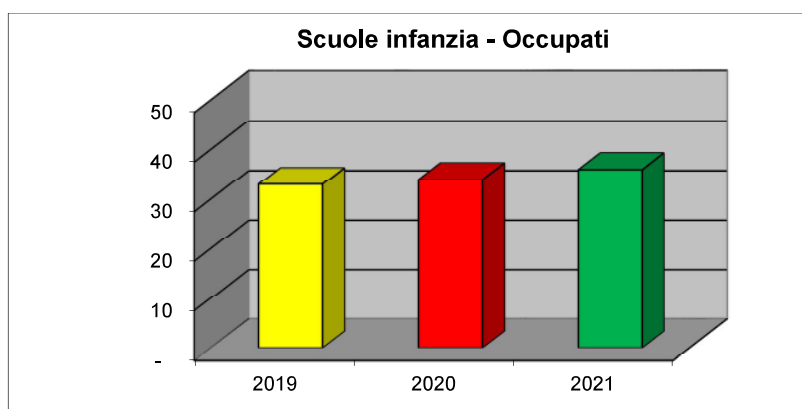
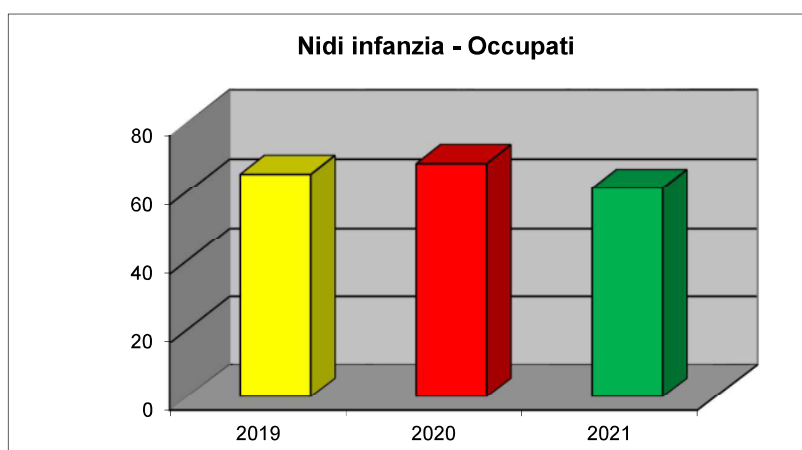
Copertura posti			
Anni	Nidi	Scuole Infanzia	Totale
2019	95,3	58,7	74,9
2020	87,9	48,8	66,6
2021	98,6	48,8	77,2

Questo indicatore evidenzia che il problema connesso alla riduzione degli iscritti impatta quasi interamente sulla gestione delle Scuole d'Infanzia.

Probabilmente ciò è causa non solo della riduzione della popolazione scolastica in questa fascia d'età ma anche dagli effetti della crisi economica che costringe le famiglie in difficoltà a trovare soluzioni familiari alla gestione dei figli che hanno acquisito un minimo di autonomia.

Le persone impiegate nella Gestione di Nidi e Scuole dell'Infanzia nell'anno 2021 sono state 97, di cui 76 Educatori e 21 Ausiliari. Rispetto al precedente anno si è assistito ad un calo di 5 unità lavorative formato da una riduzione di 7 unità tra gli Ausiliari ed una crescita di 2 unità tra gli Educatori.

L'andamento delle persone impiegate negli anni del triennio in esame è stato il seguente.



L'andamento occupazionale dell'Area rileva nel 2021 un calo di 1 unità rispetto all'anno 2019, pari al 3,1 %.

Il rapporto Iscritti/Occupati, nel corso dell'ultimo triennio, è stato, per il totale delle Scuole gestite, mediamente di 4,9 unità. Tale rapporto per i soli Nidi è stato di 4,3 e di 6,1 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. Per converso si assiste ad un calo di iscrizioni ancor più preoccupante se si considera l'andamento del rapporto posti/iscritti, per effetto di quanto sopra già ricordato.

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 - 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

Rientrano in questa tipologia di servizi le attività educative in ore pre scolastiche e post scolastiche (prolungamento orario), il sostegno educativo (anche domiciliare o territoriale) 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, oltre che, in misura marginale, da servizi sostitutivi di pulizia, dalla sorveglianza e da altri servizi di carattere parascolastico.

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 scolastico medio – alto ed una capacità di costante formazione disciplinare.

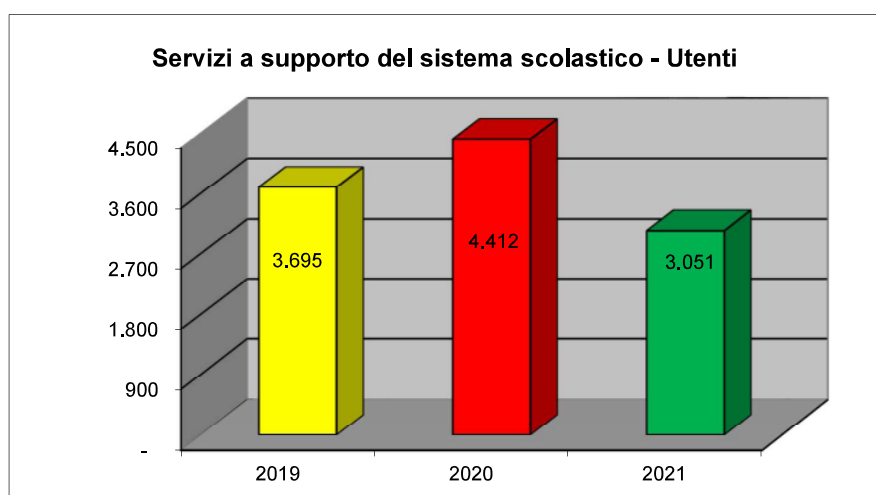
Gli altri servizi di supporto, anche se non richiedono particolari esperienze professionali o particolari livelli di scolarità, rivestono per Domus Assistenza il ruolo non secondario di completamento dell'offerta di servizi al Sistema Scolastico.

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

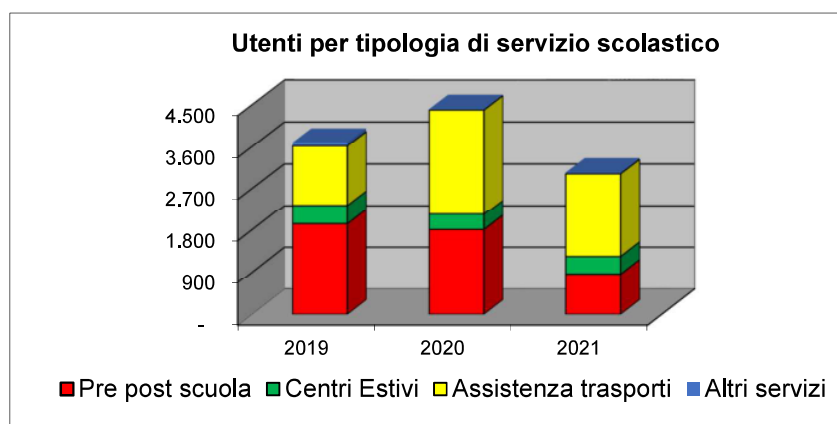
Nel corso del triennio in esame, l'andamento dei principali servizi prestati in quest'ambito, distinti per Ente o Istituzione scolastica sono illustrati dalla tabella e nel grafico che seguono.

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.

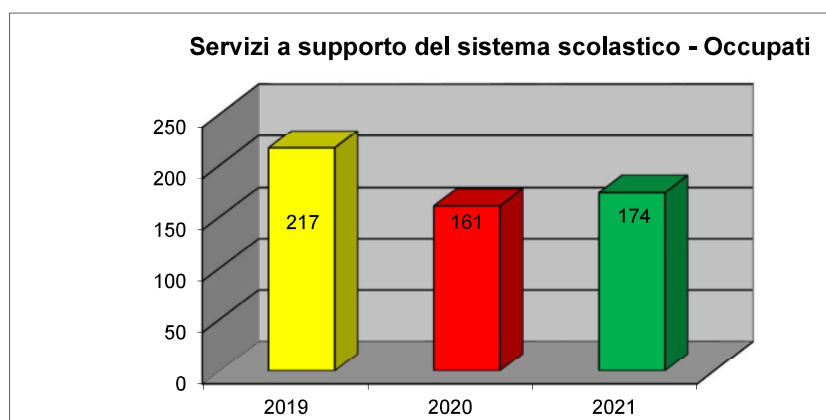
Ente/Istituzione scolastica	Servizio	Utenti		
		2019	2020	2021
Unione Terre di Castelli	Trasporti	1.280	1.500	1.533
Comune di Fiorano Modenese	Pre, post scuola	416	319	485
	Trasporti	-	400	248
Scuola infanzia Bertacchini Maranello	Pre, post scuola	15	14	25
	Campo Pasqua	50	-	-
	Centri estivi	87	88	90
	Supporto alla sezione	25	23	30
Comune di Castelfranco Emilia	Pre, post scuola	612	430	312
Comune di San Cesario	Pre, post scuola	-	-	45
Comune di Pavullo nel Frignano	Pre, post scuola	290	430	-
	Centri estivi	90	90	45
Comune di Sassuolo	Pre, post scuola	597	616	-
	Trasporti	-	351	-
Comune di Sestola	Centri estivi,	22	-	24
Comune di Fanano	Centri estivi	30	30	36
	C. Estivi/prolungamento	-	11	11
	Centri estivi	75	75	40
Scuola Don Franchini Magreta	Post scuola	-	-	-
	Centri estivi	28	28	50
Nido Cittadella	Centri estivi	7	7	33
S. Antonio	Centri estivi	-	-	12
Maddalena di Canossa	Centri estivi	24	-	32
Comune Montecreto	Centri estivi	15	-	-
Comune di Modena	Centri estivi	32	-	-
TOTALE		3.695	4.412	3.051



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.



Rispetto al 2019, nell'ultimo anno si è assistito al calo dell'attività pre e post scolastica, sostanzialmente costanti gli altri tipi di servizi.



L'andamento dell'occupazione risulta essere distonico rispetto a quello dell'utenza per una molteplicità di fattori spesso contrastanti tra loro. Se alla frammentazione delle prestazioni, sia educative che non, ed alla richiesta del territorio legata anche a esigenze di natura immediata si aggiungono le incertezze legate al perdurare della Pandemia, si può comprendere come questi dati risultino di difficile interpretazione.

Diversa è la valutazione qualitativa di tali servizi. Dove presenti costituiscono infatti un importante (a volte essenziale) aiuto alle famiglie per conciliare gli orari scolastici con quelli del lavoro.

Servizi in Nidi e Scuole dell'Infanzia

Questi servizi, che da tempo erano concentrati su alcune scuole del Comune di Sassuolo, dal 2021 non sono più prestati.

I servizi Sanitari alla cittadinanza

I servizi Sanitari resi ai cittadini sono organizzati nella quarta Area di attività di Domus Assistenza da venti due 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.

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.

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 dei servizi di prelievo, oltre alle attività di organizzazione e ai servizi di supporto alle prestazioni sanitarie, necessarie per il loro funzionamento.

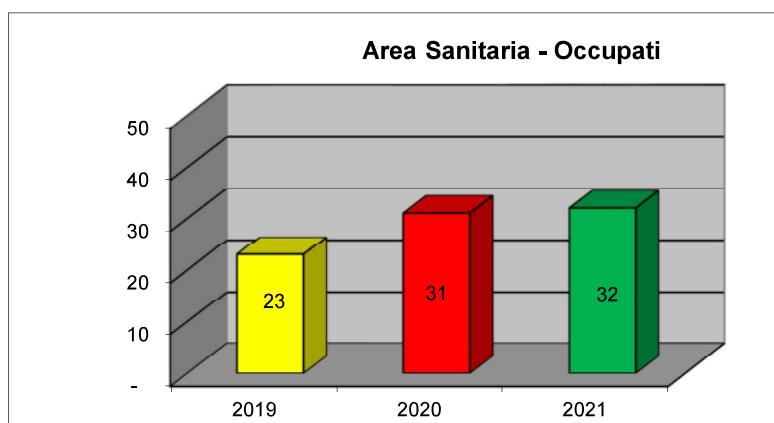
Il riferimento valoriale, obiettivi di natura sociale e professionale

Domus Assistenza ha assunto quali finalità dei servizi dell'Area il rispetto del diritto primario alla salute, che va sempre salvaguardato e garantito, e il rispetto della persona in qualsiasi situazione o condizione essa si trovi.

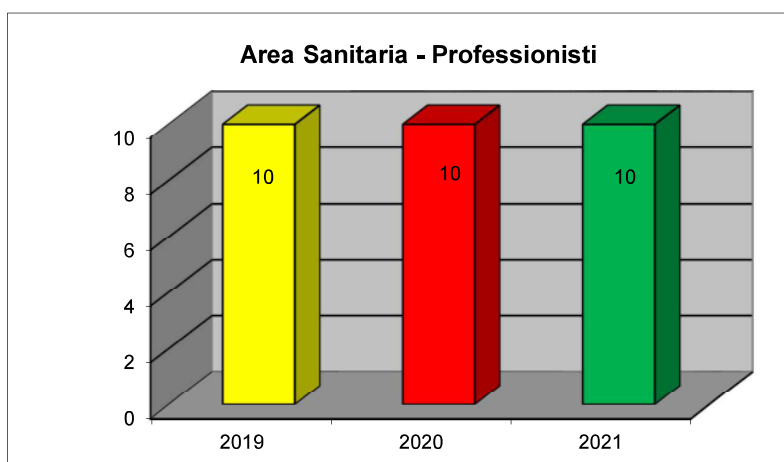
Obiettivo principale dei Servizi Sanitari resi è dunque quello della massima soddisfazione possibile degli utenti.

Gli operatori impegnati nell'Area Sanitaria devono quindi possedere un alto profilo professionale e adeguate competenze, oltre che buone capacità relazionali e spirito di servizio.

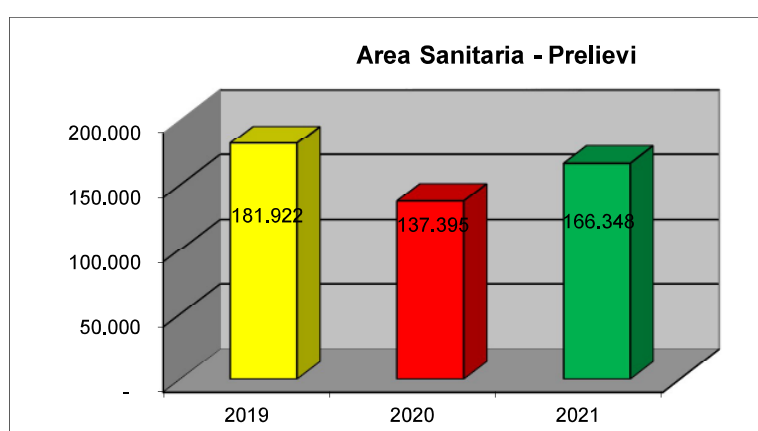
Per le caratteristiche qualitative che contraddistinguono i servizi dell'Area Sanitaria, Domus Assistenza ha investito, ed intende investire, in modo dinamico nella crescita professionale, sia riguardo agli operatori soci, mediante un sistema di attività formative adeguato, che attraverso la selezione dei professionisti esterni cui affidare le prestazioni mediche e infermieristiche.



Le ore lavorate dai dipendenti dell'area nel 2021 sono state 27.678



Dei quali 8 medici e 2 infermieri professionali.



Nell'analisi dei singoli aspetti dei servizi resi ci si soffermerà più approfonditamente, quando sarà il caso, sugli effetti causati dal permanere della nota pandemia, nella parte iniziale si rileva unicamente che il numero degli occupati dell'Area è andato crescendo per via delle disposizioni sanitarie di natura preventiva e precauzionale.

Come appare dall'istogramma sopra esposto l'andamento dei prelievi nel 2021, dopo il significativo calo del 2020, ha rilevato dati che seppure ancora leggermente inferiori del 2019 stanno riprendendo il livello di normalità.

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 2021 i Centri Prelievi gestiti da Domus Assistenza erano i seguenti:

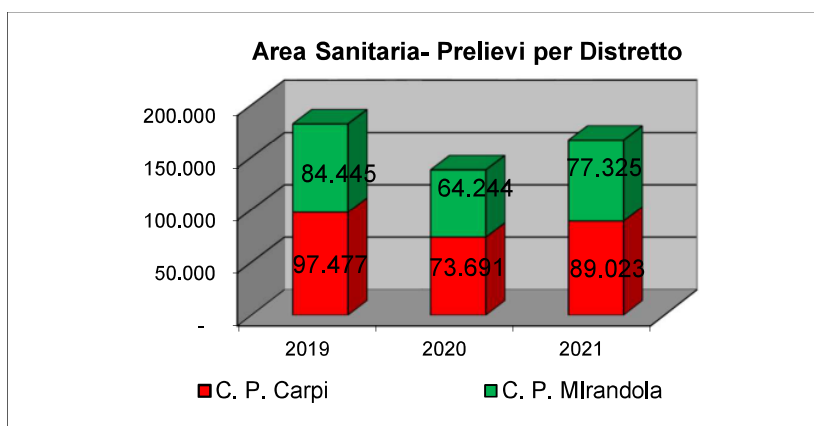
Distretto/struttura
Distretto 1 Carpi
Centro Prelievi Campogalliano
Centro Prelievi Carpi
Centro Prelievi Rovereto
Centro Prelievi Novi di Modena
Centro Prelievi Soliera
Distretto 2 Mirandola
Centro Prelievi Mirandola
Centro Prelievi Finale Emilia
Centro Distretto/Struttura Prelievi Cavezzo

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.

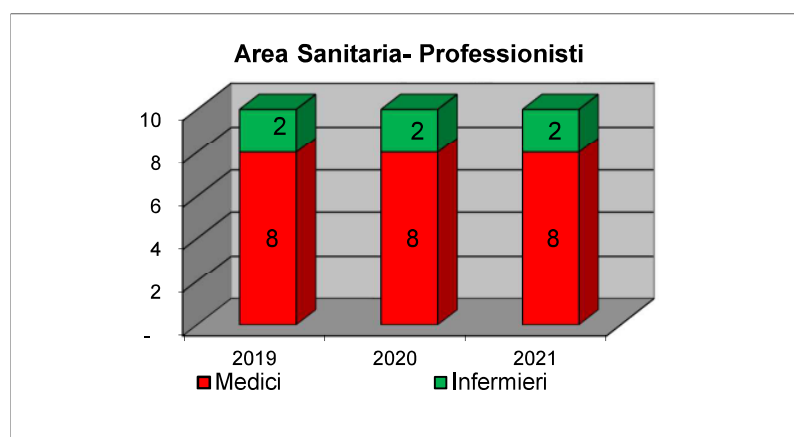
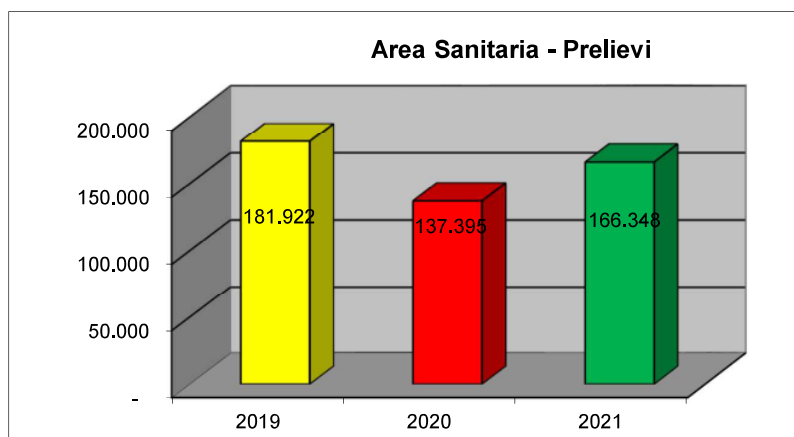
Per sua parte, inoltre, contribuisce a ridurre i tempi di attesa del cittadino nella fruizione delle prestazioni sanitarie, sia in modo diretto (tempestività dei prelievi e della consegna degli esami), che indiretto (la tempestività delle prestazioni e dei servizi collegati consente di velocizzare l'attività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

I Centri nel corso del 2021 hanno effettuato un prelievo ogni 1,2 abitanti dei due distretti sanitari. Per completezza d'analisi si espongono i dati dei prelievi dell'ultimo triennio suddivisi per Distretto Sanitario.



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 in questa sede dove si tratta del servizio di maggiore importanza.

L'organico dell'area alla fine del 2021 era composto da 42 persone, così suddiviso: 8 Medici con contratto professionale, 7 Infermieri di cui 2 con contratto professionale e 27 altri addetti, con mansioni impiegate e di trasporto campioni.



L'andamento invece della composizione per tipologia contrattuale degli operatori si è sviluppata nel modo seguente.

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 Il centro tamponi Covid dell'Ospedale di Baggiovara si avvale del servizio di segreteria a supporto dell'attività amministrativa necessaria.

Gli altri servizi svolti, con contratti anche a tempo determinato, possono variare dalla attività ambulatoriale infermieristica quella della guardia medica.

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.

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

Numero attività esterne

20

Tipologia

In occasione delle festività natalizie e pasquali organizzazione di iniziative per lo scambio di auguri con istituzioni locali, scuole, associazioni di volontariato, gruppi musicali, bande cittadine nel Centro diurno San Geminiano, al Carpine, a Roncati, alla Cra Pertini, alla Cra Ravarino, e Francesco e Chiara.

Nel corso del 2021 sono poi state organizzate altre iniziative specifiche quali:

- Cra Montese: Funzione religiosa in onore della Madonna della neve, svolta ad agosto 2021 nel cortile della struttura. Coinvolti 2 parroci, 6 rappresentanti del coro, 2 rappresentanti del comune (sindaco e vicesindaco);

- Roncati: 25 settembre 2021 uscita serale per mostra della pittrice Agata Toschi

- Ramazzini: "Cammina..mente", camminata di sensibilizzazione rispetto alle persone con demenza, in collaborazione con Associazione G.P Vecchi, al parco Ferrari e il coinvolgimento di familiari, volontari, territorio

- Cra Pertini: vendita gnocco fritto in favore della Cra; inaugurazione Centro diurno alla presenza delle istituzioni locali; in occasione della festa lavoratori concerto in giardino con SPI Campogalliano/Soliera;

- Cra Ravarino: Il 25 Aprile festeggiato alla presenza del Sindaco e i membri dell'amministrazione. Con gli ospiti si è assistito alla deposizione del cippo. Iniziativa in settembre con la presenza in giardino di un gruppo musicale di Nonantola i "Canta che ti passa". Festa per i cento anni di un'ospite con la partecipazione dei parenti hanno suonato la fisarmonica e cantato davanti al gruppo di ospiti, nel rispetto delle norme del distanziamento sociale. Per la commemorazione dei defunti passaggio della banda e del Sindaco che hanno deposto un nuovo cippo;

- Francesco e Chiara: cinema all'aperto in estate in collaborazione con Cinema Teatro Mac Mazzieri di Pavullo.

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 19 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 2021, le principali attività condotte sono state:

1. Il rinnovo triennale del certificato, a seguito dell'audit esterno di rinnovo, condotto da Bureau Veritas.
2. La conduzione di oltre 20 audit interni, presso i diversi servizi certificati.
3. L'estensione del campo di applicazione del certificato ai servizi di Gestione punto prelievi.
4. 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 (2021)
 - 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, nonostante il perdurare della pandemia da Covid 19 e le conseguenti restrizioni governative, che hanno fortemente inciso specie nella prima parte dell'anno, gli obiettivi della gestione sono stati rispettati, anzi in alcuni ambiti addirittura superati. Complessivamente il fatturato ha superato quello del periodo pre pandemico.

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	2021	2020	2019
Contributi pubblici	494.457 €	893.636 €	297.500 €
Contributi privati	2.906 €	6.509 €	3.305 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	34.943.725 €	32.078.272 €	36.047.240 €
Ricavi da altri	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	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	2021	2020	2019
Capitale sociale	86.445 €	87.995 €	87.220 €
Totale riserve	14.469.093 €	14.667.304 €	14.309.674 €
Utile/perdita dell'esercizio	411.488 €	-236.308 €	569.338 €
Totale Patrimonio netto	14.967.026 €	14.430.996 €	14.966.232 €

Conto economico:

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

Composizione Capitale Sociale:

Capitale sociale	2021	2020	2019
capitale versato da soci cooperatori lavoratori	86.445 €	87.995 €	87.220 €
capitale versato da soci cooperatori volontari	- €	- €	- €
capitale versato da soci cooperatori fruitori	- €	- €	- €
capitale versato da soci persone giuridiche	- €	- €	- €
capitale versato da soci sovventori/finanziatori	- €	- €	- €

Valore della produzione:

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

Costo del lavoro:

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

Capacità di diversificare i committenti**Fonti delle entrate 2021:**

2021	Enti pubblici	Enti privati	Totale
Servizi socio-assistenziali	31.433.408 €	11.696.014 €	43.129.422 €
Servizi educativi	2.931.816 €	1.113.240 €	4.045.056 €
Servizi sanitari	578.501 €	321.822 €	900.323 €
Servizi socio-sanitari	- €	- €	- €
Altri servizi	- €	58.155 €	58.155 €
Contributi	608.625 €	2.906 €	611.531 €
Altri ricavi	- €	607.698 €	607.698 €

Incidenza pubblico/privato sul valore della produzione 2021:

	2021	
Incidenza fonti pubbliche	35.552.350€	72 %
Incidenza fonti private	13.799.835 €	28 %

I Clienti e i fornitori

I Clienti

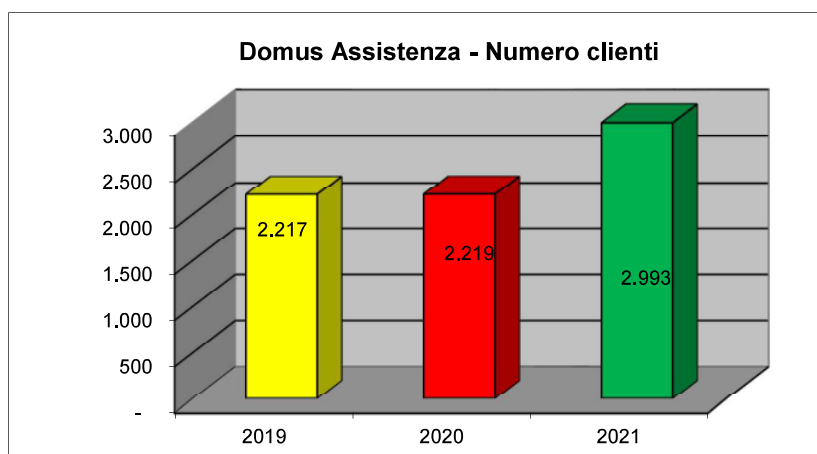
Il quadro

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	44	1,5
Enti Privati	27	0,9
Famiglie	2.922	97,6
Totale Clienti	2.993	100,0

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



La forte crescita del numero di clienti dell'ultimo anno 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.

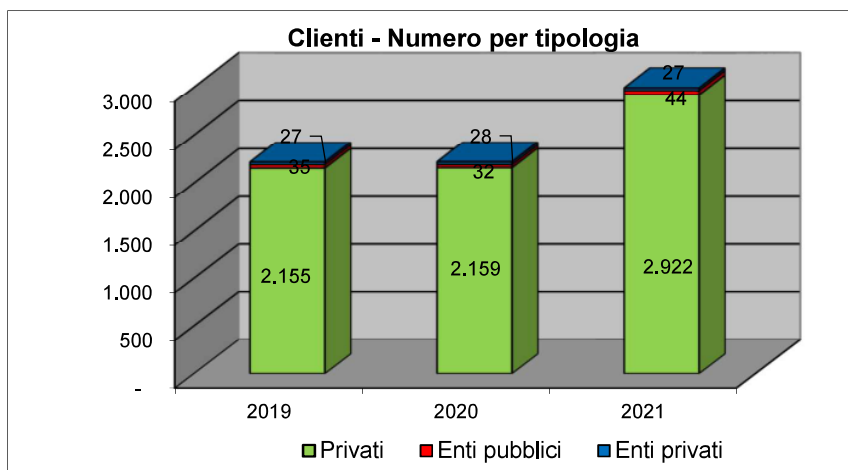
Come conseguenza però a Domus Assistenza è stata trasferita l'incombenza di fatturare anche le rette alle Famiglie con persone assistite nelle strutture per Anziani e Disabili, aggiungendosi a quelle scolastiche da sempre in essere. Questo processo ha modificato in modo profondo la struttura della clientela come si presentava all'inizio dello scorso decennio, 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...)

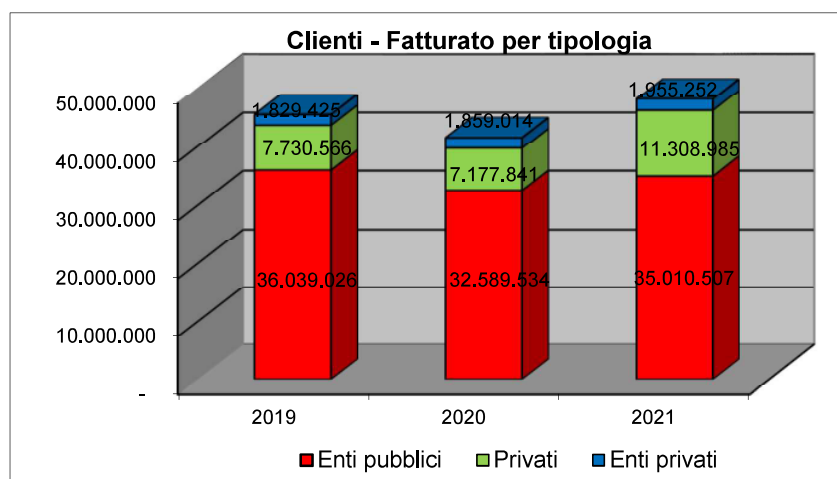
In ogni caso le rette pagate rimangono spesso in concorso con la parte di competenza del Pubblico, in relazione inversa al reddito familiare.

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.



In the year 2021 the revenue from services to the client base reached an amount of € 48.132.956, with an increase of 17,6 % on the previous year, while from 2019 there has been an increase of 5,6%. Immediately one notes the positive effect of the fight against the pandemic.



As can be easily seen from the above graphs the number of public clients is inversely proportional to the amount of revenue.

In fact, in 2021, 44 Public Entities, equal to 1,5 % of the clients, have procured for Domus Assistenza the 72,7 % of the revenue from services, while the private client base, equal to 98,5 %, has covered only the 27,3 % of the value of the services.

It is evident that 9 Public Entities have benefited from services for values exceeding one million Euro. They alone represent 65,9 % of the total revenue from services and 90,5 % of the revenue from Public Entities. It is already said that, if we exclude the Families aggregate, the clients are different from the users of the services of the Cooperative: this is typical of the sector of socio-assistential and educational services, in which the principle of public contribution for such services is especially evident when they are directed to the most vulnerable categories.

It remains the incontrovertible fact that Domus Assistenza is called upon daily to play a role of compensation between the requirements of public expenditure and those of individual users, in the light of the rigid contractual protocols.

Being charged with such a role, of non-secondary importance, even if it is difficult to monetize, reinforces the contribution offered by Domus Assistenza to the Modenese Community.

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, e, 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

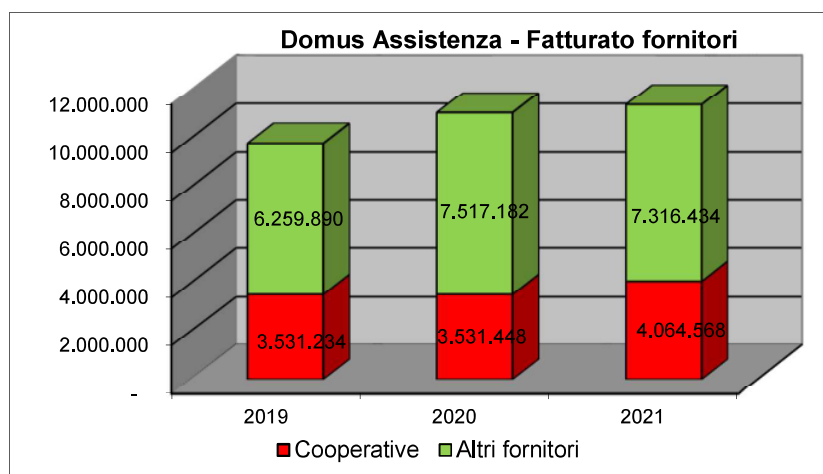
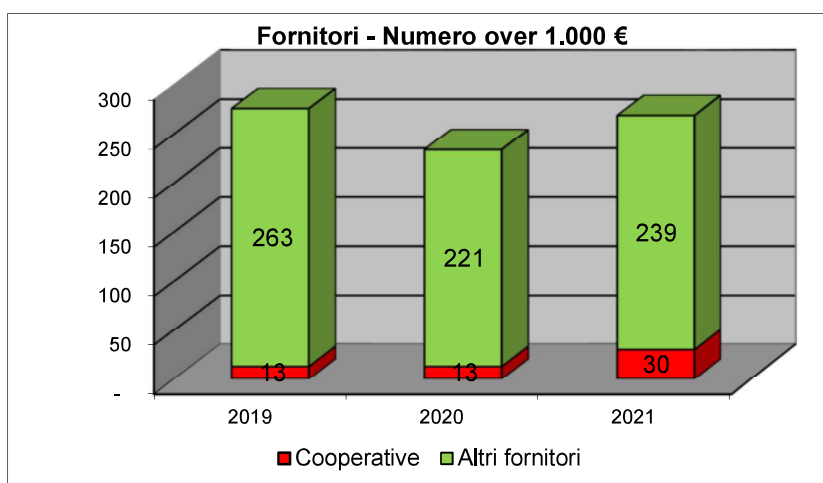
Le risorse destinate ai fornitori nell'anno 2021 sono sommate a 11.381.002 Euro.

Domus Assistenza si è avvalsa nel 2021 dell'opera di 239 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 17 %. 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 30, per un fatturato imponibile di € 4.064.568 pari rispettivamente al 11,2 % dei fornitori e ad un significativo 35,7 % 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 2021 il quadro dei principali fornitori (con fatturato maggiore di centomila Euro) era composto da 27 società, di cui 26 utilizzate a supporto dei servizi prestati da Domus Assistenza, una a supporto della struttura centrale.

La composizione dei principali fornitori per tipologia di rapporto rileva 7 fornitori di beni e 12 di servizi, mentre quella per tipo societario evidenzia 6 società cooperative e 8 società di capitali, 2 enti pubblici e 3 società di persone.

L'indice di concentrazione evidenzia che, complessivamente, i principali fornitori, così come sopra individuati, pesano per circa il 70 % del totale dei costi di fornitura, mentre i restanti coprono il 31 %.

L'indice di concentrazione tende a diminuire negli ultimi anni, sempre per effetto della pandemia.

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 31/12/2021:

- ha un Capitale Proprio, derivato sostanzialmente dagli utili accantonati negli anni a riserva indivisibile tra i soci, di 14.967.026 Euro, che finanzia il 37,9 % dell'Attivo Patrimoniale (altrimenti detto Capitale Investito) e rileva un margine positivo di Euro 2.769.617 sulle 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 € 8.299.207.
- ha rilevato un EBITDA di Euro 1.766.498, pari al 3,6 % del valore della produzione.
- 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 D.lgs. 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 negli Esercizi che vanno dal 2007 al 2016 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	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
VALORE PRODUZIONE	38.928.899	41.331.731	42.422.973	44.045.363	44.834.678	44.125.994	45.307.643	46.424.531	42.300.409	49.352.185
COSTI PRODUZIONE	7.045.524	7.743.041	8.178.73	9.485.899	10.149.131	9.588.367	9.710.484	10.084.021	10.222.116	11.215.606
V. A. CARATTER. LORDO	31.883.375	33.588.690	34.244.243	34.559.464	34.685.547	34.537.627	35.597.159	36.340.510	32.078.293	38.136.579
Saldo gest.ne finanziaria e componenti straordin.	113.403	83.547	74.608	3.123	21.779	16.102	31.549	29.114	96.103	127.569
V. A. GLOBALE LORDO	31.996.778	33.672.237	34.318.851	34.556.341	34.707.326	34.553.729	35.628.708	36.369.624	31.982.190	38.009.010
Amm.ti, sval.ni e acc.ti	1.245.084	930.467	426.241	530.991	498.079	335.008	1.085.865	626.034	799.770	899.491
V. A. GLOBALE NETTO	30.751.694	32.741.770	33.892.610	34.025.350	34.209.247	34.218.721	34.542.843	35.743.590	31.182.420	37.109.519

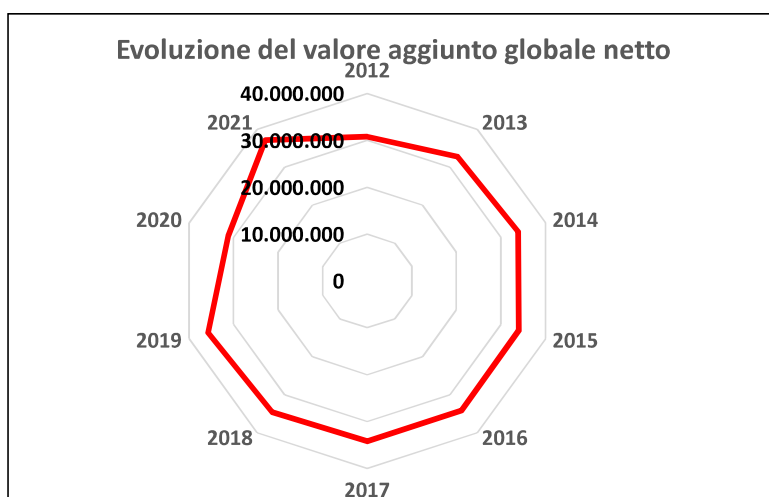
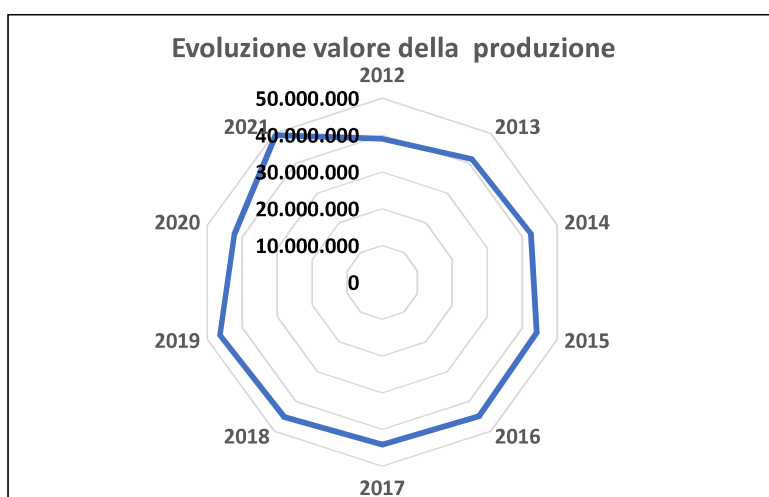
Nell'anno 2021 rispetto al precedente il valore della produzione è aumentato del 16,7 %, mentre il valore aggiunto globale netto si è cresciuto dello 18,9 %. Chiaro effetto questo della ripresa verificatasi dopo il primo anno di pandemia, grazie alla campagna di vaccinazione di massa.

Nell'ultimo triennio gli incrementi sono stati rispettivamente dell'6,3 % e del 3,8 %, mentre nel decennio il valore della produzione è cresciuto del 26,8 % ed il valore aggiunto globale netto è aumentato del 20,7%.

Il valore aggiunto globale netto nel 2021 è stato pari al 75,2 % del valore della produzione come nel 2020, mentre nel 2019 era stato del 77,0% e 79,0 % nel 2012. Si rileva nel decennio un processo che, seppur di limitata dimensione, presenta caratteristiche di strutturale riduzione delle risorse generate distribuibili agli stakeholders.

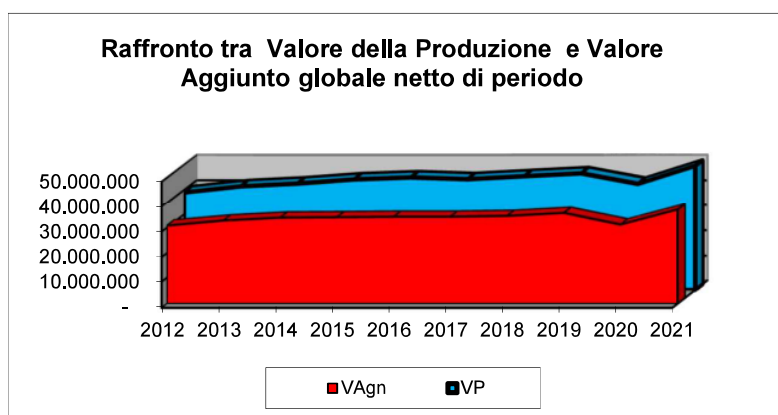
Ciò è il risultato della relativa maggior rigidità dei ricavi contrattualmente previsti, oltre che dell'aumento dei costi fissi del lavoro, e dall'altro della maggiore dinamica dei prezzi di fornitura dei beni e di prestazione dei servizi (meno vincolati dalle condizioni di accreditamento).

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 2012 – 2021.



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 rilevata dal valore della produzione e dal valore aggiunto globale netto.



I valori incrementali dei due aggregati tendono ad una 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 crescita dell'inflazione rilevata nei primi mesi del corrente anno 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.

DESCRIZIONE	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
V. A. GLOBALE NETTO	30.751.694	32.741.770	33.892.610	34.025.350	34.209.247	34.218.721	34.542.843	35.743.590	31.182.420	37.109.519
SOCI	956.642	1.001.591	1.029.020	1.031.362	1.036.417	1.001.870	513.602	718.098	-	-
RISORSE UMANE	28.566.120	30.451.071	31.668.161	31.978.156	32.090.109	32.097.783	32.959.903	33.949.850	31.091.327	36.139.745
PUBBLICA AMM.NE	541.245	604.125	559.622	362.949	446.335	495.018	432.694	436.548	261.924	490.880
MOVIMENTO COOP.VO	86.732	80.024	78.350	82.083	83.210	89.176	86.763	86.836	65.477	79.752
DOMUS ASSISTENZA STESSA	600.955	604.959	557.457	570.800	553.176	534.874	549.881	552.258	-236.308	399.143

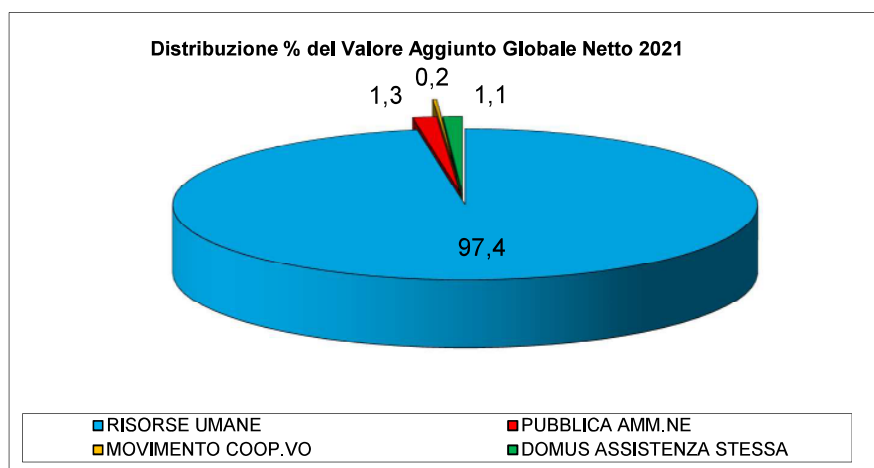
Dai dati esposti emerge chiaramente che il 97,4 % del valore aggiunto globale netto generato da Domus Assistenza nell'anno 2021 è stato destinato ai dipendenti e collaboratori, in forma di remunerazione del lavoro e di formazione.

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.

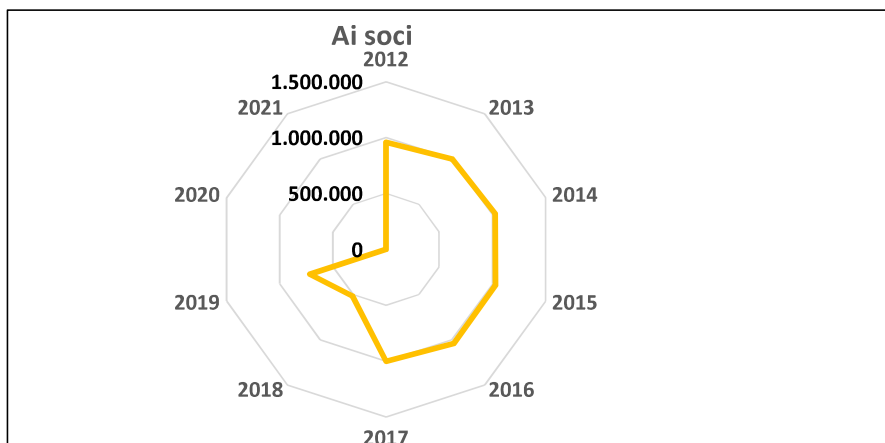
Infatti Domus Assistenza nell'ultimo decennio ha incrementato di 239 unità l'occupazione media, pari ad una crescita di quasi 24 persone all'anno ed ha incrementato il salario orario medio annuo dell'8,8 %, passando da 18.820 a 20.483 Euro.

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

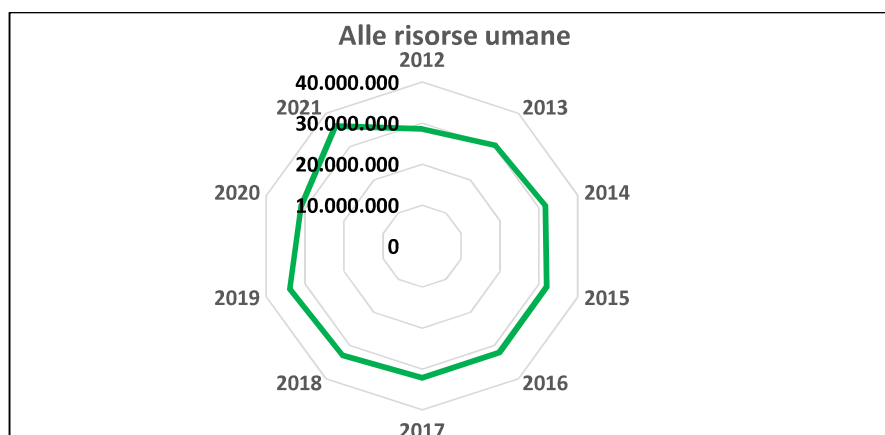


Nel confronto la composizione percentuale del Valore Aggiunto Globale Netto si è modificata in modo consistente nel decennio a favore del costo delle Risorse Umane impiegate a spese degli altri fattori, principalmente nei confronti dei ristorni ai Soci che, negli ultimi due anni a causa del Covid 19, della riduzione dei margini conseguita e degli investimenti programmati per la salvaguardia del futuro occupazionale, 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 2012 - 2021.



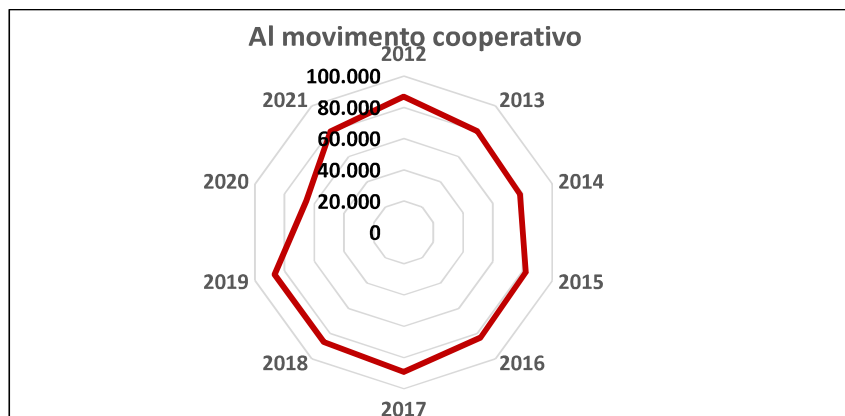
L'andamento del ristorno ai soci è chiaramente condizionato dai risultati dei vari esercizi. Fino all'anno 2017 il ristorno ai soci è variato tra i 900.000 e il 1.100.000 €. Nell'esercizio 2018, a esecuzione di accordi sindacali, sono stati recuperati consistenti incrementi salariali di pregressa competenza che hanno ridotto il ristorno attorno al mezzo milione di €. Negli ultimi due anni le difficoltà legate alla pandemia e i programmi di investimento per lo sviluppo, non hanno consentito, prima per il risultato negativo del 2020 poi per l'utile limitato, la distribuzione ai soci di un ristorno significativo.



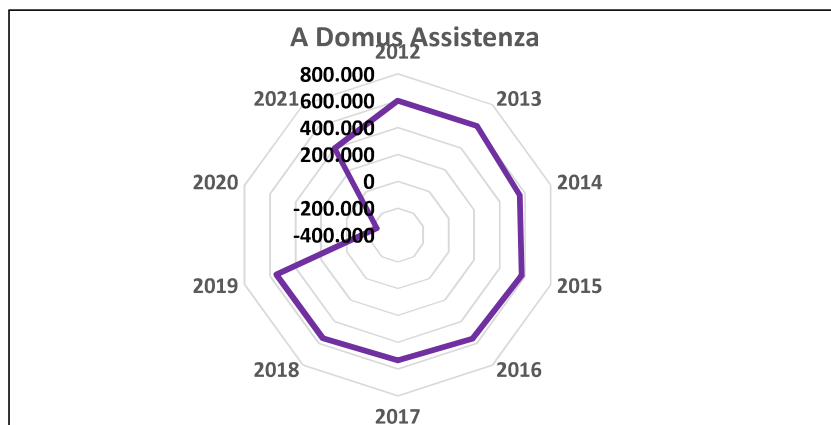
L'evoluzione a spirale delle risorse umane, escludendo l'anno 2020, indica una costante crescita. Per effetto della forte intensità di lavoro nelle attività svolte e quindi al suo preponderante peso nella composizione delle risorse destinate ai portatori di interesse, lo sviluppo delle risorse ad esso 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 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 al Movimento Cooperativo hanno subito una evoluzione principalmente legata alla parte contributiva che cresce al crescere della dimensione aziendale.



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 nell'anno in esame il risultato dell'esercizio è stato destinato unicamente a riserva indivisibile e quindi a rafforzare la patrimonializzazione della cooperativa.

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

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 familiari, 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 all'interno del Sistema di Gestione della Qualità, 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 2021 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 2021 solo una struttura per anziani è in diritto di superficie, anche se altre due strutture sono in fase di costruzione) le azioni intraprese dalla Cooperativa per rispettare l'ambiente nell'esercizio della sua attività sono fondamentalmente 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 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**

Particolare attenzione nella separazione e nello smaltimento dei rifiuti speciali.

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

- **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.

- **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.

- **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.

- **Sensibilizzazione degli operatori e disposizioni aziendali sul corretto uso dei detersivi.**

Utilizzo di detersivi 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, si valuta che i costi derivanti dagli interventi previsti nel Piano attuativo siano sostanzialmente 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 2021 Domus Assistenza ha destinato, la somma di 495.772 Euro.

Il parco automezzi

A fine 2021 il parco era composto da 98 automezzi in proprietà e 6 in comodato da Enti Pubblici, per un totale quindi di 104 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 2021 ha percorso 665.042 con un decremento del 2,3 % sul 2020 e con una percorrenza annua media di 7.458 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 € 114.870 stimando una media di 1,9 €/lt si sono consumati 60.458 litri di benzina/diesel.

I Km per litro di carburante risultano quindi circa 11 e, per converso, un consumo di 9,1 lt per 100 Km.

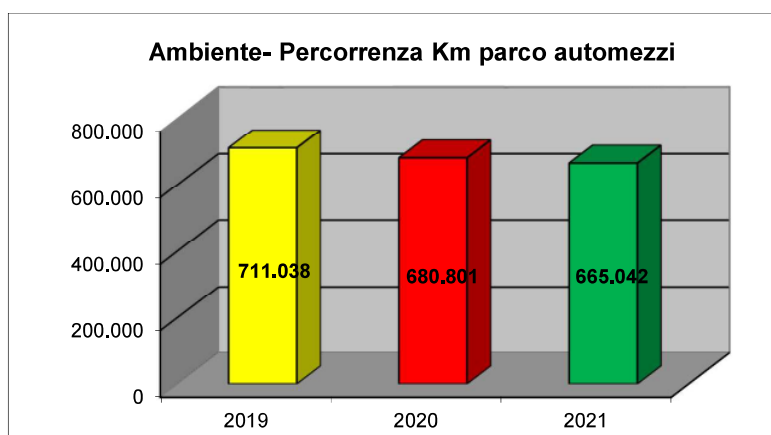
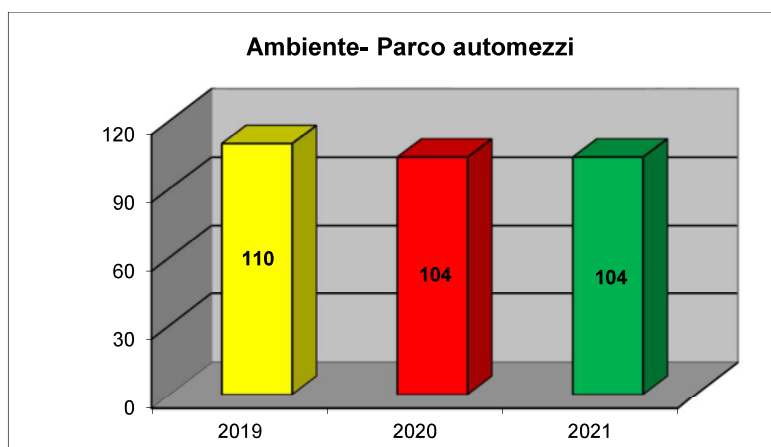
Questo dato, considerato che la stragrande parte del chilometraggio è stato percorso nel ciclo urbano, pur non raggiungendo le performance delle auto di nuova immatricolazione, conferma in pieno quanto sopra detto sullo stato del parco auto.

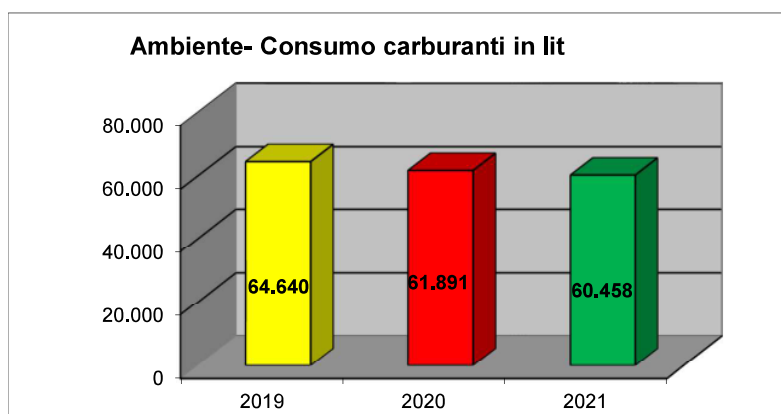
Si sono infine percorsi con auto di terzi, fundamentalmente dei dipendenti, 447.627 Km.

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 1.112.669.

Di seguito si espongono gli istogrammi relativi ai dati dell'ultimo triennio.





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.

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, nel corso del 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 triennio.

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.

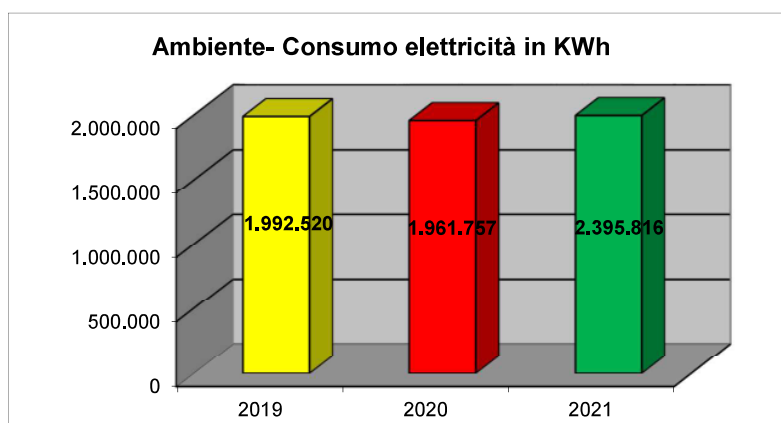
Dall'elaborazione dei dati del 2021 ottenuti, vengono tradotti in TEP (Tonnellate Equivalenti di Petrolio) i consumi elettrici, di gas, gasolio, benzina delle fonti di consumo rilevate (10 Strutture per Anziani e 6 per Disabili, 4 Sedi dei Servizi di Assistenza Domiciliare, 6 Strutture Scolastiche, Sedi Centrali ed infine i consumi stimati di benzina/gasolio).

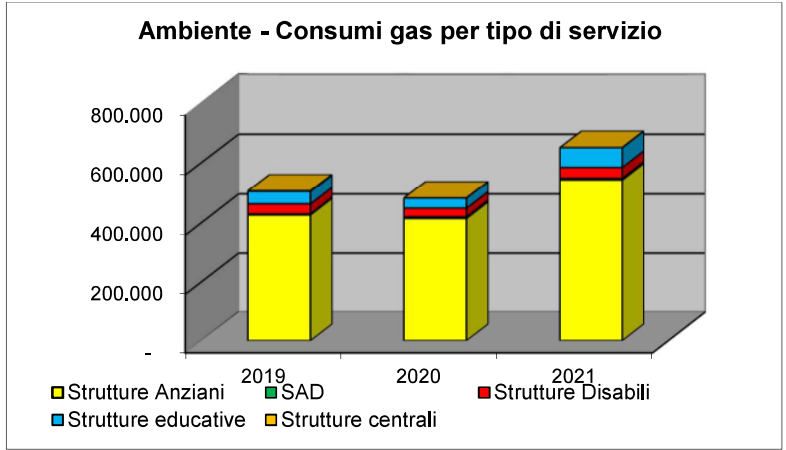
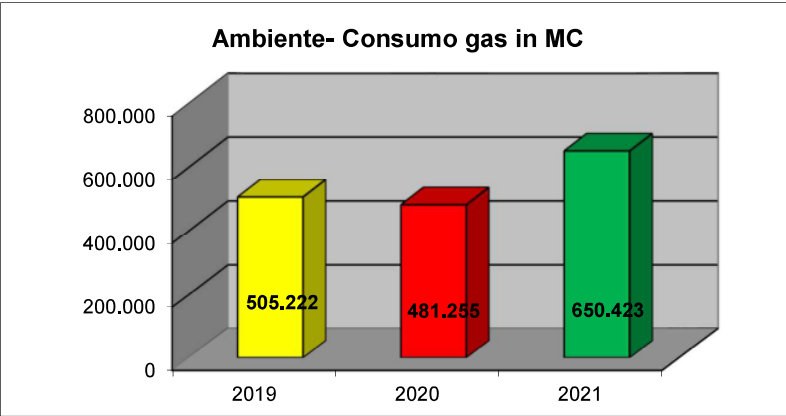
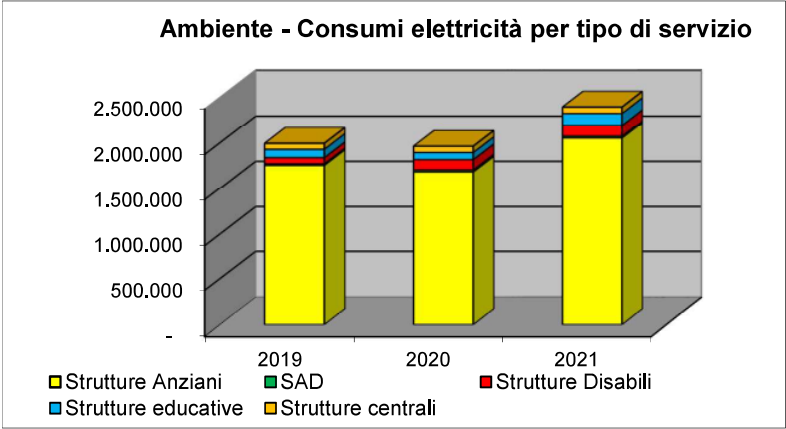
Denominazione struttura	Consumi	Consumi	Consumi	Consumi
	elettrici KWH	gas SMC	benzina	TEP
S.P. Ramazzini	234.377	84.090	-	113,20
S.P. e C.D. Pertini	168.579	56.164	-	78,42
S.P. Quadrifoglio	221.606	54.647	-	87,07
S.P. Il Carpine	272.747	60.348	-	51,00
S.P. e C.D. Dalla Chiesa	611.969	102.553	-	114,44
S.P e C.D. Roncati	252.156	65.701	-	47,15
S.P. e C.D. Fili D'Argento	81.383	36.121	-	45,02
S.P e C.D. Francesco & Chiara	185.819	76.359	-	97,74
C.D. San Geminiano	13.466	-	-	2,52
Comunità Alloggio Ravarino	9.053	6.527	-	7,08
Totale Strutture Anziani	2.051.155	542.510	-	643,6
S.A.D. Distretto Modena	4.866,0	-	-	0,91
S.A.D. Distretto Carpi	10.070,0	3.368	-	4,66
S.A.D. Distretto Pavullo	4.467,0	1.598	-	2,15
S.A.D. Distretto Vignola	39,0	850	-	0,80
Totale Assistenza Domiciliare	19.942	5.816	-	8,5

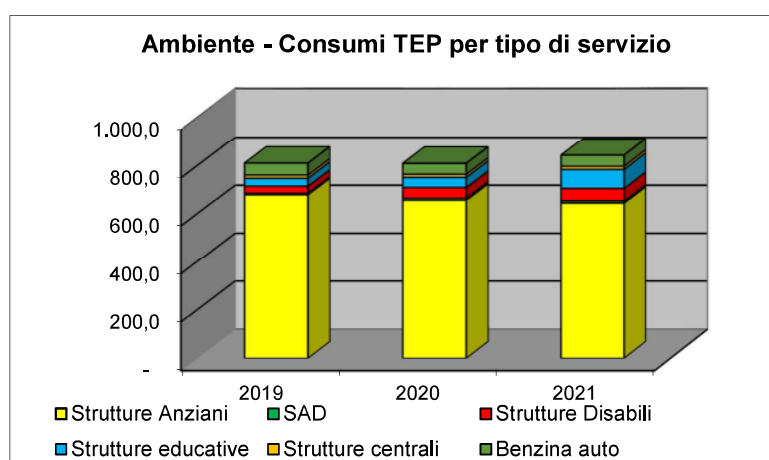
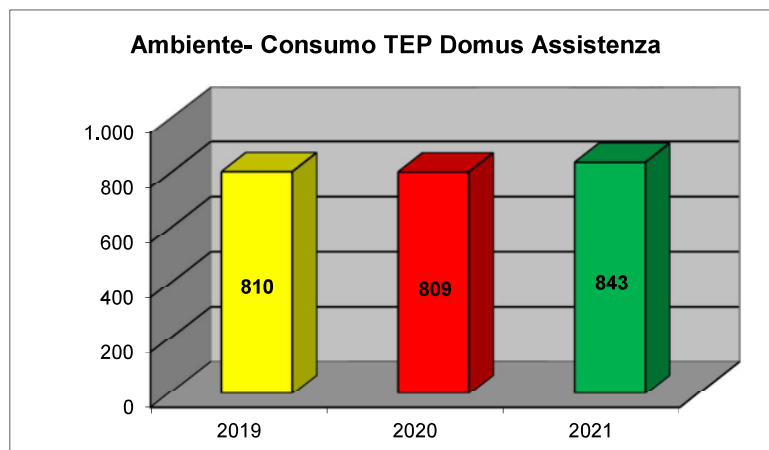
C.S.H. Casa Della Mariola	19.975	10.595	-	12,48
C.D.H. Bucaneve 2	3.109	7.687	-	6,92
C.S.H. Il Picchio	79.595	3.491	-	17,76
C.D.H. La Nuvola	4.702	4.923	-	4,94
C.D.H. Oasi	16.007	9.457	-	10,80
Totale Strutture Disabili	123.388	36.153	-	52,9
N. e S.M. S. Antonio e Cittadella	20.211	15.355	-	16,45
S.M. Bisbini	2.757	4.146	-	3,94
N. e S.M. S. Maddalena di Canossa.	10.647	7.072	-	7,83
N. e S.M. S Don Franchini	38.974	21.423	-	24,96
N. e S.M. S. Giovanardi	24.076	17.948	-	19,31
Ed. Terr. Modena	34.608	-	-	6,47
Totale Strutture Educative	131.273	65.944	-	79,0
Garage e magazzino Centrale	20.634	-	-	3,86
Sede	49.424	-	-	9,24
Totale Strutture Centrali	70.058	-	-	13,1
Consumi Benzina	-	-	60.458	46,1
Totale Generale	2.395.816	650.423	60.458	818,23

Questi dati costituiscono la rilevazione per il monitoraggio che nei prossimi anni si potrà fare per verificare l'andamento degli obiettivi della politica di risparmio energetico e di riduzione delle emissioni in atmosfera sopra esposti. Per potere far ciò 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.

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





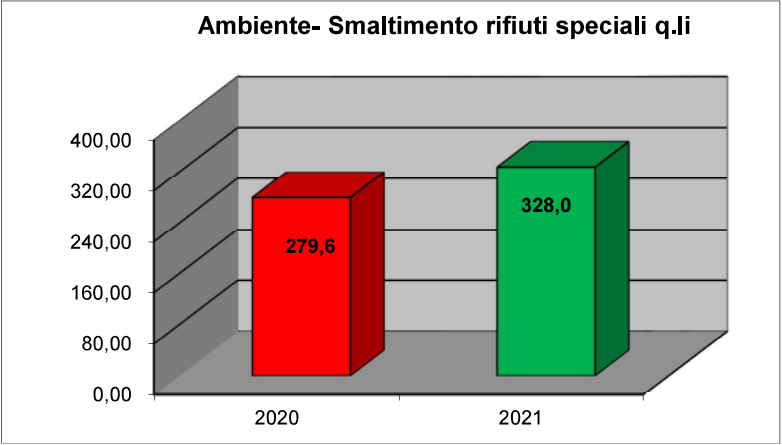


I rifiuti speciali

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 tuttavia hanno la necessità di ulteriori verifiche nei prossimi anni per accertare la validità.

Si ritiene tuttavia che nel loro complesso i dati rilevati siano sufficientemente attendibili per dare indicazione se non altro della dimensione dell'attività svolta.

Di seguito si espone il grafico che indica l'andamento dello smaltimento negli ultimi due anni.



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. Al momento si è in attesa del parere di ultima istanza del Consiglio di Stato.

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. 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 o 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 19 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.

IL PRESIDENTE

Guido Gilli