CAD
Società Cooperativa
Sociale O.N.L.U.S.

BILANCIO SOCIALE

duemiladiciotto

Indice

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1. Caratteristiche istituzionali ed organizzative
   1.1 Identità di CAD
   1.2 Dimensione di CAD e cambiamenti significativi avvenuti nell'anno 2018

2. Missione, valori e strategie
   2.1 Tipologia di mercati, utenza e beneficiari delle attività

3. Stakeholder e mappa

4. Assetto istituzionale e organi di governo
   4.1 La gestione sociale

5. Composizione della base sociale

6. Valorizzazione del capitale umano
   6.1 Livelli e profili professionali
   6.2 Turnover
   6.3 Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva
   6.4 Pratiche disciplinari

7. Salute e sicurezza

8. Formazione professionalizzante
   8.1 Gli eventi organizzati per il coinvolgimento dei familiari/caregivers e l'apertura alla cittadinanza
   8.2 I servizi di CAD come luogo di accoglienza e promozione dei giovani

9. Indagini di clima interno
   9.1 La valutazione stress da lavoro correlato
   9.2 La supervisione dei gruppi di lavoro

10. Certificazioni aziendali
    10.1 Il sistema di rilevazione delle segnalazioni, gestione dei reclami e prevenzione delle conflittualità
    10.2 Gestione privacy

11. Attività e impatto sulla collettività
    11.1 La valutazione della soddisfazione di utenti e clienti
    11.2 Aree di attività
    11.3 Le relazioni sociali con i territori, progetti e partnership
    11.4 Evoluzione e prospettive future

12. Rendiconto economico
    12.1 Andamento del fatturato per tipologie di servizi
    12.2 Riclassificazione del conto economico a valore aggiunto

Lettera agli stakeholders

Care lettrici, cari lettori,
CAD formula la sua quindicesima edizione del Bilancio Sociale.
Come negli anni precedenti, la qualità del nostro lavoro, accompagnata dalla costante attenzione, prima di ogni cosa, alla persona sono le caratteristiche che vogliamo far emergere con questa rendicontazione. Il Bilancio Sociale è anche uno strumento per raccontare l'impegno, la professionalità e la passione che quotidianamente i soci e i dipendenti della nostra Cooperativa mettono nel prendersi cura delle persone.

Dalla prima redazione, il Bilancio Sociale ci permette di rileggere in chiave diversa la complessità nella quale ci muoviamo quotidianamente, consentendoci di confrontare, nel corso degli anni, gli esiti e gli effetti prodotti di quanto realizzato. Per farlo è necessario un costante lavoro di raccolta dati, confronto e dialogo con tutte le persone che ogni giorno lavorano con noi, questo a evidenziare l'importanza della comunicazione, dei rapporti e delle relazioni che col tempo andiamo a costruire e a curare sempre più con maggiore attenzione.

Anche quest'edizione del Bilancio Sociale intende offrire un'informazione chiara e diretta di quanto realizzato nell'anno 2018, per permetterne un'immediata lettura. Questo Bilancio Sociale racconta di noi, dei nostri servizi, del valore che ogni giorno abbiamo dato e continuiamo a dare al nostro operare.

Nell'ottica che quanto prodotto possa essere, anche quest'anno, compreso ed apprezzato per il valore che di per sé vuole esprimere, auguro a tutti Voi una buona lettura.

Il Vice Presidente
Renata Mantovani

Nota metodologica

Il Bilancio Sociale 2018 è stato redatto ispirandoci ai principi e alle indicazioni:

> della Determinazione n.16930 del 28 ottobre 2016 del Responsabile del Servizio Coordinamento politiche sociali e socio-educative, programmazione e sviluppo del sistema dei servizi della Regione Emilia Romagna (RER) valide anche per la redazione del Bilancio Sociale delle Cooperative. La stessa Determinazione è stata pubblicata sul BURER (Bollettino Ufficiale della Regione Emilia Romagna) del 30/11/2016.

> delle Linee guida per la redazione del Bilancio Sociale delle organizzazioni non profit – Atto di indirizzo ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett.a) del D.P.C.M. 21 marzo 2001 n.329 dell'Agenzia per il Terzo Settore.

Il documento è stato redatto secondo i principi di trasparenza, accuratezza, attendibilità e verificabilità secondo il Decreto Legislativo 3 luglio 2017 n.112, - revisione della disciplina in materia di impresa sociale - art.9 c.2 e la successiva Nota del 22/02/2018 sull'istituto del Bilancio Sociale.

Il Bilancio Sociale in formato cartaceo è stato presentato in occasione dell'Assemblea dei soci (maggio 2019) e inviato ai principali stakeholder.
Le presente versione integrale in formato digitale è disponibile e scaricabile sul sito di CAD Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. (www.coopcad.it).

Realizzazione Grafica: **Casa Walden Comunicazione**

Il presente Bilancio Sociale è riferito all'anno 2018 ed è la quindicesima edizione consolidando, all'interno della Cooperativa, un'attività di lavoro partecipato per la raccolta delle informazioni e dei dati.
Il processo di redazione del Bilancio Sociale è stato coordinato dal Settore Sistemi di Gestione Aziendale e ha visto il contributo di tutta l'organizzazione, dalla Direzione ai Responsabili delle diverse aree di intervento. In quest'ottica alcune figure dello staff organizzativo di CAD (nr. 11 persone dei vari settori aziendali) hanno partecipato al corso di Formazione "Principi e strumenti di rendicontazione sociale e di valutazione" Organizzato da Demetra formazione. Per le edizioni future del Bilancio Sociale (2019), si sta valutando di integrare tale rendicontazione con indicatori in grado di descrivere meglio e rappresentare l'impatto derivante dalle proprie attività sui territori di riferimento.

1 Caratteristiche istituzionali ed organizzative

1.1 Identità di CAD

La nostra Cooperativa svolge la propria attività nel settore dei servizi socio-sanitari, assistenziali, educativi, informativi, di orientamento, di animazione e accoglienza di cittadini stranieri richiedenti protezione internazionale.
CAD pone la persona al centro del suo interesse, offrendo un aiuto professionale e prestando servizi qualificati a persone anziane, disabili, minori e giovani, donne e famiglie, persone affette da gravi patologie e/o in stato di disagio sociale, nonché a tutte le persone in genere.
La Cooperativa è retta e disciplinata dai principi di mutualità senza fine di speculazione privata.
Lo scopo che la nostra Cooperativa persegue ogni giorno è l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso lo svolgimento di servizi socio sanitari ed educativi. Il nostro scopo sociale, pertanto, si traduce nella salvaguardia dell'occupazione con l'obiettivo di poter garantire un lavoro stabile, continuativo e remunerato nel rispetto del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) di settore.
Nell'esercizio 2018 è stato conseguito un risultato economico positivo: è risultato in leggero decremento il fatturato, a causa della riduzione del servizio di prima accoglienza – richiedenti asilo, mentre è aumentata l'occupazione intesa come il lavoro svolto dai nostri Soci e Dipendenti.

CAD Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S.
Sede legale e amministrativa:
Via Andrea Dragoni, 72 47122 Forlì (FC)
Tel. 0543.401633 - fax 0543.401065 - cad@coopcad.it

Sedi logistiche:

> Ufficio logistico di Rimini in Via Nuova Circonvallazione, 57/D
47923 Rimini - tel. 0541.778274 - fax 0541.778327
segreteria.rimini@coopcad.it

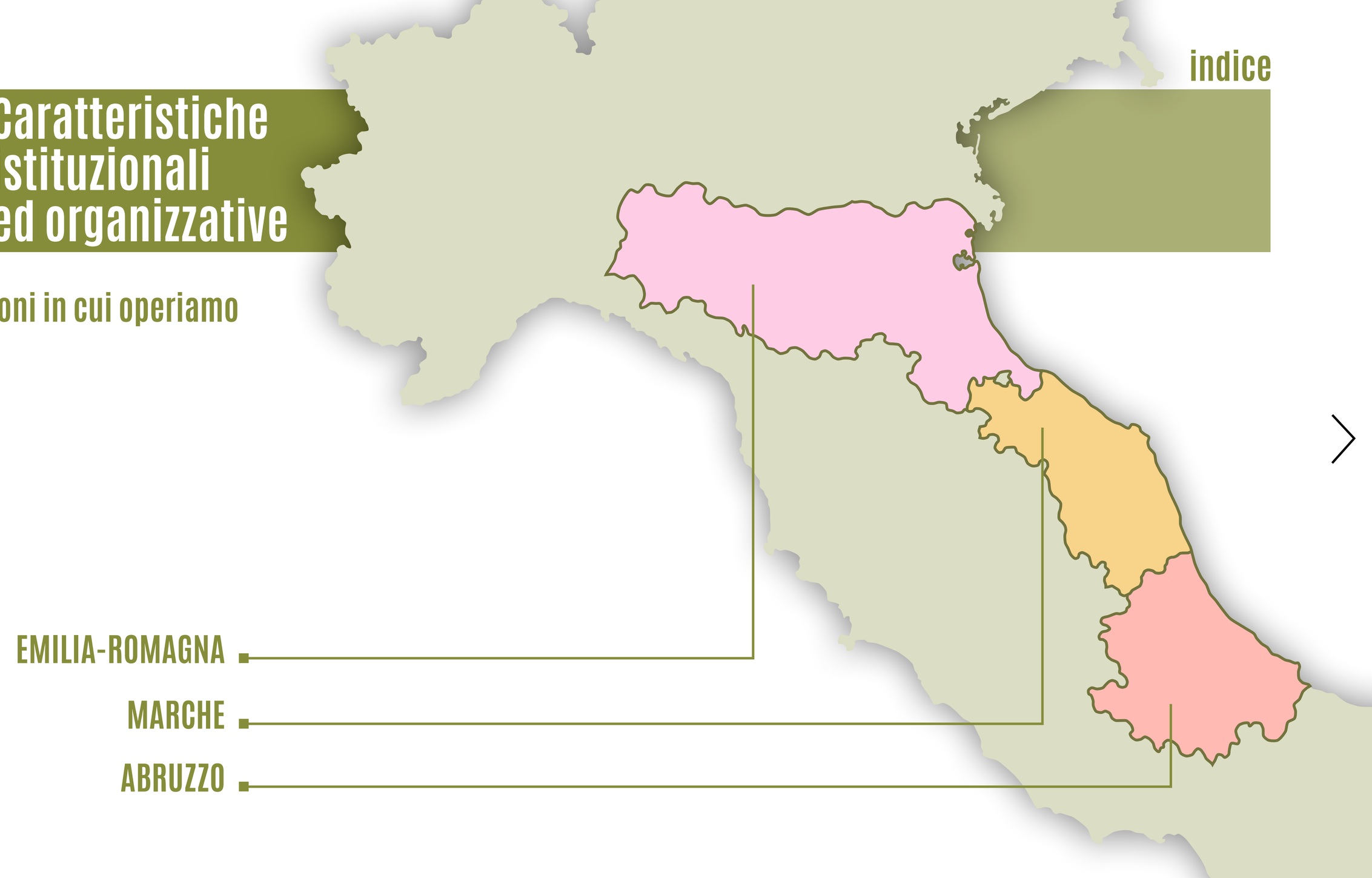
> Ufficio logistico di Rimini Centro in Via dei Cavalieri, 57
47921 Rimini - tel. 0541.29705 - fax 0541.59646
segreteriariminicentro@coopcad.it

> Ufficio logistico di Gambettola (FC) in Via Soprarigossa, 490
47035 Gambettola - tel. 0547.600088 - tel. 0541.807056

> Ufficio logistico Regione Abruzzo in Via Piave, 75
66034 Lanciano (CH)

1 Caratteristiche istituzionali ed organizzative

Le regioni in cui operiamo



1 Caratteristiche istituzionali ed organizzative

1.2 Dimensione di CAD e cambiamenti significativi avvenuti nell'anno 2018

Nel 2018 è stato attivato presso la **Residenza Protetta per Anziani "Villa De Vecchis"** nel Comune di Massignano (AP) anche il secondo nucleo, portando il numero di ospiti a 60. CAD partecipa alla gestione, con una quota di lavoro pari al 33%, con altre due Cooperative Sociali operanti nella Regione Marche, siamo in attesa del completamento del terzo nucleo con altri 30 posti.
Anche per il 2018, va evidenziato che i soggetti assistiti nel **Servizio di Assistenza Domiciliare Accreditato del Distretto di Rimini Nord**, hanno riconfermato la scelta di essere seguiti da CAD. Il servizio affidato a quattro gestori diversi prevede infatti che gli assistiti possano scegliere annualmente il gestore a cui chiedere il servizio.
Sono state avviate le attività nel **Centro Socio-Riabilitativo Residenziale "Moby Dick"** a Forlì che ci aveva visti impegnati negli anni precedenti in importanti lavori di riqualificazione e ristrutturazione. Alle attività diurne si sono aggiunti infatti i primi inserimenti di persone diversamente abili provenienti dal **Centro Socio-Riabilitativo Residenziale "O.P. Zauli"** di Dovadola. Nell'ambito della riorganizzazione dei servizi per disabili sopra citata, il Centro Diurno "O.P. Zauli" di Dovadola, da noi gestito, ha ampliato il numero di posti disponibili inserendo nelle attività anche utenza con caratteristiche diverse dalla disabilità. In riferimento alle ordinarie attività di acquisizione di commesse, CAD ha partecipato a gare per 15 servizi, di cui otto ancora in attesa dell'espletamento delle procedure di aggiudicazione e sette le cui procedure sono concluse. Da rilevare che dei sette servizi aggiudicati, sono stati riconfermati sei servizi svolti anche negli anni precedenti. All'interno del percorso avviato con la **Rete di Imprese "Come Te"**, innovativo progetto di rete nato con la finalità di progettare soluzioni e risposte di "Cure Family" per il mercato privato, nel 2018 è stato istituito il **Consorzio Cooperativo "Tecla"** che ha lo scopo di attivare un Agenzia per il Lavoro che si occupi di ricerca e selezione di assistenti famigliari. Ciò per ampliare l'offerta alle famiglie che sempre più esprimono il bisogno di avere un servizio domiciliare integrato che preveda oltre alle figure professionali tipiche della nostra attività, anche la figura dell'Assistente Familiare. Nel 2018 sono stati completati i lavori di ristrutturazione di un immobile per l'apertura di **due nuove Comunità Educative**, una a carattere **residenziale** l'altra con attività **diurna**, rivolte a bambini e ragazzi di entrambi i sessi con età compresa tra i 6 ed i 18 anni. Le Comunità Educative, situate nel Comune di Gambettola, hanno anche ottenuto tutte le necessarie autorizzazioni al funzionamento. Nella stessa struttura si sono trasferiti nel corso dell'anno, gli uffici locali di Cesena e di Savignano, ottenendo, con l'unificazione, una notevole razionalizzazione di risorse. Altra attività significativa è stata l'acquisizione del **servizio di fornitura e consegna pasti al domicilio** sul territorio del **Comune di Cesena**. Il servizio già erogato sul Distretto di Forlì e sul Distretto di Savignano, con la nuova acquisizione, ha dato a CAD la possibilità di offrire un servizio omogeneo nell'ambito dell'intera provincia di Forlì-Cesena, potendo attuare anche economia di scala e razionalizzazione delle risorse.

2 Missione, valori e strategie

La denominazione di Cooperativa Sociale richiama l'attenzione verso concetti di aiuto, cura, assistenza, benessere e di riconoscimento dell'altro nelle sue capacità e particolarità.
Questo valore è strettamente legato alle persone che sono il fulcro del nostro operare e come tali, sono le risorse fondamentali per il raggiungimento degli obiettivi economici, organizzativi, gestionali e qualitativi dei nostri servizi.
È indispensabile per noi essere una squadra che, nel rispetto dei ruoli e delle competenze, ha capacità di ascolto ed è responsabile e motivata al lavoro applicando congruenza tra valori dichiarati e comportamenti favorendo così la responsabilità e la consapevolezza di come l'operare di ognuno determini un buon servizio nei confronti degli utenti, dei colleghi e dell'organizzazione.

La nostra mission può essere riassunta nei seguenti indirizzi:

Valorizzare il capitale umano

> garantire la continuità e lo sviluppo dell'occupazione e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali per soci e dipendenti;
> valorizzare l'impegno, la professionalità e le competenze, assicurando ai lavoratori e alle lavoratrici pari opportunità;
> realizzare politiche di conciliazione vita-lavoro e di tutela della maternità, della paternità e dei diritti dei lavoratori.

Legame con la comunità locale

> contribuire all'interesse generale delle comunità dei diversi territori ove operiamo attraverso l'erogazione di servizi atti a migliorare la qualità di vita delle persone, a tutelare la dignità e i diritti di cittadinanza;
> sviluppare progettazione ed erogazione di servizi, garantendo risposte ed interventi quanto più possibili vicini alle esigenze delle persone, cercando il miglioramento continuo della qualità dei servizi realizzati.

La nostra vision porta avanti i principi e i valori sopra esplicitati:

> valorizzando i diritti delle persone e contribuendo allo sviluppo delle politiche sociali dei territori di appartenenza, con le istituzioni e le altre realtà sociali, attraverso la diffusione di valori quali l'accoglienza e la solidarietà, la partecipazione e la condivisione, l'inclusione delle diversità e la non discriminazione;
> garantendo la prosecuzione dell'impegno nell'essere una realtà capace di leggere l'evoluzione dei bisogni delle persone e dei territori e in grado di proporre modelli di intervento in un'ottica di inclusione sociale e innovazione.

2 Missione, valori e strategie

2.1 Tipologia di mercati, utenza e beneficiari delle attività

CAD è impegnata prevalentemente in erogazione di servizi socio-sanitari in appalto o accreditamento con Committenti Pubblici nel territorio della Regione Emilia-Romagna. In relazione a tale mercato si rileva, già da diversi anni, una stabilizzazione dei servizi tale da non favorire l'avvio di nuove attività.

Tuttavia, le modificazioni anagrafiche della popolazione e l'accelerazione dei mutamenti socio-economici in atto, stanno facendo emergere nuovi bisogni assistenziali che non trovano ancora una risposta adeguata.

Tutto ciò, favorisce nuove opportunità di sviluppo sia in ambito del Welfare Pubblico sia in ambito della domanda individuale proveniente da privati.

3 Stakeholders

Gli stakeholders (i portatori di interesse) sono gli interlocutori di CAD

Soci, Dipendenti, Utenti e loro Familiari/Amministratori di sostegno, Istituzioni, Amministrazioni Pubbliche, Consorzi, Cooperative, Associazioni, Fornitori, Banche e Istituti di credito, Scuole, Organizzazioni Sindacali, Università, Media e Organi di informazione, Enti di certificazione e Organi di vigilanza che portano valori, interessi, bisogni e aspettative nei confronti della Cooperativa e che, direttamente o indirettamente, influiscono e/o sono influenzati dalle attività di CAD.

L'importanza del coinvolgimento degli stakeholder è data, da una parte dalla volontà di diffondere e rinnovare la consapevolezza dei nostri valori sia ai portatori di interesse interni che esterni e, dall'altra di instaurare un dialogo che porti ad uno scambio di reciprocità dall'interno all'esterno e viceversa.

3 Stakeholders

La mappa degli stakeholders di seguito riportata rappresenta ‘la fotografia’ attuale dei nostri portatori di interesse, consapevoli che le relazioni sono di diverso grado di interesse con ognuno di loro.

- SOCI
- DIPENDENTI
- UTENTI E LORO FAMILIARI AMMINISTRATORI DI SOSTEGNO
- ISTITUZIONI
- AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE
- CONSORZI
- COOPERATIVE
- ASSOCIAZIONI
- FORNITORI
- BANCHE E ISTITUTI DI CREDITO
- SCUOLE
- ORGANIZZAZIONI SINDACALI
- UNIVERSITÀ
- MEDIA E ORGANI DI INFORMAZIONE
- ENTI DI CERTIFICAZIONE E ORGANI DI VIGILANZA

4 Assetto istituzionale e organi di governo

Il Consiglio di Amministrazione (CdA) di CAD è composto da **9 soci cooperatori** con diverse qualifiche professionali e ruoli all'interno della Cooperativa:

- **1** Dirigente
- **1** Responsabile Gestione Servizi
- **2** Operatori Socio/Sanitari
- **1** Educatore
- **1** Addetto Gestione Servizi
- **1** Collaboratore Settore Commerciale
- **1** Capo Ufficio Amministrativo
- **1** Responsabile Area ICT

4 Assetto istituzionale e organi di governo

4.1 La gestione sociale

Nel 2018 i Soci sono stati chiamati a partecipare a due Assemblee:
> una svolta il 17 maggio 2018 per l'approvazione del Bilancio d'Esercizio al 31/12/2017
> una svolta il 20 dicembre 2018 per la previsione di chiusura del Bilancio 2018 e presentazione delle attività e del Bilancio preventivo 2019
Il 17 maggio hanno partecipato **201 soci** (presenti o per delega) su 589 soci aventi diritto al voto, con una percentuale del **34%.**
In quella del 20 dicembre hanno partecipato **310 soci** (presenti o per delega) su 571 soci aventi diritto al voto, con una percentuale del **54,30%.**

ASSEMBLEE CAD 2018	
TOTALE SOCI PARTECIPANTI	511

5 Composizione della base sociale

Numero di soci persone fisiche con diritto di voto iscritti nel libro dei soci al 31/12/2018

22	310	232	564
fino a 30 anni	da 31 a 50 anni	oltre 50 anni	TOTALE SOCI

5 Composizione della base sociale

Numero di soci con diritto di voto al 31/12/2018 per tipologia

TIPOLOGIA	TOTALE	MASCHI	FEMMINE	STRANIERI COMUNITARI	STRANIERI EXTRACOMUNITARI
Soci lavoratori	546	50	496	20	29
Soci volontari	18	6	12	0	1
Soci sovventori persone fisiche	0	0	0	0	0
Soci sovventori persone giuridiche	0	0	0	0	0
Soci persone giuridiche	0	0	0	0	0
Totale soci	**564**	**56**	**508**	**20**	**30**
Di cui: Soci Svantaggiati (LEGGE 68/99)	8	0	8	0	0

Nell'anno 2018 sono stati ammessi 5 Soci lavoratori, di cui 1 Socio Volontario, mentre hanno receduto dalla qualifica di Socio 35 Soci lavoratori e nessun Socio Volontario. I Soci volontari risultano incrementati di una unità.

6 Valorizzazione del capitale umano

Al 31.12.2018 l'organico complessivo della Cooperativa CAD è composto da **880 unità**, con una prevalenza **di lavoratori con contratto a tempo indeterminato pari a 82,95%.**

880

Organico complessivo lavoratori

730

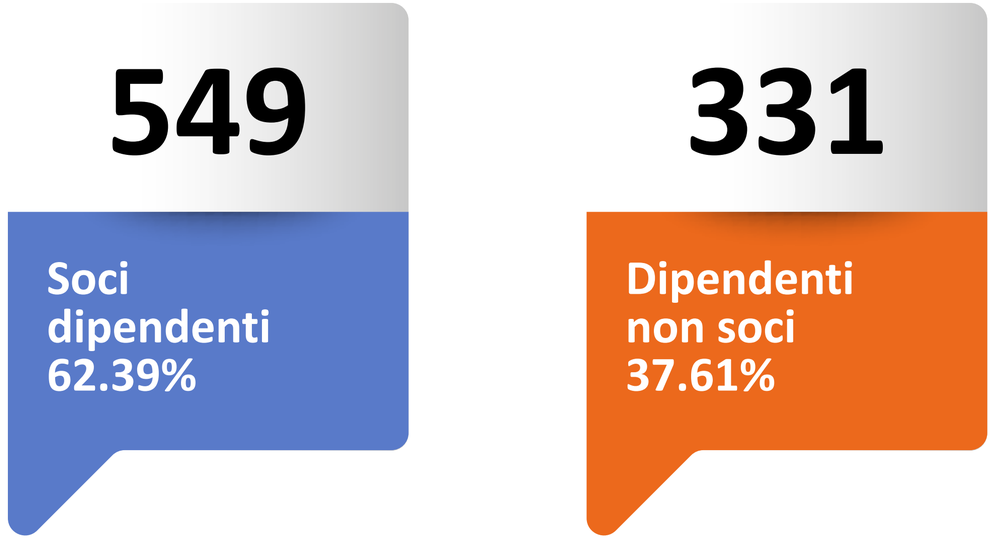
Lavoratori a tempo indeterminato 82.95%

6 Valorizzazione del capitale umano

La composizione dell'organico si è articolato come segue:
> **549 Soci dipendenti a tempo indeterminato** pari a 62,39%
> **331 dipendenti non soci** pari a 37,61% (di cui 181 a tempo indeterminato e 150 dipendenti a tempo determinato).

Nel 2018 i Soci hanno rappresentato una percentuale pari al 62,39% sul totale dei lavoratori subordinati a tempo indeterminato a conferma dell'elemento di stabilità e di rispetto del principio di mutualità.

Sono stati inoltre presenti 18 soci volontari che hanno prestano gratuitamente la loro attività in base alla disponibilità e all'integrazione con i vari servizi in cui sono stati inseriti.



6 Valorizzazione del capitale umano

I lavoratori che hanno transitato in Cooperativa nell'anno di riferimento, sono stati in **totale 1080, compresi 18 soci - volontari**.

Nella tabella che segue vengono raffrontati i valori occupazionali al 31/12/2018 con gli stessi dell'anno precedente e valorizzati gli scostamenti come di seguito elencato:

ORGANICO	31/12/2017	31/12/2018	VARIAZIONI
Lavoratori ordinari soci	578	549	-29
Lavoratori ordinari non soci	279	331	52
Totale subordinato	**857**	**880**	**23**
Collaboratori soci	/	/	/
Collaboratori non soci	15	20	5
Totale Occupati	**872**	**900**	**28**
Soci volontari	17	18	1
Sommano	**889**	**918**	**29**

1080

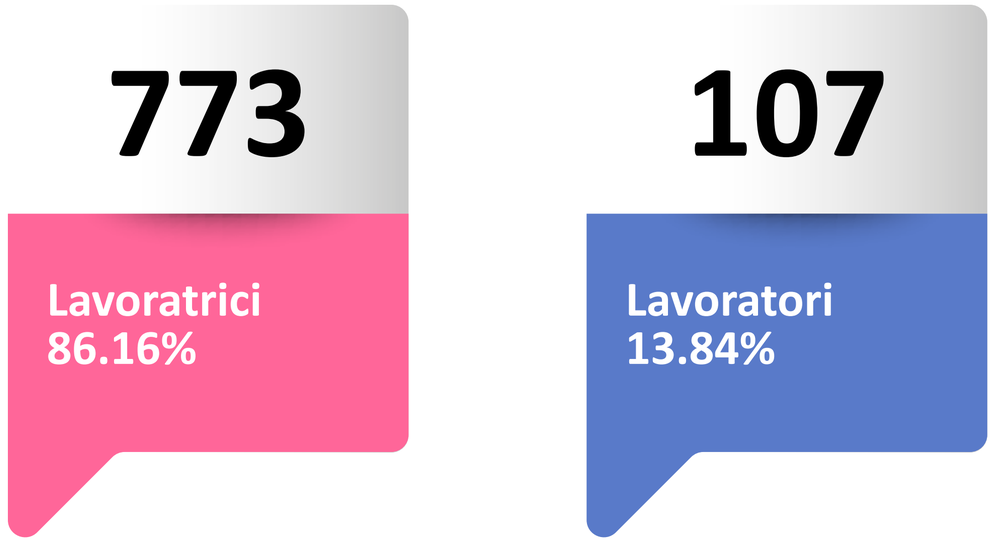
Lavoratori che hanno transitato in Cooperativa

6 Valorizzazione del capitale umano

La distribuzione per genere, da anni, stabilizza la predominanza femminile rispetto a quella maschile.

Nel 2018 la percentuale di **presenza femminile** è stata pari a **86,16%** sul totale dei lavoratori subordinati (773 donne e 107 uomini).

Da un esame dell'organico complessivo di 880 lavoratori si evince che continua l'aumento dei **contratti part time** con una percentuale che è **pari al 81,36%** per un totale di **716 contratti** part-time.



6 Valorizzazione del capitale umano

Numero di lavoratori retribuiti (compresi i non soci) attivi nella cooperativa al 31/12/2018 in base al tipo di contratto

LAVORATORI RETRIBUITI	MASCHI	FEMMINE	TOTALE
Dipendenti (tempo pieno e part-time)	**107**	**773**	**880**
A tempo indeterminato	71	659	730
di cui part-time	46	522	568
A tempo determinato	36	114	150
di cui part-time	34	114	148
Lavoratori interinali	0	0	0
Lavoratori autonomi (esclusi liberi professionisti con P.IVA)	0	0	0
TOTALE	**107**	**773**	**880**

6 Valorizzazione del capitale umano

6.1 Livelli e i profili professionali

I profili professionali presenti sono numerosi e diversi a seconda dei servizi e delle convenzioni stipulate. In sintesi riguardano essenzialmente: operatori socio-sanitari (OSS), educatori, assistenti sociali, addetti all'infanzia, operatori di servizi informativi.

Il livello contrattuale più numeroso da un punto di vista quantitativo è il **C2 (con 391 unità di operatori socio-sanitari) pari a 36,82%** sul totale lavoratori, seguito dal **livello D1 con 328 unità** che comprende fra le diverse professionalità educatori, operatori di servizi informativi e animatori qualificati.

391

Operatori a livello C2

328

Operatori a livello D1

6 Valorizzazione del capitale umano

Numero dei lavoratori retribuiti nel corso del 2018 suddivisi per livello contrattuale

10 LIVELLO A1	18 LIVELLO A2	80 LIVELLO B1	59 LIVELLO C1	391 LIVELLO C2
9 LIVELLO C3	328 LIVELLO D1	130 LIVELLO D2	2 LIVELLO D3	20 LIVELLO E1
8 LIVELLO E2	5 LIVELLO F1	2 LIVELLO F2		

Totale unità: 1062, sono esclusi i 18 soci volontari

6 Valorizzazione del capitale umano

6.2 Il turn over

Per quanto riguarda il turn over, il dato al 31.12.2018 registra un saldo pari 1,87%, in decremento rispetto allo scorso anno (-1,63%).

Descrizione	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018
Entrate	164	206	205
Uscite	164	178	189
Turn over in entrata	**19,83%**	**24,24%**	**23,92%**
Turn over in uscita	**19,83%**	**20,74%**	**22,05%**
	0	**3,50%**	**1,87%**

6 Valorizzazione del capitale umano

Le **Assunzioni** sono state 205, determinate per il 75,61% da richieste di nuovi fabbisogni, per il 19,02% per coprire assenze di personale già in forza, per il 3,90% per personale dimissionario, per lo 0,98% per sostituzione di personale con diritto al mantenimento del posto e lo 0,49% per pensionamento.

Le **Cessazioni** sono state 189 determinate principalmente per il 48,68% per scadenza di contratti a tempo determinato, per il 44,97% per dimissioni volontarie di cui per il 14,81% per altre opportunità lavorativa, per licenziamento 3,18%, per il 2,11% per pensionamento e 1,06% per decesso del lavoratore.

205

n. assunzioni

6 Valorizzazione del capitale umano

6.3 Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva

Nell'anno 2018 hanno avuto luogo **11 incontri sindacali** (5 nella Zona di Rimini e 6 nella Zona di Forlì) che hanno riguardato soprattutto tematiche relative a criticità rilevate nella gestione dei servizi a seguito di segnalazione da parte di gruppi di lavoratori oppure problematiche segnalate dai singoli lavoratori.

11

Incontri sindacali nel 2018

I temi maggiormente ricorrenti sono stati la variabilità dell'orario di lavoro, i criteri di assegnazione di ore e/o di servizi e la gestione dei piani di lavoro, mentre hanno avuto luogo 2 incontri presso la Casa Residenza Anziani (CRA) 'Paolo e Giselda Orsi Mangelli' per problematiche inerenti alla gestione dei turni lavorativi, delle ferie durante il periodo natalizio e una segnalazione in merito all'orario di lavoro degli infermieri.

6.4 Pratiche disciplinari

Per quanto riguarda i provvedimenti disciplinari, il trend dell'anno 2018 si è mantenuto simile a quello dell'anno precedente (44 nel 2018, 41 nel 2017), così come le tipologie di infrazione.

Da sottolineare un miglioramento rispetto agli anni precedenti relativo a:

- **0 comportamenti lesivi della dignità delle persone in carico, da parte degli operatori**
- **sono diminuiti i comportamenti non corretti verso utenti e/o familiari/caregivers (da 8 nel 2017 a 1 nel 2018).**

7 Salute e sicurezza

Nel corso del 2018 sono state effettuate **543 visite mediche** a soci/dipendenti. I dati riferiti all'anno del presente bilancio, evidenziano un andamento degli infortuni in leggero aumento rispetto all'anno precedente (nel 2018: 60 infortuni, nel 2017: 45).

Nel 2018 la **prima causa di infortunio** è stata il **comportamento accidentale**, riconducibile nella maggioranza dei casi a cadute; a seguire, troviamo il comportamento aggressivo dell'utente e la movimentazione manuale dei pazienti (quest'ultima diminuita di 2 unità rispetto all'anno 2017).

Il Piano Formativo per la Sicurezza dell'anno 2018 ha compreso: 15 corsi organizzati da CAD e/o da enti di formazione con 411 partecipanti effettivi (337 nel 2017) per un totale di ore erogate nell'anno pari a 3.021 (2.240 nel 2017).

411

Partecipanti ai corsi formativi nel 2018

337

Partecipanti ai corsi formativi nel 2017

8 Formazione professionalizzante

Relativamente al Piano della Formazione Professionalizzante 2018, **CAD ha erogato 10.232 ore di formazione.**

Dei **191 eventi totali, 70 sono stato organizzati direttamente da CAD** ed hanno visto la partecipazione di **725 persone, pari a 86%** del personale in forza.

La media delle ore di formazione è stata pari a 10,38 ore per operatore.

10.232
Totale ore di formazione

191
Eventi totali di formazione

70
Eventi organizzati da CAD

725
Partecipanti (86% del personale)

10,38
Ore di formazione per operatore (media)

8 Formazione professionalizzante

Prosegue la valorizzazione delle risorse interne (operatori e componenti dello staff organizzativo) come docenti in formazioni svolte per conto di CAD sia dedicate al nostro interno che rivolte all'esterno.

Tali docenze hanno coinvolto 23 operatori CAD tra le varie professionalità di Educatori, Animatori, Responsabili Attività Assistenziali, Fisioterapisti, Coordinatori e Responsabili di settore. Il dato si conferma in continuità con l'anno precedente (24 docenti interni).

Continua la partecipazione a formazione in FAD (Formazione A Distanza):
> per la sicurezza
> per l'acquisizione di crediti formativi rivolti a personale sanitario (Infermieri e Fisioterapisti)
> per la formazione/addestramento per gli educatori su alcune procedure ed istruzioni tecniche.

23

Operatori CAD come docenti interni

8 Formazione professionalizzante

8.1 Gli eventi per il coinvolgimento dei familiari/ caregivers e l'apertura alla cittadinanza

Tra gli eventi seminariali organizzati direttamente da CAD ed aperti ai familiari/caregivers/amministratori di sostegno, cittadinanza, rappresentanti della Committenza, citiamo:

> **"Caregiver day"** a Rimini e a Forlì con conferenze relative ad aspetti legati alla cura di anziani e diversamente abili

> **Cineforum** cui hanno partecipato i familiari e caregivers dei congiunti della Case Residenza e Centri Diurni Anziani gestiti da CAD, su tematiche legate alla tipologia di utenti in carico.

8 Formazione professionalizzante

8.2 I servizi di CAD come luogo di accoglienza e promozione dei giovani

I servizi gestiti da CAD, sono luogo di accoglienza e promozione di stage, tirocini, servizio civile, borse lavoro e opportunità di inserimenti lavorativi rivolti a studenti e giovani.

Nel 2018 si è mantenuta l'accoglienza di tirocinanti e stagisti all'interno dei vari servizi CAD, includendo complessivamente **138 persone**, in aumento rispetto al triennio precedente con una percentuale di **incremento pari a 8%**. Si tratta di esperienze di stage o tirocini curriculari e gratuiti in cui i giovani sono inseriti in percorsi formativi di cui lo stage è parte integrante. Tra questi, citiamo la buona collaborazione con l'**Università 'Alma Mater' di Bologna** - Corso di Laurea Infermieristica con la presenza di **11 allievi** presso la Casa Residenza Anziani 'Paolo e Giselda Orsi Mangelli' e la presenza di **3 tirocinanti** provenienti da Paesi europei. Grazie alla promozione e diffusione dell'**alternanza scuola-lavoro**, sono in aumento gli studenti delle scuole secondarie di secondo grado.

A settembre 2018 hanno terminato il **servizio civile 10 volontari**; per i nuovi posti a disposizione l'avvio è stato a gennaio 2019.

138

Totale tirocinanti e stagisti all'interno dei servizi CAD

10

Volontari che hanno svolto il servizio civile presso CAD

9 Indagini di clima interno

9.1 La valutazione stress da lavoro correlato

A novembre 2018, si è costituito un **tavolo di lavoro** con **funzioni interaziendali** di CAD (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, Responsabile Area Lavoro, Psicologa Supervisore e Responsabile Gestione Servizi e Responsabile Formazione) per effettuare **un aggiornamento** relativamente alla **valutazione del rischio da "stress lavoro correlato"**, richiesto dalla normativa sulla sicurezza del lavoro.

9.2 La supervisione dei gruppi di lavoro

La **supervisione è uno strumento fondamentale** per la nostra Cooperativa. Un'attività continua di supervisione, infatti, favorisce la **qualità dei servizi erogati** e un **miglioramento del benessere dell'operatore**. Tale attività è finalizzata a prevenire fenomeni di burn-out e malessere professionale.

In merito alla supervisione svolta nell'anno 2018, sono stati effettuati:
> **Totale incontri** di supervisione: **123**
> **Totale ore** di supervisione: **1.238**
> **Totale partecipanti** supervisione: **324**

10 Certificazioni aziendali

Per la certificazione relativa alla norma **ISO 9001** è stato effettuato un audit dell'Ente di certificazione **RINA** che ha verificato tutti i processi aziendali e diverse tipologie di servizi, scelti a campione, nelle varie zone di erogazione.

Oltre al **rinnovo triennale del certificato**, RINA ha verificato e approvato il **passaggio alla nuova norma ISO 9001:2015**.

Member of CISQ Federation
RINA
CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001

CAD ha ottenuto nell'anno 2017 il **Marchio di Impresa Etica**: l'attuale certificato ha validità fino al 9 novembre 2020. Tale certificazione rilasciata dal CISE (Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico) della Camera di Commercio della Romagna (Forlì-Cesena e Rimini) attesta che CAD è conforme allo standard Impresa Etica, che si è volontariamente sottoposta al sistema di controlli previsti e che ha pianificato e implementato il proprio sistema di Responsabilità Sociale, in modo coerente ed efficace secondo i principi della norma guida ISO 26000, conseguendo un rating di valutazione pari a 39/45 (coerente e impegnato all'eccellenza).

AZIENDA CONTROLLATA
Impresa etica
www.sawnet.info

10 Certificazioni aziendali

10.1 Il sistema di rilevazione delle segnalazioni, gestione dei reclami e prevenzione delle conflittualità

Il sistema di gestione delle segnalazioni e dei reclami rientra fra le attività di ascolto delle persone e CAD lo considera come una possibilità di partecipazione collettiva al miglioramento delle prestazioni. Utenti, familiari/caregivers/amministratori di sostegno e Referenti degli Enti possono presentare osservazioni, segnalazioni, proposte o reclami attraverso comunicazione verbale e/o attraverso la compilazione di un modulo presente nelle strutture gestite.

CAD si impegna a trattare in modo tempestivo i reclami intraprendendo le necessarie azioni correttive al fine di aumentare il livello di soddisfazione dei clienti stessi.

Oltre ai reclami, CAD ha un sistema per la rilevazione di eventuali Non Conformità relative sia all'erogazione dei servizi sia ai fornitori partner.

10.2 Gestione privacy

Nei primi mesi dell'anno 2018, CAD ha intrapreso **il percorso di adeguamento al nuovo Regolamento Europeo GDPR 697/2016**, regolamento generale sulla protezione dei dati personali, entrato in vigore il 25/05/2018. A tal fine, è stato nominato il Data Protection Officer (DPO) esterno e pianificato un programma di formazione per tutti gli addetti.

11 Attività e impatto sulla collettività

Nell'anno 2018 ci siamo presi cura e abbiamo preso in carico **8.314 persone**.
La distribuzione degli utenti tra i diversi territori è la seguente:

1.451
pari a 17.45%
Utenti dei Distretti di Cesena Valle Savio e Rubicone Mare

2.294
pari a 27.59%
Utenti del Distretto di Forlì

3.252
pari a 39.12%
Utenti dei Distretti di Rimini Nord e Riccione

1.317
pari a 15.84%
Utenti Regione Abruzzo
Ambito Costa Sud

8.314
Totale

Note:
[1]sono ricompresi gli utenti del servizio prelievi zona Rimini.
[2]sono ricompresi anche gli anziani del servizio Telesoccorso/Nucleo Fragilità zona Rimini.
[3]sono ricomprese anche le persone che accedono ai Centri Sociali Anziani in Abruzzo.

11 Attività e impatto sulla collettività

La distribuzione degli utenti tra le diverse aree di intervento è così composta:

1.845
Area minori, giovani e sostegno alla genitorialità
22.19%

742
Area diversamente abili
8.93%

1.595
Area adulti
19.18%[1]

4.132
Area anziani
49.70%[2 3]

8.314
Totale persone prese in carico

Note:
[1]sono ricompresi gli utenti del servizio prelievi zona Rimini.
[2]sono ricompresi anche gli anziani del servizio Telesoccorso/Nucleo Fragilità zona Rimini.
[3]sono ricomprese anche le persone che accedono ai Centri Sociali Anziani in Abruzzo.

11 Attività e impatto sulla collettività

Oltre agli 8.314 utenti presi in carico, abbiamo dato informazioni presso i Front Office e Sportelli Tematici a **114.359 persone** (non sono ricomprese mail e telefonate).
Il totale dei soggetti cui abbiamo erogato servizi e/o offerto risposte ai loro bisogni è di **122.673 persone**.

114.359

Persone a cui sono state fornite informazioni

122.673

Persone cui sono stati erogati servizi e/o dato risposte ai loro bisogni

11 Attività e impatto sulla collettività

Per entrare più nel dettaglio delle tipologie di utenti e accessi, anche per l'anno 2018, i dati sono stati raccolti in base alle indicazioni della Regione Emilia Romagna (RER) specificate nella D.G.R.16930/2016.

		2018	2017
SERVIZIO	**UNITÀ DI CONTEGGIO**	**N. UNITÀ**	**N. UNITÀ**
ASILI E SERVIZI PER L'INFANZIA (0-6)			
Asilo Nido	Disabili (0-3)	18	0
Scuole dell'infanzia	Minori (3-6)	601	289
	Disabili (3-6)	49	25
INTERVENTI E SERVIZI EDUCATIVO-ASSISTENZIALI E TERRITORIALI E PER L'INSERIMENTO LAVORATIVO			
Sostegno socio-educativo scolastico ed Interventi socio-educativi territoriali e domiciliari	Disabili	235	154
	Minori	41	631
	Adulti	44	10
INTERVENTI VOLTI A FAVORIRE LA PERMANENZA AL DOMICILIO			
Assistenza domiciliare sociale (AD) comprende anche l'assistenza domiciliare con finalità socio-assistenziale e l'assistenza domiciliare con finalità socio-educativa, DGR 514/09	Anziani	1866	1345
	Disabili	298	419
	Minori	520	214
	Adulti	294	195
SERVIZI RESIDENZIALI			
Disabili - Centri socio-riabilitativi e gruppi appartamento	Disabili	15	3
	Anziani	11	3
Anziani - Strutture socio-assistenziali e socio-sanitarie	Anziani	112	114
	Adulti	0	2
	Disabili	3	1
Salute mentale - Strutture socio-sanitarie e residenze sanitarie psichiatriche	Adulti	10	9
SERVIZI SEMIRESIDENZIALI			
Disabili - Centri diurni socio-sanitari e socio-riabilitativi	Disabili	106	63
	Minori	0	1
Anziani - Centri diurni socio-sanitari	Anziani	1089	1143
SEGRETARIATO SOCIALE, INFORMAZIONE E CONSULENZA PER L'ACCESSO ALLA RETE DEI SERVIZI			
Segretariato sociale/Sportelli sociali	accessi	11035	6008
Immigrati - Centri Servizi stranieri	accessi	16	17
Sportelli tematici (Informa giovani, Informa handicap, Informa famiglie)	accessi	103308	80519
SERVIZI SANITARI			
Servizi sanitari a domicilio	Minori	1	1
	Disabili	1	1
	Adulti	820	614
	Anziani	0	84
ISTRUZIONE E SERVIZI SCOLASTICI			
Servizio di pre e post scuola	Minori	0	182
ALTRI SERVIZI			
Centri/ Soggiorni estivi (diurni e residenziali)	Minori	681	500
	Disabili (minori)	15	18
Pronto intervento sociale (Telesoccorso)	Utenti	742	284
Altro: Appartamenti per Salute Mentale	Utenti	12	3
Altro: Servizio Consegna Pasti a Domicilio	Utenti	559	538
Altro: Servizio Accoglienza Cittadini Stranieri Protezione Internazionale	Minori	1	1
	Utenti (adulti)	170	197
TOTALE	**UTENTI**	**122.673**	**93.596**

11 Attività e impatto sulla collettività

11.1 La valutazione della soddisfazione di utenti e clienti

Anche per l'anno 2018, le risultanze della valutazione hanno riportato valori positivi sia per gli utenti e familiari/amministratori di sostegno, sia per i clienti (Enti Committenti).
In base al range di riferimento, il risultato è soddisfacente se è = > 3,50.

La soddisfazione di utenti/familiari/amministratore di sostegno:
Assistenza Domiciliare di base: media generale di soddisfazione pari a **4,42**
Assistenza Domiciliare Educativa: media generale di soddisfazione pari a **4,34**
Casa Residenza per anziani: media generale di soddisfazione pari a **4,44**
Centri socio-riabilitativi Residenziali: media generale di soddisfazione pari a **4,74**
Centri socio-riabilitativi Diurni: media generale di soddisfazione pari a **4,33**
Centri Estivi (Forlì e Cesena): media generale di soddisfazione pari a **4,32**
Media generale di soddisfazione utenti/familiari: 4,43

La soddisfazione degli Enti Committenti:
Zona Gambettola (Distretti di Cesena Valle Savio e Rubicone Mare): 4,07
Zona Forlì: 4,42
Zona Rimini (Distretti di Rimini nord e Riccione): **4,26**
Zona Abruzzo (Ambito Costa sud): **5,00**
Media generale di soddisfazione Enti Committenti: 4,48

4,43
Media generale di soddisfazione Utenti/Familiari

4,48
Media generale di soddisfazione Enti Committenti

11 Attività e impatto sulla collettività

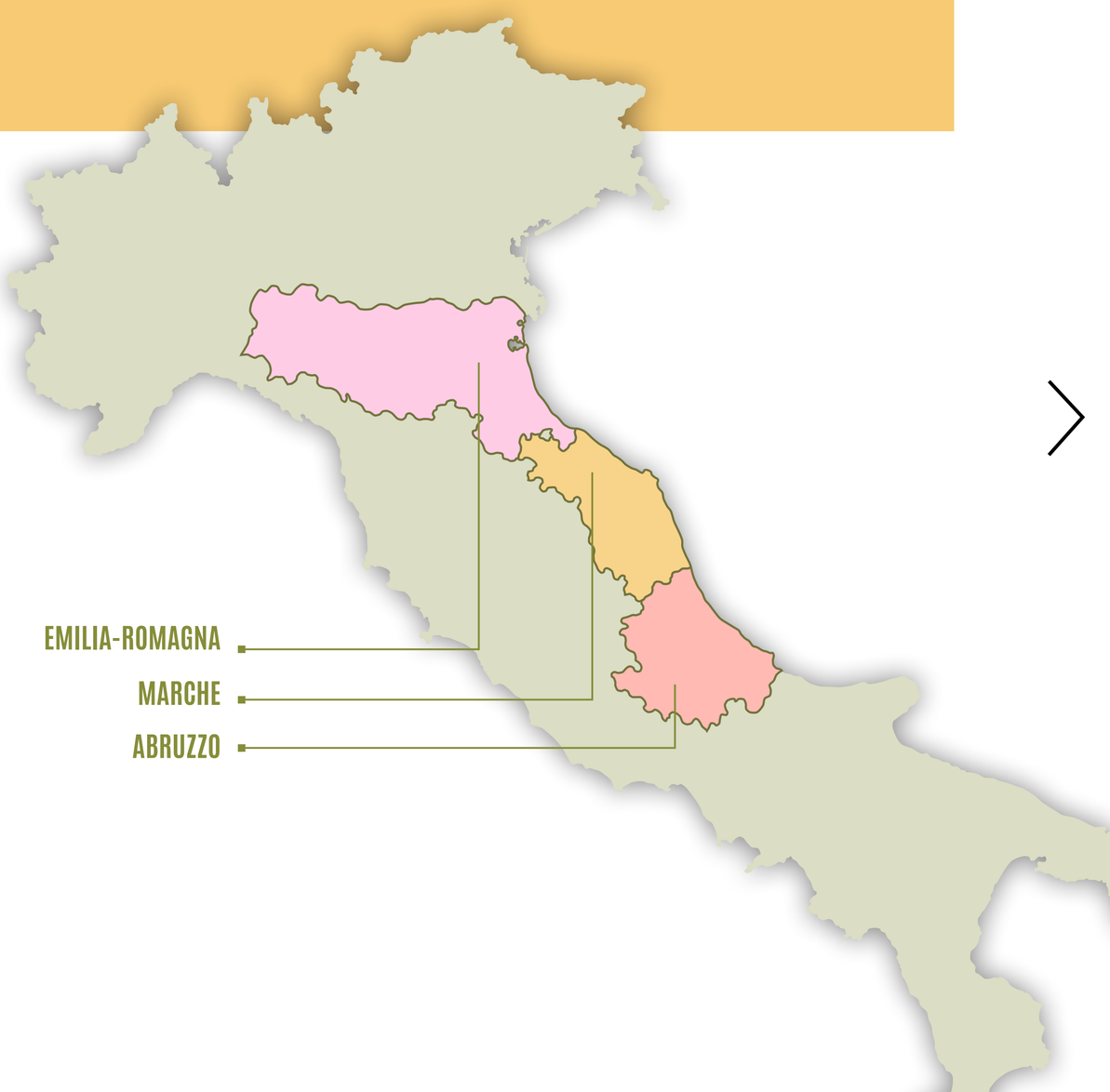
11.2 Aree di attività

I principali servizi erogati da CAD sono servizi in **regime di accreditamento socio-sanitario** in base alle normative in essere della **Regione Emila-Romagna**.

Le tipologie di servizi accreditati sono: Assistenza Domiciliare di base ed educativa, Gestione di Case Residenza Anziani, Gestione di Centri socio-Riabilitativi Diurni e Residenziali.

Oltre a questi, CAD eroga servizi di **assistenza scolastica ad alunni disabili**, servizi **informativi**, servizi di **accoglienza di cittadini stranieri richiedenti asilo** internazionale, servizi **sanitari**, servizi di **assistenza e cura per persone in carico al Dipartimento di Salute Mentale**.

Nell'anno 2018, CAD ha aperto **due Comunità Educative per minori** nel Comune di Gambettola (FC).
Inoltre, nel corso del 2018, CAD ha proseguito la gestione di servizi socio-sanitari in struttura e territoriali insieme con altre realtà Cooperative sia della Romagna sia delle Regioni Marche ed Abruzzo tramite i Consorzi Sociali: Archimede con sede in Forlì, Centopercento con sede in Ancona, SGS con sede a Lanciano e Quarantacinque con sede a Reggio Emilia.



11 Attività e impatto sulla collettività

11.3 Le relazioni sociali con i territori, progetti e partnership

Parallelamente alla normale gestione dei servizi, **abbiamo avviato diverse attività che sostanziano l'approccio di rete che utilizza la nostra Cooperativa e che forniscono ai servizi un carattere sempre più innovativo**: fra queste, l'azione attiva sui territori e la ricerca di costruzione di reti e nuove partnership con altre realtà di attiguità progettuale alla nostra, come ad esempio la già citata Rete di Cooperative Sociali "ComeTe" che opera in ambito nazionale nella progettazione e sviluppo di modelli di erogazione di servizi socio-sanitari rivolti alla domanda proveniente da privati.

Nel corso del 2018 si sono ottenuti significativi risultati grazie anche ad una collaborazione con "Eudaimon" un provider di welfare aziendale che offre soluzioni in full outsourcing a grandi imprese di rilievo nazionale.

Come già citato nel capitolo relativo alla formazione professionalizzante, abbiamo curato la realizzazione di diversi eventi pubblici aperti alla cittadinanza, che rappresentano non solo opportunità di socializzazione per gli utenti e i loro familiari/caregivers, ma anche occasione di condivisione, crescita e scambio per gli operatori e i Referenti degli Enti Committenti.

Inoltre, abbiamo portato il nostro contributo anche in diversi momenti istituzionali partecipando a tavoli sociali tematici nei diversi distretti territoriali e abbiamo partecipato a molte occasioni di confronto allargato sia a livello locale che a livello nazionale.

11 Attività e impatto sulla collettività

11.4 Evoluzione e prospettive future

A gennaio del 2019 è stata avviata l'attività nella Comunità Residenziale e nella Comunità Diurna per minori con l'inserimento dei primi ragazzi. La struttura che ospita i due Centri, situata nel comune di Gambettola, è stata oggetto di lavori di adeguamento nel corso dell'anno scorso.

Nel prossimo anno saranno avviate le procedure di rinnovo di tutti i contratti di servizio in accreditamento distribuiti sui territori di Forlì-Cesena e Rimini.

Nel Comune di Novafeltria, saranno completati i lavori di costruzione della Nuova Casa Residenza Anziani, dove saranno trasferite le attività che attualmente svolgiamo a Talamello presso la "Casa del Clero". La nuova struttura permetterà di incrementare il numero di ospiti in quanto ha una capienza maggiore dell'attuale struttura.

Con l'ammissione in graduatoria all'accordo quadro dell'azienda USL della Romagna per interventi riabilitativi per persone in cura presso i Centri di Salute Mentale, si prevede anche l'avvio delle attività nel Centro Diurno "I Melograni". Il Centro fu allestito negli anni scorsi durante i lavori di riqualificazione di uno stabile a Forlì che ospita già una Comunità Alloggio e a quattro Appartamenti Protetti, sempre per persone in carico al Dipartimento di Salute Mentale.

La prospettiva di sviluppo del mercato privato richiederà senz'altro un particolare impegno nei prossimi anni, sia per quanto riguarda servizi erogati al domicilio sia per quanto riguarda la gestione di strutture a carattere privato. La domanda privata infatti è in crescita, il bisogno di servizi assistenziali manifestato da parte di cittadini che non trovano riscontro alle proprie istanze nell'ambito del Welfare Pubblico è un fenomeno che va sempre più consolidandosi.

12 Rendiconto economico

12.1 Andamento del fatturato per tipologie di servizi

DESCRIZIONE SERVIZI	Fatturato 2018	%
Totale Ricavi delle vendite e delle prestazioni	**23.369.440,00**	**100,00%**
SERVIZI RESIDENZIALE ANZIANI	6.616.116,54	28,31%
SERVIZI DOM\TERR ASSISTENZIALI ED INFERMIERISTICI	5.975.705,87	25,57%
SERVIZI DOM\TERR EDUCATIVI	4.998.701,58	21,39%
SERVIZI IN CENTRI SOCIO RIABILITATIVI	1.929.551,59	8,26%
SERVIZI PRIMA ACCOGLIENZA RICHIEDENTI ASILO	1.661.173,73	7,11%
SERVIZI INFORMATIVI	1.089.957,93	4,66%
SERVIZI SALUTE MENTALE	539.496,42	2,31%
SERVIZI SEMI RESIDENZIALI ANZIANI	451.285,60	1,93%
ASSISTENZA SOCIALE	107.450,27	0,46%

Come si può vedere, **nel 2018, il fulcro dell'attività di CAD** è relativo ai **Servizi Residenziali per Anziani** (28,31%), seguito dai **Servizi territoriali e Domiciliari Assistenziali ed Infermieristici** (25,57%) e dai **Servizi Territoriali/Domiciliari Educativi** (21,39%).

Relativamente all'attività caratteristica, il 2018 è stato un anno in cui il fatturato ha registrato un leggero decremento dei ricavi delle prestazioni per € 394.126. Il leggero decremento pari a 1,66% sul precedente esercizio è dovuto alla diminuzione delle attività svolte in favore dei richiedenti asilo, servizi di prima accoglienza, per complessivi € 539.733. Il decremento del fatturato è stato parzialmente compensato dall'incremento dei servizi domiciliari-territoriali e residenziali per anziani.

12 Rendiconto economico

Risultati conseguiti negli ultimi tre esercizi in termini di valore della produzione

23.075.073

Valore della produzione al 31/12/2016

23.940.509

Valore della produzione al 31/12/2017

23.629.142

Valore della produzione al 31/12/2018

12 Rendiconto economico

12.2 Riclassificazione del Conto Economico a Valore Aggiunto

Per Valore Aggiunto, intendiamo la differenza tra il valore dei beni e servizi prodotti e il valore dei beni e servizi acquistati all'esterno dell'azienda.
Il Conto Economico, redatto secondo quanto richiesto e previsto dal Codice Civile, assolve ad una informazione reddituale complessiva, determinando un risultato netto aziendale, mentre il valore aggiunto si ottiene tramite apposita riclassificazione.

Il Valore Aggiunto è pertanto inteso come un'entità di grandezza che consente una rilettura in chiave sociale della tradizionale contabilità economica.

Tale grandezza può essere interpretata come la ricchezza che viene creata dall' Azienda e in quest'ottica la Cooperativa è vista come creatrice di ricchezza. Due sono i prospetti esposti:
> Prospetto di determinazione del Valore Aggiunto globale netto.
> Prospetto di distribuzione del Valore Aggiunto.

VALORE AGGIUNTO GLOBALE	Esercizio 2018	Esercizio 2017	Esercizio 2016
A) Valore della produzione	**23.629.141**	**23.940.510**	**23.075.072**
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni - rettifiche di ricavo	23.369.439	23.763.566	22.860.867
2. Altri ricavi e proventi	259.702	176.944	214.205
Ricavi della produzione tipica	**23.629.141**	**23.940.510**	**23.075.072**
3. Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)	0	0	0
B) Costi intermedi della produzione	**- 4.097.963**	**- 4.469.866**	**- 4.068.191**
4. Consumi di materie prime, sussidiarie, di materiale di consumo	- 783.057	- 773.422	- 674.901
5. Costi per servizi	- 2.464.882	- 2.881.589	- 2.565.223
6. Costi per godimento beni da terzi	- 595.136	- 541.878	- 525.686
7. Accantonamento per rischi	- 29.053	- 31.994	- 30.175
8. Altri accantonamenti	- 79.508	- 80.018	- 81.646
9. Oneri diversi di gestione	- 146.327	- 160.965	- 190.560
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	**19.531.178**	**19.470.644**	**19.006.881**
C) Componenti accessori	**21.362**	**28.612**	**23.676**
10. Saldo gestione accessoria	**21.362**	**28.612**	**23.676**
10.a. Ricavi accessori	21.362	28.612	23.676
10.b. Costi accessori			
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	**19.552.540**	**19.499.256**	**19.030.557**
Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di Beni	- 410.317	- 390.464	- 381.257
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	**19.142.223**	**19.108.792**	**18.649.300**

12 Rendiconto economico

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	Esercizio 2018	%	Esercizio 2017	%	Esercizio 2016	%
A) Remunerazione del personale	**18.799.293**	**98,2085**	**18.633.832**	**97,5144**	**18.190.280**	**97,5387**
1. Personale non dipendente	154.911		219.825		269.495	
2. Personale dipendente	18.644.382		18.414.007		17.920.785	
a) Remunerazioni dirette	*14.665.321*		*14.537.414*		*14.126.174*	
b) Remunerazioni indirette	*3.979.061*		*3.876.593*		*3.794.174*	
c) quote di riparto del reddito	-		-		*437*	
B) Remunerazione della Pubblica Amministrazione	**112.097**	**0,5856**	**103.662**	**0,5425**	**100.663**	0,5398
C) Remunerazione del capitale di credito	**95.809**	**0,5005**	**104.403**	**0,5464**	**86.297**	**0,4627**
5. Oneri per capitali a breve termine	62.746		65.268		45.015	
6. Oneri per capitali a lungo termine	33.063		39.135		41.282	
D) Remunerazione del capitale di rischio						
7. Dividendi (utili distribuiti alla proprietà)						
8. Rivalutazione gratuita capitale sociale versato						
E) Remunerazione dell'azienda	**46.190**	**0,2413**	**178.021**	**0,9316**	**184.036**	**0,9868**
8. Variazioni riserve	46.190		178.021		184.036	
F) Remunerazione Movimento Cooperativo	**84.022**	**0,4389**	**84.022**	**0,4397**	**84.510**	**0,4532**
G) Liberalità esterne	**4.812**	**0,0251**	**4.852**	**0,0254**	**3.514**	**0,0188**
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	**19.142.223**	**100,00**	**19.108.792**	**100,00**	**18.649.300**	**100,00**

12 Rendiconto economico

In relazione alla distribuzione del Valore Aggiunto si evidenzia quanto segue:

> La remunerazione del personale è pari al 98,21 % dell'intero valore aggiunto ed è rappresentata da salari e stipendi, oneri sociali, trattamento di fine rapporto. All'interno di questa voce sono compresi i soci cooperatori, dipendenti non soci ed i collaboratori.
La percentuale prossima al 100% evidenzia come il costo del lavoro rappresenti la quasi totalità della "distribuzione del valore aggiunto".

> La Remunerazione della Pubblica Amministrazione pari allo 0,58 % rappresenta quanto assorbito dal settore pubblico sotto forma prevalentemente di imposte di pertinenza dello Stato, delle Regioni e dei Comuni.

> La Remunerazione del capitale di credito pari allo 0,50% rappresenta quanto destinato ai Soci finanziatori ed agli Istituti di Credito. La Cooperativa ricorre al Prestito Sociale e all'indebitamento bancario pur beneficiando di tassi particolarmente vantaggiosi.

> La remunerazione dell'azienda è pari al 0,24 % del valore aggiunto. Evidenzia l'utilizzo delle risorse accantonate per coprire perdite relative ad esercizi precedenti.

> La Remunerazione del Movimento Cooperativo è pari allo 0,44% ed è formata dalla contribuzione associativa e dalla quota annuale versata al Fondo Mutualistico per la Promozione e lo sviluppo della Cooperazione.

> Le liberalità esterne pari allo 0,03 % rappresentano quanto è stato devoluto alla collettività per promuovere iniziative a carattere sociale.