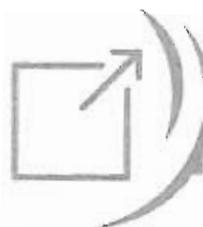


**Bilancio sociale della cooperativa sociale  
Casa Assistenza Aperta “Appolonia  
Baldessari”  
Esercizio 2021**



## METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

In continuità con le modalità di rendicontazione sociale adottate lo scorso anno, anche per l'esercizio 2021 la cooperativa sociale Casa Assistenza Aperta "Appolonia Baldessari" si è avvalsa per la redazione del presente Bilancio sociale del metodo **ImpACT** realizzato dall'istituto di ricerca Euricse di Trento e promosso in collaborazione con organismi di secondo livello nella provincia autonoma di Trento, in Friuli Venezia Giulia, ma anche a livello nazionale. Si tratta quindi di uno strumento condiviso con molte altre cooperative sociali, trasparente, validato e comparabile che si permette di comunicare all'esterno in modo sintetico ma efficace, scientifico ma chiaro, i principali esiti dell'attività realizzata nell'anno.

Metodologicamente, il modello risponde alla recente Riforma del Terzo settore (L. 106/2016, art.7 comma d) e relativi decreti attuativi che non solo richiedono alle imprese sociali (e quindi alle cooperative sociali) di redigere in modo obbligatorio un proprio bilancio sociale, ma stabilisce anche generici obblighi di trasparenza e informazione verso i terzi, nonché una valutazione dell'impatto sociale prodotto, dove *"Per valutazione dell'impatto sociale si intende la valutazione qualitativa e quantitativa, sul breve, medio e lungo periodo, degli effetti delle attività svolte sulla comunità di riferimento rispetto all'obiettivo individuato"* (art.7 comma 3). Il metodo ImpACT incentiva alla progressiva estensione della rendicontazione sociale a dimensioni di impatto sociale, includendo nel Bilancio sociale specifici indicatori quantitativi e qualitativi delle ricadute e dell'impatto generato sul tessuto sociale di riferimento. Un processo articolato, dunque, ma che si vuole condividere nella convinzione che sia utile per fare emergere le specificità della cooperativa sociale con dati ricchi e che identifichino in vario modo le diverse dimensioni dell'azione, quella imprenditoriale e quantitativa e quella sociale e qualitativa, valutate come risultato immediato e di breve nei prodotti e servizi offerti e come risultato di lungo periodo nelle varie azioni sociali e politiche a favore del territorio e degli stakeholder.

Il metodo è poi sufficientemente standardizzato, e quindi la presentazione che seguirà rispetta volontariamente struttura, contenuti, ordine di presentazione, modelli grafici proposti dal modello ImpACT. Ciò permette agli interlocutori della cooperativa di disporre di un metodo teorico e visivo per approcciarsi al tema della rendicontazione e valutazione unico per tutte le imprese che seguono la valutazione con ImpACT e in conclusione permette di confrontare dimensioni e risultati raggiunti con ad esempio benchmark di territorio. È in tal senso che il presente bilancio sociale punta a rispettare tutti i principi proposti dalle linee guida nazionali (capitolo 5 delle linee guida per gli enti di Terzo settore): rilevanza delle informazioni fornite, completezza alla luce degli stakeholder con cui l'organizzazione si relaziona, trasparenza, neutralità competenza di periodo (con riferimento prioritario all'esercizio di riferimento, ma anche con alcune analisi di trend o di impatto di medio periodo), comparabilità sia nel tempo che con altre organizzazioni del territorio, chiarezza (pur usando talvolta un linguaggio tecnico), veridicità e verificabilità dati i processi di rilevazione seguiti con il metodo ImpACT, attendibilità, autonomia delle terze parti per le parti di bilancio sociale relative alle percezioni su politiche e azioni. Sotto quest'ultimo profilo, il metodo accoglie l'invito a "favorire processi partecipativi interni ed esterni all'ente" poiché proprio nella riflessione sulle politiche organizzative e sulle dimensioni più qualitative il metodo ha richiesto di organizzare un Gruppo di lavoro, nel caso della cooperativa composto da un gruppo eterogeneo di portatori di interesse della cooperativa, e nello specifico da lavoratori ordinari e volontari. In questo modo, sulla base di chiari indicatori ci si interrogherà sui risultati raggiunti e su eventuali elementi di miglioramento o cambiamento nei processi e negli esiti.

Si osserva ancora, il presente prospetto di bilancio sociale ripercorre inoltre -con alcuni approfondimenti di merito e impostazione resa flessibile secondo quanto consentito dalle stesse Linee

guida- la struttura di bilancio sociale ancora prevista dalle Linee guida nazionali, articolando la riflessione su Metodologia adottata, Informazioni generali sull'ente, Struttura di governo e amministrazione, Persone che operano per l'ente, Obiettivi e attività, Situazione economico-finanziaria, Altre informazioni rilevanti. Ogni sezione vuole portare la riflessione non solo sulle ricadute oggettive dell'anno, ma anche su elementi qualitativi del modo in cui la cooperativa ha agito e dei risultati che essa ha raggiunto, cercando di guardare anche agli impatti eterogenei, a ricadute che non vanno intese solo nel breve periodo, nell'anno di riferimento del presente bilancio sociale, ma nel loro valore di cambiamento e di prospettiva di lungo periodo.

È alla luce di tali premesse ed impostazioni, che la cooperativa sociale vuole essere rappresentata e rendicontata alla collettività nelle pagine seguenti.



Il presente bilancio sociale rendiconta le attività svolte dalla cooperativa sociale Casa Assistenza Aperta "Appolonia Baldessari", codice fiscale 00407200229, che ha la sua sede legale all'indirizzo Strada degli Orsolini, 3 San Lorenzo Dorsino.

La cooperativa sociale Casa Assistenza Aperta "Appolonia Baldessari" nasce nel 1978 e per comprendere il suo percorso è necessario leggere alla sua storia. La cooperativa viene inizialmente fondata per iniziativa di un gruppo di volontari e svolge piena attività a partire dal 1984: dall'ambiente sociale e parrocchiale emerge la volontà di dar vita ad una cooperativa di servizi e per l'assistenza in particolare rivolta agli anziani bisognosi e soli. Tale attività si estrinseca 'concretamente' in una casa di accoglienza edificata su un terreno acquistato con il contributo di alcuni benefattori. Casa Assistenza Aperta ha quale missione precipua quella di rispondere alle necessità laddove si manifestino, evitando traumatiche separazioni dal tessuto sociale ed offrendo un solido e qualificato punto di riferimento a chi si trovi in situazioni di difficoltà fisiche/morali/sociali.

Quale cooperativa sociale di tipo A, essa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la produzione di interventi e servizi sociali e alloggio sociale. La cooperativa sociale nello specifico offre servizi di mensa in sede ed offre la preparazione, il confezionamento e la distribuzione del servizio pasti sul territorio di competenza. Offre inoltre servizio di accoglienza abitativa ("abitare accompagnato") rivolti a fasce sociali svantaggiate od in situazione di fragilità (anziani, adulti in condizioni di solitudine, nuclei familiari in condizione di criticità.a vario titolo..).

emerge aperta alcuni casa anziani dar soli trovi attività sociale accoglienza assistenza benefattori tale acquistato fisiche edificata bisognosi

Gli illustrati servizi rappresentano una parte principale delle attività previste statutariamente con l'obiettivo di ampliare nel tempo le possibilità di azione della cooperativa, considerando infatti che lo Statuto prevede testualmente che la cooperativa sociale si occupi di gestione di servizi di assistenza

sociale non residenziale; di servizi di assistenza sociale residenziale; di gestione di servizi di tipo sanitario; la gestione di servizi di tipo riabilitativo; la gestione di attività di animazione social; le gestione di attività di preparazione e/ consegna di a domicilio ed in centri di aggregazione di cibi e bevande; la gestione di strutture di accoglienza ed assistenza per persone anziane autosufficienti e non; la gestione di servizi di lavanderia. Destinatari dei servizi offerti dalla cooperativa sono le persone in stato di bisogno o i loro nuclei familiari che necessitino di di promozione umana ed integrazione sociale. La cooperativa potrà compiere tutti gli atti e negozi giuridici necessari od utili alla realizzazione degli scopi statutari, ivi compresa la costituzione di fondi per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione o per il potenziamento aziende ai sensi Legge 31.01.92 n. 59 ed eventuali norme modificative od integrative; potrà, inoltre, assumere partecipazioni in altre imprese a scopo di stabile investimento e non collocamento sul mercato. 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. I protocolli di svolgimento di tali servizi sono definiti con apposito Regolamento approvato dall'Assemblea sociale.

Ulteriormente, si vuole osservare come le attività ed i servizi promossi rispondano più in generale alla mission che la cooperativa si è data e che rappresenta il suo carattere identitario. Mission della cooperativa è rispondere alle necessità di persone/nuclei in stato di fragilità/bisogno, agendo prevalentemente nel loro contesto di riferimento.



Necessaria ulteriore premessa, nella lettura dei servizi e dei risultati raggiunti che seguirà, è rappresentata da una breve analisi del contesto territoriale in cui la cooperativa sociale opera, così da comprenderne meglio le specificità e il ruolo che all'interno dello stesso oggi riveste. Come premesso, la cooperativa sociale Casa Assistenza Aperta "Appollonia Baldessari" ha la sua sede legale all'indirizzo Strada degli Orsolini, 3 San Lorenzo Dorsino. Tuttavia è possibile osservare come la cooperativa operi anche attraverso: sede operativa: Via del Sole 23 San Lorenzo Dorsino. Il territorio di riferimento è quindi intercettabile prevalentemente nel Comune in cui la cooperativa ha la sede principale. Guardando alle caratteristiche del territorio dal punto di vista dell'offerta, è possibile affermare che la cooperativa sociale Casa Assistenza Aperta "Appollonia Baldessari" svolge la sua azione in aree caratterizzate dalla

presenza di altri operatori offerenti servizi simili per oggetto dell'attività di natura pubblica e di natura privata, e dove comunque la cooperativa si distingue per l'offerta di servizi con caratteristiche tecniche ed operative complementari a quanto offerto dagli altri operatori.



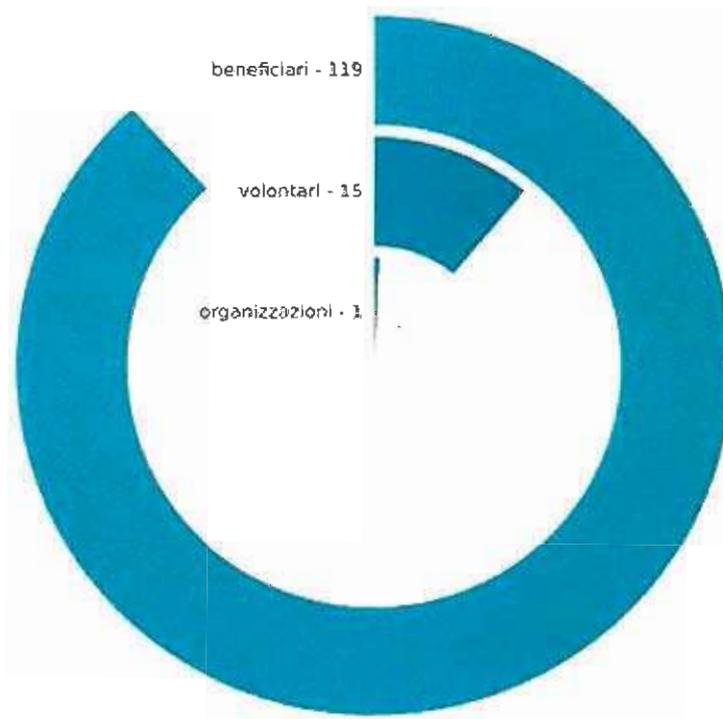
La seconda dimensione secondo la quale la cooperativa sociale Casa Assistenza Aperta “Appolonia Baldessari” può essere raccontata ed analizzata è quella della **governance**. Gli organi decisionali si presentano in una cooperativa sociale alquanto peculiari e centrali per comprendere la socialità dell’azione, i livelli di partecipazione e rappresentanza di interesse, nonché la capacità di presentarsi come organizzazione di persone e non di capitali. In primo luogo, è utile quindi capire quali sono gli organi della cooperativa e le loro principali funzioni, descrivendo a brevi tratti le politiche distintive rispetto agli organi di governo e agli organi decisionali.

Gli organi di governo della cooperativa sono individuati nell’Assemblea dei soci e del Consiglio di Amministrazione, mentre non è presente nell’attuale organigramma il Collegio dei Sindaci. All’assemblea dei soci, che viene convocata almeno una volta l’anno, sono in capo i poteri di esame ed approvazione dei bilanci sociali, di elezione e nomina dei componenti del Consiglio di Amministrazione ed il compito di ‘sorveglianza’ dell’operato dei componenti del medesimo, anche mediante revoca delle cariche, detenendo anche il potere di scioglimento della cooperativa mediante messa in stato di liquidazione. Al Consiglio di Amministrazione, eletto dall’Assemblea ed in carica per la durata di anni 3, è demandato il compito di eleggere al proprio interno il presidente dell’ente, che ne è legale rappresentante; gli amministratori sono rieleggibili nei limiti stabiliti dalla legge. Il Consiglio di Amministrazione, da convocarsi più volte all’anno a seconda delle necessità, è responsabile della gestione della cooperativa - tanto ordinaria quanto straordinaria - potendo tra l’altro accogliere ed espellere i soci, deliberare in ordine all’attività dell’ente ed alla propria dimensione patrimoniale.

Entrando ora nel dettaglio della struttura di governo, attenzione prima deve essere data alla base sociale della cooperativa. Essa è rappresentativa della democraticità dell’azione e della capacità di coinvolgimento e inclusione -parole chiave per un’impresa sociale-. Al 31 dicembre 2021, la cooperativa sociale includeva nella sua base sociale complessivamente 135 soci, di cui 119 utenti o loro familiari, 15 volontari e 1 organizzazione privata non-profit. I valori assoluti presentati forniscono alcuni elementi di valutazione rispetto alle scelte di governance della cooperativa sociale. È vero comunque che l’attenzione a coinvolgere i lavoratori va letta anche oltre al dato della loro rispettiva inclusione nella base sociale e la cooperativa sente di poter affermare che le politiche organizzative puntano in modo sufficiente al coinvolgimento dei lavoratori nel processo decisionale e nelle scelte strategiche. Data la natura di cooperativa sociale di tipo A, può rappresentare elemento di democraticità e attenzione al coinvolgimento anche la presenza nella base sociale di beneficiari delle attività: la cooperativa sociale presenta in proposito tra i propri soci 119 utenti o loro familiari, proprio ad indicare una certa volontà di far partecipare i beneficiari dei servizi al processo decisionale e aumentarne il coinvolgimento.

Dato ulteriore è quello del possibile coinvolgimento nel governo della cooperativa anche di persone giuridiche: la cooperativa sociale cerca l’integrazione e la condivisione anche formale con altre realtà organizzative del territorio includendone alcune rappresentanze nella base sociale e così nello specifico si osserva la presenza di organizzazioni private non-profit socie. Infine, nonostante sia prevista per legge anche la possibilità per le cooperative sociali di avere soci sovventori, tale categoria non è contemplata nella cooperativa sociale. In sintesi, data la struttura descritta, è possibile affermare che la cooperativa sociale Casa Assistenza Aperta “Appolonia Baldessari” si è dotata di una base sociale multi-stakeholder, cercando di promuovere il coinvolgimento e l’inclusione nelle proprie strutture di governo democratico di portatori di interessi diversi e di esponenti della collettività e del territorio.

## Suddivisione soci per tipologia



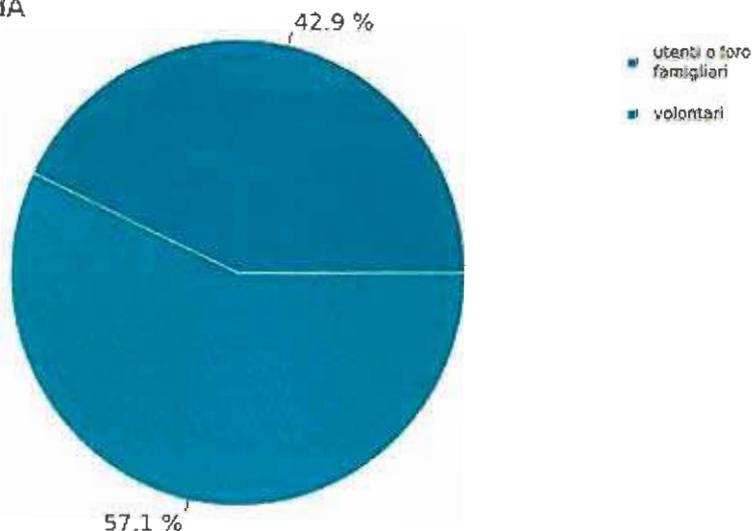
Leggendo invece i dati sulla composizione del Consiglio di Amministrazione si possono avanzare valutazioni sul coinvolgimento al più alto livello nel processo decisionale delle categorie di soci e di stakeholder appena descritte. Il Consiglio di Amministrazione della cooperativa sociale Casa Assistenza Aperta "Appolonia Baldessari" risulta composto da 7 consiglieri:

- CORNELLA GABRIELLA - data prima nomina 10/07/1996,
- SOTTOVIA ANDREA - data prima nomina 15/05/2011,
- CORNELLA SILVIO - data prima nomina 15/03/2005,
- CALVETTI SANDRO (SOCIO FONDATORE),
- BALDESSARI ALFONSO (SOCIO FONDATORE),
- ALDRIGHETTI SILVANO - data prima nomina 15/03/2005,
- MARGONARI SILVIA - data prima nomina 10/05/2014.

Si tratta nello specifico di 3 utenti o loro famigliari e 4 volontari.

Particolare attenzione vuole essere rivolta alla presenza nel CdA di rappresentanti degli utenti, scelta organizzativa che permette di sostenere, anche attraverso questa assegnazione di responsabilità e ruolo in cooperativa, l'inclusione e l'attivazione di utenti e famigliari nei servizi e di volontari, i quali possono essere considerati come gli esponenti più diretti della comunità e i portatori di interessi e visioni anche esterne. Questa situazione sembra sostenere una certa attenzione riposta dalla cooperativa sociale alla promozione di un reale coinvolgimento dei vari portatori di interesse e di una reale multi-governance. Nell'anno il Consiglio di Amministrazione si è riunito 6 volte e il tasso medio di partecipazione è stato del 71.43%.

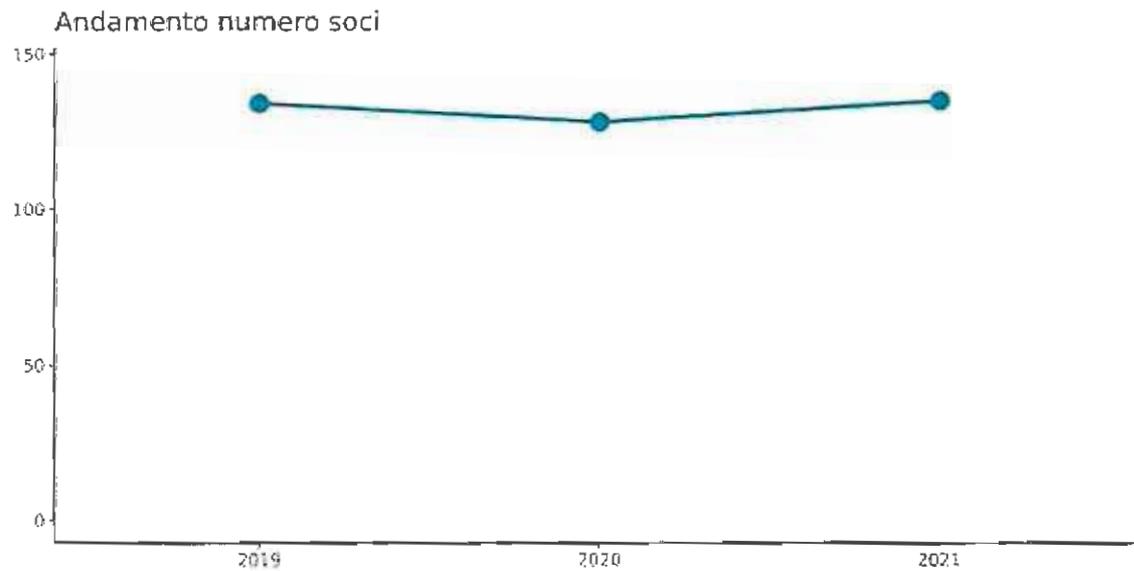
Composizione del CdA



La ricerca di una certa democraticità e socialità del processo decisionale può essere osservata anche in altri indici che caratterizzano la governance di una cooperativa sociale. Innanzitutto il CdA vede la presenza di donne. Accanto a queste riflessioni, ci sono altre considerazioni di cui tenere conto. La cooperativa individua liberamente, ferma restando la possibilità di libera adesione da parte di qualunque aspirante, e promuove l'entrata nel sodalizio in particolare di persone attive nel tessuto territoriale e dotate di sensibilità umana e solidaristica, anche provenienti da professioni tecniche suscettibili di fornire prezioso aiuto nella gestione di procedure complesse ed in particolare alla cura degli immobili di proprietà.

E' poi fondamentale per la cooperativa associare tutti i fruitori dei servizi offerti, coinvolgendoli conseguentemente nella vita associativa e nei processi decisionali, in modo da caratterizzare ancora maggiormente la propria attività come apporto e scambio 'circolare' e paritetico di benefici e non come una mera 'vendita' di verticistica di servizi a 'beneficiari'. Il Consiglio di Amministrazione vaglia quindi le domande di ammissione sulla base dei criteri menzionati ed in maniera trasparente e motivata, curando inoltre di informare tutti i soci, anche in occasioni ulteriori rispetto all'Assemblea annuale, dell'andamento del sodalizio e dei progetti in essere e di quelli in organizzazione. Non si differenziano infine per valore economico le quote sociali, erogate 'una tantum' all'atto dell'accoglimento della domanda, proprio ai fini di rafforzamento di tale carattere di democraticità ed uguaglianza di tutti i soci nella vita del sodalizio, potendo ulteriormente contare, quale elemento di 'fund raising', del costante supporto finanziario degli 'sponsor' del territorio. Inoltre, per cercare di rafforzare i legami tra i propri soci e il senso di appartenenza vengono organizzate occasioni come 'pre-assemblee' e incontri informali tra i soci e i non soci.

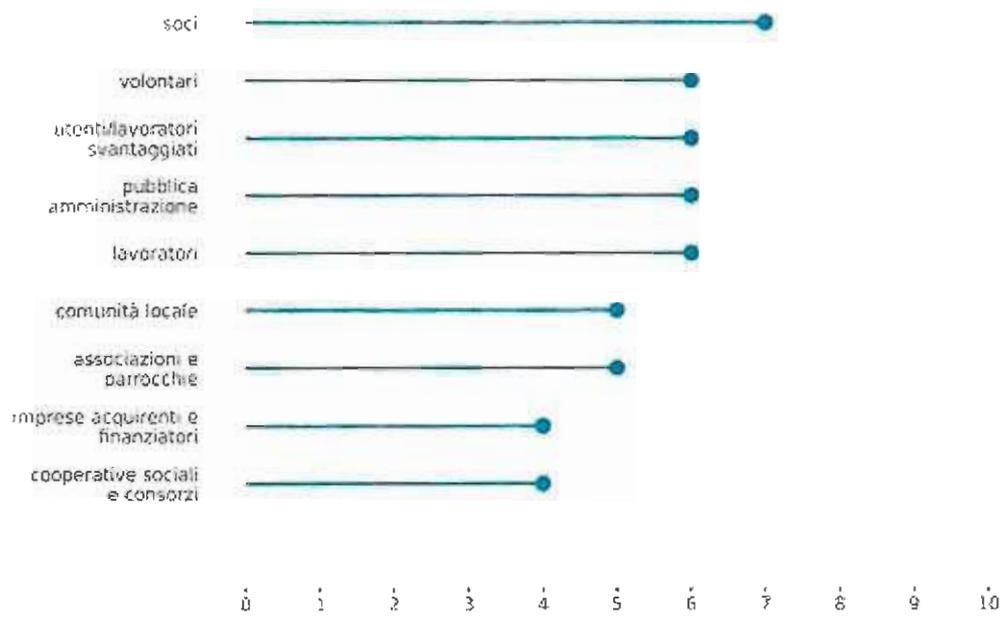
Le politiche attivate nei confronti dei soci hanno avuto alcuni esiti oggettivi. Il primo di questi riguarda il 'turnover' della base sociale: se all'atto della fondazione la cooperativa sociale contava sulla presenza di 11 soci, come anticipato essi sono oggi 135. Rispetto all'ultimo anno, l'andamento è di crescita: nel 2021 si è registrata l'entrata di 14 e l'uscita di 8 soci. Questi andamenti spiegano l'eterogenea composizione della base sociale per anzianità di appartenenza: un 21.7% di soci è presente in cooperativa sociale da meno di 5 anni rispetto a un 53.7% di soci presenti da più di 15 anni. Guardando poi ai livelli della partecipazione sociale, si osserva che nel 2021 Casa Assistenza Aperta "Appolonia Baldessari" ha organizzato 1 assemblea ordinaria. Il tasso di partecipazione alle assemblee nella cooperativa nel 2021 è stato complessivamente del 42.2% per l'assemblea di approvazione del bilancio, di cui il 48% rappresentato per delega, contro una partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 18% e si tratta di una partecipazione quindi complessivamente bassa e tale dato fa emergere qualche riflessione all'interno della cooperativa poiché si presenta abbastanza basso rispetto alle attese e potrebbe far sottendere qualche problema di demotivazione tra i soci.



Due valori economici vogliono infine descrivere le politiche di governance e di democraticità degli interessi della cooperativa: da un lato, la cooperativa sociale non prevede per nessuna carica (amministratori, revisori, presidente) compensi economici al di là di quanto eventualmente già goduto dalle persone nell'ambito di diversi ruoli all'interno della cooperativa. Dall'altra, gli utili realizzati nel 2020 (ultimo anno disponibile rispetto all'assegnazione di utili da assemblea di bilancio) sono stati completamente accantonati a riserve con l'obiettivo di generare valore per la cooperativa e pensare alla sua crescita, anche in ottica generazionale e di beneficio alla collettività.

A conclusione della riflessione sulla democraticità e rappresentanza di interessi della cooperativa sociale, si deve comunque considerare che, nonostante la centralità del socio e degli organi di governo nel processo decisionale, la cooperativa agisce con una chiara identificazione di quelli che sono gli interessi dei diversi soggetti che con essa si relazionano, dei suoi stakeholder. Il grafico seguente vuole illustrare il peso relativo sulle scelte organizzative esercitato dai principali portatori di interesse.

## Peso stakeholder





Settori ad alta intensità di capitale umano. Così sono definite tecnicamente le imprese che vedono generato il proprio valore aggiunto soprattutto grazie al lavoro. E sotto questo profilo le cooperative sociali sono tra le tipologie organizzative in cui il lavoratore è di certo la risorsa prima per la realizzazione delle attività, e di attività di qualità. Ma non si tratta solo di avere il lavoratore al centro della produzione; per natura una cooperativa sociale guarda al lavoratore come persona, con i suoi bisogni e con necessità di coinvolgimento. Presentare in questa sezione i dati relativi ai lavoratori della cooperativa sociale Casa Assistenza Aperta “Appolonia Baldessari” significa quindi interpretare questi stessi dati con una duplice valenza: quella delle importanti risorse umane che permettono la realizzazione dei servizi e ne influenzano –grazie ad impegno e professionalità- la qualità, e quella dell’impatto occupazionale che la cooperativa genera non solo in termini numerici, ma anche puntando sulla qualità dei rapporti di lavoro.

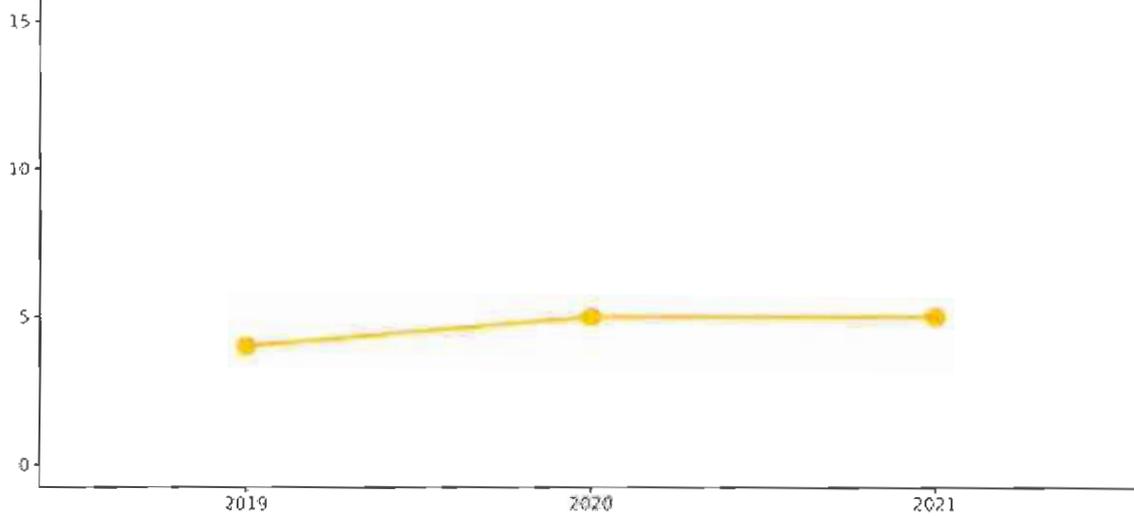
Fotografando dettagliatamente i lavoratori dipendenti ordinari della cooperativa sociale, si osserva che al 31/12/2021 erano presenti con contratto di dipendenza 5 lavoratori, tutti con contratto a tempo indeterminato. Casa Assistenza Aperta “Appolonia Baldessari” è quindi una piccola cooperativa sociale –stando alle definizioni e allo scenario nazionale- e ciò influenza ovviamente l’**impatto occupazionale** generato nel territorio. Alcuni dati vanno comunque letti congiuntamente a questo valore.

Nel corso dell’anno non si sono registrate entrate o uscite di lavoratori, il totale delle posizioni lavorative del 2021 è stato quindi di 5 lavoratori, ma tale dato va letto anche in termini di effettivo impatto occupazionale per equivalenti posizioni a tempo pieno di lavoro, le cosiddette ULA (Unità Lavorative Anno), quantificate nell’anno in 2,79 unità.

In secondo luogo, la cooperativa sociale ha generato occupazione prevalentemente a favore del territorio in cui essa ha sede: la percentuale di coloro che risiedono nello stesso comune in cui ha sede la cooperativa sociale è del 100%. Questi dati hanno un importante impatto anche dal punto di vista ambientale, considerando che la vicinanza riduce gli spostamenti dei dipendenti e per il benessere dei lavoratori, considerando la riduzione dello stress e del costo monetario del recarsi nel luogo di lavoro: nello specifico va considerato che il 100% risiede nel comune in cui lavora usualmente e 100% risiede a meno di 25 chilometri dal suo usuale luogo di lavoro.

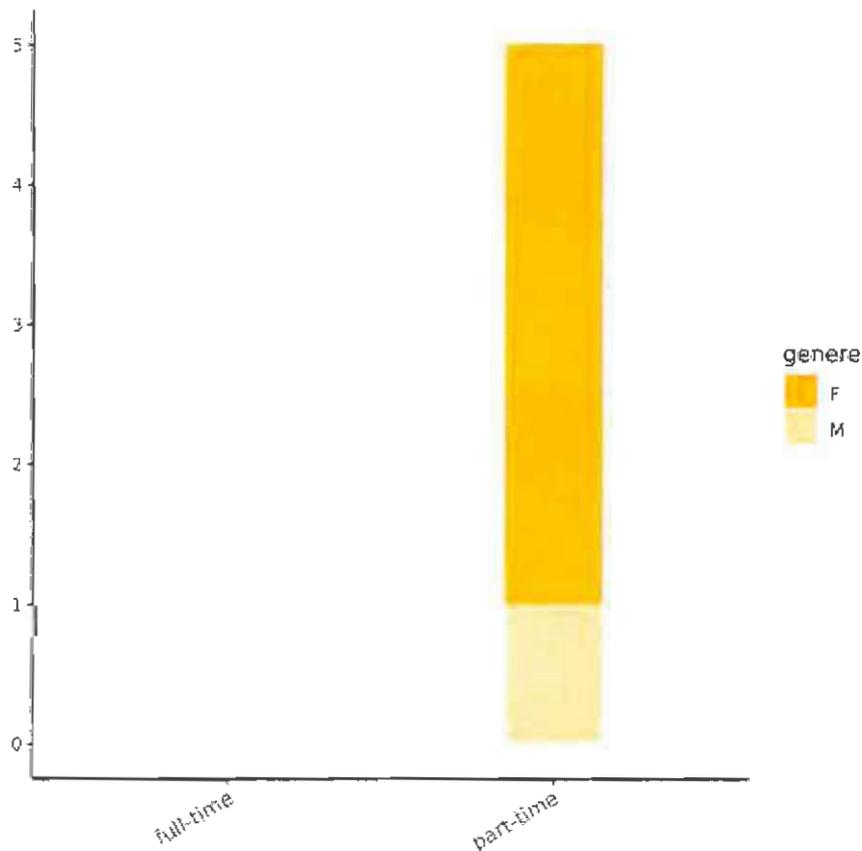
La fotografia dei lavoratori dipendenti illustra come l’80% degli stessi lavori in cooperativa da più di 5 anni, 1 lavoratore addirittura da oltre 20 anni. I flussi possono essere letti anche negli andamenti pluriennali della cooperativa sociale, come il grafico sottostante mostra.

Andamento numero totale lavoratori ordinari



Per quanto riguarda la flessibilità temporale, tutti i lavoratori sono assunti a tempo parziale.. Tipologia contrattuale proposta dalla cooperativa ed accettata dai lavoratori.

Composizione per contratto e per genere



La classificazione per ruoli che i lavoratori ricoprono all'interno della cooperativa sociale può inoltre fornire informazioni tanto sulla eterogeneità di profili richiesti ed offerti quanto sulla conseguente qualità e professionalizzazione nell'offerta dei servizi. Così la cooperativa sociale vede la presenza di 4 operai semplici e 1 operaio specializzato.

Altro tema che permette di riflettere sulle politiche attivate dalla cooperativa nei confronti dei suoi lavoratori ordinari è l'equità dei processi e delle politiche praticate. Alcuni dati ed indici permettono di rendere trasparenti i processi attivati. Un altro elemento che indica il livello di equità o trattamento differenziato applicato è sicuramente il livello salariale riconosciuto ai vari ruoli dei propri dipendenti. Una necessaria premessa all'analisi salariale è data dal fatto che la cooperativa sociale applica ai propri lavoratori il contratto collettivo delle cooperative sociali, con condizioni in generale più favorevoli del puro dato tabellare.

Valga quale esempio la tabella relativa ad una delle posizioni lavorative:

lordo MINIMO annuale € 8.779,42.= lordo MASSIMO annuale €13.535,86.

## **COINVOLGIMENTO E BENESSERE ORGANIZZATIVO**

La centralità delle risorse umane è espressa non soltanto dai numeri e dalle illustrate caratteristiche che raccontano le persone che operano per l'ente, ma anche dalle politiche del personale, dal modo in cui si sostiene la partecipazione ed il coinvolgimento dei lavoratori e dai processi che valorizzano la persona. Ritenendo cruciale per l'ente interrogarsi periodicamente su punti di forza e di debolezza del rapporto con il proprio personale, quest'anno sul tema è stata effettuata una riflessione strategica da parte di un gruppo eterogeneo di portatori di interesse della cooperativa. Riflessione guidata scientificamente da Euricse (il responsabile del metodo ImpACT cui si è aderito per la redazione del bilancio sociale) e di cui il presente bilancio sociale riporta i principali risultati, quale frutto anche di prospettive di definizione di obiettivi futuri della cooperativa sociale Casa Assistenza Aperta "Appolonia Baldessari".

Partendo quindi dai processi di flusso, lo sguardo alle fasi di selezione e ai processi di uscita porta ad affermare che si sono registrate nell'anno alcune difficoltà e nello specifico la cooperativa fatica a trovare personale qualificato secondo le richieste degli affidamenti e delle convenzioni da parte del pubblico. Il giudizio è quello che Casa Assistenza Aperta "Appolonia Baldessari" faccia comunque sufficiente ricorso a processi di comunicazione pubblica estesi ed efficaci. Il flusso in ingresso è inoltre supportato da un certo processo di affiancamento e sostegno motivazionale: la cooperativa prevede l'affiancamento del lavoratore neo-assunto da parte di lavoratori esperti, trasmette al neo-assunto la mission organizzativa con opportuni documenti, confronti, comunicazione e nei processi di reclutamento ricorre a strumenti di comunicazione pubblica e aperta efficaci.

Rispetto alle caratteristiche del lavoro e quindi agli elementi di definizione dei ruoli, si osserva che la cooperativa sociale presenta una generale attenzione alla distribuzione dei carichi di lavoro, alla coerenza dei ruoli ricoperti e alle possibilità di carriera. Tali riflessioni vanno inserite in processi di gestione delle risorse umane che puntano comunque a far riconoscere il lavoratore nel suo ruolo e nel funzionamento dell'organizzazione: l'ente è dotato di un organigramma funzionale chiaro, comunicato ed appreso dai lavoratori; ogni lavoratore ha chiaro il proprio ruolo e le eventuali flessibilità richieste dallo stesso; vi sono identificati referenti e responsabili, disponibili al confronto e all'ascolto; l'ente ha promosso la presenza di figure di leadership, puntando su professionalità ma anche empatia e relazionalità; l'ente assegna mansioni specifiche alla maggior parte dei suoi lavoratori ed ha un sistema di monitoraggio dell'operato.

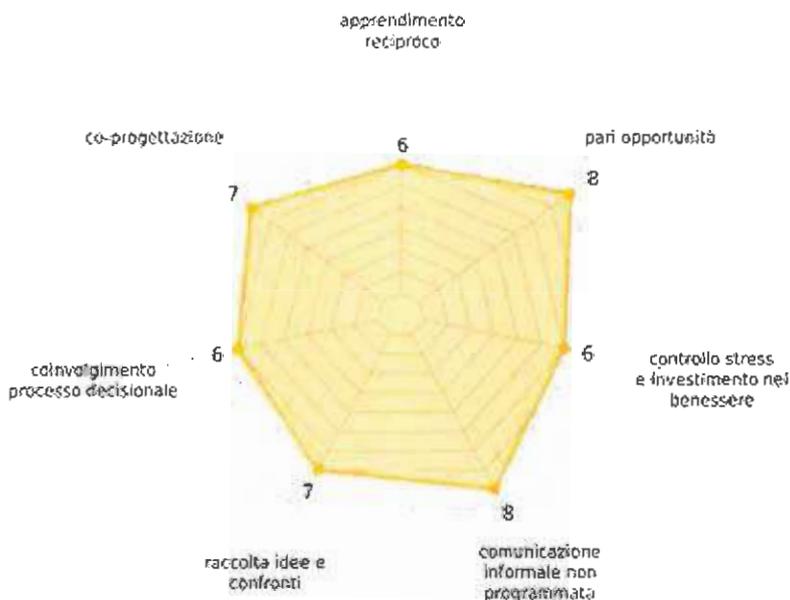
Sempre nell'analisi della complessità del lavoro, dei cambiamenti di ruolo e quindi di dimensioni di flusso, particolare attenzione è posta alla formazione, al di là di quanto già esplicitato quantitativamente in termini di ore e contenuti della formazione erogata ai dipendenti. Gli elementi di valutazione della qualità della formazione fornita dalla cooperativa sociale Casa Assistenza Aperta "Appolonia Baldessari" pongono in luce innanzitutto come la formazione sia intesa in modo abbastanza tradizionale, senza puntare su più ampi processi di empowerment del lavoratore. Nell'ambito della formazione, solo in parte La cooperativa si è avvalsa anche di modalità formative innovative, di coaching, auto-

apprendimento, di confronto e interazione con professionisti; inoltre, solo talvolta si è cercato di puntare ad una formazione individualizzata sulle esigenze del lavoratore, attivando anche processi di apprendimento intelligente (smart learning). Elementi questi che delineano i diversi livelli di attenzione riposta oggi dalla cooperativa sociale anche ai temi dell'up-skilling e del re-skilling dei lavoratori.

Per quanto riguarda poi, più nel dettaglio, le dinamiche di benessere, di sicurezza e di stress dei lavoratori, si può affermare che la cooperativa sociale ritenga importante intervenire in alcuni ambiti e con alcuni dispositivi a sostegno dei lavoratori, quali in modo prioritario: il supporto allo smart-working per i ruoli che lo possano prevedere; l'investimento in strumentazioni e dispositivi che garantiscano il benessere fisico dei lavoratori; lo studio di turnistiche, richieste di trasferimento, richieste di flessibilità di ruolo e tempo lavoro concilianti e non gravose per i lavoratori. Mentre, non sono stati focus delle sue politiche di gestione delle risorse umane le pratiche (presenza di uno psicologo, questionari, ecc.) per il controllo dello stress e il mantenimento del benessere psicologico. Si vuole a conclusione sottolineare che la cooperativa sociale Casa Assistenza Aperta "Appolonia Baldessari" crede sia importante tenere controllati la soddisfazione dei propri lavoratori, per cui fa monitoraggio del loro benessere occasionalmente in modo non formalizzato e nel 2021 la cooperativa non si è trovata ad affrontare contenziosi.

Accanto a tali elementi più aziendalistici, tema centrale per una cooperativa sociale è la sfera del coinvolgimento dei lavoratori. Il grafico sottostante riproduce i giudizi espressi in sede di autovalutazione della cooperativa e permette di osservare come la cooperativa sociale investa soprattutto in azioni e dispositivi organizzativi volti a garantire la partecipazione dei lavoratori a momenti di co-progettazione di azioni, di nuovi interventi e di idee progettuali da apportare nei servizi di operatività, la rappresentanza e la raccolta di idee attraverso gruppi o esponenti, momenti di incontro e confronto formali, la promozione dell'ascolto e della comunicazione più informali o non programmati e accorgimenti e decisioni che tutelino e supportino le pari opportunità, siano esse di genere, di credo religioso, di provenienza.

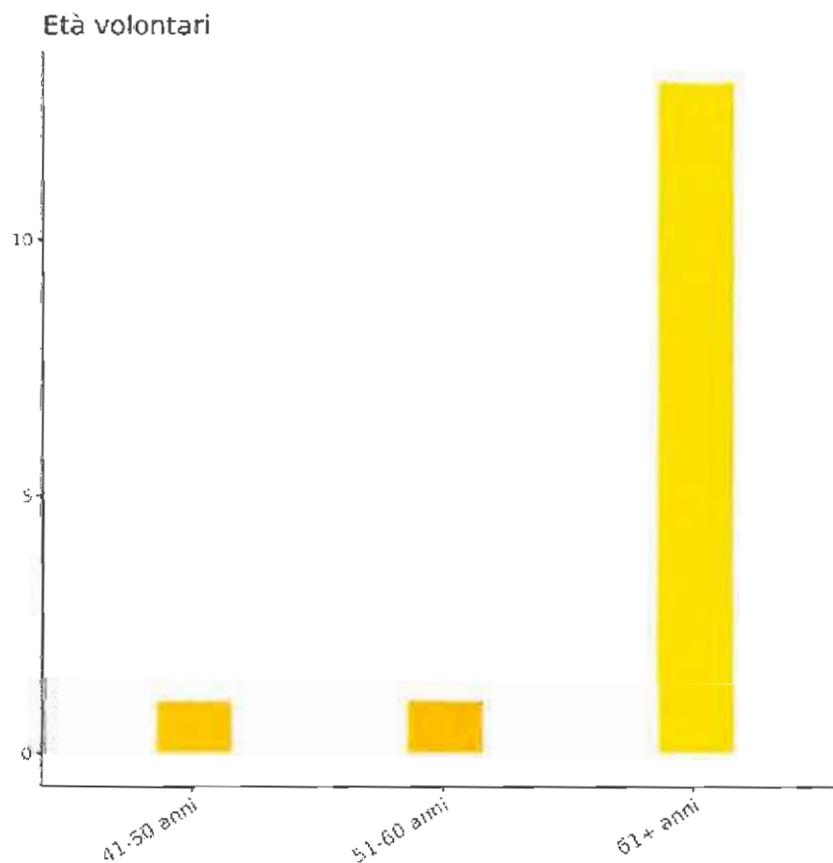
### Qualità del lavoro



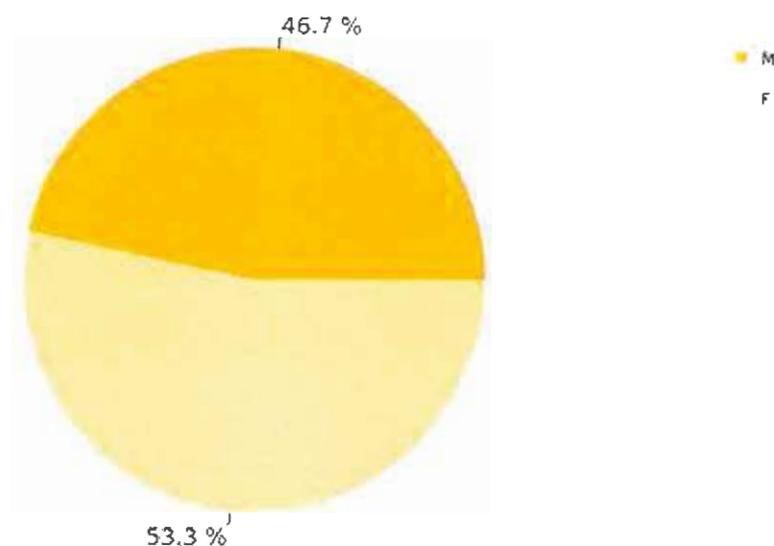
Ad integrazione di questa analisi, va infine considerato che l'elemento del sostegno alla motivazione e al commitment dei lavoratori è molto valorizzato in Casa Assistenza Aperta "Appolonia Baldessari", ciò in quanto: nel processo di selezione è fondamentale la motivazione pro-sociale del candidato; nell'ente si lavora per far emergere e valorizzare le persone ritenute di talento; i lavoratori vengono informati e coinvolti rispetto ai cambiamenti organizzativi affinché riescano meglio a gestirli e dividerli.

### **VOLONTARI E CITTADINANZA ATTIVA**

Il volontariato svolto all'interno della cooperativa sociale Casa Assistenza Aperta "Appolonia Baldessari" costituisce un'importante risorsa a disposizione dell'organizzazione e può essere inoltre interpretato proprio come un indicatore indiretto del rapporto con la comunità: attraverso lo sviluppo di una rete di conoscenza reciproca, di relazioni e di fiducia con singole persone o con altre organizzazioni nel territorio, si riescono a diffondere valori e a motivare quindi le persone a donare alla cooperativa innanzitutto in termini di ore di lavoro volontario. La cooperativa sociale ha visto coinvolti in attività di volontariato nell'anno 2021 ben 21 volontari, di cui 15 soci e 6 volontari esterni. Di essi, 7 sono uomini e 8 sono donne, mentre guardando alle fasce d'età si contano 1 tra i 41 ed i 50 anni, 1 tra 51 ed i 60 anni e 13 over 60 (dai 61 anni). La presenza di volontari, va poi sottolineato, risulta per la cooperativa rimasto sostanzialmente invariato negli ultimi cinque anni.



Genere volontari



Indici più diretti, concreti e monetizzabili del contributo dell'attività del volontariato allo sviluppo dei servizi sono identificabili nel numero di ore praticate e nel tipo di attività svolte. Il tempo donato dai volontari è stato inoltre impiegato in percentuale maggiore (75% del totale ore donate) in attività di affiancamento nell'erogazione dei servizi core della cooperativa, ma anche in attività di partecipazione alla gestione della cooperativa attraverso l'appartenenza al CdA o ad organi istituzionali diversi dall'assemblea dei soci (5%) e mansioni per l'amministrazione (20%).

Secondo quanto stabilito anche legislativamente, gli enti di terzo settore possono prevedere anche rimborsi ai propri volontari per spese sostenute nell'ambito dell'esercizio delle attività di volontariato: la cooperativa sociale non prevede né ha erogato tuttavia nel corso dell'anno alcun rimborso ai propri volontari. Guardando infine alle politiche inclusive e di ulteriore sostegno ai volontari, la cooperativa sociale Casa Assistenza Aperta "Appolonia Baldessari" investe sulla loro crescita, poiché fa formazione ai volontari al loro ingresso in cooperativa sociale.



## OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Gli obiettivi statuari e la mission organizzativa trovano il loro compimento nella realizzazione delle attività e rendicontare i risultati raggiunti dalla cooperativa sociale significa quindi guardare innanzitutto in modo concreto ai servizi offerti e alle persone che ne hanno beneficiato. Nel presente bilancio sociale si è scelto, per finalità comunicative, di fornire brevi descrizioni di obiettivo e di risultato per ciascuna delle principali tipologie di servizio realizzate nel corso del 2021.

Cominciando la lettura dei servizi offerta dalla cooperativa sociale Casa Assistenza Aperta "Appolonia Baldessari", primario interesse va rivolto al **Servizio residenziale "abitare accompagnato"**. Il servizio rispecchia in toto le caratteristiche di cui al punto 3.2 del Catalogo delle Tipologie di Servizio della PAT.

Nel 2021 si rileva un numero di 2 accessi medi a settimana e tra i beneficiari delle attività si osservano persone con disagio sociale (9%) e persone senza disabilità o disagio sociale (18%). Riguardo alle fasce d'età si conta un 9% di minori e adolescenti 7-14 anni, 27% di adulti 25-65 anni di età e 45% di over 65.

I risultati qui presentati sono stati raggiunti senza l'impiego di lavoratori remunerati ma grazie all'impegno di volontari. È stato complessivamente 1 il volontario che ha contribuito alla realizzazione dell'attività nel corso del 2021. Le entrate complessivamente assegnate a questo servizio sono state per l'anno pari a 1.200 Euro, indicative anche del peso che il servizio ha avuto nella gestione complessiva dell'ente, di cui si riporterà nella sezione di analisi economico-finanziaria.

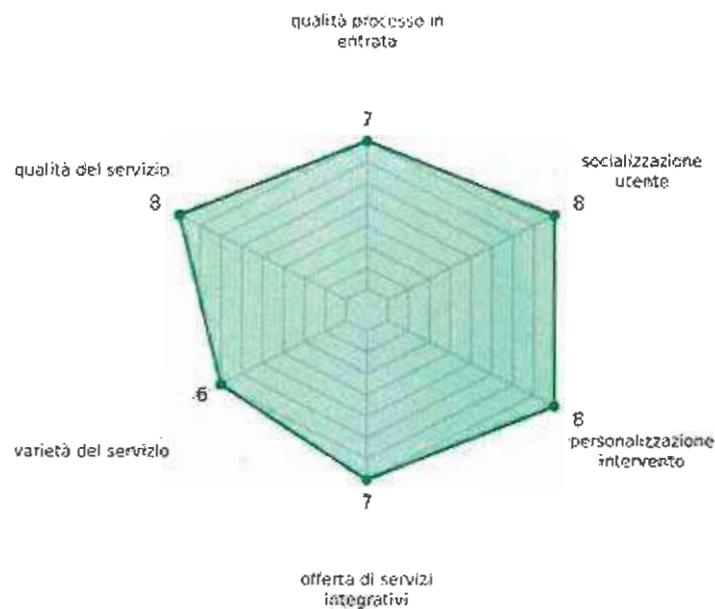
In termini di impatto sul territorio, preme sottolineare come il 20% dei beneficiari dei servizi risiede nello stesso Comune e il 40% nella stessa Comunità di Valle, con impatto quindi prettamente locale dell'attività e con una significativa ricaduta anche dal punto di vista ambientale (poiché gli spostamenti delle famiglie sono minimi), ma anche in termini di basso stress e elevata risposta alle esigenze delle famiglie del territorio (sempre indotte dalla vicinanza tra abitazione e sede della cooperativa).

Una ricaduta indotta delle attività è quella di natura economica e legata ai cosiddetti effetti distributivi, ovvero alla capacità di offrire in tal caso servizi a prezzi differenziati a seconda delle caratteristiche (economiche e personali) dei beneficiari. Così la cooperativa eroga i propri servizi a tariffe soci.

Casa Assistenza Aperta "Appolonia Baldessari" interviene sul territorio e nell'ambito dei servizi di interesse generale con azioni e **servizi di comunità** che nel 2021 si sono declinati nello specifico in: servizi territoriali e attività per la comunità continuative annuali o pluriennali. I principali eventi e servizi di comunità proposti dalla cooperativa nell'anno sono stati: preparazione, confezionamento e consegna pasti a domicilio sul territorio sensibilizzazione sul virus Covid-19 ed aiuti di approvvigionamento DPI.

Complessivamente nell'anno le giornate di presenza sul territorio sono state 365 ed hanno interessato 40 beneficiari over 65 in totale. Un impatto sulla comunità locale di un certo rilievo considerando che le azioni sono state realizzate in 6 Comuni con meno di 2.000 abitanti.

## Impatto sugli utenti



Da elementi quantitativi a elementi qualitativi dei servizi. Per esplicitare con alcune informazioni quello che è l'impegno della cooperativa alla produzione di servizi rispondenti alle reali esigenze degli utenti e della collettività, si vogliono descrivere alcuni aspetti della attività. Primo elemento concreto di ricerca della qualità e della attenzione all'utenza: la cooperativa sociale Casa Assistenza Aperta "Appolonia Baldessari" cerca di promuovere una certa filiera di servizio nei confronti dei suoi utenti nel senso di affiancare l'attività assistenziale ad attività formative e di sviluppo di abilità lavorative e per questo promuove l'inserimento lavorativo, ma solo in modo informale e casuale, senza una progettazione o continuità di azione. Casa Assistenza Aperta "Appolonia Baldessari" ripone quindi particolare attenzione alle modalità con cui si relaziona con gli utenti e nello specifico promuove la qualità del processo in entrata (attraverso una selezione trasparente, equità di trattamento, attenzione alla presa in carico, ecc.), la qualità del servizio (investendo in professionalità e formazione continua agli operatori, qualità delle risorse impiegate, ecc.), l'offerta di servizi integrativi a costo moderato o gratuiti in collaborazione con altre organizzazioni del territorio, la personalizzazione o individualizzazione del servizio in base alle caratteristiche dell'utente e la socializzazione dell'utente (attraverso iniziative che lo facciano relazionare con la comunità o con suoi gruppi eterogenei). Similmente, la cooperativa sociale è attenta ai bisogni dei famigliari degli utenti e struttura a tal fine politiche volte ad offrire interessanti soluzioni, come ad esempio flessibilità nei pagamenti e concessione alle famiglie più povere di metodi alternativi al pagamento della eventuale retta (es: banca del tempo, volontariato, ecc.). E per rafforzare queste attenzioni alla realizzazione di servizi meglio rispondenti ai reali bisogni di utenti e famigliari, la cooperativa sociale ritiene importante ascoltare le opinioni degli stessi beneficiari dei servizi, realizzando attività di monitoraggio della soddisfazione e del benessere degli utenti in modo occasionale e non formalizzato. Quale ulteriore indicatore della qualità dei processi presenti nei confronti degli utenti, si rileva che Casa Assistenza Aperta "Appolonia Baldessari" assegna degli obiettivi formativi rispetto ai percorsi dei propri utenti e tiene monitorati il relativo grado di raggiungimento, come atto volontario e di attenzione ai percorsi intrapresi dagli utenti, con obiettivi anche di intervento e miglioramento futuri. Così, la percentuale di utenti che hanno raggiunto pienamente gli obiettivi nell'anno 2021 è del 50%.

## Impatto sui famigliari



### VALUTAZIONE SUL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

A conclusione di questa riflessione sulle attività ed i servizi prodotti, è necessario riflettere sulla capacità di aver perseguito gli obiettivi che la cooperativa si era posta per l'anno, identificando anche gli eventuali problemi e limiti rilevati e riflettendo in modo prospettico sulle opportunità future.

Rispetto alle strategie, in questi ultimi anni la cooperativa sociale si è posta questi prioritari obiettivi: aumentare la qualità sociale di servizi offerti andando ad aggiungere progressivamente alla "anima" solidaristica e spontaneistica delle azioni verso la fragilità - attraverso l'inclusione in organico di figure professionali qualificate e dinamiche - elementi di elevazione degli standard di servizio

Ponendo l'attenzione su quelli che sono identificabili come gli elementi esterni e di contesto che hanno influenzato l'esercizio e che potrebbero influenzare l'efficienza e la continuità di operato della cooperativa. Casa Assistenza Aperta "Appolonia Baldessari" non percepisce di essere esposta a particolari rischi legati alla situazione esterna.

La situazione della cooperativa sociale Casa Assistenza Aperta "Appolonia Baldessari" sembra oggi caratterizzata da alcuni punti di forza, intercettabili in: stabilità economica, capacità di soddisfare la domanda locale e capacità di pianificazione pluriennale; e alcuni punti di debolezza e possibile miglioramento rispetto alle proprie strategie ed elementi gestionali, identificabili in: capacità di diversificazione delle fonti di finanziamento, qualità e investimento nel marketing e nella commercializzazione, capacità di ricerca e sviluppo, apertura della base sociale e rappresentatività di interessi diversi nella governance, capacità di avere una comunicazione verso gli stakeholder esterni efficace, aggiornata, bidirezionale e capacità di trasmettere ai soci motivazione e senso di coinvolgimento, incentivando la partecipazione anche alle assemblee, pur nella evidente limitazione connessa 'strutturalmente' alle caratteristiche di età avanzata di molti soci utenti ed alla morfologia del territorio servito dal sodalizio, esteso e dotato di mezzi di comunicazione non sempre frequenti e continui.

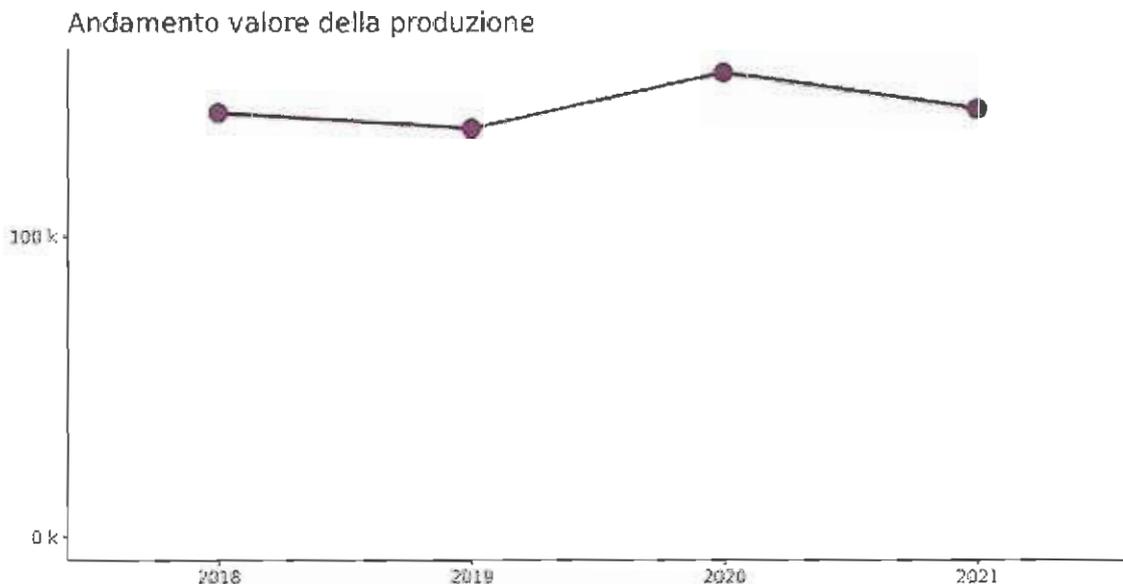
Alla luce di tali caratteristiche di contesto e gestionali, è possibile intercettare alcuni temi che possono porsi come elementi di crescita e sfide future per la cooperativa: realizzare investimenti ed innovazioni che promuovano migliori risultati e sviluppino capacità aggiuntive e intercettare i nuovi problemi sociali.



### DIMENSIONE ECONOMICA E PATRIMONIALE

Per descrivere la cooperativa sociale, è utile presentare alcuni dati del bilancio per l'esercizio 2021, tali da riflettere sulla situazione ed evoluzione economico-patrimoniale, nonché su alcune prime dimensioni di ricaduta economica sul territorio.

Il valore della produzione rappresenta così innanzitutto un primo indice della dimensione economica della cooperativa. Nel 2021 esso è stato pari a 142.340 Euro posizionando quindi la cooperativa tra le piccole cooperative sociali. Interessante risulta anche il confronto del valore prodotto con i dati medi nazionali (ultima indagine nazionale disponibile Euricse, 2017): ben il 69,2% delle cooperative sociali italiane infatti risulta essere di piccole dimensioni e quindi la cooperativa è molto allineata alla media. Rilevante è inoltre l'analisi del trend dei valori del periodo considerato, come il grafico sottostante dimostra: il valore della produzione risulta infatti cresciuto dimostrando la capacità della cooperativa sociale di continuare ad essere in una posizione stabile sul mercato e di generare valore economico crescente sul territorio. Rispetto all'evoluzione economica dell'ultimo anno si è registrata una variazione pari al -7,88%.



Ulteriore rilevante voce economico-finanziaria e contropartita alle entrate è rappresentata ovviamente dai costi della produzione, che nel 2021 sono ammontati per la cooperativa a 119.010 Euro, di cui la maggior parte è rappresentata da costi del personale dipendente.

La situazione economica della cooperativa, così come qui brevemente presentata, ha generato per l'anno 2021 una perdita pari ad Euro 29.716. Pur non trattandosi di un dato cruciale, data la natura di ente senza scopo di lucro della cooperativa sociale, il dato dimostra comunque una situazione complessivamente positiva ed efficiente in termini di gestione delle risorse: e soprattutto il dato va considerato in termini di generazione di valore sociale per il territorio e come fonte di solidità per

l'efficientamento energetico della Residenza Il Sole, opera che andrà a generare, oltre a miglioramento nella complessiva gestione ed offerta dei servizi, un deciso impegno del sodalizio verso le minori emissioni ed un più razionale uso delle risorse, il tutto in linea con i concetti e le prassi legati alla transizione ecologica.

Accanto a tali principali voci del conto economico è interessante osservare alcune dimensioni rispetto alla situazione patrimoniale della cooperativa sociale Casa Assistenza Aperta "Appolonia Baldessari". Il patrimonio netto nel 2021 ammonta a 51.976 Euro posizionando quindi la cooperativa sopra la media del patrimonio netto registrato tra le cooperative sociali italiane. Il patrimonio è più nello specifico composto per il 7.56% dalle quote versate dai soci, vale a dire dal capitale sociale, e per la percentuale restante da riserve accumulate negli anni. Più nello specifico, la riserva legale della cooperativa ammonta ad Euro 14.004, la riserva statutaria è di Euro 41.642 e le altre riserve sono pari a Euro 333.970. Sempre a livello patrimoniale, le immobilizzazioni della cooperativa sociale ammontano nel 2021 a 526.572 Euro.

Fondamentale risorsa per lo svolgimento delle attività e elemento identificativo dell'operatività della cooperativa sociale è rappresentata così dalle **strutture** in cui vengono realizzati i servizi. La cooperativa sociale Casa Assistenza Aperta "Appolonia Baldessari" esercita la sua attività in più strutture e in particolare sono 2 gli immobili di proprietà della cooperativa.

#### AMMONTARE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

A conclusione di questa illustrazione di principali voci del bilancio per l'esercizio 2021, si desidera presentare il valore aggiunto generato dalla cooperativa sociale (prima tabella) e la sua divisione tra i differenti stakeholders (seconda tabella). Tale riclassificazione dei dati permette da un lato di comprendere la ricchezza generata nell'esercizio in base alle aree di gestione che dalle quali essa si è originata, dall'altro la distribuzione della medesima tra le differenti aree della cooperativa.

CASA ASSISTENZA APERTA COOPERATIVA SOCIALE

da contabilità Profis

VALORE DELLA PRODUZIONE		2021
A1	Ricavi delle vendite e delle prestazioni (al netto di ristorni/omaggi ai soci)	119.010
A2	Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	-0
A3	Variazione dei lavori in corso su ordinazione	-0
A4	Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	-0
A5_1	Contributi (al netto di ristorni coop. riferiti ai soci)	4.046
A5_2	Ricavi e proventi diversi (tranne proventi straordinari, plusvalenze cespiti accessori, minusvalenze, sopravv/insuss active; rimborsi assicurativi)	19.284
	<b>Totale Valore della produzione</b>	<b>142.340</b>
COSTI DELLA PRODUZIONE		
B6	Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	28.260
B7	Costi per servizi (tranne Prestazioni di lavoro non dipendente)	39.720
B8	Costi per godimento di beni di terzi	858
B11	Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	98
B12	Accantonamenti per rischi	0
B13	Altri accantonamenti	0
B14	Oneri diversi di gestione (tranne oneri straordinari; oneri tributari; minusvalenze cespiti accessori; minusvalenze, sopravv/ insuss passive, erogazioni liberali)	615

Totale Costi della produzione	69.550
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO	72.790
VALORE DELLA PRODUZIONE - COSTO DELLA PRODUZIONE	
GESTIONE ACCESSORIA e/o STRAORDINARIA	
A5_2 Ricavi e proventi diversi (solo parte esclusa sopra)	0
B10d Svalutazioni dei crediti compresi nell'attivo circolante e delle disponibilita' liquide	0
B14 Oneri diversi di gestione (solo parte esclusa sopra)	1.889
C15 Proventi da partecipazioni	-0
C16 Altri proventi finanziari	871
D18 Rivalutazioni attività finanziarie	-0
D19 Svalutazioni attività finanziarie	0
Totale Gestione accessoria	-1.017
VALORE AGGIUNTO GLOBALE	71.772
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO +/- GESTIONE ACCESSORIA e/o STRAORDINARIA	
REMUNERAZIONE AI SOCI	
Ristorni/omaggi/altro	-0
Interessi passivi su finanziam. di soci	0
Compensi personale dipendente -socio-	0
Compensi personale non dipendente -socio-	0
Totale Soci (ristorni/compensi/omaggi)	0
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	
Personale dipendente	83.901

Personale non dipendente	0
Totale Personale	83.901
REMUNERAZIONE DELLA GOVERNANCE	
Rimborsi e/o compensi ad amministratori e sindaci	0
Totale Governance	0
REMUNERAZIONE ALLA COMUNITA'	
Comunità	615
Pubblica Amministrazione	5.018
3% mutualità - Promocoop	0
Totale Remunerazione alla Comunità	5.633
REMUNERAZIONE AL SISTEMA IMPRESA	
Ammortamento delle immobilizzazioni im materiali	11.782
Altre svalutazioni delle immobilizzazioni	0
Utile (o perdita) d'esercizio (meno 3% Promocoop)	-29.716
Totale Remunerazione al sistema Impresa	-17.934
REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO	
Interessi e altri oneri finanziari (al netto di Interessi passivi su finanziam. di soci)	172
Totale Remunerazione del Capitale di credito	172
RICCHEZZA DISTRIBUITA	71.772
SALDO	-0

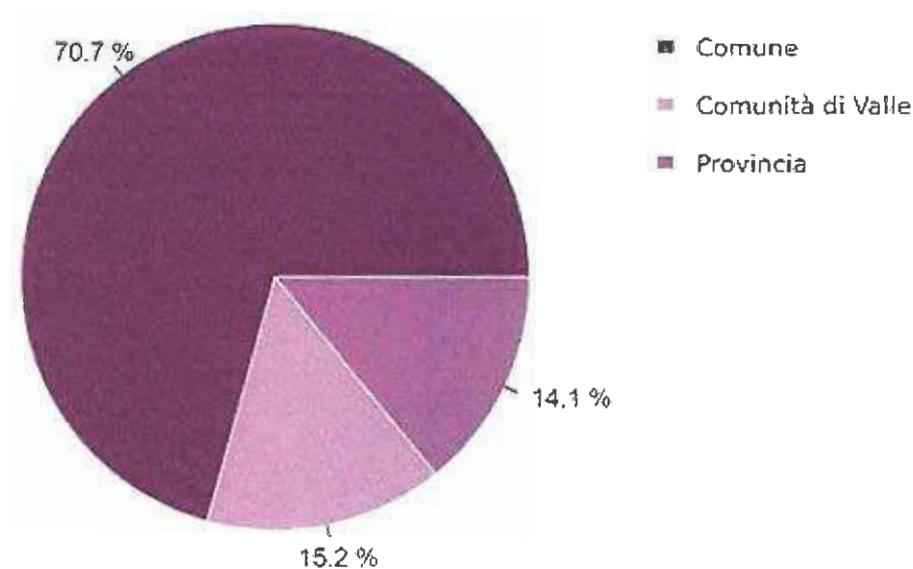
VALORE DELLA PRODUZIONE		2021
A1	Ricavi delle vendite e delle prestazioni (al netto di ristorni/omaggi ai soci)	0
A2	Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	0
A3	Variazione dei lavori in corso su ordinazione	0
A2/3	Variazione delle rimanenze e dei lavori	0
A4	Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	0
A5_1	Contributi (al netto di ristorni coop. riferiti ai soci)	0
A5_2	Ricavi e proventi diversi (tranne proventi straordinari, plusvalenze cespiti accessori; plusvalenze, sopravv/insuss attive; rimborsi assicurativi)	0
	<b>Totale Valore della produzione</b>	<b>0</b>
COSTI DELLA PRODUZIONE		
B6	Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	0
B7	Costi per servizi (tranne Prestazioni di lavoro non dipendente)	0
B8	Costi per godimento di beni di terzi	0
B11	Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	0
B12	Accantonamenti per rischi	0
B13	Altri accantonamenti	0
B14	Oneri diversi di gestione (tranne oneri straordinari; oneri tributari; minusvalenze cespiti accessori; minusvalenze, sopravv/ insuss passive, erogazioni liberali)	0
	<b>Totale Costi della produzione</b>	<b>0</b>
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO		0
VALORE DELLA PRODUZIONE - COSTO DELLA PRODUZIONE		
GESTIONE ACCESSORIA e/o STRAORDINARIA		
A5_2	Ricavi e proventi diversi (solo parte esclusa sopra)	0
B10d	Svalutazioni dei crediti compresi nell'attivo circolante e delle disponibilita' liquide	0
B14	Oneri diversi di gestione (solo parte esclusa sopra)	0
C15	Proventi da partecipazioni	0
C16	Altri proventi finanziari	0
D18	Rivalutazioni attività finanziarie	0
D19	Svalutazioni attività finanziarie	0
	<b>Totale Gestione-accessoria</b>	<b>0</b>
VALORE AGGIUNTO GLOBALE		0
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO +/ - GESTIONE ACCESSORIA e/o STRAORDINARIA		
REMUNERAZIONE AI SOCI		
	Ristorni/omaggi/altro	0
	Interessi passivi su finanziam. di soci	0
	Compensi personale dipendente -socio-	0
	Compensi personale non dipendente -socio-	0
	<b>Totale Soci (ristorni/compensi/omaggi)</b>	<b>0</b>
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE		
	Personale dipendente	0
	Personale non dipendente	0
	<b>Totale Personale</b>	<b>0</b>
REMUNERAZIONE DELLA GOVERNANCE		
	Rimborsi e/o compensi ad amministratori e sindaci	0
	<b>Totale Governance</b>	<b>0</b>
REMUNERAZIONE ALLA COMUNITA'		
	Comunità	0
	Pubblica Amministrazione	0
	3% mutualità - Promocoop	0
	<b>Totale Remunerazione alla Comunità</b>	<b>0</b>
REMUNERAZIONE AL SISTEMA IMPRESA		
	Ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	0
	Altre svalutazioni delle immobilizzazioni	0
	Utile (o perdita) d'esercizio (meno 3% Promocoop)	0
	<b>Totale Remunerazione al sistema Impresa</b>	<b>0</b>
REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO		
	Interessi e altri oneri finanziari (al netto di Interessi passivi su finanziam. di soci)	0
	<b>Totale Remunerazione del Capitale di credito</b>	<b>0</b>
RICCHEZZA DISTRIBUITA		0
	<b>SALDO</b>	<b>0</b>

## **PROVENIENZA DELLE RISORSE FINANZIARIE**

Se il bilancio d'esercizio dà illustrazione della dimensione economico-finanziaria della cooperativa sociale e del valore economico generato, per comprendere in modo preciso quali sono le risorse immesse nella realizzazione dei servizi e per interpretare queste risorse qualitativamente è opportuno analizzarne origine e caratteristiche.

Si vuole così innanzitutto illustrare la diversa origine del valore della produzione generato. L'analisi della composizione del valore della produzione per territorio porta ad osservare che le attività produttive sono realizzate prevalentemente a livello comunale e nel dettaglio il valore della produzione ha ricaduta per il 70.7% sul Comune in cui la cooperativa sociale ha la sua sede, per il 15.2% sulla Comunità di Valle e il 14.1% sulla Provincia.

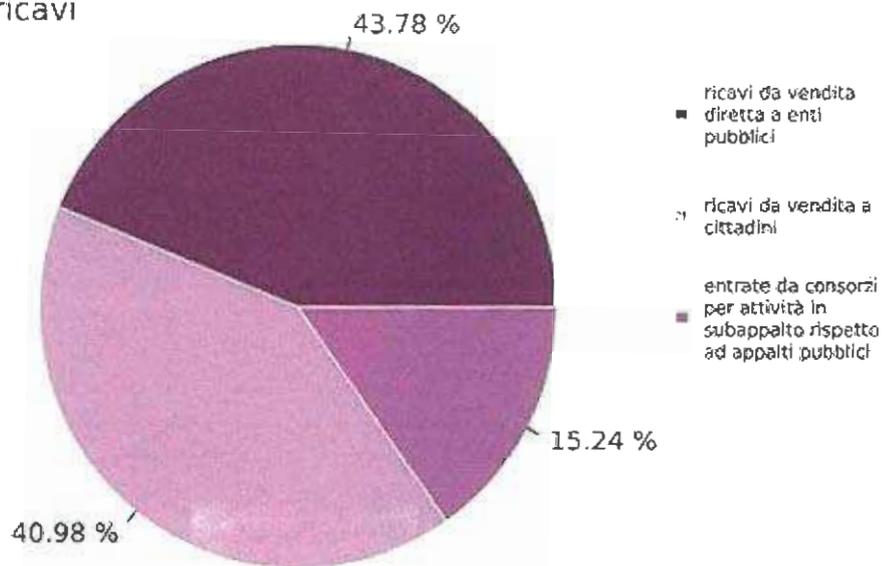
## Valore della produzione per provenienza delle risorse



Il valore della produzione della cooperativa sociale è inoltre rappresentato all'83,61% da ricavi di vendita di beni e servizi ad indicare il peso delle dinamiche commerciali e di vendita. I contributi in conto esercizio ammontano invece rispettivamente a 4.045,8 Euro di contributi pubblici e 17.284 Euro di contributi da privati, per un totale complessivo di 21.329,8 Euro; si rileva inoltre la presenza di altri ricavi e proventi di origine pubblica pari a 2.842,2 Euro. Una riflessione a sé la merita la componente donazioni: nel corso del 2021 la cooperativa sociale ha ricevuto donazioni per un importo totale di 2.000 Euro, ad indicare una certa sensibilità del territorio all'oggetto e alla mission della cooperativa sociale.

L'analisi ulteriore per **fonti delle entrate pubbliche e private** permette poi di comprendere la relazione con i committenti e le forme con cui essa si struttura. Così, rispetto ai ricavi-come rappresentato anche nel grafico sottostante- si osserva una composizione molto eterogenea. In particolare 52.101 Euro da ricavi da vendita diretta a enti pubblici, 48.773 Euro da ricavi da vendita a cittadini e 18.135,5 Euro da entrate da consorzi per attività in subappalto rispetto ad appalti pubblici.

## Composizione dei ricavi



Rispetto ai committenti e clienti privati, un'analisi dei loro numeri e del loro peso sui ricavi può essere illustrativa della capacità della cooperativa sociale di rispondere al mercato e di essere conosciuta sullo stesso. Così, nella cooperativa sociale si rileva per il 2021 un numero di altri enti di terzo settore pari a 1 e un numero di persone fisiche acquirenti di servizi pari a 79. Inoltre l'incidenza del primo e principale committente è pari al 21.2% sul totale del valore della produzione quindi, si può affermare che la cooperativa sociale sia caratterizzata da una bassa esposizione al rischio.

Esplorando i rapporti economici con le pubbliche amministrazioni, si rileva che la maggioranza dei ricavi di fonte pubblica proviene dalla Comunità di Valle. Gli scambi con le pubbliche amministrazioni avvengono per la totalità dei casi da affidamenti diretti (per un valore complessivo di 25.249 Euro). È anche da osservarsi come la cooperativa sociale Casa Assistenza Aperta "Appolonia Baldessari" nel 2021 abbia vinto complessivamente 2 appalti pubblici di cui 1 con propria partecipazione diretta ed esclusiva al bando e 1 in rete con altri enti.

Il peso complessivo delle entrate (ricavi e contributi) da pubblica amministrazione rispetto alle entrate totali è quindi pari al 53.9%, indicando una dipendenza complessiva dalla pubblica amministrazione contenuta.

[



## ALTRE INFORMAZIONI

### IMPATTO SOCIALE

### IMPATTO DALLA RETE E NELLA RETE

Nella mappatura dei rapporti con gli stakeholder, emerge chiaramente la rilevanza anche delle altre imprese e in particolare di quelle organizzazioni con cui si sono creati rapporti o interazioni stabili e che rappresentano quindi partner o soggetti comunque atti a definire la 'rete'. Le relazioni di rete possono rappresentare un fattore di generazione di valore aggiunto e di impatti diretti ed indiretti per tutte le organizzazioni che vi appartengono, poiché esse richiedono l'impiego congiunto di risorse economiche, conoscenze e elementi sociali, consentono la realizzazione di economie di scala e possono rendere più stabile la produzione, grazie all'identificazione di partner stabili. Ciò è garantito in particolare quando la relazione con la controparte si trasforma da scambio puramente di mercato a rapporto dai risvolti anche qualitativi e relazionali. Solidarietà, fiducia, socialità dovrebbero caratterizzare i rapporti di rete sviluppandone il valore aggiunto anche in termini di capitale sociale e generare maggiori opportunità di co-progettazione e co-produzione.

Da qui la rilevanza di comprendere come la cooperativa sociale Casa Assistenza Aperta "Appolonia Baldessari" agisce nei rapporti con gli altri attori pubblici e privati del territorio e quali sono quindi i suoi investimenti nella creazione di una rete ed i risultati ed impatti che questa genera per la cooperativa sociale stessa e per i soggetti coinvolti e la comunità in senso esteso. Così, innanzitutto, è necessario distinguere tra rapporti con gli enti pubblici, con le imprese ordinarie del territorio e con le altre organizzazioni di Terzo settore.

Rispetto ai rapporti con gli enti pubblici, oltre alle descritte relazioni di scambio economico, la cooperativa sociale Casa Assistenza Aperta "Appolonia Baldessari" ha partecipato a riunioni e tavoli di lavoro inerenti ai servizi di interesse, alla ricerca di sinergie e progettualità da condursi con altre imprese, alla pianificazione di interventi volti a rispondere ai problemi sociali generali del territorio e alla definizione di politiche territoriali e tali attività sono state generatrici di impatti sociali concreti per il territorio, poiché in particolare la collaborazione attiva con l'ente pubblico ha promosso cambiamenti nelle modalità di appalto o accreditamento dei servizi, nuovi servizi per la comunità e lo sviluppo di economie di realizzazione dei servizi e quindi la generazione di risparmi efficienti. Si ritiene inoltre che le attività condotte sul territorio siano a loro volta fonte di impatti economici e sociali per le pubbliche amministrazioni. In particolare, la presenza della cooperativa ha permesso la riduzione dei costi dei servizi che sarebbero altrimenti sostenuti se la gestione fosse lasciata al pubblico, l'innovazione dei servizi, la realizzazione di progetti per il territorio e definizione di attività di interesse sociale, la definizione di strategie e politiche sociali, la formazione e lo sviluppo di conoscenze reciproche con il coinvolgimento dei dipendenti pubblici in attività condivise, l'identificazione più precisa dei bisogni del territorio e dei bisogni emergenti, l'influenza sulle politiche pubbliche territoriali e il sostegno nello stabilire un movimento sociale che promuova cambiamento culturale, politico e sociale e influenzi l'opinione pubblica.

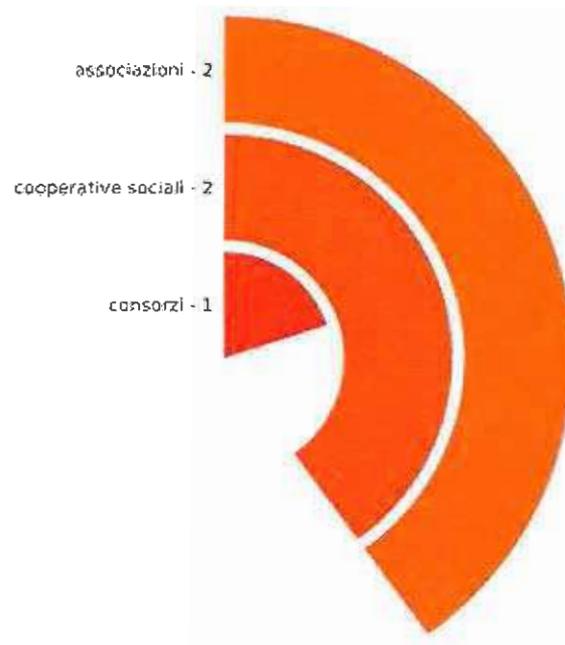
## Giudizio sintetico di impatto sulla PA



Indagando i rapporti con le imprese private in generale, sembra in primo luogo rilevante sottolineare l'impatto indotto dalla attività sull'economia locale e sulle altre imprese: il 99% degli acquisti della cooperativa sociale Casa Assistenza Aperta "Appolonia Baldessari" è realizzato da imprese del territorio e in particolare attive nella stessa provincia, rilevando quindi un impatto sull'economia locale di primaria rilevanza. Inoltre, il 20% della spesa per consumi della cooperativa consiste in acquisti da organizzazioni profit, l'80% in acquisti da cooperative non di tipo sociale. Inoltre, rispetto alla relazione con le imprese profit del territorio, la stessa non ha per la cooperativa sociale meramente un valore commerciale: nel 2021, la cooperativa ha collaborato con alcune imprese per la realizzazione di attività di interesse sociale per la comunità locale. Ciò ha importanti ricadute sia per la cooperativa sociale in termini di opportunità, di economie di scala, di sviluppo di conoscenze che possono migliorare i suoi servizi qualitativamente e quantitativamente, ma ha anche impatti indiretti per il territorio, poiché rafforza il concetto di collaborazione e lo sviluppo.

I rapporti con le altre organizzazioni del territorio, profit e di Terzo settore, sono stati inoltre al centro di rapporti di rete strutturati e di interazioni grazie all'appartenenza a stessi consorzi ed organizzazioni di secondo livello. In particolare, Casa Assistenza Aperta "Appolonia Baldessari" aderisce a 1 associazione di rappresentanza, 1 consorzio di cooperative sociali e 1 ente a garanzia di finanziamenti o a finanziamento di imprese di interesse sociali.

## La rete



In questa eterogeneità di rapporti, particolare attenzione va posta comunque alla rete con altri enti di Terzo settore, data la condivisione in tal caso dell'obiettivo sociale. Identificando innanzitutto tale rete con un ulteriore elemento quantitativo, come la numerosità delle relazioni, è possibile affermare che la cooperativa sociale non abbia investito ancora sufficientemente nel rapporto con le altre organizzazioni di Terzo settore del territorio, poiché nel 2021 tra gli enti di Terzo settore con cui ha interagito in modo attivo (ad esempio realizzando momenti di confronto, scambi di conoscenze e idee, progettualità) si contavano 2 cooperative sociali e 2 associazioni. Ma al di là dei numeri la rete con tali altre organizzazioni ha valore qualitativo e può essere intesa come generatrice di impatto sociale quando diffonde conoscenze e capitale sociale, aiuta nello sviluppo di attività di pianificazione e di azioni solidali e diviene quindi moltiplicatore di benefici ed impatti per il territorio. Così, nel corso dello scorso anno la cooperativa sociale si è relazionata con altri enti di Terzo settore per la co-progettazione di servizi sul territorio, per la realizzazione di economie di scala su alcune attività, per la condivisione di conoscenze e per la realizzazione di attività per la comunità locale. La ricaduta economica e sociale più diretta ed evidente (anche se non la sola rilevante) di tali attività è stata sicuramente la generazione di nuovi servizi ed attività di interesse generale per la comunità, che -si sottolinea- sono state congiuntamente offerte gratuitamente ai cittadini con costi a carico delle organizzazioni in rete e coperte da donazioni e offerte degli utenti. Impatti positivi delle relazioni con gli enti di Terzo settore, di natura ancora una volta sociale ed economica, sono poi rilevabili nelle azioni solidali in cui la cooperativa sociale è stata coinvolta: prestiti ad altre organizzazioni non-profit o cooperative sociali, donazioni in denaro o beni o concessione di spazi ad altre organizzazioni non-profit o cooperative sociali e consulenze e prestazioni senza compenso economico ad altre organizzazioni non-profit o cooperative sociali.

### **RAPPORTI CON LA COMUNITÀ E ALTRE DIMENSIONI DI IMPATTO SOCIALE**

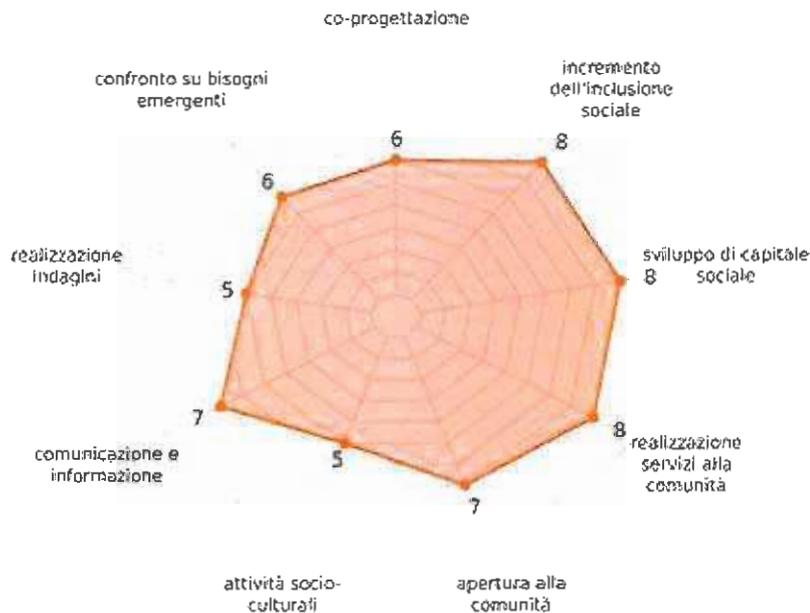
Valutare l'impatto sociale della cooperativa sociale sulla comunità presenta una certa complessità. La prima osservazione da cui partire è quella della ricaduta ambientale, considerando la stessa come un fattore di interesse attualmente nella società, anche se non caratteristico delle azioni di un ente di Terzo

settore. È così possibile affermare che la cooperativa sociale sia sufficientemente attenta alle pratiche ambientali poiché nello specifico possiede impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili e utilizza tecnologie e accorgimenti avanzati per il risparmio energetico. Le stesse attività svolte dalla cooperativa sociale sono inoltre da ritenersi rilevanti dal punto di vista dell'impatto ambientale che generano. Infatti, la progettata ristrutturazione della Residenza Anziani "Casa Il Sole", iniziata nel 2021 ed in completamento nel 2022, prevede - anche in accordo con gli obiettivi ambientali nazionali legati alla "Green Generation" - quale elemento centrale la riduzione delle emissioni (ecological footprint) dell'immobile e la produzione e l'utilizzo di energie prodotte da fonti rinnovabili.

L'attenzione maggiore va rivolta all'impatto sociale più propriamente legato alla natura e alla mission della cooperativa sociale in quanto ente di Terzo settore. Certamente quanto sinora descritto ha permesso di affermare che la cooperativa sociale ha un certo ruolo nel suo territorio e impatti sulla comunità verificabili nelle esternalità prodotte dai servizi in termini di ricadute sociali, risposta a bisogni insoddisfatti del territorio o a problemi di marginalità. Si può quindi affermare che il più elevato valore aggiunto che la cooperativa sociale Casa Assistenza Aperta "Appolonia Baldessari" ha per il suo territorio sia quello di aver investito in un progetto di rilevanza sociale generando ricadute economiche e sociali eterogenee come sin qui dimostrato.

È vero che accanto a questi elementi descrittivi ci possono essere anche azioni dirette compiute verso la comunità e capaci di generare per la stessa ulteriori impatti e forme di attivazione della cittadinanza. In un'analisi valutativa critica del lavoro della cooperativa nei confronti della comunità, la cooperativa sente di poter affermare di aver realizzato almeno alcune azioni per cercare di alimentare conoscenza e confronto con la comunità locale. In particolare, essa si è impegnata in azioni che hanno previsto il coinvolgimento della comunità in tavoli di lavoro e di co-progettazione, l'organizzazione di riunioni interne per discutere dei bisogni emergenti della comunità, attività di comunicazione e informazione alla comunità su aspetti di interesse sociale, l'apertura delle attività statutarie e dei servizi della cooperativa ai cittadini, la realizzazione di servizi specifici per la comunità aggiuntivi rispetto all'attività principale della cooperativa, lo sviluppo di fiducia, relazioni e conoscenze con la comunità e l'incremento del senso di sicurezza e di inclusione sociale, mentre tra le azioni che potrebbero essere sviluppate in futuro perché non ancora sufficientemente promosse dalla cooperativa si possono identificare la realizzazione di indagini/ricerche finalizzate all'analisi dei bisogni e dei cambiamenti del territorio e attività socio-culturali aperte (feste, spettacoli...). Accanto a questi momenti di confronto più di tipo diretto, la comunicazione verso la comunità è stata comunque oggetto di intermediazione da parte della cooperativa attraverso alcuni strumenti comunicativi del servizio e della qualità: bilancio sociale, carta dei servizi e sito internet.

## Processi sulla collettività



Un aspetto primario di ricaduta delle azioni sulla comunità è per la cooperativa sociale rappresentato dal fatto di aver agito anche in territori marginalizzati, in aree interne a rischio di spopolamento o di bassa qualità della vita, dove quindi la presenza della cooperativa ha cercato di avere impatti proprio in termini di garanzia di una vita migliore o comunque di risposta a bisogni che altrimenti sarebbero rimasti di certo insoddisfatti. In particolare, nel 2021 le azioni sono state realizzate in 4 Comuni che possono essere definiti marginalizzati, offrendo servizi a 40 utenti in queste zone. La stima è di una capacità di copertura del 30% della domanda locale di servizi, che si può assumere come il tasso di capacità di soddisfazione delle esigenze locali della popolazione potenzialmente interessata ai servizi.

La presenza sul territorio della cooperativa ha comunque due possibili ulteriori elementi di riscontro: quello sulla visibilità della stessa e quello sulla volontà di partecipazione attiva dei cittadini alla vita e all'obiettivo sociale della cooperativa. Sotto il primo profilo, la cooperativa sociale Casa Assistenza Aperta "Appolonia Baldessari" è di certo sufficientemente nota nel territorio per i suoi servizi e prodotti, per il suo ruolo sociale e per l'impatto economico e per la generazione di lavoro che essa ha sul territorio. Rispetto invece all'attivazione dei cittadini, sono già state date ampie indicazioni della capacità di attrarre e coinvolgere volontari (come presentato nei capitoli della governance e delle persone che operano per l'ente) e dell'incidenza delle donazioni sulle entrate della cooperativa.

Come si può ora in sintesi declinare la capacità della cooperativa sociale Casa Assistenza Aperta "Appolonia Baldessari" di aver generato anche nel 2021 valore sociale per il territorio e per la comunità e di aver avuto quindi un certo impatto sociale? Oltre ai numeri sin qui presentati, il gruppo di stakeholder della cooperativa chiamato a valutare le politiche, i processi ed i risultati raggiunti (si ricorda composto da un gruppo eterogeneo di portatori di interesse della cooperativa, e nello specifico da lavoratori ordinari e volontari) ha anche riflettuto e si è di conseguenza espresso rispetto alla capacità della cooperativa sociale di aver perseguito e raggiunto alcuni obiettivi di interesse sociale. Le parole chiave identificate (anche in linea con la definizione di ente di Terzo settore fornita

giuridicamente dalla L. 106/2016) e sottoposte a valutazione sono state innovazione sociale, coesione sociale, inclusione sociale e impatto sociale.

**INNOVAZIONE** La cooperativa sociale Casa Assistenza Aperta “Appolonia Baldessari” è stata in grado di raggiungere livelli di innovazione abbastanza soddisfacenti attraverso l’innovazione al proprio interno dei processi di gestione e coordinamento del servizio, l’apertura a categorie di utenti nuove o a nuovi bisogni altrimenti insoddisfatti nel territorio, la realizzazione di nuovi servizi e progetti non presenti o presenti in altra forma nel territorio, la realizzazione di modalità di erogazione dei servizi nuove rispetto a quanto offerto da altri attori del territorio, l’apertura a nuove relazioni e collaborazioni che hanno permesso di arricchire in qualità i servizi e le azioni sul territorio e lo sviluppo di nuove forme di partecipazione della cittadinanza alla generazione dei servizi. In particolare, la cooperativa sociale ha realizzato alcune azioni specifiche per innovare, con risultati concreti: acquisizione di figura di riferimento per la direzione del sodalizio con skills specifici nella progettazione e monitoraggio qualitativo delle attività; armonizzazione accrescimento qualitativo della politica di “abitare accompagnato”, standardizzazione ai parametri di qualità e monitoraggio/programmazione del servizio pasti sul territorio

**COESIONE SOCIALE** La cooperativa sociale Casa Assistenza Aperta “Appolonia Baldessari” ha sicuramente avuto nell’anno e in generale grazie alla sua attività elevate ricadute in termini di coesione sociale: ha inciso positivamente sui livelli di benessere economico di alcune categorie di cittadini e ha tenuto comportamenti volti alla tutela dell’ambiente e con minori ma sempre significativi risultati ha promosso lo sviluppo di nuove relazioni sociali e rafforzato le relazioni sociali tra i propri utenti e tra questi ed i cittadini, ha generato legami di solidarietà e di affinità tra individui, ha sostenuto al suo interno, nei confronti di lavoratori ed utenti, politiche volte alla parità di genere, ha promosso la partecipazione culturale dei cittadini, ha sviluppato azioni ed iniziative per promuovere la non discriminazione e ridurre la discriminazione, ha incrementato i livelli di fiducia tra i soggetti al suo interno, ha permesso alla comunità locale di aumentare la propria fiducia nei confronti delle persone e/o delle istituzioni, ha promosso tra i cittadini sentimenti di altruismo, reciprocità, conoscenza, elementi di capitale sociale e ha coinvolto la cittadinanza in obiettivi sociali affinché si pensi meno in ottica individualista e si pensi di più per il bene comune.

**INTEGRAZIONE E INCLUSIONE SOCIALE** La cooperativa sociale Casa Assistenza Aperta “Appolonia Baldessari” ha significativamente promosso con le sue attività una maggiore inclusione sociale nei propri territori e le azioni su cui ha inciso in modo particolare sono state la possibilità di accedere ai servizi a persone che altrimenti (per reddito, situazione sociale, etnia, situazione del territorio) non avrebbero avuto accesso a servizi simili e l’aumento dello standard di vita di persone precedentemente a rischio o marginalizzate nella società, prestando inoltre una certa attenzione anche ad azioni quali la creazione del dialogo tra soggetti di provenienza, etnie, religioni, opinioni politiche diverse, l’apprendimento del valore aggiunto delle diversità etniche, culturali, sociali, la promozione di iniziative volte alla partecipazione e all’avvicinamento di soggetti con differenze etniche, culturali e sociali, la promozione di processi che garantiscono ai beneficiari dei servizi la partecipazione attiva alle decisioni interne e l’aumento della partecipazione di soggetti marginalizzati alla vita economica, sociale e culturale.

**IMPATTO SOCIALE** La cooperativa sociale Casa Assistenza Aperta “Appolonia Baldessari” sembra aver generato a livello sociale un certo impatto rispetto a dimensioni quali prevenzione del disagio sociale, delle marginalità, della dispersione e dell’impoverimento, lotta al declino socio-economico di aree urbane o rurali, miglioramento delle percezioni di benessere (sicurezza, salute, felicità) dei cittadini del territorio, miglioramento delle condizioni e dell’ambiente di vita per i cittadini, riduzione di problemi sociali presenti nel territorio, promozione di un modello inclusivo e partecipato di welfare, risposta alle politiche sociali locali e pieno allineamento alla pianificazione sociale territoriale, sostegno indiretto allo sviluppo o alla crescita economica di altre organizzazioni ed attività anche profit e commerciali del territorio (es. ricadute su elementi turistici, logistici, culturali, ricreativi...) e promozione della nascita o

sostegno alla nascita di nuove azioni (anche promosse da terzi o in rete) o di nuove istituzioni (pubbliche o private) ad obiettivo sociale.