

Bilancio Sociale

2021

TANA SERENA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

SOCIA DEL

CONSORZIO ARCOBALENO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

PREMESSA

Bilancio civilistico e bilancio sociale sono due strumenti che presentano entrambi lo stesso anno di funzionamento della cooperativa ma con angolature diverse e soprattutto con finalità diverse.

Con il bilancio civilistico si presenta la cooperativa sotto il profilo economico, quello finanziario e quello patrimoniale con la finalità di informare i terzi della situazione reale della cooperativa nelle grandezze economiche e in quelle finanziarie e patrimoniali elementi di garanzia di sviluppo e continuità dell'azienda.

In quest'ottica sono importanti i risultati economici, la situazione finanziaria a breve termine e a medio termine e soprattutto la sua capacità di rispondere agli obblighi verso i propri soci e i terzi.

Con il bilancio sociale si presenta la cooperativa nei suoi risultati sociali con la finalità di informare sull'impatto sociale verso i propri soci, le persone seguite (utenti), i propri clienti ed in genere verso tutti i soggetti presenti nel suo territorio di operatività che danno senso e significato alla sua mission di cooperativa sociale.

In quest'ottica assumono significato i servizi svolti nelle loro caratteristiche qualitative, i risultati ottenuti a livello di benessere dei propri soci lavoratori, dei beneficiari diretti e dei loro famigliari, la collaborazione con i propri clienti e i propri fornitori per intervenire a livello di impatto sociale nel territorio di intervento e in particolare sotto il profilo economico la ricchezza prodotta e soprattutto la sua distribuzione come indice di miglioramento della situazione sociale nel territorio.

La sua redazione con cadenza annuale permette di monitorare e far partecipi dello sviluppo dei risultati ottenuti dalla cooperativa.

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

Il bilancio sociale è redatto secondo le linee guida del Ministero del Lavoro che definiscono i principi di redazione e i suoi contenuti.

I principi di redazione

I principi utilizzati nella redazione del presente bilancio sono i seguenti:

- **completezza:** sono stati identificati tutti i principali portatori di interessi;
- **rilevanza:** le informazioni utili ad una valutazione da parte degli stakeholder sono state inserite in modo completo;
- **trasparenza:** i criteri utilizzati per rilevare e classificare le informazioni sono verificati e verificabili;
- **neutralità:** le informazioni sono rappresentate in modo imparziale;
- **competenza di periodo:** le attività e i risultati si riferiscono all'esercizio 2020;
- **comparabilità:** i criteri vengono mantenuti costanti nei diversi anni i dati dei prossimi esercizi saranno inseriti con gli stessi criteri di redazione che consentiranno il confronto temporale;
- **chiarezza:** nella scrittura del Bilancio abbiamo cercato di utilizzare un linguaggio accessibile anche a lettori privi di specifica competenza tecnica;
- **attendibilità:** si sono evitate sovrastime o sottostime e non si sono presentati dati incerti come se fossero certi.

Pubblicazione e diffusione del Bilancio Sociale

Il presente bilancio Sociale verrà depositato al Registro delle Imprese di Padova e pubblicato nel sito del Consorzio.

Verrà inoltre utilizzato in versione semplificata come strumento informativo e formativo nei confronti in particolar modo dei soci lavoratori e dei soci volontari attuali e di quelli futuri, e sarà il documento base per dare le informazioni su Pastelli e sul Consorzio, le loro caratteristiche, gli obiettivi, le attività e i risultati ottenuti verso tutti gli altri stakeholder pubblici e privati.

2. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

Presentazione e storia dell'organizzazione

Nel 1984 un gruppo di operatori in rapporto professionale con l'ULSS di Camposampiero (PD) che opera in supporto ai bambini con disabilità inseriti nelle scuole del territorio fonda la **Cooperativa Arcobaleno**, anche con la motivazione di creare le condizioni per auto-organizzare il proprio lavoro e fare nel miglior modo possibile "il lavoro che piace".

Nel 1985 la Cooperativa Arcobaleno, rispondendo ad una richiesta dell'Ente di ampliamento del servizio, sceglie di specializzarsi al fine di diventare nei confronti dell'ULSS uno dei fornitori qualificati in questo campo d'attività.

Nel 1993 la **Cooperativa Arcobaleno** avvia un processo di sviluppo puntando strategicamente sulla diversificazione dei propri prodotti/servizi. Al fine di assicurare le competenze richieste dai nuovi servizi e la necessaria flessibilità organizzativa senza perdere il vantaggio competitivo in qualità che la specializzazione può dare, il processo di cambiamento viene supportato da consulenti esterni e da un intenso piano formativo in parte finanziato attraverso la legge sull'imprenditoria femminile.

Nel 1998 il piano di sviluppo è completato con la trasformazione della Cooperativa Arcobaleno in **Consorzio di Cooperative sociali Arcobaleno**, la specializzazione nell'area dei servizi per persone con disabilità della cooperativa sociale "Pastelli" (di tipo a) e di altre due nuove Cooperative Sociali in diverse aree di intervento:

- **infanzia: cooperativa sociale tipo a "Tana Serena";**
- minori, cooperativa sociale tipo a "La Casa di Seta".

Successivamente, al fine di sostenere lo sviluppo di specifici servizi nell'ambito della salute mentale, entra nella compagine sociale la cooperativa sociale "L'Incontro Sociale".

Nel 2002 il Consorzio Arcobaleno promuove la nascita di una nuova cooperativa, la cooperativa sociale "Simili", pensata e progettata come nuova opportunità di autonomia e autodeterminazione per persone utenti di diversi servizi gestiti dal Consorzio.

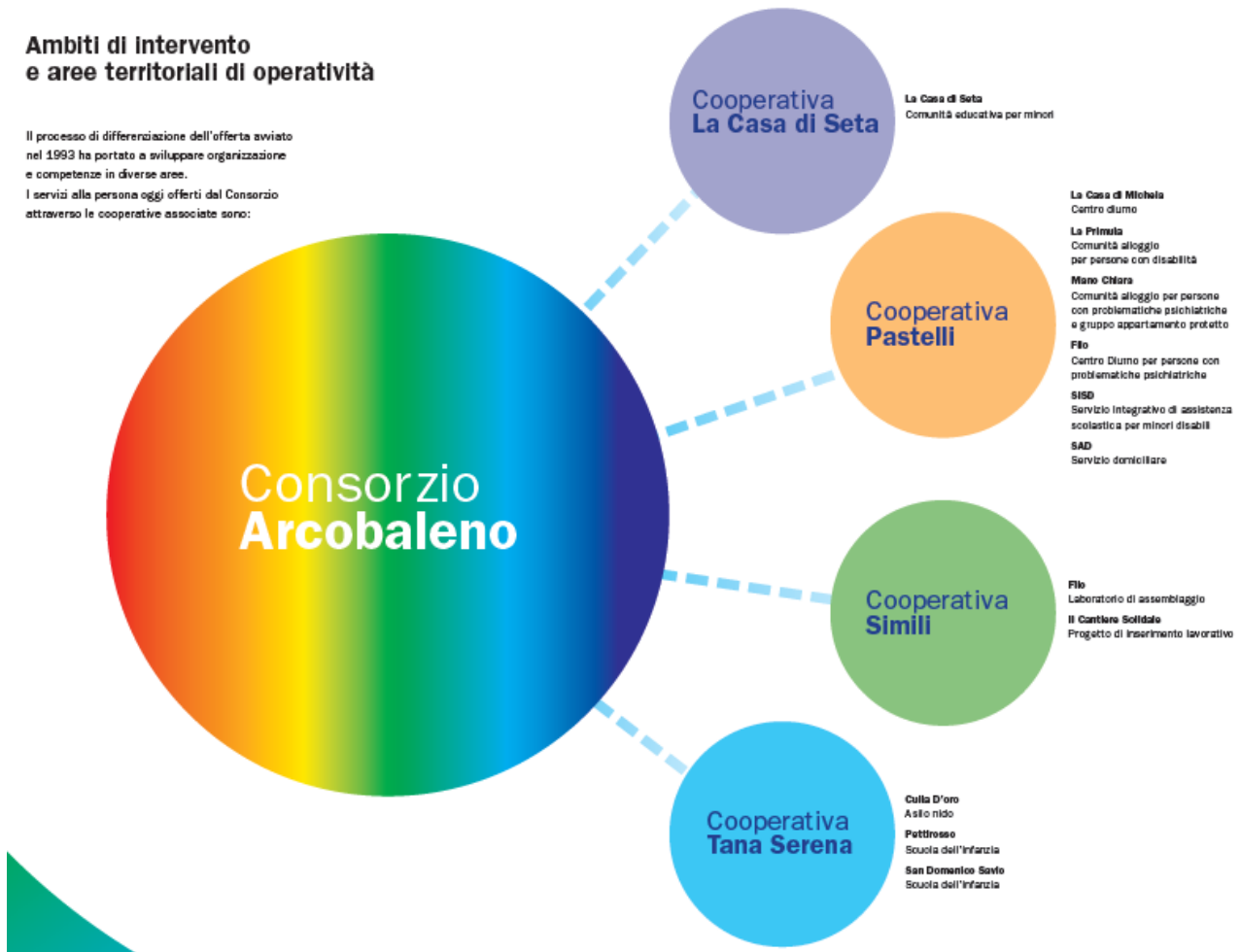
I riferimenti sulla cooperativa e sul Consorzio Arcobaleno:

Tana Serena	
Ragione sociale	Tana Serena, Società Cooperativa Sociale
Sede sociale	Camposampiero (Padova) - Vicolo Perazzolo n. 3/3
Data di costituzione	27 ottobre 1997
Iscrizione Albo Cooperative	Iscritta all'Albo Cooperativa al n. A122364 dal 29/03/05
Iscrizione Albo Regionale delle Cooperative Sociali	Iscritta al n. PD/0077 Sez. A del Registro Regionale delle cooperative sociali di cui alla L.R. n. 23/06
C.F. e Partita IVA	02705680284
Pec:	tanaserenascs@legalmail.it

Arcobaleno	
Ragione sociale	Consorzio Arcobaleno, Società Cooperativa Sociale
Soci strutturali	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Pastelli, Società Cooperativa Sociale ▶ La Casa di Seta, Società Cooperativa Sociale ▶ Tana Serena, Società Cooperativa Sociale ▶ Simili, Società Cooperativa Sociale
Soci di progetto (soci su specifici progetti)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ L'Incontro Sociale, Società cooperativa sociale
Sede sociale	Camposampiero (Padova) - Vicolo Perazzolo n. 3/3
Data di costituzione	18 luglio 84
Iscrizione Albo Cooperative	Iscritta all'Albo Cooperativa al n. A129058 dal 29/03/2005
Iscrizione Albo Regionale delle Cooperative Sociali	Iscritta al n. PD/0068 sez. C del Registro Regionale delle cooperative sociali di cui alla L.R. n. 23/06
C.F. e Partita IVA	01908510280
Tel.	049 9301322
Fax	049 5794265
E-mail:	info@consarco.com
Pec:	consarco@legalmail.it
Sito web:	www.consarco.com

Ambiti di intervento e aree territoriali di operatività

Il processo di differenziazione dell'offerta avviato nel 1993 ha portato a sviluppare organizzazione e competenze in diverse aree. I servizi alla persona oggi offerti dal Consorzio attraverso le cooperative associate sono:



L'area territoriale di operatività prevalente del Consorzio Arcobaleno è l'Alta Padovana. È una scelta di "stare nella comunità" che si è confermata negli anni. Le progettualità nei comuni di Quinto di Treviso e Casier sono state attivate per la forte partnership attivata con le cooperative La casa di Michela e La Primula entrambe espressione ed attivatori della comunità locale.

Politiche, obiettivi e le strategie in atto per raggiungerli. Mission aziendale.

La mission del Consorzio e dalle Cooperative associate: **Realizzare servizi alla persona** finalizzati al miglioramento e mantenimento della qualità di vita delle persone considerate nella loro unicità e nella globalità delle loro esigenze e dei loro diritti, **favorendone l'integrazione nel territorio.**

La realizzazione dei servizi avviene attraverso le proprie cooperative associate e la partecipazione attiva dei soci operatori, ricercando la collaborazione in rete di tutti i soggetti del territorio e promuovendo la sensibilizzazione della Comunità Locale.

Politica per la Qualità del Consorzio e delle Cooperative associate

Il Consorzio Arcobaleno e le Cooperative associate si ispirano ai principi che sono alla base del movimento cooperativo ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono la mutualità, la solidarietà, l'associazionismo tra cooperative, il rispetto della persona, la priorità dell'uomo, la democraticità interna ed esterna. Operando secondo questi principi il Consorzio intende perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso il sostegno ed il coordinamento delle cooperative socie e la loro integrazione con altri soggetti pubblici e privati, soci e non, con il fine di realizzare servizi socio sanitari, riabilitativi ed educativi che pongano la persona, nella sua unicità, e la sua comunità di appartenenza al centro del proprio intervento.

Insieme, Consorzio e Cooperative associate, sono impegnati sui seguenti obiettivi:

- promuovere la qualità dei servizi offerti
- assicurare, attraverso specifici piani qualità ed una costante azione di verifica, la soddisfazione delle esigenze del committente e dell'utente dei servizi erogati
- promuovere la soddisfazione dei soci e di tutte le altre parti interessate.

Questo si concretizza:

in generale

<p>▶ nella promozione della cultura della qualità, intesa come attenzione costante all'interno del Consorzio e delle cooperative associate ai fattori da cui dipende il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, e cioè:</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ orientamento al Cliente▪ leadership partecipativa e coinvolgimento dei soci operatori▪ approccio basato sui processi▪ approccio sistemico alla gestione	<p><i>per capire, attraverso un ascolto permanente della voce del cliente, le sue esigenze presenti e future e, a partire da queste, progettare servizi alla persona rispondenti all'evoluzione dei bisogni e delle aspettative;</i></p> <p><i>come stile di gestione in grado di costruire unità di intenti all'interno del Consorzio e delle Cooperative associate e di promuovere un ambiente interno caratterizzato dal coinvolgimento dei soci</i></p> <p><i>per meglio orientare l'attenzione e le energie di quanti operano nel Consorzio e nelle Cooperative associate sugli obiettivi da traguardare</i></p> <p><i>perché una visione sistemica dei processi aiuta a migliorare l'efficacia e l'efficienza nel raggiungimento degli obiettivi</i></p>
---	--	--

in generale		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ miglioramento continuo 	<p><i>come obiettivo permanente da perseguire attraverso conoscenza approfondita dei propri processi, individuandone i punti di debolezza, al fine di poter mettere in atto un sistema di monitoraggio e di miglioramento continuo dei servizi offerti.</i></p> <p><i>Politica che si concretizza anche con l'adozione di un SGQ che fa riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2015.</i></p>
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ decisioni basate su dati di fatto 	<p><i>per produrre decisioni efficaci basate su informazioni corrette e su analisi dei dati perché ciò consente di costruire risposte pensate/ragionate ai bisogni e ai problemi</i></p>
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ formazione permanente 	<p><i>al fine di sviluppare la competenza dei soci operatori, la capacità del lavoro di gruppo e la motivazione</i></p>

per l'area dei servizi all'infanzia		
<ul style="list-style-type: none"> ▶ nella progettazione e gestione di servizi alla persona in grado di: 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ mettere al centro il bambino e costruire un servizio pensato come: 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>come luogo della soggettività dove il progetto educativo che in esso si produce deve saper riconoscere e rispettare il progetto personale del bambino nella costruzione e autocostruzione di sé.</i> - <i>come luogo educativo, in cui il processo educativo contiene anche l'insieme dei rapporti interpersonali ed intenzionali attraverso i quali l'adulto offre al bambino la collaborazione per la sua crescita</i> - <i>come luogo di risposta ai bisogni educativi della famiglia a supporto delle funzioni genitoriali</i> - <i>politica sostenuta con la scelta di applicare un sistema di gestione della qualità con riferimento alla norma UNI 11034:2003</i>

per l'area dei servizi residenziali ai minori		
<ul style="list-style-type: none"> ▶ nella progettazione e gestione di servizi alla persona in grado di: 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ offrire aiuto allo sviluppo della persona; ▪ offrire risposte qualificate a soggetti con problemi/difficoltà personali derivanti da situazioni familiari multiproblematiche; ▪ favorire una relazione adulto-minore rispondente ai bisogni psico-affettivi del minore; ▪ valorizzare la valenza educativa dello stile familiare; ▪ interagire con servizi, agenzie e associazioni del territorio in modo da costruire una rete di relazioni e di servizi integrativi funzionali allo sviluppo del minore e al suo inserimento sociale. 	

per l'area dei servizi alla persona con disabilità o con disturbo mentale

<p>▶ nella progettazione e gestione di servizi alla persona in grado di:</p>	<p>▪ mettere al centro la persona, il suo progetto di vita e la qualità della vita. Una persona pensata e vissuta come soggetto protagonista parte di una famiglia e parte di un contesto sociale.</p>	<ul style="list-style-type: none">- <i>attivare una presa in carico globale ed unitaria della persona, cercando di ricondurre ad unità i diversi servizi (sanitari, sociali, educativi, formativi ...)</i> favorendo anche la continuità del processo d'intervento;- <i>favorire l'individualizzazione degli interventi assicurando una maggior aderenza degli stessi alle specificità di ciascuna persona;</i>- <i>realizzare processi che promuovano la persona, nel caso, la sua famiglia come protagonisti nella definizione e ridefinizione del servizio stesso;</i>- <i>attivare la rete sociale del contesto di riferimento, in quanto moltiplicatore di risorse sugli obiettivi inerenti la persona e la sua integrazione sociale</i>- <i>lavorare con il territorio perché diventi territorio aperto, attento, sensibile e solidale, capace di inclusione sociale.</i>
--	--	---

Contesto di riferimento

Il contesto sociale politico e culturale esterno con riferimento ai servizi e al mercato in cui opera il Consorzio è caratterizzato da cambiamenti importanti in atto, che riguardano a livello delle istituzioni un nuovo Welfare e a livello dei cittadini la ricerca di un nuovo rapporto verso le Istituzioni.

A fronte della lentezza del superamento della fase di recessione che per anni ha interessato il nostro Paese con la conseguente riduzione di risorse a disposizione del pubblico, il Welfare si va modificando sia negli aspetti quantitativi sia in quelli qualitativi.

Il rapporto del cittadino verso le istituzioni è caratterizzato da sfiducia che spesso porta alla ricerca di soluzioni alternative.

Le risorse finanziarie dello Stato sono sempre più scarse e sempre di più, la società si sta organizzando come rete strutturata per nodi e flussi.

L'aumento del debito pubblico impone riduzione della spesa corrente, costi standard, riduzioni della spesa del personale, e l'incertezza della situazione politica del nostro paese rendono difficile vedere soluzioni nel breve periodo.

La pandemia ha condizionato fortemente la gestione dei servizi: sono aumentati i bisogni dei cittadini, si è molto complicata la gestione per l'applicazione delle disposizioni sul contenimento del contagio aumentando i costi di gestione e, in alcuni periodi e per alcuni servizi diminuendo i possibili ricavi. Le ricadute organizzative riguardano anche la disponibilità di risorse umane: è aumentato il fabbisogno di OSS e infermieri ad esempio nelle strutture ospedaliere e non si riesce ad assumere professionisti sufficienti a coprire le esigenze dei servizi gestiti. Inoltre si sono sperimentate organizzazioni di servizi più flessibili e ugualmente rispondenti a bisogni che vanno valutate e possibilmente valorizzate.

In questa situazione le previsioni per i servizi alla persona sono di una ulteriore modificazione sia in termini quantitativi che metodologici, sia in termini di domanda che di offerta, situazione che si è ulteriormente modificata per l'impatto economico e sociale della pandemia.

È necessaria la capacità di innovare e contemporaneamente farlo è complicato perché l'incertezza è mancanza di punti di riferimento, incertezza e difficoltà progettuale, sono amplificate dalla complessità portata dall'emergenza sanitaria e da un "clima culturale" di chiusura e conflittualità.

Anche la definizione dei prezzi per i servizi è resa complessa dalla "scissione" che appare fin dalla richiesta dell'ente pubblico: massima economicità e contemporaneo rispetto di tutte le normative contrattuali e degli adempimenti che continuano ad aggiungersi.

L'attenzione a valorizzare le persone che si incontrano nella gestione dei servizi è un aspetto che spesso porta ad un buon legame con il territorio. L'asilo nido di San Martino, la scuola dell'infanzia di Abbazia Pisani, il Centro Diurno La casa di Michela, la comunità alloggio la Primula ... sono caratterizzati da importanti collaborazioni con il territorio. È grazie a queste collaborazioni che si sono avviati progetti innovativi e con connessioni con associazioni ad esempio il progetto Sollievo, il progetto Un cantiere per un lavoro solidale ...

L'impegno organizzativo e la gestione non aiutano a sviluppare, come Consorzio, le relazioni con le scuole, la cittadinanza, altre associazioni per cogliere e offrire stimoli culturali e di riflessione.

Infine va ricordato che il sistema del Consorzio è nel territorio dell'Alta padovana, da più di trent'anni, una organizzazione che offre opportunità di lavoro in ambito socio-assistenziale, riabilitativo ed educativo alle persone del territorio, valorizzando le competenze e cercando di creare continuità del lavoro.

Collegamento con altri enti del Terzo settore

Sulla collaborazione con altri soggetti la rete de Tana serena è quella interna del Consorzio Arcobaleno e la cooperativa collabora allo sviluppo con altre cooperative ed associazioni di volontariato; le diverse esperienze sono da considerarsi come un punto di relativa forza.

Come scelta di promozione di una cultura di attenzione alla cura e protezione dell'infanzia e dell'adolescenza nel territorio della Regione del Veneto il Consorzio Arcobaleno aderisce al Tavolo regionale un Welfare per i minori.

A inizio 2021 ha partecipato con altri partner alla presentazione di un progetto per un bando di finanziamento sul contrasto alla povertà educativa.

A San Martino si collabora con diverse associazioni del territorio.

Importante la collaborazione con la Parrocchia di Abbazia Pisani che si è strutturata in un contratto per la gestione della scuola dell'infanzia.

Alcune note sulla rete del Consorzio con altre cooperative e associazioni per progettualità specifiche:

- per progetti specifici si collabora con L'Incontro scs di Castelfranco Veneto, con Insieme si può di Treviso Il Girasole scs di Treviso in Associazione Temporanea di Impresa;
- per la gestione di servizi affidati con La casa di Michela di Quinto di Treviso e La Primula di Casier;
- il Consorzio partecipa alla Rete Comunità accogliente Alta padovana attiva nella progettualità prevista dalla legge 112/2016 "Dopo di Noi", capofila Nuova vita scs di Camposampiero;
- particolarmente ricca la rete che co-progetta e gestisce il progetto Un cantiere per il lavoro solidale: le Caritas di Quinto e Zero branco, le associazioni: Casa Respiro - Casa S. Cassiano – Domus Nostra.

Adesioni a organizzazioni di rappresentanza

Il Consorzio aderisce a Confcooperative – Federsolidarietà, la presidente de Tana serena partecipa alla commissione regionale Infanzia - minori.

Per le scuole dell'infanzia aderisce alla Federazione Italiana Scuole Materne.

3. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

Il sistema di responsabilità e competenze

Secondo lo schema consortile adottato,

(a) sono di competenza del Consorzio:

- ▶ lo sviluppo e il coordinamento dei servizi svolti dalle Cooperative
- ▶ l'aiuto e l'orientamento nella conduzione delle diverse compagini sociali
- ▶ il rapporto con il mercato e la gestione dei contratti per conto delle cooperative associate.

Si tratta quindi di un Consorzio che svolge funzioni di "Consorzio di scopo" e di General contractor.

Nello specifico, i **principali processi** di sua competenza sono:

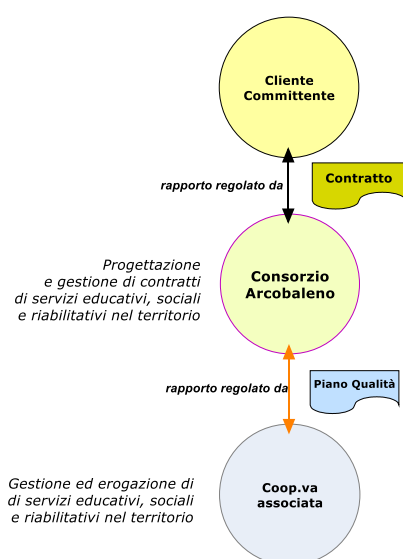
- pianificazione strategica
- progettazione e gestione di contratti di servizi alla persona per conto delle sue associate: progettazione (acquisizione di commesse e titolarità dei contratti con i clienti committenti - predisposizione di piani qualità per servizio - monitoraggio e controllo della qualità dei servizi erogati - gestione rapporti strategici con il committente e con il territorio)
- selezione e formazione delle risorse umane
- coordinamento amministrativo.

(b) è di competenza delle Cooperative associate, ciascuna per il proprio ambito:

- ▶ il governo di tutti gli aspetti relativi alla gestione ed erogazione del servizio sulla base di quanto stabilito **dal Consorzio e dai Contratti** tra Consorzio Arcobaleno e Clienti Committenti e i **relativi Piani Qualità di servizio**.

Più precisamente, la Cooperativa governa i **seguenti processi**:

- gestione ed erogazione del servizio di sua competenza, compresa la gestione dei rapporti con il Cliente Utente oltre che con il Cliente Committente e con il territorio per quanto riguarda gli aspetti operativi
- monitoraggio, controllo e miglioramento del servizio sulla base dei piani di qualità
- gestione delle attività sociali.



Composizione degli organi, modalità di nomina e durata.

L'assemblea nel 2021 si è riunita per l'approvazione del bilancio.

Il Cda è composto da sette amministratrici, è stato nominato a maggio 2019 e conclude l'attività con l'approvazione del bilancio d'esercizio 2021.

Per la loro attività societaria la presidente e le amministratrici non ricevono compensi. La gestione tecnica del servizio viene svolta dall'equipe di area.

Le funzioni direzionali della cooperativa sono supportate dal "gruppo direzione" che opera a livello consortile, costituito dai coordinatori dei servizi che affronta problemi e decisioni assieme ai ruoli chiave, garantendo così il passaggio di conoscenze.

Frequentemente le riunioni del gruppo di lavoro approfondiscono argomenti di pertinenza del consiglio di amministrazione.

Mappatura dei principali stakeholder

TIPOLOGIA	MODALITÀ COINVOLGIMENTO	INTENSITÀ
Soci lavoratori	Gestione della cooperativa e del servizio	Co-gestione
Bambini e le loro famiglie	Condivisione del progetto di servizio Condivisione sulla crescita del bambino Informazione	Consultazione Informazione
Tecnici di riferimento nel caso di minori in difficoltà: Assistenti sociali, psicologi ...	Condivisione e realizzazione del progetto educativo	Consultazione / coprogettazione informazione
Supervisor formatori	Collaborazione nella gestione dei servizi – dell'organizzazione	co progettazione
Clienti – committenti	pianificazione e verifica dei servizi	co-progettazione
Cooperative aderenti al Consorzio	gestori di altri servizi	Consultazione - collaborazioni specifiche
Finanziatori	non presente	non presente
Fornitori	acquisto di servizi – prodotti	non presente

SCALA:

1. informazione
2. consultazione
3. co-progettazione
4. co-produzione
5. co-gestione

Alcuni dati sui bambini che frequentano i servizi:

Numero medio di bambini	anno 2018	anno 2019	anno 2020	anno 2021	Posti autorizzati
Pettirosso Camposampiero	18,9	19,73	15,63	fino a luglio 16,71	22
Pettirosso Cittadella	19,36	20,27	17,14	fino a luglio 16,43	24
Culla d'oro asilo nido	27,5	26,54	22	26	30

Numero medio di bambini	anno 2018	anno 2019	anno 2020	anno 2021	Posti autorizzati
Culla d'oro Scuola infanzia	27	26	27	33	
Savio Scuola infanzia			29	24	

Sistemi di rilevazione di feedback

I bambini e le famiglie che usufruiscono dei servizi, possono avere esigenze e aspettative differenti da quelle dei Committenti. I servizi per i bambini sono progettati per rispondere a bisogni di cura, educazione, e assistenza e hanno come requisito la centralità del bambino con le sue esigenze di crescita, coinvolto nelle scelte che lo riguardano, protagonista di esperienze ricche e diversificate, costruttore di relazioni con coetanei e adulti diversi dalle figure parentali.

Le principali aspettative rilevate sono:

- Capacità di risposta ai bisogni, personalizzazione dell'intervento;
- Continuità del servizio;
- Flessibilità;
- Informazione e comunicazione.

Rispetto ai clienti committenti annualmente vengono analizzate le relazioni contrattuali, l'andamento della soddisfazione dei clienti, la fidelizzazione, i reclami, la storicità.

Non ci sono state contestazioni contrattuali. Sui fornitori Non ci sono state nel corso dell'anno criticità.

Nell'anno sono state gestite le osservazioni di due genitori e un reclamo.

Note sui servizi:

Culla d'oro Le osservazioni e la partecipazione da parte delle famiglie così come è stata possibile è stata buona e all'insegna della disponibilità (sia per le 2 giornate aperte di fine anno) sia per l'iniziativa ad aprile rivolta agli iscritti e aperta al territorio. I centri estivi sono stati attivati su richiesta dei genitori, interni ed esterni.

Questionari di giugno: i familiari dei tre servizi nido si dichiarano soddisfatti. I referenti degli enti, Aulss e comune di San Martino, hanno espresso parere positivo sul funzionamento del servizio.

4. PERSONE CHE OPERANO IN TANA SERENA SCS

Le persone che operano per il Consorzio sono i soci delle quattro cooperative aderenti, al 31 dicembre 2021 i soci delle cooperative erano 344.

SOCI PER COOPERATIVA	31 dicembre 2021	31 dicembre 2020	31 dicembre 2019	31 dicembre 2018
La casa di seta	14	14	12	14
Pastelli	310	309	257	266
Simili	4	4	5	6
Tana serena	16	26	20	25
Arcobaleno	5 cooperative	5 cooperative	5 cooperative	5 cooperative

Di seguito alcune informazioni sui **soci lavoratori** occupati in Tana serena scs

Fasce d'età delle socie lavoratrici	Numero di persone al 31.12.21	Numero persone Al 31.12.20
19 - 30	3	7
31 – 40	1	2
41 – 50	6	5
51 - 60	5	5
Oltre 60	1	

N di anni di permanenza in cooperativa	N soci al 31.12.21
fino a 3 anni	6
da 4 a 8 anni	1
da 9 a 15 anni	1
da 16 a 20 anni	8
da 21 anni	0

Monte ore retribuito ai soci lavoratori media ore mensili	n. di soci lavoratori al 31.12.20
da 61 a 105 ore	1
da 106 a 135 ore	4
da 136 a 150 ore	
oltre 151 ore	8

Ore di lavoro svolte dai soci suddivise per cooperativa nell'anno				
Cooperativa	ANNO 2019	ANNO 2020	ANNO 2021	DIFF 2021/2020
PASTELLI	236.798,07	211.921,43	268.659,57	56.738,14
PASTELLI AGRICOLTURA	2.800,25	716,00	0	-716,00
SIMILI	4.615,50	2.934,33	5.292,18	2.357,85
TANA SERENA	22.421,26	14.653,81	20.367,99	5.714,18
LA CASA DI SETA	12.452,57	10.256,65	11.373,95	1.117,30
Somma	279.087,65	240.482,22	305.693,69	65.211,47

Per il periodo di chiusura dovuto al Covid le cooperative Pastelli e Tana serena hanno fatto ricorso al Fondo di Integrazione Salariale, Simili alla CIG.

Cooperativa	Utilizzo del Fondo di integrazione salariale / CIG	
	Ore riconosciute a fine marzo – aprile 21	Ore riconosciute da febbraio a giugno 20
Pastelli	2.689,37	23.167,75
Tana serena	1.398,91	6.429,25
Simili	0	263,50
somma	4.088,28	29.860,5

Struttura delle retribuzioni

Tana serena scs, e le cooperative associate al Consorzio Arcobaleno applicano il Contratto Nazionale delle cooperative Sociali e le retribuzioni sono rapportate al part time svolto.

Il rapporto tra retribuzione massima e minima mensile è di 1.41 (livello E1 con indennità e senza anzianità € 1.773,73 – livello A1 senza anzianità € 1.254,59).

5. OBIETTIVI E ATTIVITA'

Il 2021 per Tana serena, il Consorzio Arcobaleno e le associate è stato ancora un anno difficile: l'emergenza sanitaria e le sue ricadute, la perdita dell'appalto per il nido aziendale, le difficoltà economiche evidenti nei bilanci di esercizio.

La perdita del nido aziendale è significativa, non è solo un problema economico, ma anche di sviluppo: rimane un solo servizio nido, il gruppo di coordinamento si deve riassetare, si sono ridotte le possibilità di confronto e, per questo motivo, non si potrà partecipare a gare d'appalto che richiedono certi volumi di fatturato. Per quanto riguarda l'emergenza sanitaria ci sembra di poter dire che c'è stata la capacità di tutti i servizi di portare le modifiche necessarie, di mantenere l'attenzione agli obiettivi dei servizi e all'attenzione ai bambini e contemporaneamente gestire le tante disposizioni e i loro frequenti cambiamenti.

Il consiglio di amministrazione e il gruppo direzione hanno mantenuto gli ambiti progettuali indicati, ma è stato necessario dilazionare nel tempo le azioni previste per concentrarsi e garantire la gestione dei servizi; basti pensare ad esempio all'avvio dell'anno scolastico complicato ulteriormente dalle disposizioni sul green pass.

La priorità del sostegno al reddito per i soci lavoratori è stata mantenuta: i servizi sono stati attivi nell'anno e per il breve periodo di chiusura delle scuole è stata attivato il Fondo di Integrazione Salariale.

Anche le attività di equipe sono continuate con regolarità, organizzate dal singolo servizio in presenza o online.

Importante e positivo l'impegno di un bel gruppo di soci sul percorso "Arcobaleno 2030": i tavoli di lavoro di Arcobaleno 2030 sono stati progettati come occasione di "ibridazione" tra cooperative e servizi e sono stati una ricca occasione di confronto.

L'anno prolunga anche se con più consapevolezza le restrizioni legate alla pandemia. Abbiamo mantenuto un numero di iscritti ridotto fino a luglio 2021. Da settembre si sono aperte le iscrizioni a più bambini puntando di andare a regime a gennaio 2022. Il clima è migliore dello scorso anno anche se permane quel senso di sospensione. A Culla d'oro la gestione del servizio è stata precisa e il gruppo si è ben adattato, ha mantenuto alta sia nei riguardi dell'utenza sia rispetto alla proposta educativa rimanendo nei confini stabiliti dalle disposizioni. È stata faticosa la gestione ordinaria per il senso di solitudine che il lavorare in gruppi evitando le intersezioni. Si è proceduto a richiedere ed è stata riconosciuta una riduzione da 45 a 30 posti autorizzati al nido.

Pettiroso: Il servizio nelle due sedi si è svolto regolarmente, e i genitori in entrambe le strutture si sono detti soddisfatti, il servizio si è concluso a luglio 2021 per la perdita della gara d'appalto.

Formazione: L'attività formativa è stata molto ridotta, si sono privilegiate attività online. I coordinatori di servizio hanno proposto agli operatori la possibilità di partecipare a webinar inerenti all'area di lavoro.

L'area infanzia ha scelto dei webinar proposti da Reggio Children collegandoli alla progettazione delle attività.

Il gruppo direzione ha valutato positivamente la proposta di aderire alla formazione proposta dall'ATS sui sistemi di Welfare coerentemente con l'orientamento di sviluppare e mantenere l'attenzione alla comunità.

Il percorso formativo con la dott.ssa Bugno per l'area infanzia ha favorito la definizione della struttura e il metodo della progettazione dei servizi; la sezione riguardante il progetto pedagogico elaborato dall'equipe infanzia per la gara d'appalto del nido aziendale è stata valutata con il massimo del punteggio previsto.

Certificazioni e autorizzazioni

Iscrizione Albo Cooperative Nazionale e Albo Regionale delle Cooperative Sociali;

ISO: UNI EN ISO 9000:2015. Sistemi di gestione per la qualità: progettazione e gestione di contratti per servizi educativi, sociali e riabilitativi per il Consorzio Arcobaleno

Per Tana serena: Progettazione ed erogazione di servizi socio educativi per la prima infanzia (0-3) UNI EN ISO 9000:2015 e UNI 11034:2003

I servizi nido sono soggetti agli *adempimenti* della legge Regionale 22 del 2002 relativamente ad autorizzazione ed accreditamento sociale.

Le due scuole dell'infanzia sono paritarie.

Audit di terza parte ricevuti: UNITER sul Sistema di Gestione della Qualità: 24 marzo 2021.

Attività di vigilanza sulla cooperativa conclusa con esito positivo a maggio '21.

6. SITUAZIONE ECONOMICA E PATRIMONIO NETTO

Ricavi e proventi:	2021	2020	2019	2018
Ricavi diretti da Enti Pubblici per gestione servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Contributi pubblici	4.795 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi diretti da altri enti	369.968 €	259.881 €	438.931 €	440.200 €
Ricavi diretti da Privati-Imprese e Cittadini	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Contributi privati	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €

Patrimonio:	2021	2020	2019	2018
Capitale sociale	7.949	12.949 €	12.449 €	12.449 €
Totale riserve	51.501	83.261 €	74.975 €	69.956 €
Utile/perdita dell'esercizio	-7.294	-31.761 €	8.543 €	5.174 €
Totale Patrimonio netto	52.156	64.449 €	95.967 €	87.759 €

Conto economico:	2021	2020	2019	2018
Risultato Netto di Esercizio	-7.294	-31.761 €	8.543 €	5.174 €
Eventuali ristorni a Conto Economico	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Valore del risultato di gestione (A-B bil. CEE)	-7.291	-31.760 €	10.184 €	8.587 €

Composizione Capitale Sociale:

Capitale sociale	2021	2020	2019	2018
Capitale sociale versato Soci operatori	3.384	4.309 €	5.034 €	4.509 €

Valore della produzione:	2021	2020	2019	2018
Valore della produzione (Voce Totale A. del conto economico bilancio CEE)	374.763	268.141 €	461.249 €	441.221 €

Costo del lavoro:	2021	2020	2019	2018
Costo del lavoro (Totale voce B.9 Conto Economico Bilancio CEE)	367.065	282.261 €	380.772 €	394.729 €

Costo del lavoro:	2021	2020	2019	2018
Costo del lavoro (compreso nella voce B.7 Conto Economico Bilancio CE)	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Peso su totale valore di produzione	97,95	105,27	82,55	89,46

IL CONSORZIO ARCOBALENO

La cooperativa fa parte del Consorzio ARCOBALENO del quale si riportano le stesse informazioni economiche e del patrimonio netto per rappresentare la situazione di gruppo.

Ricavi e proventi:	2021	2020	2019	2018
Ricavi da Enti Pubblici per gestione servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	5.648.728	4.660.100	5.467.772	5.730.069
Contributi pubblici	144.775	131.126	1.000	20.322

Patrimonio:	2021	2020	2019	2018
Capitale sociale	59.327	59.327	59.327	59.327
Totale riserve	583.750	573.604	520.649	473.218
Utile/perdita dell'esercizio	9.210	10.147	54.592	48.899
Totale Patrimonio netto	652.287	643.078	634.568	581.444

Conto economico:	2021	2020	2019	2018
Risultato Netto di Esercizio	9.210	10.147	54.592	48.899
Eventuali ristorni a Conto Economico	0,00	0,00	0,00	0,00
Valore del risultato di gestione (A-B bil. CEE)	30.554	34.895	86.574	100.078

Composizione Capitale Sociale:

Capitale sociale	2021	2020	2019	2018
Capitale sociale versato Soci operatori	59.327	59.327	59.327	59.327

Valore della produzione:	2021	2020	2019	2018
Valore della produzione (Voce Totale A. del conto economico bilancio CEE)	5.793.655	4.799.106	5.482.934	5.757.139

ANALISI DEL VALORE AGGIUNTO

I servizi svolti

SERVIZI	VALORI ANNO 2021	VALORI ANNO 2020
PRESTAZIONE DEI SERVIZI	348.000	259.881
ALTRI	26.763	8.260
TOTALE	374.763	268.141

I Costi dei servizi

CONTO ECONOMICO	esercizio 2021		esercizio 2020		
		val %		val %	
Ricavi da prestazioni	348.000	92,86%	259.881	96,92%	
altri	26.763	7,14%	8.260	3,08%	
Totale	374.763	100,00%	268.141	100,00%	
Costi					
materiali	-	0,00%	-	0,00%	
servizi	3,76	14.080	3,76%	16.514	6,16%
personale	97,95	367.065	97,95%	282.261	105,27%
affitti	-	0,00%	-	0,00%	
ammortamenti	-	0,00%	-	0,00%	
oneri div	0,24	909	0,24%	1.126	0,42%
sub totale	382.054	1,02	299.901	1,12	
ROL	7.291	-1,95%	31.760	-11,84%	
Gestione finanziaria	-	-	-	-	
imposte	3	0,00%	1	0,00%	
		0,00%		0,00%	
Risultato d'es.	7.294	0,02	31.761	0,12	

Il risultato economico dell'esercizio 2021 è caratterizzato meno dalla presenza del Covid, anche se i costi di gestione della pandemia sono continuati pur in misura ridotta.

C'è stato infatti un buon recupero rispetto al risultato d'esercizio dello scorso esercizio 2020.

La determinazione del Valore Aggiunto

Il Valore Aggiunto è la differenza tra i ricavi lordi e i consumi realizzata in un determinato periodo

È basato sulla riclassificazione del Conto Economico del Bilancio d'esercizio ed individua la Ricchezza creata nel processo di realizzazione dei servizi.

Si tratta di una diversa esposizione dei dati contabili che risulta finalizzata ad evidenziare i rapporti con le parti sociali, permette infatti una rappresentazione delle capacità dell'azienda di creare ricchezza e distribuirla tra i diversi stakeholder che a vario titolo intervengono con essa.

LA RICCHEZZA CREATA

RICAVI	374.763	
COSTI		
materiali	-	
servizi	14.080	
affitti	-	-
oneri div	909	0,24
Totale costi intermedi	14.989	4,00
VALORE AGGIUNTO caratteristico LORDO	359.774	96,00
gestione straordinaria		-
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	359.774	96,00
imposte		-
VALORE GLOBALE NETTO	359.774	96,00

La cooperativa nell'esercizio 2021 ha realizzato servizi per **€ 374.763=** sostenendo costi esterni per un importo di **€ 14.989=** creando così nuova ricchezza (**Valore aggiunto globale lordo**) per **€ 359.774**.

LA RICCHEZZA DISTRIBUITA

Remunerazione Personale	367.065	
Remunerazione Pubblica Amministrazione	-	
Remunerazione capitale di credito	3	0,00
Remunerazione capitale di rischio	-	-
	-	-
Remunerazione dell'azienda	7.294	1,95
TOTALE RICCHEZZA DISTRIBUITA	359.774	96,00

La ricchezza creata è stata così distribuita fra le componenti che hanno partecipato alla sua creazione.

- **€ 367.065** sono stati utilizzati per remunerare i soci lavoratori nelle componenti retribuzione netta, ritenute fiscali ed oneri sociali;
- **€ -7.294** sono corrispondono alla riduzione di riserve utilizzate a copertura dei risultati d'esercizio negativi.

8. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO SUL BILANCIO SOCIALE (modalità di effettuazione degli esiti)

“Il D.M. 4/7/2019 “Linee Guida del bilancio sociale per gli ETS”, all’art. 6 – punto 8 – lett. a) - prevedono l’esclusione delle cooperative sociali dal disposto dell’art. 10 del D.lgs. 112/2017, in quanto esse, in materia di organo di controllo interno e di suo monitoraggio, sono disciplinate dalle proprie norme codicistiche, in qualità di società cooperative.

Sul punto, la norma del D.M. 04/07/2019 ricalca l’orientamento già espresso dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali prot. 2491 del 22 febbraio 2018 e la successiva Nota del 31 gennaio 2019, che ha ritenuto non applicabili alle cooperative sociali le disposizioni di cui all’articolo del 10 del d.lgs. n.112/2017, in tema di organi di controllo interno, con la conseguenza che nelle cooperative l’organo di controllo non è tenuto al monitoraggio sul bilancio sociale).

Il Revisore intende adeguarsi al suddetto comportamento.

Per le informazioni sulla cooperativa rinvia quindi alla relazione del Revisore sul bilancio d’esercizio 2021.

Camposampiero, 29 giugno 2022

La presidente
Federica Centenaro

Sommario

PREMESSA.....	2
1. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE	2
2. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE	3
Presentazione e storia dell'organizzazione	3
Ambiti di intervento e aree territoriali di operatività	5
Politiche, obiettivi e le strategie in atto per raggiungerli. Mission aziendale.	5
Contesto di riferimento	8
Collegamento con altri enti del Terzo settore.....	9
3. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE	10
Composizione degli organi, modalità di nomina e durata.	11
Mappatura dei principali stakeholder	11
Sistemi di rilevazione di feedback	12
4. PERSONE CHE OPERANO IN TANA SERENA SCS	12
Struttura delle retribuzioni.....	13
5. OBIETTIVI E ATTIVITA'	14
Certificazioni e autorizzazioni.....	14
6. SITUAZIONE ECONOMICA E PATRIMONIO NETTO	15
IL CONSORZIO ARCOBALENO	16
La cooperativa fa parte del Consorzio ARCOBALENO del quale si riportano le stesse informazioni economiche e del patrimonio netto per rappresentare la situazione di gruppo.....	16
ANALISI DEL VALORE AGGIUNTO	16
I servizi svolti	16
I Costi dei servizi	17
La determinazione del Valore Aggiunto	17
LA RICCHEZZA CREATA.....	18
LA RICCHEZZA DISTRIBUITA	18
8. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO SUL BILANCIO SOCIALE (modalità di effettuazione degli esiti).....	19