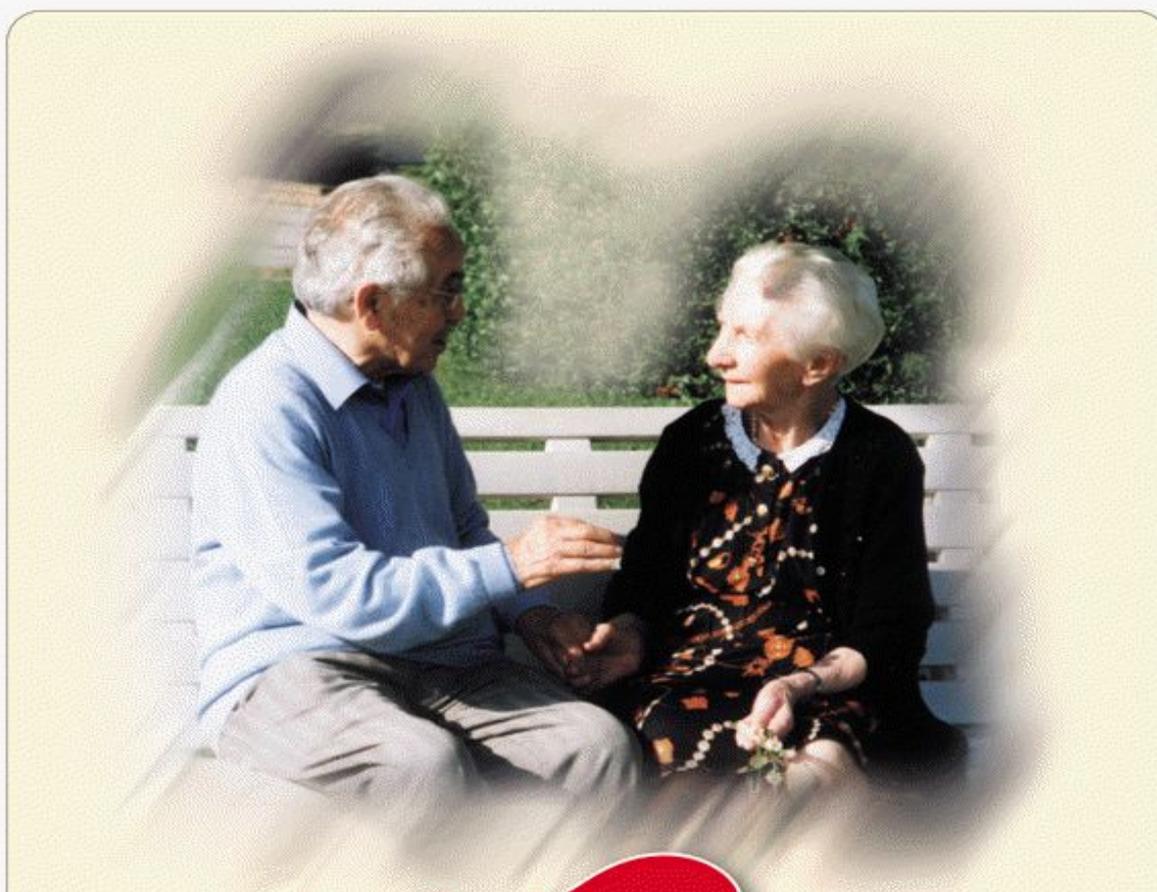


KCS caregiver Cooperativa sociale

Partecipante a Consorzio Stabile KCS

Bilancio sociale 2019



Il diritto alla qualità della vita non ha età

*... il benessere dell'anziano dipende innanzitutto
dalla possibilità che ha di sentirsi soggetto della sua vita e
non solo oggetto di attenzioni di chi gli sta vicino...*



KCS caregiver Cooperativa sociale

Partecipante a Consorzio Stabile KCS

Bilancio sociale 2019

KCS caregiver Cooperativa sociale.....	1
La Mission	1
Gli organi sociali.....	2
L'organizzazione aziendale.....	3
<i>I Capo Servizio</i>	4
<i>Scheda informativa di KCS caregiver</i>	5
<i>Le Certificazioni aziendali</i>	7
<i>Le attività istituzionali KCS caregiver</i>	8
<i>Linee strategiche di indirizzo</i>	9
<i>Umanizzazione dei servizi</i>	9
<i>I servizi offerti</i>	10
Il Bilancio Sociale 2019	13
Introduzione	13
Dichiarazione del Presidente	13
Finalità del Bilancio Sociale	14
<i>Destinatari del Bilancio Sociale</i>	15
<i>L'approvazione del Bilancio Sociale</i>	16
I risultati conseguiti nel 2019	17
I dati economici	17
I Soci ed i Dipendenti.....	18
<i>I diritti dei lavoratori e la contrattazione collettiva</i>	19
<i>Composizione del personale al 31 dicembre 2019</i>	20
<i>Le ore di lavoro</i>	23
<i>La Responsabilità Sociale e la Certificazione SA 8000:2014</i>	26
<i>La formazione</i>	27
Il Monitoraggio dei Servizi	29
I fornitori di prodotti e servizi	30
KCS caregiver sul territorio e con il territorio	32
Le iniziative di KCS caregiver.....	43
Le Iniziative a favore dei propri Soci	43
Le Iniziative a sfondo sociale	45
La Fondazione "Socialità e Ricerche ONLUS"	46
Le Iniziative Strategiche.....	47
Il Consorzio Stabile KCS	48
Partecipazione ad Imprese e Cooperative	51
Gli obiettivi per il 2020	55
Attività Istituzionale (Servizi).....	55
Progetti di Miglioramento.....	57
Attività ed Iniziative Sociali.....	59
Iniziative nei confronti dei Soci e dei Dipendenti.....	60
Le Iniziative Strategiche.....	61
IL Bilancio d'Esercizio 2019.....	62
Il Bilancio Economico	63
<i>Il risultato d'esercizio</i>	64
<i>Destinazione dell'utile</i>	64



In conclusione	65
Come si diventa soci di KCS caregiver	66

KCS CAREGIVER COOPERATIVA SOCIALE

LA MISSION ¹

La società non ha finalità speculativa ed è retta dai principi della mutualità ai sensi del Codice Civile e delle altre leggi vigenti in materia [...]. La Cooperativa, attraverso la gestione dell'azienda nella quale i soci prestano la propria opera lavorativa, si propone di assicurare continuità di occupazione lavorativa, migliori condizioni economiche, sociali e professionali dei soci. In relazione a ciò la cooperativa si propone di:

- *Favorire l'inserimento lavorativo dei soci attraverso riqualificazioni professionali;*
- *provvedere alla ricerca di fonti di lavoro idonee all'impiego dei soci aderenti.*

La società, avendo lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, ha per oggetto la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi, nonché la produzione di servizio in generale a favore di enti pubblici e privati in via prioritaria ma non esclusiva e con particolare riguardo alla gestione di attività rivolte alla generalità delle persone, auto e non autosufficienti, erogabili sia a domanda individuale sia all'interno di Istituti, strutture di accoglienza. In particolare:

- *nel campo socio-assistenziale e sanitario gestire in forma diretta o indiretta, integrale o parziale, strutture di accoglienza temporanea o residenziale ivi incluse quelle di natura turistico alberghiera atte alla prevenzione, rieducazione e risocializzazione di soggetti emarginati, soggetti a rischio e portatori di handicap, fornire prestazione e servizi tesi a diffondere e salvaguardare una corretta igiene psico-fisica dell'individuo che comprendono l'alimentazione, l'igiene, la cura e l'assistenza della persona, la pulizia ambientale, l'attività motoria, terapeutica, culturale, ricreativa [...]*
- *nel campo sociale gestire asili nido e scuole materne [...]*
- *nel campo della ricreazione in generale per la gestione di strutture e iniziative sportive e turistiche [...]*
 - *nel campo ecologico con interventi tesi alla difesa dell'ambiente attraverso l'assunzione di attività di cura, prevenzione e mantenimento del verde e dell'ambiente in genere [...]*
 - *nell'attività produttive diverse quali l'esecuzione di servizi di ristorazione in generale, servizi di pulizia in generale, lavanderia e servizi di lavanderia, trasporti [...]*

¹ Estratto degli artt. 3 e 4 dello Statuto di KCS caregiver Cooperativa sociale

GLI ORGANI SOCIALI

L'Assemblea Ordinaria	
<ul style="list-style-type: none"> ◆ nomina i componenti del Consiglio d'Amministrazione ◆ approva il Bilancio di gestione 	
<p style="text-align: center;">Il Consiglio d'Amministrazione</p> <p>Si compone di cinque membri:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ resta in carica per 3 anni e i suoi membri sono rieleggibili ▪ nomina il Presidente e il Vice Presidente ▪ può delegare parte delle proprie attribuzioni ad uno o più consiglieri ▪ è investito dei più ampi poteri per la gestione della cooperativa <p>Il Consiglio di Amministrazione in carica è stato eletto dall'Assemblea dei Soci riunitasi in data 30/6/2017 per l'approvazione del Bilancio relativo all'esercizio 2016.</p> <p>In tale occasione sono stati nominati per tre anni, fino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2019, i seguenti componenti del precedente Consiglio di Amministrazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Armando Armandi nato a Covo (BG) il 1/5/1956 ▪ Andrea Civeriati nato a Novi Ligure (AL) il 7/3/1966. ▪ Carlo Ferri nato a Crema (CR) il 25/11/1955 ▪ Francesco Pieralisi nato a Modena (MO) il 9/10/1957 ▪ Ilenia Montrasio nata a Carate Brianza (MB) il 28/5/1975 <p>Il Sig. Armando Armandi è stato nominato Presidente del Consiglio d'Amministrazione ed ha la rappresentanza legale e la firma sociale.</p> <p>Il Sig. Andrea Civeriati, Vice Presidente, acquisisce la rappresentanza legale in caso di assenza o impedimento del Presidente.</p> <p>L'Assemblea dei soci ha nominato Presidente Onorario il consigliere uscente Sig. Aldo Frecchiami.</p> <p>Il Consiglio di Amministrazioni gli ha poi conferito delega di "Procuratore Institore".</p> <hr/> <p><i>Il compenso deliberato per il Consiglio di Amministrazione nella propria collegialità è stato fissato in € 50.000 annui, delegando al Consiglio stesso la facoltà di stabilire al proprio interno l'attribuzione di compensi ai singoli membri ai quali siano delegati compiti e poteri.</i></p>	<p style="text-align: center;">Il Collegio Sindacale</p> <p>La funzione del Collegio Sindacale è, ex art. 2400 C.C., quella di vigilare sull'osservanza della legge e dei principi contenuti nello Statuto; sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della società.</p> <p>Resta in carica per la medesima durata del Consiglio di Amministrazione, attualmente composto da:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dott. Salvatore Trio nato a Milazzo (ME) il 23/2/1939, Presidente del Collegio Sindacale ▪ Rag. Francesco Nava nato a Bergamo (BG) il 13/12/1956, Sindaco effettivo ▪ Dott. Andrea Barone nato a Bergamo (BG) il 26/11/1964, Sindaco effettivo ▪ Dott. Antonio Lima nato ad Avellino (AV) il 8/2/1964, Sindaco supplente ▪ Dott. Franco Serafini nato a Brescia (BS) il 20/4/1957, Sindaco supplente <p>Tutti i membri del Collegio Sindacale sono Revisori Contabili iscritti nel registro istituito presso il Ministero della Giustizia.</p> <p>L'attività di controllo contabile, invece, ai sensi dell'art. 2409-bis C.C., è stata affidata alla Società di Revisione ANALISI S.p.A., iscritta nel registro istituito presso il Ministero della Giustizia.</p> <hr/> <p><i>All'Organo di controllo contabile è attribuito un compenso annuo pari ad € 75.500,00.</i></p>

L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

La Direzione KCS caregiver ha mantenuto la propria organizzazione impostata secondo un modello realizzato su base territoriale, strutturato all'interno di Filiali (Concessioni e Proprietà, Area Triveneto, Area Lombardia, Area Nord-Ovest, Area Centro e Sardegna, Area Sud) destinato ad operare, avvalendosi anche di Responsabili di Area e relativi assistenti sul territorio, sia in funzione pre-vendita (gara d'appalto), sia in funzione post-vendita (assistenza ai Clienti acquisiti per tutto quanto attiene agli aspetti contrattuali).

Per ogni Struttura/Servizio è individuato un Caposervizio.

Per l'attività progettuale si avvale di un Ufficio Gare che si occupa anche di analisi delle proposte dei "concorrenti" e di introdurre elementi di innovazione.

A livello centrale l'organizzazione prevede:

- ◆ Un **Servizio Finanza ed Amministrazione**, in grado di assicurare oltre ad una corretta ed oculata gestione ed equilibrio finanziario, tutte le incombenze amministrative, le fonti di finanziamento, il monitoraggio dei valori economici e degli indicatori di gestione, pagamenti puntuali di collaboratori e fornitori, controllo dei crediti, ecc.
- ◆ Un **Servizio Risorse Umane**, incaricato della gestione delle tematiche relative alla gestione ed amministrazione del personale, della formazione, delle relazioni sindacali, etc.
- ◆ Un **Servizio Qualità**, preposto alle Certificazioni che qualificano la Cooperativa, incaricato di tutti gli adempimenti relativi al progetto di miglioramento continuo definito dal Consiglio di Amministrazione, comprese le visite ispettive a ciò connesse.
- ◆ Un **Servizio Atti Societari**, che assicura la supervisione e la coerenza degli Atti societari, sovrintende inoltre all'applicazione del Reg. UE 2016/679 sulla protezione dei dati (privacy) ed alla corretta gestione di quanto derivante da Ispezioni e Controlli da parte di Enti ed Organismi.
- ◆ Un **Servizio ICT**, che provvede alla gestione ed implementazione dei sistemi informativi e di comunicazione.
- ◆ Un **Servizio Impianti e Manutenzioni**, preposto a controllare, verificare e intervenire, in caso di necessità, per garantire il mantenimento in efficienza degli impianti, delle attrezzature e degli immobili di proprietà ed in concessione.

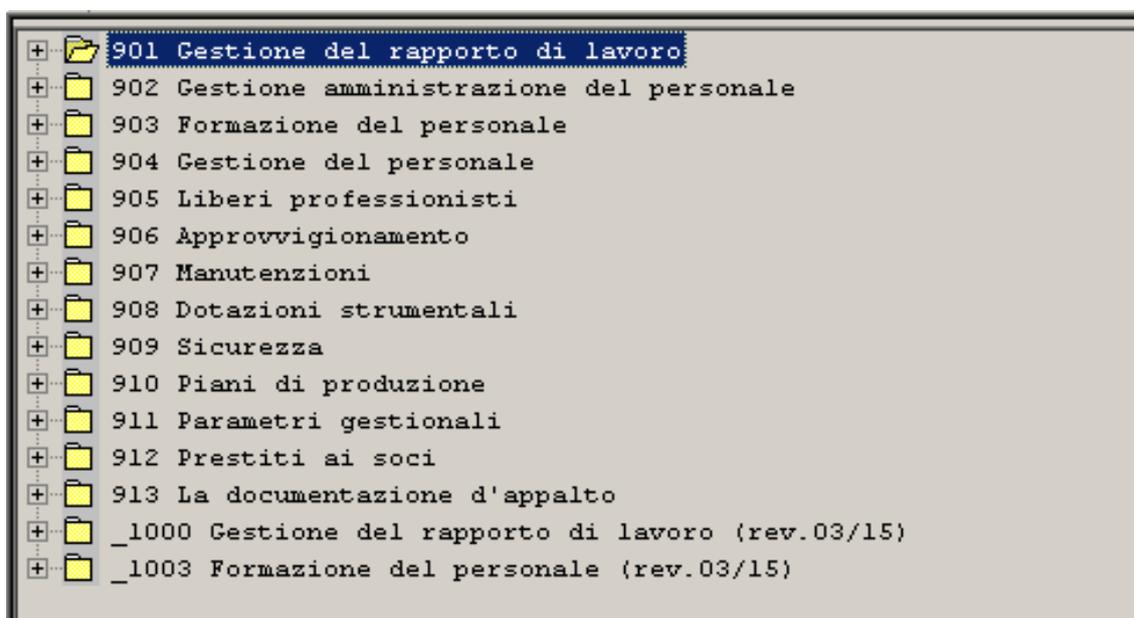
I Capo Servizio

I Capo Servizio, nella terminologia di KCS caregiver, rappresentano il management di "prima linea"; sono i responsabili di una o più strutture o servizi affidati in gestione a KCS caregiver.

Ad essi è affidato il compito di realizzare nelle singole strutture il progetto qualitativo di KCS caregiver, supportati da un

Manuale operativo del Capo Servizio

che riassume le procedure, le istruzioni, la modulistica.



Il **Manuale del Capo Servizio** è stato informatizzato e reso disponibile a tutti i responsabili tramite la rete intranet aziendale. Si tratta di uno strumento in continua evoluzione in relazione agli sviluppi organizzativi.

L'infrastruttura informatica

La dislocazione territoriale delle strutture e dei servizi gestiti ha richiesto una risposta anche in chiave tecnologica per favorire l'organizzazione, l'integrazione, le sinergie, la comunicazione e l'efficienza operativa.

Oltre il 90% dei servizi gestiti (sia residenziali sia domiciliari) sono collegati tra loro e con la sede, utilizzando applicativi per la gestione degli ordini, del personale, della posta, per la redazione di verbali, gestione riunione e formazione, archiviazione documenti, comunicazioni interne e modulistica varia.

Il pacchetto informatico denominato **"Oplà"** per la gestione degli ordini. L'applicativo **"Stone Web"** finalizzato a garantire la registrazione, la rintracciabilità ed il monitoraggio di tutta l'attività di formazione effettuata e l'applicativo **"Organizzo"**, per tutte le procedure predisposte per la gestione del personale, nonché la gestione di tutta la modulistica ufficiale aziendale.

Scheda informativa di KCS caregiver

Denominazione	KCS caregiver Cooperativa Sociale
Costituzione e durata	25/11/1991 sino a 30/06/2050
C. Fiscale e P. IVA	02125100160
R.E.A.	BG n.° 264820
Registro Imprese	BG 02125100160
Albo Società Cooperative	n. A127487 dal 23/03/05
Sezione	Cooperative a mutualità prevalente di diritto
Categoria	Cooperative sociali
Cat. Attiv. Esercitata	Cooperativa di produzione e lavoro
Albo Regionale Cooperative sociali	Regione Lombardia sez. A n. 737
Sede Legale	24122 Bergamo, Rotonda dei mille 1
Sede Operativa	20864 Agrate Brianza Via dell'Artigianato, 22 Tel.: 039/656171 Fax: 039/6056765 E-mail: direzione@kcscaregiver.it PEC: kcscaregiver@legalmail.it
Forma giuridica e modello di riferimento	S.p.A.
Tipologia	Cooperativa di tipo A
Codice ATECO	87.30.00
Partecipazioni	Consorzio Stabile KCS Società Consortile a R.L.
Responsabile ai sensi del Reg. UE 2016/679 Sicurezza dei dati (DPO)	Carlo Ferri
R.S.P.P. (D.Lgs. 81/2008)	Mara Mariani
Organismo di vigilanza ai sensi del D.Lgs. 231/2001	Antonio Lima, Alessia Gerosa, Alma Regina Zucchi
Delegato HACCP D.Lgs. 193/2007 Reg. CE 852/04	Elena Colombo
Responsabile Certificazioni Qualità, Ambiente, Sicurezza e SA 8000	Carlo Ferri
Bilancio certificato	a norma di legge
Certificato di Qualità	ISO 9001:2015 TUV n° 73 100 1189-1
Certificazione Ambientale	ISO 14001:2015 TUV n° 73 104 1189
Certificazione Sicurezza	BS OHSAS 18001:2007 TUV n° 73 116 1189
Certificazione Responsabilità Sociale	SA8000:2014 SGS n. IT09/0341

Ai sensi del DPR 601/1973, in quanto cooperativa di produzione e lavoro a mutualità prevalente, KCS caregiver è ONLUS di diritto.

Ala Alla data del 31/12/2019 i Soci regolarmente iscritti a libro soci erano 4.158

Adesione ad associazioni di rappresentanza

KCS caregiver non aderisce ad alcuna associazione di rappresentanza e tutela del settore cooperativo giuridicamente riconosciute, provvedendo a versare la somma del 3% del Fondo Mutualistico a favore del Fondo gestito dal Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale.

Il sito internet di KCS caregiver

www.consorziokcs.it



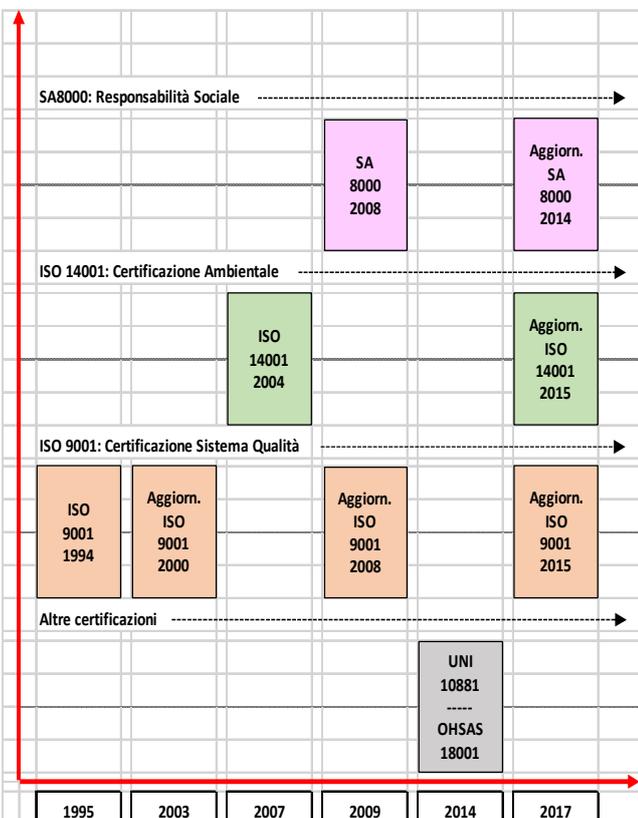
Con il proprio sito Internet KCS caregiver presenta la propria mission, la propria filosofia, la propria cultura e i propri risultati.

Tutto ciò rappresenta il miglior biglietto da visita per chi ancora non conosce KCS caregiver.

La presenza capillare sul territorio, gli oltre 4000 soci, la crescita rapida e continua, i risultati economici che hanno consentito, negli ultimi anni, di gratificare i soci ristornando a loro favore gran parte degli utili realizzati favorendo ulteriormente la loro fidelizzazione sono aspetti utilizzati per valorizzare l'immagine dell'azienda.

Le Certificazioni aziendali

Da sempre attenta alla **QUALITÀ**, all'**AMBIENTE**, alla **SICUREZZA** ed alla **RESPONSABILITÀ SOCIALE**, tanto da farne dei valori aziendali, KCS caregiver ha ottenuto nel tempo i relativi riconoscimenti.

La situazione attuale	La storia
<p>ISO 9001: 2015 Rilasciata da TÜV nel 1995, dal 2017 è stato ottenuto l'aggiornamento alla versione 2015.</p> <p>ISO 14001:2015 Certificazione ambientale ottenuta nel febbraio del 2007, nel 2017 è stato ottenuto l'aggiornamento alla versione 2015.</p> <p>SA 8000:2008 Responsabilità Sociale d'Impresa, ottenuta nel Maggio 2009, nel 2017 è stato ottenuto l'aggiornamento.</p> <p>UNI 10881:2013 Assistenza residenziale agli anziani, ottenuta nel Settembre 2014</p> <p>BS OHSAS 18001:2007 Sicurezza e salute dei lavoratori, ottenuta nel Dicembre 2014</p>	<p style="text-align: center;">L'implementazione del sistema qualità</p>  <p>The diagram illustrates the following certification milestones:</p> <ul style="list-style-type: none"> SA8000: Responsabilità Sociale: SA 8000 2008 (2009), Aggiorn. SA 8000 2014 (2017) ISO 14001: Certificazione Ambientale: ISO 14001 2004 (2007), Aggiorn. ISO 14001 2015 (2017) ISO 9001: Certificazione Sistema Qualità: ISO 9001 1994 (1995), Aggiorn. ISO 9001 2000 (2003), Aggiorn. ISO 9001 2008 (2009), Aggiorn. ISO 9001 2015 (2017) Altre certificazioni: UNI 10881 OHSAS 18001 (2014)

Le attività istituzionali KCS caregiver

KCS caregiver si propone come partner per Strutture Pubbliche e Private, offrendo la soluzione ideale per l'affidamento in gestione dei seguenti servizi socio sanitari e assistenziali.

I NOSTRI SERVIZI

GESTIONE DI STRUTTURE RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI

<p>Servizi socio assistenziali e sanitari Assistenza diretta alla persona Assistenza medica e infermieristica Terapia riabilitativa</p> <p>Gestione di centri diurni (anziani, minori, diversamente abili)</p> <p>Attività ricreative e socializzanti Gestione di servizi educativi per la prima infanzia</p>	<p>Servizi di ristorazione Servizi di pulizia e sanificazione</p> <p>Servizi ausiliari Lavanderia, Centralino, Reception Manutenzione ordinaria degli immobili Manutenzione aree verdi</p>
--	---

GESTIONE DI SERVIZI DI ASSISTENZA TERRITORIALI

<p>Servizi specialistici di assistenza integrata Servizi infermieristici Servizi di riabilitazione psicomotoria</p> <p>Servizi di assistenza domiciliare (SAD) e assistenza domiciliare integrata (ADI)</p> <p>Assistenza specifica post-ospedaliera e riabilitativa</p>	<p>Servizi socio-educativi e di sostegno a minori e adulti portatori di disabilità e all'integrazione scolastica</p> <p>Servizi di segretariato sociale</p> <p>Servizi di supporto, aiuti domestici ad anziani e disabili autosufficienti e parzialmente autosufficienti</p>
---	---

Pur privilegiando la gestione globale delle strutture, KCS caregiver si propone come partner anche per la gestione di singoli servizi, dando priorità a quelli svolti all'interno di strutture residenziali o comunque accessori ad attività a sfondo sociale.

Linee strategiche di indirizzo

A completamento di quanto statutariamente previsto, le scelte strategiche della Cooperativa pongono i seguenti indirizzi:

- ◆ definizione di un modello gestionale ed organizzativo comune su tutto il territorio, attraverso l'adozione di procedure predisposte dalla Direzione Aziendale, lasciando spazi di personalizzazione e di adattamento alle singole realtà operative;
- ◆ considerazione delle persone beneficiarie dei servizi come soggetti attivi e portatori di risorse che vanno mantenute, supportate e stimolate con l'obiettivo di incrementare il benessere dell'ospite attraverso la valorizzazione delle peculiarità e dei progetti di vita di ciascuno;
- ◆ integrazione con il territorio e con i servizi di rete anche attraverso l'apertura ad attività di volontariato e l'integrazione con altre strutture presenti;
- ◆ impostazione di una cultura in grado di affrontare con metodologia scientifica e specialistica le varie tipologie di situazioni presenti nelle strutture, fornendo agli utenti servizi personalizzati di elevato standard qualitativo, migliorando i livelli minimi assistenziali e sanitari previsti dalle normative regionali;
- ◆ organizzazione di servizi di supporto quale la sanificazione, la ristorazione, ecc. proposti tenendo conto delle peculiari necessità degli ospiti per assicurare l'integrazione ottimale tra i servizi socio sanitari e i servizi alberghieri.

Le esperienze organizzative e gestionali maturate e le capacità di adeguarsi in tempi brevi alle nuove necessità, consentono a KCS caregiver di proporsi come società **leader del settore**.

Umanizzazione dei servizi

Umanizzazione è sinonimo di centralità della Persona.

Obiettivo dell'umanizzazione, nel nostro contesto, è quello di considerare "**l'Uomo**" e le sue necessità al centro del nostro interesse per ogni intervento assistenziale e di porre la massima attenzione e considerazione sui collaboratori.

Da tale filosofia scaturiscono azioni programmate e costantemente verificate.



I servizi offerti

I Servizi presso Strutture Residenziali e Semi-Residenziali

Servizi Socio-Assistenziali e sanitari

Gli obiettivi primari dei servizi socio assistenziali e sanitari proposti da KCS caregiver sono:

- valorizzare l'autonomia dell'Ospite attraverso piani terapeutici finalizzati al recupero o al mantenimento delle capacità motorie, sensoriali, cognitive e funzionali dell'individuo;
- promuovere condizioni ambientali ottimali rimodulando l'organizzazione del servizio in funzione delle mutate esigenze degli Ospiti;
- implementare e verificare costantemente la propria struttura organizzativa.

Tali obiettivi si concretizzano in:

- **interventi terapeutici e riabilitativi** tesi al recupero o al mantenimento del livello dell'autonomia dell'Ospite;
- **socializzazione e comunicazione** fra l'Ospite ed il territorio, con il coinvolgimento di strutture, organizzazioni, volontari, parenti e rete amicale al fine di evitarne l'isolamento;
- organizzazione di **attività socializzanti** tramite la formazione di "gruppi di lavoro" organizzati intorno a una leadership spontanea espressa dai gruppi stessi;
- attenzione alla gestione delle **risorse umane**, all'inserimento, alla formazione ed alla motivazione degli operatori.

Il Servizio di Pulizia e Sanificazione

Le conoscenze tecniche e l'esperienza acquisita consentono a KCS caregiver di proporre servizi di pulizia e sanificazione ad elevato contenuto tecnologico e specialistico, sia all'interno del pacchetto di servizi integrati sia come singolo servizio.

I protocolli operativi d'intervento, uniti alle procedure di controllo della qualità (ISO 9001) ed a quelle di tutela ambientale (ISO 14001), consentono il raggiungimento di standard qualitativi igienici fondamentali per la tutela della salute degli Ospiti con un ottimo rapporto tra costo e beneficio.

La programmazione e attuazione operativa dei trattamenti è definita in collaborazione con i responsabili dei servizi socio-assistenziali e sanitari in modo da integrarsi con le attività istituzionali tipiche della Struttura.

L'efficienza e la flessibilità organizzativa, il razionale impiego di risorse umane qualificate e l'utilizzo di tecniche all'avanguardia, consentono a KCS caregiver di proporre programmi personalizzati e calibrati sulle esigenze specifiche della Struttura.

L'attenzione alla **sicurezza** e all'**ambiente** si concretizza nell'utilizzo esclusivo di attrezzature e prodotti certificati ai sensi delle vigenti norme in materia; sono in corso di valutazione anche prodotti a più "basso impatto ambientale".



**KCS caregiver è iscritta all'albo delle Imprese di Pulizia (DM 274/19)
Volume d'affari fino a euro 2.065.828,00 (classe "F").**

Il servizio di ristorazione

Nella sua attività di gestione di presidi socio-residenziali KCS caregiver ha maturato una profonda esperienza e specializzazione nel settore della ristorazione per la terza età, che presenta caratteristiche peculiari rispetto alla tradizionale ristorazione ospedaliera e commerciale.

Sin dalle prime fasi di attivazione del servizio, particolare attenzione è posta nella messa a fuoco delle esigenze degli Utenti, per proporre un progetto nutrizionale completo che valorizza le peculiari necessità (diete differenziate).



La realizzazione del progetto avviene attraverso una costante interazione tra lo staff tecnico di Sede e la struttura operativa: ciò consente di ottimizzare il servizio e di adattarlo alle specifiche necessità degli Utenti.

La **qualità globale** del servizio KCS caregiver si traduce operativamente nelle seguenti attività:

- stesura di protocolli nutrizionali specifici per tipologie di Ospiti;
- approvvigionamento giornaliero delle derrate fresche, con utilizzo anche di prodotti biologici e tipici (DOC/DOP) nonché provenienti dal commercio equo e solidale;
- impiego di risorse umane altamente addestrate e motivate, con esperienza specifica nel servizio di ristorazione per la terza età;
- preparazione di piatti nel rispetto delle abitudini e tradizioni gastronomiche locali;
- formazione specifica tecnica sul Piano di Autocontrollo (HACCP)
- assicurazione della qualità del processo di produzione e distribuzione dei pasti attraverso il proprio Piano di Autocontrollo (HACCP) attivato ai sensi del D.Lgs. 193/2007, del Regolamento Europeo 852/04, delle procedure ISO 9001.

Manuale HACCP e procedure operative ristorazione

Il manuale è costantemente revisionato per dare applicazione alle norme di cui al D.Lgs. 193/2007 e Regolamento Europeo 852/2004 e consentire al Servizio Ristorazione di rivedere criticamente i vari processi razionalizzandoli al fine di ottimizzare l'utilizzo delle risorse migliorando, il livello di qualità e sicurezza dei nostri servizi nel campo dell'alimentazione.

Il manuale è stato reso più snello, facilitando l'applicazione della normativa, ed è stato affiancato da un Manuale Operativo che assicura continuità al know-how aziendale. Il Servizio Ristorazione, i suoi dietisti/dietiste, i Direttori Mensa, se ne avvalgono per rivedere e migliorare i processi produttivi delle nostre cucine, i nostri sistemi di distribuzione e somministrazione, assicurando una costante formazione a tutto il personale coinvolto, dai cuochi, alle addette mensa, agli addetti all'assistenza e infermieri.

Il Manuale è Certificato

I Servizi domiciliari

I Servizi di Assistenza Domiciliare

KCS caregiver ha ormai maturato significative esperienze nel settore dei Servizi di Assistenza Domiciliare (S.A.D., A.D.I. e la misura DGR 7769/18 RSA Aperta di Regione Lombardia) a favore di persone temporaneamente o permanentemente in condizioni di non autonomia, che intendono essere assistiti e curati al proprio domicilio.

Per queste attività sono promossi modelli organizzativi che prevedono tutte le possibili forme di integrazione con le strutture residenziali e semi-residenziali che sempre maggiormente dovranno essere considerate "Centri di Servizio" per il territorio.

L'integrazione con le strutture residenziali gestite sul territorio permette di realizzare positive sinergie che, oltre alla **qualità delle prestazioni**, consentono un effettivo contenimento dei costi.

Gli obiettivi primari di detti servizi sono: evitare o posticipare il più possibile l'inserimento in strutture residenziali e/o sanitarie e si concretizzano nelle seguenti azioni:

- assicurare l'assistenza sanitaria al domicilio dell'Utente attraverso prestazioni specialistiche di medici, infermieri, fisioterapisti, assistenti tutelari, educatori ed ogni altra figura professionale necessaria od opportuna;
- prevenire e rimuovere le situazioni di rischio di aggravamento in persone che vivono al proprio domicilio in condizioni psico-fisiche e sociali precarie e/o a rischio di perdita di identità sociale e di emarginazione, assicurare le prestazioni di aiuto domestico;
- collaborare con le ASL/ATS (per le attività di A.D.I.) e con i Comuni (per le attività di S.A.D.) per sviluppare servizi di rete efficienti ed integrati.

IL BILANCIO SOCIALE 2019

Introduzione

E' una precisa scelta del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa che, in un'ottica di trasparenza, intende dare visibilità, al di là dei numeri espressi nel Bilancio d'Esercizio, alle azioni intraprese ed agli obiettivi fissati nell'ambito della propria **Mission**, provvedere al soddisfacimento dei bisogni economici e socio-culturali di un gruppo di individui (soci).

Con la stesura del

BILANCIO SOCIALE 2019

KCS caregiver intende quindi offrire ai propri interlocutori (stakeholders) una panoramica delle attività svolte, delle politiche messe in atto, delle difficoltà incontrate e delle azioni intraprese o pianificate per superarle.

Dichiarazione del Presidente

KCS caregiver si conferma una Cooperativa collocata tra le prime a livello nazionale. La continua crescita registrata negli anni, che le ha permesso di raggiungere una posizione di leadership e di diventare una realtà articolata e complessa, non ha modificato però le radici e i valori che da sempre hanno ispirato l'impegno, la partecipazione e il lavoro dei soci e del personale dipendente.

Il legame con le singole realtà territoriali e il senso di responsabilità nei confronti delle istituzioni e del sistema socio-economico erano e continuano ad essere valori fondamentali da non perdere e, anzi, da incentivare e coltivare.

*All'interno di questo contesto, il **Bilancio Sociale** è divenuto una consuetudine per la cooperativa quale strumento per documentare e comunicare ai principali interlocutori, interni ed esterni, il modo in cui KCS caregiver assume gli impegni e le responsabilità coerentemente con la Mission dichiarata.*

Speriamo, con questo, di riuscire a superare la "freddezza" dei numeri di bilancio (sebbene siano da considerare importanti per esprimere una valutazione sulla gestione della cooperativa) e dare una chiave di lettura capace di cogliere il vero senso anche solidale dell'attività di KCS caregiver.

*Sono convinto, assieme a tutto il Consiglio di Amministrazione, che nella nostra attività si percepisca chiaramente l'attitudine naturale al **rispetto della centralità della persona**, sia essa un ospite, un cliente, un fornitore, un socio o chiunque entri in contatto con la nostra realtà.*

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione

Finalità del Bilancio Sociale

La redazione del Bilancio Sociale rientra nel concetto di "responsabilità sociale" che KCS caregiver ha fatto proprio, andando al di là degli obblighi giuridici che gravano sulla conduzione dell'attività economica di un'impresa.

E' socialmente responsabile l'impresa che, volontariamente, rivede e corregge la propria strategia gestionale attraverso l'adozione di standard sociali più elevati, o comunque diversi (non è solo un fatto di quantità, ma altresì di qualità), rispetto ai vincoli di legge.

Responsabilità sociale, nella nostra visione, significa adoperarsi in modo volontario e sistematico (quindi non occasionale) verso il miglioramento progressivo dell'impatto sociale dell'attività economica, concentrando l'attenzione sui processi di creazione della ricchezza (utili che si determinano nel rispetto di codici di condotta predefiniti, di una scala di valori cui ispirarsi e attenersi, di forme di verifica interna ed esterna, di dialogo con tutti i portatori di interessi), e sulle modalità attraverso le quali utilizzare il risultato finale del lavoro di tutti i propri collaboratori:

- ◆ investimenti all'interno della società per migliorarla, patrimonializzarla e renderla finanziariamente stabile e duratura;
- ◆ condivisione con i soci di parte della ricchezza prodotta (ristorni);
- ◆ destinazione degli utili attuando anche interventi di natura sociale e solidale.

Seguendo questo approccio, il Bilancio Sociale ha come obiettivo di:

- ◆ fornire a tutti gli stakeholders un quadro complessivo delle performance dell'azienda, aprendo un processo interattivo di comunicazione sociale;
- ◆ fornire informazioni utili sulla qualità dell'attività aziendale per ampliare e migliorare, anche sotto il profilo etico-sociale, le conoscenze e le possibilità di valutazione e di scelta degli stakeholders;
- ◆ esplicitare i propri obiettivi di miglioramento e le azioni intraprese per il raggiungimento degli stessi.

Destinatari del Bilancio Sociale

Il Bilancio Sociale è un'opportunità per comunicare con tutti coloro che con noi intrattengono relazioni di qualsiasi natura e che sono comunemente indicati con il termine di "stakeholders".

Gli "stakeholders", detti anche "portatori di interesse" sono tutti quegli individui e gruppi con cui l'impresa interagisce: soci e dipendenti, clienti, fornitori, pubblica amministrazione, comunità locali, gruppi d'interesse pubblico, movimenti, associazioni imprenditoriali, concorrenti, sindacati, stampa, ambiente e agenzie governative.

In senso più ampio, portatore d'interesse è ogni individuo ben identificabile che può influenzare o essere influenzato dall'attività dell'organizzazione in termini di prodotti, politiche e processi lavorativi.

In particolare KCS caregiver individua come stakeholders le seguenti categorie:

- I Soci e i Dipendenti
- Gli Ospiti nelle strutture gestite e, più in generale, gli Utenti dei diversi servizi prestati ed i loro famigliari
- I Committenti pubblici e privati
- I Fornitori di prodotti e servizi
- La Comunità Locale ed il Territorio

L'approvazione del Bilancio Sociale

Con la chiusura dell'esercizio 2019, il Bilancio Sociale viene presentato e sottoposto per approvazione all'Assemblea dei soci in occasione della presentazione e approvazione del Bilancio d'Esercizio 2019, ai sensi della Legge Regionale della Lombardia n. 1/2008 e del D.M. del Ministero della Solidarietà Sociale del 24/01/2008.

Le modalità di diffusione del Bilancio Sociale

Il Bilancio Sociale è un documento destinato ad avere la più ampia diffusione possibile verso tutti gli stakeholders. Per questo motivo sono state adottate le seguenti modalità di distribuzione e diffusione:

- ◆ Dipendenti e soci:
distribuzione durante l'annuale "Giornata del Consorzio", normalmente programmata circa un mese dopo l'Assemblea di approvazione del Bilancio; chi non potesse partecipare ne può richiedere copia direttamente al proprio responsabile d'appalto;
- ◆ Committenti pubblici e privati:
spedizione di copia del Bilancio Sociale o consegna, a cura di membri della Direzione KCS caregiver, in occasione di incontri già programmati;
- ◆ Ospiti e loro familiari;
Fornitori e altri stakeholders:
pubblicazione sul sito internet di KCS caregiver (www.consorziokcs.it).

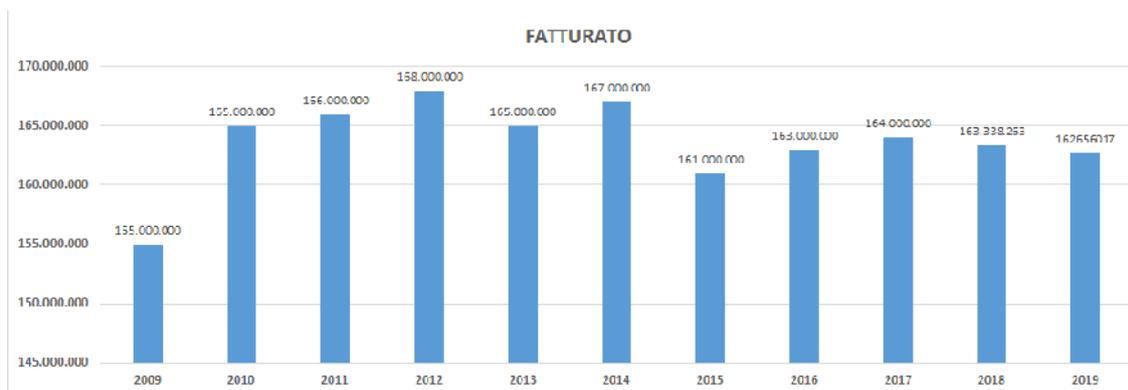
I RISULTATI CONSEGUITI NEL 2019

I dati economici

I dati economici evidenziano, per il 2019, un fatturato che si attesta appena inferiore ai valori realizzati nel 2018; occorre tener conto di una politica commerciale più prudente mirata ad evitare di compromettere la redditività aziendale in questa difficile congiuntura economica.

Il fatturato

Il fatturato realizzato nel 2019 ammonta ad € 162.656.017 (maggiori dettagli sul risultato economico sono esposti nello specifico capitolo "Il Bilancio Economico").



Destinazione degli utili	2018	2019
A fondo mutualistico 3% art. 11 L. 59/92	57.260	34.895
Totale utile destinato a riserve/iniziativa	1.908.650	1.128.267

I Soci ed i Dipendenti

I valori riportati nel bilancio economico (riassunto in apposito capitolo del presente documento) evidenziano un risultato positivo raggiunto grazie al lavoro ed al coinvolgimento dei Soci e dei dipendenti nella gestione.

Tale coinvolgimento, sia sotto il profilo economico, sia sotto il profilo sociale, è un elemento imprescindibile e fondamentale per KCS caregiver.

I Soci, in particolare, oltre a rappresentare “la proprietà” della Cooperativa, permettono il perseguimento della Mission dichiarata, conferendo le loro energie sotto forma di forza lavoro, di dedizione e di capitale.

Con riferimento ai Soci e Dipendenti, KCS caregiver ritiene che un trattamento economico equo e rispettoso dei contratti collettivo di lavoro, la conoscenza degli obiettivi interni, un buon livello di comunicazione, un dialogo aperto e costruttivo con i sindacati, aiutino l’impresa a prosperare, migliorando al contempo l’efficienza ed accrescendo il senso di appartenenza all’impresa.

Il confronto con altre realtà operanti sul territorio nazionale ci porta a ritenere come alcune peculiarità che KCS caregiver considera “normali” sono in realtà una fonte di una significativa differenziazione:

- ◆ la **puntualità nel pagamento delle retribuzioni**, indipendentemente dalle eventuali posizioni debitorie dei Clienti, grazie ad una solidità finanziaria consolidata nel tempo;
- ◆ il **pagamento delle ore supplementari e straordinarie** contestualmente alla retribuzione del mese di competenza, senza differimenti nel tempo;
- ◆ la puntualità e regolarità nel **versamento dei contributi**, accertata in più occasioni da dipendenti e soci che, per necessità o curiosità, ne hanno riscontrato presso l’INPS la correttezza;
- ◆ la gestione e la promozione di **relazioni sindacali** improntate sul confronto costruttivo a favore di un clima lavorativo positivo;
- ◆ il ricorso a sanzioni disciplinari nei soli casi di effettiva necessità al fine di isolare eventi negativi dal contesto complessivo, anche nel rispetto di tutti coloro che invece operano quotidianamente con comportamenti etici e professionali in linea con le aspettative della cooperativa.

Promuovere la crescita del personale, favorire l’equilibrio tra lavoro e tempo libero, adottare tutte le misure necessarie ad assicurare la salute e la sicurezza sul posto di lavoro, garantiscono il benessere complessivo dei soci e dipendenti e impattano positivamente anche sui servizi.

I diritti dei lavoratori e la contrattazione collettiva

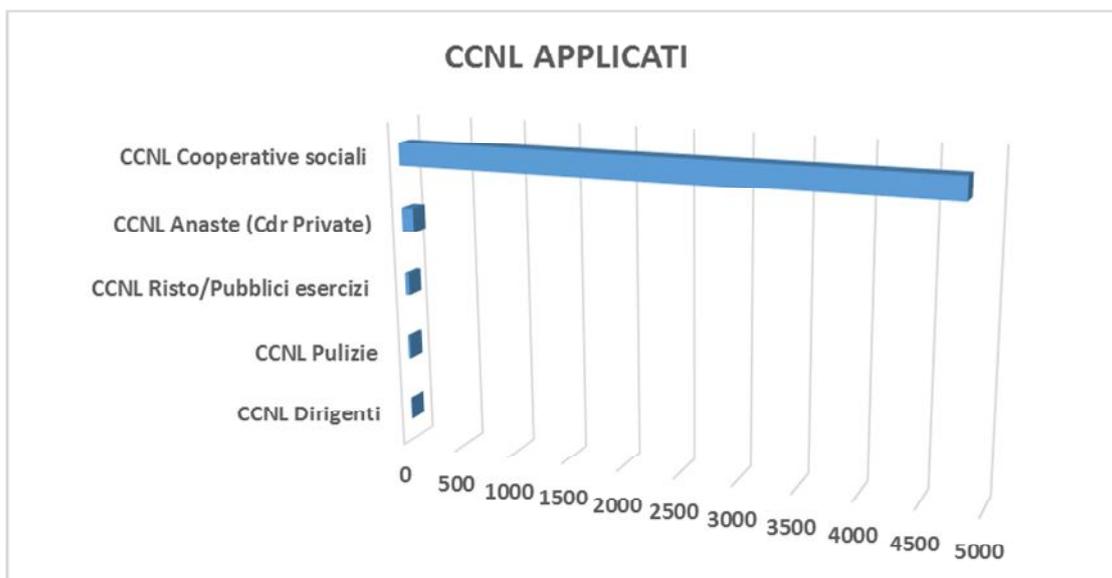
I Contratti Collettivi di Lavoro

KCS caregiver ha quale contratto di lavoro di riferimento il CCNL per le cooperative sociali del settore socio assistenziale; all'occorrenza, può applicare anche altri contratti nazionali di lavoro.

Indipendentemente dal contratto applicato, ad ogni socio e dipendente sono riconosciuti tutti i diritti derivanti dall'applicazione dei contratti nazionali e, ove presenti, degli accordi territoriali e/o provinciali.

Il grafico che segue evidenzia i diversi Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro applicati dalla cooperativa ai propri operatori (Soci e Dipendenti"), con una netta prevalenza (96%) del

CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE di LAVORO per le lavoratrici e i lavoratori delle COOPERATIVE del settore socio-sanitario assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo



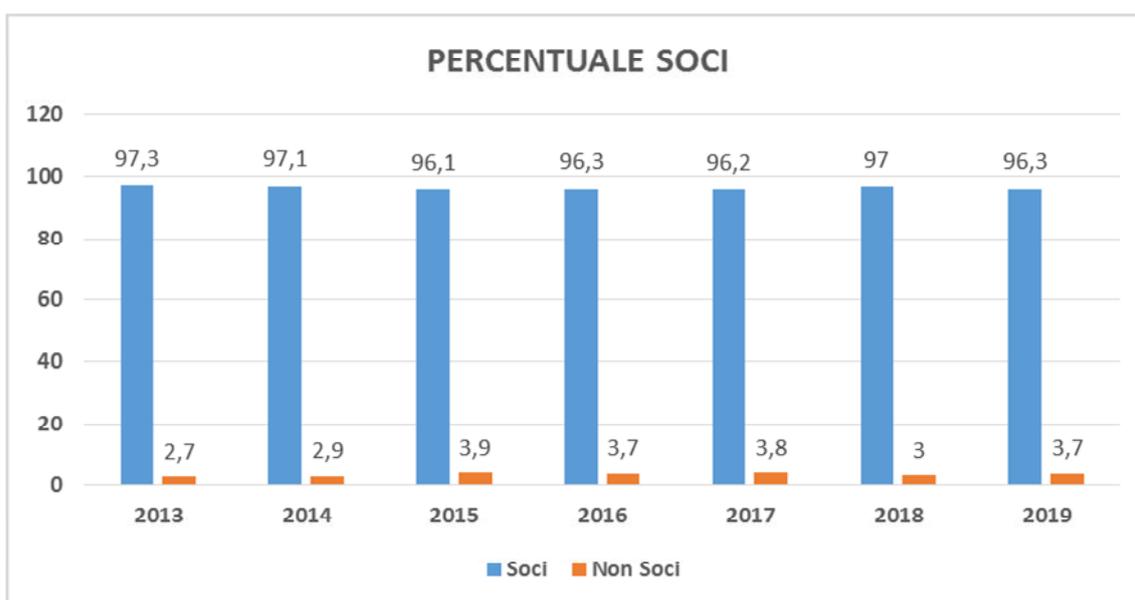
Composizione del personale al 31 dicembre 2019

Personale al 31/12/2019

La forza lavoro alla fine del 2019 era pari a 4.319 unità di cui:

4.158 Soci

161 Dipendenti



Turnover del personale

Il turnover del personale è risultato del 2,22% (calcolato escludendo le cessazioni a seguito di cambio appalto e quelle di operatori assunti a tempo determinato per sostituzione di assenze prolungate o di personale in ferie).



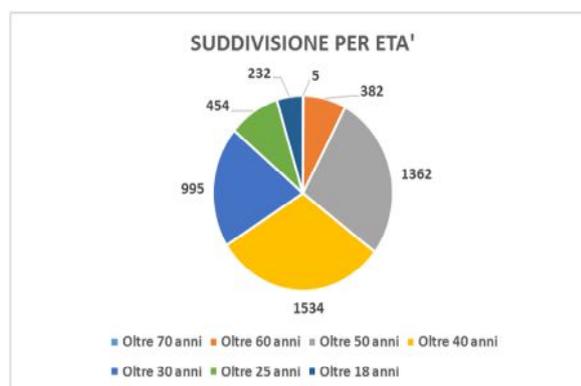
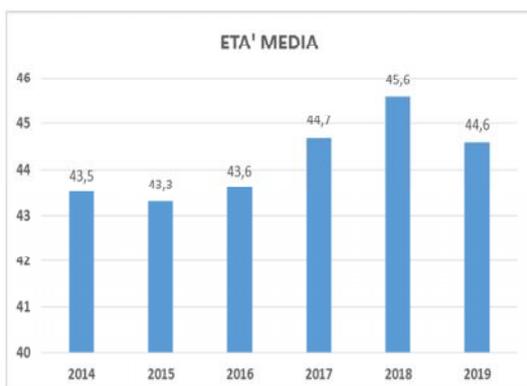
L'anzianità aziendale del personale

Tra il personale in forza al 31.12.2019 l'anzianità media aziendale del personale si mantiene oltre ai 6 anni nonostante la rotazione legata ai cambi d'appalto.

Oltre il **48%** del personale supera i **5 anni** di anzianità e, di questi, il **24%** supera i **10 anni** tra gli operatori che risultano assunti al 31.12.2019.



Composizione del personale



Qualifica degli operatori

Al 31.12.2019 la distribuzione delle qualifiche degli operatori era la seguente:

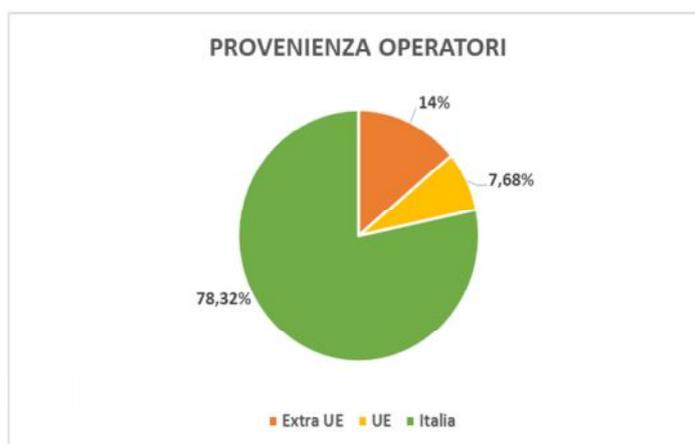
- 1 collaboratore
- 8 Dirigenti
- 1.253 Impiegati
- 3.689 Operai



Provenienza degli operatori

La forza lavoro di KCS caregiver è caratterizzata da una significativa presenza di operatori provenienti da altri paesi, sia dell'Europa sia extra comunitari.

All'inserimento e all'integrazione di tali operatori nella realtà italiana e di KCS sono dedicate specifiche procedure operative e programmi di formazione, compresi corsi di perfezionamento della lingua italiana.



Pari opportunità

Per la peculiare attività svolta da KCS caregiver, la presenza di personale femminile è preponderante (poco più del 88,86%) anche se in lieve calo.

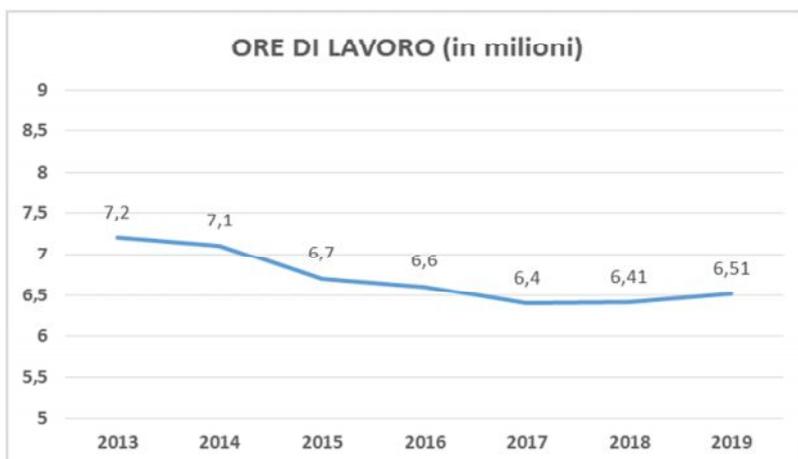
La componente maschile si concentra soprattutto nelle figure degli infermieri, fisioterapisti, cuochi e nel personale addetto alle manutenzioni.



Le prestazioni rese nel 2019

Le ore di lavoro

Nell'anno 2019 i nostri operatori hanno effettuato 6,51 milioni di ore di prestazione con un monte in linea a quello prestato nel 2018.

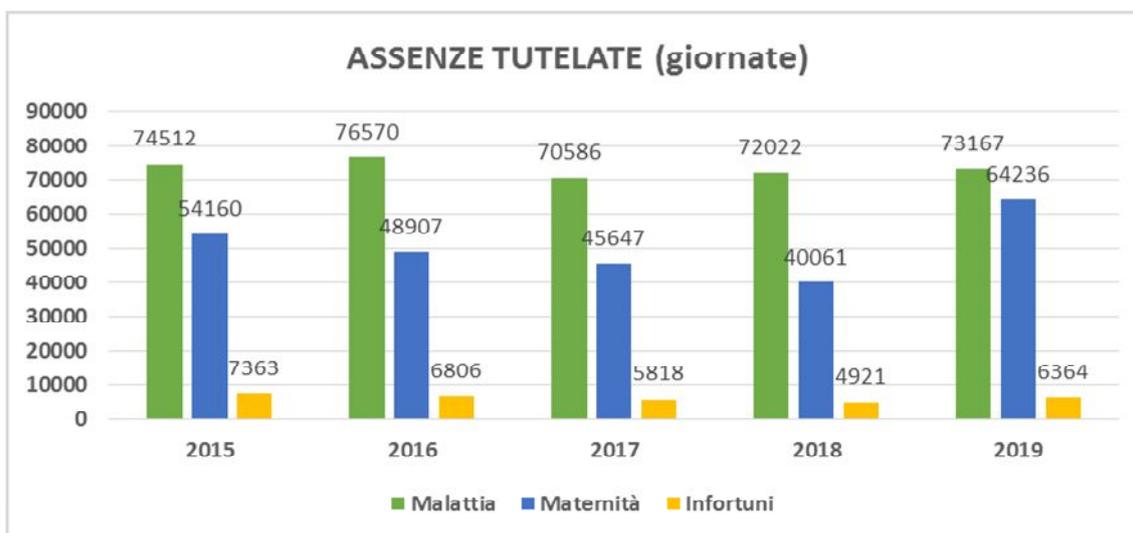


Le assenze tutelate

Nel 2019 si sono registrate le seguenti giornate di assenza:

- Malattia: 73.167 giornate
- Maternità: 64.236 giornate
- Infortunio 6.364 giornate

Le assenze per malattia, maternità e infortunio, risultano complessivamente in leggero aumento con una sensibile variazione degli infortuni.



I contratti di lavoro a part-time

Il 62,07% del personale in forza al 31-12-2019 aveva in essere un rapporto di lavoro a tempo parziale, con un contratto mediamente pari a circa 71,27% del tempo pieno, corrispondente, quindi, a 27 ore settimanali.



L'orario di lavoro

Alcune situazioni di criticità, pur se in misura residuale rispetto al passato, riguardano il rispetto delle norme vigenti in materia di orario di lavoro: in alcune situazioni di imprevedibile carenza di personale o di elevata morbilità, si sono riscontrati ancora difficoltà nel pieno rispetto delle procedure e, quindi, delle norme riguardanti il riposo settimanale o giornaliero.

Pur consapevoli che si tratta di situazioni finalizzate a garantire all'Utente la fruizione del servizio atteso, le Direzioni di Filiale sono chiamate a trovare soluzioni adatte a far sì che tali situazioni non abbiano a ripetersi, non solo in quanto da esse derivano possibili sanzioni da parte degli organi di vigilanza preposti, ma anche in quanto consapevoli che esse sono fonte di disagio per i propri collaboratori: Soci e Dipendenti.

Sicurezza e salute sul luogo di lavoro

Nel corso del 2019 S&L, società del Consorzio Stabile KCS, ha garantito la gestione della sorveglianza sanitaria e la formazione degli operatori. KCS caregiver ha operato in particolare al fine di implementare e verificare i manuali sulla Sicurezza sui luoghi di lavoro (DVR) avviando, contestualmente, importanti interventi organizzativi per la sicurezza dei lavoratori e degli ospiti, attraverso:

- ◆ la messa a punto di specifiche **procedure** di vigilanza e controllo;
- ◆ l'introduzione di sistemi tecnici di **prevenzione**;
- ◆ adeguati programmi di **formazione** degli operatori rispetto alle seguenti tematiche:
 1. specifica formazione per neo-assunti ed aggiornamenti in ottemperanza all'accordo Stato - Regioni siglato 21/12/2011 e s.m.i. presso sedi distaccate territorialmente a livello nazionale
 2. corsi ed aggiornamenti per l'acquisizione del patentino anti-incendio ad alto rischio;
- ◆ adeguamento di tutte le strutture, anche di quelle di nuova e nuovissima acquisizione, agli standard aziendali.

La corretta applicazione delle procedure adottate da KCS caregiver in materia, anche per quanto riguarda la tutela della maternità applicando anche le specifiche procedure richieste dalle singole DPL, ha permesso di contenere a livello fisiologico il numero di infortuni accaduti nei diversi appalti.

Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)

Al 31-12-2019 nella maggior parte degli appalti i lavoratori, in accordo con le Organizzazioni Sindacali, hanno provveduto ad eleggere al loro interno un Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza.

Per tali figure KCS caregiver organizza specifici corsi di formazione, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

La Responsabilità Sociale e la Certificazione SA 8000:2014

LA POLITICA DI RESPONSABILITA' SOCIALE DI KCS CAREGIVER COOPERATIVA SOCIALE: L'ADESIONE ALLO STANDARD INTERNAZIONALE SOCIAL ACCOUNTABILITY 8000 (SA 8000)

KCS caregiver Cooperativa sociale aderisce volontariamente ai temi della responsabilità sociale di impresa che si evidenziano: tramite la redazione e pubblicazione del proprio Bilancio Sociale e sottoponendosi alla Certificazione secondo i principi e le norme di comportamento aziendale contenuti nello standard internazionale SA 8000.

Tramite il Bilancio SA 8000 e la Certificazione SA 8000 (disponibile accedendo al sito aziendale www.gruppokcs.it) KCS caregiver ribadisce l'importanza di sviluppare un ambiente di lavoro socialmente responsabile e di favorire la crescita professionale di tutti i lavoratori, nel rispetto delle leggi locali e internazionali e dei diritti umani.

SA 8000 infatti costituisce il primo standard a livello internazionale con cui si garantisce che un'organizzazione sia socialmente responsabile, cioè si impegni al rispetto delle regole dell'etica del lavoro, rifiuti apertamente tutte le condizioni lavorative caratterizzate dalla disumanità, dallo sfruttamento, da inique retribuzioni e dall'insalubrità del luogo di lavoro, elimini tutte le forme di discriminazione razziale e contro le donne, garantisca la libertà di associazione sindacale e renda informati tutti i lavoratori dei propri diritti. Questi impegni sono estesi anche alla catena di fornitura.

Al proposito viene data opportuna formazione a tutti i lavoratori, vengono identificate continue azioni di miglioramento attraverso il Social Performance Team (SPT) nel quale sono presenti anche il referente aziendale ed il rappresentante dei lavoratori per SA 8000.

E' assegnata la funzione di Referente della Social Accountability 8000 ad una specifica figura della Direzione Aziendale indicata nel Sig. Carlo Ferri.

Per quanto riguarda i lavoratori/soci sono stati nominati Rappresentanti dei Lavoratori per la SA 8000 e fra di essi la Sig.ra Gabriella Basteris a cui i lavoratori possono rivolgersi per eventuali segnalazioni relative ad SA 8000 nelle giornate di: lunedì, mercoledì e venerdì; dalle ore 11.00 alle ore 12.00, chiamando il numero 3460537235.

Eventuali segnalazioni relative ad SA 8000 possono altresì essere inviate anche in forma anonima alla casella mail direzione@kcscaregiver.it, tramite lettera alla sede KCS caregiver di Agrate Brianza, tramite comunicazione alla propria unità operativa, alla società di certificazione SGS ITALIA S.p.A. (e-mail sa8000@sgs.com), all'Ente di accreditamento internazionale SAAS: SAAS, 220 East 23rd Street, Suite 605, New York, New York 10010, USA (e-mail saas@saasaccreditation.org; fax +212-684-1515). E' garantito l'anonimato del soggetto sporgente reclamo. Il Referente Aziendale risponderà a tutte le segnalazioni fornendo spiegazioni nel caso di reclami non congrui; le risposte saranno fornite direttamente all'interessato nel caso di inoltri firmati. Nessun lavoratore potrà subire alcuna forma di discriminazione o sanzione per aver fornito informazioni riguardanti episodi di non conformità alla norma SA 8000.

La formazione

La predisposizione di coerenti azioni volte alla formazione degli Operatori, dei Quadri e dei Dirigenti aziendali è fondamentale per la realizzazione dei programmi aziendali.

I percorsi formativi trovano formalizzazione, nel "Manuale Operativo", in specifiche procedure relativamente ai seguenti aspetti:

- Programma di formazione permanente
- Strategie formative e metodologia formativa
- Tempistica e contenuti
- Responsabilità
- Valutazione delle attività
- Archiviazione della documentazione

Annualmente la Cooperativa predispone un piano di formazione generale, dettagliato per ciascuna struttura, in base alle peculiari esigenze ed alle caratteristiche di ogni specifico servizio. Il piano di formazione viene elaborato sulla base dell'esperienza dell'anno precedente dopo avere valutato in sede di equipe multi professionale i bisogni formativi; la bozza viene trasmessa alla Direzione che coniuga le esigenze di ogni singola struttura agli obiettivi che la Cooperativa si dà annualmente in termini di formazione individuando anche i formatori ed eventualmente ricorrendo a fondi deputati a sostenere i percorsi formativi nel nostro settore socio-assistenziale.

Il programma di formazione permanente

L'aggettivo "**permanente**" identifica una triplice valenza dell'attività di formazione:

- identifica tutto l'iter professionale di ogni collaboratore, dal suo ingresso in azienda fino alla sua affermazione lavorativa e professionale, passando attraverso tappe definite di addestramento, approfondimento e specializzazione;
- ha lo scopo di implementare in modo continuativo la cultura generale, la professionalità ed il senso di appartenenza all'azienda;
- con un meccanismo "**a cascata**", coinvolge direttamente tutti i collaboratori.

KCS caregiver considera la formazione permanente del personale uno strumento che, prevedendo di lavorare "assieme" all'operatore (anziché per l'operatore), migliora le prestazioni e sviluppa il senso di appartenenza alla cooperativa ed alla struttura, promuovendo l'approfondimento, l'integrazione e la crescita delle competenze individuali e collettive.

La formazione dei quadri aziendali

La formazione dei quadri aziendali è strategica per il raggiungimento degli obiettivi aziendali e, in quest'ottica, già a partire dal 2010 KCS caregiver ha deciso di investire in modo significativo su tale argomento.

Proseguendo nell'indirizzo tracciato nel 2012, si conferma l'importanza del ruolo "commerciale" del Capo Servizio.

I Capi Servizio, rappresentanti di KCS caregiver sul territorio, sono direttamente coinvolti nella promozione dell'azienda e nella cura della sua immagine.

Essi, grazie anche alla formazione ricevuta, possono contribuire sia proponendo iniziative di marketing territoriale sia prendendo coscienza del proprio ruolo di "testimonial" della capacità e della competenza di KCS caregiver, grazie alla qualità dei servizi gestiti e ad essi affidati.

Con la concreta attivazione del Consorzio Stabile KCS, costituito dapprima come Gruppo Paritetico nel 2012, i Capi Servizio sono diventati anche promotori, sul territorio, di tutte le aziende del Consorzio, consapevoli di far parte di una realtà in grado di coprire tutta la gamma dei servizi alla persona.

Questi temi sono stati approfonditi nella Convention 2013 tenutasi a Bibione (VE), a ROMA nel 2014, nel 2015 a St. Vincent e più recentemente nel 2016, nel 2017, nel 2018 e nel 2019 a Bibione (VE).

Dal 2016 la partecipazione è rivolta a tutte le società del Consorzio Stabile KCS.

Il Monitoraggio dei Servizi

Al fine di elaborare significativi indici di valutazione KCS caregiver ha sviluppato strumenti per la raccolta di tali dati che tengono conto della complessità e diversità dei servizi gestiti.

KCS caregiver ha elencato, nei fondamenti della propria Mission, la capacità di rispondere in modo efficace e flessibile ai bisogni dei Clienti, ma anche di farsi portatrice di valori in grado di creare una vera e propria differenziazione: il porre al centro della propria attività la persona, l'affidabilità, l'assicurazione di qualità, la tutela della salute dei lavoratori, la correttezza contrattuale.

KCS caregiver identifica il Cliente nell'insieme dei soggetti con cui, nell'espletamento di **"servizi alla persona"**, si instaurano relazioni e precisamente:

- ◆ l'**Ente** proprietario o gestore della RSA o delle strutture/servizi territoriali e domiciliari: chi sceglie il fornitore e contribuisce al pagamento dei servizi;
- ◆ gli **Utenti** che usufruiscono del servizio in modo diretto;
- ◆ i **Familiari degli Utenti** che usufruiscono del servizio in modo indiretto ma lo pagano (in parte o totalmente) in relazione alla fascia di reddito e allo stato psico-fisico dell'utente.

KCS caregiver riconosce l'importanza dei riscontri operativi di servizio nell'ambito di un sistema di monitoraggio continuo del grado di soddisfazione del Cliente. Monitorare è strategicamente fondamentale per prevenire i problemi e per migliorare costantemente la qualità dei servizi erogati.

Sviluppare relazioni privilegiate con i propri Clienti, raccogliendo informazioni costruttive da quelli insoddisfatti, permette a KCS caregiver di anticipare le loro necessità e di fornire risposte adeguate in maniera pronta ed efficace.

La **qualità del servizio** è monitorata attraverso:

- ◆ Verifiche qualitative effettuate da parte del Servizio Qualità, sulla qualità del servizio erogato; il corretto utilizzo dei mezzi a disposizione; l'uso adeguato e puntuale delle procedure e protocolli predisposti; l'applicazione delle tecniche e metodologie operative;
- ◆ Verifiche ispettive mirate al monitoraggio della qualità e dell'immagine, alla correttezza della documentazione (presenza, compilazione, conservazione), al rispetto delle procedure previste dal Sistema Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza, al rispetto delle norme.

Il **livello di soddisfazione** del Cliente è misurato mediante:

- 1) questionari di **"Customer Satisfaction"**;
- 2) analisi delle schede di **lamentele/reclami/suggerimenti**;
- 3) analisi e valorizzazione delle manifestazioni di **soddisfazione** inviate dai familiari.

I fornitori di prodotti e servizi

L'attenzione sociale di KCS caregiver si concentra sui fornitori strategicamente essenziali per l'attività propria della Cooperativa, cioè quelli che fanno parte della catena di produzione dei servizi.

Con riferimento ai Fornitori la responsabilità sociale si esplica nel perseguimento di relazioni solide che garantiscono stabilità, qualità ed affidabilità delle transazioni commerciali.

Responsabilità sociale significa adottare come criteri chiave di scelta, oltre ai livelli qualitativi delle forniture, altri parametri che attengono, ad esempio:

- alle condizioni lavorative;
- al livello di salubrità e di sicurezza dell'ambiente di lavoro;
- al rispetto per l'ambiente.

In questo modo le imprese che sposano il concetto di responsabilità sociale possono contribuire a creare filiere virtuose, diffondere "buone pratiche" e incoraggiare comportamenti responsabili lungo la catena di fornitura.

Nell'analizzare sotto il profilo sociale questa categoria di stakeholders, KCS caregiver pone particolare attenzione alla:

- Storicizzazione
- Valutazione pre-contrattuale
- Controllo sulle forniture
- Riesame dei contratti

Valutazione pre-contrattuale dei fornitori

KCS caregiver ha creato degli appositi disciplinari dove inserisce i Fornitori accreditati (e un elenco dei prodotti autorizzati). A tal fine è effettuata una valutazione preliminare della capacità e affidabilità del fornitore, che prevede:

- ◆ un incontro con verifica della documentazione di legge e della campionatura dei prodotti;
- ◆ la verifica del Sistema Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza;
- ◆ un test oggettivo presso uno o più appalti con verifica della rispondenza dei requisiti tecnici e gestionali alle esigenze del capitolato;
- ◆ un incontro con i collaboratori aziendali coinvolti nel test, per l'approvazione finale del fornitore e per la definizione dell'elenco merceologico dei prodotti autorizzati.

Tutte le informazioni commerciali, i requisiti economici nonché le penali in caso di disservizio o inadempienza avente ad oggetto la fornitura dei prodotti e servizi sono regolamentate da un apposito contratto sottoscritto dalle parti.

Nel caso di forniture di prodotti alimentari, il contratto prevede anche l'effettuazione di audit periodici e una dichiarazione del fornitore sull'utilizzo di un sistema efficace di prevenzione igienica e di sicurezza dei prodotti consegnati all'azienda, basato sul Sistema HACCP.

Controllo sulle forniture

I fornitori accreditati sono monitorati periodicamente nel seguente modo:

- ◆ controlli al ricevimento presso l'appalto ed eventuale segnalazione di non conformità per un determinato prodotto;
- ◆ verifiche interne;
- ◆ segnalazioni dei collaboratori aziendali;
- ◆ eventuali reclami /suggerimenti dei clienti.

Ogni Capo Servizio segnala eventuali disservizi relativi alle forniture, ai trasporti, alla consegna, alla qualità dei prodotti e quant'altro sia da segnalare all'ufficio gestione ordini il quale informa tempestivamente la società incaricata agli approvvigionamenti (**NDS S.r.l.**) perchè provveda a contattare il fornitore, fa rilevare la problematica emersa e concorda le iniziative migliori tese al superamento del disservizio registrato.

Nei casi più gravi, l'ufficio provvede anche alla richiesta di penali o alla rescissione del contratto.

I fornitori dei principali prodotti sono sottoposti a verifiche (interne o esterne) sia tramite audit effettuati da NDS direttamente nei siti produttivi, sia attraverso dei report che vengono richiesti settimanalmente agli appalti via mail, relativamente alla qualità dei prodotti e alla qualità generale del servizio.

Eventuali non conformità vengono sottoposte ai fornitori per le opportune azioni correttive.

La valutazione della qualità generale dei prodotti e della qualità generale del servizio erogato rimane sostanzialmente uguale a quanto evidenziato nell'anno precedente.

KCS caregiver sul territorio e con il territorio

La presenza a livello regionale

KCS caregiver è presente in 13 Regioni.

La presenza di KCS nelle varie **Regioni** ha fatto registrare positive oscillazioni e con significativi incrementi in particolare in Lombardia e Friuli Venezia Giulia.

La distribuzione degli operatori risulta dalla tabella che segue:

Regione	Operatori 2017	Operatori 2018	Operatori 2019
Lombardia	1.264	1.250	1.486
Piemonte	490	522	581
Friuli Venezia Giulia	1.024	970	1.162
Valle d'Aosta	111	115	119
Liguria	500	466	511
Emilia Romagna	163	162	190
Marche	113	92	154
Veneto	144	136	174
Trentino Alto Adige	145	137	162
Toscana	113	151	175
Sardegna	225	143	152
Campania	47	45	47
Abruzzo	48	46	51

La presenza a livello provinciale

Sono **36** le **Province** che ci vedono presenti con i nostri servizi, come evidenziato nella seguente tabella:

Regione	Provincia	Regione	Provincia
Lombardia	Bergamo	Campania	Salerno
	Brescia	Trentino Alto Adige	Bolzano
	Lecco		Trento
	Mantova	Veneto	Belluno
	Milano	Piemonte	Cuneo
	Monza Brianza		Torino
			Verbania
Marche	Ancona	Emilia Romagna	Ferrara
	Fermo		Parma
	Macerata	Sardegna	Cagliari
	Pesaro/Urbino		Oristano
	Sassari		
Friuli Venezia-Giulia	Gorizia		
	Pordenone		
	Trieste	Valle d'Aosta	Aosta
	Udine	Liguria	Imperia
Arezzo	Genova		
Firenze	La Spezia		
Toscana	Lucca		Savona
	Pistoia	Abbruzzi	Teramo

Interazione con la comunità locale e il territorio

La residenza per anziani non è un'isola

Questo è uno dei principali obiettivi di KCS caregiver, che intende prevenire l'isolamento della struttura, favorire il lavoro di rete ed il suo divenire "struttura aperta", punto di riferimento territoriale, di integrazione e di aggregazione.

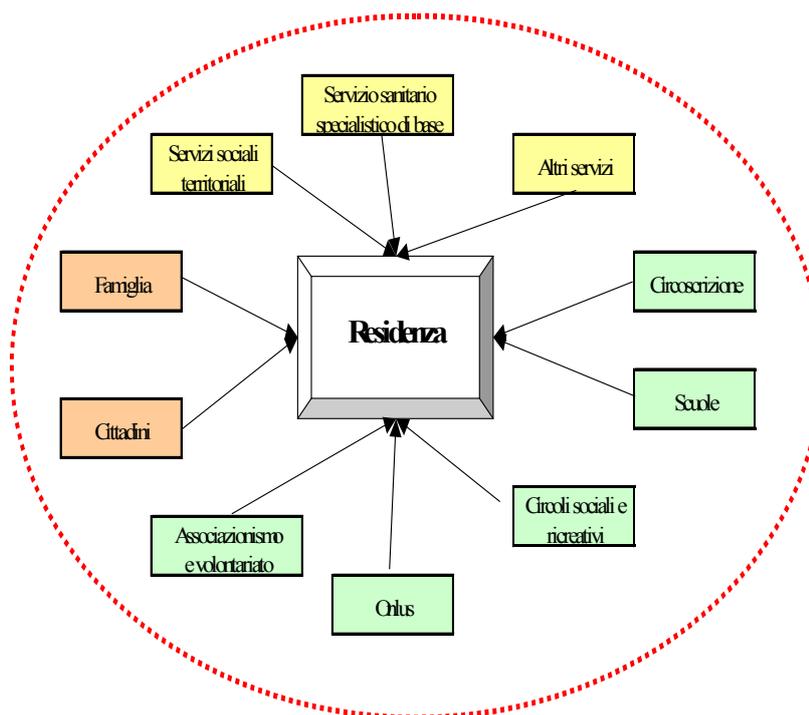
Il perseguimento di questo obiettivo sociale avviene attraverso lo sviluppo di rapporti con tutte le realtà territoriali al fine di:

- ◆ produrre solidarietà sociale anziché incrementare l'approccio individualista;
- ◆ integrare bisogni e dimensioni della vita quotidiana;
- ◆ focalizzare il Piano Assistenziale sulla globalità dell'ospite considerando l'anziano come protagonista e non come soggetto passivo.

All'interno delle strutture deve essere promossa una nuova cultura, la partecipazione, prevenendo fenomeni di emarginazione ed isolamento.

Lo schema a margine evidenzia solo alcune delle realtà territoriali con le quali KCS caregiver instaura relazioni (di scambio, collaborazione, confronto, progettazione, sviluppo).

La struttura Residenziale per Anziani è per KCS caregiver un nucleo abitativo ben radicato ed integrato sul territorio e, conseguentemente, gli Ospiti ne devono risultare abitanti a tutti gli effetti.



Le iniziative territoriali

L'apertura della struttura al territorio che la circonda è un elemento importante. Fare in modo che il territorio viva la struttura e la struttura viva il territorio, che la stessa non sia un'entità astratta o passiva, ma un cuore pulsante del quartiere, del paese, della città, con il suo carico di storie, ricordi, e vita, è un imperativo costantemente attivato da KCS caregiver.

▣ Sono centinaia le iniziative che nascono nelle strutture gestite, o dal territorio verso le strutture, iniziative che vedono coinvolti gli ospiti, i famigliari, i volontari, la cittadinanza, gli Amministratori.

La politica di informazione e comunicazione avviata da KCS caregiver, ha permesso un proficuo scambio di informazioni, tra le diverse strutture e tra le strutture e la sede, riguardo alle iniziative promosse, riscontrando un fiorire di feste, eventi, mostre, ricorrenze, iniziative, tese a far vivere le strutture.

La progettualità nelle strutture residenziali

Ovunque esista una gestione affidata a KCS caregiver, sono organizzate diverse iniziative quali:

- ◆ feste in occasione delle diverse ricorrenze, religiose, civili, tradizionali locali;
- ◆ gite in località vicine alla struttura di particolare importanza per gli ospiti;
- ◆ attività musicali all'interno delle strutture (cori lirici, moderni, balli, bande cittadine);
- ◆ attività ricreative funzionali anche al recupero motorio degli ospiti;
- ◆ organizzazione di iniziative con risvolti anche culturali (mostre fotografiche o di pittura);
- ◆ incontri con le scolaresche delle scuole materne, elementari e medie;
- ◆ iniziative di carattere religioso in collaborazione con le locali Parrocchie;
- ◆ iniziative organizzate unitamente ad altre cooperative sociali operanti sul territorio.

Tali iniziative costituiscono un patrimonio importante, è perciò attivo un lavoro di raccolta della relativa documentazione progettuale, che consente la condivisione e la diffusione delle idee più interessanti.

L'eterogeneità dell'offerta in termini di animazione origina spesso dalla creatività degli operatori che declinano in chiave locale gli obiettivi del programma di animazione che viene redatto per ogni struttura o è previsto nei diversi progetti tecnici che sottendono il contratto; la Direzione individua annualmente gli obiettivi che devono essere declinati in sede locale, mediante l'attivazione degli strumenti e delle risorse messe a disposizione. Il fatto che KCS caregiver operi su diverse regioni comporta che anche la composizione dell'equipe multi professionale vari con la conseguente difficoltà ad attuare interventi univoci su tutto il territorio nazionale.

Pur consapevoli che elencandone solo alcune si farà torto a tutti coloro le cui iniziative non sono citate, riteniamo che sia importante ampliare lo spazio che viene dato alle iniziative locali e ne riportiamo alcune di particolare interesse.

Terapie non farmacologiche

Musico-terapia, danza-terapia, bambola-terapia, mandala-terapia, pet-therapy, orto e floricoltura.

Stimolazione ambientale (cromatica / aromatica), massaggio, relax musicale, stimolazione della percezione di sé.

Pet Therapy

Si basa sull'interazione uomo-animale ed integra, rafforza le tradizionali terapie specie in pazienti con disturbi comportamentali e demenze.



Bambola terapia



Favorisce la diminuzione di alcuni disturbi comportamentali quali: ansia, irrequietezza, apatia, aggressività, comportamento motorio non adeguato, affaccendamento.

Nel momento della vestizione della bambola, qualora l'ospite sia in grado di effettuarlo, si stimola la memoria procedurale dell'ospite mantenendo le sue residue capacità cognitive.



Rievocare aspetti ancestrali di cura.



Gite



Svago e contatti con il territorio nel periodo estivo per mantenere i contatti con il mondo esterno, stimolare alle relazioni ed alla condivisione.

Laboratori di pittura

Laboratori di pittura volti ad incentivare la creatività e la stimolazione delle capacità di ciascun ospite sotto la guida di maestri d'arte.



Feste primavera/compleanni/festival



Svago e contatti con il territorio per creare un ambiente familiare, dare adito a momenti di svago e di festa.

Touch therapy

Iniziativa rivolta a utenti con deterioramento cognitivo severo, realizzata con la collaborazione del familiare o del caregiver, svolta nella stanza che viene predisposta con luci e musica per creare uno spazio congeniale alla quiete ed al relax.



Casa dolce casa

Finalizzata a:

- ricreare degli spazi come nel ricordo degli ospiti facendoli sentire a casa



Laboratori creativi

Finalizzati a:

- tornare a prendersi cura di sé
- favorire le relazioni e la comunicazione tra gli Ospiti
- promuovere la collaborazione
- incoraggiare al protagonismo
- stimolazione cognitiva
- sviluppare la creatività
- sostenere l'autostima
- mantenere una passione personale



Momenti culturali



- Incontri intergenerazionali con scuole dell'infanzia e primaria
- Film
- Letture guidate
- Presentazione di libri
- Lettura di poesie
- Musica dal vivo e feste danzanti
- Cori popolari, canti della montagna
- Mostre e concorsi fotografici



Schegge di memoria

Riprogettazione ambientale ed organizzativa di un nucleo Alzheimer con riproduzione di ambiente familiare d'altri tempi, accompagnato da formazione di operatori e familiari e misurazione, con apposite scale, dei benefici previsti sugli ospiti.

Internet per anziani

Viaggio nel mondo della tecnologia per ospiti di RSA con un corso propedeutico sull'uso del computer per arrivare alla scoperta di internet ed alla realizzazione di viaggi virtuali in luoghi della loro memoria.



  <p>Caffè Alzheimer <i>In viaggio contromano</i></p> 	<p>Caffè Alzheimer <i>In viaggio contromano</i></p> <p>Cos'è:</p> <p>In <i>viaggio contromano</i> è il titolo (tratto dal libro di Michel Zadoorian) che abbiamo scelto per le iniziative del Caffè Alzheimer nel nostro territorio. Un <i>viaggio</i> verso la possibilità di vite nuove e inaspettate che ogni vita - seppure trasformata nelle fatiche quotidiane - può svelare se consentiamo ad essa una sosta, un incontro, un abbraccio <i>perché la vita, come si afferma nel libro, è profondamente nostra, teneramente, drammaticamente grande, fino all'ultimo chilometro.</i></p> <p>Per i familiari della persona con deterioramento cognitivo il Caffè Alzheimer è un luogo di incontro dove trascorrere qualche ora per condividere con altre persone le emozioni e i bisogni del problema che stanno vivendo ma anche per avere - da professionisti esperti - informazioni e consigli pratici relativi alla gestione e alla convivenza con i vari aspetti della malattia.</p> <p>Per le persone con deterioramento cognitivo-mnesico il Caffè Alzheimer è un luogo dove trovare occasioni per allenare la memoria, sorridere, muoversi, incontrare nuovi amici.</p>	<p>Caffè Alzheimer <i>In viaggio contromano</i></p> <p>Dove.... Quando?</p> <p>Ci incontriamo nei locali del Centro Diurno di "Villa Matilde" Felino - via Braechi n° 10, al Venerdì pomeriggio, per trascorrere un po' di tempo insieme a <i>risorse, e...</i></p> <p>VIAGGIARE CONTROMANO Tornare a vivere, <i>Incontrarsi, Conoscersi, Condividere, Informarsi, Collaborare, Rilassarsi, Rigenerarsi, Imparare, Riprendersi il Futuro</i></p> <p>PROPOSTE PER I FAMILIARI FORMAZIONE TEORICO - PRATICA GRUPPO DI SOSTEGNO CURATI SE VUOI CURARE FORMAZIONE PER BADANTI MANCA DEL TEMPO OCCASIONI CONVIVIALI</p> <p>PROPOSTE PER LE PERSONE CON DETERIORAMENTO COGNITIVO - MNESICO STIMOLAZIONE COGNITIVA STIMOLAZIONE FISICO - MOTORIA SOCIALIZZAZIONE OCCASIONI CONVIVIALI</p> <p>IL PROGETTO PREVEDE INCONTRI PERIODICI (SETTIMANALI O QUINZIMALI) CON IL CONTRIBUTO PROFESSIONISTI E DI PERSONALE QUALIFICATO</p> 
--	--	--

Se qualcuno ancora pensa alle strutture residenziali per anziani come a luoghi di transito per il "fine vita" non deve far altro che visitare le nostre strutture e scoprire la "vita" che le anima quotidianamente.

E non solo nelle strutture ...

La Spezia - Il sensore sociale

KCS caregiver gestisce, per conto del Comune di La Spezia, un importante servizio di assistenza domiciliare. Nella formulazione dell'offerta tecnica che ha portato all'aggiudicazione del servizio, KCS caregiver ha proposto la propria collaborazione per la realizzazione di un progetto denominato "il Sensore Sociale".

L'idea nasce dalla considerazione che, talvolta, la fascia più debole della popolazione non riesce a beneficiare dei molteplici servizi offerti dalla rete pubblica e privata per semplice "manca di informazione".

Nasce quindi l'idea di formare alcuni (n. 18) degli addetti al Servizio di Assistenza Domiciliare, con significativa esperienza e conoscenza del territorio, per metterli in condizione di "intercettare" i bisogni e indirizzare l'utenza verso la rete dei servizi.

Il progetto è stato avviato con l'intento, quindi, di

OSSERVARE, ASCOLTARE, RILEVARE, ORIENTARE, COMUNICARE

partendo da alcune zone (quartieri) della città considerate problematiche e bisognose di investimento in termini di rete sociale.

La sperimentazione porta alla nascita di un nuovo servizio sociale denominato

PUNTO PER TE

con la finalità di prevenire, ove possibile, il disagio per il cittadino. In collaborazione con il Comune, oltre agli spazi delle ex circoscrizioni vengono attivati Punti Informativi (banchetti) posti in zone di mercati rionali, installati in occasione di manifestazioni o fiere, ecc.

Le Manifestazioni "KCS"

Un'importante iniziativa, che coinvolge fattivamente il territorio ed i Clienti è quella denominata "**Estate KCS**".

L'iniziativa è sorta con lo scopo originario di favorire la presenza in struttura degli anziani abitanti nel territorio, assistiti o meno dai Servizi Sociali comunali, durante il periodo estivo.

In particolare è nata durante una torrida estate del 2003 per offrire un ambiente condizionato e fresco a persone anziane alleviandone lo stato di disagio.

Essi, in tal modo:

- ◆ entrano in struttura, partecipano durante la giornata (o per il tempo che desiderano) alle tante iniziative organizzate;
- ◆ usufruiscono del servizio di animazione;
- ◆ possono consumare un pasto completo, ad un prezzo "sociale" preventivamente concordato;
- ◆ possono usufruire del servizio di lavanderia;
- ◆ trascorrono in compagnia la loro giornata.

Tale iniziativa, particolarmente apprezzata, è ripetuta annualmente in decine di residenze gestite da KCS caregiver

La partecipazione dei familiari e degli ospiti

Nelle strutture di proprietà o affidate in concessione o in gestione globale a KCS caregiver, sta diventando ormai una consuetudine la costituzione di organismi di **partecipazione** alla vita e alla gestione delle strutture costituiti da familiari degli Ospiti residenti o, in diversi casi, da Ospiti stessi ancora in grado e desiderosi di dare il proprio contributo.

Tali organizzazioni si riuniscono periodicamente, sia al loro interno sia con le Direzioni di Struttura e membri della Direzione Aziendale per valutare l'andamento della gestione, le criticità, le segnalazioni, nonché per analizzare e discutere i risultati dei questionari di Customer Satisfaction.

⌘ Non è raro il caso di apertura di tali organismi a rappresentanti delle associazioni di volontariato e/o a membri designati dal Committente.

LE INIZIATIVE DI KCS CAREGIVER

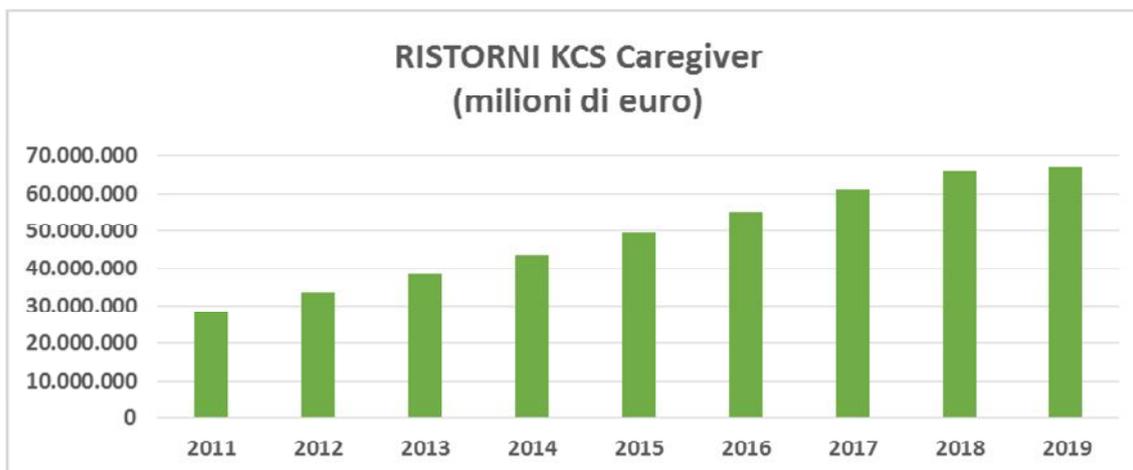
Numerose sono le iniziative intraprese da KCS caregiver in ambito sociale che caratterizzano il proprio modo di **"essere cooperativa"**.

Le Iniziative a favore dei propri Soci

KCS caregiver ha posto in essere concrete iniziative a favore dei propri soci che, in questo modo, acquisiscono reali vantaggi rispetto ai dipendenti.

I Ristorni

Per l'anno 2019 il Consiglio di Amministrazione di KCS caregiver proporrà all'Assemblea ordinaria dei soci, contestualmente all'approvazione del Bilancio d'esercizio, il ristorno a favore dei Soci di buona parte degli utili della società, con una quota di riferimento per ogni socio di € 250,00, per complessivi € 1.178.000,00.



Ad ogni socio viene inviata un'apposita comunicazione che evidenzia il valore del capitale sociale posseduto, alla luce dei ristorni deliberati.

I ristorni deliberati dal 2003 ad oggi ammontano a oltre 67 milioni di euro.

Nel 2015 la relativa Legge di Stabilità ha consentito di risparmiare in termini di imposte in quanto il costo del lavoro è stato considerato totalmente deducibile dalla base di computo per il calcolo dell'IRAP (Imposta regionale attività produttive).

La minor quota di tasse versata viene stanziata a favore della devoluzione di ristorni ai soci.

I momenti di incontro

Nel mese di Luglio 2019, dando continuità alla consuetudine iniziato nel 2004, i Soci di KCS caregiver si sono incontrati a **Gardaland (VR)**, dove, liberi da impegni istituzionali, hanno potuto trascorrere in compagnia dei propri familiari ed in un ambiente divertente ed emozionante la

"Giornata del Consorzio"

E' stato ancora una volta un successo che ha visto la partecipazione di circa 3.500 fra soci e familiari.

 **Nel corso della giornata è ormai diventata consuetudine distribuire il Bilancio Sociale dell'anno.**

Le Iniziative a sfondo sociale

Iniziative a favore delle persone disabili

Proseguono le iniziative volte a finanziare ed attivare progetti che prevedano la possibilità di incrementare le opportunità di inserimento in ambito lavorativo di soggetti svantaggiati, sia intervenendo finanziariamente (socio sovventore), sia privilegiando cooperative di tipo B per l'affidamento di alcuni dei servizi da effettuare nei propri appalti, quali, per esempio, la manutenzione del verde.

KCS caregiver è socio sovventore di:

- ◆ Consorzio "La Cascina" di Villa d'Almè (BG)
Raggruppa diverse Cooperative Sociali di tipo B; alla Cooperativa **OIKOS**, è stato a suo tempo concesso un finanziamento per l'investimento in nuove attrezzature per operare inserimenti lavorativi di soggetti svantaggiati nell'ambito della manutenzione del verde.

Iniziative di inclusione sociale

Si tratta di iniziative con finalità sociali e non di azioni pubblicitarie o di marketing. L'obiettivo posto dalla Direzione Aziendale è di individuare, valutare e promuovere, anche a livello di sponsorizzazione, iniziative culturali e sportive che vedano il coinvolgimento di persone disabili.

Le società "sponsorizzate" hanno conseguito risultati di tutto rilievo:

◆ **SBS Special Bergamo sport**

La squadra di basket in carrozzella milita con successo in serie A dal campionato 2013/2014; oggi SBS presenta due squadre di cui anche una che milita in serie B sempre nel campionato nazionale ampliando ulteriormente le opportunità per disabili di affrontare da protagonisti la pratica sportiva.

In collaborazione con SBS anche nel 2019 è stato organizzato a Bergamo un quadrangolare (**Trofeo KCS caregiver**) fra quattro fra le squadre più rappresentative a livello nazionale nel basket riservato a svantaggiati fisici con un grande successo anche di pubblico.

Altri diversi altri positivi risultati sono giunti in diverse discipline sportive per disabili (handbike, tennis, ecc.) favorendo la partecipazione di operatori con disabilità alle competizioni stesse.

La Fondazione "Socialità e Ricerche ONLUS"



Anche nel 2019 KCS caregiver ha sovvenzionato la Fondazione "**Socialità & Ricerche ONLUS**", per promuovere gli studi connessi ai problemi della vita della persona che invecchia. La Fondazione intende stimolare studi e progetti al fine di offrire concrete proposte di lavoro a chi, nei molti ambiti vitali della persona fragile, si preoccupa di costruire ambienti più "normali" dove nessuno sia dimenticato, soprattutto se si trova in condizioni di fragilità, di sofferenza o di non autosufficienza.

Per le azioni già programmate dalla Fondazione nell'esercizio precedente, è proseguita l'attività di sponsorizzazione della ricerca-intervento denominata "L'innovazione nei servizi di assistenza domiciliare. Modelli organizzativi e nuovi profili per gli operatori", realizzata dalla Cooperativa MoCa Future Designers di Firenze, quale ente operativo del Dipartimento di Scienze della Formazione e Psicologia di Firenze.

Nel corso del 2019 è stato predisposto uno studio su alcune start-up innovative, che offrono nuovi prodotti sociali investendo in innovazione digitale "user and human centered".

Inoltre è stata definita la redazione di un'iniziativa progettuale dedicata al superamento delle contenzioni meccaniche in anziani istituzionalizzati con uso di protocolli gestionali specifici e di nuove tecnologie, da sperimentare in RSA della Regione Piemonte.

Dette iniziative analizzate dalla Fondazione hanno trovato più compiuta definizione in una proposta di studio, che la Fondazione ha proposto al socio fondatore, per identificare modalità innovative per la personalizzazione delle cure con persone con demenza in RSA, a partire dalla valutazione sull'interazione di tre variabili, che rilevano nella qualità dei servizi residenziali alla persona:

- Organizzazione e ottimizzazione degli spazi e dell'ambiente di ospitalità della persona demente;
- Modello di organizzazione e articolazione giornaliera del personale previsto dalla normativa regionale di riferimento per i nuclei con persone dementi;
- Impiego delle innovazioni tecnologiche disponibili sul mercato a supporto dei programmi individualizzati di assistenza.

Nell'anno 2019 la Fondazione ha ricevuto la richiesta di sostegno economico al Progetto "Fragilità, nuovo benessere, altri diritti," promosso dal prof. Cendon dell'Associazione "Anziani Terzo Millennio" di Trieste. Il progetto destinato a sostenere l'aggiornamento della legislazione italiana, con l'istituzione presso gli Uffici di Stato Civile del "Progetto di vita" dell'anziano e con altre iniziative di miglioramento dell'istituto dell'amministrazione di sostegno.

La Fondazione ha partecipato a diversi convegni specificatamente dedicati alla long term care.

Le Iniziative Strategiche

Diverse sono le iniziative di carattere strategico.

Si tratta di iniziative che tendono a creare i presupposti per un ulteriore sviluppo dell'attività di KCS caregiver, sia tramite il consolidamento di parte del proprio fatturato mediante acquisizione di strutture residenziali, sia tramite il consolidamento del "pool" di società, operanti in settori sinergici.

Ciò consentirà di disporre, da un lato, di sinergie commerciali, e dall'altro, di personale operativo specializzato che possa intervenire anche a supporto delle attività di KCS caregiver.

Tali operazioni, oltre ad assicurare continuità al proprio business, consentono di rafforzare la patrimonializzazione della società.

IL CONSORZIO STABILE KCS



L'esistenza, nell'ambito delle molteplici iniziative di KCS caregiver, di diverse realtà di tipo cooperativistico e non, ha portato alla necessità di evitare di duplicare, per ognuno dei soggetti coinvolti, alcune funzioni che avrebbero determinato una dispersione di risorse in un contesto economico che richiede, invece, di massimizzare le possibili sinergie.

Lo strumento individuato è stato per anni il "KCS Gruppo cooperativo paritetico", costituito nel 2012 con lo scopo di "coordinare l'attività delle imprese, ai sensi degli articoli 2497 e seguenti del codice civile, e di far conseguire i vantaggi tra i partecipanti al fine di affrontare in maniera dinamica la competizione del mercato e strutturare delle sinergie e strategie tali da soddisfare le esigenze sempre nuove e mutevoli dell'economia globale".

Al di là dei termini notarili dell'atto costitutivo, la realizzazione del Gruppo Cooperativo Paritetico rappresenta un passaggio importante del percorso imprenditoriale di KCS caregiver, avviato agli inizi degli anni 90. Dopo aver iniziato con la gestione di Strutture per Anziani, KCS caregiver ha implementato negli anni la sua attività, costituendo al suo interno divisioni operative specialistiche, sempre nel campo dei servizi alla persona, quali Servizi di Assistenza Domiciliare, Centri Diurni e Servizi Psichiatrici.

Consolidate queste attività e raggiunte dimensioni importanti, sia in termini di fatturato che di forza lavoro, dopo aver cambiato denominazione da Kursana Residence a KCS caregiver, la Cooperativa ha ritenuto strategico implementare la qualità dei propri servizi alberghieri attraverso l'acquisizione di aziende specialistiche nel campo della sanificazione e ristorazione.

Nel 2007 KCS caregiver ha perfezionato, infatti, l'acquisizione di **Eporlux S.r.l.**, società specializzata nei servizi di sanificazione, e nel 2009 ha acquisito la **SMA S.r.l.**, società specializzata nei servizi di ristorazione. Queste aziende, pur mantenendo le proprie "mission" operative, hanno assicurato la loro collaborazione progettuale nel settore di riferimento.

A **NDS S.r.l.**, è stato invece affidato il compito di gestire gli acquisti e gli approvvigionamenti di tutto il materiale necessario ai servizi del Gruppo.

Con il Know-how di queste nuove aziende KCS caregiver ha potuto realizzare, in modo particolare nelle strutture residenziali, anche servizi alberghieri efficienti e di elevata qualità, apprezzati da tutta la committenza.

Per completare la gamma dell'offerta nel campo dei servizi alla persona, negli scorsi anni sono stati attivati i servizi per l'infanzia, tramite la **Cooperativa Or.s.a.**, i servizi per la disabilità tramite la **Cooperativa ROSA** e i servizi socio educativi rivolti ai minori, in collaborazione con la **Cooperativa Progetto A**. In tutte le suddette Cooperative KCS caregiver è intervenuta in qualità di socio promotore e finanziatore.

All'inizio del 2012 KCS caregiver ha contribuito, quale socio promotore e finanziatore, alla costituzione della nuova Cooperativa **KCS live** dedicata al mercato privato, il quale presenta caratteristiche specifiche e particolari rispetto al settore pubblico.

A conclusione di questo percorso si è reso necessario definire uno strumento che, oltre a consentire un coordinamento strategico delle varie realtà, realizzasse attraverso l'accentramento dei servizi di supporto alla gestione, un'uniformità operativa e una sostanziale economia di scala.

Tra le varie possibilità previste dalla legge è stato deciso di costituire un Consorzio Stabile denominato "**Consorzio Stabile KCS**" al quale hanno aderito tutte le succitate organizzazioni che hanno come comune denominatore i valori etici, morali, comportamentali e professionali che da sempre hanno caratterizzato KCS caregiver.

Allo stato attuale aderiscono a "KCS Consorzio Stabile" le seguenti Cooperative / Aziende:

- KCS caregiver Cooperativa sociale
- KCS live Cooperativa sociale
- ORSA Cooperativa sociale
- ROSA Cooperativa sociale
- Progetto A. Cooperativa sociale
- NDS s.r.l.
- EPORLUX s.r.l.
- SMA s.r.l.
- Sicurezza & Lavoro S.r.l.
- SpH Soluzioni per Hotellerie Società Cooperativa

Le suddette realtà fanno riferimento al Consorzio Stabile KCS delegando a KCS caregiver il coordinamento e l'esecuzione di tutte le attività di supporto alla gestione e dei servizi amministrativi e mantenendo ognuna con la propria struttura e la propria organizzazione le funzioni legate all'espletamento dei servizi operativi caratteristici tipici della singola individualità sociale.

Questo permette a ciascuna realtà, aziendale o cooperativa, di focalizzarsi sui servizi in cui si è nel tempo specializzata, permettendo di sviluppare al meglio le capacità professionali conseguite. Nel contempo, il coordinamento comune consente, da un lato di ridurre le spese generali e dall'altro di ottenere servizi centrali efficaci e tempestivi in coerenza con le necessità specifiche di ciascuna cooperativa o azienda.

La partecipazione a Consorzio Stabile KCS è riportata sulla documentazione ufficiale di ogni azienda, e permette a ciascuna cooperativa/azienda di essere presente sul mercato come individualità e come gruppo e di proporsi alla Committenza come partner capace di soddisfare le richieste in tutto il settore dei servizi alla persona.

Partecipazione ad Imprese e Cooperative

Società di cui KCS caregiver è socio unico



NDS S.r.l., svolge il ruolo di "centro servizi" per il "pool" di aziende facenti capo al Consorzio Stabile KCS. NDS ha un ruolo di "centrale acquisti" sia per KCS caregiver sia per le altre società, consentendo, quindi, grazie a sinergie di scala e miglior coordinamento, di aumentare la qualità e l'economicità del sistema complessivo di approvvigionamenti.



La società **Eporlux S.r.l.**, acquisita nel corso del 2007, dopo la fase di riorganizzazione ed assestamento nel nuovo assetto organizzativo, opera in maniera indipendente proseguendo la propria attività commerciale ed operativa, anche con diversificazione del proprio target di clientela.



Nei primi mesi del 2009 è stata perfezionata l'acquisizione della società **SMA Ristorazione S.r.l.** Società, presente sul mercato dal 1976, certificata ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000, ISO 22005, UNI 10854-99. Opera nella ristorazione aziendale e scolastica e, con Eporlux, va ad arricchire la capacità commerciale del Consorzio Stabile KCS caregiver, che può così offrire una gamma di servizi diversificata ed arricchita da referenze specifiche, oltre ad aumentare la possibilità di sinergie a livello operativo ed il potere contrattuale derivante dall'incremento dei volumi degli acquisti.



Nella prima metà del 2013 è stata perfezionata l'acquisizione della società **STOIM S.r.l.**, proprietaria della Residenza Sanitaria Assistenziale Principe Oddone di Torino, prestigiosa struttura situata in zona centrale a Torino, con 120 posti letto.



Alla fine del 2013 KCS caregiver si è resa promotrice della costituzione, nell'ambito dell'allora Gruppo Cooperativo Paritetico KCS, della nuova società **S&L Sicurezza e Lavoro S.r.l.**, incaricata di gestire i problemi della sicurezza di tutto il Consorzio Stabile KCS.



Nel 2019 è stata creata **SPH - Soluzioni per Hotellerie S.r.l.** che si occupa della gestione dei servizi dedicati agli Hotels ed alle strutture ricettive. Nata quale forma di capitalizzazione del Know-how maturato operando già il Consorzio Stabile KCS in prestigiose realtà turistiche e ricettive, a livello nazionale ed internazionale.

Partecipazioni / Collaborazioni con imprese cooperative

KCS caregiver è socio promotore e finanziatore di:



OR.S.A. Cooperativa sociale: nata con la collaborazione di un gruppo di professionisti da anni operanti nei servizi culturali, sociali, ricreativi ed educativi per minori. Gli ambiti privilegiati di intervento sono quelli dell'asilo nido e della scuola dell'infanzia, ma si occupa anche di sostegno a minori in condizioni di disabilità, laboratori e supporto alle attività didattiche.



ROSA Cooperativa sociale: nata al fine di disporre di un'organizzazione preposta ad affrontare il difficile mondo della disabilità psico-fisica e psichiatrica, con obiettivo di completare la gamma dei servizi offerti dalle società collegate / controllate: quello della disabilità e del disagio sociale, relativa anche a minori e famiglie a rischio di emarginazione.



KCS live Cooperativa sociale: costituita in risposta alle peculiarità del mercato della clientela privata interessata ad appaltare i servizi socio assistenziali, sanitari e, se interessata, anche alberghieri (ristorazione, pulizie, lavanderia).



PROGETTO A. Cooperativa sociale: opera nell'ambito dell'organizzazione, in aiuto e con l'intervento delle famiglie stesse, di centri di servizio, terapeutici, di assistenza, di attività riabilitative in genere, mediante la gestione di comunità alloggio, case-famiglia e, più in generale, di tutte le attività socio-educative, socio-assistenziali destinate a soggetti portatori di handicap, disabili, minori a rischio, persone anziane e/o malati, persone non autosufficienti.



SPH - Soluzioni per Hotellerie Società Cooperativa: creata in ragione del crescente successo nella gestione dei servizi dedicati agli Hotels ed alle strutture ricettive da parte dell'allora KCS Gruppo Cooperativo paritetico. Nasce così nel 2015 quale forma di capitalizzazione del Know-how maturato nel settore dei servizi.

Partecipazioni in altre imprese

Villa dei Cedri: nel corso del 2007 è stata acquisita una quota pari al 16,52% della società **Il Biffo S.r.l.**, proprietaria della struttura "Villa dei Cedri" di Merate (LC), certificata ISO 9001; nel 2010 la quota di partecipazione è stata portata al 24,12% e nel 2019 al 26,37%.

Consorzio La Cascina Soc. Coop. Sociale: sovvenzionando la **Cooperativa sociale OIKOS** per la realizzazione di un progetto finalizzato allo sviluppo di opportunità di lavoro a favore di persone svantaggiate anche presso strutture ove opera KCS caregiver.

SBS Special Bergamo Sport: attiva in diverse discipline sportive per persone disabili, viene sovvenzionata.

Altre partecipazioni

Banca di Credito Cooperativo di Carugate: partecipazione di tipo finanziario.

Banca Popolare Italiana: partecipazione di tipo finanziario.

Quote Generali Investimenti S.r.l.: partecipazione di natura strategica.

Acquisizioni di strutture residenziali

Villa dei Cedri

Nel corso del 2007 si è proceduto all'acquisizione di una quota pari al 16,52% della società **Il Biffo S.r.l.**, proprietaria della struttura "Villa dei Cedri" di Merate (LC), certificata ISO 9001; nel 2010 la quota di partecipazione è stata portata al 24,12% e nel 2020 al 26,37%.

Villa Matilde

Si è conclusa nel febbraio 2008 l'operazione di acquisizione delle seguenti strutture residenziali:

"Villa Matilde" di Felino (PR) Casa protetta (71 posti letto) e Centro Diurno

"Villa Matilde" di Bazzano di Neviano degli Arduini (PR) Casa protetta (74 posti letto)

Entrambe le strutture hanno ottenuto l'accreditamento definitivo secondo la normativa regionale dell'Emilia Romagna.

RSA "Luigi Accorsi"

Verso la fine del 2011 il Comune di Legnano ha indetto un'asta pubblica per la cessione della nuova **RSA "L. Accorsi" di Legnano** (MI).

Dopo due sessioni andate deserte, KCS caregiver ha presentato al Comune una propria proposta di acquisizione che è stata accettata e, ultimate le pratiche amministrative e di volturazione dell'accreditamento regionale, a partire dal 1 giugno 2012, sia la proprietà sia la gestione della RSA "Accorsi" sono passate a KCS caregiver.

Si tratta di una RSA di nuova realizzazione; ospita 100 utenti in cinque nuclei, di cui uno specificatamente progettato per persone con problematiche comportamentali e cognitive. Tutti i posti sono accreditati dalla Regione Lombardia e contrattualizzati con l'ATS Città Metropolitana di Milano.

L'operazione consolida ulteriormente la presenza di KCS nel milanese e nell'area di Monza Brianza, in cui già gestisce, in regime di concessione, le RSA di Brugherio, Ornago e Motta Visconti, per un totale di oltre 371 posti letto (e oltre 70 in Centro Diurno) per i quali KCS caregiver è ente gestore accreditato con la Regione Lombardia.

Centro Assistenziale Servizi Anziani (C.A.S.A. Don L. Ghilardi)

Nel 2011 sono stati ultimati i lavori per l'edificazione di una Struttura destinata a Servizi per Anziani nel Comune di Olginate (LC). La Struttura è di proprietà di KCS caregiver con la compartecipazione (5%) della Parrocchia di Olginate.

Il centro rientra nell'ambito del Contratto di Associazione in Partecipazione in che vede quale Associato "Villa Serena S.p.A.", società costituita dai Comuni dell'area del Lecchese.

La struttura, inaugurata nel mese di Marzo 2012, ospita:

- 62 posti letto nella **R.S.A. "Pietro Buzzi"**, fra cui gli utenti dell'ex omonima RSA sita in Lierna e RSA "San Giuseppe" di Olginate, ora dismesse;
- 15 **Minialloggi Protetti** destinati a soggetti fragili, denominati **"Santa Margherita"** a cui era dedicata la chiesa che sorgeva sull'area in cui è stato costruito il centro.

La Chiesa a servizio della struttura è stata, infatti, realizzata con dimensioni e caratteristiche tali da poter accogliere, oltre agli ospiti della struttura stessa, anche i fedeli locali che la frequentavano.

GLI OBIETTIVI PER IL 2020

Attività Istituzionale (Servizi)

La Direzione Aziendale di KCS caregiver, analizzata la difficile situazione di mercato, ha definito come **strategico** anche per il 2020 l'obiettivo del

Miglioramento continuo della Qualità dei Servizi

L'obiettivo per l'anno 2020 è il "raggiungimento dell'eccellenza riguardo allo stile della gestione e l'erogazione dei servizi socio-tutelari, sanitari ed alberghieri", facendone elemento distintivo della Cooperativa.

Miglioramento della qualità dei servizi

Si tratta di un obiettivo che vuole essere raggiunto attraverso:

- ◆ Azioni volte a migliorare il benessere dell'ospite: l'obiettivo è implementare progressivamente azioni volte a promuovere le peculiarità e le risorse residue degli ospiti delle strutture. Si intende privilegiare un approccio olistico legato al benessere, all'animazione, ai servizi alberghieri e sociali anziché un approccio sanitario e infermieristico, questo per un impatto più *soft* per l'utente che entra nella RSA e la deve vivere come struttura socio assistenziale e a minor impatto medico sanitario. Pertanto il Capo Servizio, figura che coordina il "gruppo accoglienza", dovrà privilegiare un primo contatto - nel giorno dell'ingresso - con le figure dell'assistenza (OSS, responsabile dei servizi alberghieri, ecc.) e con le figure di area animativa e del benessere (animatore, fisioterapista, psicologo, educatore) che racconteranno i loro servizi, i progetti di animazione, il planning delle attività, gli orari di pranzo e cena, le feste in programma, e in un secondo momento presenterà gli operatori di area strettamente medico-sanitaria (direzione sanitaria, caposala).
- ◆ Azioni volte a migliorare i rapporti familiari: l'obiettivo è investire sulla cura delle relazioni familiari intervenendo specialmente laddove l'inserimento in RSA di un congiunto è fonte di disagio non solo per l'ospite ma per tutta la rete familiare. L'azione da attuare consta nel predisporre centri di ascolto dove personale qualificato possa accompagnare il nucleo familiare ad accettare l'istituzionalizzazione del congiunto o ad affrontare periodi di crisi.
- ◆ Rafforzamento dell'organizzazione: consolidamento del modello organizzativo aziendale con lo sviluppo delle Filiali chiamate a svolgere un lavoro di rete, di promozione sul territorio della Cooperativa ed, al contempo, implementazione di sinergie ed economie di scala nella gestione degli appalti;
- ◆ Formazione continua: dopo aver ridisegnato il modello organizzativo aziendale, continuerà anche per il 2020 il progetto di riqualificazione dei quadri aziendali attraverso un rilevante percorso di formazione già iniziato nel corso del 2016. Al contempo si è provveduto a disegnare il piano formativo 2020 a favore dei soci che tiene conto delle specifiche peculiarità nonché del percorso formativo già attuato in base alla struttura o del servizio di appartenenza. Particolare attenzione sarà riservata alla formazione degli operatori impegnati nei servizi di assistenza alla persona sul tema legato alla "Umanizzazione dei rapporti". Nel

corso del 2020 la Cooperativa intende attuare un progetto accoglienza con riferimento anche all'inserimento di personale neo-assunto; l'organizzazione di ciascuna realtà dovrà necessariamente attivarsi al fine di far conoscere agli ospiti il nuovo operatore che sarà accompagnato nella fase di affiancamento da un operatore più anziano tutor;

- ◆ Coinvolgimento dei principali stakeholders (familiari, ospiti, operatori, volontari) nella gestione delle strutture affidate a KCS caregiver, da attraverso forme di partecipazione il più possibile allargate (Comitati Parenti, Gruppi di co-gestione / miglioramento, ecc.).
- ◆ Promozione dell'umanizzazione dei servizi, ponendo al centro dell'attenzione "l'uomo" e le sue necessità (relazione, ambiente, privacy, lotta al dolore, accompagnamento alla morte, socializzazione, culto).
- ◆ Ottimizzazione delle risorse: purtroppo, come spesso accade (e ultimamente tale tendenza pare accentuarsi) non sempre le risorse finanziarie messe a disposizione dal sistema di Welfare vanno di pari passo con le esigenze di miglioramento qualitativo, tuttavia sono numerose le iniziative che possono essere messe in atto per "ottimizzare" non sprecando ciò di cui si dispone. Partendo da questo concetto, KCS caregiver si pone il difficile obiettivo di coinvolgere i propri operatori al fine di porre in atto azioni virtuose orientate a raggiungere questo obiettivo.

Non servono interventi di particolare complessità. Si parte dalla convinzione che ognuno, facendo al meglio i propri compiti nell'ambito delle proprie competenze:

- fare attenzione agli sprechi di ogni tipo e genere;
- acquistare i materiali secondo il corretto fabbisogno evitando scorte eccessive;
- utilizzare i materiali secondo le norme procedurali in uso;
- maneggiare le attrezzature con cura al fine di evitare inutili rotture o danneggiamenti delle stesse e/o della struttura (infissi, pareti, ecc.);
- assicurare la corretta manutenzione anche preventiva e programmata al fine di prolungare la vita utile di attrezzature ed impianti.

Soddisfazione dei Clienti

E' ormai prassi consolidata presentare e discutere i risultati con i familiari degli ospiti, sia mediante esposizione nelle bacheche messe a disposizione dei familiari in ogni struttura, sia nell'ambito di incontri organizzati con i vari organismi costituiti (e diversamente denominati di volta in volta) con i familiari.

Progetti di Miglioramento

La realizzazione degli obiettivi precedentemente citati passa anche attraverso specifici progetti di miglioramento, di seguito sintetizzati:

La Rilevazione automatica delle presenze

Il sistema di rilevazione automatica delle presenze tramite lettore magnetico ha costituito un importante sviluppo e la sua implementazione consentirà una più precisa e puntuale gestione amministrativa del personale acquisendo due obiettivi:

- ◆ uno amministrativo, alleggerendo e snellendo l'iter per la predisposizione delle buste paga e consentendo alla struttura del Servizio del Personale una migliore e più efficace gestione pur in presenza della continua crescita aziendale;
- ◆ uno gestionale, riducendo l'attività amministrativa dei Capi Servizio a vantaggio di una maggiore disponibilità di tempo da dedicare alla gestione dei servizi e delle risorse assegnate, oltre a disporre di una maggiore qualità delle informazioni disponibili e strumenti di monitoraggio sul personale a lui affidato.

Revisione di procedure assistenziali e modulistica

Nell'ottica di una continua evoluzione delle modalità operative, e cogliendo l'opportunità derivante dalla normativa regionale emanata dalla Regione Lombardia (ex DGR 3540/2012, DGR 4980/2013, DGR 1765/2014, DGR 2569/2014 e DGR 7769/2018 e le s.m.i.) la Direzione Operativa ha approntato una revisione delle procedure operative e della modulistica, oltre a ridefinire modalità e procedure di raccolta, gestione e archiviazione della documentazione relativa all'accreditamento delle numerose strutture operanti, in particolar modo in Lombardia, sia di proprietà di KCS caregiver sia in concessione.

Tale revisione è ulteriormente implementata con l'analisi di tutti gli indicatori individuati da Regione Lombardia.

Si tratta di un percorso per dare un ulteriore impulso al miglioramento qualitativo del servizio, fortemente voluto dalla Regione Lombardia e fatto proprio da KCS caregiver per poi trasferirne le peculiarità nelle altre regioni in cui opera.

Anche per quanto riguarda la Regione Emilia Romagna, ove KCS caregiver è presente con la gestione di strutture che hanno acquisito l'accreditamento definitivo, si è implementato un sistema di indicatori che saranno oggetto, annualmente, di specifica relazione indirizzata agli Enti preposti alla verifica dei requisiti di accreditamento ed agli Stakeholders.

Revisione dell'organizzazione del lavoro

Altro tema particolarmente sentito è la revisione dell'organizzazione del lavoro anche alla luce modifiche normative intercorse.

Le innovazioni riguardanti i rapporti di lavoro dipendente (es. ricorso a contratti a tempo determinato) non hanno comportato novità importanti in quanto KCS caregiver ha sempre privilegiato il ricorso a rapporti di lavoro a tempo indeterminato, ricorrendo al tempo determinato o ad altre forme cosiddette "flessibili" di lavoro solo nei casi strettamente previsti dalla normativa (sostituzione nominativa di altro personale assente a vario titolo, sostituzione durante le ferie estive, ecc.).

Informatizzazione dei servizi socio assistenziali e domiciliari

Alla luce delle esperienze maturate, delle esperienze acquisite e delle iniziative commerciali proposte, la Direzione Operativa continua ad effettuare l'analisi dei diversi software ad oggi utilizzati e disponibili per giungere ad individuare prodotti da inserire e sviluppare in maniera più omogenea.

Si cercherà, quindi, di dare una risposta all'esigenza emergente nel settore dei servizi socio-assistenziali: la gestione snella e condivisa delle numerose informazioni generate dai servizi (circularità delle informazioni), l'acquisizione per via informatica di elementi gestionali e statistici a supporto delle valutazioni operative, la disponibilità di indicatori che consentano confronti oggettivi fra diverse realtà gestite e con dati di mercato (benchmarking interno ed esterno).

Formazione obbligatoria del personale sanitario (ECM)

KCS caregiver, da sempre sensibile al tema della formazione, anche in anticipo rispetto alla normativa in continua evoluzione relativa all'Educazione Continua in Medicina (ECM), ha in atto un capillare monitoraggio di tutti i crediti acquisiti dal proprio personale e dai collaboratori in regime di libera professione (medici), invitando tutti gli interessati ad acquisire i prescritti crediti nei modi e nei tempi previsti dalla normativa, fornendone documentazione al proprio servizio Risorse Umane.

Questionari sulla qualità dei fornitori

L'attività di monitoraggio della qualità dei fornitori è ormai prassi consolidata attraverso la società NDS S.r.l.

Su iniziativa di NDS, i Capi Servizio di KCS caregiver sono chiamati a valutare le caratteristiche dei prodotti forniti, la loro corrispondenza con le necessità operative, le modalità di consegna adottate dal fornitore, evidenziando le criticità emerse.

Tutto ciò al fine di assicurare, anche per quanto riguarda l'approvvigionamento di prodotti, servizi e derrate alimentari, un costante miglioramento della qualità.

I risultati di tali questionari sono poi ritrasmessi ai vari responsabili tramite la rete informatica aziendale Intranet.

Attività ed Iniziative Sociali

Collaborazione con cooperative sociali di tipo B

Rimane confermato anche per il 2020 l'obiettivo di mantenere la collaborazione con la realtà territoriale costituita da imprese, classificate dalla legislazione **Cooperative sociali di tipo B**, che operano per favorire l'inserimento e l'avviamento al lavoro di persone svantaggiate, nel fisico, nella psiche, con esperienze di tossicodipendenza, o comunque problematiche.

Le iniziative che KCS caregiver sostiene, anche finanziariamente, devono avere come obiettivo l'ampliamento della base produttiva delle cooperative, per favorire l'inserimento di nuove persone svantaggiate.

Il sostegno alle cooperative di tipo B avviene anche privilegiando le stesse in caso di affidamento in subappalto di alcuni servizi, quali, per esempio, quelli di giardinaggio e manutenzione del verde.

Sponsorizzazione Sport Disabili

Si favoriscono iniziative di sponsorizzazione di società sportive, associazioni, enti che assicurano lo sviluppo e la promozione di attività sportive, sia promozionali sia agonistiche, di atleti diversamente abili.

Iniziative nei confronti dei Soci e dei Dipendenti

In considerazione dell'eterogeneità delle strutture (sia in termini di servizi erogati, sia per l'ubicazione territoriale), KCS caregiver, per definire parametri comuni di valutazione, implementerà le attività di monitoraggio delle strutture in cui la cooperativa svolge i propri servizi.

La valutazione dello stress lavoro-correlato

In ottemperanza al quanto previsto dal D.Lgs. 81/2008, proseguono le attività di dei vari appalti al fine di individuare eventuali situazioni di "stress lavoro-correlato".

Le rilevazioni ad oggi non hanno evidenziato situazioni a rischio.

In passato per due RSA in Regione Lombardia ed una in Liguria si è provveduto ad attivare prontamente un progetto con una psicologa esperta in organizzazioni complesse al fine di attuare un piano di monitoraggio e di intervento sul disagio degli operatori.

La formazione

Per quanto riguarda i **Quadri aziendali** è necessario proseguire il percorso intrapreso, con l'obiettivo di contribuire a determinare una sempre più forte consapevolezza del ruolo e dei compiti che attendono i responsabili degli appalti e degli strumenti che la Cooperativa deve mettere a loro disposizione per svolgere, al meglio delle capacità individuali, il compito assegnato.

Per quanto riguarda gli **Operatori**, la formazione continuerà ad essere un'insostituibile leva di miglioramento.

Il servizio formazione, supportato da un'adeguata banca-dati che consenta la raccolta di informazioni, documentazione, progetti, rilascia a tutti gli operatori documentazione attestante la partecipazione ad eventi formativi, l'avvenuta acquisizione di attestati di qualificazione o di specializzazione.

Anche per il 2020 si provvederà a predisporre un piano di formazione annuale che tenga conto dei bisogni formativi degli operatori contestualizzando l'analisi in considerazione del percorso formativo intrapreso negli anni da ciascuna struttura residenziale o servizio di appartenenza.

Le indicazioni provenienti dalla singola struttura saranno declinate tenendo conto di eventuali indicazioni a livello regionale e degli obiettivi formativi che la Direzione intenderà adottare per implementare al meglio il modello organizzativo che KCS caregiver intende consolidare.

Ciò consentirà, da un lato, di offrire un ulteriore servizio ai propri Soci ed ai dipendenti, gestendone il "curriculum formativo-professionale", e dall'altro, di rispondere alle esigenze del settore ed alle disposizioni normative vigenti.

Le Iniziative Strategiche

KCS caregiver continuerà a valutare, nel corso del 2020, opportunità di acquisizione o affitto di strutture residenziali per anziani da gestire.

Queste iniziative, serviranno a riequilibrare il portafoglio ordini tra gestioni di appalti pubblici, soggetti a scadenza nell'arco mediamente di tre anni, e gestioni dirette, che presentano contratti di gestione più lunghi e duraturi (9 anni ed oltre).

Sul fronte più prettamente operativo, l'obiettivo per il 2020 è di ampliare la tipologia di servizi offerti e di utenza servita, orientandosi in particolare:

- ◆ nell'ambito delle strutture residenziali e semiresidenziali;
- ◆ a supportare le aziende del Consorzio Stabile KCS nel favorire l'acquisizione di servizi.

IL BILANCIO D'ESERCIZIO 2019

Riportiamo di seguito i principali dati numerici relativi al Bilancio d'Esercizio sottoposto all'Assemblea dei Soci per approvazione, contestualmente alla presentazione del presente Bilancio Sociale.

Lo stato patrimoniale fornisce una fotografia della situazione della società e permette di capire, al di là del risultato economico, come la stessa è in grado di far fronte ai propri impegni e di assicurare il mantenimento del capitale dei propri soci.

In questa grafica si mostrano le risorse e il loro utilizzo (attivo e passivo) sulla base del periodo nel quale si manifesteranno i loro effetti:

- ◆ a breve termine (entro i dodici mesi dalla chiusura dell'esercizio);
- ◆ a medio/lungo termine (oltre i dodici mesi);
- ◆ immobilizzazioni (situazioni che si presumono stabili, solide).

Il patrimonio netto è costituito dal capitale versato dai soci e dalle riserve accantonate.

Stato Patrimoniale			
Casse imprese controllate	17.817.833	Debiti verso fornitori	10.456.527
Crediti verso clienti	35.026.590	Debiti verso banche/finanziatori	7.344.678
Altri crediti, ratei e risconti	40.150.802	Debiti tributari e previdenziali	7.750.485
Attività a breve termine	92.995.225	Altri debiti	58.875.302
Disponibilità liquide	17.794.920	Passività a breve termine	84.426.992
Crediti vari oltre 12 mesi	33.602.642	Ratei e risconti	1.344.584
Attività medio/lungo termine	33.602.642	Patrimonio netto	52.160.611
Ratei e risconti	836.281	Debiti vs. dipendenti per TFR	2.507.183
Immobilizzazioni	24.801.355	Debiti vs. banche	2.166.897
Partecipazioni	5.926.140	Altri debiti	32.291.806
Immobilizzazioni per crediti	5.537.329	Passività a medio/lungo termine	36.965.886
Immobilizzazioni e partecipazioni	36.264.824	Fondi per rischi ed oneri	6.595.819
Totale attivo	181.493.892	Totale passivo	181.493.892

Il Bilancio Economico

E' definita "Valore Aggiunto" quella differenza tra il Valore della Produzione (i Ricavi a fronte dei servizi prestati ai nostri Clienti) e i costi per beni e servizi acquisiti all'esterno (Fornitori):

Valore Aggiunto	2018	2019	Var. %
Ricavi netti	161.543.191	161.475.419	- 0,04%
Costi esterni	42.898.709	54.378.436	+ 21,11%
Valore Aggiunto	118.644.482	113.543.521	- 4,49%

Tale Valore Aggiunto, la cui componente principale in una cooperativa "a mutualità prevalente" (*) come KCS caregiver è la remunerazione dell'operato dei Soci e dei Dipendenti (**costo del lavoro**), risulta così ripartito:

(*) Il costo del lavoro relativo ai soli **SOCI** ha un'incidenza sul costo totale del lavoro pari a **95,71%**, € 102.497.940 è stato il costo del lavoro a favore dei soci per una spesa per costo del lavoro complessivo di € 107.096.983, da cui la "mutualità prevalente" anche ai sensi dell'art. 2513 C.C.

Valore Aggiunto	2018	2019	Var. %
Salari e stipendi	91.377.001	79.383.966	- 13,12%
Oneri sociali	21.378.518	22.046.108	+ 3,02%
TFR ed altri costi del personale	5.180.937	5.466.909	+ 5,23%
Altro	708.026	200.000	- 71,75%
Valore Aggiunto	118.644.482	107.096.983	- 9,73%

Il risultato d'esercizio

Distribuzione dei ristorni

Il risultato ottenuto ha permesso all'Assemblea dei Soci di deliberare nuovamente la **distribuzione di ristorni ai Soci**, nella misura e con le modalità di seguito indicate:

Distribuzione ristorni	2018	2019
Ristorni in miglioramenti retributivi	967.455	858.714
Ristorni in azioni gratuite	4.277.925	321.600
TOTALE DISTRIBUITO	5.245.380	1.178.314

In considerazione della Legge di Stabilità 2015 il costo del lavoro è interamente deducibile dalla base imputabile ai fini del calcolo dell'IRAP Imposta regionale sulle attività produttive.

Il risparmio che KCS caregiver ha potuto effettuare grazie a tale misura normativa è stato destinato alla distribuzione dei ristorni ai soci.

Destinazione dell'utile

La destinazione dell'utile, al netto dei ristorni, proposta dal Consiglio di Amministrazione all'Assemblea dei soci è la seguente:

Destinazione degli utili	2018	2019
A fondo mutualistico 3% art. 11 L. 59/92	57.260	34.895
Totale utile destinato a riserve/iniziative	1.908.650	1.128.267

IN CONCLUSIONE

Il Bilancio Sociale presentato rappresenta uno sforzo di comunicazione istituzionale teso a superare la fredda logica dei numeri del Bilancio d'Esercizio.

Rappresenta, inoltre, una sfida promossa all'interno del Management di KCS caregiver (Consiglio di Amministrazione e dirigenti) al fine di mettere in atto anche da questo punto di vista azioni di miglioramento continuo, concrete e documentabili, assumendosi l'impegno a

rendere conto

annualmente dei risultati di tali azioni nei confronti di tutti i "portatori d'interesse" (stakeholders) e prima di tutto,

nei confronti dei Soci.

COME SI DIVENTA SOCI DI KCS CAREGIVER

L'acquisizione della qualifica di socio è ottenuta con la sottoscrizione di **due azioni del valore di 25 euro ciascuna** (minimo previsto dalla legge) che sono restituite al termine del rapporto associativo, con le modalità previste dallo Statuto e dall'art. 2535 del Codice Civile (*entro i 180 giorni successivi alla data di approvazione del bilancio sociale chiuso al 31 dicembre dell'anno in cui ha avuto efficacia il recesso*).

Il Consiglio di Amministrazione, con ordinaria riunione mensile, analizza le domande d'ammissione presentate con riferimento a:

- possesso di requisiti morali e professionali idonei ad un utile inserimento nella cooperativa;
- disponibilità di occasioni di lavoro in cui impiegare i soci richiedenti.

Agrate Brianza, 30 giugno 2020

Il Consiglio di Amministrazione



KCS caregiver Cooperativa sociale

Partecipante a Consorzio Stabile KCS

Bilancio sociale 2019