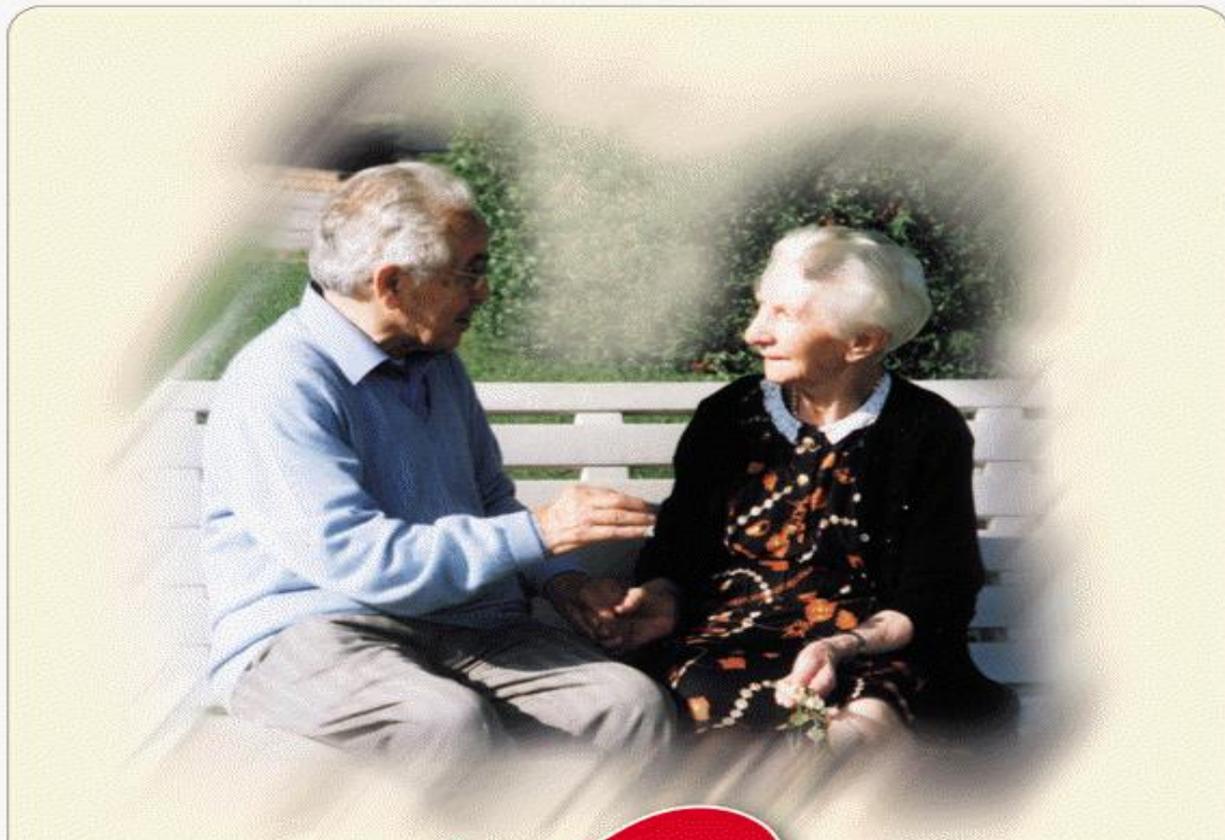


# KCS live Cooperativa sociale

Partecipante a Consorzio Stabile KCS

## Bilancio sociale 2020



*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 live Cooperativa sociale**  
Partecipante a Consorzio Stabile KCS

**Bilancio sociale 2020**

<b>Introduzione.....</b>	<b>1</b>
Dichiarazione del Presidente .....	1
Metodologia, Finalità del Bilancio Sociale.....	2
La Mission .....	3
Scheda Informativa .....	4
Gli organi sociali .....	5
L'organizzazione aziendale .....	7
<b>Struttura, Governo ed Amministrazione .....</b>	<b>9</b>
I Soci ed i Dipendenti .....	10
I fornitori di prodotti e servizi .....	14
<b>Il Consorzio Stabile KCS .....</b>	<b>16</b>
Volontari .....	18
<b>Obiettivi e Attivita' .....</b>	<b>19</b>
Linee Strategiche e di Indirizzo .....	19
Gli Obiettivi.....	32
Attività Istituzionale (Servizi).....	32
Progetti di Miglioramento .....	34
Iniziative Strategiche.....	38
<b>Situazione Economico Finanziaria.....</b>	<b>39</b>
<b>Monitoraggio svolto dall'Organo di Controllo.....</b>	<b>41</b>
<b>In Conclusione.....</b>	<b>42</b>
<b>Come si diventa soci di KCS live .....</b>	<b>43</b>

## INTRODUZIONE

### DICHIARAZIONE DEL PRESIDENTE

*KCS live si conferma una cooperativa in continua crescita che le ha permesso di raggiungere una posizione di mercato 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 live 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 live.*

*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*

## **METODOLOGIA, FINALITÀ DEL BILANCIO SOCIALE**

La metodologia utilizzata per la redazione del presente Bilancio Sociale è quella indicata dalle "Linee Guida" allegate al D.M. Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali 04/07/2019.

La redazione del Bilancio Sociale rientra nel concetto di "responsabilità sociale" che KCS live 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.

## LA MISSION <sup>1</sup>

*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 [...]*

---

<sup>1</sup> Estratto degli artt. 3 e 4 dello statuto di KCS live

## **SCHEDA INFORMATIVA**

<i>Denominazione</i>	<b>KCS live Cooperativa Sociale</b>
<i>Costituzione e durata</i>	18/03/2011 sino a 31/12/2050
<b>C. Fiscale e P.IVA</b>	03738310162
<i>R.E.A.</i>	BG n.° 404246
<i>Registro Imprese</i>	BG 0373831011162
<i>Albo Società Cooperative</i>	n. A1465 dal 02/11/2011
<i>Sezione</i>	Cooperative a mutualità prevalente di diritto
<i>Categoria</i>	Cooperative sociali
<i>Cat. Attiv. Esercitata</i>	Cooperativa di produzione e lavoro
<i>Sede Legale</i>	24122 Bergamo, Rotonda dei mille 1
<i>Sede Operativa</i>	20864 Agrate Brianza Via dell'Artigianato, 22 Tel.: 039/656171 Fax: 039/6056765 E-mail: <a href="mailto:direzione@kcslive.it">direzione@kcslive.it</a> PEC: <a href="mailto:kcslive@legalmail.it">kcslive@legalmail.it</a>
<i>Forma giuridica e modello di riferimento</i>	S.p.A.
<i>Tipologia</i>	Cooperativa di tipo A
<i>Codice ATECO</i>	87.30.00
<i>Partecipazioni</i>	Consorzio Stabile KCS Società Consortile a R.L.
<i>Responsabile ai sensi del Reg. UE 2016/679 Sicurezza dei dati (DPO)</i>	Carlo Ferri
<i>R.S.P.P. (D.Lgs. 81/2008)</i>	Juri Padoan
<i>Delegato HACCP D.Lgs. 193/2007 Reg. CE 852/04</i>	Elena Colombo
<i>Organismo di vigilanza ai sensi D. Lgs. 231/2001</i>	Antonio Lima
<i>Bilancio certificato</i>	a norma di legge
<i>Certificato di Qualità</i>	ISO 9001:2015 TUV N° 731003937

**Ai sensi del DPR 601/73, in quanto cooperativa di produzione e lavoro a mutualità prevalente, KCS live è ONLUS di diritto.**

**Ala data del 31/12/2020 i Soci regolarmente iscritti a libro soci erano 663.**

### *Adesione ad associazioni di rappresentanza*

KCS live 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.

## GLI ORGANI SOCIALI

<b>L'Assemblea Ordinaria</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ nomina i componenti del Consiglio d'Amministrazione</li> <li>◆ approva il Bilancio di gestione</li> </ul>	
<p style="text-align: center;"><b>Il Consiglio d'Amministrazione</b></p> <p>Si compone di cinque membri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ resta in carica per 3 anni e i suoi membri sono rieleggibili</li> <li>▪ nomina il Presidente e il Vice Presidente</li> <li>▪ può delegare parte delle proprie attribuzioni ad uno o più consiglieri</li> <li>▪ è investito dei più ampi poteri per la gestione della cooperativa</li> </ul> <p><b>Il Consiglio di Amministrazione in carica è stato eletto dall'Assemblea dei Soci riunitasi in data 30/6/2020 per l'approvazione del Bilancio relativo all'esercizio 2019.</b></p> <p>In tale occasione sono stati nominati per tre anni, fino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2022, i seguenti componenti del precedente Consiglio di Amministrazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Armando Armandi</b> nato a Covo (BG) il 1/5/1956</li> <li>▪ <b>Andrea Civeriati</b> nato a Novi Ligure (AL) il 7/3/1966.</li> <li>▪ <b>Carlo Ferri</b> nato a Crema (CR) il 25/11/1955</li> <li>▪ <b>Francesco Pieralisi</b> nato a Modena (MO) il 9/10/1957</li> <li>▪ <b>Arianna Bocchi</b> nata a Bergamo (BG) il 11/12/1970</li> </ul> <p>Il Sig. <b>Armando Armandi</b> è stato nominato <b>Presidente del Consiglio d'Amministrazione</b> ed ha la rappresentanza legale e la firma sociale.</p> <p>Il Sig. <b>Andrea Civeriati, Vice Presidente</b>, esercita la rappresentanza legale in caso di assenza o impedimento del Presidente.</p> <hr/> <p><i>Il compenso deliberato per il Consiglio di Amministrazione nella propria collegialità è stato fissato in € 10.000 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;"><b>Il Collegio Sindacale</b></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"> <li>▪ Dott. Franco Serafini nato a Brescia (BS) il 20/04/1957, Presidente del Collegio Sindacale</li> <li>▪ Dott. Sergio Cancelli nato a Sarnico (BG) il 26/07/1975, Sindaco effettivo</li> <li>▪ Dott. Gianpietro Masserini nato a Gazzaniga (BG) il 11/11/1965, Sindaco effettivo</li> <li>▪ Dott. Antonio Lima nato ad Avellino (AV) il 8/2/1964, Sindaco supplente</li> <li>▪ Dott. Carmine Bentivoglio nato a Cinquefrondi (RC) il 12/03/1978, Sindaco supplente</li> </ul> <p>Tutti i membri del <b>Collegio Sindacale</b> 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>Al Collegio Sindacale è attribuito un compenso annuo pari ad € 18.000,00.</i></p> <p><i>All'Organo di controllo contabile è attribuito un compenso annuo pari ad € 10.000,00.</i></p>

## Le attività istituzionali di KCS live

KCS live 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	
<b>GESTIONE DI STRUTTURE RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI</b>	
<b>Servizi socio assistenziali e sanitari</b> Assistenza diretta alla persona Assistenza medica e infermieristica Terapia riabilitativa  <b>Gestione di centri diurni (anziani, minori, diversamente abili)</b>  <b>Attività ricreative e socializzanti</b> Gestione di servizi educativi per la prima infanzia	<b>Servizi di ristorazione</b> <b>Servizi di pulizia e sanificazione</b>  <b>Servizi ausiliari</b> Lavanderia, Centralino, Reception Manutenzione ordinaria degli immobili Manutenzione aree verdi
<b>GESTIONE DI SERVIZI DI ASSISTENZA TERRITORIALI</b>	
<b>Servizi specialistici di assistenza integrata</b> <b>Servizi infermieristici</b> <b>Servizi di riabilitazione psicomotoria</b>  <b>Servizi di assistenza domiciliare (SAD) e assistenza domiciliare integrata (ADI)</b>  <b>Assistenza specifica post-ospedaliera e riabilitativa</b>	<b>Servizi socio-educativi e di sostegno a minori e adulti portatori di disabilità e all'integrazione scolastica</b>  <b>Servizi di segretariato sociale</b>  <b>Servizi di supporto, aiuti domestici ad anziani e disabili autosufficienti e parzialmente autosufficienti</b>

***Pur privilegiando la gestione globale delle strutture, KCS live 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.***

## L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

La Direzione KCS live ha mantenuto la propria organizzazione impostata secondo un modello realizzato su base territoriale, strutturato all'interno di Filiali (Area Nord-Ovest e Sardegna, Area Lombardia 1, Area Lombardia 2, Area Triveneto, Area Centro, 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.

## La Certificazione Aziendale

KCS live ha ottenuto nel Giugno 2012 la Certificazione UNI EN ISO 9001:2008, aggiornata nel 2017 alla versione 2015.

La Certificazione ISO 9001 si pone nell'ottica del miglioramento continuo ed intende consolidare il proprio Sistema di Gestione Qualità.

Questo obiettivo porta ad assicurare la disponibilità di adeguate risorse per la messa a punto del sistema di gestione per la qualità e per il miglioramento della sua efficacia, in quanto rappresenta uno strumento utile per governare la Cooperativa in modo più efficiente ed efficace.

Il Sistema Qualità consente alla Cooperativa di erogare servizi con uno standard gestionale comune e di far crescere la professionalità degli operatori all'interno di percorsi definiti mediante procedure, al fine di garantire interventi mirati al benessere della persona di cui si deve prendere cura.

In particolare:

- Migliorare l'efficacia e l'efficienza del sistema di gestione della qualità;
- Comunicare la politica della Cooperativa per la qualità e coinvolgere il personale per assicurarne la comprensione (attraverso documenti, incontri ed altro);
- Riesaminare annualmente la politica della Cooperativa per la qualità per accertarne l'idoneità;
- Tendere alla soddisfazione ed al benessere della persona che usufruisce del servizio. Accrescere all'interno delle Cooperative la professionalità, l'alto livello motivazionale e soprattutto la "persona" come perno fondamentale di ogni azione;
- Offrire al committente un servizio capace di rispettare i requisiti definiti e di minimizzare i problemi di natura gestionale, misurando e monitorando le non conformità rilevate;
- Fornire uno standard gestionale per tutto il personale della Cooperativa anche a fronte delle diversità e molteplicità dei servizi offerti.

Tutte le operazioni di verifica sono documentate. Il lavoro di documentazione non ha soltanto finalità burocratiche ma, nell'ottica della qualità, persegue alcuni importanti obiettivi:

- Trasferimento di informazioni: la documentazione è un mezzo per trasmettere e comunicare informazioni;
- Evidenza di conformità: la documentazione può fornire evidenza che quanto pianificato è stato effettivamente fatto;
- Condivisione di conoscenze: la documentazione permette di divulgare e conservare le esperienze dell'organizzazione. Un esempio tipico è quello delle specifiche tecniche, che possono essere utilizzate come base per la progettazione e sviluppo di nuovi servizi.

## STRUTTURA, GOVERNO ED AMMINISTRAZIONE

La cooperativa, 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 servizi 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, anche non autosufficienti, erogabili sia a domanda individuale sia all'interno di Istituti o strutture di accoglienza.

La cooperativa adotta il sistema di gestione e governance delle Società Per Azioni

L'organo amministrativo è costituito da un Consiglio di Amministrazione che si compone da un minimo di tre a un massimo di cinque membri.

Resta in carica tre esercizi, i suoi componenti sono rieleggibili.

Il Consiglio di Amministrazione elegge nel suo seno il Presidente e il Vice Presidente, e può delegare, determinandole nella deliberazione, parte delle proprie attribuzioni ad uno degli amministratori, oppure ad un Comitato Esecutivo.

L'organo amministrativo è investito dei più ampi poteri per la gestione della società.

L'Assemblea ordinaria dei soci nomina l'organo amministrativo.

Al Presidente, al Vicepresidente, ai Consiglieri Sigg.ri Carlo Ferri e Francesco Perialisi sono attribuiti tutti i poteri di ordinaria amministrazione ed i poteri di straordinaria amministrazione necessari per la gestione economica e amministrativa della cooperativa, conferiti dal Consiglio di Amministrazione.

## I SOCI ED I DIPENDENTI

Grazie al lavoro ed al coinvolgimento dei Soci e dei dipendenti nella gestione la Cooperativa ha potuto ottenere i risultati raggiunti.

---

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

---

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 live 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 live 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.***

---

## Composizione del Personale

### Soci e dipendenti

La forza lavoro alla fine del 2020 era pari a 677 unità di cui:

- 663 Soci
- 14 Dipendenti

### Turnover

Il turnover del personale è risultato del 4,97% (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).



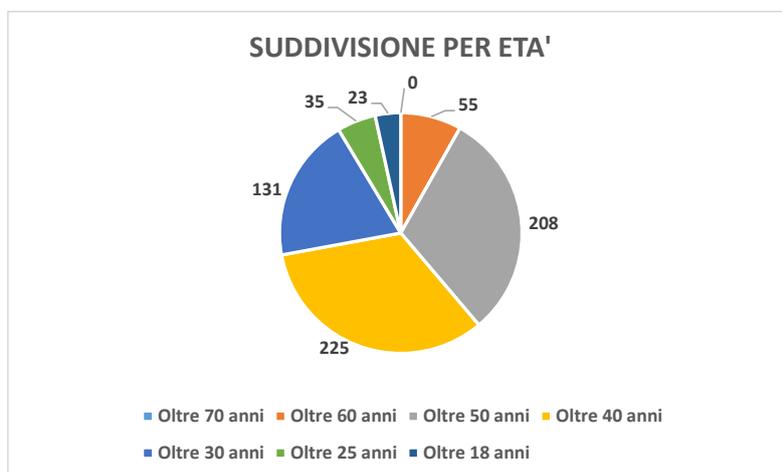
### L'anzianità aziendale

Tra il personale in forza al 31.12.2020 l'anzianità media aziendale del personale si mantiene vicino ai 4,5 anni nonostante la rotazione legata ai cambi d'appalto.

Oltre il **67,94%** del personale supera i **5 anni** di anzianità.



## Suddivisione per età



## Qualifica degli operatori

Al 31.12.2020 la distribuzione delle qualifiche degli operatori era la seguente:

0 Collaboratori

122 Impiegati

555 Operai

## I Diritti dei Lavoratori e la Contrattazione Collettiva

### I Contratti Collettivi di Lavoro

KCS live 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.

Fra i diversi Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro applicati dalla cooperativa ai propri operatori (Soci e Dipendenti"), la netta prevalenza (oltre 87%) è del

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

### Pari opportunità

Per la peculiare attività svolta da KCS live, la presenza di personale femminile è preponderante (oltre 92,02%).

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



### Provenienza degli operatori

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

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



## I soci della cooperativa

Tutti i soci sono persone fisiche oltre ad un socio persona giuridica: KCS caregiver Cooperativa sociale.

## La vita associativa

Nel corso dell'anno sociale chiuso al 31/12/2020 la cooperativa ha organizzato e tenuto l'Assemblea ordinaria dei Soci in data 30/06/2020 con la partecipazione in proprio o per delega di n. 70 Soci su n. 697 Soci legittimati al voto.

L'Assemblea in sessione ordinaria ha deliberato sui seguenti argomenti:

1. Bilancio al 31/12/2019, Relazione sulla Gestione, Relazione del Collegio Sindacale e Relazione della società di revisione, delibere inerenti e conseguenti, con Delibera di assegnazione di quota dell'Utile d'esercizio 2019 a Ristorno a favore dei Soci
2. Bilancio sociale al 31/12/2019
3. Nomina del Consiglio di Amministrazione per il triennio 2020/2022 e determinazione del relativo compenso
4. Nomina del Collegio Sindacale e del suo Presidente per il triennio 2020/2022 e determinazione del relativo compenso

## I fornitori di prodotti e servizi

L'attenzione sociale di KCS live 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 live pone particolare attenzione alla:

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

## Valutazione pre-contrattuale dei fornitori

KCS live 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.

## IL CONSORZIO STABILE KCS



KCS caregiver Cooperativa sociale, nell'ambito delle sue molteplici iniziative, ha annoverato diverse realtà di tipo cooperativistico e non, che hanno 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 "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 ha 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 KCS caregiver 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.

**E' all'inizio del 2012 che KCS caregiver ha contribuito, quale socio promotore e finanziatore, alla costituzione di KCS live Cooperativa sociale 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 "Consorzio Stabile KCS" le seguenti Cooperative / Aziende:**

- KCS caregiver Cooperativa sociale, partecipazione per l'82,00%
- KCS live Cooperativa sociale, partecipazione per il 2,00%
- ORSA Cooperativa sociale, partecipazione per il 2,00%
- ROSA Cooperativa sociale, partecipazione per il 2,00%
- Progetto A. Cooperativa sociale, partecipazione per il 2,00%
- NDS s.r.l. , partecipazione per il 2,00%
- EPORLUX s.r.l. , partecipazione per il 2,00%
- SMA s.r.l. , partecipazione per il 2,00%
- Sicurezza & Lavoro S.r.l. , partecipazione per il 2,00%
- SpH Soluzioni per Hotellerie Società Cooperativa, partecipazione per il 2,00%

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.***

---

## **Volontari**

KCS live non ha Soci volontari attivi.

## OBIETTIVI E ATTIVITA'

### Linee Strategiche e 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 live di proporsi come società **distintiva 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.



## Interazione con la comunità locale e il territorio

### **La residenza per anziani non è un'isola**

Questo è uno dei principali obiettivi di KCS live, 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.

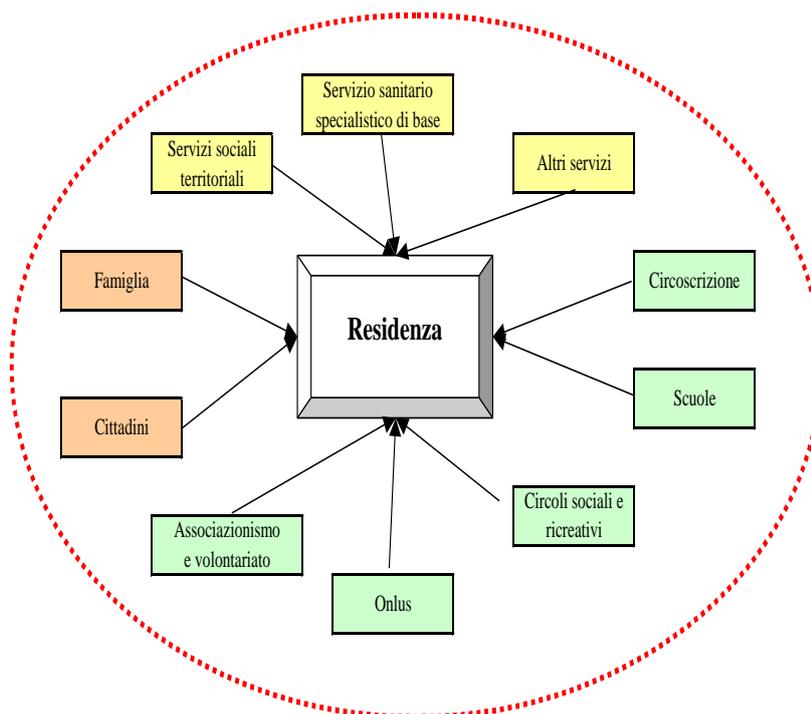
Il perseguimento di questo obiettivo sociale avviene attraverso lo sviluppo di rapporti con tutte le realtà territoriali al fine di:

- ◆ 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 live instaura re-lazioni (di scambio, collaborazione, confronto, progettazione, sviluppo).

La struttura Residenziale per Anziani è per KCS live 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 live.

**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 live, 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 live, 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 live 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.

## La partecipazione dei familiari e degli ospiti

Nelle strutture affidate in concessione o in gestione globale a KCS live, 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.**

## Criteri seguiti per il raggiungimento degli scopi statutari e fonti di finanziamento

La situazione patrimoniale al 31/12/2020 nei confronti dei soci può essere così sinteticamente rappresentata:

Descrizione	31/12/2020	31/12/2019	Variazioni
<b>ATTIVO</b>			
<b>Immobilizzazioni finanziarie:</b>			
partecipazioni in imprese cooperative e consorzi	2.000	2.000	
<b>PASSIVO</b>			
<b>Patrimonio netto</b>	5.567.869	6.150.819	(582.950)
<b>Debiti</b>			
Debiti finanziari verso cooperative e consorzi	317.272		

Le principali voci del conto economico relative ai rapporti intrattenuti con i soci e le cooperative e consorzi sono così rappresentate:

Descrizione	31/12/2020	31/12/2019	Variazioni
<b>Costi della produzione:</b>			
per il personale (soci):			
retribuzioni	11.834.314	13.128.759	(1.294.445)
oneri sociali	3.337.688	3.776.099	(438.411)
acc.to TFR e trattamento quiescenza	648.366	912.739	(264.373)
integrazione salariale		198.209	(198.209)
<b>Interessi e altri oneri finanziari:</b>			
da imprese cooperative e consorzi	99.647	179.439	(79.792)

Per il raggiungimento degli scopi statutari la Cooperativa, nel corso del passato esercizio ha proseguito la propria attività di consolidamento del rapporto con tutti i Soci lavoratori, anche attraverso la creazione di nuove fonti lavorative che sono state ricercate a precipuo motivo del collocamento di tutti i soggetti che avevano fatto istanza di ingresso in qualità di Socio Lavoratore.

Nel contempo, la Cooperativa si è attivata per realizzare nuovi e più proficue attività di miglioramento delle condizioni lavorative e professionali dei Soci, con particolare riguardo alla tutela del posto lavorativo e migliori condizioni operative rispetto a quelle offerte dal mercato, incremento negli investimenti sulla sicurezza dei luoghi di lavoro, attività di consulenza psicologica per consentire una migliore integrazione fra i Soci ed assisterli nello svolgimento della loro attività.

L'impegno della Cooperativa nel raggiungimento degli scopi mutualistici è riepilogabile nei seguenti dati:

- Ingresso di n. 74 nuovi soci al 31.12.2020, anche se con un saldo negativo di 26 unità di Soci lavoratori.

Qui di seguito si commenta la tipologia dei rapporti intrattenuti con i soci ed i relativi vantaggi mutualistici concessi:

- Politiche commerciali indirizzate al reperimento di maggiori e migliori impieghi
- Mantenimento delle condizioni economiche ai livelli contrattuali e regolamentari

La Cooperativa per il raggiungimento degli scopi sociali opera la raccolta di fondi attraverso l'esercizio delle attività d'impresa gestite per il reperimento di occasioni di lavoro per i dipendenti:

- ricavi da gestioni di Strutture Residenziali e semi Residenziali
- ricavi per Servizi nel campo socio-sanitario ed assistenziale

La Cooperativa non gestisce attività di raccolta fondi presso il pubblico ed i soci.

## Iniziative

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

## Le Iniziative a favore dei propri Soci

### Le ore di lavoro

Nell'anno 2020 i nostri operatori hanno effettuato 928.570 di ore di prestazione con un monte in flessione, legato all'evento pandemico, rispetto a quello prestato nel 2019.

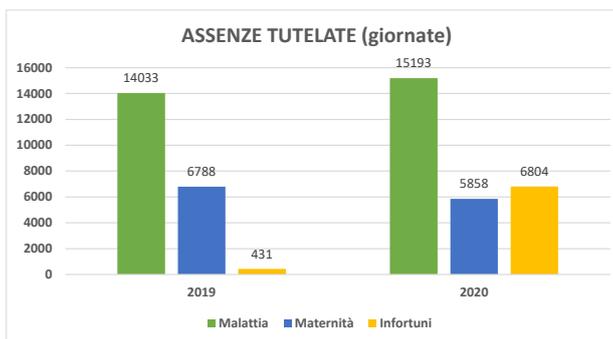


## Le assenze tutelate

Nel 2020 si sono registrate le seguenti giornate di assenza:

- Malattia: 15.193 giornate
- Maternità: 5.858 giornate
- Infortunio 6.804 giornate

Le assenze per malattia risultano in leggero aumento, diminuiscono le assenze per maternità, mentre, in ragione della pandemia SARS-COV-2 sono in notevole aumento gli infortuni.



## I contratti di lavoro a part-time

Il 67,21% del personale in forza al 31-12-2020 aveva in essere un rapporto di lavoro a tempo parziale, con un contratto mediamente pari a circa il 76,76% del tempo pieno, corrispondente, quindi, a 29,17 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'Ospite/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 2020 S&L, società del Consorzio Stabile KCS, ha garantito la gestione della sorveglianza sanitaria e la formazione degli operatori. KCS live 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 live 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 31-12-2020 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 live organizza specifici corsi di formazione, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

## 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 live 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 live 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 live 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 live, 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.

## I Capo Servizio

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

Ad essi è affidato il compito di realizzare nelle singole strutture il progetto qualitativo di KCS live, 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.

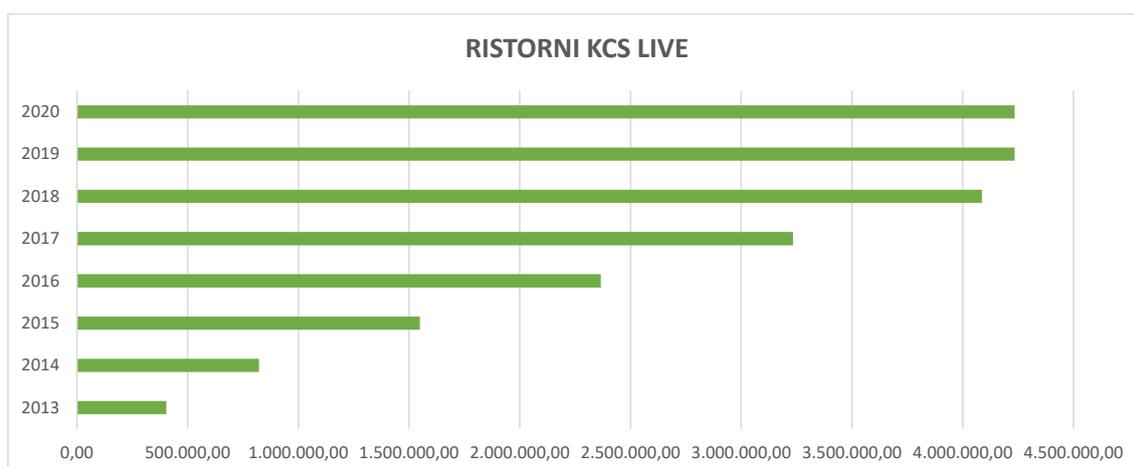
Il pacchetto informatico denominato **“Oplà”** per la gestione degli ordini. L’applicativo **“Stone Web”** finalizzato a garantire la registrazione, la rintracciabilità ed il monitoraggio di tutta l’attività di formazione effettuata e l’applicativo **“Organizzo”**, per tutte le procedure predisposte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

## I Ristorni

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

Per l’anno 2020 il Consiglio di Amministrazione preso atto dei risultati economici pesantemente condizionati dai vari fattori legati all’evento pandemico, al quale si è sommata l’applicazione degli aumenti contrattuali derivanti dal rinnovo contrattuale di categoria, ha necessariamente sottoposto all’Assemblea dei soci l’impossibilità di distribuire ristorni ai soci.

I ristorni deliberati dal 2013 ad oggi ammontano a oltre 4 milioni di euro.



## Evoluzione prevedibile della gestione

L'emergenza sanitaria derivante dalla diffusione del virus "Covid-19", dichiarata pandemia mondiale l'11 marzo 2020 dall'OMS, in Italia come nel resto del mondo ha avuto notevoli conseguenze anche a livello economico ed alla data odierna non si è in grado di prevedere la completa liberalizzazione delle attività, soprattutto nel settore in cui la Cooperativa opera.

Si ritiene di conseguenza opportuno fornire una adeguata informativa in relazione agli effetti patrimoniali economici e finanziari che la stessa potrà avere sull'andamento della nostra Cooperativa.

In particolare,

- in merito alla gestione finanziaria si osserva quanto segue: la Cooperativa potrebbe dover utilizzare parte delle linee di finanziamento a breve per anticipare i Crediti vantati verso le strutture clienti.
- in merito alla gestione economica si osserva quanto segue: nel corso dell'esercizio 2021 ci si attende un fatturato ancora influenzato dalla dinamica degli eventi pandemici, in particolare nella prima parte dell'anno, da attribuire principalmente a una riduzione degli ingressi degli ospiti per effetto della pandemia Covid e dalla limitazione / sospensione di alcuni servizi non residenziali e/o domiciliari. Sempre nella prima parte dell'anno è prevedibile lo stesso livello per DPI, prevedendone una progressiva riduzione anche per una calmierazione dei prezzi.
- in merito alla gestione patrimoniale non si segnalano, per il momento, rischi.

## Gli Obiettivi

### Attività Istituzionale (Servizi)

La Direzione Aziendale di KCS live, analizzata la difficile situazione di mercato, ha definito come **strategico** anche per il 2021 l'obiettivo del

---

#### **Miglioramento continuo della Qualità dei Servizi**

---

L'obiettivo per l'anno 2021 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 2021 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 2021 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 2021

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 live, 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 live 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 costituisce un importante sviluppo e la sua compiuta attuazione ed implementazione consente 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 live 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 live per poi trasferirne le peculiarità nelle altre regioni in cui opera.

Anche per quanto riguarda la Regione Emilia Romagna, ove KCS live 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 live 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 (circolarità 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 live, 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 live 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.

## Il Monitoraggio dei Servizi

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

KCS live 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 live 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 live 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 live 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.

## 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 live, 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.

### 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 2021 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 live 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.

## **Iniziative Strategiche**

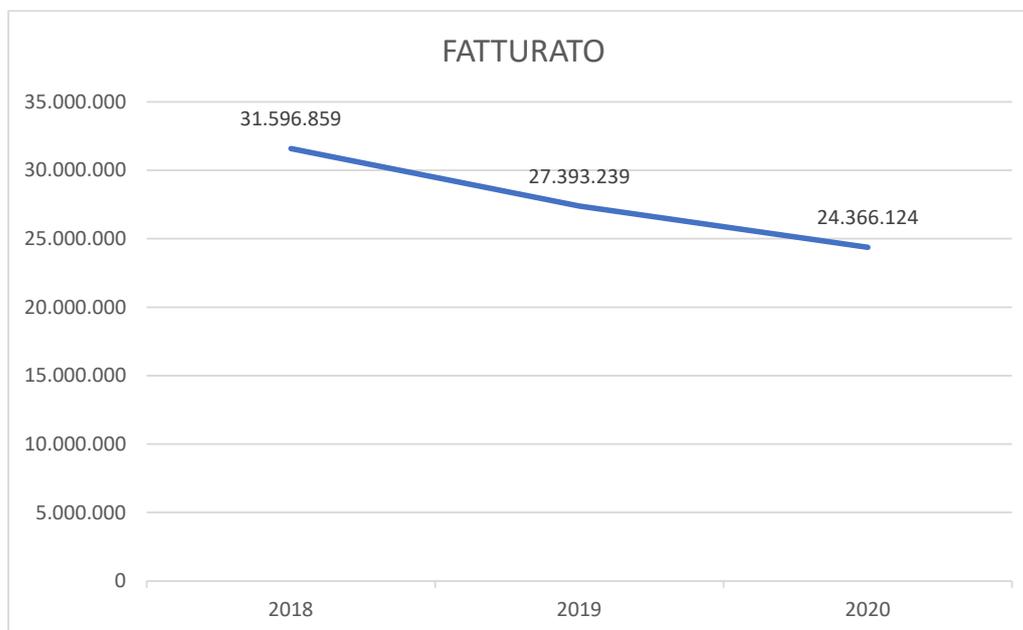
Diverse sono le iniziative di carattere strategico.

Sul fronte più prettamente operativo, l'obiettivo per il 2021 è di ampliare la tipologia di servizi offerti e di utenza servita, orientandosi in particolare nell'ambito delle strutture residenziali e semiresidenziali nonché dei servizi domiciliari.

Si tratta di iniziative che tendono a creare i presupposti per un ulteriore sviluppo dell'attività di KCS live, sia tramite il consolidamento del proprio fatturato mediante l'acquisizione della gestione di strutture residenziali, sia tramite l'ampliamento della propria attività in ambito semiresidenziale e domiciliare, anche innovativo.

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

## SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA



Stato Patrimoniale			
Cassa imprese controllate	--	Debiti verso fornitori	3.222.437
Crediti verso clienti	6.930.572	Debiti verso banche/finanziatori	--
Altri crediti, ratei e risconti	587.976	Debiti tributari e previdenziali	1.601.002
<b>Attività a breve termine</b>	<b>7.518.548</b>	Altri debiti	2.361.762
<b>Disponibilità liquide</b>	<b>813</b>	<b>Passività a breve termine</b>	<b>7.185.201</b>
Crediti vari oltre 12 mesi	6.250.000	<b>Ratei e risconti</b>	<b>142.479</b>
<b>Attività medio/lungo termine</b>	<b>6.250.000</b>	<b>Patrimonio netto</b>	<b>5.567.869</b>
<b>Ratei e risconti</b>	<b>51.764</b>	Debiti vs. dipendenti per TFR	204.324
Immobilizzazioni	178.829	Debiti vs. banche	--
Partecipazioni	2.000	Altri debiti	--
Immobilizzazioni per crediti	3.919	<b>Passività a medio/lungo termine</b>	<b>204.324</b>
<b>Immobilizzazioni e partecipazioni</b>	<b>184.748</b>	<b>Fondi per rischi ed oneri</b>	<b>906.000</b>
<b>Totale attivo</b>	<b>14.005.873</b>	<b>Totale passivo</b>	<b>14.005.873</b>

## Valutazione dei rischi

La cooperativa annualmente ha accantonato parte degli utili a tutela del patrimonio sociale mediante costituzione di Fondi rischi per i seguenti titoli:

- vertenze intentate da Enti Previdenziali circa l'interpretazione della normativa su obblighi contributivi.
- vertenza intentata dagli Enti Assicurativi circa il diverso inquadramento tariffario dell'attività, in quanto non sono state ancora definite le pendenze.
- rischio contenziosi vertenze legate alla pandemia SARS-COV-2.

Non vi sono contenziosi di alcun in genere in capo alla Cooperativa.

## Fatti di rilievo

L'esercizio chiuso al 31/12/2020 manifesta principalmente tutte le conseguenze della crisi scatenata dall'emergenza pandemica COVID-19, sottolineando che tali effetti si ritiene siano di carattere esogeno e non ricorrente.

La crisi pandemica ha determinato innanzitutto una riduzione dei ricavi per effetto dei lock-down imposti per legge dall'impossibilità, temporanea, di poter accogliere nuovi ospiti e dalla sospensione di alcuni servizi.

Inoltre l'esercizio è stato caratterizzato un incremento degli oneri determinato dagli ingenti costi che si sono sostenuti per l'adozione dei necessari DPI destinati alla tutela degli Operatori e degli Ospiti (sia in volumi che nei prezzi), da un inusuale livello di assenteismo, e delle necessarie risorse alternative alle coperture di servizio e dalla difficoltà di reperimento di alcune figure professionali.

A tale situazione si è affiancato l'effetto derivante dall'applicazione del nuovo CCNL.

La contemporanea contrazione dei ricavi e l'aumento dei costi, in assenza di specifici interventi di sostegno al settore, hanno depresso il risultato economico dell'attività della Cooperativa.

Oltre agli effetti economici dovuti all'Emergenza COVID-19, la Cooperativa ha integralmente fatto fronte ai maggiori oneri del costo del lavoro derivati dal rinnovato Contratto Collettivo di categoria senza intervenire con un aggravio sui carichi di lavoro.

La Cooperativa, in osservanza agli impegni istituzionali assunti verso tutti i Soci con lo Statuto Sociale ed i regolamenti interni, ha proseguito nell'obiettivo di consolidamento del patrimonio aziendale, attraverso una attività di rafforzamento e fidelizzazione dei clienti, sia pubblici che privati, al fine di costituire una solida fonte di lavoro per tutti i Soci.

## MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO

### **Attestazione di conformità del bilancio sociale alle linee guida di cui al decreto 4 luglio 2019 del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, redatta dall'organo di controllo ai sensi dell'art.30, co. 7, del D.Lgs. n. 117 del 2017**

Ai Soci di: KCS live Cooperativa sociale

Abbiamo svolto le verifiche di conformità ed analisi sul bilancio sociale al 31 dicembre 2020 di KCS live Cooperativa sociale.

Le procedure di verifica sono state svolte al fine di valutare l'aderenza formale del Bilancio sociale alle linee guida di cui al Decreto del Ministero del Lavoro del 04/07/2019 (G.U. 186 del 09/08/2019).

La responsabilità della predisposizione del bilancio sociale in accordo con i menzionati principi compete agli amministratori di KCS caregiver Cooperativa sociale.

A questo Collegio compete la responsabilità di verificare la rispondenza dei dati e delle informazioni di carattere economico-finanziario ai dati ed alle informazioni riportate nel bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2020, approvato dall'organo amministrativo, sul quale è stata emessa la relazione di revisione contabile in data 11 giugno 2021 dalla Società di Revisione ANALISI S.P.A..

Inoltre il Collegio, in merito all'osservanza delle finalità sociali, con particolare riguardo alle disposizioni di cui agli articoli 5, 6, 7 e 8 del decreto legislativo n. 117/2017, attesta:

- l'esercizio in via esclusiva o principale di una o più attività di cui all'art. 5, comma 1 per finalità civiche solidaristiche e di utilità sociale, in conformità con le norme particolari che ne disciplinano l'esercizio, nonché, eventualmente, di attività diverse da quelle di cui al periodo precedente, purché nei limiti delle previsioni statutarie e secondo criteri di secondarietà e strumentalità secondo criteri e limiti definiti dal decreto ministeriale di cui all'art. 6 del codice del Terzo settore;
- l'assenza di attività di raccolta fondi nel corso del periodo di riferimento;
- il perseguimento dell'assenza dello scopo di lucro, attraverso la destinazione del patrimonio, comprensivo di tutte le sue componenti (ricavi, rendite, proventi, entrate comunque denominate) per lo svolgimento dell'attività statutaria, nonché l'osservanza del divieto di distribuzione anche indiretta di utili, avanzi di gestione, fondi e riserve a fondatori, associati, lavoratori e collaboratori, amministratori ed altri componenti degli organi sociali, nel rispetto delle normative relative alla Gestione delle Cooperative Sociali, fatto salvo l'eventuale distribuzione di Ristorni ai Soci Lavoratori nei limiti i legge.

Il Collegio:

- ritiene che il bilancio sociale sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità con le linee guida che ne stabiliscono le modalità di predisposizione.
- esprime il proprio parere favorevole all'approvazione del Bilancio sociale così come predisposto dal Consiglio d'amministrazione.

Bergamo, 14/06/2021

Il Collegio Sindacale

Dott. Franco Enrico Serafini – Presidente

Dott. Gianpietro Masserini – Sindaco effettivo

Dott. Sergio Cancelli – Sindaco effettivo

## **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 live (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 LIVE

L'acquisizione della qualifica di socio è ottenuta con la sottoscrizione di **due azioni del valore di 25 euro cadauna** (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 2021

Il Consiglio di Amministrazione



**KCS live Cooperativa sociale**  
Partecipante a Consorzio Stabile KCS

**Bilancio sociale 2020**