



# KURSANA

## BILANCIO SOCIALE

Kursana San Marco – Società Cooperativa Sociale ONLUS

## INDICE

<b>PREMESSA</b>	2
<b>INTRODUZIONE</b>	2
<i>Nota introduttiva e metodologica</i>	2
<b>SEZIONE A INFO SULL'ENTE E AMMINISTRATORI</b>	3
<b>INFORMAZIONI GENERALI</b>	3
<i>Struttura di Governo della Cooperativa</i>	3
<b>SEZIONE B: STRUTTURA, GOVERNO ED AMMINISTRAZIONE DELL'ENTE</b>	6
Oggetto sociale	6
Forma Giuridica e Storia della Cooperativa	8
<b>STRUTTURA ORGANIZZATIVA</b>	9
<i>Previsioni statutarie relative all'amministrazione ed al controllo</i>	9
<i>Soci della cooperativa</i>	10
<i>Relazione sulla vita associativa</i>	12
<i>I portatori di interesse</i>	13
<i>Rischi di tipo economico finanziario</i>	13
<b>SEZIONE C : OBIETTIVI E ATTIVITA'</b>	14
<b>MISSIONE, VALORI E STRATEGIE</b>	14
<i>Settore di Attività</i>	16
<i>Obiettivi e strategie di medio e lungo periodo</i>	16
<i>Obiettivi di esercizio</i>	17
<i>Valutazione dei risultati</i>	17
<i>Relazione con il territorio</i>	18
<i>Rapporti con la Famiglia</i>	19
<b>OBIETTIVI FUTURI</b>	20
<b>SEZIONE D: ESAME DELLA SITUAZIONE FINANZIARIA</b>	21

## PREMESSA

---

Attraverso questo bilancio sociale, aggiornato nei contenuti, Kursana San Marco racconta se stessa e si presenta a coloro con cui collabora per il suo sviluppo e con i fruitori del suo servizio.

La stesura del Bilancio è improntata alla trasparenza ed è rivolta a tutti coloro che sono coinvolti nell'andamento della Cooperativa, dai fruitori diretti (gli utenti e i loro familiari), ai collaboratori, che rispettando e condividendo la nostra vision cercano di rendere il servizio unico e speciale, come sono le Persone che assistiamo.

Attraverso la presentazione della nostra realtà vogliamo confermare la nostra volontà di cooperativa a continuare ad attivare azioni di percorsi di qualità e di promozione del benessere.

Perché la vecchiaia non è una malattia ma solo una nuova fase della vita, e aiutare a vivere questa fase nel migliore dei modi è parte integrante dei nostri obiettivi.

## INTRODUZIONE

---

### *Nota introduttiva e metodologica*

Il presente Bilancio Sociale si riferisce al periodo di rendicontazione 1 Gennaio 2022 – 31 Dicembre 2022, corrispondente all'esercizio sociale della Cooperativa.

Il primo Bilancio Sociale è stato redatto nel 2013, anno in è iniziata l'attività e in cui sono stati realizzati i primi; pertanto il presente costituisce decima edizione.

Il percorso che ha portato alla realizzazione del Bilancio si fonda sulle necessità di garantire trasparenza nei confronti dei nostri interlocutori, intesi sia come Enti presso cui effettuiamo i servizi che come utenti fruitori ultimi delle prestazioni.

Il “perimetro di riferimento” del presente bilancio sociale è quello relativo alla sola entità societaria, non disponendo la cooperativa di partecipazioni in imprese collegate e/o controllate. A garanzia della qualità delle informazioni rese in questo bilancio la Cooperativa ha seguito i principi individuati nelle linee guida per la redazione del Bilancio Sociale delle Organizzazioni Non Profit.

# SEZIONE A INFO SULL'ENTE E AMMINISTRATORI

---

## INFORMAZIONI GENERALI

---

**Denominazione Sociale:** KURSANA SAN MARCO SOC. COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Anno di costituzione: 28/07/2009

Codice Fiscale e Partita IVA: 04408160283

Iscritta alla R.E.A. di Padova: n. 387058

Iscritta al Registro delle Imprese di Padova: n. 04408160283

**Forma Giuridica:** società cooperativa

**Albo Società Cooperative:** n. A200199 - Iscritti in data 31/07/2009 nella sezione COOPERATIVE A MUTUALITA' PREVALENTE di cui agli art. 2512 e seg. - Categoria COOPERATIVE SOCIALI

**Consoziata** del CONSORZIO DI COOPERATIVE KURSANA – Cooperativa Sociale a

Responsabilità Limitata

**Sede legale:** Via Cile, 10 – 35127 Padova (PD)

**Numero di telefono:** 02/91518640 **049/8705669** **Fax:** 049/8705934

**Certificazione di Qualità:** UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI EN ISO 45001:2018 – Certificazione Etica SA 8000.

### ***Struttura di Governo della Cooperativa***

Come previsto dallo Statuto art. 30 “Organi sociali” la Cooperativa adotta il sistema di amministrazione tradizionale, gli organi sociali sono:

L'Assemblea dei Soci;

Il Consiglio di Amministrazione;

Il Collegio Sindacale;

Il Revisore Contabile.

In base all'art. 28 dello statuto Sociale l'Assemblea ordinaria viene convocata almeno una volta all'anno entro 120 giorni dalla chiusura dell'esercizio sociale per deliberare sul relativo bilancio, ovvero entro 180 giorni qualora venga redatto il bilancio consolidato, oppure lo richiedano particolari esigenze relative alla struttura ed all'oggetto della Società. Essa:

Approva gli eventuali programmi pluriennali e l'eventuale programma annuale dell'attività sociale;

Approva il bilancio di esercizio con il relativo conto economico e la relazione degli amministratori;

Nomina gli amministratori, previa determinazione del loro numero, e gli eventuali sindaci e Presidente del Collegio sindacale nonché il revisore contabile;

Delibera sull'eventuale emanazione di regolamenti interni e sugli altri oggetti attinenti alla gestione della Società sottoposti al suo esame dagli amministratori, nonché sulla responsabilità degli amministratori e dei sindaci e può altresì impartire direttive di gestione agli amministratori per l'esercizio relativamente al quale sia mancata l'approvazione del programma annuale

L'Assemblea straordinaria delibera sulle modificazioni dell'atto costitutivo, nonché sulla nomina e sui poteri dei liquidatori in caso di liquidazione ordinaria della Società e sulla revoca della liquidazione medesima.

Il Consiglio di Amministrazione, al 31/12/2022, è composto da 3 membri:

**MICHELIN JESSICA** – Rappresentante Legale dell'Impresa

Presidente Consiglio di Amministrazione nominato da assemblea del 10/05/2022 e in carica fino ad approvazione del bilancio 31/12/2024

**PAGLIA FRANCESCO** – Consigliere Delegato

Consigliere nominato con atto del 10/05/2022, confermato e in carica fino ad approvazione del bilancio 31/12/2024.

**PARIS ANDREA** – Consigliere

Consigliere nominato con atto del 10/05/2022 e in carica fino ad approvazione del bilancio 31/12/2024.

Il Collegio sindacale, al 31/12/2022, è composto da 3 membri effettivi e 2 supplenti nominato con atto del 13/12/2019:

**MARCO RESCIGNO** – Presidente del Collegio Sindacale

Presidente del Collegio Sindacale nominato con atto del 10/05/2022, in carica fino ad approvazione del bilancio 31/12/2024.

**VILLA MONICA** – Sindaco

Sindaco nominato con atto del 10/05/2022, in carica fino ad approvazione del bilancio 31/12/2024.

**D'AVINO GIUSEPPE** – Sindaco

Sindaco nominato con atto del 10/05/2022, in carica fino ad approvazione del bilancio 31/12/2024.

**IMBERGAMO ANDREA** – Sindaco Supplente

Sindaco nominato con atto del 10/05/2022, in carica fino ad approvazione del bilancio 31/12/2024.

**ESPOSITO ALBERTO ANGELO**– Sindaco Supplente

Sindaco nominato con atto del 10/05/2022, in carica fino ad approvazione del bilancio 31/12/2024.

Il ruolo di Revisore Legale al 31/12/2022 è ricoperto da **MEDOLIA FABRIZIO**, nominato con atto del 14/05/2021 in carica fino all'approvazione del bilancio al 31/12/2023.

Non vi sono soggetti che ricoprono ulteriori cariche istituzionali.

La cooperativa gestisce i seguenti servizi in campo sociale e riabilitativo rivolti a privati, imprese e non, enti pubblici quali comuni, province, regioni, asl, asp ed aziende Ospedaliere ed in particolare:

servizi e centri di riabilitazione, centri diurni, centri socio-educativi e residenziali, di accoglienza e socializzazione, centri diurni e residenziali ed altre strutture con carattere animativo, culturale e del tempo libero finalizzate al miglioramento delle qualità della vita, servizi domiciliari assistenziali, animativi, educativi, di sostegno e riabilitazione, effettuati tanto presso la famiglia, quanto presso la scuola o altre strutture di accoglienza, asili nido, centri diurni e centri di servizio appositamente allestiti o messi a disposizione da enti pubblici o privati.

## **SEZIONE B: STRUTTURA, GOVERNO ED AMMINISTRAZIONE DELL'ENTE**

---

### *Oggetto sociale*

La Cooperativa è retta e disciplinata secondo il principio della mutualità di cui all'art. 45 della costituzione della Repubblica Italiana; la Cooperativa, costituita sulla base dei principi sanciti dalla Legge 8.11.1991 n.381, ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi.

La cooperativa si ispira ai principi della solidarietà sociale, è tassativamente apolitica e senza finalità di lucro e si propone, in via prioritaria ma non esclusiva, di offrire, nell'interesse mutualistico dei soci, servizi in campo sociale, assistenziale, educativo e formativo, volti a facilitare l'inserimento nella vita attiva di persone con handicap fisico, psichico o sensoriale, malati psichiatrici, minori e anziani, giovani in condizioni di disagio sociale e quanti altri possono essere riconosciuti dalla società come persone in stato di emarginazione.

La cooperativa potrà svolgere la propria attività anche con terzi e in particolare, al fine del miglior conseguimento dell'oggetto sociale e degli scopi mutualistici, potrà avvalersi, sia pure in forma non prevalente, di prestazioni fornite da lavoratori non soci.

In relazione a ciò la cooperativa può gestire, stabilmente o temporaneamente, i seguenti servizi in campo sociale e riabilitativo rivolti a privati, imprese e non, enti pubblici quali comuni, province, regioni, asl, asp ed aziende Ospedaliere:

- 1) attività, servizi e centri di riabilitazione;
- 2) centri diurni, centri socio-educativi e residenziali, di accoglienza e socializzazione;
- 3) centri diurni e residenziali ed altre strutture con carattere animativo, culturale e del tempo libero finalizzate al miglioramento delle qualità della vita;
- 4) servizi domiciliari assistenziali, animativi, educativi, di sostegno e riabilitazione, effettuati tanto presso la famiglia, quanto presso la scuola o altre strutture di accoglienza, asili nido, centri diurni e centri di

servizio appositamente allestiti o messi a disposizione da enti pubblici o privati;

5) gestione di percorsi riabilitativi e formativi, rivolti alle persone in stato di bisogno precedentemente menzionate, imperniati sull'esercizio attivo di pratiche musicali e informatiche individuali e di gruppo;

6) ricerca e divulgazione degli aspetti riabilitativi, psicologici e pedagogici delle pratiche musicali e informatiche;

7) corsi di formazione volti alla qualificazione umana, culturale e professionale, nonché attività di ricerca e di consulenza;

8) organizzazione di congressi, conferenze, concerti e manifestazioni promozionali;

9) attività di sensibilizzazione e animazione della comunità sociale entro cui all'accoglienza delle persone in stato di bisogno;

10) attività di promozione e sensibilizzazione dell'impegno delle istituzioni a favore delle persone deboli e svantaggiate e di affermazione dei loro diritti;

11) la cooperativa potrà produrre e vendere pubblicazioni scientifiche e divulgative, anche periodiche; strumenti multimediali educativi e didattici; riproduzioni di eventi musicali e culturali; realizzazione di programmi per la diffusione in audio e in video;

12) la cooperativa può svolgere qualunque altra attività finalizzata al perseguimento dello scopo sociale, nonché compiere tutti gli atti e concludere tutte le operazioni contrattuali di natura immobiliare, mobiliare e industriale, purché necessarie ed utili alla realizzazione degli scopi sociali o comunque, sia direttamente che indirettamente attinenti ai medesimi. Per lo svolgimento di tutte le attività indicate può stipulare contratti, convenzioni, assumere servizi in appalto, in sostituzione o in forma complementare rispetto agli enti locali;

13) la cooperativa inoltre, per stimolare e favorire lo spirito di previdenza e di risparmio dei soci, potrà istituire una sezione di attività, disciplinata da apposito regolamento, per la raccolta di prestiti limitati ai soli soci ed effettuata esclusivamente ai fini del perseguimento dell'oggetto sociale, in ottemperanza e nei limiti del dettato del D.Lgs. 385/1993, della delibera del CICR del 3.3.1994 e delle istruzioni della Banca d'Italia del 12 dicembre 1994 e dell'art. 13 del D.P.R. 601/1973 come modificato dall'art. 10 della L.



31.1.1992, n. 59 e successive modificazioni ed integrazioni e' pertanto tassativamente vietata la raccolta di risparmio tra il pubblico e/o tra i non soci sotto ogni forma;

14) la cooperativa per agevolare il conseguimento dello scopo sociale e la realizzazione dell'oggetto sociale può costituire fondi per lo sviluppo tecnologico e aziendale, la ristrutturazione e il potenziamento aziendale, nonché adottare procedure di programmazione pluriennale sempre finalizzate allo sviluppo e all'ammodernamento aziendale, ai sensi della L. 31.1.1992, n. 59 ed eventuali norme modificative ed integrative;

15) per conseguire efficacemente gli obiettivi menzionati la cooperativa e' inoltre fattivamente impegnata a integrare e coordinare, in modo permanente o per motivi e necessità contingenti, la propria attività con quella di altri Enti cooperativi, promuovendo strutture consortili e aderendo a organizzazioni di associazionismo cooperativo, associazioni temporanee di impresa e a qualsiasi altro tipo di società che la legge preveda nel corso dell'esistenza della Cooperativa.

### ***Forma Giuridica e Storia della Cooperativa***

La Cooperativa Sociale Kursana San Marco è cooperativa regolata dagli art. 2511 e ss, del codice civile e dalla legge 381/1991; la medesima è stata costituita il 28/07/2009 da alcuni soci che sulla base di diverse e complesse esperienze professionali in particolare nel settore dei servizi alberghieri, hanno voluto trovare nuovi stimoli nel campo del sociale e dei servizi alla persona con la convinzione che siano proprio questi la base fondante della crescita del tessuto sociale e del proprio ambiente di vita.

Kursana San Marco persegue l'obiettivo di favorire la crescita professionale dei propri soci e opera al fine di garantire la loro sicurezza occupazionale e il pieno riconoscimento sociale ed economico delle diverse figure professionali operanti nell'ambito dei servizi alla persona, attraverso strategie formative mirate.

Non esiste per la Cooperativa una vera e propria definizione di ambito geografico di riferimento; ciononostante si ritiene che la cooperativa possa logicamente svolgere i suoi servizi nel miglior modo possibile nell'area veneta e comunque nel centro-nord Italia.

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA

---

### *Previsioni statutarie relative all'amministrazione ed al controllo*

Il Consiglio di Amministrazione è composto da un numero variabile di consiglieri, eletti dall'Assemblea dei soci: 3 membri qualora il numero dei soci della cooperativa sia inferiore a 5.000, 3 o 5 membri qualora il numero dei soci della cooperativa sia superiore a 5.000. La maggioranza dei componenti del Consiglio è scelta tra i Soci Cooperatori, e/o tra le persone indicate dai Soci Cooperatori persone giuridiche. La nomina di un amministratore è di competenza dei soci sovventori. Gli amministratori durano in carica 3 anni e sono rieleggibili.

Gli amministratori sono sempre revocabili, da parte dell'Assemblea, previa approvazione di una mozione di sfiducia motivata. Gli amministratori non hanno diritto a retribuzione, salvo che non lo deliberi l'assemblea.

Il Consiglio di Amministrazione elegge tra i suoi membri un Presidente e un Vicepresidente ed è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società ed ha la facoltà di compiere tutti gli atti che ritenga opportuni per attuazione dell'oggetto sociale. Il CdA ha l'obbligo di curare l'esecuzione delle delibere dell'assemblea, redigere il bilancio d'esercizio composto da stato patrimoniale, conto economico e nota integrativa nonché della relazione sull'andamento della gestione sociale, compilare i regolamenti interni previsti dallo Statuto, stipulare tutti gli atti e i contratti di ogni genere relativi alle attività sociali, conferire procure speciali, assumere e licenziare il personale della Società, deliberare circa ammissione, recesso, decadenza ed esclusione dei soci.

Il compenso annuo per i membri del Consiglio di Amministrazione è complessivamente pari ad Euro 12.000.

La cooperativa può nominare il Collegio Sindacale e/o il revisore; in entrambi i casi l'incarico è conferito dall'assemblea e ha durata di tre esercizi.

Il compenso annuo per i membri del Collegio Sindacale è complessivamente pari ad Euro 6.909.

Il compenso per il revisore unico nominato attualmente, Fabrizio Mendolia, è pari ad Euro 1.000.

## *Soci della cooperativa*

La nostra cooperativa è formata da soci lavoratori e di seguito vengono riportate alcune informazioni sulla composizione sociale.

Al 31 Dicembre 2022 il totale dei soci della cooperativa erano 71, di cui una persona giuridica e 70 persone fisiche, così suddivise:

socio sovventore: 1

soci volontari: 9

soci lavoratori: 61

Vista la prevalenza di servizi in campo assistenziale, tra i soci lavoratori è predominante la presenza di donne e soprattutto di titoli di studio e professionali di OSS e ASA.

Distribuzione soci lavoratori per sesso, per part time e full time

Lavoratori donne: 51

Lavoratori uomini: 10

Lavoratori part time: 51

Lavoratori full time: 10

Distribuzione contratti a tempo determinato e indeterminato

Tempo determinato: 6

Tempo indeterminato: 55

Composizione organico per fasce di età

Lavoratori tra 19 e 30 anni: 8

Lavoratori tra 31 e 40 anni: 8

Lavoratori tra 41 e 50 anni: 23

Lavoratori tra 51 e 60 anni: 18

Lavoratori oltre 60 anni: 4

La forza lavoro occupata è quasi tutta proveniente dalle zone limitrofe agli appalti gestiti.

Nel corso dell'esercizio sono stati ammessi 43 soci e si sono dimessi 47 soci.

Il contratto applicato è quello delle **Cooperative sociali** da cui discendono le retribuzioni applicate ai soci lavoratori previste dalla legge.

Durante l'esercizio 2022 si sono tenute le seguenti assemblee soci:

- ✓ in data 10 maggio 2022, composta da 19 soci partecipanti e con il seguente Ordine del Giorno:
  1. Approvazione del bilancio per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021;
  2. Approvazione del bilancio sociale al 31 dicembre 2021;
  3. Nomina CdA e determinazione compensi;
  4. Nomina Collegio Sindacale;
  5. Nomina Revisore;
  6. Rendiconto sull'attività di revisione della cooperativa

### ***Altre figure coinvolte nell'attività della Cooperativa***

I servizi di Kursana San Marco sono erogati grazie al supporto dei servizi di sede derivanti dall'accordo di marchio con Dussmann Service. In alcuni casi (in particolare sicurezza, qualità, amministrazione del personale) sono utilizzate le competenze e professionalità del Gruppo Dussmann.

Nello specifico:

Servizio di Gestione per la Qualità Sicurezza e Ambiente - sviluppa programmi tesi alla realizzazione di progetti inerenti la qualità, la sicurezza igienico-sanitaria dei servizi, lo sviluppo di tecnologie e sistemi, rendendo operativi i requisiti delle norme UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI EN ISO 45001:2018 – Certificazione Etica SA 8000, elabora e definisce la politica della Qualità e della Sicurezza, in funzione della tutela dei Consumatori e dell'immagine aziendale, nel rispetto delle leggi vigenti.

Servizio Approvvigionamenti - definisce la politica degli acquisti e ne assicura l'applicazione attraverso la sistematica ricerca di nuovi fornitori, in grado di garantire gli standard qualitativi e quantitativi. Provvede all'approvvigionamento e all'organizzazione della distribuzione dei materiali di consumo su tutti gli appalti, assicura la conformità dei prodotti e delle attrezzature di nuovo acquisto alle norme di legge e alle

disposizioni antinfortunistiche.

Direzione Servizi Interni - Assicura la pianificazione, il coordinamento e il controllo di tutte le attività relative all'elaborazione dei dati aziendali.

Direzione Risorse Umane - assicura lo svolgimento delle attività inerenti la gestione, l'amministrazione, lo sviluppo e la motivazione delle risorse umane in funzione della più competitiva erogazione dei servizi alla clientela. Di concerto con il Servizio Formazione, elabora, sviluppa e organizza i corsi di formazione e addestramento che coinvolgono tutti i collaboratori di Kursana San Marco.

Servizio Tecnico Sanificazione - assicura il miglioramento continuo della qualità del servizio progettando e implementando processi e metodologie operative.

Servizio Nutrizione e Dietetica - assicura la corretta gestione, l'aggiornamento e la realizzazione dei progetti nutrizionali e dietetici; aggiorna ed elabora menu, schede bromatologiche, dietetici, valorizzazioni, sviluppa, progetta e realizza attività di educazione alimentare; coordina le dietiste collocate sul territorio.

Servizio Tecnico Ristorazione - assicura il miglioramento continuo della qualità del servizio progettando e implementando processi e metodologie operative.

### ***Relazione sulla vita associativa***

L'ammissione alla Cooperativa avviene a seguito di presentazione al Consiglio di Amministrazione della domanda scritta che contiene:

L'indicazione del nome, cognome, residenza, data e luogo di nascita, codice fiscale;

L'indicazione dell'effettiva attività di lavoro;

L'ammontare della quota che si propone di sottoscrivere, che non dovrà comunque essere inferiore al limite minimo, né superiore al limite massimo fissato per legge;

Motivo della richiesta e la categoria dei soci a cui richiede di essere iscritto;

Dichiarazione di attenersi al presente Statuto ed alle deliberazioni adottate dagli organi sociali.

I soci sono obbligati:

a) al versamento della quota di capitale sottoscritta;

- b) ad osservare lo Statuto e le delibere assunte dall'Assemblea o dal Consiglio di Amministrazione;
- c) a contribuire al perseguimento degli scopi sociali partecipando all'attività sociale nelle forme e nei modi stabiliti dall'Assemblea e dal Consiglio di Amministrazione.

La qualità di socio si perde per recesso, decadenza ed esclusione, nel caso di perdita di qualità di socio vengono rimborsate.

### ***I portatori di interesse***

L'identità di Kursana San Marco può essere definita dalle relazioni instaurate con i portatori di interesse, in particolare essi sono:

**Interni:** Soci lavoratori, Consiglio di Amministrazione, Liberi professionisti che con la propria opera contribuiscono alla crescita della Cooperativa:

**Esterni:** si possono suddividere a loro volta in:

- **Primari:** Enti Committenti, Utenti e i famigliari degli stessi la compartecipazione con essi si realizza attraverso incontri di conoscenza tra le famiglie e gli Operatori, questionari di “customer satisfaction”, stesura di progetti di miglioramento dei servizi.
- **Secondari:** Fornitori, Le associazioni sindacali, Le Banche, Istituti previdenziali, Società di certificazione.

Sono di supporto a diverso titolo all'attività della Cooperativa.

### ***Rischi di tipo economico finanziario***

Poiché la società cooperativa è tenuta alla presentazione del bilancio d'esercizio ai sensi dell'art. 2424 e ss. del codice civile corredato dalla Relazione sulla Gestione si rinvia a tale documento per la disamina dei rischi eventuali cui è sottoposta la cooperativa.

# SEZIONE C : OBIETTIVI E ATTIVITA'

## MISSIONE, VALORI E STRATEGIE

---

La Cooperativa Sociale Kursana San Marco lavora per migliorare la qualità dei servizi alla persona, al fine di renderli sempre più rispondenti alle esigenze della società e del territorio; in particolare, il proprio intervento si concentra verso le persone anziane e i servizi ad esse destinati. Mira a cogliere le istanze e le richieste del settore della terza età e dei servizi correlati in repentino sviluppo negli ultimi anni.

Uno dei punti focali della Cooperativa Kursana San Marco è il **miglioramento della qualità dei servizi erogati**: per fare ciò la Cooperativa ha ottenuto la certificazione del proprio Sistema di Gestione della Qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2008 da parte del Tuv Ostereich. Insieme alla qualità si punta a valorizzare la persona e rispettarla nella sua complessità ed integrità è per questo che ha ottenuto con molta soddisfazione la certificazione sociale SA 8000.



I presupposti e i valori di riferimento di Kursana San Marco sono diversi e importanti. Ogni persona, pur potendo essere accomunata contemporaneamente a più categorie, quella dell'utente o del giovane, della femmina o del maschio, del sano o del malato, del ricco o del povero, rimane persona unica e in quanto tale diversa da qualunque altra.

Anche il modo col quale si affrontano i bisogni dell'utente deve riconoscere la globalità della persona: le variabili che concorrono alla vita della persona sono molteplici e dipendono dall'interazione di fattori biologici, psicologici e sociali.

Le eventuali similitudini fra le persone o gruppi di persone (titoli di studio condizione sociale operaio impiegato, ricco povero; situazioni diagnostiche e/o sanitarie) non devono fare dimenticare che ogni persona vive il suo ambiente e la sua condizione in modo assolutamente unico. Il modo con cui si

affrontano i problemi dei servizi resi devono favorire l'esigibilità (nel senso di rendere disponibile) dei diritti fondamentali della persona riconosciuti dalla Costituzione e dalle leggi dello Stato italiano. La metodologia d'intervento si basa su alcuni presupposti teorici di riferimento su cui Kursana organizza la propria gestione: in particolare la corretta interpretazione della relazione di aiuto e il lavoro per progetti personalizzati per il cliente e sul cliente.

Per arrivare a tutto ciò Kursana San Marco mira inoltre all'integrazione fra i servizi socio sanitari assistenziali e alberghieri fondendoli in un unicum normato da precise leggi e atti giuridici specifici dell'area geografica in cui opera.

Kursana San Marco favorisce l'interazione tra i soci, garantendo una partecipazione attiva degli stessi alla vita aziendale, favorendo la loro fidelizzazione e la loro soddisfazione tanto in campo professionale che in quello economico rispettando quanto previsto dai contratti collettivi; mira allo sviluppo professionale e alla ricerca del



miglior iter professionale di crescita all'interno della cooperativa per ogni singola persona cogliendo le caratteristiche, le parti migliori di ognuno, le abilità e le competenze sociali dei soggetti. L'obiettivo è quello di migliorare i servizi dandone stabilità ed equilibrio e ridurre il tasso di turn over.

Kursana San Marco mira a dare centralità alla persona nella sua globalità e specificità; lavorare per incrementare l'efficienza generale della Cooperativa. Kursana San Marco intende l'efficienza sotto vari aspetti:

- quello relativo all'organizzazione che viene perseguita attraverso la definizione e l'attivazione di percorsi dinamici e procedure esplicitate;
- quello relativo efficienza all'uso ottimale delle risorse umane;
- quello relativo al corretto uso degli strumenti e materiali che vengono messi a disposizione per esecuzione del servizio;
- quello del risultato finale dei servizi per il soddisfacimento dell'utenza;



- quello economico al fine di dare stabilità nel tempo alla Cooperativa e alle prestazioni da essa eseguite

### ***Settore di Attività***

Kursana San Marco può offrire ad Enti pubblici e privati i servizi di seguito esposti:

Servizio medico

Servizio di assistenza infermieristica

Podologo

Logopedia

Fisiokinesiterapia

Assistenza alla persona

Sostegno psicosociale

Animazione

Fornitura farmaci, parafarmaci e ausili per incontinenti

Ristorazione

Servizio di lavanderia e stireria, guardaroba

Accompagnamento dell'ospite presso strutture pubbliche e sanitarie in vece dei familiari

Servizio gestione rapporti con enti locali, strutture ospedaliere e ASL

Gestione delle presenze e della contabilità delle rette

Organizzazione di attività ed eventi socio-culturali

Gestione completa dei centri diurni

### ***Obiettivi e strategie di medio e lungo periodo***

Kursana San Marco pone attenzione non solo alla qualità ma anche alla quantità dei servizi offerti attraverso uno sviluppo commerciale nei servizi “core”, e alla costruzione e al mantenimento di una rete di relazioni nel territorio con i propri interlocutori, consapevole del fatto che la comunicazione costituisce un momento fondamentale del servizio. Tale rete informativa e gestionale estroflessa nel

territorio consente di migliorare costantemente i servizi resi.

La cooperativa Kursana San Marco punta a consolidare e migliorare il suo fatturato in particolare in ambito socio assistenziale. Quella che in campo più strettamente aziendalistico viene definita “attenzione al cliente”, la Cooperativa la declina come “attenzione al proprio ambiente”, intendendo in questo senso tutta la complessa rete di soggetti (persone, enti, aziende, fornitori, lavoratori ecc.) che si realizza intorno ad ogni attività sufficientemente complessa. Il tutto consente di ottenere informazioni utili a elaborare progetti ed offerte rispondenti al “mercato”.

La Cooperativa Sociale Kursana San Marco intende inoltre incrementare la propria attività in ambito formativo in particolare verso la formazione delle professionalità presenti nei servizi erogati, la qualificazione del personale verso livelli di formazione superiori.

### ***Obiettivi di esercizio***

La cooperativa mira a ottenere la marginalità necessaria a coprire i servizi che riceve dal consorzio a cui appartiene e ad ipotizzare investimenti in beni utili al raggiungimento dello scopo sociale.

Se possibile, per favorire lo scopo mutualistico, una volta esaurite le risorse per i primi due obiettivi ritiene importante riservare parte di questo utile ai ristorni verso i soci e/o alla rivalutazione del capitale sociale.

### ***Valutazione dei risultati***

I servizi vengono resi attraverso l'attenzione alla sicurezza dei soci come principio di base fondante e la definizione di procedure operative nonché l'individuazione di indicatori per il monitoraggio delle attività sia a riguardo del cliente (esterno) vero e proprio che a riguardo del cliente interno ovvero i soci della Cooperativa.

Vengono utilizzati Reports e Indicatori generali della qualità dei servizi erogati sulla base dell'esperienza maturata e le linee guida del sistema Kursana (marchio del gruppo Dussmann). Oltre alla verifica del sistema operativo aziendale che deve rispondere a procedure dettate dal sistema di certificazioni ottenuto, Kursana San Marco mira a verificare sul campo ogni deviazione dallo standard e la tensione

verso il miglioramento continuo. In molti casi la verifica si basa su elementi di facile osservazione e controllo in altri casi la cosa risulta essere molto più complessa.

Grazie alla partecipazione di tutta la struttura, intesa come ecosistema complesso di persone, ambienti fisici, attrezzature, norme, strumenti e risorse finanziarie, si deve raggiungere l'obiettivo di promozione della migliore qualità di servizio e cioè la cosiddetta qualità progettata. La sequenza di attività organizzate e di comportamenti professionali, strutturati secondo linee guida e schemi procedurali permette il raggiungimento reale di obiettivi e quindi la cosiddetta qualità erogata. L'analisi di processo permette di verificare che cosa si fa realmente e come lo si fa attraverso un sistema di indicatori. Il tutto con lo scopo di ottimizzare il rapporto fra servizio percepito e atteso: in sostanza la qualità generale. Kursana San Marco valuta importante definire i criteri per la valutazione della qualità raggiunta, in appositi incontri interaziendali e interconsorziali come Riunioni di equipe, di Supervisione, di valutazione, nonché incontri per la programmazione e gestione delle segnalazioni e dei reclami. Kursana San Marco ritiene importante inoltre come strumento di qualità anche la verifica della formazione degli operatori.

La "mission" formativa di Kursana si sintetizza nel termine "Formazione permanente" che prevede, per ciascun collaboratore, un percorso formativo che va di pari passo con quello lavorativo e tiene conto di tutto il suo iter professionale.

### ***Relazione con il territorio***

A causa dell'attivazione di appalti che comportano una gestione solo a livello assistenziale non sono state attivate particolari relazioni con la realtà esterna alla Struttura.

La politica di Kursana San Marco prevede, nel caso sia possibile un suo intervento diretto, di collaborare con l'associazionismo e il volontariato locali. Il mondo del volontariato rappresenta uno degli interlocutori principali per la buona riuscita d'iniziative di aggregazione, in quanto la sua caratteristica è proprio la naturale presenza sul territorio.

La proposta prevede la costruzione di una rete di collaborazione con le associazioni di volontariato

presenti sul territorio al fine di offrire opportunità d'interazione e d'incontro, oltre che rafforzare il senso di appartenenza delle Strutture nei confronti della comunità.

Agli eventuali volontari interessati sarà richiesta l'assunzione di un preciso e personale impegno, che prevede una presenza affidabile e costante nel tempo, e l'impegno alla formazione di una positiva relazione interpersonale con l'anziano, premessa necessaria per fornire un'adeguata azione di aiuto.

### ***Rapporti con la Famiglia***

Il benessere psicofisico dell'Anziano Ospite nella struttura risente molto della presenza o assenza della famiglia come fonte di situazioni affettive di sostegno quotidiano e di appartenenza al tessuto sociale e relazionale. Proprio per questo motivo Kursana San Marco ritiene che il rapporto con i familiari sia doverosamente e necessariamente curato per fare in modo che rimanga per l'Ospite una risorsa anche quando si ha il distacco fisico con l'inserimento dell'Anziano in Casa di Riposo.

Il coinvolgimento della famiglia dell'anziano in attività diversificate all'interno e all'esterno della casa di Riposo ha un significato terapeutico importante. Tutta l'attività viene gestita da Kursana con un approccio Family Centered con un interessamento delle famiglie in diverse attività durante l'anno.

La presenza nel nucleo dei familiari (anche attraverso forme di assistenza privata) se presente deve essere vista come un plus per il benessere dell'Anziano e non, come succede in alcuni casi, un intralcio alle attività. Kursana mira a far crescere la capacità relazionale dei propri responsabili per "fluidificare" le relazioni all'interno della Casa di Riposo e favorire il confronto per una maggiore collaborazione dei familiari a favore dei loro cari e in sostanza una serenità nel lavoro quotidiano.

La relazione con la famiglia e l'instaurazione di un corretto processo di aiuto deve costituire un obiettivo e al tempo stesso uno strumento di lavoro e una risorsa: in questo modo vi sarà la certezza che gli operatori destinati a svolgere le funzioni assistenziali non si limitino a erogare mere prestazioni di assistenza ma siano direttamente responsabili della relazione umana con l'anziano abbandonando strategie meramente riabilitative e assistenziali, in favore del rispetto della specificità e l'unicità di ogni singola persona e del suo vissuto.

## OBIETTIVI FUTURI

---

Lo stato di emergenza è stato prorogato dal governo fino al 31 marzo 2022. Questo ha comportato l'esigenza di mantenere regole, norme e procedure apposite per contenere, con il distanziamento sociale, gli effetti peggiori della pandemia sul sistema sanitario nazionale. Tuttavia, si precisa che le restrizioni applicate erano meno limitative, ma il business dei servizi socio-sanitari ha risentito particolarmente dei due anni passati.

A fronte di questa emergenza la società si è data tre obiettivi:

- assicurare il servizio ai propri clienti, obiettivo non scontato e decisamente sfidante durante il periodo pandemico;
- garantire la sicurezza dei propri dipendenti;
- garantire una sostenibilità economico finanziaria della società, che permettesse di garantire la futura capacità della cooperativa di erogare i servizi.

Per l'anno 2023 Kursana San Marco si propone i seguenti obiettivi:

- Creazione di una rete solida di relazione con le realtà territoriali che partecipano attivamente alla vita delle Strutture partecipando ai tavoli sociali di ogni Comune presso cui si opera, al fine di definire una solida rete di scambio favorevole allo sviluppo della cooperativa;
- Sviluppo di attività innovative di assistenza e sostegno all'anziano grazie alla collaborazione con altre cooperative del luogo;
- Continuo ampliamento dell'attività commerciale con l'obiettivo di partecipare a gare d'appalto e trattative private

Ma soprattutto, l'obiettivo più importante rimarrà sempre quello di operare continuamente con lo spirito che contraddistingue i nostri Operatori e con l'idea che *la vecchiaia non è una malattia ma solo una nuova fase della vita.*

Aiutare a vivere questa fase nel migliore dei modi è parte integrante dei nostri obiettivi.

## SEZIONE D: ESAME DELLA SITUAZIONE FINANZIARIA

Poiché il presente bilancio sociale si riferisce ad una società tenuta alla redazione del bilancio d'esercizio, si rimanda allo stesso per tutte le dettagliate informazioni di natura economico-patrimoniale mentre nel seguito si riportano gli schemi di Stato Patrimoniale Finanziario e di Conto Economico

Riclassificato:

<b>STATO PATRIMONIALE FINANZIARIO</b>		
<i>Attivo</i>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
<b>ATTIVO FISSO</b>	<b>€ 8.915</b>	<b>€ 8.801</b>
Immobilizzazioni immateriali	€ 0	€ 0
Immobilizzazioni materiali	€ 8.399	€ 8.285
Immobilizzazioni finanziarie	€ 516	€ 516
<b>ATTIVO CIRCOLANTE (AC)</b>	<b>€ 905.818</b>	<b>€ 1.209.917</b>
Magazzino	€ 0	€ 0
Liquidità differite	€ 769.322	€ 1.034.834
Liquidità immediate	€ 136.496	€ 175.083
<b>CAPITALE INVESTITO (CI)</b>	<b>€ 914.734</b>	<b>€ 1.218.718</b>
<i>Passivo</i>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
<b>MEZZI PROPRI</b>	<b>€ 2.316</b>	<b>€ 2.633</b>
Capitale sociale	€ 18.500	€ 18.700
Riserve	-€ 16.184	-€ 16.067
<b>PASSIVITA' CONSOLIDATE</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 0</b>
<b>PASSIVITA' CORRENTI</b>	<b>€ 912.417</b>	<b>€ 1.216.085</b>
<b>CAPITALE DI FINANZIAMENTO</b>	<b>€ 914.734</b>	<b>€ 1.218.718</b>

<b>CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO</b>		
	<b>2022</b>	<b>2021</b>
Ricavi delle vendite	€ 3.105.258	€ 3.202.289
Produzione interna	€ 0	€ 0
<b>VALORE DELLA PRODUZIONE OPERATIVA</b>	<b>€ 3.105.258</b>	<b>€ 3.202.289</b>
Costi esterni operativi	€ 307.965	€ 410.832
Valore aggiunto	€ 2.797.293	€ 2.791.457
Costi del personale	€ 2.745.339	€ 2.756.685
<b>MARGINE OPERATIVO LORDO</b>	<b>€ 51.954</b>	<b>€ 34.772</b>
Ammortamenti e accantonamenti	€ 2.832	€ 5.825
<b>RISULTATO OPERATIVO</b>	<b>€ 49.122</b>	<b>€ 28.947</b>
Risultato dell'area accessoria	-€ 26.951	-€ 16.494
Risultato dell'area finanziaria (al netto degli oneri finanziari)	€ 0	€ 0
<b>EBIT NORMALIZZATO</b>	<b>€ 22.171</b>	<b>€ 12.453</b>
<b>EBIT INTEGRALE</b>	<b>€ 22.171</b>	<b>€ 12.453</b>
Oneri finanziari	€ 7	€ 115
<b>RISULTATO LORDO</b>	<b>€ 22.164</b>	<b>€ 12.338</b>
Imposte sul reddito	€ 22.275	€ 12.139
<b>RISULTATO NETTO</b>	<b>-€ 111</b>	<b>€ 199</b>

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione

Jessica Michelin

28 aprile 2023