

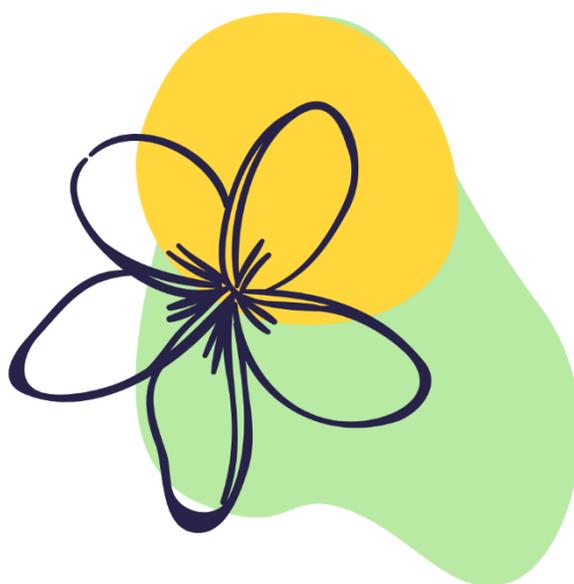
# Bilancio Sociale

## 2024



# INDICE

	Pag.
Premessa	3
Nota metodologica	4
Informazioni generali sull'Ente	5
Struttura, governo e amministrazione	10
Attività e lavoro	13
Qualità	17
Situazione economico-finanziaria	20
Monitoraggio svolto dall'organo di controllo	22



## PREMESSA

La realizzazione del Bilancio Sociale permette al Consorzio di affiancare al “tradizionale” Bilancio di Esercizio, uno **strumento di rendicontazione** che fornisce una valutazione pluridimensionale (non solo economica, ma anche sociale ed ambientale) del valore creato da Busto Care. Il Bilancio Sociale infatti tiene conto della complessità dello scenario all’interno del quale l’azienda si muove e rappresenta l’esito di un percorso attraverso il quale l’organizzazione rende conto, ai diversi stakeholder, interni ed esterni, della propria missione, degli obiettivi, delle strategie e delle attività.

Il Bilancio Sociale si propone di rispondere alle **esigenze informative e conoscitive** dei diversi stakeholder che non possono essere ricondotte alla sola dimensione economica.

Da questo documento emergono alcune importanti indicazioni per il futuro, di cui il Consorzio farà tesoro per essere sempre di più legittimato e riconosciuto attraverso gli esiti e i risultati delle attività svolte, che saranno presentati e rendicontati in modo rigoroso di anno in anno.



## NOTA METODOLOGICA

Il gruppo di redazione del Bilancio Sociale è stato costituito da persone appartenenti a varie aree delle cooperative consorziate in Busto Care, per la raccolta dei dati, analisi e presentazione degli stessi. Tale documento si rivolge a tutti i portatori di interesse del Consorzio: cooperative, operatori del servizio, amministrazione comunale, organizzazioni sindacali, cittadini e realtà del territorio nel suo complesso.

Per la stesura del presente Bilancio Sociale, si sono raccolti e analizzati tutti documenti inerenti la gestione del Consorzio e relative modifiche avvenute nel corso degli anni, oltreché i documenti di Bilancio di Esercizio.

## INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

Nome dell'ente	 BUSTO CARE CONSORZIO DI COOPERATIVE COOPERATIVA SOCIALE
Codice fiscale	03608150128
Partita IVA	03608150128
Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore	Consorzio sociale L.381/91
Indirizzo sede legale	VIA TORQUATO TASSO 58 - 21052 - BUSTO ARSIZIO (VA) - BUSTO ARSIZIO (VA)



Il Consorzio Busto Care opera **all'interno del territorio di Busto Arsizio (VA)** gestendo il "Centro Polifunzionale per la terza età" sito in via Torquato Tasso, n.58. La proposta progettuale del Consorzio per l'affidamento della concessione per la gestione della struttura indicata ha previsto la riqualificazione e ampliamento della stessa, in termini di numero di posti letto disponibili e tipologia di servizi offerti.

### Valori e finalità perseguite

Il Consorzio **BUSTO CARE**, in accordo con la legge 381/91, si propone le seguenti finalità istituzionali:

- ✓ La gestione di servizi socio-sanitari ed educativi
- ✓ Supporto allo sviluppo delle imprese cooperative socie

Dal 2018 la gestione del "Centro Polifunzionale Terza Età" è in capo al Consorzio Busto Care, che è subentrato in qualità di soggetto titolare dell'esecuzione del contratto.

La scelta di gestire in concessione il "Centro polifunzionale per la terza età" attraverso la collaborazione di più soggetti - Cooperative Sociali: **Società Dolce, Ancora Servizi, Alisei, Iris, Areté**, la società **So.Vite srl** e il **Consorzio Innova** - ha avuto origine nelle molteplici e sempre positive precedenti esperienze di collaborazione, anche finalizzata alla partecipazione a procedure pubbliche mediante finanza di progetto. Tra questi soggetti, accumulati da una profonda condivisione valoriale e dalla medesima visione del welfare e del ruolo che il privato profit e no profit gioca in relazione alle sfide che si pongono all'orizzonte;

Inoltre, la scelta di collaborare ha avuto origine:

- ✓ dalla volontà di mettere a disposizione della comunità di Busto Arsizio esperienze ormai più che ventennali nella gestione di servizi analoghi in tutto il Nord Italia;
- ✓ dall'occasione di arricchire la qualità della gestione attraverso l'apporto di aziende che si distinguono, nei rispettivi mercati di riferimento, per l'avanguardia e l'innovazione di proposte che, trasferite nel contesto della gestione del Polo per la Terza Età, possono fare della Struttura un modello e un punto di riferimento per l'intero ambito provinciale;

Coerentemente con tale visione l'attività svolta in ambito consortile nel corso di questi anni ha puntato a dare piena applicazione agli obiettivi e finalità societarie: **i servizi sono quindi affidati alle imprese consorziate che li svolgono utilizzando le rispettive imprese e strutture sulla base delle specifiche competenze e finalità.**

Il Consiglio di Amministrazione del Consorzio ha approvato una **riorganizzazione** delle modalità di esercizio delle attività aziendali e dei contratti di affidamento dei servizi svolti dai Soci consorziati. Nell'ambito della suddetta riorganizzazione, si è ritenuto maggiormente efficiente una **gestione unitaria delle attività socio sanitarie rese presso il servizio del "Centro Polifunzionale per la Terza Età" di Busto Arsizio e pertanto si è inteso individuare il Consorzio quale unico referente dell'intera commessa.** Ciò posto, ritenuta ammissibile anche da parte del Comune di Busto Arsizio l'esecuzione delle prestazioni direttamente da parte della Società di progetto in luogo dei Soci, il **Consorzio ha avviato la gestione diretta delle attività sanitarie, assistenziali ed alberghiere** (fatta eccezione per le attività di ristorazione); **i lavoratori delle Cooperative cedenti (Cooperativa Sociale Società Dolce soc. coop. e Ancora Servizi società cooperativa sociale) sono passati direttamente alle dipendenze del Consorzio a decorrere dal 1° maggio 2021.**

**Il Consorzio nel perseguimento della missione per il proprio agire si ispira ai seguenti valori, qui riassunti:**

- ✓ gli anziani rappresentano un patrimonio per la società non solo come "memoria culturale", ma anche, data la maggior speranza di vita attuale, come contributo specifico di energie ed esperienze;
- ✓ valorizzare e rispettare la persona anziana significa realizzare politiche di intervento che garantiscano allo stesso di continuare ad essere parte attiva della vita sociale, civile e culturale della comunità;
- ✓ "giustizia sociale", art. 3 della Costituzione della Repubblica Italiana, "solidarietà", art. 2 e principio di "salute", art. 32, sono alla base di ogni intervento che riguarda i cittadini della Repubblica, indipendentemente dalla condizione "anziana", ma che valgono e devono essere rispettati nel corso di tutta l'esistenza. Ciò va sotto il riconoscimento dei diritti di cittadinanza, riconosciuti dall'Ordinamento giuridico;
- ✓ l'obiettivo è quello di sviluppare una rete di "garanzia", che consenta il raggiungimento ed il rispetto dei valori sopra citati, nella realizzazione e nel lavoro quotidiano profuso nell'ambito del Centro Polifunzionale per la Terza Età, perseguendo un sempre migliore ed adeguato servizio per le persone.

## Attività statutarie e oggetto sociale



Il Consorzio è costituito, a norma dell'art. 184, commi da 1 a 3, del D.lg. 18 aprile 2016, n. 50 (recante "Codice dei contratti pubblici"), per l'esecuzione, mediante finanzia di progetto, della concessione dei lavori pubblici per la progettazione, la realizzazione dei lavori di riqualificazione. Lo sviluppo e la gestione del "Centro Polifunzionale per la Terza Età" posto in comune di Busto Arsizio (VA), via Torquato

Tasso n. 58, stipulata con convenzione per l'affidamento della concessione ricevuta dal Segretario Generale del Comune di Busto Arsizio il 16 marzo 2017 rep. 4, per una durata, determinata in sede di gara, ventidue anni e 6 mesi dalla data d'avvio dell'esecuzione e, comunque, per la completa ed esatta esecuzione dell'affidamento di cui alla procedura aperta indetta dal COMUNE DI BUSTO ARSIZIO con bando di gara pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana - 5a Serie Speciale - Contratti Pubblici n. 14 del 5 febbraio 2016 (cod. CIG 65508246F9 - cod. CUP G44H15002280005).

### Per l'esercizio dell'attività che costituisce l'oggetto sociale il Consorzio si propone:

1. di eseguire puntualmente l'incarico affidato in concessione dal Comune quale risulta dalla convenzione e dal piano economico e finanziario già predisposti;
2. di coordinare commercialmente le Consorziato, che sono obbligate ad accettare, rispettare ed eseguire le decisioni del Consorzio, per favorire lo sviluppo e la produttività dell'attività delle Consorziato stesse. In particolare, il Consorzio:
  - a) assumerà ogni determinazione circa le iniziative da coltivare e i contratti da sottoscrivere ed eseguire, le condizioni e i prezzi da offrire, il compimento delle attività d'esecuzione e lo svolgimento di queste mediante affidamento alle Consorziato dei relativi compiti e oneri, obblighi e diritti;
  - b) rappresenterà in via unitaria ed esclusiva le Consorziato nei confronti della clientela potendo agire in tutti i rapporti per conto delle Consorziato stesse, formulando e presentando ogni offerta e stipulando ogni atto, di cui potrà determinare il contenuto, le obbligazioni e le condizioni economiche;
  - c) provvederà al coordinamento e alla disciplina delle attività delle Consorziato, nonché al controllo delle prestazioni, delle forniture, dei lavori, vigilando sull'esatto adempimento delle obbligazioni che il Consorzio abbia assunto e abbia assegnato alle Consorziato, essendogli a tal fine riconosciuto dalle Consorziato ogni più ampio potere, anche per il compimento d'ispezioni, per emanazione di direttive o disposizioni e per l'eventuale applicazione di sanzioni;
  - d) coordinerà opportunamente l'attività delle Consorziato in modo da istituire tra loro utili collegamenti necessari soprattutto nell'esecuzione di lavori di natura complessa che esigono il concorso di differenti specializzazioni tecniche anche promuovendo azioni volte a integrare tra loro le attività;

- e) predisporrà adeguati strumenti innovativi, sia per il Consorzio che per le Consorziato, di valutazione e analisi dell'attività;
  - f) favorirà lo sviluppo, la produttività e l'immagine sociale dei servizi o beni prodotti dalle Consorziato e la commercializzazione e l'offerta a terzi;
  - g) realizzerà eventi, convegni e seminari, adotterà marchi e iniziative comuni, appronterà cataloghi, opuscoli e ogn'altro mezzo promozionale ritenuto più idoneo a sensibilizzare e informare sui servizi offerti dal Consorzio e sull'attività delle Consorziato;
  - h) darà consulenza, quando richiesto dalle Consorziato e nel rispetto dell'autonomia della singola impresa, per la partecipazione a gare, trattative, aste, licitazioni pubbliche e private e nell'eventuale definizione dell'offerta;
  - i) coordinerà, nel rispetto delle singole autonomie, l'attività delle Consorziato, riducendo diseconomie e contrasti, sprechi di risorse umane e materiali;
  - j) predisporrà, inoltre, strumenti per il controllo qualitativo e la valutazione dell'efficacia dei servizi gestiti, utilizzando criteri di garanzia, affidabilità e ottimizzazione nel rapporto costi/benefici delle risorse umane e materiali impegnate nella gestione dei servizi;
  - k) fornirà alla Consorziato, a condizioni economicamente e qualitativamente vantaggiose, servizi efficienti per elaborazioni, analisi, utilizzo di dati contabili, amministrativi e tecnici, necessari al buon funzionamento dei servizi delle Consorziato. Il Consorzio, quindi, potrà per le proprie Consorziato, svolgere servizi di tenuta della contabilità e tenuta buste paga, con espressa esclusione delle attività "protette" riservate a iscritti a Collegi, Ordini o Albi professionali;
  - l) collaborerà con le Consorziato allo studio, progettazione e realizzazione di sistemi informativi aziendali e all'introduzione di tecniche e strumenti idonei nella gestione interna e organizzazione del lavoro nei servizi;
  - m) provvederà, quando richiesto in nome e per conto delle Consorziato, all'espletamento di pratiche amministrative, commerciali e contabili, richieste di prestiti, mutui, stipulazione di contratti con committenti e professionisti;
  - n) svolgerà e svilupperà attività dirette alle Consorziato anche con l'ausilio di macchine, attrezzature e nuove tecnologie;
3. promuoverà e coordinerà l'introduzione nelle aziende delle Consorziato di nuove tecniche gestionali e l'organizzazione del lavoro;
  4. realizzare servizi di supporto e di consulenza tecnico-amministrativa e offrire quant'altro necessario alle Consorziato per migliorare la loro efficacia operativa;
  5. costituire fondi per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione o il potenziamento aziendale;
  6. l'adozione di procedure di programmazione pluriennale finalizzate allo sviluppo o all'ammodernamento aziendale.

Il Consorzio potrà, comunque, compiere qualsiasi attività necessaria, utile o opportuna per la realizzazione dell'oggetto sociale e dello scopo consortile.

### Collegamenti con altri enti del Terzo settore

#### *Reti associative (denominazione e anno di adesione):*

Denominazione	Anno
CONFCOOPERATIVE Organizzazione di rappresentanza, assistenza e tutela del movimento cooperativo e delle imprese sociali italiane	<i>Dal 2017 fino al 31/12/2023 - Dal 2024 ha avuto effetto il recesso dall'associazione di categoria Confcooperative.</i>
UNEBA Organizzazione di categoria del settore sociosanitario, assistenziale ed educativo	<i>Dal 2020</i>
AGCI Associazione Generale Cooperative Italiane	<i>Dal 2021</i>

### Storia dell'organizzazione



La Busto Care nasce come Consorzio di cooperative costituito per l'esecuzione, mediante finanza di progetto, della concessione dei lavori pubblici per la progettazione, la realizzazione dei lavori di riqualificazione, lo sviluppo e la gestione del "Centro Polifunzionale per la Terza Età" (R.S.A.) posto nel comune di Busto Arsizio (VA), assegnata con determina dirigenziale del Settore Opere Pubbliche e Patrimonio Comuni di Busto Arsizio e Gallarate n. 686 del 2 novembre 2016 al RTI con mandante la cooperativa Sociale Società Dolce - Società Cooperativa con sede a Bologna, a cui si affiancano le Cooperative Ancora Servizi, Alisei, Iris, oltre alla società So.Vite e il consorzio Innova coop. sociale.

La **Busto Care** è una **società di progetto costituita sotto forma di consorzio in regime di SPA** tra le società cooperative componenti del R.T.I. concessionario (atto costitutivo del 19 luglio 2017), in attuazione del PEF presentato in sede di gara e per effetto dell'art. 156 del D.lgs 163/2006 e ss. oggi sostituito dall'art 184 del d.lgs 50/2016 e ss., subentra a titolo originario nella concessione e si sostituisce all'aggiudicatario in tutti i rapporti con l'amministrazione concedente.

Nel corso del 2024, la società ha gestito presso il Centro Polifunzionale della Terza Età sito nel Comune di Busto Arsizio (VA), via Torquato Tasso n. 58, una **R.S.A.** ed un **C.D.I.**, ed ha proseguito la realizzazione dei lavori di riqualificazione e sviluppo dello stesso.

## STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

### Consistenza e composizione della base sociale/associativa

	Numero	Partecipazione (%)	Tipologia soci
	5	87,53	Soci cooperatori cooperative sociali
	0	0,00	Soci cooperatori altre persone giuridiche ETS
	0	0,00	Soci cooperatori altre persone giuridiche non ETS
	2	12,47	Soci sovventori e finanziatori

### Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi

#### Dati amministratori – CDA al 31.12.24:

Nome e Cognome amministratore	Rappresentante di persona giuridica – società	Sesso	Età	Data nomina	Eventuale grado di parentela con almeno un altro componente C.d.A.	Ruoli ricoperti in comitati per controllo, rischi, nomine, remunerazione, sostenibilità	Presenza in C.d.A. di società controllate o facenti parte del	Indicare se ricopre la carica di Presidente, vice Presidente, Consigliere delegato, componente, e inserire altre informazioni utili
<b>CECCARELLI KATIA</b>	Sì	F	Nata a dicembre 1973	13/04/2023			Sì	Presidente Consiglio di Amministrazione
<b>VACCARO PAOLO</b>	Sì	M	Nato a giugno 1969	13/04/2023			Sì	Vice Presidente del Consiglio di Amministrazione
<b>CANEVARI MARIO</b>	No	M	Nato a giugno 1954	13/04/2023			Sì	Consigliere
<b>SERRITELLI PIO</b>	No	M	Nato a maggio 1972	13/04/2023			Sì	Consigliere con deleghe
<b>PIETRO SEGATA</b>	No	M	Nato a aprile 1967	13/04/2023			Sì	Consigliere

Il Sig. MARCO RESTRETTI ha procura per quanto attiene i poteri di datore di lavoro previsti dall'art.16 del D.Lgs.81/2008 sulla sicurezza dei luoghi di lavoro - fatta eccezione per le materie non delegabili previste dall'art.17 del medesimo decreto.

Al Sig. ANDREA ERCOLANI con procura del 27/04/2023 sono stati conferiti poteri per la gestione dell'amministrazione contabile e finanziaria nonché per il controllo di gestione.

Il Consiglio di Amministrazione si compone di **5 consiglieri eletti dall'Assemblea**, resta in carica 3 esercizi e scade in coincidenza con l'approvazione del bilancio al 31/12/2025.

### N. di CdA/anno

Nel corso del 2023 si sono svolti **8 Consigli di Amministrazione**



### Organo di controllo

Al fine di snellire l'assetto organizzativo, il Consiglio di Amministrazione ha proposto di prevedere che al Consorzio trovassero applicazione, in quanto compatibili, **le norme delle società (cooperative) a responsabilità limitata** in luogo di quelle sino ad allora applicate a norma dell'art. 2, comma 1 dello statuto, delle società (cooperative) per azioni.

L'applicazione del nuovo regime normativo non si è sostanziato in una trasformazione, ma in una modifica statutaria con l'intervento dei Soci all'Assemblea straordinaria del 27/04/2023.

Il Collegio sindacale, al quale era attribuita anche l'attività di revisione legale dei conti, è venuto meno con l'approvazione da parte dei Soci del bilancio di esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 per decorrenza degli originari termini di nomina. A tal riguardo il Consiglio di Amministrazione, nell'Assemblea del 16/10/2023, ha invitato i Soci ad assumere i relativi provvedimenti e, sulla base delle ultime modifiche statutarie con le quali al Consorzio hanno trovato applicazione, in quanto compatibili, le norme delle società (cooperative) a responsabilità limitata, **il Consorzio ha adempito al solo obbligo di veder esercitata la revisione legale dei conti da parte di un revisore o di una Società di revisione.**

Tra le proposte professionali per lo svolgimento dell'attività di revisione legale ai sensi del comma 1 dell'art. 2409 bis del c.c. e del D.Lgs 27 gennaio 2010, n.39, i Soci hanno deliberato all'unanimità di incaricare per gli esercizi 2023 -2024 -2025 la **Società HLB Analisi spa di Reggio Emilia.**



**SOCIETÀ DI REVISIONE**

**HLB ANALISI S.p.A.**

C.F. 01459840359

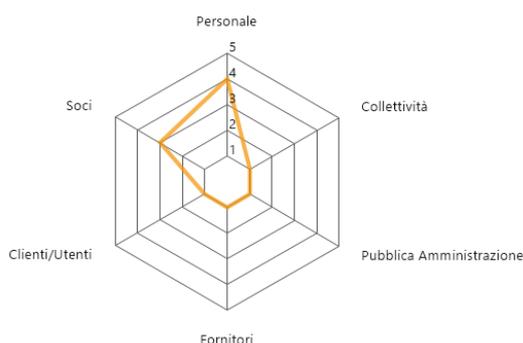
### Partecipazione dei soci e modalità:

Anno	Assemblea	Data	Punti OdG	% partecipazione	% deleghe
2024	Assemblea ORDINARIA dei soci	25 luglio	1) Bilancio d'esercizio chiuso al 31/12/2023 e delibere conseguenti; 2) Presentazione bilancio sociale al 31/12/2023; 3) varie ed eventuali.	87,5	0,00
2024	Assemblea ORDINARIA dei soci	22 ottobre	1) Bilancio d'esercizio chiuso al 31/12/2023 e delibere conseguenti; 2) Presentazione bilancio sociale al 31/12/2023; 3) varie ed eventuali	87,5	0,00

### Mappatura dei principali stakeholder

Tipologia Stakeholder	Modalità coinvolgimento	Intensità
Personale	Soggetti incaricati all'erogazione dei servizi oggetto del Consorzio	4 - Co-produzione
Soci	I soci, personalità giuridiche del Consorzio, sono le società incaricate di realizzare la finanza di progetto per l'adeguamento, l'espansione e la gestione del "2Centro Polifunzionale per la terza età" di Busto Arsizio.	3 - Co-progettazione
Finanziatori	Non presente	Non presente
Clienti/Utenti	Destinatari degli interventi di assistenza	1 - Informazione
Fornitori	Relazione commerciale	1 - Informazione
Pubblica Amministrazione	Collaborazione alla presa in carico	1 - Informazione
Collettività	Rete di volontariato - attività di sostegno a favore dell'utenza	1 - Informazione

### Livello di influenza e ordine di priorità



#### SCALA:

- 1 - Informazione
- 2 - Consultazione
- 3 - Co-progettazione
- 4 - Co-produzione
- 5 - Co-gestione

## ATTIVITÀ E LAVORO

### Servizi resi DIRETTAMENTE dal Consorzio agli Utenti finali

**Nome Del Servizio:** Centro Polifunzionale per la Terza Età



**Tipologia attività interne al servizio:** Il Consorzio Busto Care opera all'interno del territorio di Busto Arsizio (VA) gestendo il "**Centro polifunzionale per la terza età**" sita in via Torquato Tasso, n.58. Il Centro è destinato ad accogliere anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti e pertanto non in grado (parzialmente o totalmente) di gestire autonomamente le attività della vita quotidiana.

Agli ospiti viene offerta assistenza socio-sanitaria: igiene e cura della persona, assistenza medica, assistenza infermieristica, fisioterapia, interventi educativi, interventi podologici, assistenza psicologica.

### Il Centro dispone delle seguenti autorizzazioni:

- **Residenza Sanitaria Assistenziale** per n. **120** autorizzati, 81 accreditati, 81 contrattualizzati;
- **Centro Diurno Integrato** con n. **30** posti accreditati e contrattualizzati

Il Centro Polifunzionale per la Terza Età funziona 365 giorni l'anno 24 ore su 24

La **Residenza Sanitaria Assistenziale** accoglie persone anziane, in via continuativa o in via temporanea, all'interno di una struttura nuova, dotata di ambienti confortevoli e funzionali e con personale altamente qualificato. Il servizio offre tipologie differenti di camere (singola, doppia e quadrupla) tutte fornite di bagno privato, per rispondere al meglio alle esigenze dell'ospite e della sua famiglia. Inoltre, nella R.S.A. sono presenti una palestra principale e delle palestre di reparto, dove ogni giorno si tiene attività fisioterapica programmata in base alle specifiche esigenze sanitarie o di benessere psico-fisico dell'ospite. All'interno della struttura è garantita la presenza H24 di infermieri e operatori assistenziali e quella giornaliera di medico, fisioterapisti ed educatori professionali per la riabilitazione e la stimolazione cognitiva dell'ospite.

La presa in carico dell'Ospite è effettuata dalla équipe multidisciplinare sulla base del Progetto Individualizzato, aggiornato dopo trenta giorni, e completata dalla stesura del PAI, che viene periodicamente aggiornato in base alla variazione delle condizioni di salute e di autonomia dell'Ospite e quindi dei suoi bisogni.

L'assistenza infermieristica e assistenziale è erogata rispondendo a precisi protocolli e procedure depositati presso la R.S.A. e il C.D.I.

Per ogni Ospite viene creato, aggiornato e conservato un Fascicolo socio sanitario (FASAS).

#### Servizi compresi nella retta:

- Servizi alberghieri: vitto e alloggio
- Assistenza socio-sanitaria: igiene e cura della persona, assistenza medica, assistenza infermieristica, fisioterapia, interventi educativi, interventi podologici, assistenza psicologica
- Fornitura farmaci e presidi per incontinenza
- Servizio lavanderia piana (lenzuola ed asciugamani)
- Servizio trasporto per l'accompagnamento dell'Ospite a visite mediche ed esami presso strutture esterne, se prescritti dal personale medico della struttura

#### Servizi non compresi nella retta:

- Servizi di trasporto per l'accompagnamento dell'Ospite a visite mediche ed esami presso strutture esterne, se non prescritte dal personale medico della struttura
- Spese Funebri
- Servizio parrucchiere
- Servizio lavanderia e stireria biancheria personale dell'Ospite

Il **Centro Diurno Integrato**, assiste anziani con diverso grado di non autosufficienza che necessitano di assistenza durante la giornata, attuando programmi di riabilitazione e di socializzazione in un contesto gradevole e curato. Il servizio è composto da: un ambiente comune dove gli ospiti svolgono le varie attività della giornata, da un'area dedicata al riposo, 3 bagni appositamente attrezzati e dotati di doccia.

Per gli ospiti residenti a Busto Arsizio è garantito un servizio di trasporto andata/ritorno dal proprio domicilio con un mezzo attrezzato con pedana

#### Servizi compresi nella retta:

- Servizio di ristorazione: colazione, pranzo, merenda
- Assistenza socio-sanitaria: igiene della persona, assistenza medica, assistenza infermieristica, fisioterapia, interventi animativi.
- Trasporto per l'accompagnamento dell'ospite da/a casa (su richiesta)

#### **Attività salienti del 2024**

Nel corso dell'anno 2024 sono state apportate diverse modifiche organizzative che hanno interessato anche il personale inserito sul servizio. Sono state efficientati i turni degli operatori, migliorato il parterre dei fornitori con prezzi più calmierati, ripresi rapporti con l'impresa esecutrice dei lavori che ha ripreso le attività portandole praticamente a compimento.

Sono stati conclusi i lavori dell'ultimo nucleo ("Margherita") e del Centro diurno che entrerà in piena operatività nei primi mesi dell'anno 2025, inoltre nel corso dell'anno 2024 sono stati completati i mini alloggi destinati ad ospitare utenza fragile sotto indicazione del comune.

L'indice di occupazione della struttura ha avuto un'importante crescita (la saturazione media si aggira tra i 95 e i 98 posti occupati). Resta ancora da concludere il centro riabilitativo idrochiseniologico sono in corso accordi tra i soci per definirne l'utilizzo nel medio termine.

### Partecipazione a gare di appalto

Nel corso dell'anno il Consorzio ha partecipato a due procedure bandite sul territorio di Busto Arsizio. È stata assegnata al Consorzio la gara di "RSA Aperta" a novembre 2024 con deliberazione ATS N. 754 DEL 27/11/2024 e il contratto di scopo è stato sottoscritto.

### Servizi resi dal Consorzio ai SOCI

**Coordinamento:** Il Consorzio, retto dai principi della mutualità e della cooperazione previsti dalle leggi della Repubblica Italiana, si propone di fornire in via diretta e indiretta, alle Consorziato, senza scopo di lucro né finalità speculative, un'organizzazione di supporto per lo svolgimento dell'attività per l'esecuzione, mediante finanzia di progetto, della concessione dei lavori pubblici per la progettazione, la realizzazione dei lavori di riqualificazione, lo sviluppo e la gestione del "Centro Polifunzionale per la Terza Età" di Busto Arsizio.

I servizi di assistenza sono resi attraverso un team multi-professionale, di cui si riportano di seguito alcuni dati di sintesi:



**TOTALE OCCUPATI: 78**

### PERSONALE DIPENDENTE

Numero: 60

Anno 2024	
Donne	54
Uomini	6
<b>TOTALE</b>	<b>60</b>

### Tipologia contrattuale:

- 55 tempo indeterminato e 5 tempo determinato
- 35 full time e 25 part time

## INQUADRAMENTO

Addetti alla gestione del personale	1
Addetti alla segreteria	2
Ausiliari sanitari	12
Educatori professionali	3
Fisioterapisti	1
Impiegati amministrativi	1
Infermieri	3
OSA Operatori Socio Assistenziali	36
OSS Operatori Socio Sanitari	1
<b>TOTALE</b>	<b>60</b>

## LIBERI PROFESSIONISTI

Numero: 18

Ruoli: Coordinamento, personale medico, fisioterapisti e infermieri

Anno 2024	
Donne	8
Uomini	10
<b>TOTALE</b>	<b>18</b>

## QUALITÀ

### Possesso di certificazioni di organizzazione, di gestione e di qualità

Il Consorzio BUSTO Care



- è in possesso della certificazione **UNI EN ISO 9001:2015 – QUASAR-** Certificato n° 1811 per le seguenti attività: *Progettazione, coordinamento e monitoraggio dei servizi socio-sanitari-assistenziali erogati dalle cooperative consorziate* (EA 35, 38). A novembre 2024 si è svolto il riesame della certificazione con esito positivo (7 osservazioni, 0 NC)

- ha adottato il modello della L. **231/2001**

In conformità alla certificazione posseduta, il Consorzio svolge periodiche indagini di rilevazione della soddisfazione rivolte a utenti/famiglie e personale. Al fine di monitorare costantemente la qualità e il gradimento dei servizi erogati e predisporre gli opportuni interventi migliorativi, il Consorzio utilizza lo strumento delle indagini di soddisfazione, realizzate tramite la distribuzione di questionari di valutazione della qualità percepita dagli ospiti/familiari dei servizi.

#### CUSTOMER CARE OSPITI RSA

*(La rilevazione è stata condotta nel periodo compreso tra l'11 e il 18 marzo 2024)*

Numero di interviste: Hanno risposto al questionario n.34 ospiti su n.94 ospiti della RSA (36,2 %)

Risultati: I dati riflettono una partecipazione significativa al questionario, con il 36,2% degli ospiti che hanno risposto. La maggioranza degli ospiti che hanno partecipato ha un'età compresa tra i 71 e gli 80 anni e sono principalmente di genere femminile. La maggioranza degli ospiti ha trascorso più di un anno nella RSA.

Sebbene la qualità dei pasti non soddisfa la maggior parte degli ospiti, con solo il 26,5% che si dichiara molto soddisfatto e il 55,9% poco soddisfatto, altri servizi come lavanderia/guardaroba e parrucchiere/barbiere sono altamente apprezzati, con percentuali di soddisfazione molto elevate.

La soddisfazione per il personale assistenziale è sufficientemente alta (64,7% molto), mentre è alta per il personale sanitario (85,3% molto) e il supporto del personale e della direzione in caso di necessità (76,5% molto). Tutti gli ospiti che hanno risposto sono molto soddisfatti dell'animatrice e delle attività organizzate.

La soddisfazione generale sulla RSA è discreta (76,6% molto), con una propensione molto alta a consigliarla ad amici o parenti (85,3% molto). Non sono state fornite proposte di miglioramento.

#### CUSTOMER CARE FAMILIARI E CAREGIVER DEGLI OSPITI DELLA RSA

*(La rilevazione è stata condotta nel periodo compreso tra l'11 e il 18 marzo 2024)*

Numero di interviste: il questionario è stato compilato da 17 familiari su 94 ospiti totali (18% di partecipazione)

Risultati: dall'analisi dei questionari emerge un quadro complessivamente positivo, con diversi aspetti della struttura e dei servizi che riscuotono un buon livello di soddisfazione. Gli spazi e il comfort della residenza sono considerati adeguati o molto adeguati dalla maggior parte dei rispondenti, segno che

l'ambiente risponde in modo efficace alle esigenze degli ospiti. Tuttavia, alcune valutazioni meno positive indicano la presenza di aree specifiche che potrebbero beneficiare di interventi migliorativi.

L'accessibilità delle informazioni è un altro punto di forza: l'82% dei partecipanti ritiene che sia facile orientarsi e ottenere ciò che serve. Nonostante questo dato incoraggiante, c'è ancora una piccola percentuale che segnala difficoltà, suggerendo la necessità di migliorare la comunicazione, soprattutto per persone con esigenze particolari, come anziani con difficoltà visive o cognitive.

Anche l'accoglienza e la competenza del personale sono valutate in modo generalmente favorevole, ma non mancano indicazioni su un'accoglienza percepita come solo "sufficiente" e su una competenza "moderatamente soddisfacente". Questo suggerisce che potrebbe essere utile investire in ulteriori momenti formativi e in un'attenzione maggiore alla personalizzazione del rapporto con ospiti e familiari.

Per quanto riguarda l'assistenza sanitaria, il livello di soddisfazione è buono, anche se un piccolo gruppo (6%) esprime insoddisfazione. È quindi importante monitorare con attenzione eventuali criticità legate alla disponibilità o alla qualità dell'intervento medico, infermieristico e fisioterapico.

Le valutazioni relative all'igiene personale e alla cura degli ospiti mostrano una soddisfazione solo parziale: pur non essendoci gravi criticità, è chiaro che esiste spazio per rafforzare le competenze del personale e garantire standard più elevati. Al contrario, la pulizia degli ambienti riceve giudizi molto positivi, con un 94% di risposte favorevoli. Anche in questo caso, però, eventuali segnalazioni isolate non devono essere sottovalutate.

Alcune criticità emergono sul servizio di lavanderia e guardaroba, in particolare sulla frequenza dei cambi e sulla cura degli indumenti, elementi che potrebbero essere migliorati rivedendo l'organizzazione interna del servizio.

Infine, le attività educative e ricreative risultano generalmente apprezzate, ma sarebbe utile ampliare l'offerta, soprattutto pensando agli ospiti con minore autonomia, per garantire una partecipazione più inclusiva e soddisfacente.

### **CUSTOMER CARE OSPITI CENTRO DIURNO INTEGRATO**

*(La rilevazione è stata condotta nel periodo compreso tra l'11 e il 18 marzo 2024)*

Numero di interviste: il questionario è stato compilato da 3 ospiti su 7 frequentanti il servizio (43 %)

Risultati: dall'analisi complessiva dei questionati emerge che il centro diurno è molto apprezzato dai suoi ospiti, con una particolare enfasi per gli ambienti, le attività proposte, le uscite e gite organizzate, il servizio di accompagnamento, l'accoglienza, la comodità degli spazi e la professionalità degli operatori.

Un'area che potrebbe richiedere attenzione è la qualità dei pasti, visto che almeno un ospite non si è detto completamente soddisfatto.

### **CUSTOMER FAMILIARI CENTRO DIURNO INTEGRATO**

*(La rilevazione è stata condotta nel periodo compreso tra l'11 e il 18 marzo 2024)*

Numero di interviste: il questionario è stato compilato da 4 familiari degli ospiti su 7 frequentanti il servizio (57 %) Sebbene il campione sia contenuto, fornisce indicazioni utili sulla percezione del servizio.

Risultati: L'indagine di customer ha raccolto risposte da oltre la metà dei familiari coinvolti. I partecipanti, tutti figli degli ospiti, hanno espresso un giudizio generalmente positivo sul servizio, apprezzando in particolare l'accoglienza, la professionalità del personale e l'adeguatezza degli spazi. Tuttavia, alcune aree risultano migliorabili, come l'assistenza sanitaria, il supporto educativo e le attività ricreative, giudicate "abbastanza soddisfacenti". Sono emersi anche suggerimenti concreti, tra cui una maggiore flessibilità dei servizi e una comunicazione più efficiente sul trasporto. Nel complesso, il servizio è percepito come efficace, ma con margini di crescita su aspetti specifici.

### **CUSTOMER CARE OPERATORI**

*(La rilevazione è stata condotta nel periodo compreso tra l'11 e il 18 marzo 2024)*

Numero di interviste: il questionario è stato compilato da 12 operatori sui 60 presenti sul servizio

Risultati: l'indagine, condotta con un tasso di risposta basso (12 operatori su 60), offre indicazioni parziali ma utili sul clima interno della struttura. La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile, ha tra i 30 e i 49 anni, e un'anzianità di servizio superiore ai quattro anni. I ruoli più rappresentati sono quelli di ausiliario e infermiere.

In generale, gli operatori esprimono un buon livello di soddisfazione, in particolare rispetto alla chiarezza delle informazioni ricevute e al senso di valorizzazione nel proprio lavoro. Tuttavia, emergono criticità sul piano delle relazioni tra colleghi e sulla gestione dei conflitti, indicando il bisogno di rafforzare la comunicazione e la collaborazione all'interno dei team.

La partecipazione agli incontri di coordinamento è buona, ma alcuni operatori sottolineano la necessità di migliorare la gestione interna, riducendo l'assenteismo e promuovendo un clima di maggiore rispetto. Le proposte per il miglioramento includono interventi mirati sulla formazione, la comunicazione e il benessere organizzativo. È inoltre raccomandata una valutazione periodica della soddisfazione per monitorare l'andamento e intervenire tempestivamente sulle criticità.

## SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA



### Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati

#### *Ricavi e proventi*

	2023	2024
Ricavi diretti da altri enti		
Ricavi diretti da Privati-Non Profit		
Ricavi diretti da Privati-Imprese e Cittadini	€ 2.252.171	€ 2.723.783
Contributi pubblici		
Ricavi diretti da Enti Pubblici per gestione di altre tipologie di servizi (manutenzione verde, pulizie, ...)		
Contributi privati		
Ricavi General Contractor da Enti Pubblici per gestione servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi		
Ricavi General Contractor da Enti Pubblici per gestione di altre tipologie di servizi (manutenzione verde, pulizie, ...)		
Ricavi General Contractor da Privati-Imprese e Cittadini		
Ricavi diretti da Enti Pubblici per gestione servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	€ 1.105.829	€ 1.182.678
Ricavi General Contractor da altri		
Ricavi General Contractor da Privati-Non Profit		

### **Patrimonio**

	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Capitale sociale	€ 2.582.500	€ 2.582.500
Totale riserve	- € 158.605	-€ 915.607
Utile/perdita dell'esercizio	- € 757.003	-€ 197.394
Totale Patrimonio netto	€ 1.666.893	€ 1.469.499

### **Conto economico**

	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Risultato Netto di Esercizio	- € 757.003	-€ 197.394
Eventuali ristorni a Conto Economico	0,00	0
Valore del risultato di gestione (A-B bil. CEE)	- € 757.003	€ 197.394

### **Composizione Capitale Sociale**

<b>Capitale sociale</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Capitale sociale versato Soci cooperatori altre persone giuridiche ETS	0,00	0
Capitale sociale versato Soci cooperatori cooperative sociali	€2.260.500	€2.260.500
Capitale sociale versato Soci cooperatori altre persone giuridiche non ETS		
Capitale sociale versato Soci sovventori e finanziatori	€ 322.000,00	€ 322.000,00

### **Valore della produzione**

	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Ricavi delle vendite e delle prestazioni (voce A1 Conto Economico bilancio CEE)	€ 3.357.999	€ 3.906.461
Altri ricavi e proventi (voce A5 del Conto Economico bilancio CEE)	€ 113.149	€ 55.236

### **Costo del lavoro**

	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Costo del lavoro (Totale voce B.9 Conto Economico Bilancio CEE)	€ 1.376.860,59	€ 1.529.135
Costo del lavoro (compreso nella voce B.7 Conto Economico Bilancio CE)	€ 461.740,55	€ 503.858,62
Peso su totale valore di produzione	52,73%	51,32%

## MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO SUL BILANCIO SOCIALE

Il Consorzio Busto Care - cooperativa sociale - non è soggetta all'obbligo dell'art. 10 del d.lgs. 112/2017 di monitoraggio e di attestazione da parte dei sindaci di conformità del bilancio sociale alle linee guida ministeriali.

