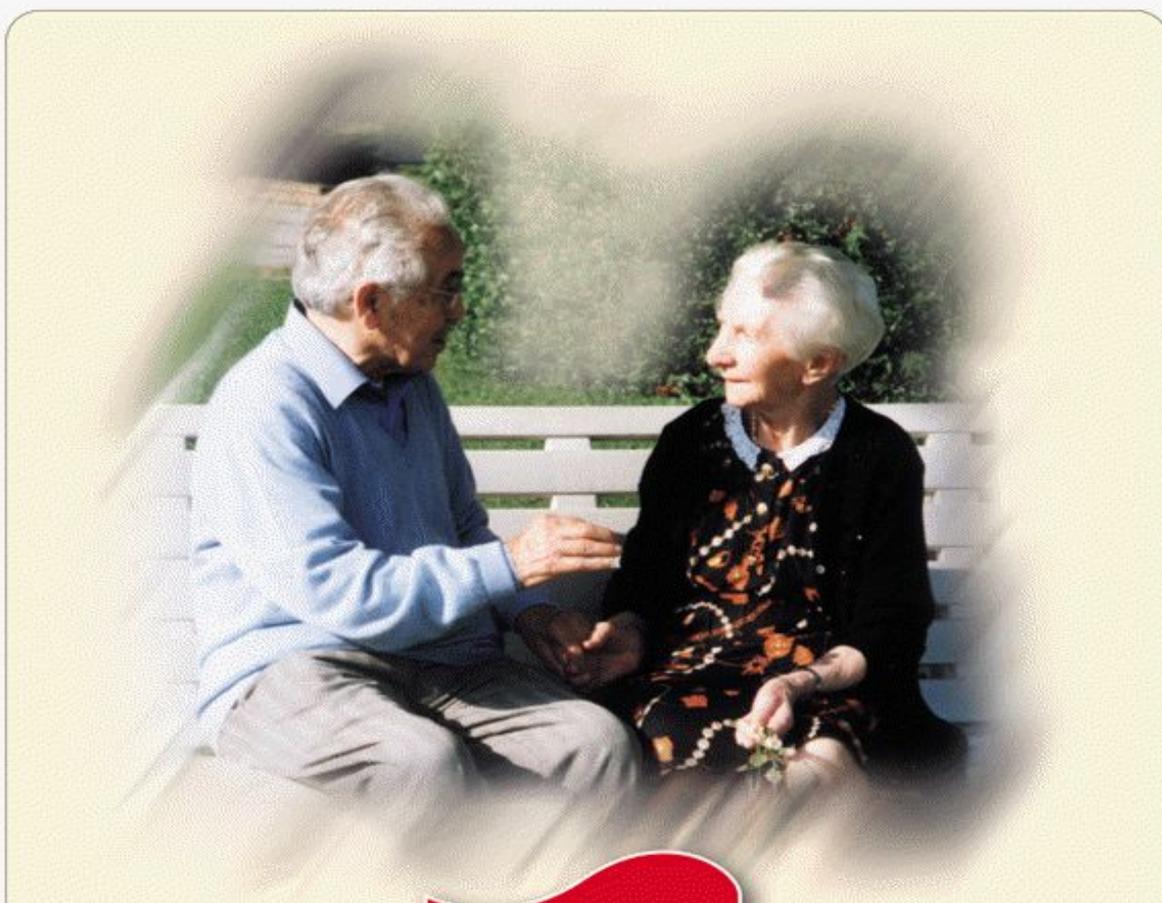


KCS live Cooperativa sociale

Partecipante a KCS Gruppo Cooperativo Paritetico

Bilancio sociale 2015



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...*

Bilancio sociale 2015



KCS live Cooperativa sociale

Partecipante a KCS Gruppo Cooperativo Paritetico

Bilancio sociale 2015

Bilancio sociale 2015

BILANCIO SOCIALE 2015

SOMMARIO

KCS live Cooperativa sociale	4
La Mission	4
Gli organi sociali.....	5
L'organizzazione aziendale.....	6
<i>Scheda informativa di KCS live</i>	8
<i>Le certificazioni aziendali di Qualità</i>	9
Le attività istituzionali di KCS live	10
I servizi offerti	13
Il Bilancio Sociale 2015	16
Introduzione	16
Dichiarazione del Presidente	16
Finalità del Bilancio Sociale	17
<i>Destinatari del Bilancio Sociale</i>	18
<i>L'approvazione del Bilancio Sociale</i>	19
I risultati conseguiti nel 2015	20
I dati economici	20
I Soci ed i Dipendenti.....	21
<i>I diritti dei lavoratori e la contrattazione collettiva</i>	22
<i>Composizione del personale al 31 dicembre 2015</i>	23
<i>Le prestazioni rese nel 2015</i>	25
<i>La formazione</i>	27
Il monitoraggio dei servizi	29
<i>Le proposte di animazione</i>	33
<i>5° Concorso letterario KCS live: "Mi ricordo che ..."</i>	39
Le iniziative di KCS live	40
Le iniziative a favore dei propri Soci.....	40
Gli obiettivi per il 2016	44
Attività istituzionale (servizi).....	44
Progetti di miglioramento	46
Iniziative nei confronti dei Soci e dei Dipendenti.....	49
IL Bilancio d'Esercizio 2015	50
Principali dati patrimoniali	50
Il bilancio economico	51
<i>Il risultato d'esercizio</i>	52
<i>Destinazione dell'utile</i>	52
Come si diventa soci di KCS live?	54

KCS LIVE COOPERATIVA SOCIALE

LA MISSION ¹

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

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

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

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

¹ Quanto sopra è un estratto degli artt. 3 e 4 dello statuto di KCS live

Bilancio sociale 2015

GLI ORGANI SOCIALI

L'Assemblea Ordinaria	
<ul style="list-style-type: none"> ◆ nomina i componenti del Consiglio d'Amministrazione. ◆ approva il bilancio di gestione 	
<p style="text-align: center;">Il Consiglio d'Amministrazione</p> <p>si compone di cinque membri:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ resta in carica per 3 anni e i suoi membri sono rieleggibili ▪ nomina il Presidente e il Vice Presidente ▪ può delegare parte delle proprie attribuzioni ad uno o più consiglieri ▪ è investito dei più ampi poteri per la gestione della cooperativa <p>Il Consiglio di Amministrazione in carica è stato eletto dall'assemblea dei Soci riunitasi in data 12/6/2014 per l'approvazione del Bilancio relativo all'esercizio 2013.</p> <p>In tale occasione sono stati nominati per tre anni, fino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2016, i seguenti componenti del precedente Consiglio di Amministrazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Armando Armandi nato a Covo (BG) il 1/5/1956 ▪ Andrea Civeriati nato a Novi Ligure (AL) il 7/3/1966. ▪ Carlo Ferri nato a Crema (CR) il 25/11/1955 ▪ Francesco Pieralisi nato a Modena (MO) il 9/10/1957 ▪ Emanuele Intra nato a Misano Gera d'Adda (BG) il 19/9/1946 <p>Il Sig. Armando Armandi è stato nominato Presidente del Consiglio d'Amministrazione ed ha la rappresentanza legale e la firma sociale.</p> <p>Il Sig. Andrea Civeriati, Vice Presidente acquisisce la rappresentanza legale in caso di assenza o impedimento del Presidente.</p> <p>L'assemblea dei soci ha nominato Presidente Onorario il consigliere uscente Sig. Aldo Frecchiami.</p> <p>Il Consiglio di Amministrazioni gli ha poi conferito delega di "Procuratore Istitore".</p>	<p style="text-align: center;">Il Collegio Sindacale</p> <p>La funzione del Collegio Sindacale è, da nominarsi qualora ricorrano i presupposti di legge, è 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>Nella fase iniziale dell'attività della Cooperativa è stato nominato, con atto del 18/03/2011, un Revisore dei Conti, in carica per la medesima durata del Consiglio di Amministrazione, nella persona di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dr. Antonio Lima, nato ad Avellino (AV) il 08/02/1964, revisore dei conti.

Bilancio sociale 2015

L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

L'evoluzione organizzativa e del mercato ha indotto la Direzione KCS live a rimodulare la propria organizzazione riproponendo un modello impostato su territoriale.

L'attuale organizzazione prevede:

- ◆ una **Direzione Commerciale** destinata ad operare, avvalendosi anche delle Direzioni di Area e relativi assistenti operanti sul territorio, sia in una funzione pre-vendita (proposte commerciali ed offerte) che in una funzione post-vendita (assistenza ai Clienti acquisiti per tutto quanto attiene agli aspetti del contratto). Per l'attività progettuale si avvale di un ufficio tecnico che si occupa anche di analisi delle proposte dei "concorrenti" e di introdurre elementi di innovazione.
- ◆ una **Direzione Operativa** chiamata a presidiare la gestione dei servizi affidati a KCS live.
 - nell'ambito di tale Direzione sono state individuate "aree territoriali", per ognuna delle quali è stato individuato un Direttore di Area.
- ◆ Un **Servizio Qualità e Atti Societari**, incaricato di tutti gli adempimenti relativi al progetto di miglioramento continuo definito dal Consiglio di Amministrazione ed alle varie certificazioni che qualificano la Cooperativa, comprese tutte le visite ispettive a ciò connesse; è responsabile, inoltre, di quanto connesso alla sempre più articolata normativa sulla Sicurezza nei Luoghi di lavoro; assicura, inoltre, la supervisione e la coerenza degli atti societari delle diverse società che fanno capo a KCS live.
- ◆ Un **Servizio Finanza e Controllo** in grado di assicurare l'equilibrio finanziario, le fonti di finanziamento, il monitoraggio dei valori economici e degli indicatori di gestione.
- ◆ Un **Servizio Amministrazione** ulteriormente potenziato ed in grado di assicurare, oltre ad una corretta ed oculata gestione finanziaria, tutte le incombenze amministrative, i dati economici e gestionali, pagamenti puntuali di collaboratori e fornitori, controllo dei crediti, ecc.
- ◆ Un **Servizio Risorse Umane**, incaricato della gestione delle problematiche relative alle politiche del personale, della formazione, della "people satisfaction" e dell'amministrazione del personale.

Bilancio sociale 2015

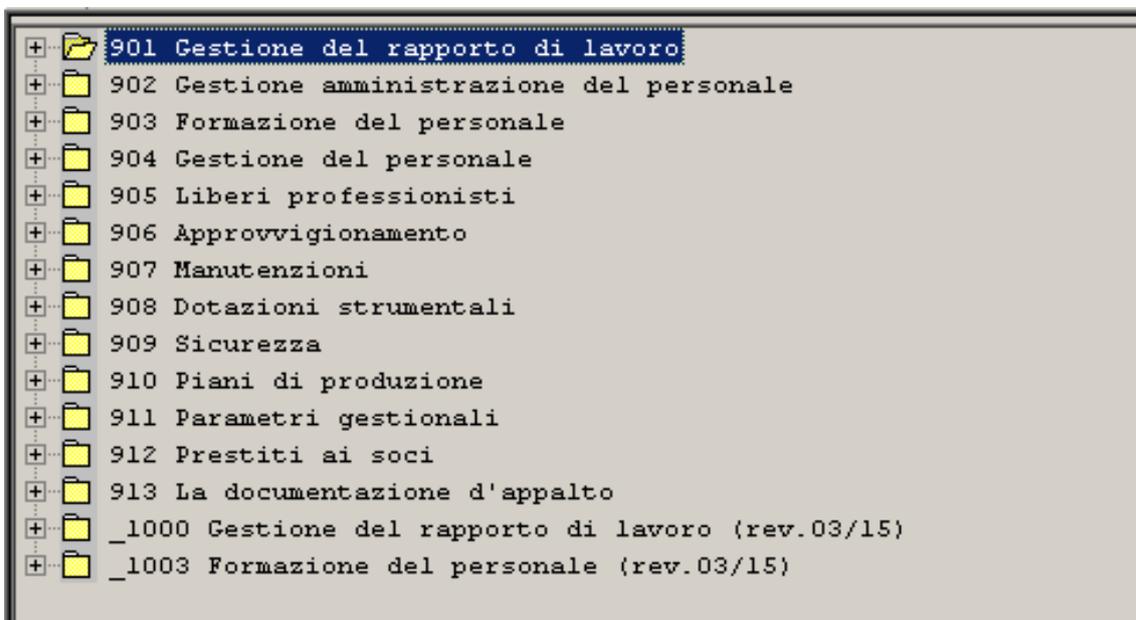
I Capi Servizio

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

Ad essi è affidata 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 predisposto in forma informatizzata e reso disponibile a tutti i responsabili tramite la rete intranet aziendale. Si tratta di uno strumento destinato ad una continua evoluzione in relazione allo sviluppo della nuova organizzazione ed ai nuovi strumenti resi disponibili.

L'infrastruttura informatica

La dislocazione territoriale delle strutture e dei servizi gestiti ha richiesto una risposta anche in chiave tecnologica per favorire l'organizzazione, la comunicazione, 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, comunicazioni interne e modulistica varia.

All'interno del pacchetto informatico denominato "**Oplà**", sono anche state inserite tutte le procedure sino ad oggi predisposte per la gestione del personale, redatte dalla Direzione aziendale.

Bilancio sociale 2015

Scheda informativa di KCS live

Denominazione	KCS live Cooperativa Sociale
Costituzione e durata	18/03/2011 sino a 31/12/2050
C.Fiscale e P.IVA	03738310162
R.E.A.	BG n.° 404246
Registro Imprese	BG 037383101162
Albo Società Cooperative	n. A1465 dal 02/11/2011
Sezione	Cooperative a mutualità prevalente di diritto
Categoria	Cooperative sociali
Cat. Attiv. esercitata	Cooperativa di produzione e lavoro
Sede Legale	24122 Bergamo, Rotonda dei mille 1
Sede Operativa	20864 - Agrate Brianza Via dell'Artigianato, 22 Tel.: 039/656171 Fax: 039/6056765 E-mail: direzione@kcslive.it PEC: kcslive@legalmail.it
Responsabile ai sensi del D.Lgs 196/03	Carlo Ferri
Sicurezza dei dati	
R.S.P.P. (D.Lgs 81/2008)	Alessandro Fabrizio
Delegato HACCP D.Lgs 193/2007 Reg.CE	Elena Colombo
852/04	
Certificato di Qualità	ISO 9001:2008 TUV n° 731003937 valido fino al 24/06/2018

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

Ala Alla data del 31/12/2015 i Soci regolarmente iscritti a libro soci erano 783, in aumento (+43,66%) rispetto all'anno precedente.

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.

Bilancio sociale 2015

La certificazione di Qualità

KCS live ha ottenuto nel Giugno 2012 la Certificazione UNI EN ISO 9001: 2008 ed intende consolidare progressivamente il proprio Sistema di Gestione Qualità beneficiando dell'esperienza di KCS caregiver e di una politica di miglioramento continuo in considerazione anche della crescita della Cooperativa.

Questo obiettivo condiviso ci 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 pensiamo rappresenti uno strumento utile per governare la cooperativa in maniera più efficace ed efficiente.

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 si intendono:

- ◆ Migliorare l'efficacia e l'efficienza del sistema di gestione per la qualità
- ◆ Comunicare la politica della cooperativa per la qualità e coinvolgere il personale per assicurarne la comprensione (attraverso affissioni, incontri e altro)
- ◆ Riesaminare annualmente la politica della cooperativa per la qualità per accertarne la continua 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 saranno 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.

	DICHIARAZIONE SULLA POLITICA PER LA QUALITÀ	Approvato il: 15.05.2015	
		Controllato da: QSA	
		Rev: 1	Pagina 1 di 1

DICHIARAZIONE SULLA POLITICA PER LA QUALITÀ

KCS live è impegnata attivamente in un processo continuo di miglioramento dei Servizi Assistenziali, Sanitari e Alberghieri, con la precisa missione di **migliorare la qualità della vita** nelle strutture residenziali ed **il benessere psico-fisico degli ospiti e degli utenti**.

Tutti i nostri **collaboratori sono formati, motivati e coinvolti nel miglioramento continuo delle prestazioni**, al fine di offrire un patrimonio di conoscenze e competenze e soddisfare al meglio **i bisogni degli ospiti, le aspettative dei loro familiari e i desideri delle Amministrazioni**.

I nostri **fornitori condividono il costante processo di miglioramento e assicurano prodotti, materiali e servizi affidabili**, sempre all'avanguardia con le esigenze di cura, assistenza e alimentazione controllate per gli ospiti e gli utenti.

Ci impegniamo a prevenire gli errori di gestione e di organizzazione, consapevoli che **la prevenzione è più efficace della correzione** e rende i prodotti e i servizi più affidabili per il consumatore.

Nei Servizi Assistenziali e Sanitari, integriamo valori umani e competenze professionali per porre sempre **al centro della nostra attenzione la cura e il benessere di ogni ospite e utente insieme con la serenità dei propri familiari**.

Nei Servizi di Sanificazione e Igiene Ambientale, adottiamo tecniche di lavoro per **ridurre al minimo la contaminazione** dell'ambiente e garantire il **comfort igienico della persona e degli ambienti di assistenza**.

Nei Servizi di Ristorazione adottiamo **metodi di preparazione in grado di preservare la gradibilità, il patrimonio nutrizionale e la sicurezza sanitaria degli alimenti**.

La **Direzione KCS live**, insieme con **tutti i Responsabili di Funzione** ed i collaboratori, **garantisce il proprio impegno e presenza**, affinché i valori enunciati in questo documento **siano sempre testimoniati** nelle strutture.

Agrate Brianza, 15/05/2015


Armando Armandi
Presidente KCS live cooperativa sociale

Bilancio sociale 2015

LE ATTIVITÀ ISTITUZIONALI DI KCS LIVE

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

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

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.

Bilancio sociale 2015

Linee strategiche di indirizzo

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

- ◆ definizione di un modello gestionale ed organizzativo comune attraverso l'adozione di procedure predisposte dalla Direzione Aziendale lasciando spazi di personalizzazione e di adattamento alle singole realtà operative;
- ◆ considerazione degli individui destinatari dei servizi come soggetti attivi e fonti di risorse;
- ◆ 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. calibrati sulle specifiche necessità dell'utenza per assicurare l'integrazione ottimale tra i servizi socio sanitari e i servizi alberghieri.

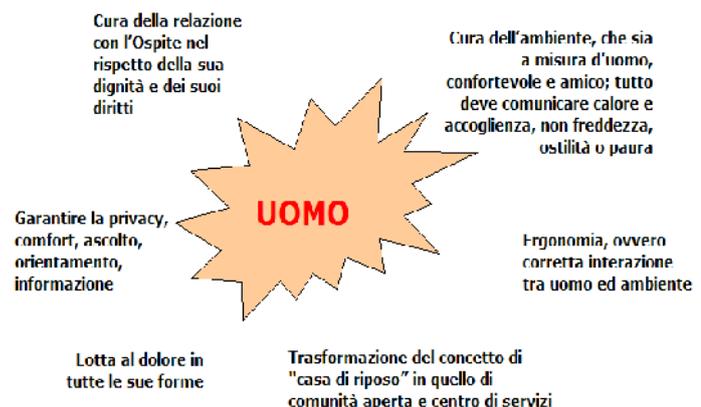
Le esperienze organizzative e gestionali maturate e le capacità di adeguarsi in tempi brevi alle nuove necessità, consentono a KCS live di proporsi come società **leader del settore**.

Umanizzazione dei servizi

Umanizzazione è sinonimo di centralità della Persona.

Obiettivo dell'umanizzazione, nel nostro contesto, è quello di considerare "**I'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.



Bilancio sociale 2015

I servizi offerti

I Servizi presso Strutture Residenziali e semi-residenziali

Servizio Socio-Assistenziali e sanitari

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

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

Tali obiettivi si concretizzano in:

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

Il Servizio di Pulizia e Sanificazione

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

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

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

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

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

La verifica della qualità dei servizi di pulizia e sanificazione è affidata ad EPORLUX Srl, società facente parte di KCS Gruppo cooperativo paritetico.



Bilancio sociale 2015

Il servizio di ristorazione

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

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



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

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

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

Manuale HACCP e procedure operative ristorazione

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

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

La verifica della qualità dei servizi di ristorazione è affidata a SMA Ristorazione, società facente parte di KCS Gruppo cooperativo paritetico.

**Il manuale è certificato secondo le norme
ISO 9001:2008 (qualità).**

I Servizi domiciliari

Il Servizio di Assistenza Domiciliare

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

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

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

Gli obiettivi primari di detti servizi sono di evitare o ritardare il più possibile le situazioni di ricovero in strutture residenziali e/o sanitarie e si concretizzano nelle seguenti azioni:

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

Bilancio sociale 2015

IL BILANCIO SOCIALE 2015

INTRODUZIONE

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

Con la stesura del

BILANCIO SOCIALE 2015

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

DICHIARAZIONE DEL PRESIDENTE

*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 (pur 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

Bilancio sociale 2015

FINALITÀ DEL BILANCIO SOCIALE

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 da realizzare 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.

Bilancio sociale 2015

Destinatari del Bilancio Sociale

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

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

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

In particolare KCS live individua come stakeholders le seguenti categorie:

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

Bilancio sociale 2015

L'approvazione del Bilancio Sociale

Con la chiusura dell'esercizio 2015, il Bilancio Sociale sarà presentato e sottoposto per approvazione all'Assemblea dei soci in occasione della presentazione e approvazione del Bilancio d'Esercizio 2015, ai sensi della Legge Regionale della Lombardia n. 21/2003.

Le modalità di diffusione del Bilancio Sociale

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

- ◆ Dipendenti e soci:
distribuzione durante l'annuale "Giornata del Socio", solitamente programmata circa un mese dopo l'assemblea di approvazione del Bilancio; chi non potesse partecipare ne può richiedere copia direttamente al proprio responsabile d'appalto;
- ◆ Committenti pubblici e privati:
spedizione di copia del Bilancio Sociale o consegna, a cura di membri della Direzione KCS, in occasione di incontri già programmati;
- ◆ Ospiti e loro familiari:
esposizione nelle bacheche d'appalto;
- ◆ Fornitori e altri stakeholders.

Bilancio sociale 2015

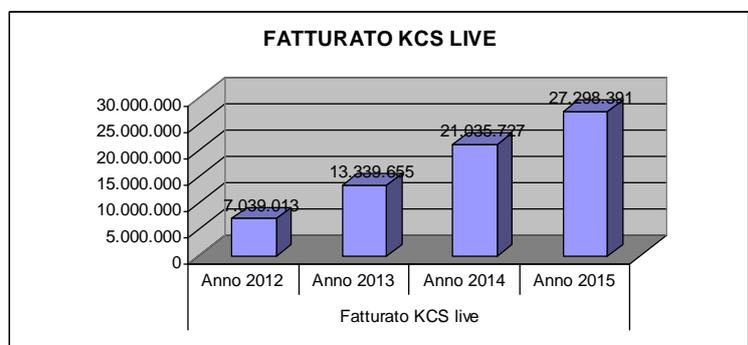
I RISULTATI CONSEGUITI NEL 2015

I DATI ECONOMICI

I dati economici evidenziano, per il 2015, un considerevole incremento del fatturato rispetto ai valori realizzati nel 2014 grazie a contratti con clienti privati che, per ragioni fiscali (esenzione IVA), hanno optato per KCS live in molti casi provenienti da KCS caregiver nonché ad un politica commerciale orientata alla creazione di reti e di promozione sui diversi territori.

Il fatturato

Il fatturato realizzato nel 2015 ammonta ad Euro 27298391 (maggiori dettagli sul risultato economico sono esposti nello specifico capitolo "Il bilancio economico").



Bilancio sociale 2015

I SOCI ED I DIPENDENTI

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

Tale coinvolgimento, sia sotto il profilo economico, sia sotto il profilo sociale, è un elemento imprescindibile e fondamentale per KCS 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 a queste importanti risorse (Soci e Dipendenti), KCS live è convinta 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 fa capire 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.

Bilancio sociale 2015

I diritti dei lavoratori e la contrattazione collettiva

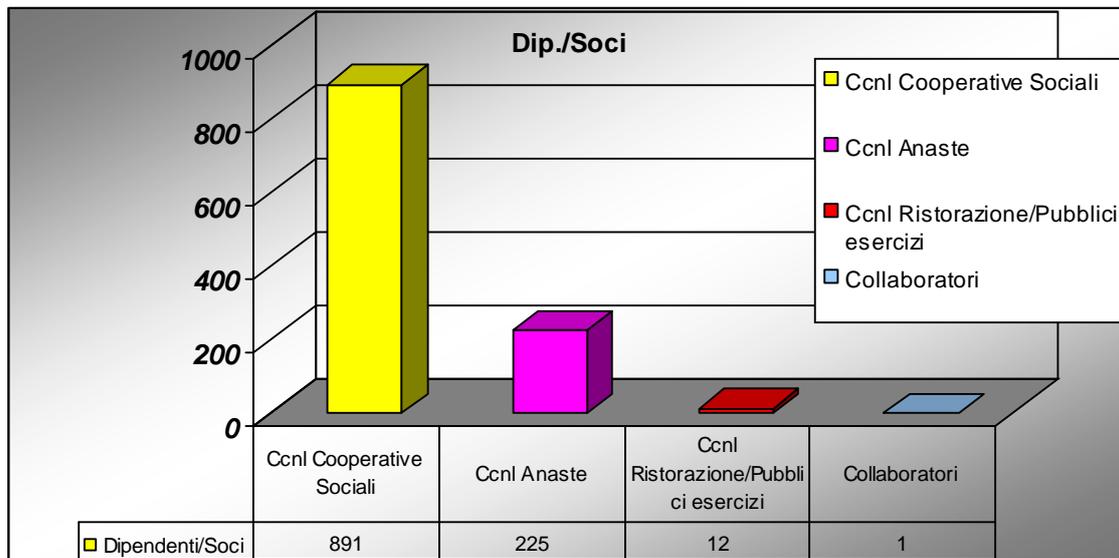
I Contratti Collettivi di Lavoro

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.

Il grafico che segue evidenzia i diversi Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro applicati dalla cooperativa ai propri operatori (Soci e Dipendenti"), con una netta prevalenza (oltre 80%) del

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



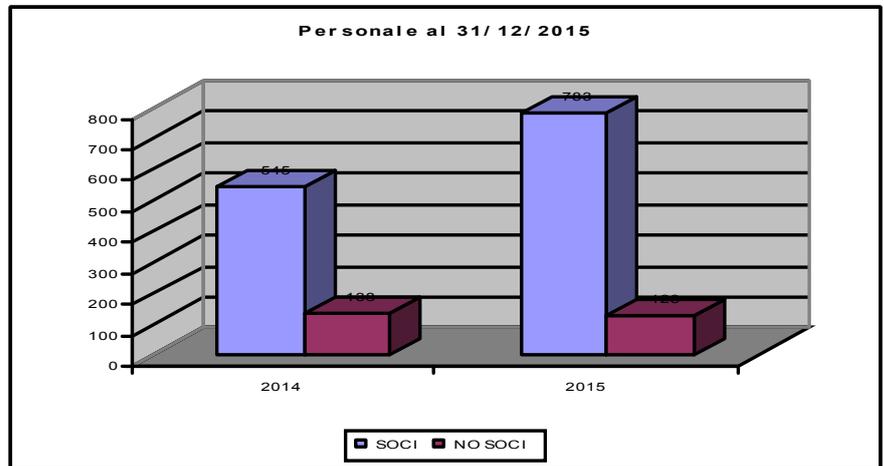
Per quanto riguarda il **CCNL Cooperative Sociali**, KCS live ha regolarmente corrisposto al proprio personale **TUTTE** le rate contrattuali previste dall'accordo di rinnovo (gennaio 2012, ottobre 2012 e marzo 2013) anche nei casi in cui il Cliente non ha riconosciuto il corrispondente adeguamento economico.

Bilancio sociale 2015

Composizione del personale al 31 dicembre 2015

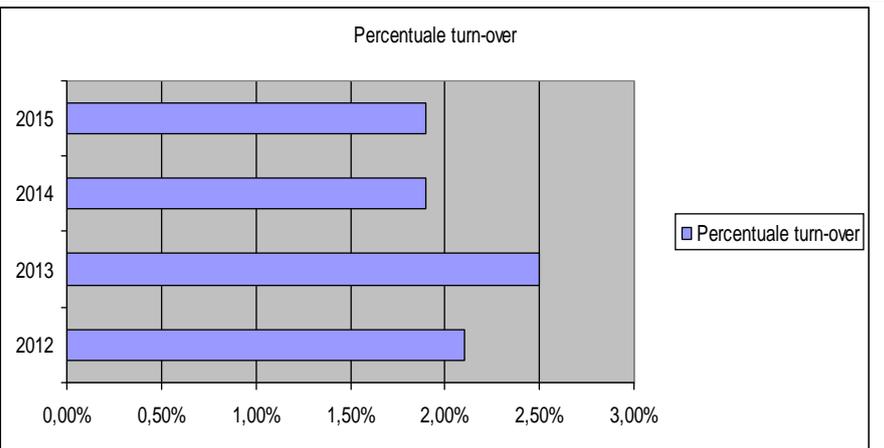
Personale al 31/12/2015

La forza lavoro alla fine del 2015 era pari a 911 unità di cui:
 783 Soci
 128 Dipendenti o collaboratori.
 Si denota un aumento della percentuale di soci (oltre 85%) a scapito degli operatori non soci ed a favore della mutualità

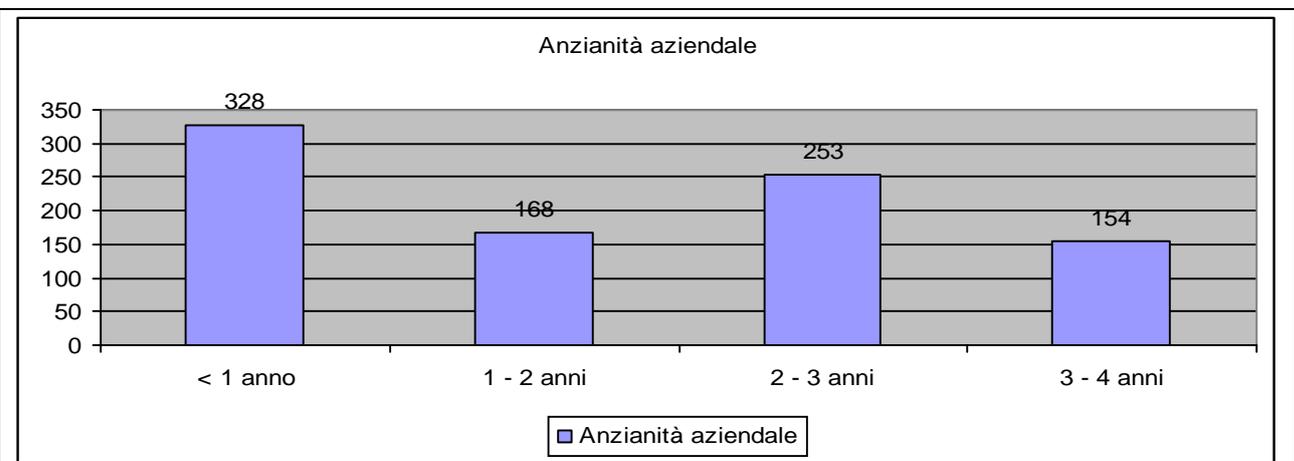


Turnover del personale

Il **turnover** del personale si è mantenuto sulla stessa percentuale del **1,9%** (calcolato escludendo le cessazioni a seguito di cambio appalto e quelle di operatori assunti a tempo determinato per sostituzione di assenze prolungate o di personale in ferie).



L'anzianità aziendale del personale



Bilancio sociale 2015

Composizione del personale

<p>Età media</p> <p>Età media</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Anno</th> <th>Età media</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Anno 2015</td> <td>43,8</td> </tr> <tr> <td>Anno 2014</td> <td>43,4</td> </tr> <tr> <td>Anno 2013</td> <td>43,0</td> </tr> <tr> <td>Anno 2012</td> <td>43,8</td> </tr> </tbody> </table>	Anno	Età media	Anno 2015	43,8	Anno 2014	43,4	Anno 2013	43,0	Anno 2012	43,8	<p>Suddivisione per età</p> <p>Suddivisione per età</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Età</th> <th>Conteggio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>26-30</td> <td>225</td> </tr> <tr> <td>31-40</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>41-50</td> <td>81</td> </tr> <tr> <td>51-60</td> <td>184</td> </tr> <tr> <td>Oltre 60</td> <td>334</td> </tr> </tbody> </table>	Età	Conteggio	26-30	225	31-40	32	41-50	81	51-60	184	Oltre 60	334
Anno	Età media																						
Anno 2015	43,8																						
Anno 2014	43,4																						
Anno 2013	43,0																						
Anno 2012	43,8																						
Età	Conteggio																						
26-30	225																						
31-40	32																						
41-50	81																						
51-60	184																						
Oltre 60	334																						
<p>Qualifica degli operatori</p> <p>2 quadri 153 Impiegati 756 Operai</p>	<p>Qualifica degli operatori</p> <p>Qualifica degli operatori</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Qualifica</th> <th>Conteggio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Operai</td> <td>756</td> </tr> <tr> <td>Impiegati</td> <td>153</td> </tr> <tr> <td>Quadri</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	Qualifica	Conteggio	Operai	756	Impiegati	153	Quadri	2														
Qualifica	Conteggio																						
Operai	756																						
Impiegati	153																						
Quadri	2																						
<p>Provenienza degli operatori</p> <p>La forza lavoro di KCS è caratterizzata da una significativa presenza di operatori provenienti da altri paesi, sia dell'Europa sia extra comunitari. All'inserimento e all'integrazione di tali operatori nella realtà italiana e di KCS sono dedicate specifiche procedure operative e programmi di formazione, compresi corsi di perfezionamento della lingua italiana.</p>	<p>PROVENIENZA DEGLI OPERATORI</p> <p>PROVENIENZA OPERATORI</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Provenienza</th> <th>Conteggio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ITALIA</td> <td>716</td> </tr> <tr> <td>UE</td> <td>64</td> </tr> <tr> <td>NON-UE</td> <td>123</td> </tr> </tbody> </table>	Provenienza	Conteggio	ITALIA	716	UE	64	NON-UE	123														
Provenienza	Conteggio																						
ITALIA	716																						
UE	64																						
NON-UE	123																						
<p>Pari opportunità</p> <p>Per la peculiare attività svolta da KCS live, la presenza di personale femminile è preponderante (circa 90,6%). La componente maschile si concentra nelle figure degli infermieri, fisioterapisti, cuochi, e nel personale addetto alla manutenzione.</p>	<p>Pari opportunità</p> <p>Pari opportunità</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Genere</th> <th>Conteggio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Femmine</td> <td>819</td> </tr> <tr> <td>Maschi</td> <td>84</td> </tr> </tbody> </table>	Genere	Conteggio	Femmine	819	Maschi	84																
Genere	Conteggio																						
Femmine	819																						
Maschi	84																						

Bilancio sociale 2015

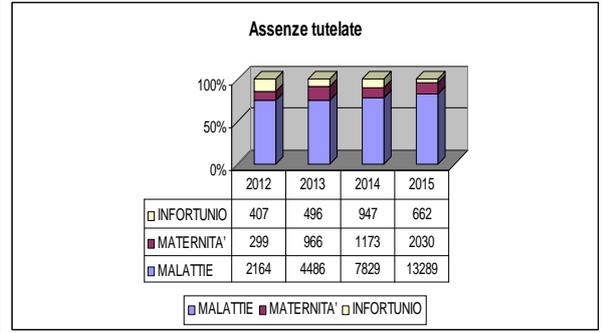
Le prestazioni rese nel 2015

Le assenze tutelate

Nel 2015 si sono registrate le seguenti giornate di assenza:

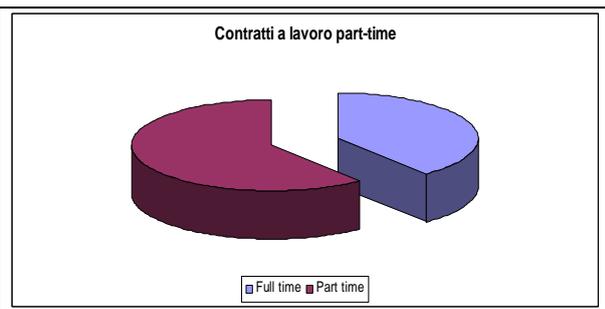
- Malattia: 13289 giornate
- Maternità facoltativa: 2030 giornate
- Infortunio 662 giornate

Rispetto al 2014 si nota un calo nel numero di infortuni malgrado l'aumento del personale e l'incremento dell'attività complessiva della Cooperativa.



I contratti di lavoro a part-time

Il **64,66%** del personale in forza al 31-12-2015 aveva in essere un rapporto di lavoro a tempo parziale, con un contratto mediamente pari a circa 84,67% del tempo pieno, corrispondente, quindi, a poco più di **32 ore settimanali**.



L'orario di lavoro

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

Pur consapevoli che si tratta di situazioni finalizzate a garantire all'Utente la fruizione del servizio atteso, le Direzioni Operative 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.

Bilancio sociale 2015

Sicurezza e salute sul luogo di lavoro

Nel corso del 2015 S&L, società del Gruppo Paritetico KCS, ha garantito la gestione della sorveglianza sanitaria e la formazione degli operatori. KCS caregiver ha operato in particolare al fine di implementare e verificare i manuali sulla Sicurezza sui luoghi di lavoro 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
1. specifica formazione per neo-assunti ed aggiornamenti in ottemperanza all'accordo Stato - Regioni siglato 21/12/2011 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 31-12-2015 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 organizza specifici corsi di formazione, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Bilancio sociale 2015

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 sulla Qualità", in specifiche procedure operative relativamente ai seguenti aspetti:

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

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'utente (anziché per l'utente), 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.

I percorsi formativi sono realizzati in collaborazione con l'Ente Gestore attraverso un lavoro di approfondimento del bisogno formativo, un confronto rispetto agli obiettivi della Cooperativa e dell'Ente Gestore per il miglioramento continuo della qualità e la condivisione di un progetto formativo comune per ogni anno. I piani formativi elaborati sono molto eterogenei da struttura a struttura ma rispondono ad una logica di "progetto comune" tra Cooperativa e cliente.

Bilancio sociale 2015

La formazione dei quadri aziendali

La formazione dei quadri aziendali è strategica per il raggiungimento degli obiettivi aziendali e, in quest'ottica, già dal 2012 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 Gruppo Cooperativo Paritetico, costituito nel 2012, i Capi Servizio diventano anche promotori, sul territorio, di tutte le aziende del Gruppo, consapevoli, come illustrato nella Convention 2013 tenutasi a Bibione (VE), nella Convention 2014 tenutasi a ROMA, aperta a tutte le società del Gruppo, e soprattutto nella Convention 2015 tenutasi a St. Vincent di essere parte di una realtà in grado di coprire tutta la gamma dei servizi alla persona.

Bilancio sociale 2015

IL MONITORAGGIO DEI SERVIZI

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

Il monitoraggio della qualità e della soddisfazione

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, colui che 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 anche attraverso:

- ◆ Verifiche qualitative effettuate da parte della Direzione Qualità e Sicurezza, 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 Qualità, al rispetto delle norme di sicurezza.

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

- ◆ questionari di **"Customer Satisfaction"**;
- ◆ analisi dei **reclami/suggerimenti**;
- ◆ analisi e valorizzazione delle manifestazioni di **soddisfazione** inviate dai familiari;

Bilancio sociale 2015

- ◆ informazioni acquisite dal Capo servizio dell'appalto nel corso di incontri con il cliente.

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 MQ;
- ◆ 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

Bilancio sociale 2015

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 srl**) 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.

Bilancio sociale 2015

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, in tal modo, evitare l'isolamento della struttura e favorire, invece, il suo divenire "struttura aperta", punto di riferimento e di aggregazione.

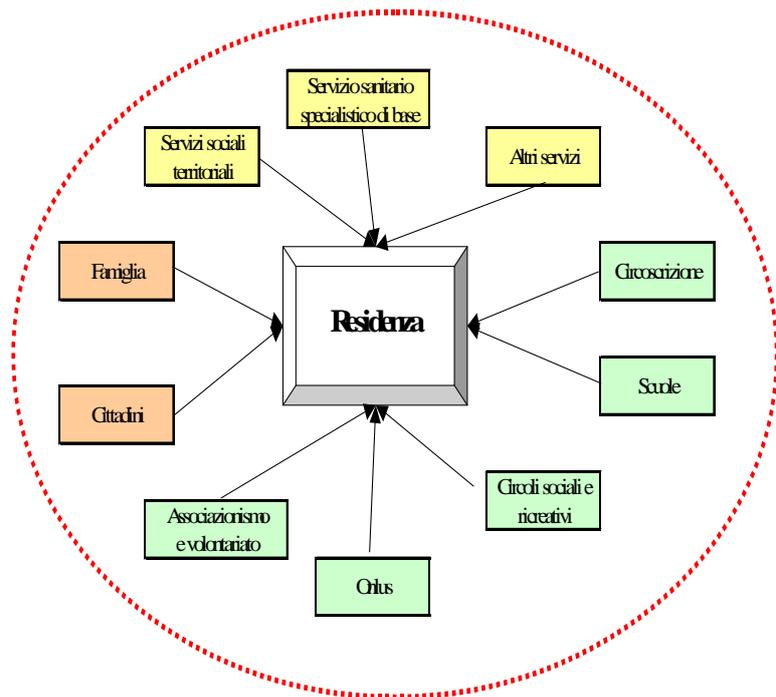
Il perseguimento di questo obiettivo sociale avviene attraverso lo sviluppo di rapporti con tutte le realtà territoriali al fine di:

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

All'interno delle strutture deve essere promossa una nuova cultura, quella della partecipazione e non dell'emarginazione e dell'isolamento.

Lo schema a margine evidenzia solo alcune delle realtà territoriali con le quali KCS live instaura relazioni (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.



Bilancio sociale 2015

Le proposte di animazione

L'apertura della struttura al territorio che la circonda, è un elemento importante e qualificante della propria gestione.

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 appaltata 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, molto spesso legate all'iniziativa ed alla creatività degli operatori, costituiscono un patrimonio importante ed è iniziato un lavoro di raccolta della relativa documentazione progettuale, che consentirà la condivisione e la diffusione delle idee più interessanti.

Bilancio sociale 2015

Attività ed interventi animativi



Il Cinema (attività di gruppo): la Sala Animazione si trasforma in una vera sala cinematografica per riproporre sul grande schermo i più bei film del passato e del presente oltre che a interessanti concerti o documentari.

Obiettivi

Favorire l'intrattenimento e lo svago.
Stimolare la curiosità e l'interesse.
Incentivare la socializzazione.
Stimolare le capacità cognitive.
Consentire il mantenimento di passioni personali (film, opera, sport...).
Approfondire alcuni argomenti (storici, religiosi, culturali...).

Le Feste dei compleanni (attività di gruppo): si festeggiano in musica gli ospiti nati in quel mese. Sono invitati anche i parenti per condividere, in un tavolo preparato solo per loro, il momento di festa. Anche gli ospiti non coinvolti nei festeggiamenti possono comunque prendere parte alla festa.



Obiettivi

Creare un clima familiare intorno agli ospiti.
Dare un senso di continuità alla vita dell'ospite.
Rendere protagonista l'ospite festeggiato.
Offrire un momento di svago
Stimolare gli ospiti alla partecipazione e alla condivisione.
Coinvolgere e avvicinare i parenti.

Le Feste (attività di gruppo): feste in musica in occasione delle principali festività dell'anno (Carnevale, Festa della donna e della mamma...)

Obiettivi

Offrire momenti collettivi d'intrattenimento e di svago.
Favorire il coinvolgimento e le relazioni tra gli Ospiti.
Promuovere il protagonismo degli Ospiti (nella preparazione degli addobbi e dei festoni, nei canti, nei balli...).

Favorire la conoscenza e il coinvolgimento dei parenti, dei volontari e dei visitatori.

Bilancio sociale 2015

Le Gite (attività di gruppo o individuale): lo svago e i contatti con il territorio non mancano grazie alle gite con pulmini attrezzati anche per il trasporto delle carrozzine.

Solitamente nel periodo estivo, la gita comprende anche il pranzo.

Obiettivi

Offrire momenti di svago.

Mantenere i contatti con il mondo "esterno".

Stimolare gli Ospiti alle relazioni e alla condivisione

Permettere di pranzare con tutta calma e con un menù diverso dal solito



Le Uscite (attività di gruppo o individuale): al mattino o al pomeriggio è possibile accompagnare fuori dalla struttura piccoli gruppi per poi tornare per l'orario dei pasti. Le uscite si possono fare normalmente tutto l'anno.

Obiettivi

Offrire momenti di svago.

Mantenere i contatti con il mondo "esterno".

Stimolare gli Ospiti alle relazioni e alla condivisione

Partecipare ad eventi e manifestazioni sul territorio.

Visitare luoghi cari o d'interesse comune (cimiteri, paese di provenienza, chiese o santuari, luoghi di villeggiatura...).



Il Laboratorio creativo (attività di gruppo): gli ospiti possono continuare a praticare i loro passatempi e le loro passioni stando in compagnia (cucire, ricamare, lavori di bricolage e di falegnameria...). Nel periodo estivo, il Laboratorio può subire delle pause a favore di altre attività all'aperto.

Obiettivi

Riattivare, mantenere e sviluppare le capacità residue.

Favorire le relazioni e la comunicazione tra gli Ospiti.

Promuovere la collaborazione.

Favorire il confronto

Incoraggiare al protagonismo.

Stimolazione cognitiva

Sviluppare la creatività.

Sostenere l'autostima.

Mantenere una passione personale

Bilancio sociale 2015

Il Laboratorio di pittura (attività di gruppo): si tiene un vero e proprio corso di pittura condotto da una maestra d'arte. Il laboratorio si interrompe per circa tre mesi nel periodo estivo.

Obiettivi

Riattivare, mantenere e sviluppare le capacità residue.
 Favorire le relazioni e la comunicazione tra gli Ospiti.
 Promuovere la collaborazione.
 Favorire il confronto
 Incoraggiare al protagonismo.
 Stimolazione cognitiva
 Sviluppare la creatività.
 Sostenere l'autostima.
 Mantenere una passione personale



Liscio (attività di gruppo): dietro questo semplice nome che rievoca i balli di una volta, si sviluppa un'attività che consiste nella proposizione di video musicali (canzoni popolari). L'operatore stimola gli ospiti presenti a ballare e a cantare insieme i brani, grazie anche ai libriccini con i testi delle canzoni.

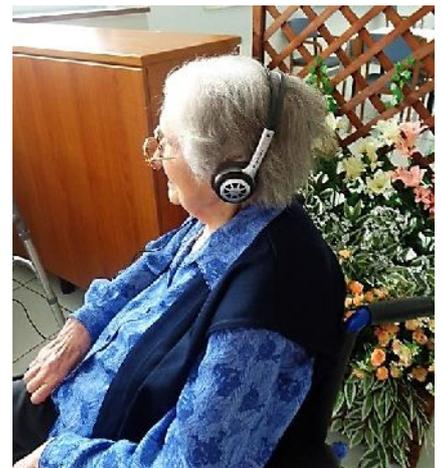
Obiettivi

Stimolazione cognitiva
 Offrire un momento di svago
 Favorire la condivisione e i ricordi
 Mantenere una passione (ballare e cantare)
 Favorire il rilassamento e la gestione dei disturbi del comportamento

Musica in cuffia (attività individuale): mediante l'utilizzo di lettori CD, IPOD e cuffiette, è possibile per l'ospite ascoltare la sua musica preferita. Solitamente una-due mattine a settimana, nei reparti, gli operatori del servizio animazione invitano gli ospiti ad ascoltare un po' di musica per rilassarsi.

Obiettivi

Stimolazione cognitiva
 Offrire un momento di svago
 Favorire il rilassamento
 Mantenere la passione per la musica



L'Ora di lettura (attività di gruppo): proposta di racconti brevi, poesie e brani agli ospiti riuniti in sala. Sovente la lettura è incentrata sulle notizie locali attraverso il quotidiano a maggior tiratura locale. L'attività subisce solitamente una pausa nei mesi estivi.

Bilancio sociale 2015

Obiettivi

Stimolazione cognitiva
 Favorire la socializzazione
 Favorire il confronto e la condivisione
 Incoraggiare al protagonismo

Progetto scuola (attività di gruppo): attività di gruppo con alcuni ospiti per rinforzare l'alfabetizzazione e mantenere le competenze.

Obiettivi

Stimolazione cognitiva
 Favorire e/o sostenere l'alfabetizzazione
 Favorire la socializzazione
 Favorire il confronto e la condivisione

Canto e preghiere (attività di gruppo): attività di canto con canzoni di una volta con l'ausilio di un canzoniere creato appositamente e preghiera collettiva

Obiettivi

Stimolazione cognitiva
 Favorire la socializzazione
 Offrire un momento di svago
 Incoraggiare al protagonismo
 Mantenere passioni e interessi



La Tombola (attività di gruppo): il tradizionale gioco della tombola aperto a tutti gli ospiti.

Obiettivi

Stimolazione cognitiva
 Favorire la socializzazione
 Offrire un momento di svago
 Mantenere passioni e interessi

TNF (Terapie non farmacologiche)(attività individuali e/o di gruppo): la "Terapia della bambola" e la sperimentazione della "Terapia del viaggio" tramite il "Treno terapeutico", che potrà coinvolgere gli ospiti di tutti i reparti.



Obiettivi

Stimolazione cognitiva
 Gestione dei disturbi del comportamento

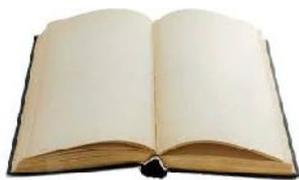
Bilancio sociale 2015

Riattivazione dei processi relazionali, comunicativi ed affettivi
Favorire la socializzazione
Diminuzione dei carichi farmacologici

I progetti individuali: è prevista la possibilità di attivare progetti individuali per far fronte ai casi più problematici.

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

5° Concorso letterario KCS: "Mi ricordo che ..."



In occasione della Giornata del Socio 2015, KCS ha presentato il quarto concorso letterario denominato "**Mi ricordo che...**" teso a valorizzare e non disperdere i valori ed i ricordi dei quali sono portatori gli Ospiti delle nostre strutture residenziali o gli utenti dei servizi domiciliari.

Valorizzare avvenimenti, ricordi, momenti belli o meno, significa mantenere viva la memoria storica che è del singolo, ma che diventa patrimonio collettivo di un'epoca, di un secolo da poco passato, che ha visto, al proprio interno il susseguirsi di eventi tragici, epocali, grandi scoperte ed anche grandi momenti di gioia collettiva, il tutto attorno alla vita quotidiana di ogni persona fatta di piccoli e grandi momenti intimi, personali e non solo.

Mettere assieme tanti piccoli racconti di vita quotidiana e collocarli nel loro tempo, significa coltivare il ricordo e non disperdere la memoria.

Il concorso "Mi ricordo che..." era riservato ad operatori degli appalti gestiti da KCS live e caregiver.

Il tema assegnato per questa edizione: "**Un libro, un film, una canzone, uno spettacolo rimasto nel cuore**".

Sono state raccolte numerose testimonianze di Ospiti che hanno raccontato storie o avvenimenti vissuti direttamente o indirettamente del loro passato storie avventurose o romantiche, descrizione di un lavoro particolare che oggi non esiste più, racconto di un episodio vissuto da protagonista di un evento storico o di un periodo definito che poi ha segnato il percorso futuro della sua vita, ecc.

Tutti gli elaborati sono stati letti e valutati da una commissione appositamente nominata dalla Direzione della KCS, che ha scelto tre componimenti, letti e premiati in occasione della Giornata del Socio 2015.

Bilancio sociale 2015

LE INIZIATIVE DI KCS LIVE

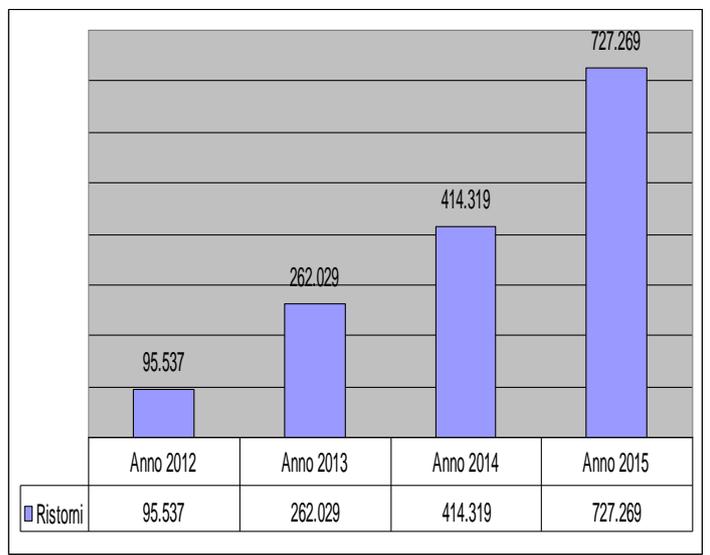
Numerose sono le iniziative intraprese da KCS live in ambito sociale che caratterizzano il proprio modo di **"essere cooperativa"**.

LE INIZIATIVE A FAVORE DEI PROPRI SOCI

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

I Ristorni

Anche per l'anno 2015, il Consiglio di Amministrazione di KCS live proporrà all'assemblea ordinaria dei soci, contestualmente all'approvazione del bilancio d'esercizio, il **ristorno a favore dei Soci** di parte degli utili della società, riconfermando una quota di riferimento per ogni socio di **€ 1.150,00** erogati in parte in busta paga ed in parte quale aumento gratuito del capitale sociale posseduto, per complessivi **€ 727.269,00**.



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

Nel 2015 la relativa Legge di Stabilità ha consentito di risparmiare in termini di imposte in quanto il costo del lavoro è stato considerato totalmente deducibile dalla base di computo per il calcolo dell'IRAP (Imposta regionale attività produttive). La minor quota di tasse versata è stata interamente stanziata a favore della devoluzione di ristorni ai soci.

I momenti di incontro

Nel mese di Giugno 2015, dando continuità alla consuetudine iniziato nel 2004, i Soci di KCS live si sono incontrati a **Gardaland (VR)**, dove, liberi da impegni istituzionali, hanno potuto trascorrere in compagnia dei propri familiari ed in un ambiente divertente ed emozionante la

"Giornata del Socio"

E' stato ancora una volta un successo che ha visto la partecipazione di quasi 2800 fra soci e familiari di KCS caregiver e KCS live.

Nel corso della giornata è ormai diventata consuetudine distribuire il Bilancio Sociale dell'anno. KCS Gruppo cooperativo paritetico

INSIEME PERCHÉ CIASCUNO PRODUCA ILMEGLIO



KCS Gruppo Cooperativo Paritetico nasce nel 2012, su iniziativa di Cooperative e Società gravitanti su KCS Caregiver, per gestire in modo integrato e coordinato i diversi servizi offerti dalle singole realtà partecipanti. Costituiscono KCS Gruppo Cooperativo Paritetico:

- **KCS Caregiver Cooperativa Sociale**, leader nazionale nel campo dei servizi socio assistenziali e socio sanitari
- **KCS Live Cooperativa Sociale**, specializzata nei servizi socio assistenziali e socio sanitari
- **ORSA Cooperativa Sociale**, operante nel campo dei servizi di carattere sociale, educativo e ricreativo per minori
- **PROGETTO A Cooperativa Sociale**, realtà operativa su progetti dedicati al contrasto del disagio giovanile e all'animazione per minori
- **ROSA Cooperativa Sociale**, operante nei servizi per la disabilità
- **SpH Cooperativa Sociale**, specializzata nell'outsourcing alberghiero
- **NDS srl**, società specializzata nei servizi di approvvigionamento in larga scala per le comunità
- **S&L srl**, società di servizi e consulenza specializzata nella gestione degli adempimenti in materia di sicurezza, salute e igiene sul lavoro
- **EPORLUX srl**, società specializzata in pulizie e sanificazione
- **SMA srl**, società specializzata in ristorazione collettiva

La nostra MISSIONE

Le aziende costituenti il gruppo cooperativo paritetico sono accomunate dalla convinzione che la specializzazione nei servizi non possa raggiungere elevati gradi di efficacia e di qualità se non si è in grado di rispondere in modo integrato sull'intero processo di accoglienza. Per questo supportiamo i servizi peculiari offerti da ogni realtà (sociali, sanitari, educativi, riabilitativi) con le attività ausiliarie, in modo integrato, sinergico ed efficiente.

Inoltre la composizione aziendale del gruppo consente di rispondere in modo completo all'intera gamma dei servizi alla persona, nell'intero arco di vita della stessa, e per qualsiasi bisogno avanzato.

KCS Gruppo Cooperativo Paritetico è nato con l'obiettivo di mantenere e accrescere la specificità imprenditoriale di ogni azienda partecipante, in una logica di confronto diretto sul mercato, assicurando però il coordinamento strategico, oltre che il sostegno nello sviluppo, che solo un grande e solido gruppo aziendale può dare.

Cosa FACCIAMO

Offriamo i nostri servizi in forma singola o combinata, a seconda delle reali esigenze del richiedente. La particolare solidità assicurata da KCS Gruppo Cooperativo Paritetico permette di approcciare anche progetti connotati da particolare complessità o dimensione, mantenendo sempre però le caratteristiche di dinamicità e vicinanza al cliente che da sempre contraddistinguono l'operato delle singole aziende partecipanti.

"Insieme perché ciascuno faccia il meglio", è il principio che guida le aziende di KCS Gruppo Cooperativo Paritetico ed è quanto mettiamo in pratica ogni giorno.



Via dell'Artigianato 22 – 20864 Agrate Brianza (MI)
Tel. 039.65.61.71 – Fax 039.60.56.765

Bilancio sociale 2015

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

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

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

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

Per la gestione di queste due nuove società KCS ha costituito la **NDS srl**, alla quale è stato affidato anche 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 live 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 ORSA**, 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 sovventore.

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

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

Tra le varie possibilità previste dalla legge è stato deciso di costituire, ai sensi dell'art. 2545-septies del codice civile, un Gruppo Cooperativo Paritetico denominato "KCS Gruppo Cooperativo Paritetico" 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.

Bilancio sociale 2015

Allo stato attuale aderiscono a "KCS Gruppo Cooperativo Paritetico" le seguenti Cooperative / Aziende oltre :

- KCS caregiver Cooperativa sociale
- ORSA Cooperativa sociale
- ROSA Cooperativa sociale
- Progetto A. Cooperativa sociale
- NDS s.r.l.
- EPORLUX s.r.l.
- SMA s.r.l.
- Sicurezza & Lavoro S.r.l.
- SPH Servizi per Hotellerie S.r.l.

Le suddette realtà fanno riferimento a KCS Gruppo Cooperativo Paritetico 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 progetto permetterà 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 eseguite. Nel contempo, il coordinamento comune consentirà, 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.

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



RESIDENZA PRINCIPE ODDONE

La gestione di STOIM è stata presa in carico a partire dal primo Giugno 2013, ma, per ragioni fiscali legate al regime I.V.A., STOIM ha affidato la gestione del servizio a **KCS live**.

La partecipazione a KCS Gruppo Cooperativo Paritetico è riportata sulla documentazione ufficiale di ogni azienda, e permetterà 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.

GLI OBIETTIVI PER IL 2016

ATTIVITÀ ISTITUZIONALE (SERVIZI)

La Direzione Aziendale di KCS, analizzata l'attuale difficile situazione di mercato, ha definito come **strategico** anche per il 2016 l'obiettivo del

Miglioramento continuo della Qualità dei Servizi

Gli obiettivi per l'anno 2016 che tutti gli appalti devono perseguire è il "raggiungimento dell'eccellenza riguardo allo stile della gestione e l'erogazione dei servizi socio-tutelari, sanitari ed alberghieri", facendone elemento distintivo della nostra cooperativa.

Miglioramento della qualità dei servizi

Si tratta di un obiettivo che vuole essere raggiunto attraverso:

- ◆ Rafforzamento dell'organizzazione: rivisitazione del modello organizzativo aziendale con l'introduzione di filiali chiamate a svolgere un lavoro di rete, di promozione sul territorio della nostra Cooperativa ed, al contempo, implementare sinergie ed economie di scala nella gestione degli appalti;
- ◆ Coinvolgimento dei principali stakeholders (familiari, ospiti, operatori, volontari) nella gestione delle strutture affidate a KCS live, da realizzare 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" ciò di cui si dispone. Partendo da questo concetto, KCS live si pone il difficile obiettivo di coinvolgere i propri operatori (che, non dimentichiamolo, sono per quasi il 85% anche SOCI della cooperativa), in questo progetto.

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 (es. evitare luci accese dove non servono);
- 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);

Bilancio sociale 2015

- 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.

Fatti di rilievo verificatisi dopo la chiusura del bilancio

Nel corso dei primi mesi del 2016 il personale assunto presso la struttura "RSA Villa Matilde" di Bazzano – Neviano degli Arduini, di proprietà di KCS caregiver, cooperativa del Gruppo paritetico KCS, è stato oggetto di accertamenti di natura penale da parte dell'Autorità Giudiziaria.

A seguito di accertamenti ambientali effettuati dai Carabinieri di Parma attraverso telecamere installate, destinatari dei presunti maltrattamenti ed abusi da parte di alcuni dipendenti, prontamente individuati e sottoposti ad indagini da parte dell'Autorità competente.

KCS caregiver ed i propri responsabili sono sempre stati all'oscuro degli eventi, che sono stati appresi con sincero stupore e profondo rammarico, si porta a conoscenza che i responsabili dei fatti, come individuati dall'Autorità Giudiziaria, sono stati immediatamente sospesi ed è stato risolto il rapporto sociale e di lavoro.

Nel contempo KCS caregiver ha profuso ogni possibile sforzo per mettere in sicurezza gli anziani, destinatari delle malversazioni, è stato ricostituito il corpo assistenziale con i nuovi soci lavoratori, e sono state attuate più stringenti attività di verifica e controllo per assicurare nella struttura di Bazzano, ed in tutte le strutture gestite, quei parametri di qualità dei servizi che ci hanno sempre contraddistinto e giudicati ai più alti livelli.

Bilancio sociale 2015

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

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

La Rilevazione automatica delle presenze

Lo sviluppo di un sistema di rilevazione automatica delle presenze tramite lettore magnetico ha visto un importante sviluppo nel corso del 2014 e consentirà una più precisa e puntuale gestione amministrativa del personale acquisendo due obiettivi:

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

Revisione di procedure assistenziali e modulistica

Nell'ottica di una continua evoluzione delle modalità operative, e cogliendo l'opportunità derivante da recenti normative regionale emanata dalla **Regione Lombardia** (ex DGR 3540/2012, DGR 4980/2013, DGR 1765/2014, DGR 2569/2014) la Direzione Operativa ha iniziato 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 Lombardia.

Tale revisione, alla luce della recente DGR 1765/2014, sarà ulteriormente implementata con l'analisi di tutti gli indicatori individuati da Regione Lombardia con la suddetta normativa. Si tratta di un percorso che darà 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.

Bilancio sociale 2015

Revisione dell'organizzazione del lavoro

Altro tema particolarmente sentito in questo periodo è la revisione dell'organizzazione del lavoro anche alla luce delle rilevanti modifiche normative intercorse.

Le innovazioni riguardanti i rapporti di lavoro dipendente (es. ricorso a contratti a tempo determinato) non hanno presentato 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.).

Più rilevanti novità si sono prospettate per quelle professioni che, per scelta individuale, privilegiavano rapporti di libera professione (partita IVA) rispetto anche alla nostra proposta di assunzione. E ci riferiamo in particolare ad Infermieri e Fisioterapisti.

Per queste figure la Direzione Aziendale è giunta, già verso la fine del 2012, alla determinazione di **non accettare più il ricorso alla libera professione** preferendo il consolidamento dei propri organici tramite rapporti di lavoro subordinato, anche in questo caso a tempo indeterminato.

Informatizzazione dei servizi socio assistenziali e domiciliari

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

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

Formazione obbligatoria del personale sanitario (ECM)

KCS live, da sempre sensibile al tema della formazione, anche in anticipo rispetto alla normativa in continua evoluzione relativa all'Educazione Continua in Medicina (E.C.M.), ha da tempo iniziato 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.

⌘ A partire dal 2012 la regolarità della posizione professionale rispetto ai crediti ECM è diventata requisito irrinunciabile per l'instaurazione di rapporti di lavoro con KCS live

Bilancio sociale 2015

Questionari sulla qualità dei fornitori

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

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, i modi 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.

Bilancio sociale 2015

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 sino ad oggi effettuate 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, rilascerà a tutti gli operatori documentazione attestante la partecipazione ad eventi formativi, l'avvenuta acquisizione di attestati di qualificazione o di specializzazione.

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.

Bilancio sociale 2015

IL BILANCIO D'ESERCIZIO 2015

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

La **riclassificazione** dello Stato Patrimoniale e del Conto Economico è lo strumento che permette di rendere evidente l'effetto economico che l'attività della Cooperativa ha prodotto sui principali Stakeholders.

Principali dati patrimoniali

Dati patrimoniali	2015	2014	Variazione %
a) CAPITALE IMMOBILIZZATO	1.621.161	1.115.984	45,26%
b) Attività a medio termine	17.574.406	10.789.331	62,88%
c) Passività a breve	-	-5.317.317	-89,00%
d = b + c CAPITALE D'ESERCIZIO NETTO	7.489.107	5.472.014	36,86%
e) Passività a medio/lungo termine	-1.984.100	-1.496.811	-32,55%
f = a + d + e CAPITALE NETTO INVESTITO	7.126.168	5.091.187	39,97%
g) Posizione finanziaria netta	-1.185.067	-995.239	-19,00%
h) Fondi rischi ed oneri	-3.174.833	-2.165.321	-46,00%
i = g + h FONDI + POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	-4.359.900	-3.160.560	-38,00%
1 = f + i PATRIMONIO NETTO	2.766.320	1.930.627	43,28%

 Le cifre evidenziano il consolidamento di KCS live, il cui **patrimonio netto** ha fatto registrare un ulteriore incremento del **43,28%** rispetto ai valori del 2014.

Bilancio sociale 2015

IL BILANCIO ECONOMICO

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

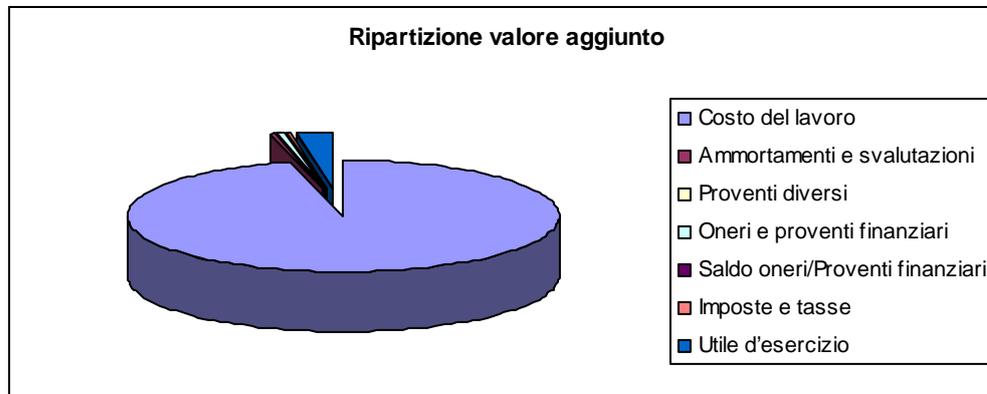
VALORE AGGIUNTO	2015	2014	Var. %
Ricavi netti	27.298.391	21.035.727	29,77%
Costi esterni	4.898.505	4.958.072	-1,21%
VALORE AGGIUNTO	22399886	16077655	39,32%

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

(*) Il costo del lavoro relativo ai soli **SOCI** ha un'incidenza sul costo totale del lavoro pari a **85%** da cui la "mutualità prevalente" anche ai sensi dell'art. 2513 C.C.

VALORE AGGIUNTO	2015	2014	Var. %
Costo del lavoro	21.483.531	15.307.822	40,34%
Ammortamenti e svalutazioni	113.866	18.840	604%
Proventi diversi	-6.454	-5313	-21%
Oneri e proventi finanziari	155.521	78.549	98%
Saldo oneri/proventi straordinari	-33	-41176	
Imposte e tasse	53.395	97.056	-82%
Utile d'esercizio	600.060	621.877	-4%
VALORE AGGIUNTO	22.399.886	16.077.655	39,32%

Bilancio sociale 2015



Il risultato d'esercizio

Distribuzione dei ristorni

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

Distribuzione ristorni	2015	2014	Variazione %
Ristorni in miglioramenti retributivi	170394	125.319	35,96%
Ristorni in azioni gratuite	556.875	289.000	93%
TOTALE DISTRIBUITO	727.269	414.319	75,53%

Destinazione dell'utile

Destinazione degli utili	2015	2014	Variazione %
A fondo mutualistico 3% art. 11 L. 59/92	18.002	18.656	-3,60%
A riserva legale	180.020	186.563	-3,60%
A riserva indivisibile L.904/77	402.046	416.658	-3,60%
Totale utile destinato a riserve/iniziative	600.068	621.877	-3,60%

Bilancio sociale 2015

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 figure apicali) 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" (se vogliamo dirlo in inglese: Stakeholders), e prima di tutto,

nei confronti dei nostri 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, 24-06-2016

Il Consiglio di Amministrazione

Bilancio sociale 2015



KCS live Cooperativa sociale

Partecipante a KCS Gruppo Cooperativo Paritetico

Bilancio sociale 2015

IL SOTTOSCRITTO DOTT. ANTONIO LIMA ISCRITTO ALL'ALBO DEI DOTTORI COMMERCIALISTI ED ESPERTI CONTABILI DI BERGAMO AL N. 496/A AI SENSI DELL'ART.31 COMMA 2-QUINQUIES DELLA LEGGE 340/2000, DICHIARA CHE IL PRESENTE DOCUMENTO E' CONFORME ALL'ORIGINALE DEPOSITATO PRESSO LA SOCIETA'.

BERGAMO, 24/06/2016