

Assistenza Amica



Santa Lucia Impresa Coop Sociale

BILANCIO SOCIALE 2024

Indice

1. <u>Premessa</u>	
1.1. Lettera agli stakeholder	5
1.2. Metodologia di redazione bilancio	6
1.3. Modalità di comunicazione	6
1.4. Riferimenti normativi	7
2. <u>Identità dell'organizzazione</u>	
2.1. Informazioni Generali	9
2.2. Storia	10
2.3. Missione	11
2.4. Attività svolte	12
2.5. Composizione base sociale	15
2.6. Benefit ai soci	16
3. <u>Governo e strategie</u>	
3.1. Tipologia di governo	18
3.2. Organi di controllo	19
3.3. Struttura di governo	20
3.4. Struttura organizzativa	22
3.5. Processi decisionali e di controllo	23
3.3. Strategie e obiettivi	24
3.7. Portatori di interessi- Stakeholder	25

3.8. Coinvolgimento degli Stakeholder	26
4. <u>Relazione sociale</u>	
4.1. Lavoratori	28
4.2. Impatto sociale	33
5. <u>Dimensione economica</u>	
5.1. Valore della produzione	35
5.2. Patrimonio	35
5.3. Strumenti finanziari	36
5.4. Utile di Esercizio	36
5.5. Altri dati di interesse	37
6. <u>Altre informazioni</u>	
6.1. Contenziosi e controversie	40
6.2. Impatto ambientale	40
6.3. Monitoraggio dell'organo di controllo	41
7. <u>Prospettive future</u>	
7.1. Prospettive della cooperativa	43
7.2. Il Futuro del Bilancio Sociale	44
8. <u>Conclusioni</u>	
8.1. Riepilogo	46
8.2. Ringraziamenti e contatti	47

1. PREMESSA

1.1. Lettera agli stakeholder

Gentili Stakeholder,

presentiamo con orgoglio il Bilancio Sociale 2024 della nostra Cooperativa, in un anno che ha segnato un importante miglioramento gestionale rispetto al 2023, nonostante le difficoltà congiunturali. Il contesto macroeconomico, caratterizzato da un'inflazione elevata e una ridotta spesa pubblica, ha imposto una ridefinizione dei nostri obiettivi e una riorganizzazione interna.

Abbiamo investito in nuove attività educative e sociosanitarie, consolidando la nostra missione mutualistica e dimostrando la capacità di reagire al calo strutturale dell'assistenza domiciliare.

Con trasparenza e impegno, proseguiamo nel cammino verso una crescita responsabile.

**Il Presidente
Giuseppe Encedi**

1.2. Metodologia di redazione bilancio

Il presente Bilancio Sociale è stato redatto in conformità al D.M. 4 luglio 2019, secondo le linee guida per gli Enti del Terzo Settore.

La raccolta dei dati ha coinvolto amministrazione, risorse umane e direzione generale, e mira a garantire trasparenza, partecipazione e accountability verso i nostri stakeholder.

1.3. Modalità di comunicazione

La diffusione dello stesso viene effettuata attraverso diversi canali:

- Versione Cartacea: consegnata durante l'assemblea dei soci
- Versione Digitale Online: pubblicata tramite Sito internet e Social
- Versione Digitale Interna: a disposizione di tutti i dipendenti tramite archivio condiviso e stampabile su richiesta di esterni

1.4. Riferimenti normativi

La redazione del presente Bilancio Sociale è conforme alle principali normative nazionali in materia di enti del Terzo Settore, cooperative sociali e impresa sociale. In particolare, si fa riferimento a:

► Codice del Terzo Settore

- Decreto Legislativo 3 luglio 2017, n. 117 “Codice del Terzo settore”
Art. 14: Bilancio sociale
Art. 16: Controllo da parte dell’amministrazione finanziaria
Art. 30: Obblighi di trasparenza
Art. 39: Scritture contabili Art. 60: Disposizioni transitorie per gli ETS

► Impresa sociale

- Decreto Legislativo 3 luglio 2017, n. 112 “Revisione della disciplina dell’impresa sociale”
Artt. 9-10: Obbligo di redazione del bilancio sociale e contenuti minimi

► Linee guida ministeriali

- Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 4 luglio 2019 “Adozione delle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del

Terzo settore”

Publicato in G.U. Serie Generale n. 186 del 9 agosto 2019

► Circolari interpretative

- Circolare n. 34 del 29 dicembre 2017 – Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali “Codice del Terzo settore. Prime indicazioni operative e questioni di diritto transitorio”
- Nota n. 2491 del 22 febbraio 2018 – Ministero del Lavoro “D. Lgs. 112/2017. Quesiti in materia di cooperative sociali»

► Legislazione cooperativa

- Legge 8 novembre 1991, n. 381 “Disciplina delle cooperative sociali”
- D.C.P.S. n. 1577 del 14 dicembre 1947 (Legge Basevi) “Disciplina della vigilanza cooperativa”
- Legge Regionale Lombardia 6 dicembre 2007, n. 27 “Disciplina delle cooperative sociali in Lombardia”

2. Identità dell'organizzazione

2.1. Informazioni Generali

Denominazione	Santa Lucia Impresa Coop Sociale
Indirizzo Sede Legale	Via Mengoni, 4 - 20121 Milano
Forma giuridica e modello di riferimento	Società cooperativa
Data atto di costituzione	18/06/2011
P.IVA	07500270967
CF/Numero iscrizione Registro Imprese	07500270967
N° iscrizione Albo Nazionale società cooperative	A214279
Qualifica impresa sociale	Ai sensi del d.Lgs 113/12 atr. 1 comma 4
Codice ateco	881000
Tel/fax/sito internet	800.676.166/02.25061151/www.assistenzamica.it
PEC	santaluciacoop@legalmail.it
Altre Sedi	Piacenza sede Amministrativa e Operativa, Piacenza sede Commerciale, Varedo sede Asilo Nido Wendy e Billo
Area territoriale di attività	Nazionale
Autorizzazione Ministeriale	F205S003231

2.2. Storia

La Cooperativa Sociale Santa Lucia **nasce nel 2011** a Piacenza, fondata dalla famiglia Encedi con l'obiettivo di offrire un'alternativa innovativa e professionale all'assistenza familiare tradizionale.

Da subito si pone come realtà pioniera nel settore del cosiddetto **badantato organizzato**, introducendo un modello che consente alle famiglie di accedere a personale qualificato, gestito dalla Cooperativa in tutti gli aspetti burocratici e contrattuali.

Negli anni successivi, il progetto si evolve in modo rapido e strutturato. Grazie all'aumento costante della domanda e alla solidità del modello operativo, Santa Lucia si espande a livello nazionale, aprendo sedi fisiche in 15 città strategiche tra cui Milano, Roma, Firenze, Genova, Monza, Lodi e Mantova. Il marchio **Assistenza Amica** diventa un punto di riferimento per l'assistenza domiciliare non sanitaria, capillare e personalizzata.

Il 2020 segna una svolta importante: la Cooperativa

amplia i propri servizi con l'introduzione della **ricerca e selezione** del personale assistenziale per assunzioni dirette da parte delle famiglie, completando così l'offerta con soluzioni flessibili e modulari.

Negli ultimi anni, Santa Lucia ha intrapreso un percorso di **diversificazione dei servizi**, affermandosi anche nel **settore educativo** (nidi d'infanzia) e **residenziale** (case famiglia e casa albergo/RSA), dimostrando capacità di adattamento e visione strategica.

Oggi, la Cooperativa continua a crescere mantenendo saldi i propri valori fondativi: centralità della persona, supporto alla famiglia, semplificazione burocratica, e creazione di valore sociale attraverso l'impiego dignitoso e il lavoro cooperativo.

2.3. Missione

La missione della Cooperativa Santa Lucia è quella di prendersi cura delle persone, migliorando la qualità della loro vita quotidiana e offrendo soluzioni concrete e personalizzate per i bisogni di assistenza, educazione e inclusione sociale.

Fondata sui principi del mutualismo e della solidarietà, la Cooperativa si propone di:

- ▶ sostenere le famiglie nell'individuazione della migliore assistenza domiciliare per anziani, disabili e persone fragili, liberandole dal peso delle incombenze burocratiche;
- ▶ favorire la permanenza dell'assistito nel proprio ambiente familiare, garantendo continuità affettiva, sicurezza e rispetto della dignità;
- ▶ creare opportunità di lavoro regolare e tutelato per figure professionali dell'assistenza e dell'educazione, promuovendo la formazione, l'inclusione e la stabilità occupazionale;

- ▶ sviluppare servizi residenziali ed educativi innovativi, centrati sulla persona e basati su modelli pedagogici e assistenziali rispettosi dei ritmi e dei bisogni individuali.

La Cooperativa riconosce nella relazione di fiducia con le famiglie e nella professionalità degli operatori i due pilastri fondamentali del proprio intervento.

In qualità di impresa sociale, Santa Lucia agisce con una logica di equilibrio tra sostenibilità economica e impatto sociale, mettendo al centro la persona assistita, ma anche il socio lavoratore, come co-protagonista del progetto cooperativo.

Con il marchio **Assistenza Amica, Gruppo Le Baby Farm e Le Residenze**, la Cooperativa vuole essere una presenza discreta ma costante, competente e rassicurante, in grado di costruire risposte nuove a bisogni sempre più complessi e intergenerazionali.

2.4. Attività svolte

La Cooperativa Santa Lucia – attraverso il marchio Assistenza Amica – svolge un ampio ventaglio di attività finalizzate a garantire assistenza personalizzata, servizi residenziali qualificati e interventi educativi di qualità, rivolti a famiglie, anziani, persone fragili e bambini.

1- il Badantato – ASSISTENZA AMICA:

Costituiscono il cuore storico della Cooperativa e includono:

- ▶ assistenza domiciliare diurna (4-10 ore al giorno, per più giorni a settimana);
- ▶ assistenza notturna e in convivenza (H24, con presenza continuativa);
- ▶ assistenza a ore o per coperture nei fine settimana;
- ▶ sostegno nella ricerca e selezione di badanti;
- ▶ gestione amministrativa completa per le famiglie (contratti, contributi, sostituzioni, mediazioni).

Questi servizi sono gestiti in forma organizzata, con un'assistenza telefonica dedicata e operatori di riferimento per ogni nucleo familiare, riducendo al minimo il carico burocratico a carico della famiglia.

	Attivati nel 2024
Servizi di assistenza domiciliare/ collaborazione domestica	485
Ricerca e selezione	11
Servizi amministrativi	11
TOTALI	609

2- Strutture residenziali e case famiglia - LE RESIDENZE:

A partire dal 2023 la Cooperativa ha ampliato la propria missione, assumendo la gestione completa attraverso servizi di Appalto in Global Service di strutture residenziali, in particolare:

- ▶ Casa Albergo “Domus Mariae”, attiva dal 1° gennaio 2024, struttura per anziani con servizi sociosanitari, fisioterapici e infermieristici;
- ▶ Case Famiglia a Piacenza «Villa Lauretana» e Sarmato «Villa Maria Grazia», rivolte a persone anziane autosufficienti o parzialmente autosufficienti, fondate su modelli socio-residenziali e gestite con personale qualificato.
- ▶ Servizi in appalto presso RSA private, in particolare RSA San Francesco d’Assisi di Casalpusterlengo (presente anche nel 2023), RSA di Rodano, RSA di Fiesco

Queste attività consentono alla Cooperativa di offrire una continuità assistenziale, anche nei casi in cui il domicilio non sia più un contesto adeguato per il benessere dell’ospite.

	Lavoratori coinvolti (media annua)	Posti Letto Assistiti (capienza strutture)
Domus Mariae	32 dipendenti + 8 autonomi	40
San Francesco d’Assisi	46 dipendenti + 10 autonomi	50
RSA Rodano	5 dipendenti	90
RSA Fiesco	7 dipendenti	80
Villa Lauretana	2 dipendenti + 1 autonomo	6
Villa Maria Grazia	3 dipendenti	6
TOTALI	108	272

3. Servizi educativi per la prima infanzia – LE BABY FARM

Nel 2024 è stata avviata una nuova linea di intervento nel settore educativo, con l’acquisizione di due asili nido:

- ▶ “Il Nido di Wendy e Billo” (attivo dal 2024);
- ▶ “Pappa, Coccole e Balocchi” (acquisito a dicembre 2024 ma operativo da gennaio 2025).

I servizi offrono accoglienza per bambini 0–3 anni, con un modello pedagogico centrato sulla cura, la relazione e la continuità educativa. Gli asili sono pensati come luoghi protetti, inclusivi e familiari, integrati nel tessuto sociale e aperti alla collaborazione con le famiglie.

	Lavoratori coinvolti (media annua)	Bambini Accolti (anno educativo di riferimento)
Il Nido di Wendy e Billo	19 dipendenti	45
Pappa Coccole e Balocchi	5 dipendenti	25
TOTALI	24	67

2.5. Composizione base sociale

Il totale dei soci della cooperativa al 31.12.2024 è **838** inoltre sono presenti anche **13** soci finanziatori

Suddivisione Soci per Categorie							
	CATEGORIE SPECIALI	LAVORATORI (DIP)	LAVORATORI (auton.+ parasub.)	ONORARI	SOVVENTORI	VOLONTARI	Totale
FEMMINE	32	10	757	1	0	1	801
MASCHIO	10	3	21	1	0	1	36
P.GIURIDICA	0	0	0	0	1	0	1
UE	26	13	383	2	1	2	427
EXRA UE	16	0	395	0	0	0	411

Suddivisione per Anzianità di socio		
	FEMMINE	MASCHI
0-2 ANNI	28	7
3-5 ANNI	2	0
> 5 ANNI	771	29

2.6. Benefit ai Soci

I soci della cooperativa godono di benefit aziendali quali:

- Fornitura di Servizi Assistenziali e Collaborazione domestica a tariffa speciale.
Ai soci che ne fanno richiesta è offerta l'attivazione di servizi di Assistenza Domiciliare e/o di Collaborazione Domestica a Tariffa pari al Costo per la Cooperativa destinati a sé stesso, ai genitori, nonni, generi e le nuore, suoceri, ed ai fratelli e alle sorelle.
- Extrema Ratio Card.
Ai soci è dedicata una card mensile da spendere per l'acquisto di prodotti enogastronomici.
- Consulenze Immobiliari.
Ai soci che ne fanno richiesta è offerta la consulenza professionale dell'Ufficio

Immobiliare relativamente a contratti, trattative, visure e assistenza riguardante la ricerca di un immobile sia in acquisto che in affitto.

- Piano Welfare.

L'iniziativa rappresenta una misura concreta di sostegno al reddito, perché permette di fruire di un pacchetto articolato di benefit che non costituiscono reddito da lavoro dipendente e quindi sono detassati, in aderenza agli artt. 51 e 100 del Testo Unico delle Imposte sul Reddito (TUIR). Alcuni dei servizi che compongono il pacchetto di benefit sono buoni per beni e servizi, servizi viaggi on demand, tempo libero e cura della persona, rimborso delle spese di istruzione per i figli, rimborso delle spese per baby-sitter, servizi sanitari e tanto altro ancora.

3. Governo e strategie

3.1. Tipologia di governo

Nella tabella vengono schematizzate alcune informazioni rispetto agli amministratori della cooperativa:

Nome e Cognome	Carica	Altri dati
Giuseppe Encedi	Presidente CdA Nominato 28/06/2021 - data prima nomina 11/9/2017	Residente a Piacenza Socio lavoratore dal 26/02/2018 Socio finanziatore dal 08/08/2018
Serafina Condomitti	Consigliere Nominato 28/06/2021 - data prima nomina 20/07/2015	Residente a Ziano Piacentino Socio lavoratore dal 12/04/2012 Socio finanziatore dal 28/04/2017
Silvia Zazzera	Consigliere Nominato 28/06/2021 - data prima nomina 20/07/2015	Residente a Piacenza Socio lavoratore dal 03/06/2012 Socio finanziatore dal 28/04/2017
Lorena Alpegiani	Consigliere Nominato 28/06/2021 - data prima nomina 29/11/2017	Residente a Piacenza Socio lavoratore dal 01/10/2013 Socio finanziatore dal 28/04/2017
Monica Zabatta	Consigliere Nominato 28/06/2023 - data prima nomina 28/06/2023	Residente a Piacenza Socio lavoratore dal 30/12/2014 Socio finanziatore dal 28/04/2017
Federica Garilli	Consigliere 28/06/2023 Nominato 28/06/2023 - data prima nomina 28/06/2023	Residente a Podenzano Socio lavoratore dal 05/11/2013 Socio finanziatore dal 08/08/2018

3.2. Organi di controllo

Nella tabella vengono schematizzate alcune informazioni rispetto agli organi di controllo della cooperativa:

Collegio sindacale / Revisori contabili

Collegio Sindacale	Carica	Altri dati
Roberto Colella	Presidente Collegio Sindacale Nominato 29/06/2022 - data prima nomina 22/09/2016	Residente a Lecco
Sergio Carteny	Sindaco Nominato 29/06/2022 - data prima nomina 16/10/2017	Residente a Milano
Maurizio Colella	Sindaco Nominato 29/06/2022 - data prima nomina 22/09/2016	Residente a Lecco
Silvia Rondi	Sindaco supplente Nominato 29/06/2022 - data prima nomina 16/10/2017	Residente a Vertova (BG)
Colombo Matteo	Sindaco supplente Nominato 29/06/2022 (prima nomina)	Residente a Introbio (LC)

3.3. Struttura di governo

La struttura di governo della Cooperativa Santa Lucia è improntata a principi di rappresentatività, partecipazione e trasparenza, in linea con le finalità mutualistiche e i valori del Terzo Settore.

Il principale organo di governo è il Consiglio di Amministrazione, composto da membri eletti dall'Assemblea dei soci. Tale organo ha la responsabilità di indirizzare e supervisionare le attività strategiche della Cooperativa, garantendo il rispetto dello statuto, della missione sociale e dei principi cooperativi. Il CdA resta in carica per tre esercizi e opera attraverso delibere collegiali adottate a maggioranza.

Nel 2024 il CdA si è riunito con regolarità, registrando un'elevata partecipazione da parte dei consiglieri e affrontando tematiche rilevanti come: la revisione del piano strategico, l'approvazione di nuovi investimenti nel settore educativo e socioassistenziale, e la gestione dei rapporti con le imprese controllate.

La Presidenza del CdA ha continuato a esercitare un ruolo di coordinamento generale e di rappresentanza esterna, favorendo il dialogo con gli stakeholder, le istituzioni pubbliche e le reti cooperative.

Accanto al CdA, la Cooperativa dispone di un Collegio Sindacale, con funzioni di controllo contabile e legale, che partecipa ai processi decisionali per assicurare conformità normativa e trasparenza.

La struttura di governo è supportata da una Direzione Generale operativa, responsabile della gestione ordinaria e dell'attuazione delle strategie approvate dal CdA, oltre che del coordinamento dei reparti e del personale.

ASSEMBLEE DEI SOCI

Anno	Data	% Presenze	% Deleghe	Ordine del giorno
2022	29/06/2022	4%	2%	1. Approvazione del bilancio d'esercizio al 31/12/2021 e Relazione sulla gestione; 2. Rinnovo Collegio Sindacale triennio 2022/2023/2024
2023	28/06/2023	4%	2%	1. Approvazione del bilancio d'esercizio al 31/12/2022, relazione sulla gestione compreso destinazione risultato d'esercizio e bilancio sociale 2022; 2. Ratifica Bilancio Sociale 2021 già approvato 3. Approvazione Regolamento interno 4. Nomina n. 2 Consiglieri senza compenso in quota ai soci finanziatori
2024	13/03/2024	2%	1%	1. Modifiche allo Statuto articoli 5, 6, 8, 23, 33
2024	29/07/2024	3%	1%	1. Approvazione Bilancio di esercizio 2023, relazione sulla gestione compreso destinazione risultato d'esercizio 2. Approvazione Bilancio Sociale 2023 3. Rinnovo cariche Consiglio di Amministrazione
2024	20/05/2025	3%	3%	1. Modifica dell'Art. 7-bis dello Statuto, con riferimento alla categoria dei soci onorari, al fine di recepire quanto richiesto al punto 1 della diffida ministeriale notificata alla cooperativa in data 10 aprile 2025, ed eliminare espressamente ogni diritto amministrativo (di voto) ad essi riconosciuto. 2. Varie ed eventuali.

3.4. Struttura Organizzativa



3.5. Processi decisionali e di controllo

Nel corso del 2024, la Cooperativa Santa Lucia ha proseguito nell'adozione di un modello decisionale orientato alla trasparenza, alla collegialità e alla responsabilità gestionale.

Il Consiglio di Amministrazione, organo esecutivo della Cooperativa, ha mantenuto una frequente calendarizzazione delle riunioni, assicurando un livello elevato di partecipazione e tracciabilità delle decisioni assunte. Tutte le delibere sono state registrate e archiviate nel rispetto dei criteri di compliance e delle buone pratiche cooperative.

Le decisioni operative di maggiore impatto sono state accompagnate da analisi tecniche, pareri esterni qualificati e verifiche di sostenibilità economico-finanziaria. In particolare, l'acquisizione di nuove attività (es. strutture per Anziani e per l'infanzia) ha seguito un processo strutturato, con valutazioni preventive dei rischi e simulazioni dei flussi di cassa.

La funzione di controllo interno è stata garantita dal Collegio Sindacale, che ha svolto attività di vigilanza regolare e partecipato alle riunioni del CdA, fornendo supporto tecnico e garantendo la legittimità degli atti.

Le verifiche periodiche hanno confermato la regolarità della gestione e l'adequatezza dell'assetto amministrativo-contabile.

Nel 2024 è proseguito il rafforzamento delle procedure di controllo attraverso l'adozione di strumenti digitali per il monitoraggio degli indicatori gestionali; l'integrazione delle funzioni amministrative con sistemi gestionali centralizzati; la collaborazione con società specializzate per il recupero crediti e la tesoreria.

L'approccio adottato ha permesso di mantenere un efficace equilibrio tra flessibilità operativa e solidità dei presidi di controllo, contribuendo a migliorare la governance e la resilienza organizzativa della Cooperativa.

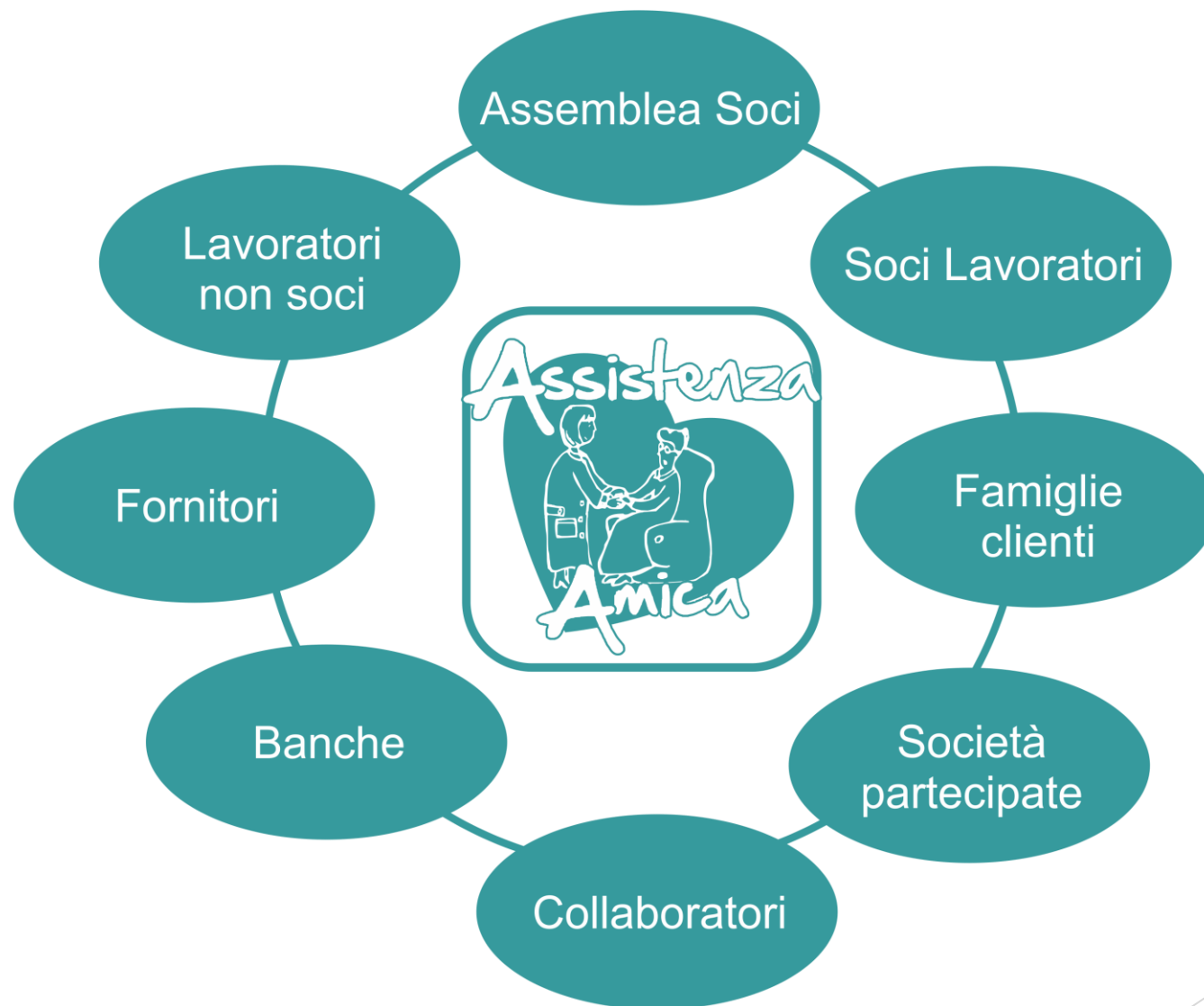
3.6. Strategie e obiettivi

Nel corso del 2024 la Cooperativa Santa Lucia ha portato avanti una strategia di consolidamento e diversificazione, orientata a rafforzare la sostenibilità economica e l'impatto sociale dei servizi erogati.

Le principali linee strategiche perseguite hanno riguardato:

- ▶ La diversificazione delle attività con l'ampliamento dell'offerta nei settori educativo (avvio di nuovi asili nido) e socioassistenziale (gestione Case Famiglia e Casa Albergo Domus Mariae);
- ▶ Il contenimento dei costi fissi, attraverso una revisione organizzativa e la razionalizzazione delle sedi non più strategiche;
- ▶ La valorizzazione del patrimonio immobiliare, tramite locazioni attive e dismissioni mirate, che hanno generato liquidità e ridotto gli oneri gestionali;
- ▶ La digitalizzazione dei processi e l'ammodernamento degli strumenti gestionali e amministrativi;
- ▶ L'efficienza nella gestione finanziaria, con un uso prudente dell'indebitamento e il mantenimento di un'elevata liquidità operativa.

3.7. Portatori di interessi - Stakeholder



3.8. Coinvolgimento degli Stakeholder

Nel corso del 2024, la Cooperativa ha attivato forme di ascolto sistematico rivolte a specifici stakeholder, in particolare nell'ambito dei servizi educativi per la prima infanzia.

In tutti gli asili nido gestiti sono stati somministrati questionari di Customer Satisfaction alle famiglie, al fine di raccogliere osservazioni utili per migliorare l'organizzazione, la relazione educativa e la qualità degli ambienti.

I risultati hanno alimentato un piano interno di miglioramento, attuato in sinergia con il personale educativo.

Allo stato attuale, non sono ancora attivi strumenti strutturati di ascolto per i servizi residenziali rivolti agli anziani né per il personale dipendente.

Tuttavia, la Cooperativa riconosce l'importanza del coinvolgimento di tutti gli attori e si impegna, a partire dal 2025, a introdurre modalità progressive di rilevazione del feedback anche in queste aree, attraverso:

- ▶ sondaggi di soddisfazione per gli utenti e i familiari delle strutture residenziali;
- ▶ indagini interne sul clima organizzativo e sulla qualità del lavoro percepita dai dipendenti;
- ▶ momenti periodici di restituzione e co-progettazione interna.

4. Relazione sociale

4.1. Lavoratori

I lavoratori della cooperativa si dividono

- ▶ Lavoratori Dipendenti (impiegati e personale sanitario/educativo),
- ▶ Lavoratori autonomi (P.IVA/Occasionali) in ambito sanitario, come Infermieri, Fisioterapisti e Medici,
- ▶ Lavoratori in collaborazione che sono gli Assistenti Domiciliari.

Quest'ultima categoria di **Assistenti Domiciliari** subisce numerose variazioni durante l'anno. Nel 2024 i collaboratori gestiti sono stati complessivamente **930**, di cui nuovi contratti attivati in collaborazione continuativa **241** e autonomi **38**.

Infine troviamo la categoria dei **lavoratori autonomi in ambito professionale e sanitario in RSA** che, nell'arco del 2024, sono stati un totale di **19**.

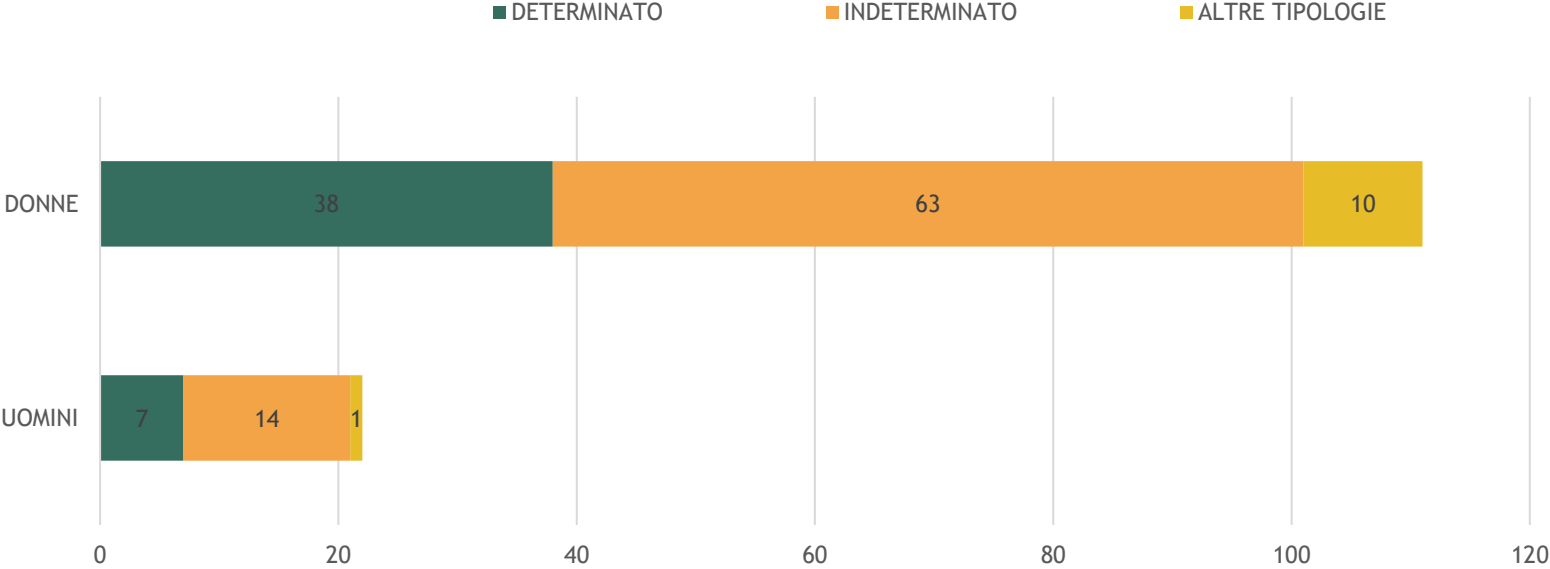
Per quanto riguarda i contratti **subordinati** nel corso dell'anno 2024 sono stati **133**.

Nelle slide successive si riportano delle specifiche sui lavoratori dipendenti del 2024 e alcune statistiche di interesse.

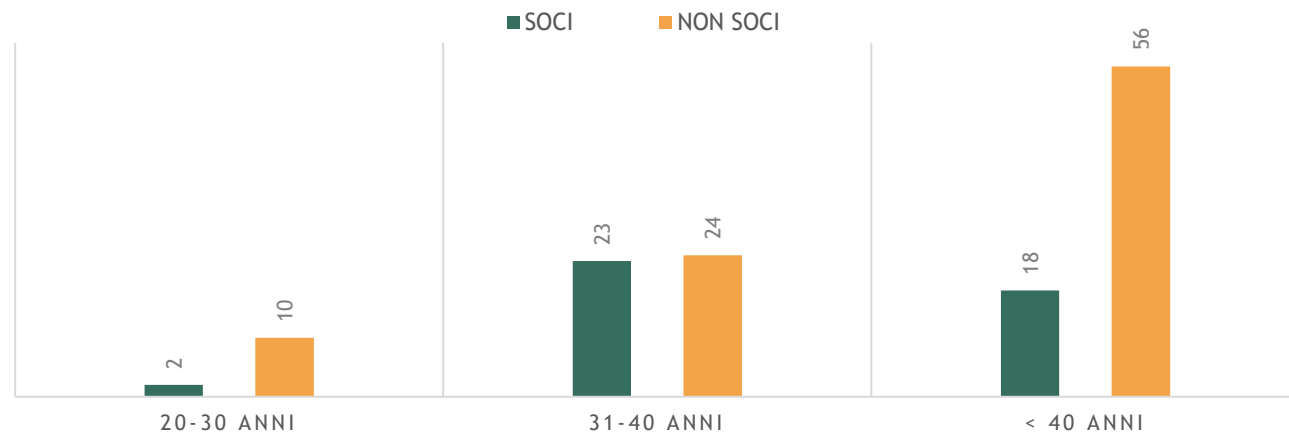
CLASSIFICAZIONE SOCIALE DIPENDENTI/SUBORDINATI 2024		
	FEMMINE	MASCHIO
SOCI LAVORATORI	33	10
Di cui finanziatori	8	3
NON SOCIO LAVORATORI	78	12
Totale complessivo	133	

ORARI DI LAVORO DIPENDENTI		
	SOCI	NON SOCI
DETERMINATO	0	45
di cui part time	0	20
INDETERMINATO	42	35
di cui part time	9	6
Totale complessivo	133	

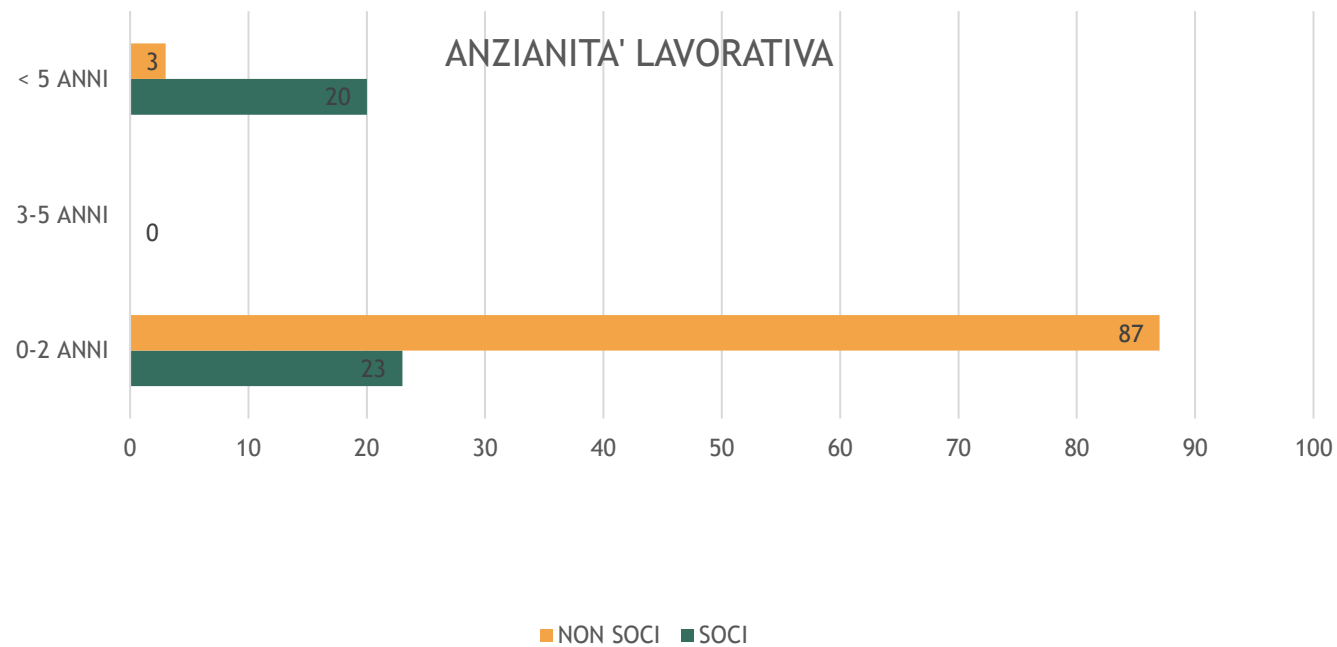
QUOTE ROSA



CLASSI DI ETÀ'



ANZIANITA' LAVORATIVA



ELENCO CORSI DI FORMAZIONE OBBLIGATORIA E FACOLTATIVA EROGATA AI DIPENDENTI	N. Dipendenti coinvolti
Agg. RLS	1
Sicurezza Generale	3
Sicurezza Specifica rischio Alto	13
Antincendio Livello 3	7
Agg. Antincendio Livello 2	1
H.A.C.C.P.	8
Agg. H.A.C.C.P.	1
Preposto	1
Aggiornamento Preposto	1
Primo Soccorso	20
Disostruzione Pediatrica	3
MAPO	13
Formazione Professionale educatori	12 In corso (termine nel 2025)
ASPP	1 In corso (termine nel 2025)

4.2. Impatto Sociale

Le attività della Cooperativa Santa Lucia generano effetti positivi che vanno oltre la semplice erogazione dei servizi.

L'assistenza fornita, sia a domicilio che in struttura, ha un valore sociale e comunitario che si manifesta in molteplici forme:

- ▶ consente alle persone fragili o anziane di rimanere nel proprio contesto abitativo il più a lungo possibile, ritardando o evitando il ricovero in RSA;
- ▶ alleggerisce il carico familiare di cura, restituendo tempo e serenità ai caregiver e riducendo l'incidenza di stress o burn-out;
- ▶ supporta l'inclusione lavorativa di soggetti svantaggiati, offrendo stabilità occupazionale e percorsi di professionalizzazione all'interno di un contesto cooperativo;
- ▶ favorisce la coesione sociale, grazie alla presenza di operatori qualificati capaci di attivare reti di prossimità nei territori;
- ▶ nei servizi educativi, consente ai genitori – soprattutto alle madri – di conciliare lavoro e famiglia, contribuendo all'empowerment femminile e alla piena partecipazione al mercato del lavoro.

Questi impatti indiretti, sebbene non sempre facilmente misurabili, rappresentano una parte essenziale del valore generato dalla Cooperativa per il benessere individuale e collettivo.

5. Dimensione economica

5.1. Valore della produzione

	2022	2023	2024
1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni	15.743.285	11.145.854	8.826.080
5) Altri ricavi e proventi	209.446	237.137	319.851
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE	15.952.731	11.382.991	9.145.931

5.2. Patrimonio

	2022	2023	2024
Capitale	405.800	385.550	275.600
Utile (perdita) dell'esercizio	109.642	-306.066	-109.436
Totale Riserve	7.146.210	7.204.203	7.194.078
Totale patrimonio netto	10.893.124	10.548.052	10.318.541

5.3. Strumenti finanziari

	2022	2023	2024
16) Altri proventi finanziari	696	7.239	33.981
17) Interessi ed altri oneri finanziari	7.434	6.964	83.542
TOTALE PROVENTI ED ONERI FINANZIARI	- 6.738 €	275	-49.561

5.4. Utile di esercizio

	2022	2023	2024
21) UTILE (PERDITA) D'ESERCIZIO	109.642	-306.066	-109.436

5.5. Altri dati di interesse

Fatturato per tipologia di servizio

	2022	2023	2024
TOTALE SERVIZI ASSISTENZIALI	15.070.851,93	10.083.105,36	7.381.179,84
TOTALE SERVIZI AMMINISTRATIVI	16.250,00	18.100,00	18.300
TOTALE COLLAB. DOMESTICA	52.550,38	36.401,04	29.646,75
TOTALE RICERCA & SELEZIONE	4.550,00	3.200,00	1.700
TOTALE ACCESSORI	463.962,14	414.983,61	361.454,69
TOTALE APPALTI PUBBLICI	-	104.500,00	1.950,00
TOTALE SERVIZI SU STRUTTURE	259.555,45	678.086,70	1.471.730,67
TOTALE ASILI NIDO	-	-	207.894,50

Fatturato per regione

REGIONE	2022	2023	2024
AOSTA	16.709,00 €	1157,1€	0,00 €
CALABRIA	23.728,26 €	0,00 €	0,00 €
CAMPANIA	21.274,66 €	0,00 €	250,00 €
EMILIA ROMAGNA	2.184.133,91 €	1.233.294,98 €	2.056.461,26 €
FRIULI	24.385,17 €	17.594,52 €	300,00 €
LAZIO	1.380.206,68 €	1.126.157,56 €	859.511,38 €
LIGURIA	768.357,83 €	409.035,05 €	274.349,10 €
LOMBARDIA	8.679.690,57 €	6.045.325,29 €	5.390.041,34 €
MARCHE	60.039,98 €	8.865,61 €	22.720,55 €
MOLISE	0,00 €	0,00 €	0,00 €
PIEMONTE	679.660,65 €	358.954,98 €	221.938,43 €
PUGLIA	242,00 €	225,00 €	16.356,77 €
SARDEGNA	30.387,57 €	693,33 €	5.666,39 €
SICILIA	30.882,95 €	5.178,23 €	3.530,16 €
TOSCANA	1.504.377,35 €	964.811,79 €	616.197,65 €
TRENTINO	22.849,43 €	14.169,13 €	50,00 €
UMBRIA	46.472,44 €	41.169,26 €	17.058,13 €
VENETO	231.992,08 €	81.698,76 €	56.216,63 €
BASILICATA	50,00 €	50,00 €	0,00 €
ABRUZZO	33.838,19 €	42.221,27 €	51.630,00 €
Stato Estero	5.228,00 €	17.483,34 €	34.857,00 €
TOTALE	15.867.719,90 €	11.338.376,71 €	9.627.134,79 €

6. Altre informazioni

6.1. Contenziosi e controversie

Nel corso dell'esercizio 2024, la Cooperativa Santa Lucia non ha registrato contenziosi legali rilevanti né è stata parte di procedimenti giudiziari o arbitrati di natura civile, penale, amministrativa o tributaria tali da incidere in modo significativo sulla situazione patrimoniale o sull'attività gestionale dell'ente.

Eventuali situazioni di natura contestuale con collaboratori, utenti o enti terzi sono state risolte attraverso strumenti di mediazione e conciliazione stragiudiziale, in linea con i principi di correttezza, trasparenza e tutela della reputazione aziendale.

La Cooperativa conferma l'adozione di prassi operative idonee a prevenire il contenzioso, attraverso contratti chiari, formazione continua del personale, e la gestione accurata delle relazioni con stakeholder e clienti.

6.2. Impatto ambientale

Nel corso dell'esercizio non si sono verificati danni causati all'ambiente e nell'esercizio alla nostra società non sono state inflitte sanzioni o pene definitive per reati o danni ambientali.

6.3. Monitoraggio dell'organo di controllo

➤ IL COLLEGIO SINDACALE.

Nel 2024 il Collegio Sindacale della Cooperativa Santa Lucia ha continuato a svolgere regolarmente le proprie funzioni di vigilanza, nel rispetto delle disposizioni statutarie e della normativa vigente.

Composto da professionisti iscritti agli albi dei revisori legali, il Collegio ha partecipato con regolarità alle riunioni del Consiglio di Amministrazione e ha effettuato verifiche periodiche sulla regolarità della gestione amministrativa, contabile e fiscale.

Le attività di controllo hanno riguardato in particolare:

- ▶ la verifica dell'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile;
- ▶ la regolare tenuta delle scritture contabili;
- ▶ la conformità delle operazioni alle norme del Codice del Terzo Settore e del Codice Civile;
- ▶ la coerenza del bilancio d'esercizio con i dati gestionali interni.

➤ ULTERIORE ATTIVITA' DI VIGILANZA

La Cooperativa è stata sottoposta a revisione da parte dell'associazione UNCI, in data 6 marzo 2025, ai sensi della L. 381/1991 e della L.R. 27/2007.

In quanto impresa sociale e cooperativa, la Cooperativa Santa Lucia è soggetta anche a vigilanza pubblica da parte del Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT), nell'ambito delle funzioni di controllo biennale previste dalla normativa di settore (ex D.C.P.S. n. 1577/47 – “Legge Basevi”).

L'insieme di queste attività garantisce un presidio costante sulla legalità, sull'equilibrio gestionale e sulla coerenza con i valori mutualistici fondanti.

7. Prospettive future

7.1. Prospettive della cooperativa

L'esercizio 2025 rappresenta per la Cooperativa Santa Lucia una tappa chiave nel percorso di consolidamento e rilancio, dopo un biennio segnato da sfide economiche e trasformazioni operative.

La Cooperativa intende affrontare il nuovo anno con una strategia centrata su rigore gestionale, crescita mirata e innovazione sociale, mantenendo saldo il proprio impegno verso i soci e i territori serviti. Le prospettive operative per il 2025 si articolano lungo tre direttrici principali:

1- Sostenibilità economico-finanziaria

- ▶ Raggiungimento del pareggio economico o di un utile operativo, grazie al rafforzamento del margine EBITDA;
- ▶ Rientro programmato dell'indebitamento finanziario, con l'obiettivo di ridurre il peso dei debiti a medio-lungo termine;
- ▶ Efficientamento dei costi fissi e miglioramento dei tempi di incasso, anche attraverso la digitalizzazione amministrativa e la gestione accentrata della tesoreria.

2- Potenziamento e diversificazione dei servizi

- ▶ Espansione dell'offerta educativa, con il pieno avvio dei due asili nido acquisiti nel 2024 e l'attivazione di eventuali nuove sedi;

- ▶ Consolidamento delle strutture residenziali, in particolare Casa Albergo Domus Mariae e le due Case Famiglia, con attenzione alla qualità del servizio e alla formazione del personale;

3- Innovazione organizzativa e sociale

- ▶ Digitalizzazione dei processi, in ambito contabile, amministrativo, gestionale e relazionale (CRM e comunicazione stakeholder);
- ▶ Formazione continua del personale, con focus su competenze educative, sanitarie, relazionali e digitali;
- ▶ Introduzione di strumenti per misurare l'impatto sociale, con l'obiettivo di valorizzare il contributo della Cooperativa alla comunità.

In parallelo, continuerà l'impegno per mantenere un'elevata qualità nei servizi offerti, promuovere il benessere organizzativo e valorizzare il ruolo attivo dei soci lavoratori nella vita della Cooperativa.

La visione di lungo periodo resta quella di un'organizzazione solida, innovativa e radicata socialmente, capace di coniugare sostenibilità economica, missione mutualistica e responsabilità collettiva.

7.2. Il futuro del bilancio sociale

La redazione del Bilancio Sociale rappresenta per Santa Lucia Cooperativa Sociale non solo un obbligo normativo, ma soprattutto uno strumento strategico di trasparenza, responsabilità e comunicazione sociale.

Per il futuro, la Cooperativa intende rafforzare la qualità e l'impatto di questo strumento, attraverso un processo evolutivo che coinvolga in modo sempre più attivo tutti gli stakeholder interni ed esterni.

In particolare, gli obiettivi previsti per le prossime edizioni sono:

- ▶ Rendere il bilancio sociale sempre più partecipato, attraverso la raccolta di contributi diretti da soci, lavoratori, famiglie assistite e partner istituzionali;
- ▶ Integrare indicatori di impatto sociale, oltre ai dati economico-finanziari, per evidenziare concretamente il valore creato in termini di benessere, occupazione, accessibilità e inclusione;
- ▶ Potenziare la componente digitale, con una versione interattiva del bilancio diffusa via web e social media, per raggiungere anche i lettori più

giovani e meno coinvolti;

- ▶ Allineare progressivamente il documento ai modelli internazionali, come il GRI (Global Reporting Initiative) e le linee guida UNI/PdR 18:2016, valorizzando la coerenza con gli SDG (Obiettivi di Sviluppo Sostenibile);
- ▶ Collegare le performance sociali con gli obiettivi strategici di medio-lungo periodo, favorendo una lettura integrata tra sostenibilità, crescita e governance.

La Cooperativa si impegna inoltre a garantire che il bilancio sociale non resti un documento formale, ma si traduca in azioni concrete, comunicazione interna coerente e processi di miglioramento continuo.

In sintesi, il bilancio sociale sarà sempre più un ponte tra l'identità della cooperativa e i suoi stakeholder, contribuendo a costruire fiducia, a misurare l'impatto generato e a rendere visibile il valore sociale prodotto ogni giorno.

8. Conclusioni

8.1. Riepilogo

AREA	INDICATORE	VALORE
ASSISTENZA DOMICILIARE (Badantato)	Famiglie Servite	609
Collaboratori di Assistenza Domiciliare	Lavoratori del Badantato	930
Strutture Residenziali (Le Residenze)	Strutture gestite e in appalto	6
Posti letto Residenziali	Capienza massima	272
Strutture per l'Infanzia (Le Baby Farm)	Strutture gestite	2
Bambini Iscritti	Su anno educativo di riferimento	67
Lavoratori Subordinati	Totale anno 2024	133
Lavoratori autonomi in abito professionale e sanitario	Infermieri, Fisioterapista e Medico	19
Soci totali	Al 31/12/2024	838
Sedi Operative	Sedi delle Attività del 2024	2
Esito dell'anno 2024	Valore della Produzione	9.145.931

8.2. Ringraziamenti e contatti

Il Bilancio Sociale 2024 della Cooperativa Santa Lucia rappresenta una fotografia fedele e trasparente del nostro agire quotidiano: un impegno costante nel coniugare **efficienza organizzativa**, **sostenibilità economica** e **valore sociale** generato per le persone e per i territori in cui operiamo.

Ringraziamo tutte le persone che hanno contribuito, direttamente o indirettamente, alla realizzazione di questo documento:

- ▶ i soci lavoratori, cuore pulsante della Cooperativa;
- ▶ i dipendenti e collaboratori, che con passione e dedizione ogni giorno costruiscono servizi di qualità;
- ▶ le famiglie, che ci scelgono e ci affidano ciò che hanno di più caro;
- ▶ gli enti pubblici, i partner e le realtà del Terzo Settore, con cui condividiamo progetti, visione e responsabilità.

Un ringraziamento particolare va a chi ha contribuito alla raccolta e alla sistematizzazione dei dati, all'elaborazione delle valutazioni e alla redazione del presente documento.

Con questo bilancio, confermiamo la volontà della Cooperativa Santa Lucia di essere un soggetto attivo, responsabile e innovativo, capace di evolversi e restare fedele ai propri valori fondativi: **mutualismo**, **inclusione**, **cooperazione**.

Siamo disponibili ad approfondire ogni contenuto e ad accogliere suggerimenti e osservazioni utili a migliorare il nostro lavoro e i prossimi bilanci sociali.

Contatti:

Sede legale: Via Mengoni 4, 20121 Milano (MI)

Sede Amministrativa: Via Martiri della Resistenza, 10 29122 Piacenza

Sito web: www.assistenzaamica.it

Email: info@assistenzaamica.it

Telefono: 800 676 166 - 05231860111