

## BILANCIO SOCIALE 2022

### CHI SIAMO

Piccoli Passi è una cooperativa sociale di tipo “A”, nata nel 2008, che si occupa di servizi sociali (assistenza domiciliare alle persone non autosufficienti, formazione e progetti innovativi per il miglioramento della qualità della vita) con particolare attenzione alle fasce più deboli della popolazione. Collabora con numerosi enti ed istituzioni nell’ambito della progettazione di servizi sociali innovativi ed “ergonomici” cioè ad alto “rendimento” e basso costo. La sua attività integra, di fatto, il welfare pubblico con idee e servizi essenziali per le famiglie.

Piccoli Passi è capofila del gruppo Badaben che si occupa di assistenza familiare, segretariato sociale e servizi correlati, collaborando con i servizi sociali e scegliendo un approccio etico, legale al 100%, innovativo ed attento alla realtà delle famiglie e dei lavoratori/lavoratrici.

Badaben collabora inoltre con enti ed istituzioni all’individuazione di modalità assistenziali efficaci, sostenibili, integrate tra servizi professionali e volontariato, per aiutare i cittadini ad orientarsi nella rete dei servizi pubblici e del privato sociale:

- effettuando un’analisi dei bisogni, in stretta relazione/condivisione con i suoi partner istituzionali.
- mappando i servizi al fine di poter dare una risposta tempestiva ed efficace ai bisogni
- approntando un software di gestione delle richieste di aiuto che tenga traccia delle necessità degli utenti e degli interventi effettuati dagli operatori in modo da aumentarne la tempestività e l’efficacia e poter condividere le informazioni con gli altri operatori.
- Attivando un’azione di supporto/ tutoraggio /formazione in situazione dell’utente ed eventualmente delle persone a lui più prossime per ottimizzare il suo utilizzo dei servizi, la percezione dell’efficacia degli interventi e massimizzare la soddisfazione per la soluzione proposta o minimizzare l’insoddisfazione per l’impossibilità di intervenire come richiesto/atteso dall’utente.

Nel mese di Giugno 2014 il gruppo (a sua insaputa) è stato selezionato dal mensile Wired e dalla casa automobilistica “Audi” come una delle 25 realtà più promettenti del panorama italiano, per concorrere al “Wired Audi Innovation Award”.

In ossequio alle disposizioni dell’art. 2512 del codice civile PICCOLI PASSI S.C.S. ETS è iscritta all’Albo delle Società Cooperative Sezione Mutualità prevalente al n. A192966 categoria cooperative sociali.

La base sociale al 31/12/2022, è formata da 6 soci cooperatori persone fisiche.

## PREFAZIONE

Per la cooperativa Piccoli Passi l'anno 2022 è stato molto importante in quanto ha segnato il passaggio alla maturità del modello Badaben. Dopo 10 anni di attività nei quali si è investito sulla formazione, sulla definizione di un modello contrattuale "equilibrato" che tenesse conto delle esigenze delle famiglie e dei lavoratori senza compromettere la stabilità aziendale. Come già abbiamo avuto modo di sottolineare, la pandemia da Covid-19 ha cambiato radicalmente lo scenario dell'assistenza, privandoci di una consistente fetta di guadagno generata dall'assistenza ospedaliera che solo negli ultimi mesi di quest'anno comincia, timidamente a riprendere. Il 2022 ha anche contribuito alla riflessione rispetto al grande interesse del mercato verso il "target" dei senior, confermandoci il sostanziale approccio speculativo verso i bisogni di questo fragile, delicato quanto importante segmento della nostra società e alle sue necessità. Le carenze e le "lentezze" del sistema socio-sanitario italiano (e veneto) si fanno sempre più "drammatiche", rimarcando in maniera sempre più netta le differenze tra chi ha la possibilità di "integrare privatamente" le cure e chi no. In particolare per quanto riguarda l'assistenza alle persone "non del tutto" autosufficienti, nonostante un diffuso auspicio della realizzazione di modelli innovativi di assistenza (smart co-housing) il sistema conserva una certa "immobilità" ed una concezione un po' anacronistica della persona anziana, che non considera degno di tutela il legittimo desiderio di mantenere un buon livello di autonomia e di socialità. Aumenta quindi la nostra certezza (e la nostra frustrazione) rispetto alla assoluta necessità di un ripensamento dei modelli di assistenza, in particolare quelli dedicati alle persone anziane semi-autosufficienti, ma anche la consapevolezza che non abbiamo le forze "economiche e finanziarie" per approcciare questo segmento. Inoltre notiamo come i fondi del PNRR, che erano stati progettati per affrontare questo tema, alla fine sono stati indirizzati al ristoro di quegli stessi centri di servizio per anziani che, durante la pandemia, hanno mostrato tutti i limiti di un modello assistenziale a dir poco miope.

La nostra attività continua, tra il supporto alle famiglie per l'assistenza alle persone anziane e disabili e la consulenza ad altri soggetti (aziende ed istituzioni) che necessitano di progettare e realizzare servizi ad alto valore aggiunto con una particolare attenzione all'accessibilità, anche economica, affinché tutti i cittadini possano usufruirne.

Le scelte che ci distinguono dai "competitor" riguardano proprio l'attenzione alla persona, anche quella più fragile e la professionalità nell'erogazione dei servizi, che si manifesta, in particolare, nella scelta di personale altamente specializzato nei ruoli chiave: quello gestionale, amministrativo e della selezione del personale domestico.

In relazione alla pandemia da Corona Virus, quest'anno, rispetto all'esercizio 2021 si è registrato:

- Un aumento dei ricavi da servizi di lungo periodo che, comunque, restano i più richiesti.
- Un aumento delle prestazioni di breve periodo, indispensabili per affiancare le famiglie in particolari momenti "delicati" ad esempio la convalescenza post operatoria e la dimissione del paziente fragile.
- Una timida ripresa delle prestazioni di assistenza ospedaliera, per la sostanziale incapacità dei reparti di offrire assistenza, in particolare quella notturna.

Ne risulta quindi un incremento della redditività, ma con uno sforzo operativo importante, dovuto all'aumento della platea di famiglie fruitori dei nostri servizi di tutoraggio ed un maggior numero di clienti "mordi e fuggi". Lo sforzo operativo è però, almeno in parte ricompensato dal buon riscontro ottenuto dalle famiglie che usufruiscono dei nostri servizi e da una maggior fiducia da parte delle assistenti familiari che in numero sempre maggiore scelgono di collaborare con noi, preferendoci ai competitor.

L'utile registrato si può sostanzialmente ricondurre a tre fattori:  
- la stabilizzazione dei costi del personale che raggiunge risultati importanti (sede di Padova) compensando

anche le mancanze delle sedi di Sassari che ha quasi raggiunto il pareggio operativo e soprattutto di Vicenza, che, se tutto va bene, lo raggiungerà nel 2024 - alla maggior "pulizia di bilancio" raggiunta - all'approvazione di alcune progettualità presentate agli Enti nel 2021 che si avviano alla realizzazione.

Il drastico mutamento del panorama socio-assistenziale, previsto per i prossimi anni, ci ha convinto a puntare in maniera ancora più forte in due ambiti specifici:

- La collaborazione con gli ATS, nei territori dove operiamo
- La realizzazione di piccole case di riposo per anziani, compatibilmente con le risorse economiche che potremo reperire sul territorio.

Scopo di questo bilancio sociale è focalizzare gli aspetti di impatto sociale che la nostra attività ha portato in termini di welfare nel cosiddetto family care.

Per questo motivo non possiamo prescindere dalla puntuale rendicontazione di ciò che, partendo dai "numeri" del bilancio di esercizio, mira a portare una grande innovazione in questo campo.

#### NOTA METODOLOGICA SULLA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE.

Per la redazione del presente documento ci si è avvalsi di un approccio storico giuridico prettamente descrittivo, i dati economico finanziari ivi riportati sono estrapolati dal bilancio d'esercizio e da note statistiche interne aziendali.

Per i dati economico finanziari si fa riferimento alla nota integrativa di bilancio per la corretta interpretazione. Per la parte storico giuridica si sono prese come fonte diretta i contratti stipulati dall'azienda con tutti gli stakeholders nonché i libri sociali al fine di rappresentare ai lettori la struttura attuale dell'azienda, il suo core business e gli impatti sociali dovuti allo svolgimento dell'attività nell'anno di riferimento. Per quanto riguarda la metodologia storica questa compara i dati fra l'esercizio 2022 ed il precedente esercizio 2021 al fine di rappresentarne l'evoluzione delle dinamiche socio economiche per l'azienda ed il territorio di riferimento.

## BREVE STORIA AZIENDALE

Piccoli Passi s.c.s. Onlus è una cooperativa sociale che ha iniziato la propria attività nel 2008 gestendo servizi per la prima infanzia.

Dal 2011 grazie all'intuizione del coordinatore, Alberto Cinetto e dell'allora presidente dott. Paolo Pirozzi, la cooperativa dà alla luce il progetto Badaben che offre servizi di assistenza domiciliare qualificata per le persone anziane e disabili oltre ad una serie di servizi complementari di grande utilità per tutta la famiglia (colf, baby-sitter, segretariato sociale, piccole manutenzioni, trasporti ecc.)

Badaben accompagna la famiglia e l'assistente familiare nel loro percorso di vita: pratiche di assunzione, preparazione delle buste paga, assistenza legale e fiscale qualificata, fornendo supporto per il rinnovo del permesso di soggiorno, per le pratiche socio-sanitarie e la richiesta dei contributi regionali e nazionali; partecipa ad eventi per la diffusione e la conoscenza delle sue attività; promuove la formazione, la qualificazione e l'aggiornamento del personale di assistenza mantenendo standard elevati per la propria clientela e per i propri collaboratori, supportare la famiglia e l'assistente familiare affinché il loro rapporto di lavoro sia sicuro sotto ogni aspetto; offre inoltre servizi infermieristici, di fisioterapia e wellness a domicilio (es. parrucchiera, barbiere, estetista).

Attualmente l'azione della società, anche grazie alle due cooperative affiliate, si sviluppa nei territori di Padova, Vicenza, Treviso (Castelfranco Veneto), Milano e Sassari. La maggior concentrazione di utenti si riscontra nel comune di Padova dove la stessa ha la sede sociale ed amministrativa e nei comuni limitrofi.

Nel 2015 inizia una collaborazione con alcune realtà operanti nel territorio del Friuli Venezia Giulia, che porta all'affidamento della Casa di riposo di Andreis (PN), una piccola casa per anziani con 8/10 posti letto che diventa il primo banco di prova del progetto "Badaben Domus".

Nel gennaio 2017 apre la sede di Vicenza in un territorio tanto vicino, quanto difficile. Ma oggi, a tre anni dall'apertura, possiamo dire che quella sede porta il proprio, seppur piccolo contributo al gruppo.

Nel 2018 alcuni fondi nazionali avvicinano la cooperativa Piccoli Passi per valutare la possibilità di investire sul progetto "Badaben Domus".

Nel 2019 la cooperativa sceglie di non accettare le proposte di investimento che potrebbero snaturare il progetto ma nel frattempo, alcuni investitori locali si mostrano interessati.

Nel novembre 2020 confidando nell'avvicinarsi della fine della pandemia apre la sede di Sassari: una scelta dettata dalla totale assenza di servizi di questo tipo in quel territorio (Badaben risulta oggi l'unica agenzia per il lavoro domestico della provincia di Sassari). Una scelta un po' incosciente se si pensa al momento storico e ai risultati di bilancio della cooperativa, ma, alla luce degli sviluppi successivi, possiamo dire lungimirante (Badaben risulta pressoché l'unica realtà del suo settore in città) anche se il perdurare delle restrizioni in campo sanitario ha di molto rallentato il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

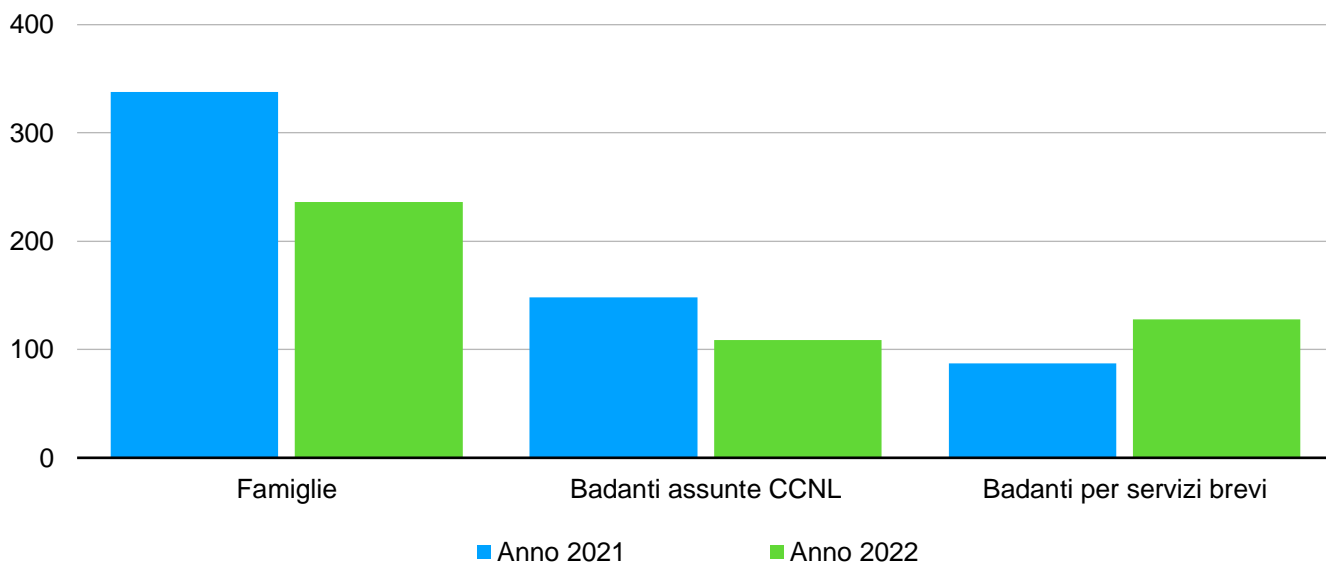
Il perdurare di tale situazione ha reso necessario il ripensamento dei servizi e prodotto una battuta d'arresto a tutti i progetti ed a molti servizi "di breve periodo", caratterizzati dai maggiori margini.

Gli effetti della nuova configurazione dei servizi sta portando i benefici sperati nell'esercizio 2022, dove la cooperativa ha rilevato un significativo aumento della redditività, pur contenendo (per scelta) il numero di famiglie servite, garantendo un servizio più accurato, comunque rispettando gli obiettivi di risanamento del bilancio fissati per i prossimi anni.

Come si può ben riscontrare dai dati di bilancio, l'avvio di progettualità sviluppate con l'ente pubblico ed una gestione sempre più attenta da parte di tutto il personale, ha generato l'utile che si rileva a bilancio. Si evidenzia, così, un sensibile aumento del fatturato così come un forte aumento dei ricavi da progetti.

Quanto riportato viene bene evidenziato nella tabella sotto riportata che pone a confronto il numero di famiglie servite nei due esercizi presi a riferimento dove si è passati dalle 243 famiglie del 2021 alle 236 del 2022 ed il numero di badanti che si è scelto, non senza difficoltà, di contenere al massimo per poter garantire la qualità del servizio.

#### Badaben - 2021 vs. 2022



	Anno 2021	Anno 2022
Famiglie servite	243	236
Badanti assunte CCNL	148	154
Badanti per servizi brevi	208	207
Ricavi vendite e prestazioni	409.049	423.766
Altri ricavi e Proventi	66.120	134.106

## GOVERNANCE

Nella società sono presenti soci lavoratori e soci ordinari, la funzione di presidente del consiglio di amministrazione della società è svolta da Alberto CINETTO, il vice presidente è Paolo PIROZZI. Silvia GIACOMETTI svolge la funzione di consigliere.

Il C.d.A. della cooperativa lavora a stretto contatto e pone in essere tutte le politiche per lo sviluppo aziendale. Nonostante la cooperativa operi ormai da 14 anni e da 11 nel campo specifico dell'assistenza alle persone non autosufficienti, si considera comunque una sorta di "start up" anche perché la ridotta capacità di investimento rallenta in modo significativo la sua crescita.

I soci lavoratori della cooperativa come da regolamento interno approvato concorrono alla gestione dell'impresa partecipando alla formazione degli organi sociali e alla definizione della struttura di direzione e conduzione dell'impresa; partecipano alla elaborazione di programmi di sviluppo e alle decisioni concernenti le scelte strategiche, nonché alla realizzazione dei processi produttivi dell'azienda; contribuiscono alla formazione del capitale sociale e partecipano al rischio d'impresa, ai risultati economici ed alle decisioni sulla loro destinazione. Mettono a disposizione le proprie capacità professionali anche in relazione al tipo e allo stato dell'attività svolta, nonché alla quantità delle prestazioni di lavoro disponibili per la cooperativa stessa, in oltre il rapporto di lavoro dei soci, ulteriore rispetto a quello sociale, trova in quest'ultimo il suo fondamento in quanto la cooperativa ha lo scopo di fornire opportunità di lavoro ai propri soci.

L'articolo 5 del regolamento mette in luce appieno lo scopo mutualistico della società in quanto esso recita: "La Cooperativa provvede, tramite la propria organizzazione, all'acquisizione del lavoro e alla relativa redistribuzione a ogni socio in base alle mansioni assegnate, alla professionalità posseduta, al grado di responsabilità acquisita e al tipo di contratto in essere. Tale ripartizione dovrà essere effettuata, in base ai criteri di cui al presente comma, con la massima equità. La cooperativa si adopererà per favorire, compatibilmente con le esigenze di servizio, il massimo di lavoro possibile per i soci privilegiando l'occupazione di quelli le cui capacità professionali siano maggiormente rispondenti alle richieste della committenza o del lavoro. Gli stessi criteri saranno utilizzati al momento dell'ammissione al lavoro nel caso in cui il numero dei soci in attesa di lavoro sia superiore ai posti disponibili".

## GESTIONE DEI RISCHI

Da sempre, ma in special modo negli ultimi tre esercizi (2020/2022) la società ha strutturato un adeguato processo di identificazione, monitoraggio e gestione dei principali rischi che potrebbero compromettere il raggiungimento degli obiettivi aziendali anche avvalendosi di collaboratori esterni, nel campo economico finanziario e per la sicurezza sul lavoro, questi dati sono bene espressi nella relazione sul bilancio d'esercizio 2022.

Consapevoli della fragile situazione della cooperativa, caratterizzata da importanti debiti verso gli enti pubblici, che il consiglio di Amministrazione sta cercando di ridurre progressivamente, l'obiettivo primario della società è aprire nuovi servizi che garantiscano una maggior redditività e che quindi, in breve tempo, riescano a ridare vigore all'andamento dei bilanci.

Da un'analisi della bozza di bilancio 2023 abbiamo però potuto valutare una consolidata, buona redditività che ben ci fa sperare per il prossimo triennio.

Durante l'anno di riferimento continuano ad essere adottate tutte le linee guida indicate dal ministero della salute per affrontare la pandemia da coronavirus e quelli per la gestione degli accessi presso la sede.

La società al momento non presenta alcun rischio di tipo ambientale per l'attività caratteristica che svolge. Il rischio reputazione viene contenuto attraverso il continuo confronto tra i soci lavoratori sulla base di dati di feedback provenienti dalle famiglie e dalle assistenti familiari sulla qualità del servizio prestato su eventuali problematiche dovessero sorgere tra loro e gli utenti, in questo modo tutte le eventuali criticità vengono smussate o rimosse sul nascere.

## NOTA DI CHIUSURA

In questo documento abbiamo voluto rappresentare il bilancio con uno sguardo all'impatto sociale del nostro lavoro, non abbiamo voluto parlare troppo di numeri ed indicatori economici visto che essi sono già bene espressi nel bilancio d'esercizio.

Abbiamo affrontato un anno impegnativo insieme a tutti i nostri collaboratori e soci riuscendo ad ampliare il giro d'affari, nonostante la pandemia, sia dal punto di vista quantitativo ma soprattutto qualitativo per i rapporti fra i nostri collaboratori e gli utenti generando una vera sinergia per il territorio che ha contribuito ad attenuare le ricadute degli effetti delle politiche nazionali di contenimento del virus.

Per l'anno 2023 ci aspetta un grande lavoro visto che entrambe le sedi di Vicenza e Sassari stanno entrando a regime, le prospettive di erogare servizi ad enti pubblici si stanno concretizzando e richiederanno una ulteriore riorganizzazione aziendale, che ci consentirà di essere un riferimento ancor più prezioso per i nostri stakeholders.

