



BILANCIO SOCIALE | 2015



## Bilancio sociale 2015

4	Introduzione del Presidente
7	L'identità
37	Valore aggiunto
43	Responsabilità Sociale d'Impresa e SA8000
49	Le linee strategiche
61	Le risorse umane
83	L'organizzazione sociale
97	La qualità
113	La sostenibilità ambientale e i fornitori
125	La comunicazione e il rapporto con i territori
145	Bilancio sociale preventivo 2016
156	Glossario
159	Nota metodologica



**Coopselios**  
PRENDERSI CURA, DI PERSONA

## Il 2015 in numeri

**3.447**

SOCI LAVORATORI, DIPENDENTI, SOCI  
VOLONTARI, COLLABORATORI COOPSELIOS

**118,3 milioni di euro**

RICAVI DI COMPETENZA

**72,5 milioni di euro**

VALORE AGGIUNTO

**94,75%**

VALORE AGGIUNTO  
DESTINATO ALLE RISORSE UMANE

**29,4 milioni di euro**

PATRIMONIO NETTO PER LE FUTURE GENERAZIONI

**1.894.630**

GIORNATE DI ASSISTENZA EROGATE

**Premio Unioncamere**

"GRANDE IMPRESA RESPONSABILE"

**Premio Airces**

"DONNE AL LAVORO IN COOPERATIVA"

**1985-2015**

TRENTENNALE COOPSELIOS

## Introduzione del Presidente

Introduciamo questo Bilancio Sociale con particolare soddisfazione, perché anche grazie alla rendicontazione effettuata nell'edizione 2014, Coopselios ha ricevuto due importanti riconoscimenti:

- premio Unioncamere “Grande Impresa Responsabile”, come impresa che sa conciliare gli obiettivi economici con quelli sociali e ambientali, creare modelli di sviluppo sostenibile, facilitare il dialogo tra gli stakeholder, nel rispetto di trasparenza e legalità;
- premio “Donne al lavoro in cooperativa”, nell'ambito del premio “Quadrofedele Airces 2015”, per la capacità di valorizzare il lavoro femminile e la rendicontazione di genere.

Un traguardo importante che testimonia le migliori pratiche sociali realizzate dalla

cooperativa, oltre che la capacità di raccontarsi in modo approfondito e completo.

Negli ultimi anni, Coopselios ha raggiunto risultati quantitativi e qualitativi veramente significativi, ottenuti in un contesto economico e sociale profondamente cambiato e colpito da una violenta crisi, che non ha risparmiato nemmeno le imprese cooperative, anche le più strutturate e longeve.

Diversi valori e riferimenti, in passato considerati come ancoraggi stabili nell'indirizzare i comportamenti sociali e imprenditoriali, si sono confusi e indeboliti fino a essere considerati talvolta ostacoli, in primo luogo nella percezione di noi stessi operatori.

L'analisi dell'attuale scenario politico e socio-economico, in evoluzione verso una direzione che potrebbe minare gli stessi

paradigmi costitutivi delle imprese cooperative, impone una riflessione e un ripensamento del nostro modello strategico e organizzativo non tanto e solo per “rimanere al passo coi tempi”, operazione in molti casi puramente formale ed estetica, quanto piuttosto per valorizzare, rendendoli contemporanei, quei principi cooperativi che risultano straordinariamente attuali ed efficaci anche come modello d'impresa.

Agiamo in sistemi economici e sociali sempre più interconnessi, sistemi in cui i linguaggi mutano ma si uniformano, in cui l'agire locale nei territori si coniuga con il pensare globale, in cui la proprietà dei mezzi di produzione si stempera nel controllo della conoscenza e delle informazioni, in cui il lavoro assume significati diversi da quelli a cui eravamo

abituati, in cui le debolezze e le esclusioni si trasformano in nuove povertà.

Scenari reali nei quali il modello cooperativo - e Coopselios, lo abbiamo scritto nel Piano Strategico 2014-2018, è "impresa sociale, cooperativa di produzione e lavoro" - rivela una straordinaria freschezza e modernità.

Le cooperative, quelle sociali in particolare, devono pertanto mantenere le loro dimensioni valoriali costituenti, che diventano fondamentali in un'economia che si vuole solidaristica, in una economia di condivisione (*sharing economy*), di partecipazione allargata e consapevole dei lavoratori nell'indirizzare e gestire il lavoro nelle loro imprese: le cooperative hanno, e devono continuare ad avere, come primissimi stakeholder, i soci lavoratori perché è per loro

che si devono creare le migliori condizioni professionali!

Diversi sono i progetti che la cooperativa ha realizzato e che hanno trovato, nel 2015, il culmine proprio grazie ai due riconoscimenti raggiunti.

Citiamo i principali:

- aumento e consolidamento della reputazione esterna;
- equilibrio reddituale e patrimoniale invidiabile;
- mantenimento e crescita dell'occupazione;
- attenzione ai territori e alle comunità locali;
- politiche sociali inserite nel sistema organizzativo e per produrre vantaggi ai soci;
- lancio di progetti di welfare anche come opportunità di mercato;
- innovazione culturale e organizzativa nei settori tradizionali di attività;

- affinamento di procedure e regolamenti interni per favorire la trasparenza, l'ascolto e la partecipazione;
- impegno costante per la legalità e sistemi di controllo puntuali;
- allargamento delle opportunità professionali con strumenti di formazione interna e valorizzazione delle competenze.

Le aree di miglioramento sono ancora tante, i progetti da realizzare sfidanti e innovativi, ma continuiamo a pensare Coopselios soprattutto come una grande opportunità di crescita umana e professionale e di continuo e democratico confronto. Insieme.

Grazie a tutti coloro che con dedizione, passione e professionalità hanno contribuito a questo Bilancio Sociale 2015.

Il Presidente  
**Guido Saccardi**





## L'identità

- Carta d'identità
- Valori
- Obiettivi
- Le principali tappe della nostra storia
- I principi
- Governance e struttura organizzativa
- Modello di organizzazione, gestione e controllo
- L'organizzazione
- Compensi amministratori
- Direzione operativa e informativa
- Mappa degli stakeholder
- Andamento gestione 2015
- Stato patrimoniale
- Ripartizione del fatturato
- Utenza media giornaliera
- Partecipazioni societarie
- Consorzi
- Collaborazioni
- Altre società
- Fondazioni
- Partecipazione al movimento cooperativo
- Strutture e sedi

## Carta d'identità

### Nome

Coopselios

### Status

Cooperativa sociale no profit di tipo A

### Area geografica d'intervento

Emilia Romagna, Lazio, Lombardia, Liguria, Toscana,  
Veneto, Trentino Alto Adige, Emirati Arabi Uniti

### Data di nascita

11 Giugno 1985

### Persone

3.095 lavoratori (2.033 soci)  
6.858 persone assistite ogni giorno

### Settori di intervento

Anziani, Infanzia, Disabili, Minori, Psichiatrico Sanitario

### Mission

La persona al centro della filosofia aziendale.  
Il rispetto delle persone e l'attenzione alle  
fasce più deboli della popolazione orientano  
le azioni della cooperativa.

## Valori

### Sensibilità

La capacità di comprendere i bisogni di una collettività in costante divenire, con particolare attenzione alle fasce più deboli della popolazione, operando per offrire risposte adeguate e rispettose dell'individualità di ognuno.

### Affidabilità

La certezza di offrire, a istituzioni pubbliche e privati, servizi diversificati, integrati e conformi alle normative, certificati per la gestione e l'assicurazione della qualità, coerentemente con la propria missione d'impresa no profit.

### Impegno sociale

La scelta di pensare e progettare un modello di welfare innovativo, di offrire servizi esclusivi alle fasce più deboli della popolazione, assicurando professionalità, innovazione e qualità delle prestazioni. Coopselios è un soggetto del Welfare Community, che opera in una logica di integrazione con le istituzioni.

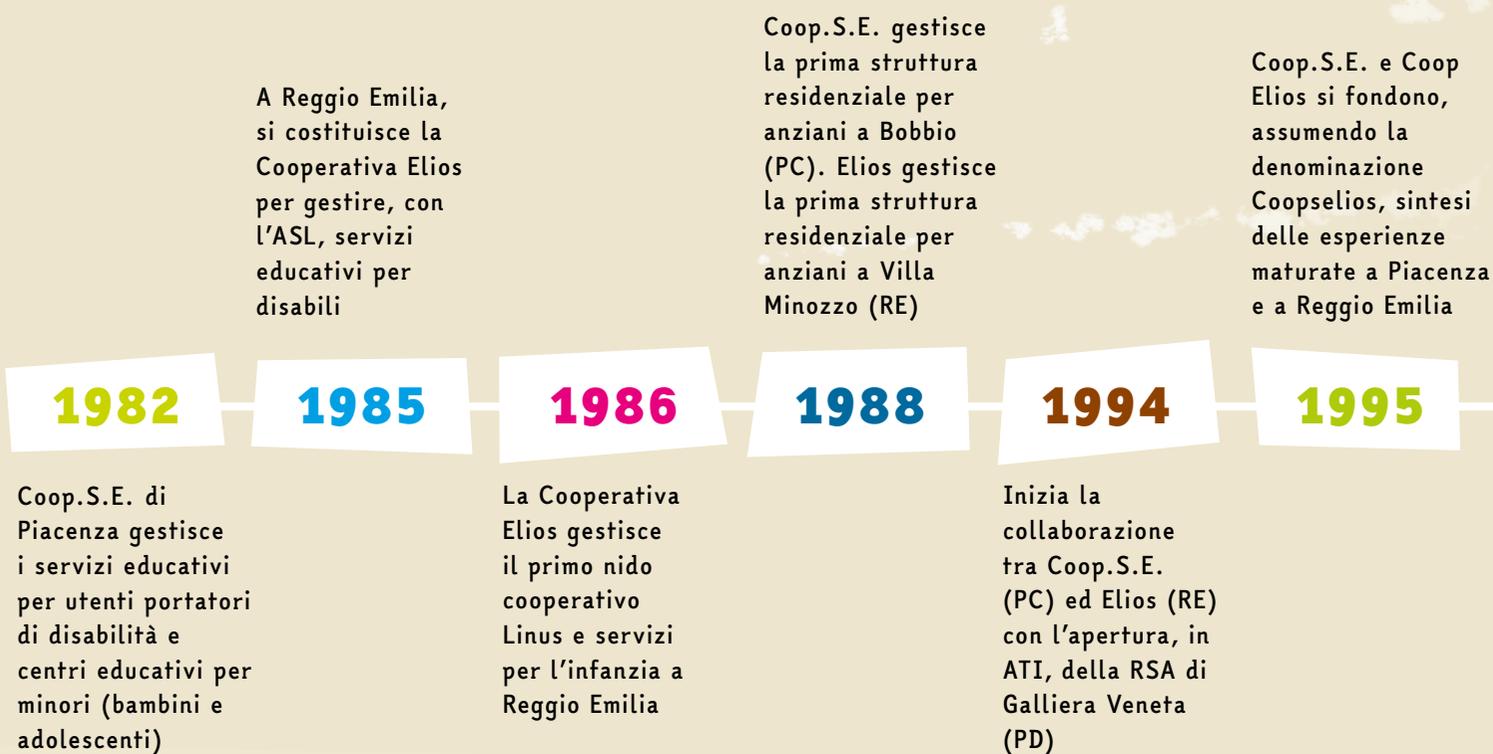
### Competenze

La volontà di mantenere come obiettivo prioritario la qualità, nel contesto di un'organizzazione moderna, efficiente ed efficace.

## Obiettivi

- Promuovere il lavoro dei soci, migliorare la loro condizione professionale e lavorativa
- Valorizzare le potenzialità di ciascuno, tenendo conto dei bisogni, delle attitudini e delle specificità anche di genere
- Creare nuova occupazione
- Favorire l'assunzione di responsabilità da parte dei soci, la loro partecipazione al governo dell'impresa, i principi della mutualità
- Valorizzare l'impresa sociale attraverso la sua capacità di investire e innovare

## Le principali tappe della nostra storia



Apri a Podenzana (MS) la prima struttura residenziale per anziani nell'Area Liguria-Toscana

**1998**

**2001**

Fusione con Coop. Sociale Favrega di Fabbrico (RE)

Primo Piano Strategico

**2005**

Fusione con Cooperativa Il Girasole di La Spezia

**2010**

Avvio del Piano Strategico 2014-2018 per supportare la crescita della cooperativa in Italia e all'estero

**2014**

**2015**

Coopselios festeggia i 30 anni della propria attività

## I principi

Coopselios, che aderisce a Legacoop, agisce nel rispetto dei principi contenuti nella "Dichiarazione di identità cooperativa" approvata dall'Alleanza Cooperativa Internazionale al 31° Congresso di Manchester nel settembre 1995, secondo la quale "una cooperativa è un'associazione autonoma di individui che si uniscono volontariamente per soddisfare i loro comuni bisogni e aspirazioni di tipo economico, culturale e sociale attraverso un'impresa di proprietà condivisa e controllata democraticamente". Tra i suoi principi ispiratori, i contenuti della Costituzione della Repubblica Italiana e, in particolare, l'articolo 45, che riconosce la funzione sociale della cooperazione a carattere di mutualità, senza fini di speculazione privata e l'articolo 3.

### art.3 Costituzione della Repubblica Italiana

"Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese."

### art.4 Statuto Sociale

"La cooperativa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio sanitari ed educativi".  
"Lo scopo che i soci della cooperativa intendono perseguire, è quello di ottenere tramite la gestione in forma associata e con la prestazione della propria attività lavorativa, continuità di occupazione e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali".

## Governance e struttura organizzativa

### Consiglio di Amministrazione

È costituito da 19 componenti, come da delibera dell'Assemblea dei Soci del 29 giugno 2013. La presenza femminile è del 63%, considerando anche i consiglieri espressi autonomamente dai soci sovventori. L'età media dei componenti è, per il 75%, compresa tra i 30 e i 50 anni, e per il 25% oltre i 50 anni. Il Consiglio di Amministrazione si è riunito 12 volte nel 2015 deliberando, fra le altre materie di competenza, su ammissioni, dimissioni, esclusioni da socio lavoratore e socio volontario (nella tabella il confronto del triennio). Le richieste di ammissione a socio della Cooperativa, sia lavoratore che volontario, avanzate al Consiglio di Amministrazione sono state valutate e approvate ai sensi dell'Art. 2528 del Codice Civile e secondo quanto previsto dallo Statuto, applicando in pieno il principio della "porta aperta".

#### Presidente

Guido Saccardi

#### Vice Presidente

Giovanni Calabrese

#### Consiglieri in rappresentanza dei soci cooperatori (lavoratori e volontari)

Andrea Alberini, Giovanni Baiardi, Debora Bezzi, Gabriele Boni, Giovanni Calabrese, Carmen Chiozza, Francesca Contro, Alessandra Costa, Maria Michela Gargiulo\*, Annalisa Lusuardi, Carla Malaspina, Federica Marani, Katia Palladini, Guido Saccardi, Ester Schiaffonati, Elena Tavella, Barbara Volpe.

#### Consiglieri in rappresentanza dei soci sovventori

Giuseppe Catellani (*socio sovventore CCFS*), Piero Giannattasio (*socio sovventore Boorea*).

\* dimessa nel corso dell'anno

### Collegio sindacale

#### Presidente

Mauro Menozzi

#### Sindaci effettivi

Franco Salsi e  
Fabrizio Sberveglieri

#### Sindaci supplenti

Fabio Sbordi e  
Rosanna Salami

		DONNE			UOMINI			TOTALE		
		2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
<b>SOCI LAVORATORI</b>	AMMISSIONI	96	61	48	15	14	12	111	75	60
	DIMISSIONI	41	57	56	3	5	9	44	62	65
	ESCLUSIONI	51	97	30	3	14	7	54	111	37
<b>SOCI VOLONTARI</b>	AMMISSIONI	26	27	20	6	12	9	32	39	29
	DIMISSIONI/ESCLUSIONI	14	8	6	5	6	2	19	14	8

## Modello di organizzazione, gestione e controllo

Coopselios al fine di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione delle attività aziendali, ha adottato il modello di organizzazione, gestione e controllo in linea con le prescrizioni del D.Lgs. n.231 del 2001.

Il modello descrive le modalità operative adottate e le responsabilità attribuite in cooperativa.

Obiettivi:

- fare acquisire a tutti coloro che operano in nome e per conto di Coopselios, la consapevolezza dell'eventualità di commettere, ove risultino violate le disposizioni riportate nel modello, un reato passibile di sanzioni penali e/o amministrative;
- informare in merito alle gravose conseguenze che potrebbero derivare alla cooperativa (e dunque indirettamente a tutti i portatori di interesse) dall'applicazione delle sanzioni pecuniarie e interdittive previste dal Decreto e della possibilità che esse siano disposte anche in via cautelare;
- ribadire che Coopselios non ammette comportamenti illeciti;
- consentire alla cooperativa un costante controllo e un'attenta vigilanza sulle attività, in modo da poter intervenire tempestivamente dove si manifestino profili di rischio ed eventualmente applicare le misure disciplinari previste;

L'adozione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo costituisce, al di là delle prescrizioni di legge, un valido strumento di sensibilizzazione e informazione di tutti i dipendenti e di tutti gli stakeholder interessati (consulenti, partner, ecc.).

- prevenire e limitare i possibili rischi connessi all'attività aziendale con particolare riguardo alle condotte illegali;
- eliminare eventuali carenze organizzative, soprattutto in materia di sicurezza, con l'obiettivo di scongiurare il verificarsi di infortuni sul lavoro, ponendo particolare attenzione, oltre all'aspetto prevenzionistico, anche a quello formativo-informativo-addestrativo dei lavoratori.

Il Codice Etico è il documento elaborato e adottato da Coopselios per comunicare a tutti i soggetti cointeressati i principi di deontologia aziendale, gli impegni e le responsabilità etiche nella conduzione degli affari e delle attività aziendali cui la Cooperativa intende uniformarsi.

I principi e le regole di comportamento contenute nel modello di organizzazione, gestione e controllo si integrano con quanto espresso nel Codice Etico, che costituisce parte integrante del modello.

Con delibera del Consiglio di Amministrazione del 19 febbraio 2010, Coopselios ha istituito l'organismo di vigilanza, organo collegiale che vigila sul funzionamento e sull'osservanza del MOGC e ne cura l'aggiornamento.

### Organismo di vigilanza

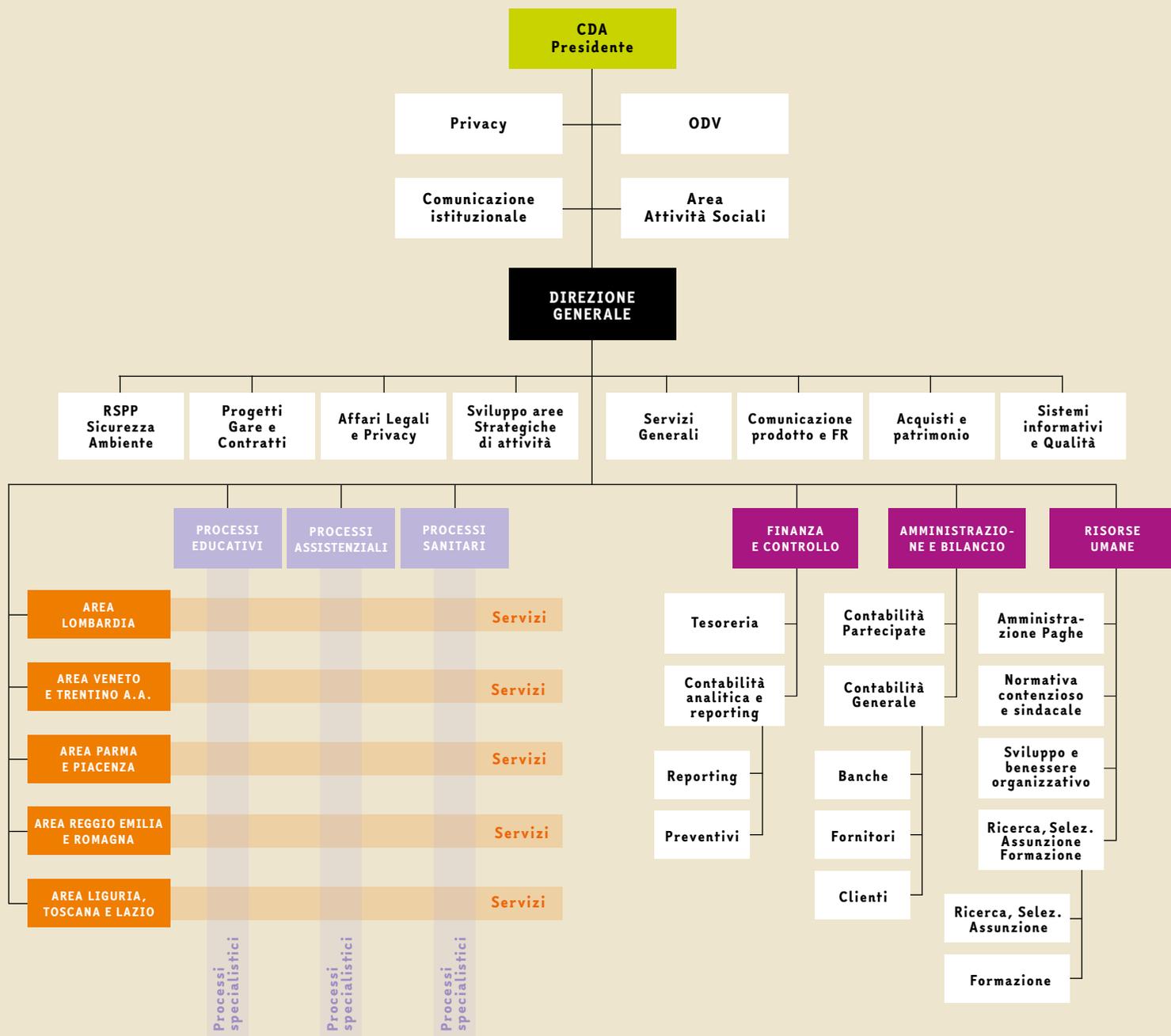
È deputato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza del MOGC ex D.Lgs. 231.  
Presidente: Marco Pecorari  
componente esterno, Legacoop Reggio Emilia; Componente interno Coopselios: Alcide Lambri;  
Componente esterno, esperto in materia: Mirco Spaggiari

## L'organizzazione

Si consolida la nuova organizzazione aziendale adottata dalla cooperativa, con l'approvazione del Piano Strategico 2014-2018.

I principali elementi di novità riguardano:

- la formalizzazione del Settore Sanitario;
- l'introduzione delle Direzioni Tecniche: Area Assistenziale, che accorpa i settori Anziani e Disabili, Area Educativa, che comprende Infanzia e Minori e Area Sanitaria;
- l'introduzione della figura dello Specialista di processo, per l'innovazione dei processi specialistici di erogazione di servizi;
- la modifica del ruolo gestionale del Responsabile di Produzione, con competenze più mirate all'efficientamento dei processi;
- il rafforzamento del ruolo del coordinatore di struttura/servizio.



### Compensi amministratori

I consiglieri di amministrazione hanno diritto a un gettone di 70 euro lordi per seduta, il Presidente percepisce un compenso lordo annuo di 14.800 euro, il vice Presidente di 4.250 euro lordi annui, come stabilito dall'assemblea dei Soci del 1 marzo 2013. Il Presidente del Collegio Sindacale ha diritto a un compenso annuo lordo di 4.000 euro, i componenti effettivi a 2.666 euro lordi annui.

### Direzione operativa e informativa

La Direzione Operativa è costituita da 12 componenti: Direttore Generale, Direttori di Area, Direttore Economico Finanziario, Direttore Risorse Umane, Direttori Tecnici. In rappresentanza del Consiglio di Amministrazione è invitato permanente il Presidente. Nel corso del 2015 la Direzione Operativa si è riunita 20 volte.

E' stata inoltre introdotta la Direzione Informativa che, a cadenza quindicinale, si pone l'obiettivo di condividere anche con i Responsabili di Funzione i principali progetti e tematiche in corso; i soggetti coinvolti si ampliano quindi a 22 componenti complessivi.

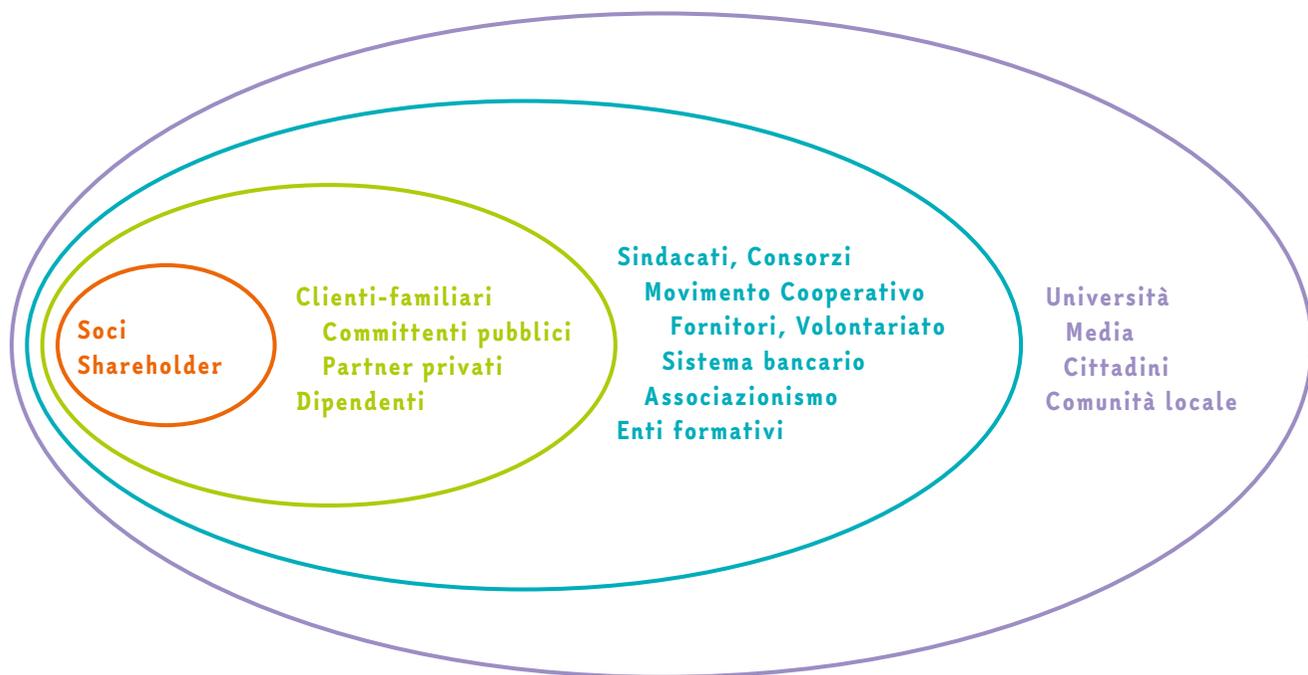
### Mappa degli stakeholder

Gli stakeholder, o portatori di interesse, rappresentano gli interlocutori privilegiati e influenti per la cooperativa.

Il Piano Strategico 2014-2018 ha evidenziato nuove tipologie di stakeholder:

- Clienti tradizionali (famiglie, comuni, ASL)
- Nuovi clienti (aziende, mutue, farmacie, casse nazionali)
- Clienti potenziali (casse nazionali, fondi sanitari, assicurazioni, mercato internazionale).

La mappa è costruita in base all'intensità delle relazioni che intercorrono tra Coopselios e i vari portatori di interesse e alla loro capacità di incidere sulla gestione/azione della cooperativa.



## Andamento gestione 2015

Coopselios consolida la propria posizione di leadership nel mercato italiano dei servizi alla persona. Le principali acquisizioni interessano le aree di Piacenza e Parma, Lombardia e Veneto con l'aggiudicazione della Casa Residenza per Anziani di Sorbolo (PR), della R.S.A. Villa Stefania di Sala Comacina (CO), del nido aziendale del Gruppo Unicredit Mini Tree di Milano e del nido L'Albero di Sant'Urbano (PD).

## Highlights

**118,3 milioni di euro**

RICAVI DI COMPETENZA

**+3,4%**

INCREMENTO FATTURATO RISPETTO AL 2014

**3.095 persone**

NUMERO OCCUPATI

## Stato patrimoniale

<b>ATTIVO</b>	31/12/2015	31/12/2014
<b>A) CREDITI VERSO SOCI PER VERSAMENTI ANCORA DOVUTI</b>		
Parte richiamata	401.353	438.833
<b>Totale crediti verso soci per versamenti ancora dovuti (A)</b>	<b>401.353</b>	<b>438.833</b>
<b>B) IMMOBILIZZAZIONI</b>		
I - Immobilizzazioni immateriali		
4) Concessioni, licenze, marchi e diritti simili	244.065	272.028
6) Immobilizzazioni in corso e acconti	234.951	150.971
7) Altre	4.038.903	3.911.144
<b>Totale immobilizzazioni immateriali (I)</b>	<b>4.517.919</b>	<b>4.334.143</b>
II - Immobilizzazioni materiali		
1) Terreni e fabbricati	16.646.545	16.565.804
3) Attrezzature industriali e commerciali	839.426	846.336
4) Altri beni	1.523.901	1.622.409
5) Immobilizzazioni in corso e acconti	4.420.322	1.913.691
<b>Totale immobilizzazioni materiali (II)</b>	<b>23.430.194</b>	<b>20.948.240</b>
III - Immobilizzazioni finanziarie		
1) Partecipazioni		
a) Imprese controllate	1.709.320	687.959
b) Imprese collegate	74.950	8.061
d) Altre imprese	3.005.283	2.996.013
<b>Totale partecipazioni (1)</b>	<b>4.789.553</b>	<b>3.692.033</b>
2) Crediti		
a) Verso imprese controllate		
Esigibili oltre l'esercizio successivo	2.125.993	2.125.993
<b>Totale crediti verso imprese controllate</b>	<b>2.125.993</b>	<b>2.125.993</b>
d) Verso altri		
Esigibili entro l'esercizio successivo	800.110	800.110
<b>Totale crediti verso altri</b>	<b>800.110</b>	<b>800.110</b>
<b>Totale Crediti (2)</b>	<b>2.926.103</b>	<b>2.926.103</b>
<b>Totale immobilizzazioni finanziarie (III)</b>	<b>7.715.656</b>	<b>6.618.136</b>
<b>Totale immobilizzazioni (B)</b>	<b>35.663.769</b>	<b>31.900.519</b>

## Stato patrimoniale

<b>ATTIVO</b>	31/12/2015	31/12/2014
<b>C) ATTIVO CIRCOLANTE</b>		
I) Rimanenze		
1) Materie prime, sussidiarie e di consumo	393.929	362.826
<b>Totale rimanenze (I)</b>	<b>393.929</b>	<b>362.826</b>
II) Crediti		
1) Verso clienti		
Esigibili entro l'esercizio successivo	27.932.500	27.011.814
Totale crediti verso clienti (1)	27.932.500	27.011.814
2) Verso imprese controllate		
Esigibili entro l'esercizio successivo	2.394.147	1.278.554
Totale crediti verso imprese controllate (2)	2.394.147	1.278.554
3) Verso imprese collegate		
Esigibili entro l'esercizio successivo	0	584.634
Totale crediti verso imprese collegate (3)	0	584.634
4-bis) Crediti tributari		
Esigibili entro l'esercizio successivo	2.621.592	1.494.628
Totale crediti tributari (4-bis)	2.621.592	1.494.628
5) Verso altri		
Esigibili entro l'esercizio successivo	305.735	266.169
Esigibili oltre l'esercizio successivo	65.073	318.593
Totale crediti verso altri (5)	370.808	584.762
<b>Totale crediti (II)</b>	<b>33.319.047</b>	<b>30.954.392</b>
III - Attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni		
<b>Totale attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni (III)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
IV - Disponibilità liquide		
1) Depositi bancari e postali	24.557.554	22.537.983
3) Danaro e valori in cassa	13.500	10.529
<b>Totale disponibilità liquide (IV)</b>	<b>24.571.054</b>	<b>22.548.512</b>
<b>Totale attivo circolante (C)</b>	<b>58.284.030</b>	<b>53.865.730</b>
<b>D) RATEI E RISCONTI</b>		
Ratei e risconti attivi	3.500.180	4.013.074
<b>Totale ratei e risconti (D)</b>	<b>3.500.180</b>	<b>4.013.074</b>
<b>TOTALE ATTIVO</b>	<b>97.849.332</b>	<b>90.218.156</b>

## Stato patrimoniale

<b>PASSIVO</b>	31/12/2015	31/12/2014
<b>A) PATRIMONIO NETTO</b>		
I - Capitale	4.312.813	4.265.572
II - Riserva da soprapprezzo delle azioni	0	0
III - Riserve di rivalutazione	0	0
IV - Riserva legale	14.101.195	13.544.949
V - Riserve statutarie	8.160.562	7.029.603
VI - Riserva per azioni proprie in portafoglio	0	0
VII - Altre riserve, distintamente indicate		
Riserva avanzo di fusione	719.058	719.058
Varie altre riserve	-2	3
Totale altre riserve (VII)	719.056	719.061
VIII - Utili (perdite) portati a nuovo	0	0
IX - Utile (perdita) dell'esercizio		
Utile (perdita) dell'esercizio	2.180.843	1.854.153
Utile (perdita) residua	2.180.843	1.854.153
<b>Totale patrimonio netto (A)</b>	<b>29.474.469</b>	<b>27.413.338</b>
<b>B) FONDI PER RISCHI E ONERI</b>		
3) Altri	6.344.231	4.641.389
<b>Totale fondi per rischi e oneri (B)</b>	<b>6.344.231</b>	<b>4.641.389</b>
<b>C) TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO</b>		
	<b>4.683.541</b>	<b>4.929.172</b>
<b>D) DEBITI</b>		
4) Debiti verso banche		
Esigibili entro l'esercizio successivo	8.899.858	6.664.460
Esigibili oltre l'esercizio successivo	15.944.966	14.356.270
Totale debiti verso banche (4)	24.844.824	21.020.730
5) Debiti verso altri finanziatori		
Esigibili entro l'esercizio successivo	297.316	297.316
Esigibili oltre l'esercizio successivo	93.348	260.680
Totale debiti verso altri finanziatori (5)	390.664	557.996

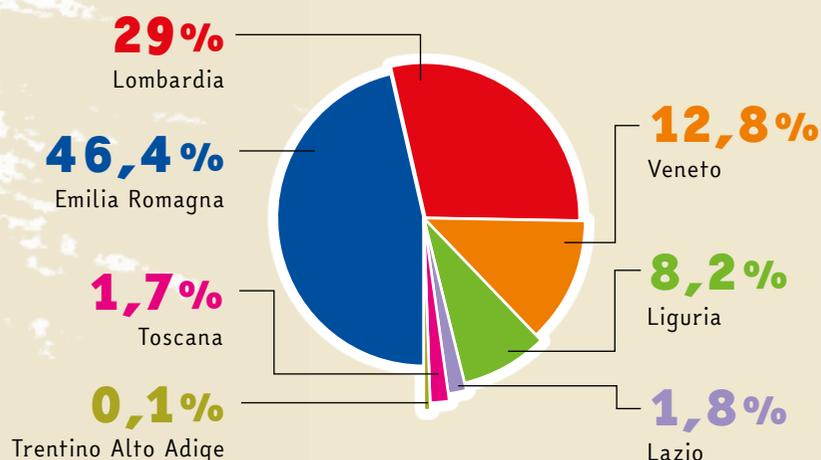
## Stato patrimoniale

<b>PASSIVO</b>	31/12/2015	31/12/2014
6) Acconti		
Esigibili entro l'esercizio successivo	13.275	9.110
Esigibili oltre l'esercizio successivo	0	1.313
<b>Totale acconti (6)</b>	<b>13.275</b>	<b>10.423</b>
7) Debiti verso fornitori		
Esigibili entro l'esercizio successivo	13.386.624	12.972.693
<b>Totale debiti verso fornitori (7)</b>	<b>13.386.624</b>	<b>12.972.693</b>
9) Debiti verso imprese controllate		
Esigibili entro l'esercizio successivo	318.599	677.025
<b>Totale debiti verso imprese controllate (9)</b>	<b>318.599</b>	<b>677.025</b>
10) Debiti verso imprese collegate		
Esigibili entro l'esercizio successivo	2.440	0
<b>Totale debiti verso imprese collegate (10)</b>	<b>2.440</b>	<b>0</b>
12) Debiti tributari		
Esigibili entro l'esercizio successivo	1.709.549	1.420.454
<b>Totale debiti tributari (12)</b>	<b>1.709.549</b>	<b>1.420.454</b>
13) Debiti verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale		
Esigibili entro l'esercizio successivo	3.696.785	3.647.532
<b>Totale debiti verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale (13)</b>	<b>3.696.785</b>	<b>3.647.532</b>
14) Altri debiti		
Esigibili entro l'esercizio successivo	10.788.508	10.408.630
Esigibili oltre l'esercizio successivo	68.485	121.657
<b>Totale altri debiti (14)</b>	<b>10.856.993</b>	<b>10.530.287</b>
<b>Totale debiti (D)</b>	<b>55.219.753</b>	<b>50.837.140</b>
<b>E) RATEI E RISCONTI</b>		
Ratei e risconti passivi	2.127.338	2.397.117
<b>Totale ratei e risconti (E)</b>	<b>2.127.338</b>	<b>2.397.117</b>
<b>TOTALE PASSIVO</b>	<b>97.849.332</b>	<b>90.218.156</b>

## Ripartizione del fatturato

Il Veneto e la Lombardia sono le regioni che nel 2015 incrementano maggiormente il proprio fatturato; in Veneto, grazie alla messa a regime del CSA I Tigli di Meolo (VE) e all'attivazione del nido l'Albero a Sant'Urbano (PD), in Lombardia grazie all'acquisizione della RSA Villa Stefania a Sala Comacina (CO) e alla gestione del nido Minitree a Milano, in ATI con Reggio Children. Le variazioni più significative si registrano in Trentino Alto Adige a causa delle modifiche contrattuali per l'appalto dei nidi di Bressanone e Merano (ASL Bolzano), e in Liguria per la mancata riconferma dei servizi di assistenza domiciliare della Val di Magra. Nonostante la cessazione della gestione della CRA Vittorio Emanuele di Piacenza, l'Emilia Romagna si conferma la regione che produce la maggior parte del fatturato.

## Ripartizione fatturato per territorio

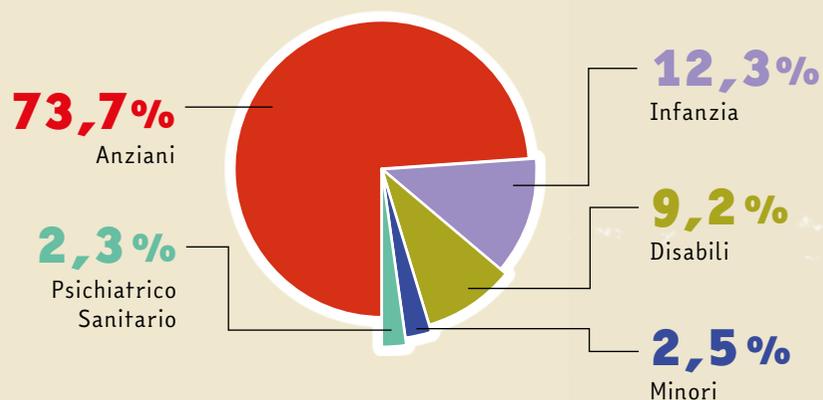


## Variazione fatturato rispetto al 2014

EMILIA ROMAGNA	-0,2%
LAZIO	+2%
LIGURIA	-11,8%
LOMBARDIA	+8,8%
TOSCANA	-6,2%
TRENTINO A.A.	-78%
VENETO	+18,6%

Dati calcolati sul valore assoluto del fatturato prodotto.

## Fatturato per settore



Anziani e disabili sono i settori che incrementano maggiormente il fatturato, rispettivamente del 4,3% e 7,9%, mentre diminuiscono i fatturati dei settori Minori (-12,6%), Infanzia (-1,7%) e Psichiatrico-Sanitario (-11,9%).

## Variazione rispetto al 2014

ANZIANI	+4,3%
INFANZIA	-1,7%
DISABILI	+7,9%
MINORI	-12,6%
PSICHIATRICO/SANITARIO	-11,9%

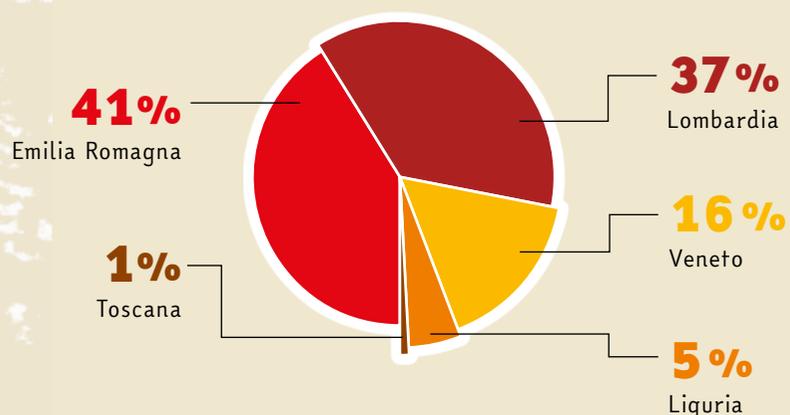
Dati calcolati sul valore assoluto del fatturato prodotto.

## Settore anziani

Il settore anziani produce la maggior parte del fatturato in Emilia Romagna e Lombardia, con un incremento del 3% in Veneto; significativa la definitiva entrata a regime del C.S.A. di Meolo (VE) e l'acquisizione della R.S.A. Villa Stefania di Sala Comacina (CO).

Rispetto al 2014, il fatturato per tipologia di servizio registra un aumento del 2,8% nei servizi diurni e del 7,2% nei servizi residenziali. Calano del 18% i servizi domiciliari e di oltre 75% i servizi integrati, a causa della contrazione di alcuni servizi di Assistenza Domiciliare in Val di Magra e della riduzione di alcuni servizi integrati nella provincia di Reggio Emilia.

## Fatturato per regione



## Fatturato per tipologia di servizio

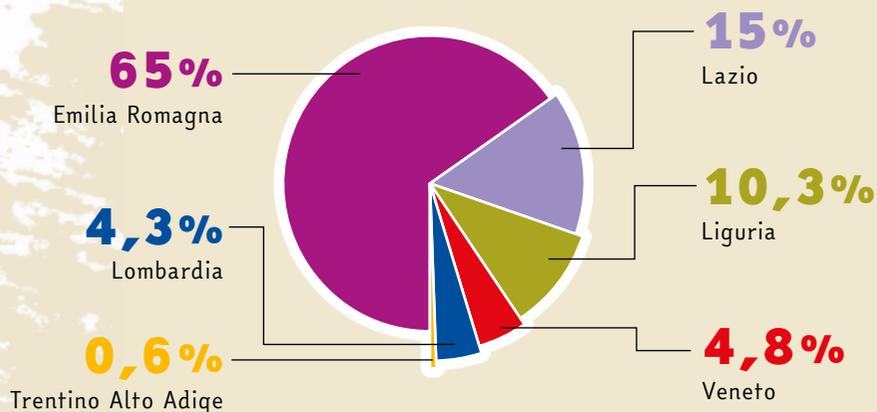
	2014	2015	
DOMICILIARI	6.708.852	5.495.123	-18%
DIURNI	1.767.773	1.817.550	+2,8%
RESIDENZIALI	72.171.358	77.387.856	+7,2%
SERVIZI INTEGRATI	766.372	186.335	-75,7%

## Settore infanzia

Resta stabile la distribuzione del fatturato per regione, fatta eccezione per il Trentino Alto Adige che registra una diminuzione del 2,4%, a causa di modifiche contrattuali nella gestione dei nidi di Bressanone e Merano da parte dell'ASL di Bolzano, e per i servizi di spazio gioco in provincia di Reggio Emilia (-19,2%).

Da segnalare l'apertura di due sezioni primavera Bruco Martino e Campanellino a La Spezia, l'attivazione del nido l'Albero di S. Urbano (PD), del nido Mini Tree di Milano, del gruppo Unicredit, in ATI con Reggio Children e la messa a regime del nido Arcobaleno di Castelnuovo ne' Monti (RE).

## Fatturato per regione



## Fatturato per tipologia di servizio

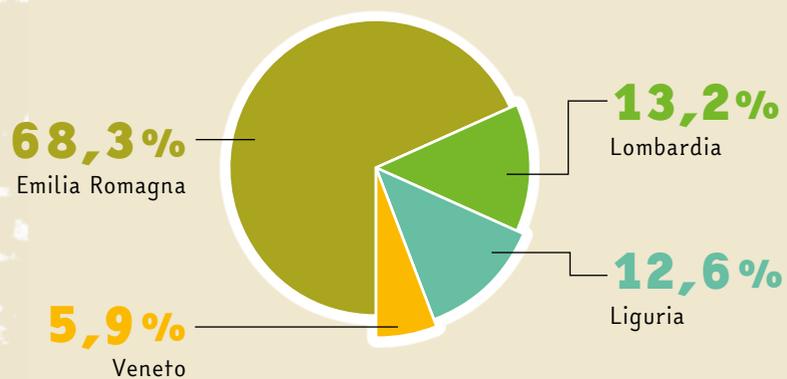
	2014	2015	
NIDI	9.656.591	9.511.402	-1,5%
MICRONIDI	439.138	436.863	-0,5%
SCUOLE MATERNE	1.797.594	1.804.163	+0,4%
SERVIZI INTEGRATI	2.108.512	2.072.396	-1,7%
SPAZIO GIOCHI	363.792	294.108	-19,2%

## Settore disabili

Il settore aumenta del 6,6% il proprio fatturato in Liguria, grazie all'avvio della gestione della R.S.D. Carani/Pagani di La Spezia.

Aumentano così i servizi residenziali e diurni (+26,4%), mentre diminuiscono del 36,3% i servizi domiciliari e del 9,6% i servizi territoriali integrati, a causa della mancata riconferma in Val di Magra (SP).

## Fatturato per regione



## Fatturato per tipologia di servizio

	2014	2015	
DOMICILIARI	391.561	249.234	-36,3%
DIURNI	3.503.831	3.807.823	+8,7%
RESIDENZIALI	4.368.266	5.140.654	+17,7%
SERVIZI INTEGRATI	1.574.584	1.422.686	-9,6%

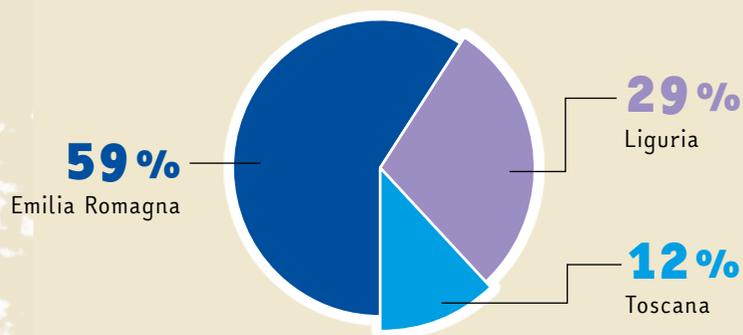
## Settore minori

Rispetto al 2014, è l'Emilia Romagna (59%) la regione da cui proviene la maggior parte del fatturato, grazie al potenziamento delle attività del Comune di Piacenza.

In Liguria diminuisce del 19,4% il fatturato relativo ai centri diurni educativi di La Spezia, mentre cessano i servizi domiciliari in Val di Magra.

Aumenta del 22,3% il fatturato relativo ai centri residenziali e del 6,1% quello relativo ai servizi integrati, grazie all'incremento dell'attività della Casa di Bastian di Villafranca in Lunigiana (MS) e all'implementazione di alcuni servizi nel Comune di Piacenza.

## Fatturato per regione



## Fatturato per tipologia di servizio

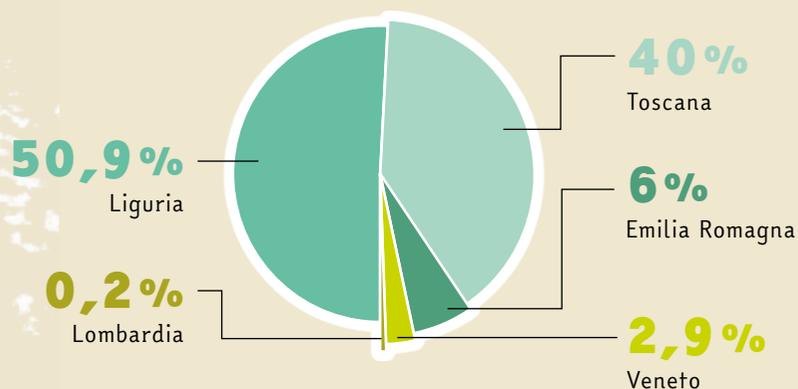
	2014	2015	
CENTRI DIURNI EDUCATIVI	94.538	76.228	-19,4%
DOMICILIARI	602.921	0	-100%
RESIDENZIALI	289.415	353.943	+22,3%
SERVIZI INTEGRATI	2.301.104	2.442.357	+6,1%

## Settore psichiatrico sanitario

La Liguria è la regione che produce la maggior parte del fatturato, grazie alla Comunità Terapeutica Riabilitativa I due mari di Castiglione Chiavarese (GE) e all'aumento degli utenti nella R.S.A. Felicia di La Spezia.

Diminuisce del 48% il fatturato relativo ai servizi diurni a causa della riduzione dei centri prelievo in Lombardia, così come quello relativo ai servizi sanitari integrati (-24%), a causa della diminuzione di alcuni servizi sanitari territoriali offerti in Emilia Romagna.

## Fatturato per regione



## Fatturato per tipologia di servizio

	2014	2015	
DIURNI	41.419	21.519	-48%
RESIDENZIALI	2.839.527	2.526.208	-11%
SERVIZI INTEGRATI	86.074	65.516	-24%



## Utenza media giornaliera

Nel 2015 Coopselios ha erogato i propri servizi a un'utenza media giornaliera di 6.858 persone.

**1.894.630**

Giornate di assistenza erogate per la cura, educazione di persone anziane, disabili, minori e per l'infanzia.

	2015
ANZIANI	<b>3.583</b>
INFANZIA	<b>1.877</b>
DISABILI	<b>397</b>
MINORI	<b>882</b>
PSICHIATRICO/SANITARIO	<b>119</b>

## Partecipazioni societarie

Coopselios detiene il 100% del capitale sociale di Acquisti in rete srl impresa sociale, Progettare Zerosei srl e Milano Welfare srl; per quest'ultima è in corso la procedura di incorporazione che si concluderà nel 2016.

Controlla la società Vivere Insieme srl e i consorzi cooperativi CSA Meolo e Consorzio 3 C. Inoltre, possiede una partecipazione collegata in Qu.Be srl.

Partecipa ad Associazioni Temporanee di Impresa per la realizzazione di attività gestionali e ad altre società di scopo per la costruzione e gestione di servizi per anziani e infanzia: CSA Meolo Consorzio Cooperativo, Fiumicino Zerotre consorzio Cooperativo, Farnesiana Consorzio Cooperativo, 3C Consorzio Cooperativo, Consorzio Casa della salute a S.Giuliano Terme, Consorzio Morciano Zerosei.

Nel mondo cooperativo, Coopselios è socio sovventore di: Consorzio Care Expert, Cooperativa sociale Il Poliedro, Cooperativa sociale Il Fiore, Cooperativa sociale 134 (già Nel Blu).

È inoltre socio fondatore promotore in Fondazione Easy Care e Fondazione Reggio Children.

## Consorzi

La cooperativa collabora attivamente con altre realtà del mondo cooperativo e aderisce stabilmente ad alcuni Consorzi, anche in un'ottica di maggior radicamento territoriale nelle varie aree di intervento.

## Consorzio 45

Consorzio di cooperative sociali di tipo A e B, con sede a Reggio Emilia, di diversa provenienza e dimensioni. Il Consorzio opera in modo integrato come "network" strategico a supporto delle cooperative e dei loro programmi operativi. Si identifica come "strumento idoneo ed efficace alla promozione, al rafforzamento e allo sviluppo delle piccole cooperative locali, sostenendo all'interno di esse progettualità, competenza, formazione e garantendo, al tempo stesso, un alto contenuto qualitativo e gestionale".

## C.R.E.S.S. (Consorzio Regionale Servizi Sociali)

Consorzio ligure di cooperative sociali di tipo A e B. Svolge la propria attività portando avanti un progetto impegnativo volto allo sviluppo della solidarietà sociale e della cooperazione, essenzialmente in ambito ligure.

## Consorzio Cooperative Sociali S.G.S.

Consorzio abruzzese di cooperative sociali con sede a Lanciano (CH) che associa oltre a Coopselios anche la Cooperativa Sociale CAD di Forlì.

## Consorzio In Rete

Consorzio costituito da 5 cooperative sociali emiliane (Coopselios, Cadiati di Bologna, Cidas di Ferrara, Gulliver di Modena, Proges di Parma) con la partecipazione di Coopfond.

## Collaborazioni

Coopselios è partner, tra gli altri, di Coop Consumatori Nordest per la progettazione di servizi di welfare aziendale, di Tecton su progetti di costruzione e ristrutturazione edile di strutture per il settore socio assistenziale, di Coopservice, CIR Food (Cooperativa Italiana di Ristorazione), di Cooperative di tipo B quali L'Olmo, Lo Stradello, Il Ginepro, Camelot, Il Fiore, L'Orto Botanico e Il Poliedro.

Collabora inoltre con imprese quali SCA Molnlycke spa, TBS Group, Far. Com. Pistoia spa, Archimede e ad associazioni quale Acli Milano con cui, all'interno della Fondazione Easy Care, condivide i progetti di Prontoserenità e dei Social Cohesion Days.

## Altre società

CCFS insieme a Boorea è uno dei soci sovventori di Coopselios, con cui si sono realizzate diverse opportunità di collaborazione, tra cui Parco spa e Welfare Italia srl.

Con la controllata Progettare ZeroSei, Coopselios gestisce il nido aziendale SINV di Schio (VI), il nido e la scuola aziendale Diesel di Breganze (VI), i nidi scuola One to Three e Dragonfly a Milano e Calicanto a Bologna.



## Fondazioni

Continua l'impegno all'interno di Fondazioni che hanno lo scopo di promuovere studio e ricerca nei diversi settori dei servizi alla persona.

Da 10 anni è attiva la Fondazione Easy Care ([www.easy-care.it](http://www.easy-care.it)) per affrontare le tematiche legate all'assistenza, cura, educazione e benessere dei soggetti fragili e delle loro famiglie. La Fondazione ha ideato Prontoserenità, un nuovo modello di erogazione di servizi socio-assistenziali e sanitari, ed è attiva nella promozione dei temi legati all'evoluzione del welfare integrato.

Per quanto riguarda l'attività di Prontoserenità, Coopselios è stata in prima linea nell'avviare con forza lo sviluppo e l'estensione della rete degli attori coinvolti e nel promuovere nuovi canali di sviluppo. Sul versante dell'educazione, Coopselios è impegnata nella Fondazione no profit Reggio Children - Centro Internazionale Loris Malaguzzi, che si propone di diffondere educazione di qualità a Reggio Emilia e nel mondo. L'iniziativa vede Coopselios fra i soci fondatori, insieme a CIR-Food, per il mondo cooperativo, al Comune di Reggio Emilia e ad altre importanti realtà nazionali e internazionali: la Fondazione Manodori di Reggio Emilia, il gruppo editoriale Feltrinelli, Reggio Institut (Svezia), North American Reggio Emilia Alliance, Narea (USA e Canada), Red Solare (Argentina).

## Partecipazione al movimento cooperativo

La quotidiana promozione della cooperazione come modello organizzativo e imprenditoriale è testimoniata dalla partecipazione attiva alla vita politica di Legacoop e ai diversi gruppi di lavoro di Legacoopsociali. Sempre assidui e di costante collaborazione e confronto i rapporti che nell'anno 2015 la cooperativa ha tenuto con Legacoop a livello territoriale, nazionale e di settore. Coopselios siede in numerose articolazioni nazionali e territoriali di Legacoop: Direzione Nazionale Legacoop, Direzione Nazionale Legacoopsociali, Direzioni Legacoop Emilia Romagna, Liguria e Veneto, Presidenza Legacoop Emilia Ovest, Direzione Legacoopsociali Reggio Emilia e Piacenza, Direzione Legacoop La Spezia. Importanti e produttivi sono stati anche i momenti di condivisione territoriale (in attesa dell'operatività) del percorso per la costituzione dell'ACI - Alleanza Cooperative Italiane. La continua collaborazione con le Legacoop Regionali ha visto, in particolare, l'intensificazione dei rapporti con Legacoop Veneto e Liguria.



fondazione  
**easycare**



## Strutture e sedi

### EMILIA ROMAGNA

#### Anziani territoriale

##### Servizi Assistenza Domiciliare:

- Bibbiano (RE)
- Farmacie Comunali Riunite, Reggio Emilia
- Albinea (RE)
- Baiso (RE)
- Canossa (RE)
- Guastalla e Luzzara (RE)
- Carpineti, Casina e Vetto (RE)
- Castelnovo Ne' Monti (RE)
- Scandiano (RE)
- Villa Minozzo e Toano (RE)
- Agazzano (PC)
- Bettola (PC)
- Caorso (PC)
- Fiorenzuola d'Arda (PC)
- Caminata (PC)
- Castell'Arquato (PC)
- Castel San Giovanni (PC)
- Gazzola (PC)
- Gropparello (PC)
- Monticelli D'Ongina (PC)
- Nibbiano (PC)
- Piacenza
- Podenzano (PC)
- Pontenure (PC)
- Rottofreno (PC)
- Sarmato (PC)
- Villanova sull'Arda (PC)
- Ziano Piacentino (PC)
- Unione Montana Valli Trebbia e Luretta (PC)

#### Anziani residenziale

##### Case Residenze Anziani:

- Villa delle Ginestre, Castelnovo Ne' Monti (RE)
- Ing. Attilio Bisini, Guastalla (RE)
- Agorà, Guastalla (RE)
- Comunale, Reggiolo (RE)
- Centro Anziani, Correggio (RE)
- Al Parco, Scandiano (RE)
- Comunale, Villa Minozzo (RE)
- I Ronchi, Castelnovo Ne' Monti (RE)
- Luisa Guidotti, Fabbrico (RE)
- Cavriago (RE)
- Residenza Al Parco, Monticelli Terme (PR)
- Dott. Ellenio Silva, Bobbio (PC)
- Alta Val Nure, Farini (PC)
- San Camillo, Piacenza
- Monticelli D'Ongina (PC)
- Villa Verde, Ancarani di Rivergaro (PC)
- Vittorio Emanuele, Piacenza (attivo fino al 31.05.2015)

##### Centri Diurni:

- I Ronchi, Castelnovo ne' Monti (RE)
- Comunale, Correggio (RE)
- Luisa Guidotti, Fabbrico (RE)
- Comunale, Bibbiano (RE)
- Vici-Giovanini, Cattolica (RN)
- Agorà, Guastalla (RE)

##### Comunità alloggio:

- Villa Gilocchi, Correggio (RE)

##### Casa Protetta:

- Norge, Roccabianca (PR)

##### Residenze Sanitarie Assistenziali:

- Vici-Giovanini, Cattolica (RN)
- Gli Ulivi, Morciano di Romagna (RN)

#### Disabili

##### Servizi di integrazione scolastica:

- c/o Comune di Agazzano (PC)
- c/o Comune di Fiorenzuola d'Arda (PC)
- c/o Comune di Pontenure (PC)
- c/o Comune di Rivergaro (PC)
- c/o Comune di Rottofreno (PC)
- c/o Comune di Sarmato (PC)
- c/o Comune di Ziano (PC)
- Servizio Educativo Territoriale per il Comune di Castel San Giovanni (PC)
- c/o Unione Montana Valli Trebbia e Luretta (PC)

##### Appartamenti protetti per disabili:

- Castelnovo Ne' Monti (RE)
- Gruppo Appartamento, Castel San Giovanni (PC)

##### Centro Socio Riabilitativo Diurno:

- Sartoretto, Fabbrico (RE)
- San Bernardino, Fiorenzuola D'Arda (PC)
- Erica, Cavola di Toano (RE)
- Arcobaleno, Casina (RE)
- La Rosa Dei Venti, Castelnovo Ne' Monti (RE)
- La Girandola, Piacenza
- Il Faro Rosso, Piacenza
- Mastro Balocco, Carpaneto (PC)
- Casa delle bolle, Roveleto di Cadeo (PC)

##### Centro Socio Riabilitativo Residenziale:

- San Rocco, Fiorenzuola D'Arda (PC)

##### Centro Socio Riabilitativo Diurno e Residenziale:

- Emma Serena, Piacenza
- Arcobaleno, Correggio (RE)
- Lucca, Fiorenzuola d'Arda (PC)
- Castel San Giovanni (PC)

##### Servizi territoriali:

- Centro Educativo Socio Occupazionale, Castel San Giovanni (PC)
- Centro Socio Occupazionale Autismo, Piacenza
- Atelier per Disabili, San Martino in Rio e Rio Saliceto (RE)

## Infanzia

### Nidi:

- Linus, Reggio Emilia
- Airone, Reggio Emilia
- L'arca, Reggio Emilia
- Haiku, Reggio Emilia
- Aguas Claras, Reggio Emilia
- Barcobaleno, Bibbiano (RE)
- Melograno, Correggio (RE)
- Bollicine, Rubiera (RE)
- Con la testa tra le nuvole, Piacenza
- La Coccinella, San Nicolò - Rottofreno (PC)
- Pollicino, Pontenure (PC)
- Farnesiana, Piacenza
- Primi Passi, Morciano di Romagna (RN)
- Girasole, Gattatico (RE)
- Arcobaleno, Castelnovo Ne' Monti (RE)

### Micronidi:

- Fiocco di Neve, Ramiseto (RE)
- Il Leprotto, Busana (RE)
- La Mongolfiera, Carpineti (RE)
- Il Castello Incantato, Baiso (RE)
- Kaleidos, Viano (RE)
- Il Salice, Canossa (RE)
- Abete Bianco, Villa Minozzo (RE)
- Sole e Luna, Rivergaro (PC)

### Spazio Bambini:

- Tiramolla 1, Scandiano (RE)
- Girasole, Gattatico (RE)

### Supporto Attività Pomeridiane:

- c/o Nidi e Scuole del Comune di Reggio Emilia (RE)

### Centro Sperimentazione per l'infanzia:

- Le Corti, Correggio (RE)

### Servizi Integrati:

- Servizi Educativi e di Ausiliario, Comune di Rubiera (RE)
- Servizi Estivi Comune di Reggio Emilia
- c/o Nido e Scuola dell'infanzia Comunale, Albinea (RE)
- c/o Scuola Comunale S. Allende, Bibbiano (RE)
- c/o Scuola Statale, Barco di Bibbiano (RE)
- c/o Asilo Nido Comunale Girotondo, Campagnola Emilia (RE)
- c/o Nido Comunale Le Betulle e Scuola d'infanzia I Tigli, Cavriago (RE)
- Comune di Correggio (RE)
- c/o Nido e Scuola dell'infanzia Don P. Borghi, Montecchio Emilia (RE)
- c/o Nido e Scuola dell'infanzia Albero Azzurro, Rubiera (RE)
- c/o Nido e Scuola Comunale dell'infanzia, San Martino in Rio (RE)
- c/o Nido e Scuola Comunale dell'infanzia, Scandiano (RE)
- c/o Scuola Materna A. Veneri, Fogliano (RE) *(attivo fino al 30.06.2015)*
- c/o Nido e Scuola dell'Infanzia, Fabbrico (RE)

### Scuola dell'infanzia:

- Girasole, Gattatico (RE)
- XXIX Febbraio, Fabbrico (RE)

### Centri Gioco Bambini e Genitori:

- Centro Giochi da Zero a Tre, Montecchio Emilia (RE)
- Centro Giochi, Cavriago (RE)
- Centro Giochi, Bibbiano (RE)
- Ludovico, Castelnovo Ne' Monti (RE)
- Ambarabà, Correggio (RE)

## Minori

### Progetto di sostegno alle famiglie

- Comune di Piacenza

### Centri educativi diurni

Gestione servizi per ASP Azalea, Distretto di Ponente, Castel San Giovanni (PC):

- Il Quadrifoglio, Borgonovo Val Tidone (PC)
- Gruppo famiglia, Rottofreno (PC)
- L'arcobaleno, Gragnano Trebbiense (PC)
- Gag, Gruppo Adolescenti Gragnano, Gragnano Trebbiense (PC)
- Clan-destino, Castel San Giovanni (PC)
- La tana dei colori, Rivergaro (PC)

### Altri servizi per ASP Azalea, Distretto di Ponente, Castel San Giovanni (PC):

- SED (Servizio Educativo Domiciliare)
- Incontri protetti
- Home visiting
- Educativa di transito

### Servizio di sostegno personale e familiare:

- AUSL, Distretto di Levante (PC)
- Servizio Educativo Domiciliare, incontri protetti, Rivergaro (PC)

### Servizi residenziali:

- c/o Centro Estivo Bucaneve, Civago (RE)

## Strutture e sedi

### LIGURIA

#### Anziani residenziale

- Residenza Sanitaria Assistenziale:**
- Felicia, La Spezia
  - A. Sabbadini, Sarzana (SP)

#### Anziani territoriale

- Servizi Assistenza Domiciliare:**
- Levanto (SP)
  - Utenti privati, La Spezia

#### Psichiatrico/sanitario

- Comunità Terapeutica Riabilitativa:**
- I Due Mari, Loc. Velva, Castiglione Chiavarese (GE)

#### Disabili

- Servizio di Assistenza Scolastica:**
- per i Comuni di Portovenere, Lerici e Levanto (SP)

#### Casa Aperta:

- Comunità Il Carpanedo, La Spezia

#### Residenza Sanitaria per Disabili:

- Villa Carani/Scuola Pagani, La Spezia (SP)

#### Servizi semi-residenziali:

- Scuola Pagani, La Spezia

#### Infanzia

##### Nidi:

- Il Dondolo, Portovenere (SP)
- Elvira Fidolfi, Arcola (SP)  
*(attivo fino al 31.10.2015)*
- Il Castello Magico, Santo Stefano Magra (SP)
- Il Faro, La Spezia

##### Centri Infanzia:

- Rodari e Aurora, La Spezia

##### Sezioni primavera:

- Bruco Martino e Campanellino, La Spezia

#### Minori

##### Servizio di Sostegno Educativo Territoriale e Scolastico:

- Comuni di La Spezia, Portovenere, Lerici, Levanto (SP)

##### Centri di Aggregazione:

- Lerici e S. Terenzo (SP)
- Cecco Rivolta, La Spezia
- Aquilone, Lerici (SP)
- Il Sottomarino, La Spezia

##### Campo Nomadi:

- La Spezia

##### Centri Estivi Diurni:

- Portovenere (SP)

##### Appartamenti Nuclei Madri-Bambino:

- Dimora Gaia, La Spezia

##### Casa Rifugio e Accoglienza per Donne e figli vittime di violenza:

- Centro Irene, La Spezia

##### Centri per Disturbi Specifici d'Apprendimento:

- Fiumaretta (SP)
- Sarzana (SP)
- Scuole Val di Magra (SP)

##### Sportello sociale:

- Lerici (SP)

### LOMBARDIA

#### Anziani residenziale

##### Residenze Sanitarie Assistenziali:

- Dott. Mario Leone, Mesero (MI)
- Villa Elvira, S. Maria della Versa (PV)
- Mons. Luigi Novarese, Palestro (PV)
- Il Poggio, Casteggio (PV)
- Villa Teruzzi, Concorezzo (MB)
- Ornato, Milano
- Quarenghi, Milano
- Baroni, Milano
- Lainate, Milano
- Villa Stefania, Sala Comacina (CO)

##### Alloggi protetti:

- Lainate, Milano

##### Mini alloggi:

- Via Quarenghi, Milano

##### Centri diurni:

- c/o Baroni, Milano

#### Disabili

##### Residenze Sanitarie per Disabili:

- Comune di Lainate (MI)

#### Infanzia

##### Nidi e Scuole dell'infanzia in lingua inglese:

- Dragonfly, Milano
- One to Three, Milano

##### Nidi:

- Il Glicine, Mesero (MI)
- Nido Aziendale Minitree, c/o Unicredit Pavillon, Milano

## VENETO

### Anziani residenziale

#### Centro Servizi Anziani:

- Villa Tamerici, Porto Viro (RO)
- Villa Imperiale, Galliera Veneta (PD)
- I Tigli, Meolo (VE)
- Valgrande, Sant'Urbano (PD)
- Giovanni XXIII, Lugagnano di Sona (VR)

### Disabili

#### Residenze

#### Sanitarie per Disabili:

- Il Gabbiano, Porto Viro (RO)

### Infanzia

#### Nidi:

- Comunale La Coccinella, Porto Viro (RO)
- L'Albero, Sant'Urbano (PD)

#### Nido e Scuola dell'infanzia aziendale:

- Brave Garden, c/o Diesel, Breganze (VI)

## TOSCANA

### Anziani residenziale

#### Residenza Sanitaria Assistenziale:

- Residence degli Ulivi, Podenzana (MS)

### Minori

#### Comunità Socio Educativa:

- Casa di Bastian, Villafranca in Lunigiana (MS)

## LAZIO

### Infanzia

#### Nidi:

- Comunale Grotte Portella, Frascati (RM)
- Comunale Pietra Porzia, Frascati (RM)
- Fregene, Fiumicino (RM)
- Aranova, Fiumicino (RM)

## TRENTINO ALTO ADIGE

### Infanzia

#### Nido:

- Lilliput, Bressanone (BZ)

#### Centro Infanzia:

- Viva, Merano (BZ)





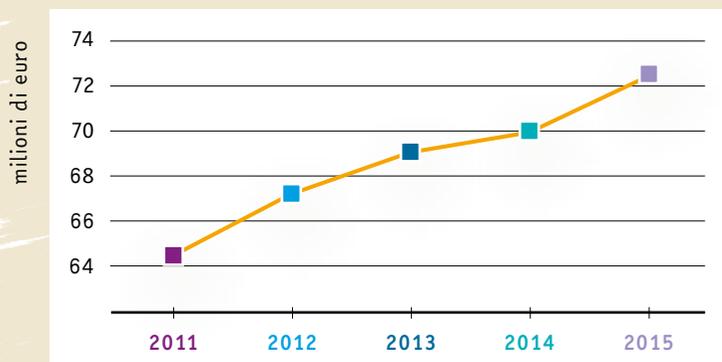
## Valore aggiunto

- Produzione del valore aggiunto
- Distribuzione del valore aggiunto
- L'attenzione per le generazioni future
- Affidabilità finanziaria

## Produzione del valore aggiunto

Il valore aggiunto è l'aggregato contabile, che si ricava dal Bilancio d'esercizio, dato dalla differenza tra il valore dei ricavi e quello dei costi per l'acquisizione di beni e servizi. È un dato estremamente significativo perché rappresenta la creazione di ricchezza, derivante dall'attività caratteristica dell'impresa, a vantaggio della comunità. Nel corso del 2015 Coopselios ha prodotto un valore aggiunto di oltre 72 milioni di euro, con un trend di crescita negli ultimi 5 anni del 12,6%.

### Trend del valore aggiunto



	2015	2014	2013
<b>Creazione del valore aggiunto</b>			
Ricavi netti delle vendite e prestazioni	114.916.187	111.203.899	107.956.248
Ricavi e proventi vari	3.328.666	3.099.851	2.539.404
<b>Totale della produzione</b>	<b>118.244.853</b>	<b>114.303.750</b>	<b>110.495.652</b>
<b>Costi della produzione</b>			
Costo delle merci vendute	3.779.582	3.638.385	3.945.783
Costi per servizi	25.284.434	25.792.492	23.935.489
Costi per godimento di terzi	8.209.645	7.748.339	8.326.016
Altri accantonamenti	2.642.407	1.483.385	1.065.791
Oneri diversi di gestione	1.744.790	1.791.886	1.391.748
<b>Totale costi della produzione</b>	<b>41.660.858</b>	<b>40.454.487</b>	<b>38.664.827</b>
<b>Valore aggiunto caratteristico lordo</b>	<b>76.583.995</b>	<b>73.849.263</b>	<b>71.830.825</b>
Saldo gestione accessoria	-701.815	-1.599.401	-625.011
Saldo gestione straordinaria	-	-	-
<b>Valore aggiunto globale lordo</b>	<b>75.882.180</b>	<b>72.249.862</b>	<b>71.205.814</b>
Ammortamenti	3.345.416	2.210.139	2.054.117
<b>Valore aggiunto globale netto</b>	<b>72.536.764</b>	<b>70.039.723</b>	<b>69.151.697</b>

## Distribuzione del valore aggiunto

La distribuzione del valore aggiunto è un indicatore qualitativo e quantitativo dell'impatto sociale dell'impresa, oltre che una verifica della reale portata della responsabilità sociale assunta.

Analizzare il valore aggiunto rispetto agli stakeholder indica la ricaduta, in termini economici, dell'attività dell'impresa verso le diverse categorie di portatori di interesse.

<b>Distribuzione del valore aggiunto</b>	2015	2014	2013
Salari soci	34.579.674	35.931.799	36.414.870
Oneri sociali soci	9.777.576	10.244.348	10.234.356
Contributi a Cooperlavoro	44.296	43.215	43.727
Trattamento di fine rapporto	2.552.525	2.632.244	2.701.412
Buoni di fine anno e altri costi soci	332.872	311.922	338.796
Costo formazione soci	347.539	284.180	321.968
Contributi assistenza sanitaria integrativa	167.154	174.474	165.715
Remunerazione del personale non socio+tirocinanti+interinale	20.931.638	16.525.595	15.333.197
<b>Remunerazione del personale</b>	<b>68.733.275</b>	<b>66.147.777</b>	<b>65.554.041</b>
Irap	803.336	1.091.374	970.195
Ires	-	-	-
Altre imposte	209.397	166.745	107.047
<b>Remunerazione pubblica amministrazione</b>	<b>1.012.733</b>	<b>1.258.119</b>	<b>1.077.242</b>
Interessi ed altri oneri verso terzi	386.863	561.876	526.443
<b>Remunerazione del capitale di credito</b>	<b>386.863</b>	<b>561.876</b>	<b>526.443</b>
Ristorno	-	-	-
Divid. su cap. soc. versato (destinaz. utile 2014)	114.537	111.322	108.106
<b>Remunerazione dei soci</b>	<b>114.537</b>	<b>111.322</b>	<b>108.106</b>
Quota utile portata a riserve (destinaz. utile 2014)	2.000.881	1.687.206	1.596.579
<b>Remunerazione del sistema impresa</b>	<b>2.000.881</b>	<b>1.687.206</b>	<b>1.596.579</b>
Contributo Coopfond (destinaz. utile 2014)	65.425	55.625	52.722
Contributo Legacoop	204.045	200.347	194.647
<b>Remunerazione del sistema cooperativo</b>	<b>269.470</b>	<b>255.972</b>	<b>247.369</b>
Liberalità esterne	19.005	17.453	41.912
<b>Liberalità esterne</b>	<b>19.005</b>	<b>17.453</b>	<b>41.912</b>
<b>Totale</b>	<b>72.536.764</b>	<b>70.039.725</b>	<b>69.151.692</b>

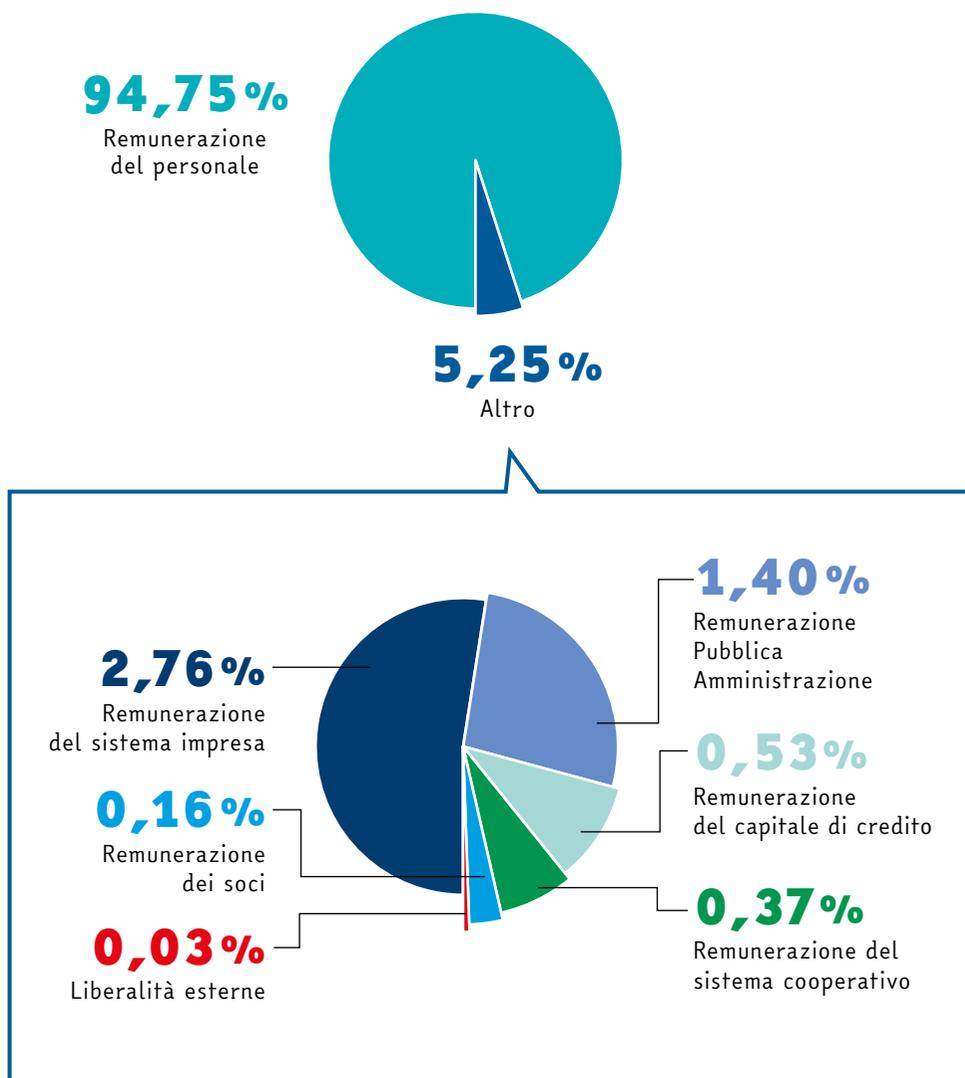
L'analisi evidenzia che nel 2015:

- il 94,75% del valore aggiunto è destinato alla remunerazione del personale;
- il 2,76% del valore aggiunto è destinato a riserve per la remunerazione del sistema impresa;
- l'1,40% del valore aggiunto è destinato alla remunerazione della Pubblica Amministrazione;
- lo 0,53% del valore aggiunto è destinato alla remunerazione del capitale di credito;
- lo 0,37% del valore aggiunto è destinato alla remunerazione del sistema cooperativo;
- lo 0,16% del valore aggiunto è destinato alla remunerazione dei soci;
- lo 0,03% del valore aggiunto è destinato alle liberalità.

Oltre alla remunerazione del personale, che rappresenta la distribuzione più significativa del valore aggiunto, è rilevante notare che il 2,76% è destinato a riserva, e quindi remunerativo del sistema impresa.

Questo dato è sinonimo di attenzione al fabbisogno futuro della cooperativa in termini di sviluppo e crescita.

### Distribuzione del valore aggiunto



## L'attenzione per le generazioni future

Il 2015 si caratterizza per il consolidamento del Patrimonio Netto; si assiste, infatti, a un incremento del 7,5% rispetto al 2014.

L'aumento del 4% delle riserve accantonate, testimonia la visione intergenerazionale di Coopselios.

*Nelle riserve accantonate è indicata solo la riserva legale e non la riserva statutaria.*

## Affidabilità finanziaria

L'indice di liquidità secondaria si attesta a 1,30 ed esprime la buona capacità di Coopselios di far fronte ai propri impegni finanziari di breve periodo.

### PATRIMONIO NETTO

2015	2014	2013
<b>29.474.469</b>	<b>27.413.338</b>	<b>24.973.512</b>

### RISERVE ACCANTONATE

2015	2014	2013
<b>14.101.195</b>	<b>13.544.949</b>	<b>13.017.727</b>

### INDICE DI LIQUIDITÀ SECONDARIA

2015	2014	2013
<b>1,30</b>	<b>1,34</b>	<b>1,29</b>





## Responsabilità Sociale d'Impresa e SA8000

- Scopo e campo di applicazione di SA8000 (Social Accountability)
- La Politica di Responsabilità Sociale

La Responsabilità Sociale d'Impresa, oltre a essere profondamente connessa alla natura di Coopselios, quale impresa cooperativa sociale, si sostanzia nell'adozione di una specifica Politica di Responsabilità Sociale e dello Standard SA8000.

Coerentemente con la mission aziendale, la Responsabilità Sociale integra e promuove un comportamento socialmente responsabile in tutta l'organizzazione e persegue la finalità di contribuire allo sviluppo sostenibile, alla salute e al benessere della società.

La soddisfazione del cliente, le dimensioni di performance economica ed eccellenza del prodotto si coniugano con l'attenzione agli aspetti etici (responsabilità, trasparenza, rispetto dei diritti fondamentali), in quanto l'organizzazione è responsabile di rendere conto del proprio impatto sulla società, sull'economia e sull'ambiente, ovvero di rispondere ai propri stakeholder.

Ciò implica un comportamento etico e trasparente, che contribuisce allo sviluppo sostenibile, che tiene conto degli interessi delle parti interessate e che è in accordo con le leggi applicabili, i comportamenti e le norme internazionali, integrato in tutta l'organizzazione e messo in pratica nelle proprie relazioni.

### **Scopo e campo di applicazione di SA8000 (Social Accountability)**

Lo scopo di SA8000 è fornire uno standard, basato sulle normative internazionali sui diritti umani e sulle legislazioni nazionali in materia di lavoro, che tuteli e contribuisca alla partecipazione di tutto il personale che concorre a realizzare l'attività di un'azienda, di chi produce prodotti o fornisce servizi per quell'azienda, incluso il personale impiegato dall'azienda stessa, così come quello impiegato dai suoi fornitori/ subappaltatori, subfornitori e lavoratori a domicilio.

Essere conformi ai requisiti di questo standard di responsabilità sociale permette a Coopselios di:

- sviluppare, mantenere e attuare politiche e procedure per gestire le situazioni che la cooperativa può controllare o influenzare;
- dimostrare in modo credibile alle parti interessate che le politiche, le procedure e le prassi esistenti in azienda sono conformi ai requisiti del presente standard;
- perseguire in modo concreto ed efficace gli obiettivi di:
  - tutela della salute, del benessere e delle libertà fondamentali dei lavoratori/lavoratrici;
  - rispetto dei diritti dei lavoratori/lavoratrici e delle condizioni di lavoro;
  - miglioramento del dialogo sociale e della motivazione del personale;
  - miglioramento negli aspetti di gestione, controllo della produzione, qualità dei prodotti, attraverso il monitoraggio dei fornitori.

*Testi tratti dal manuale "Sistema di Gestione per la Qualità e Responsabilità Sociale di Coopselios", sez. 6, rev. 2015.*





## La Politica di Responsabilità Sociale

Approvato dalla Presidenza, il documento "Politica di Responsabilità Sociale" (*revisione 2015*) dichiara, in sintesi, la politica di Coopselios in termini di Responsabilità Sociale, con riferimento alle finalità e agli obiettivi, ed esprime il proprio impegno in merito ai diritti del lavoro e alle condizioni lavorative. La Cooperativa si impegna così a individuare le modalità per garantirne la diffusione e l'accessibilità a tutti i lavoratori/lavoratrici e a tutte le parti interessate, secondo le modalità descritte nella procedura di gestione della comunicazione.

Coopselios:

- non utilizza e non fornisce sostegno all'utilizzo del lavoro infantile; definisce e mantiene attive le procedure per il rimedio del lavoro infantile;
- assicura, nel caso di utilizzo di giovani lavoratori/lavoratrici, un attento monitoraggio per garantire che le condizioni di lavoro siano conformi ai criteri di salubrità dell'ambiente e di sicurezza e che i giovani lavoratori/lavoratrici non siano esposti a forme di sfruttamento economico; assicura inoltre il rispetto di quanto definito da SA 8000 in materia di orario di lavoro;
- non utilizza e non sostiene in alcun modo forme di lavoro obbligato e garantisce la libertà fisica del lavoratore/lavoratrice nel luogo di lavoro;
- garantisce per i propri lavoratori/lavoratrici luoghi di lavoro sicuri e salubri, adotta misure adeguate per prevenire incidenti e danni alla salute attraverso la definizione di un Sistema di gestione della Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro;
- riconosce come condizione fondamentale il dialogo sociale continuo e costruttivo fra i lavoratori/lavoratrici collettivamente e la Direzione aziendale; garantisce il diritto dei lavoratori/lavoratrici a organizzarsi e ad avere propri rappresentanti nelle negoziazioni collettive con la Direzione aziendale;
- nega e reprime ogni forma di discriminazione nell'assunzione, remunerazione, accesso alla formazione, promozione, licenziamento, pensionamento in base a razza, ceto, origine nazionale, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, appartenenza sindacale, affiliazione politica, età;
- non utilizza e reprime qualsiasi forma di ricorso a punizioni corporali, coercizione mentale e fisica, abuso verbale. Definisce procedure per le azioni disciplinari, che sono applicate in modo equo e nel rispetto del criterio imprescindibile della tutela del benessere mentale, emotivo e fisico dei lavoratori/lavoratrici;
- garantisce il rispetto delle norme internazionali e della legislazione italiana, insieme a quanto definito dal vigente contratto collettivo nazionale, in materia di orario di lavoro, lavoro straordinario, riposo;
- garantisce ai propri lavoratori/lavoratrici una retribuzione dignitosa e conforme alle normative vigenti, anche nelle modalità di erogazione. Non utilizza accordi contrattuali in violazione della legislazione vigente in materia di lavoro e di sicurezza sociale;
- si impegna inoltre a rispettare e a conformare il proprio sistema di gestione SA8000 ai principi di tutti gli strumenti internazionali e alle norme nazionali in materia di Responsabilità Sociale;
- assicura un'adeguata ed esaustiva informazione a tutti i lavoratori/lavoratrici in merito ai requisiti di Responsabilità Sociale e garantisce l'individuazione di efficaci modalità e strumenti di diffusione dello Standard SA8000. A tal fine, Coopselios ha elaborato una specifica procedura per la gestione della comunicazione interna, per garantire che il personale, a tutti i livelli, comprenda e abbia accesso alle informazioni sugli obiettivi, politiche e procedure di responsabilità sociale, attraverso gli strumenti di comunicazione. La Cooperativa promuove la partecipazione dei lavoratori/lavoratrici come fattore fondamentale per l'implementazione dell'efficacia del sistema di gestione SA8000, e adotta specifiche procedure per la comunicazione regolare dei dati relativi alle proprie performance in materia di responsabilità sociale, con l'obiettivo di mantenere il sistema aperto e trasparente nei confronti degli stakeholder;

- assicura un'adeguata e periodica formazione, per il personale di nuova assunzione e per quello in forza, sulle tematiche relative a SA8000;
- effettua periodicamente un riesame dell'efficacia della propria politica in materia di responsabilità sociale e del proprio livello di conformità allo standard, attraverso un'analisi e valutazione delle procedure e dei risultati di performance, al fine di garantirne l'adeguatezza, di assicurarne il continuo monitoraggio e individuarne le opportunità per il miglioramento continuo. Per i diversi processi e attività, Coopselios definisce specifici indicatori per facilitare la misurazione degli esiti e la valutazione dell'efficacia, effettua audit interni, verifica l'efficacia delle azioni pianificate per la risoluzione delle eventuali criticità;
- accoglie e risponde alle problematiche avanzate dai lavoratori/lavoratrici e dalle altre parti interessate riguardo a non conformità alla politica aziendale e ai requisiti di responsabilità sociale; le risposte e l'avvio di azioni correttive sono elementi fondamentali per la gestione di un sistema di responsabilità sociale, poichè facilitano il meccanismo di comunicazione tra lavoratori/lavoratrici e direzione aziendale e sostengono il miglioramento continuo del sistema stesso. Coopselios ha redatto specifica procedura che esplicita le modalità di gestione dei reclami e delle segnalazioni;
- ha costituito il Social Performance Team (SPT) composto da Presidente, Ufficio Qualità, componente interno dell'Organismo di Vigilanza, Servizio Prevenzione e Protezione, rappresentante della Commissione Pari Opportunità, responsabile Attività Sociali, rappresentante delle Risorse Umane, con il compito di:
  - effettuare il monitoraggio della conformità allo standard, anche attraverso audit periodici e riesame delle performance aziendali;
  - identificare e valutare i rischi in merito a reali o potenziali non conformità;
  - verificare l'efficacia delle azioni adottate per soddisfare le politiche di responsabilità sociale;
  - collaborare all'individuazione e analisi di possibili non conformità e all'identificazione di azioni correttive;
  - esercitare un'azione di controllo nei confronti dei fornitori, al fine sia di garantire il rispetto dei requisiti di responsabilità sociale da parte dei fornitori stessi, sia di promuovere, nel modo più ampio, l'attenzione e l'interesse nei confronti delle tematiche inerenti a diritti, salute, sicurezza, luoghi di lavoro. Vengono inoltre definite specifiche procedure per una valutazione preliminare dei fornitori e per un loro monitoraggio in itinere.

**Il miglioramento continuo è possibile solo attraverso il confronto e i contributi di tutte le parti interessate**





## Le linee strategiche

- Gare
- Affidamenti diretti
- Bandi e finanziamenti per progettazione
- Accreditamento
- Fatturato per durata residua
- Gestioni private
- Sviluppo Piano Strategico 2014-2018
- Protocollo d'intesa con le organizzazioni sindacali reggiane
- Trentennale
- Il sistema archivistico
- Coopselios Academy
- Recupero crediti
- Fondazione Easy Care
- Social Cohesion Days
- Prontoserenità
- Bewelfare: soluzioni su misura
- Gestione delle assicurazioni e della privacy
- Il processo di internazionalizzazione

## Gare

Nel 2015 Coopselios ha valutato 170 gare, partecipando a 36 e vincendone 30; 6 sono riferite a servizi di nuova aggiudicazione e 24 corrispondono a servizi già gestiti, quindi riconfermati.

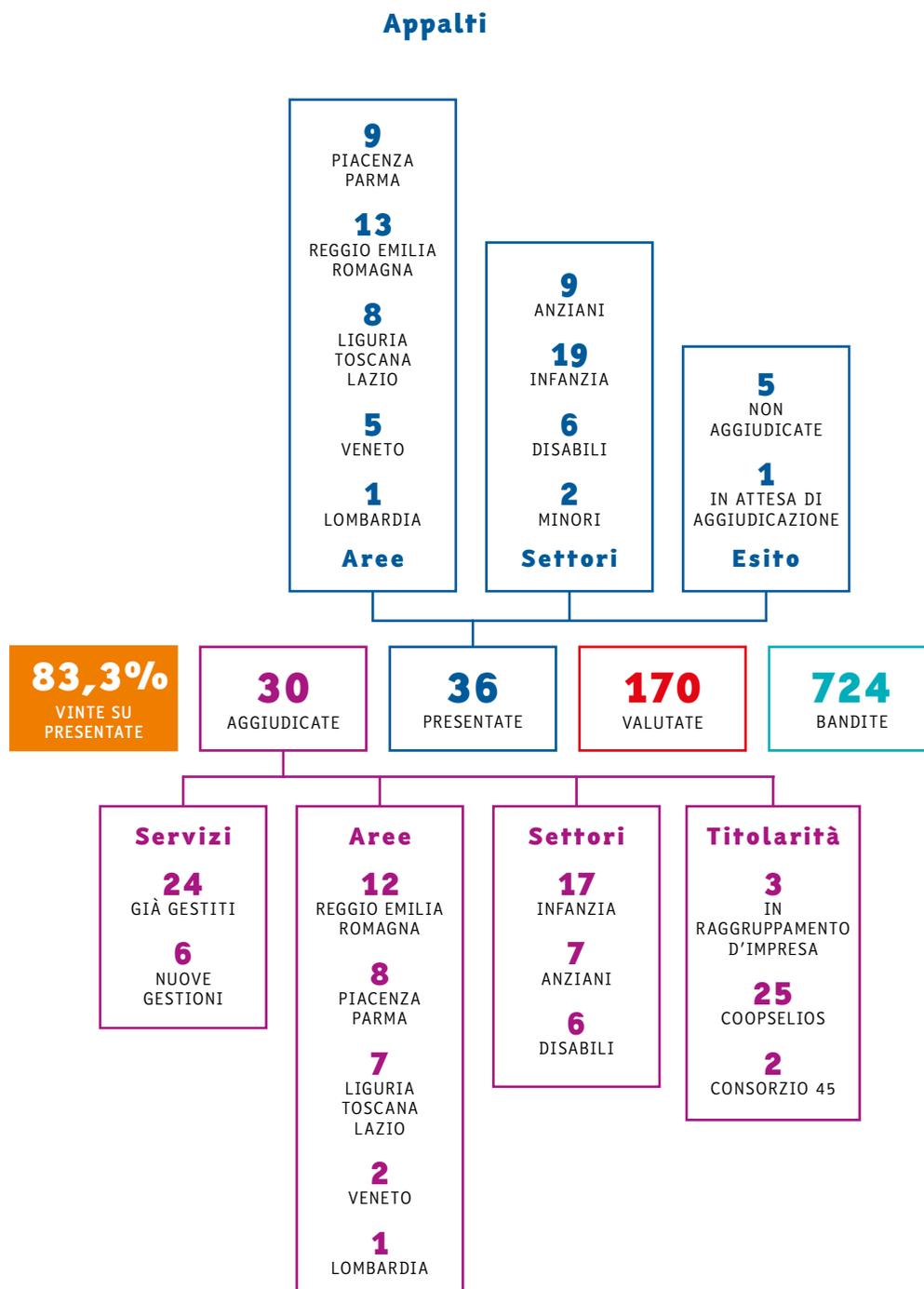
Aumenta la percentuale di gare vinte su quelle presentate, dal 64,8% del 2014 all'83,3% nel 2015.

Delle 30 gare aggiudicate, 17 riguardano il Settore Infanzia, 7 i servizi per Anziani e 6 per Disabili.

Le nuove aggiudicazioni si riferiscono all'affidamento, in associazione temporanea di impresa con Reggio Children srl, del servizio di gestione del nido aziendale Mini Tree, all'interno dell'Unicredit Pavillon di Milano, e del nido presso il Centro Infanzia Comunale L'Albero di Sant'Urbano (PD).

Da notare come Coopselios si sia presentata come impresa singola in 25 gare, a titolarità del Consorzio Quarantacinque in 2 gare e in raggruppamento temporaneo d'impresa in 3 casi.

Le gare aggiudicate si collocano principalmente nell'area Reggio Emilia/Romagna per il 40% e in quella di Piacenza/Parma con il 27%.



## Affidamenti diretti

I 46 affidamenti diretti hanno interessato per l'82,6% l'Area di Reggio Emilia, con i servizi per l'infanzia.

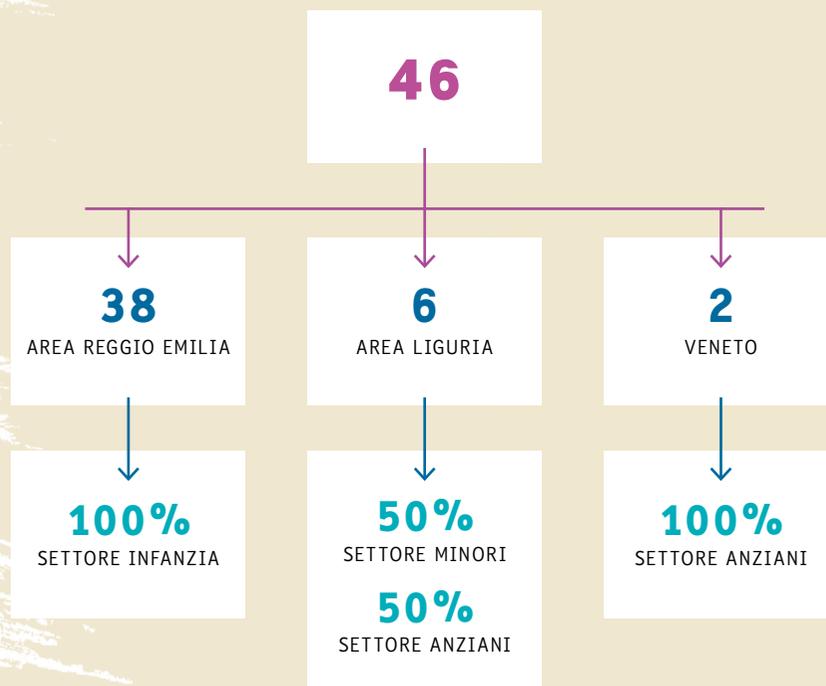
## Bandi e finanziamenti per progettazione

I bandi finanziati sono procedure pubblicate da enti pubblici, fondazioni e/o associazioni, al sostegno di progettazioni di ricerca e/o gestioni di servizi innovativi nel settore socio-assistenziale ed educativo.

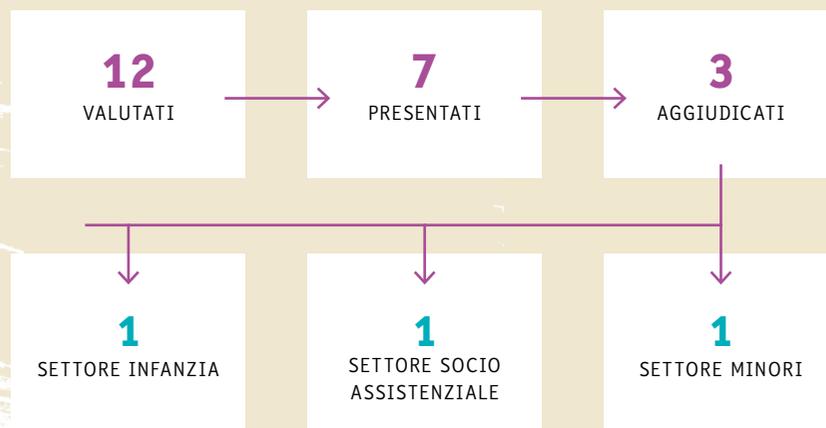
Tra i bandi aggiudicati:

- Programma Erasmus+ finanziato dall'Agencia Europea e relativo al settore dell'istruzione scolastica. Il progetto, con Coopselios, in particolare l'Area Educativa, come capofila, vede la partecipazione di diverse Università italiane ed europee tra cui l'Università di Modena e Reggio Emilia, università finlandesi, tedesche e turche e del partner tecnico Edutec (azienda operante nel settore digitale);
- bando pubblicato dal Ministero del Lavoro attraverso la società Invitalia per la realizzazione di uno studio di fattibilità per "Modelli innovativi per l'integrazione della domanda e dell'offerta di servizi socio-sanitari in un'ottica di sostenibilità e appropriatezza anche attraverso l'impegno di nuove tecnologie". Il bando è stato aggiudicato in A.T.I. con Cadii (Bologna) e la Cooperativa "Uscita di Sicurezza" (Grosseto).

## Affidamenti diretti



## Bandi e finanziamenti per progettazione



## Accreditamento

Per assicurare un elevato standard qualitativo alle strutture e regolare i rapporti tra committenti pubblici e i produttori attraverso i contratti di servizio, la Giunta Regionale identifica criteri e linee guida per l'accREDITamento dei servizi socio-sanitari e sociali; viene così superata la procedura degli appalti che non "valorizza" la specificità dei servizi alla persona.

L'accREDITamento definisce così importanti garanzie sulla continuità assistenziale e sulla qualificazione gestionale, oltre a richiedere precise garanzie di continuità assistenziale sulla gestione unitaria dei servizi.

## Fatturato per durata residua

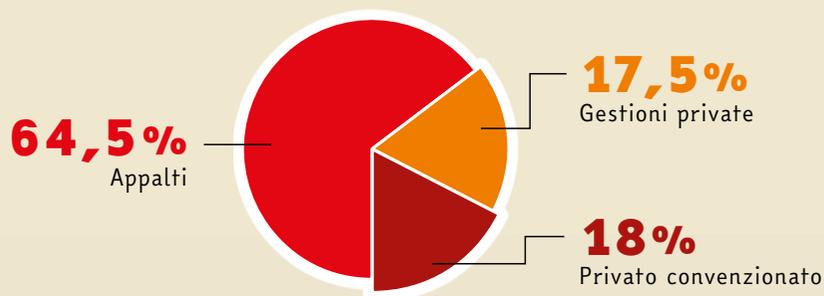
Il portafoglio dei servizi con durata inferiore a 5 anni è del 26%, tra 5 e 10 anni del 28%, oltre 10 del 46%.

## Gestioni private

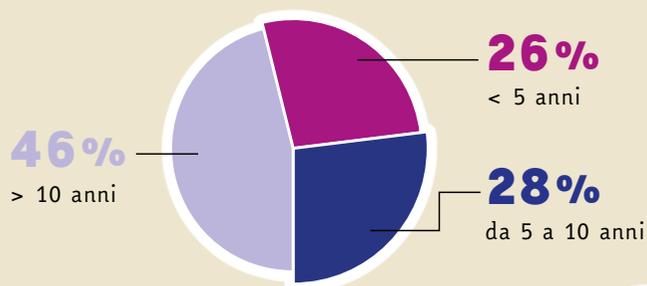
Nel 2015 il fatturato proveniente da servizi gestiti in appalto si attesta al 64,5% (-2,5% rispetto al 2014), quello proveniente da privato convenzionato è pari al 18% mentre il fatturato proveniente da gestioni private è del 17,5%.

Circa 60 procedure di accreditamento in Emilia Romagna per servizi socio assistenziali per anziani e disabili

## Fatturato per tipologia di gestione



## Fatturato per durata contratto



- Servizi in strutture convenzionate con gli enti pubblici;
- servizi in strutture convenzionate con disponibilità di posti privati.

## **Sviluppo Piano Strategico 2014-2018**

Nel corso del 2015, Coopselios ha avviato il Piano Strategico 2014-2018. Nello specifico, le principali linee guida hanno interessato l'organizzazione aziendale (*cap. 1 Identità*).

### **Area Sanitaria**

Dal 2015, si è formalizzata l'Area Sanitaria con l'istituzione di un'area organizzativa, con l'obiettivo di disegnare procedure e protocolli per dare maggiore qualità ed efficacia ai servizi sanitari (residenze psichiatriche e sanitarie, servizi sanitari integrati). Grazie alle sue specifiche competenze, trasversali all'organizzazione aziendale, si pone come riferimento per le altre Aree e Settori.

## **Protocollo d'intesa con le organizzazioni sindacali reggiane**

Coopselios ha firmato, insieme a Legacoop e Confcooperative e alle organizzazioni sindacali territoriali di Reggio Emilia, CGIL, CISL e UIL, un protocollo, promosso dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa, che farà da cornice per la sottoscrizione di accordi per il passaggio di personale in gare d'appalto. La Cooperativa si impegna quindi, qualora subentri ad altre cooperative nella gestione di un servizio, a rispettare i diritti acquisiti dei lavoratori e applicare le norme più vantaggiose rispetto a quelle previste dal Jobs Act. Coopselios si impegna inoltre a promuovere, sempre in accordo con i Sindacati, il rispetto di questi diritti anche nel caso in cui perda l'appalto, affinché i diritti dei lavoratori siano tutelati.

## **Trentennale**

Il 2015 si è caratterizzato per l'avvio di progetti ed eventi per "segnare" il Trentennale Coopselios. Oltre a un logo, che ha accompagnato tutti gli strumenti di comunicazione prodotti nel corso dell'anno, in tutte le strutture e servizi e in tutte le Aree di presenza della Cooperativa sono stati realizzati eventi con familiari e cittadinanza, per ricordare questo importante traguardo.

**Oltre 80 eventi  
nelle strutture  
e servizi**

**Rispettare  
i diritti acquisiti  
dei lavoratori**

## Il sistema archivistico

Nel 2015 Coopselios ha concluso un complesso lavoro di preparazione all'archiviazione, che ha segnato un momento importante nel percorso di creazione dell'archivio corrente, di deposito e storico della cooperativa. A seguito della formazione, si sono tenuti 38 incontri per un totale di oltre 60 ore di tutoraggio pratico all'uso del Sistema Archivistico, che hanno coinvolto 70 lavoratori tra Aree, Servizi, Settori, Uffici di tutte le sedi; 60 sono anche gli impiegati abilitati alla classificazione e lettura della documentazione archiviata digitalmente nell'Archivio Informatico.

Le linee guida del progetto, definite dal Consiglio di Amministrazione, si sono basate sulla convinzione che realizzare questo Sistema Archivistico Unico orienti l'organizzazione verso la gestione del sapere, cioè una "knowledge based organisation".

Il Sistema d'Archiviazione, realizzato secondo un Titolare, è quindi stato impostato come un "Archivio privato di interesse pubblico", con l'intento di ricevere tale riconoscimento da parte del Ministero dei Beni Culturali e di rientrare negli Archivi d'Impresa.

**60**

ore di formazione

**38**

incontri di tutoraggio

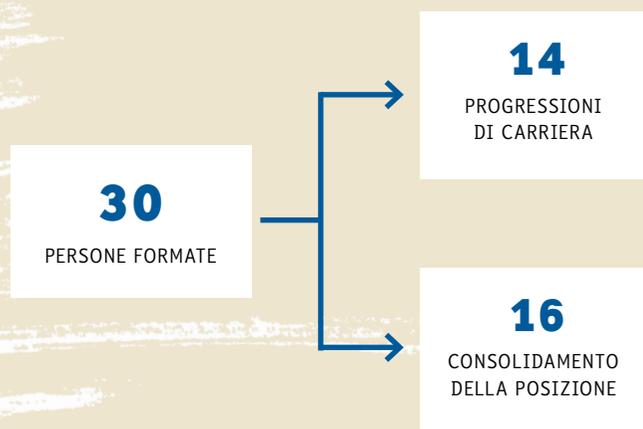
**70**

lavoratori coinvolti

## Coopselios Academy

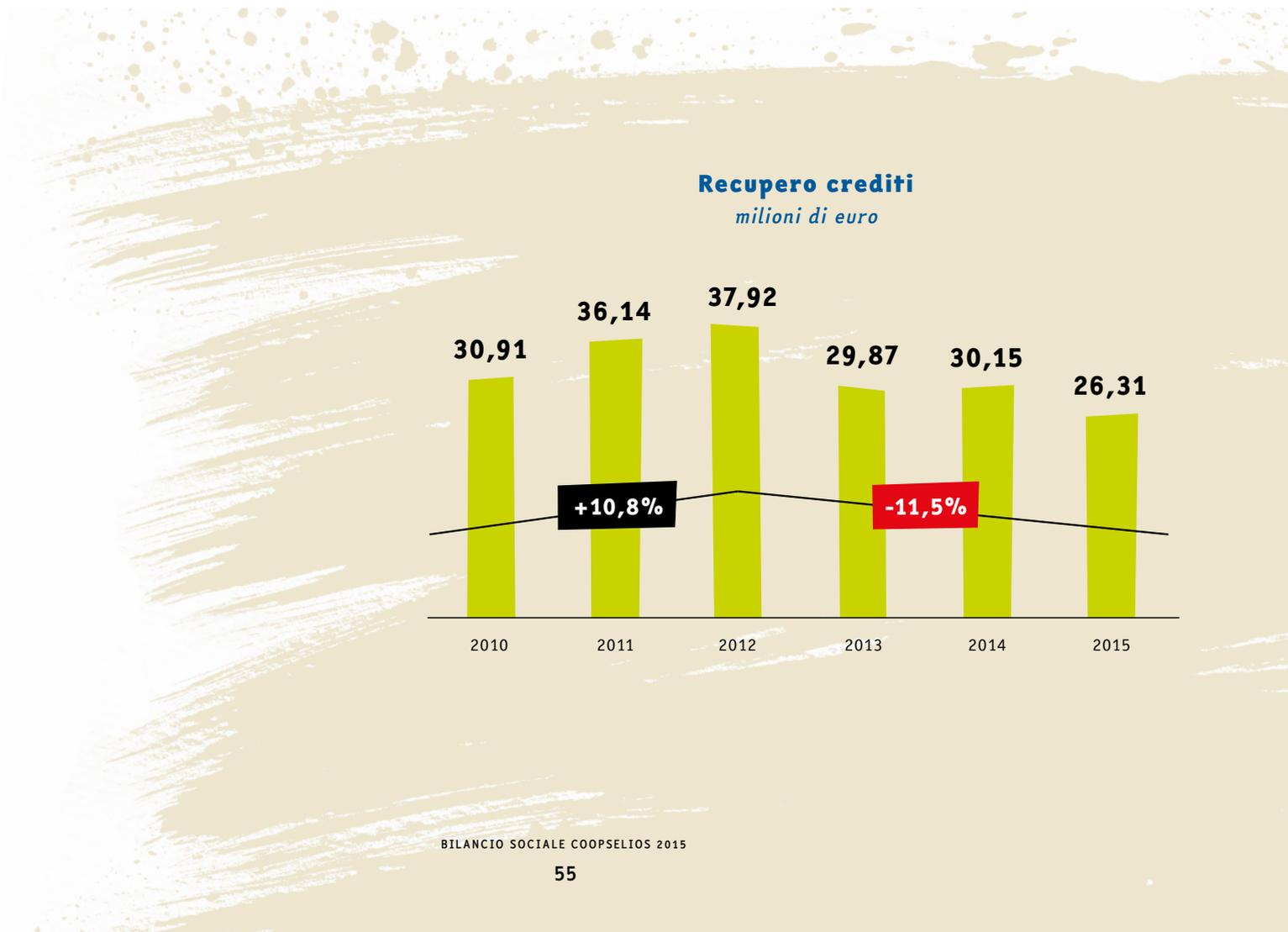
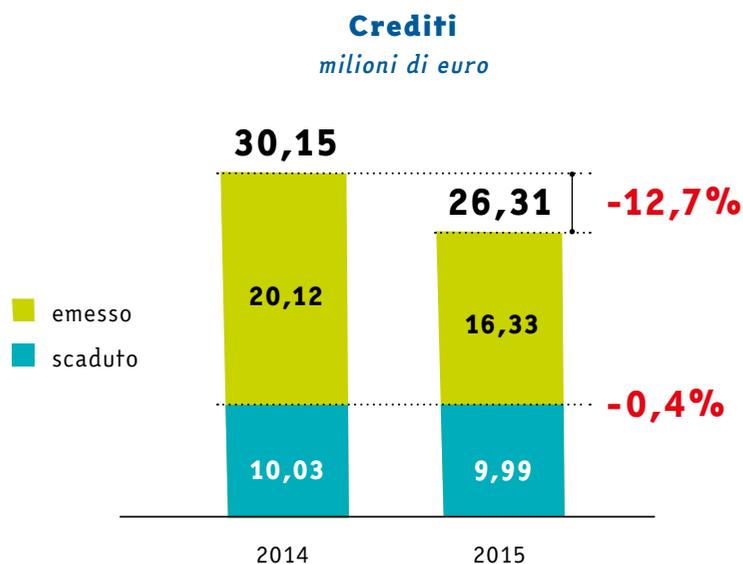
È terminato il primo percorso di formazione Academy, che si è proposto di valutare il potenziale dei lavoratori, per ricoprire nuovi ruoli manageriali. Nell'autunno 2015 è stato attivato Academy atto II. Il percorso di valutazione e restituzione dei risultati ha coinvolto 35 persone costituendo percorsi formativi differenziati e individualizzati, in riferimento al miglioramento o rafforzamento delle competenze, attivati a partire dal 2016.

### Coopselios Academy: primo percorso di formazione



## Recupero crediti

Si consolida l'efficace strategia del recupero crediti che ha consentito di riassorbire parte dei crediti maturati negli ultimi 5 anni, rafforzando la propria liquidità finanziaria. Nel 2015 si assiste a un ulteriore decremento dei crediti rispetto al 2014; dei 26,31 milioni di euro di crediti, quelli scaduti ammontano a 9,9 milioni, con una diminuzione dello 0,4% rispetto al 2014. È significativo notare che i crediti complessivi sono diminuiti del 12,7%.



## Fondazione Easy Care

Coopselios, come socio fondatore, ha partecipato come ogni anno alle attività della Fondazione Easy Care, che nel 2015 hanno riguardato:

- il lancio del progetto istituzionale e la 1ª edizione dei Social Cohesion Days (Reggio Emilia, 4-6 giugno 2015);
- la partecipazione al Salone della CSR e dell'Innovazione Sociale con l'evento "Pensa Coeso!:" perché promuovere il dibattito sulla coesione sociale?" (Università Bocconi, Milano, ottobre 2015);
- l'adesione all'evento Stelle al merito Sociale di Cultura & Solidarietà (Milano, ottobre 2015);
- la partecipazione a Ben Fare, promosso da Qualità & Benessere (Castelnuovo del Garda, ottobre 2015);
- la partecipazione al Forum Risk Management in Sanità con un dibattito sul tema della non autosufficienza (Arezzo Fiere e Congressi, novembre 2015);
- il lancio del progetto pilota Genitori Connessi, sviluppato insieme al Comune di Reggio Emilia e in collaborazione con l'Area Educativa di Coopselios, sulle buone pratiche per diventare genitori consapevoli in un mondo aumentato dalle tecnologie, che ha coinvolto complessivamente circa 300 genitori.

## Social Cohesion Days

Coopselios ha partecipato alla prima edizione dei Social Cohesion Days, il primo festival internazionale sui temi della coesione sociale in Italia, promosso da Fondazione Easy Care in collaborazione con il Comune di Reggio Emilia, Fondazione per la Collaborazione tra i Popoli e Fondazione per l'innovazione del Terzo Settore. Le Giornate sono state un'occasione per discutere di Occupazione, Pensioni, Inclusione Sociale, Salute e Assistenza, da parte della comunità scientifica e della cittadinanza.

Coopselios, in qualità di partner del Festival, ha organizzato diversi eventi che hanno coinvolto complessivamente oltre 400 persone:

- presentazione del libro "Tag" di Domenico De Masi, con la partecipazione della rivista "Piazza Grande";
- vernissage "Questa stanza non è una stanza";
- seminario dal titolo "Sentieri possibili: cittadinanza digitale, innovazione dei servizi e del curriculum per promuovere la coesione sociale", con la partecipazione della scrittrice Lorella Zanardo;
- convegno "Mutualità e cooperazione: modelli economici per sviluppo e coesione sociale nella legalità", con la partecipazione di delegazioni argentine e cilene.



**2.328**

Partecipanti

**65**

Relatori da tutta Europa

**4**

Delegazioni straniere

**27**

Organizzazioni partner

**86**

Rappresentanti di organizzazioni della società civile

**802.727**

Persone raggiunte sui social



## Prontoserenità

Prontoserenità è un modello di servizi privati alla persona realizzato attraverso un network nazionale di soggetti erogatori, pensato, costruito e sperimentato dalla Fondazione Easy Care di cui Coopselios è socio Fondatore. Prontoserenità oggi è regolato nazionalmente da un concessionario unico che è il Consorzio Sociale Care Expert, che annovera Coopselios nella propria compagine sociale, sia come socio ordinario che come socio sovventore, ed è proprio sotto questa veste che la cooperativa esprime la presidenza del C.d.A. Prontoserenità oggi è presente con i propri sportelli in 11 Regioni ed eroga servizi in tutto il territorio nazionale.

Il Consorzio Care Expert, con il marchio Prontoserenità, è capofila di un'ATI che gestisce per conto del Comune di Parma il servizio "A Casa Mia", strutturato per mantenere al proprio domicilio, prevenendo l'istituzionalizzazione, anziani soli in condizione di fragilità sociale.

Attraverso la Cooperativa Solidarietà di Torino, socia anch'essa del Consorzio Care Expert, Prontoserenità è presente anche nei servizi di assistenza domiciliare integrata del Comune e dell'Azienda USL di Torino.

La collaborazione integrata tra Prontoserenità e Mutua Nuova Sanità ha portato nel 2015 a far sì che circa 400 nuovi soci Prontoserenità siano entrati a far parte di Mutua Nuova Sanità, poiché nei servizi di Prontoserenità sono compresi servizi di tipo mutualistico.

I soci e i dipendenti a tempo indeterminato di Coopselios, avendo la copertura mutualistica di Mutua Nuova Sanità, sono utenti Prontoserenità per se stessi e per il proprio nucleo familiare.



**37**  
Sportelli in 11  
regioni italiane

**36.356**  
Aderenti (di cui  
oltre 500 utenti  
fruiscono di servizi  
di assistenza dai  
più semplici alla  
residenzialità  
assistita)

## Bewelfare: soluzioni su misura

Bewelfare è il marchio con cui Coopselios aggrega sistemi erogatori di servizi in un welfare group in grado di progettare sistemi di welfare aziendale a gamma completa.

Bewelfare quindi raccoglie le esigenze delle aziende, rileva i bisogni dei lavoratori, progetta sistemi di welfare aziendale coerenti, definisce specifiche progettuali, attraverso la collaborazione con i soggetti erogatori specifici e fornisce i singoli servizi.

Con il marchio Bewelfare, Coopselios gestisce alcuni importanti servizi aziendali rivolti all'infanzia (campi estivi, servizi integrativi pomeridiani, ...) e di carattere socio assistenziale (servizi infermieristici, di assistenza familiare, ...) a Reggio Emilia e provincia.

Attraverso i propri partner, Fondazione Easy Care, Consorzio Quarantacinque, Progettare Zerosei e Prontoserenità, propone e realizza numerosi progetti di welfare aziendale, composti sia da singoli specifici servizi, che da articolate proposte, come quella per Unindustria Reggio Emilia.

Attraverso BeWelfare, le aziende aderenti a Unindustria, hanno l'opportunità di accedere a un catalogo servizi dedicato alle esigenze della famiglia in ambito educativo e di assistenza socio assistenziale e sanitaria rivolta ad anziani e disabili.

## Gestione delle assicurazioni e della privacy

La politica di gestione delle assicurazioni ha visto la realizzazione di azioni di miglioramento per consentire una gestione ottimale, efficiente ed efficace delle richieste di risarcimento danni presentate da terzi (utenti e famigliari in particolare) e per l'adozione di soluzioni assicurative specifiche. Coopselios dispone quindi di una convenzione assicurativa per la Responsabilità civile generale (RCG) con primaria Compagnia di Assicurazioni, determinando pertanto il trasferimento a quest'ultima del rischio monetizzato nel premio previsto dalla polizza.

Particolare attenzione è stata prestata anche ai danni materiali subiti dal patrimonio in occasione di furti, eventi atmosferici e danni cagionati da terzi alle strutture gestite dalla Cooperativa.

In materia di privacy, è stato inoltre avviato un nuovo corso FAD (Formazione a distanza) che si affianca alla formazione in aula, rivolto a Direttori, impiegati delle sedi, coordinatori e operatori, che ha trattato tematiche sia teoriche (Codice Privacy, definizioni, contenuti e sanzioni) sia pratiche (modulistica, sistemi di autenticazione e protezione dei dati, ecc...).



**Bewelfare si conferma  
partner di Unindustria  
Reggio Emilia nell'ambito  
del progetto "WELFA-RE"**

Sono state, inoltre, aggiornate le misure minime di sicurezza previste nell'allegato B del D.lgs. 196/2003 (Codice Privacy) ed effettuate le verifiche periodiche semestrali dei "logs" degli Amministratori di Sistema (ADS), nonché la verifica annuale, ai sensi dell'art. 29 comma 5 del citato Codice, idonee a monitorare e salvaguardare la riservatezza, l'integrità e la completezza dei dati trattati. Le verifiche privacy sono state inserite anche nel Sistema di Gestione per il Monitoraggio Aziendale dell'Ufficio Qualità, al fine di garantire un monitoraggio costante ed esteso degli adempimenti documentali e informatici, da parte delle strutture gestite da Coopselios.

## Il processo di internazionalizzazione

Per Coopselios, il processo di internazionalizzazione significa fare rete, costruire partnership, aprendosi al confronto per arricchire la propria e altrui esperienza, in una dimensione internazionale. Nel corso del 2015, il Settore Infanzia ha sviluppato e consolidato l'approccio educativo locale, costruito nei nidi gestiti a Reggio Emilia e provincia, con il proprio know how che deriva da 30 anni di esperienza gestionale sui servizi educativi nel territorio nazionale, in un metodo pedagogico esportabile denominato Learning by Languages, che rappresenta la sintesi più evoluta degli approcci pedagogici universalmente riconosciuti tra cui il Reggio Approach e il Montessori.

Il metodo educativo Learning by Languages è alla base del progetto educativo denominato Early Childhood Educational Programme insieme al partner "Family Development Foundation" di Abu Dhabi (Emirati Arabi Uniti): Coopselios è quindi impegnata nella progettazione e implementazione, ad Abu Dhabi, di un sistema educativo pre-scolare inclusivo, attraverso la realizzazione di un Centro di ricerca Educativo Internazionale con annesso nido e scuola d'infanzia. La Family Development Foundation (FDF) è un'organizzazione non profit del Governo il cui fine istituzionale è sostenere la centralità della famiglia all'interno della società emiratina, favorendo il ruolo delle donne nella promozione del progresso socioeconomico del Paese.

### Sinistri

#### 27 RCT

- 15 Settore Anziani
- 6 Settore Infanzia
- 2 Settore Disabili
- 2 dipendenti
- 2 visitatori e terzi

#### 18 RCA

### Property

- 11 posizioni aperte (7 per furto, 2 per danni cagionati da terzi e 2 per eventi atmosferici).
- 3 sinistri Settore Infanzia con rimborso diretto di lieve entità
- 31 richieste di rimborso per smarrimento o rottura di presidi sanitari durevoli (protesi dentarie, acustiche, occhiali).

### 150

persone circa provenienti da diverse parti del mondo accolte in media ogni anno all'interno dei servizi educativi.

### Learning by Languages

Si consolida come metodo educativo per il progetto con la Family Development Foundation di Abu Dhabi.





## Le risorse umane

- Occupati
- Turnover
- Una storia al femminile
- Categorie di inquadramento contrattuale
- Età e anzianità lavorativa
- Titoli di studio
- Una cooperativa multi-etnica
- Tipologia di contratti
- Distribuzione dipendenti per mansione
- Aspettative
- Dipendenti appartenenti a categorie protette e disabili
- Assenteismo
- Sistema premiante e progressioni di carriera
- Condizioni migliorative rispetto alla contrattazione collettiva
- Programmi per la gestione delle competenze
- La selezione
- Rapporti fra le retribuzioni annue lorde
- La formazione
- Salute e sicurezza
- Relazioni industriali

## Highlights

**3.095 persone**

OCCUPATI

**55**

POSTI DI LAVORO CREATI

**157**

NUOVE ASSUNZIONI A TEMPO INDETERMINATO

**89%**

PRESENZA FEMMINILE IN AZIENDA

**7 anni**

ANZIANITÀ MEDIA LAVORATIVA

**83.870 ore**

FORMAZIONE

L'organico di Coopselios cresce di 199 lavoratori, con un aumento del 6,87%:

- 2.033 sono soci lavoratori (-39 rispetto al 2014);
- 1.062 sono dipendenti non soci (+238 rispetto al 2014);
- 215 sono collaboratori, liberi professionisti e interinali (erano 197 nel 2014) di cui 7 avviati con Agenzie di lavoro (6 in Emilia Romagna e 1 in Veneto).

	2013	2014	2015
Soci lavoratori	<b>2.183</b> (75,6%)	<b>2.072</b> (71,5%)	<b>2.033*</b> (65,7%)
Dipendenti	<b>705</b> (24,4%)	<b>824</b> (28,5%)	<b>1.062</b> (34,3%)
<b>Totale</b>	<b>2.888</b>	<b>2.896</b>	<b>3.095</b>

\* al 31.12.2015 un socio risulta dimesso ma recesso nel 2016

### Occupati per settore di attività

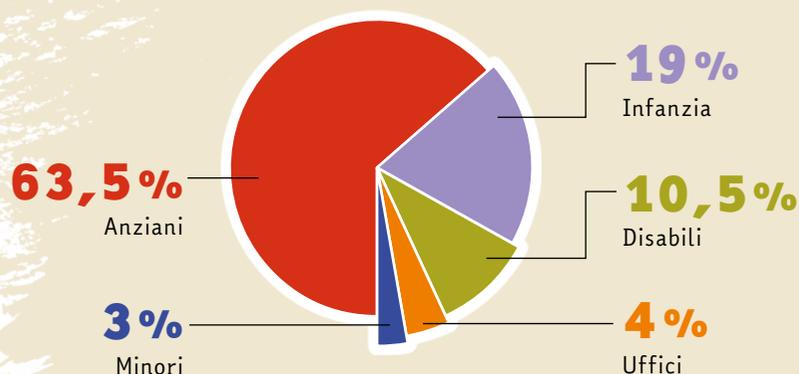
Si conferma la ripartizione per settori di attività; il settore Anziani occupa il 63,5% dei lavoratori, seguito dal 19% nell'Infanzia, dal 10,5% nel settore Disabili e dal 3% nei Minori. Il 4% è impiegato negli uffici.

### Occupati per regione

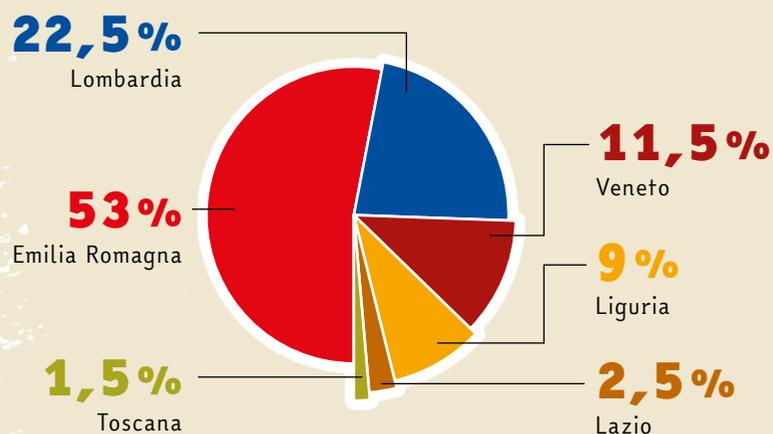
La maggior parte della forza lavoro si conferma occupata in Emilia Romagna, con una diminuzione del 3,4% rispetto al 2014; aumentano rispettivamente di quasi il 2% gli occupati in Veneto e Lombardia. Calano dello 0,3% i lavoratori in Toscana e nel Lazio.

Dal 2015 gli occupati in Trentino Alto Adige sono stati acquisiti dalla società Matriosca (partecipata da Progettare Zerosei, 100% controllata da Coopselios).

### Occupati per settore



### Occupati per regione



## Turnover

Sono 157 le nuove assunzioni a tempo indeterminato (+45 rispetto al 2014) contro 186 interruzioni del rapporto di lavoro a tempo indeterminato (-45 rispetto al 2014); il turnover si attesta quindi all'11,08% (-0,76% rispetto al 2014). I posti di lavoro creati nel 2015 sono 55 e il tasso di assunzione raggiunge il 5,27%, in aumento dell'1,34% rispetto all'esercizio precedente. I pensionamenti sono 14. L'Indice di compensazione del turnover si attesta a 0,84, con un aumento di 0,36 rispetto al 2014.

Il dato è positivo e indica che è stata utilizzata più forza lavoro per le sostituzioni di personale.

Si assiste a una diminuzione del turnover di genere femminile dell'1,54% mentre aumenta del 5,6% quello riferito agli uomini. Rispetto al 2014, si registra una diminuzione del turnover nel Lazio (-3,77%), Emilia Romagna (-0,82%), Liguria (-13,57%) e Toscana (-3,58%); aumenta del 2,48% in Lombardia e nel Veneto del 12,83% per l'apertura di nuove strutture e servizi.

### INDICE DI TURNOVER

$$\frac{\text{Assunti e dimessi con contratto a tempo indeterminato}}{\text{Occupazione al 31.12.2015}} \times 100$$

### INDICE DI COMPENSAZIONE

$$\frac{\text{Assunti a tempo indeterminato}}{\text{Dimessi a tempo indeterminato}}$$

### TASSO DI ASSUNZIONE

$$\frac{\text{Totale assunti a tempo indeterminato}}{\text{Totale lavoratori in forza al 01.01.2015}} \times 100$$

**= 5,27%**

## TURNOVER

	UOMINI	DONNE	INDICE
INDICE DI TURNOVER	<b>18,51%</b>	<b>10,18%</b>	<b>11,08%</b>
INDICE DI COMPENSAZIONE	<b>0,87</b>	<b>0,83</b>	<b>0,84</b>

## TURNOVER PER FASCE DI ETÀ

	ASSUNTI	CESSATI	IN FORZA	TURNOVER
TRA 18 E 25 ANNI	<b>20</b>	<b>7</b>	<b>187</b>	<b>14,44%</b>
TRA 26 E 35 ANNI	<b>36</b>	<b>52</b>	<b>748</b>	<b>11,76%</b>
TRA 36 E 45 ANNI	<b>41</b>	<b>48</b>	<b>1012</b>	<b>8,79%</b>
TRA 46 E 55 ANNI	<b>47</b>	<b>35</b>	<b>844</b>	<b>9,72%</b>
PIÙ DI 56 ANNI	<b>13</b>	<b>44</b>	<b>304</b>	<b>18,75%</b>

## TURNOVER PER GENERE

	ASSUNTI	CESSATI	IN FORZA	TURNOVER
DONNE	<b>128</b>	<b>153</b>	<b>2760</b>	<b>10,18%</b>
UOMINI	<b>29</b>	<b>33</b>	<b>335</b>	<b>18,50%</b>

## TURNOVER PER AREA GEOGRAFICA

	ASSUNTI	CESSATI	IN FORZA	TURNOVER
EMILIA-ROMAGNA	<b>38</b>	<b>115</b>	<b>1639</b>	<b>9,33%</b>
LOMBARDIA	<b>21</b>	<b>32</b>	<b>695</b>	<b>7,63%</b>
TOSCANA	-	<b>1</b>	<b>48</b>	<b>2,08%</b>
TRENTINO ALTO ADIGE	-	<b>2</b>	-	<b>0,00%</b>
LAZIO	-	<b>1</b>	<b>81</b>	<b>1,23%</b>
VENETO	<b>48</b>	<b>20</b>	<b>354</b>	<b>19,21%</b>
LIGURIA	<b>50</b>	<b>15</b>	<b>278</b>	<b>23,38%</b>

## Una storia al femminile

Il cammino di Coopselios è fortemente caratterizzato dalla centralità delle donne, l'89% sul totale dei lavoratori, sostenute anche da iniziative di conciliazione dei tempi di vita-tempi di lavoro e innovative politiche di parità di genere.

## Categorie di inquadramento contrattuale

### Livello A

lavoro generico e servizi ausiliari.

### Livello B

lavoro qualificato e servizi generici alla persona in ambito socio-assistenziale.

### Livello C

lavoro specializzato, servizi qualificati alla persona in ambito socio-assistenziale e socio-sanitario.

### Livello D

lavoro specializzato, professioni sanitarie, servizi socio-educativi.

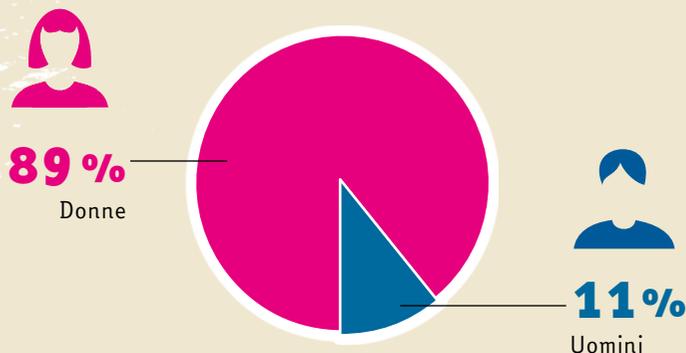
### Livello E

prestazioni specialistiche, attività di coordinamento.

### Livello F

attività di direzione.

## OCCUPATI PER GENERE



LIVELLO	DONNE	UOMINI	TOTALE	% DONNE	% UOMINI
A	170	21	191	(89,01%)	(10,99%)
B	195	8	203	(96,06%)	(3,94%)
C	1368	140	1508	(90,72%)	(9,28%)
D	895	131	1026	(87,23%)	(12,77%)
E	121	26	147	(82,31%)	(17,69%)
F	10	6	16	(62,50%)	(37,50%)
DIRIGENTI	1	3	4	(25,00%)	(75,00%)

**59,4%**

Ruoli di responsabilità ricoperti da donne

## Età e anzianità lavorativa

La fascia d'età maggiormente rappresentata è quella tra i 36 e i 45 anni con il 32,7% dei lavoratori, segno di una cooperativa giovane ma, al tempo stesso, in possesso di esperienza e competenze professionali altamente qualificate.

Rispetto all'anzianità lavorativa, il 76% dei lavoratori è assunto in cooperativa da meno di 10 anni; ciò è dovuto al significativo sviluppo dell'azienda e alle acquisizioni. Nel rispetto degli standard SA8000, Coopselios non utilizza forza lavoro minorile.

## Titoli di studio

- Il 61% dei lavoratori possiede la licenza di scuola media inferiore;
- il 19,9% è laureato;
- il 18,8% è diplomato;
- lo 0,3% è in possesso di licenza elementare.

**42,1**

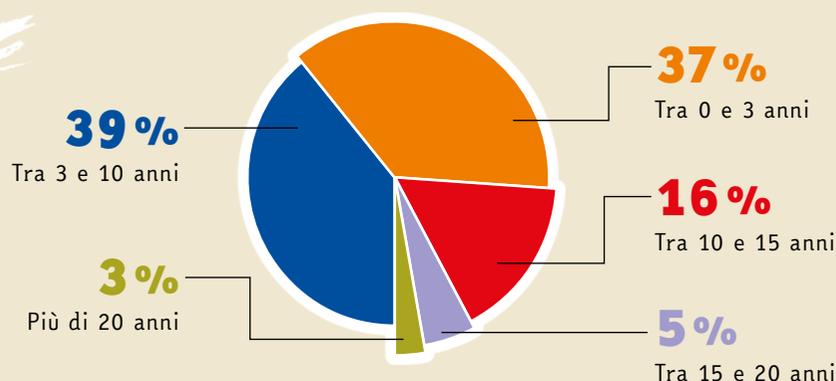
Età media personale

**7 anni**

Anzianità media lavorativa

ETÀ	TOTALE	%
<18 ANNI	0	0
18-25 ANNI	187	6,04%
26-35 ANNI	748	24,17%
36-45 ANNI	1012	32,70%
46-55 ANNI	844	27,27%
>56 ANNI	304	9,82%

## Anzianità lavorativa



FASCE ANZIANITÀ LAVORATIVA	TOTALE	%
0-3	1130	37%
3-10	1218	39%
10-15	482	16%
15-20	161	5%
>20	104	3%

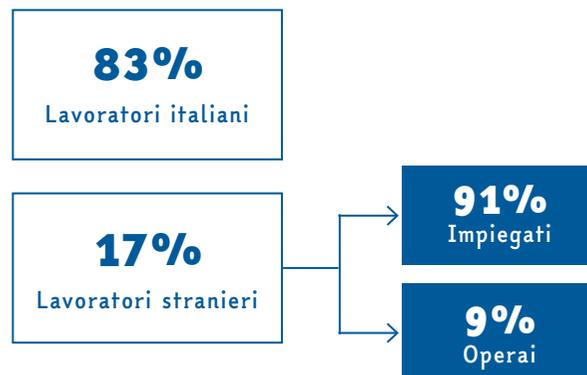
TITOLO STUDIO	TOTALE	%
LICENZA ELEMENTARE	9	0,3%
LICENZA MEDIA	1890	61%
DIPLOMA	582	18,8%
LAUREA	614	19,9%

## Una cooperativa multi-etnica

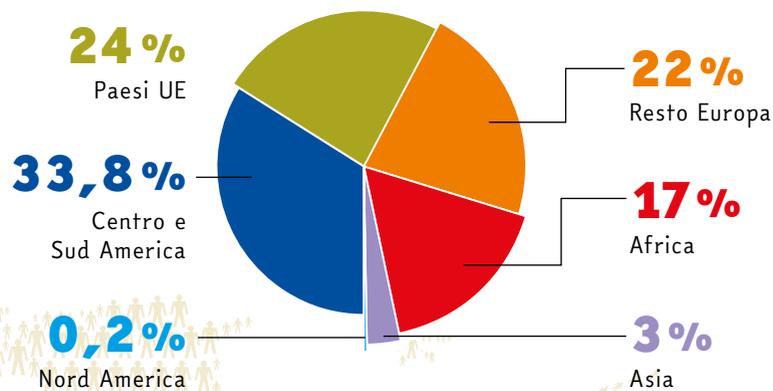
La forte propensione all'integrazione culturale dei lavoratori è testimoniata dal numero sostanzialmente stabile dei lavoratori non italiani.

Le aree geografiche maggiormente rappresentative si confermano il Centro e il Sud America con il 33,8% e l'Unione Europea, con il 24%.

I lavoratori non italiani rappresentano il 17% del totale, tra questi il 91% sono impiegati e il 9% operai.



## Area geografica di provenienza



## Tipologia di contratti

La cooperativa si impegna a garantire sicurezza occupazionale e a tutelare tutti i diritti previsti da CCNL.

La percentuale degli occupati con contratto a tempo indeterminato scende all'84% (contro l'85,6% del 2014) e aumentano dell'1,6% i contratti a tempo determinato. I part-time rappresentano il 62,6% del totale dei contratti (-0,97%). L'elevata percentuale è dovuta alla tipologia di servizi e a esigenze di conciliazione dei tempi di vita-tempi di lavoro delle donne lavoratrici, che rappresentano il 93,2% dei lavoratori, tra quelli con contratto part-time.

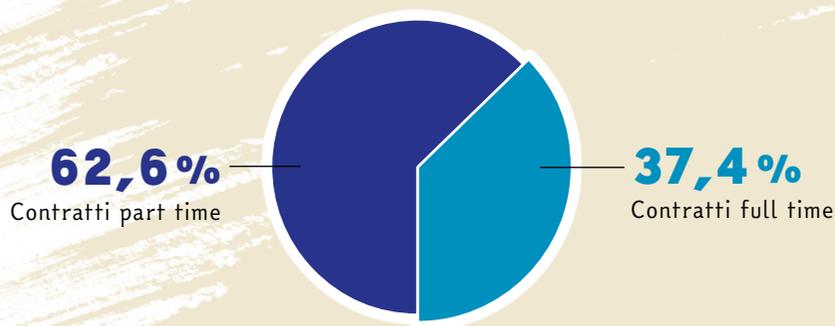
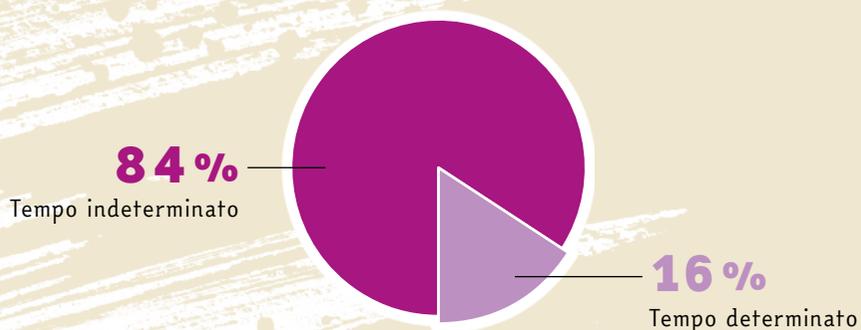
I contratti dei lavoratori stranieri confermano il trend degli anni precedenti e si collocano per il 74,9% al livello C intermedio.

LIVELLO CONTRATT. STRANIERI	TOTALE	%
A	41	7,7
B	18	3,3
C	399	74,9
D	73	13,7
E	2	0,4
F	-	-

La cooperativa si avvale anche della collaborazione di giovani, studenti, neo diplomati e neo laureati per stage e tirocini formativi. Nel 2015 i tirocinanti sono stati 367, di cui l'86,4% donne.

Gli stage si sono svolti in 75 sedi diverse della cooperativa (tra uffici e strutture/servizi); 351 stage sono stati attivati in convenzione con istituti scolastici e Università.

## Tipologie contratti



TIROCINANTI	TOTALE
TIROCINI CURRICULARI	340
TIROCINI EXTRACURRICULARI	27
<b>TOTALE</b>	<b>367</b>

## Contratti per regione

	Emilia Romagna	Lazio	Liguria	Lombardia	Toscana	Veneto	Trentino Alto Adige*
Impiegati	<b>1.476</b>	<b>74</b>	<b>261</b>	<b>597</b>	<b>43</b>	<b>318</b>	-
Operai	<b>159</b>	<b>7</b>	<b>17</b>	<b>98</b>	<b>5</b>	<b>36</b>	-
Dirigenti	<b>4</b>	-	-	-	-	-	-
Full-time	<b>417</b>	<b>1</b>	<b>148</b>	<b>430</b>	<b>35</b>	<b>126</b>	-
Part-time	<b>1.222</b>	<b>80</b>	<b>130</b>	<b>265</b>	<b>13</b>	<b>228</b>	-
Tempo indeterminato	<b>1.380</b>	<b>74</b>	<b>252</b>	<b>570</b>	<b>45</b>	<b>277</b>	-
Tempo determinato	<b>259</b>	<b>7</b>	<b>26</b>	<b>125</b>	<b>3</b>	<b>77</b>	-

\* Occupati acquisiti dalla società Matriosca partecipata da Progettare Zerosei, 100% controllata da Coopselios

## Distribuzione dipendenti per mansione

ADD. INFANZIA	387
ASSISTENTE SOCIALE	34
ASSISTENZIALE	1465
AUSILIARIO	378
COORDINAMENTO	137
EDUCATORI	241
IMPIEGATI	143
SANITARI	310
<b>TOTALE</b>	<b>3095</b>

## Aspettative

Nel 2015 le aspettative diminuiscono del 24,8% rispetto al 2014 con 5.025 giorni totali.

INFERIORI A 1 MESE	39
DA 1 A 3 MESI	28
SUPERIORI A 3 MESI	21
<b>TOTALE*</b>	<b>88</b>

\* di cui 3 per distacchi sindacali e 2 per distacchi elettorali.

## Dipendenti appartenenti a categorie protette e disabili

15 dipendenti appartenenti a categorie protette e disabili, di cui 12 impiegati e 3 operai.

## Assenteismo

Le assenze sono dovute principalmente a maternità e malattia. In Coopselios i giorni medi di malattia si mantengono stabili a 16,1.

## Giorni medi di malattia per area geografica

AREA GEOGRAFICA	GIORNI
EMILIA ROMAGNA	15,11
LOMBARDIA	18,32
VENETO	14,47
TOSCANA	15,77
LIGURIA	19,84
LAZIO	11,32

## Assenteismo

**7,27%**

Totale incidenza  
(tipologia assenza malattia  
infortunio/ore lavorate)

**13,9%**

Tasso di assenteismo  
(Ore di assenza/ore lavorate)

**0,98%**

Percentuale ore di infortunio/  
ore ordinarie lavorate lorde

TIPOLOGIE ASSENZA	N° PERSONE	GIORNI TOTALI	ORE TOTALI	% SU ORE LAVORATE
MALATTIA	2.310	49.824	247.916	6,29%
INFORTUNIO	217	7.700	38.709	0,98%
MATERNITÀ	358	46.721	229.982	5,84%
PERMESSI L.104/92	183	3.669	21.371	0,54%
ALLATTAMENTO	60	776	4.781	0,12%
PERMESSI SINDACALI	44	264	1.699	0,04%
DONAZIONE SANGUE	64	110	717	0,02%
CONGEDO MATRIMONIALE	48	603	2.495	0,06%
<b>TOTALE ASSENTEISMO</b>			<b>547.670</b>	<b>13,9%</b>
<b>ORE LAVORATE 2015</b>			<b>3.939.608</b>	

Nel 2015 sono state retribuite 39.289 ore di straordinario.

## Sistema premiante e progressioni di carriera

Il sistema premiante si propone l'obiettivo di incentivare il lavoro per obiettivi e il miglioramento degli aspetti qualitativi della prestazione; si attiva al verificarsi di entrambe queste condizioni:

- la cooperativa raggiunge un utile netto pari all'1% del fatturato;
- il risultato economico aziendale a consuntivo è superiore al risultato economico previsto a budget.

Il numero dei lavoratori interessati dal sistema premiante è 112 (-16 rispetto all'anno precedente), di cui il 78,6% donne e il 21,4% uomini.

Nel 2015 si registrano 38 progressioni di carriera: 30 hanno interessato le donne e 8 gli uomini (+6 rispetto al 2014).

### Sistema premiante

**112**

Lavoratori di cui

**88**

donne

**38**

Progressioni di carriera di cui

**30**

donne

## Condizioni migliorative rispetto alla contrattazione collettiva

Coopselios applica una serie di condizioni migliorative al CCNL delle cooperative sociali:

- il sistema premiante incentiva il lavoro per obiettivi ed è attualmente attivo per i lavoratori che hanno una mansione con pesatura "HAY" fino a 319 punti.

Il sistema parte dalla definizione delle Strategie Aziendali da parte della Direzione Operativa, che si traducono in obiettivi assegnati alle Direzioni, per poi diffondersi con un sistema a "cascata" a tutti i livelli organizzativi;

- anticipazione straordinaria per soci lavoratori del TFR oltre a quella prevista dalla Legge, quale supporto del reddito, a fronte di impreviste difficoltà di natura economica;
- sottoscrizione di una convenzione aggiuntiva, rispetto a quella prevista contrattualmente, per i soci lavoratori e i loro familiari, per prestazioni di mutualità sanitaria integrativa;
- anticipo di stipendio ai lavoratori dipendenti per un massimo di 3 volte all'anno per importi fino a 400 euro;
- erogazione di un numero notevole di aspettative per favorire la conciliazione dei tempi di vita-tempi di lavoro;
- trattamento diffuso del servizio mensa, attraverso ticket o trattenuta di un contributo minimo.





## Programmi per la gestione delle competenze

Coopselios utilizza una pluralità di metodi, strumenti e programmi per lo sviluppo delle competenze, per promuovere una formazione a sostegno della professionalità dei lavoratori e per la gestione delle carriere:

- Metodo Hay: utilizzato per individuare i destinatari del sistema premiante e, per quanto riguarda le percentuali di calcolo, per l'assegnazione del premio relativo al raggiungimento degli obiettivi;
- Coopselios Academy: percorso formativo per lo sviluppo delle risorse umane;
- PDA (Potential Development Analysis): per individuare le potenzialità professionali delle persone;
- consuntivazione dei piani di lavoro 2015 e valutazione delle competenze al fine di avere una visione più completa e omogenea del rapporto tra obiettivi assegnati e risultati raggiunti.

### Processo di valutazione del capitale umano

La Cooperativa si è dotata di un sistema di Valutazione del Capitale Umano che comprende la valutazione delle competenze e degli obiettivi.

Il sistema è direttamente connesso con le milestone previste nel Piano Strategico e valuta i risultati raggiunti da ogni persona, il livello di performance annuale e le proprie competenze da migliorare o mantenere.

I criteri utilizzati per valutare le persone sono trasparenti e si focalizzano su:

- Performance
- Competenze Manageriali
- Competenze Professionali
- Potenziale

in relazione al ruolo, alle esigenze della Cooperativa e ai possibili percorsi di sviluppo.

Questo sistema è alla base dell'ulteriore sviluppo delle competenze e quindi dell'efficacia del personale della Cooperativa.

Ogni anno quindi il personale, come previsto dal Regolamento del Sistema Premiante, partecipa alla valutazione del capitale umano attraverso il quale i responsabili valutano i propri collaboratori rispetto al Manuale dell'Organizzazione.

Il processo della valutazione delle competenze definisce l'insieme dei comportamenti e delle competenze chiave (*best practices*) per il presidio dei ruoli sulle quali, capo e collaboratore, identificano punti di forza e aree di miglioramento.

Il Piano di lavoro è lo strumento attraverso cui si attribuiscono annualmente gli obiettivi da raggiungere, sia come attività che come obiettivi economici.

La valutazione dei Piani di lavoro si realizza con la verifica dei risultati effettivamente raggiunti dalle Direzioni competenti da parte della Direzione Risorse Umane/Sviluppo Organizzativo. Al raggiungimento degli obiettivi è connessa la parte di retribuzione variabile prevista, con riferimento alla Pesatura Hay.

### Hay

Metodologia di valutazione dei ruoli organizzativi basata sull'analisi dei contenuti dell'attività lavorativa e del loro impatto sugli economics dell'azienda.

Il sistema premiante prevede 3 classi di destinatari individuati per la rilevante influenza sui risultati della cooperativa. L'individuazione avviene attraverso il raggruppamento in tre fasce retributive, in base alla pesatura HAY.

- Dirigenti e quadri direttivi oltre 600 punti
- Quadri dai 600 ai 450 punti
- Professional dai 450 ai 319 punti

**3,81%**

Lavoratori che ricevono valutazione della performance

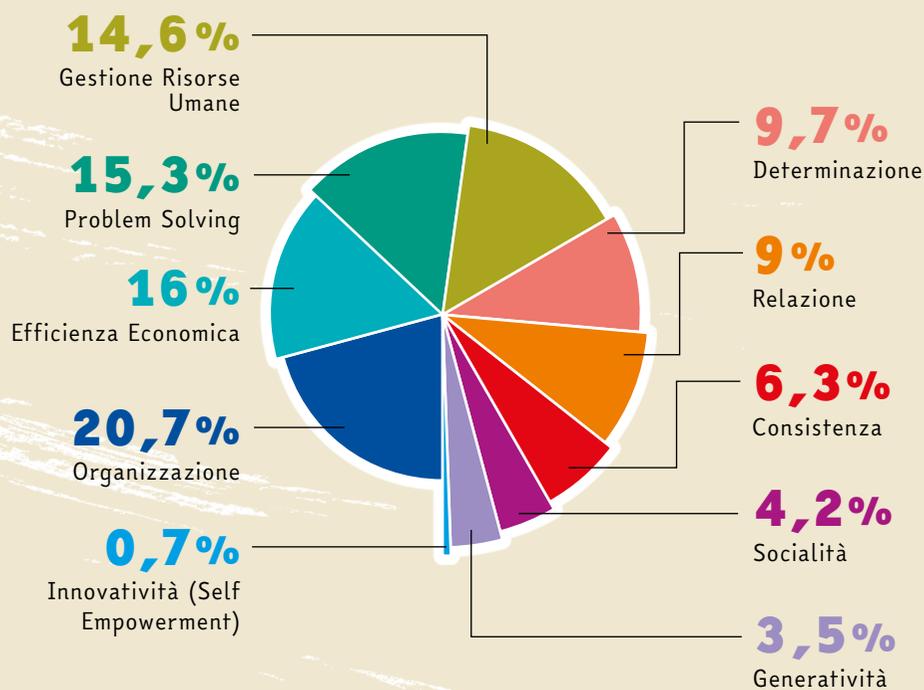


## La selezione

Le politiche delle Risorse Umane volte a valorizzare il capitale umano trovano attuazione nel processo di selezione, che valuta le professionalità e le competenze interne alla cooperativa; solo in un secondo momento vengono attivate ricerche esterne attraverso:

- sezione "lavora con noi" del sito web aziendale;
- portale Infojobs.it;
- enti di formazione;
- scuole e Università;
- società e agenzie di selezione esterne.

## Allenamenti assegnati alle risorse per rafforzare le competenze chiave



## Rapporti fra le retribuzioni annue lorde

Restano stabili i rapporti fra le retribuzioni annue lorde divise per qualifiche e tipologia di contratto.

La retribuzione dei dirigenti è 3,72 volte quella degli operai, parametro inferiore al dato italiano medio il cui range è tra 6 e 10 (escludendo casi eccezionali di dati provenienti dall'impresa privata che raggiunge anche rapporti di 1 a 100).

	FULL TIME	PART TIME
DIRIGENTI	<b>3,72</b>	<b>3,72</b>
QUADRI	<b>1,62</b>	<b>1,62</b>
IMPIEGATI	<b>1,17</b>	<b>1,16</b>
OPERAI	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>

Non si riscontrano grandi scostamenti confrontando le retribuzioni suddivise per genere e categoria.

### RETRIBUZIONE MEDIA LORDA PER SESSO E CATEGORIA

QUALIFICA	MASCHI	FEMMINE
DIRIGENTI	<b>4.340</b>	<b>4.340</b>
QUADRI	<b>1.973</b>	<b>1.904</b>
IMPIEGATI	<b>1.438</b>	<b>1.414</b>
OPERAI	<b>1.225</b>	<b>1.222</b>

### RAPPORTO DELLO STIPENDIO BASE A PARITÀ DI CATEGORIA

	UOMINI	DONNE	UOMINI/DONNE	DONNE/UOMINI
DIRIGENTI	<b>4.340</b>	<b>4.340</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
QUADRI	<b>1.972</b>	<b>1.903</b>	<b>103,63%</b>	<b>96,50%</b>
IMPIEGATI	<b>1.438</b>	<b>1.414</b>	<b>101,70%</b>	<b>98,33%</b>
OPERAI	<b>1.224</b>	<b>1.221</b>	<b>100,25%</b>	<b>99,75%</b>

### RAPPORTO STIPENDIO PER AREA DI LAVORO

REGIONE	UOMINI	DONNE	UOMINI/DONNE	DONNE/UOMINI
<b>DIRIGENTI</b>				
EMILIA ROMAGNA	<b>4.340</b>	<b>4.340</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>QUADRI</b>				
EMILIA ROMAGNA	<b>1.949</b>	<b>1.883</b>	<b>103,51%</b>	<b>96,61%</b>
LOMBARDIA	-	<b>2.180</b>	-	-
LIGURIA	<b>2.180</b>	<b>1.909</b>	<b>114,20%</b>	<b>87,57%</b>
<b>IMPIEGATI</b>				
EMILIA ROMAGNA	<b>1.461</b>	<b>1.420</b>	<b>102,89%</b>	<b>97,19%</b>
LOMBARDIA	<b>1.394</b>	<b>1.390</b>	<b>100,29%</b>	<b>99,71%</b>
LIGURIA	<b>1.488</b>	<b>1.431</b>	<b>103,98%</b>	<b>96,17%</b>
VENETO	<b>1.434</b>	<b>1.418</b>	<b>101,13%</b>	<b>98,88%</b>
LAZIO	-	<b>1.406</b>	-	-
TOSCANA	<b>1.454</b>	<b>1.412</b>	<b>102,97%</b>	<b>97,11%</b>
<b>OPERAI</b>				
EMILIA ROMAGNA	<b>1.238</b>	<b>1.239</b>	<b>99,92%</b>	<b>100,08%</b>
LOMBARDIA	<b>1.217</b>	<b>1.198</b>	<b>101,59%</b>	<b>98,44%</b>
LIGURIA	<b>1.222</b>	<b>1.195</b>	<b>102,26%</b>	<b>97,79%</b>
VENETO	<b>1.250</b>	<b>1.280</b>	<b>97,66%</b>	<b>102,40%</b>
LAZIO	-	<b>1.250</b>	-	-
TOSCANA	-	<b>1.195</b>	-	-

## La formazione

Rafforzare le competenze professionali dei lavoratori è l'obiettivo della formazione che, nel 2015, ha attivato percorsi tecnici specifici per determinati ruoli professionali, in particolare relativi a:

- risk management;
- costruzione e applicazione del PAI;
- gestione del reclamo in ottica di marketing;
- tecnologie e didattica;
- design thinking.

La formazione ha riguardato principalmente l'aggiornamento professionale (formazione tecnica) per il 76% delle ore, la formazione obbligatoria (salute e sicurezza) per il 23%, e la formazione sociale (trasversale e a sostegno dell'integrazione) con l'1%.

Prosegue anche nel 2015, il contenimento dei costi grazie al significativo utilizzo di docenti e aule interni, alla formazione a cascata e al reperimento di fondi regionali destinati alla formazione (anche nel 2015, Coopselios ha ottenuto un finanziamento rilevante dal fondo interprofessionale Foncoop per sviluppare percorsi di formazione obbligatoria e professionale).

**83.870**

Ore di formazione

**60%**

Lavoratori coinvolti

**27,1**

Ore procapite

FORMAZIONE	2015
COSTI	<b>885.234</b>
ORE FRUITE DAI PARTECIPANTI	<b>83.870</b>

TIPOLOGIA FORMAZIONE	FORMAZIONE OBBLIGATORIA	AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE	FORMAZIONE SOCIALE
ORE	<b>23%</b>	<b>76%</b>	<b>1%</b>
COSTI	<b>32%</b>	<b>67%</b>	<b>1%</b>

### FORMAZIONE PER GENERE E SETTORE PROFESSIONALE

	% ORE	% UOMINI	% DONNE
ANZIANI	<b>41</b>	<b>17</b>	<b>83</b>
INFANZIA	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>89</b>
DISABILI	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>90</b>
MINORI	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>84</b>
UFFICI	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>80</b>
INTERSETTORIALE	<b>29</b>	<b>15</b>	<b>85</b>

## La formazione a distanza

La Formazione a distanza FAD ha coinvolto 1.085 lavoratori per un totale di 2.170 ore di formazione. Le tematiche principali hanno riguardato la sicurezza sul lavoro (base e aggiornamento), procedure privacy e corsi specifici che hanno permesso l'acquisizione di crediti ECM.

Per comunicare in modo efficace ai neo-assunti la cooperativa (storia, organizzazione, settori, organizzazione sociale) viene proposto un percorso formativo denominato "Welcome Book".

TIPOLOGIA DI CORSO FAD	PARTECIPANTI
SICUREZZA AGGIORNAMENTO 81/08	<b>243</b>
SICUREZZA IMPLEMENTAZIONE 81/08	<b>457</b>
WELCOME BOOK	<b>205</b>
CORSI ECM	<b>80</b>
PRIVACY	<b>140</b>

## Salute e sicurezza

L'attenzione per la tutela della salute e la sicurezza sul lavoro è uno dei capisaldi della politica delle Risorse Umane.

Il numero di infortuni nel 2015 cala di 2 unità (228 di cui 39 in itinere) rispetto all'anno precedente; 203 hanno interessato le donne e 25 gli uomini.

Complessivamente le giornate di infortunio sono state 4.618 (esclusi gli infortuni in itinere), con una durata media delle assenze di 26,23 giorni (esclusi gli infortuni in itinere).

Il numero dei quasi infortuni non è stato rilevato dagli addetti delle strutture.

Grazie alla formazione sulla sicurezza e prevenzione, restano pressoché stabili sia l'indice di frequenza sia l'indice di gravità. La formazione in tema di sicurezza ha interessato gli occupati di tutti i livelli aziendali; sono stati realizzati, in particolare, corsi di formazione sulla movimentazione manuale dei carichi, per addetti al primo soccorso e per addetti alla prevenzione incendi.

INFORTUNI	2013	2014	2015
INDICE DI FREQUENZA (N. INFORTUNI / ORE LAVORATE)	<b>52,3</b>	<b>48,8</b>	<b>47,06</b>
INDICE DI GRAVITÀ (N. GIORNI PERSI / ORE LAVORATE)	<b>1,1</b>	<b>1,2</b>	<b>1,23</b>

**205**

Neo assunti hanno  
realizzato il percorso  
Welcome Book

**+7,9%**

rispetto al 2014

<b>TASSO INFORTUNI PER AREA GEOGRAFICA</b>	N. INFORTUNI	TASSO %	N. INF. ITINERE (CASA LAVORO)
REGGIO EMILIA-ROMAGNA	<b>74</b>	<b>39,15</b>	<b>12</b>
LIGURIA-TOSCANA-LAZIO	<b>16</b>	<b>8,47</b>	<b>6</b>
LOMBARDIA	<b>53</b>	<b>28,04</b>	<b>14</b>
PIACENZA	<b>34</b>	<b>17,99</b>	<b>3</b>
VENETO	<b>12</b>	<b>6,35</b>	<b>4</b>

<b>TASSO INFORTUNI PER SETTORE</b>	N. INFORTUNI	TASSO %
ANZIANI	<b>154</b>	<b>81,48</b>
DISABILI	<b>12</b>	<b>6,35</b>
INFANZIA	<b>21</b>	<b>11,11</b>
MINORI	<b>2</b>	<b>1,06</b>

<b>DENUNCE DI MALATTIE PROFESSIONALI</b>	RICEVUTE	ACCETTATE	RESPINTE
TOTALE	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

AREA	PERSONALE SOGGETTO A SORVEGLIANZA SANITARIA		OPERATORI PRESCRITTI	
	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI
REGGIO EMILIA-ROMAGNA	<b>984</b>	<b>83</b>	<b>110</b>	<b>3</b>
LIGURIA-TOSCANA-LAZIO	<b>330</b>	<b>42</b>	<b>12</b>	<b>3</b>
LOMBARDIA	<b>540</b>	<b>118</b>	<b>52</b>	<b>9</b>
PIACENZA-PARMA	<b>374</b>	<b>40</b>	<b>43</b>	<b>2</b>
VENETO-TRENTINO A. A.	<b>307</b>	<b>20</b>	<b>36</b>	<b>1</b>
<b>TOTALE</b>	<b>2.535</b>	<b>303</b>	<b>253</b>	<b>18</b>

CAUSE	N. EVENTI
MOVIMENTAZIONE MANUALE CARICHI	<b>47</b>
CADUTA	<b>54</b>
AGGRESSIONI	<b>20</b>
URTI/SCHIACCIAMENTI	<b>29</b>
CONTATTO SOSTANZE CHIMICHE	<b>2</b>
CONTATTO MATERIALE BIOLOGICO	<b>4</b>
USTIONI	<b>1</b>
INCIDENTI	<b>6</b>
TAGLIO/PUNTURE	<b>13</b>
VARIE	<b>13</b>

## Relazioni industriali

Quasi un terzo dei lavoratori è iscritto alle Organizzazioni Sindacali, confermando l'alta adesione.

## Accordi sindacali suddivisi per territorio

Per una migliore gestione delle strutture/servizi, Coopselios sigla accordi sindacali di carattere gestionale su tematiche quali, ad esempio, l'introduzione dell'istituto della Banca Ore, la regolamentazione dei turni ferie, la formazione, l'installazione di impianti di videosorveglianza, a seconda delle singole realtà/esigenze emerse dalla struttura/servizio.

La Cooperativa intrattiene relazioni con 11 diverse sigle sindacali e in totale con 53 Organizzazioni Sindacali, distribuite su tutti i territori in cui opera.

### Sigle sindacali:

- FP-CGIL
- CISL-FP
- CISL-FISASCAT
- UIL-FPL
- COBAS
- CUB
- CONFISAL-FESICA
- UGL
- CISAL
- USB
- FIALS

	2013	2014	2015
ISCRITTI AL SINDACATO	<b>946</b>	<b>1.012</b>	<b>1.009</b>
TOTALE DIPENDENTI	<b>2.888</b>	<b>2.896</b>	<b>3.095</b>
% ISCRITTI SU TOT. DIPENDENTI	<b>32,75%</b>	<b>34,94%</b>	<b>32,6%</b>

ORE ASSEMBLEA / PERMESSO SINDACALE % SU ORE LAVORATE	<b>0,06</b>
ORE SCIOPERO % SU ORE LAVORATE	<b>0</b>

## ACCORDI SINDACALI PER TERRITORIO

	2013	2014	2015
LIGURIA, TOSCANA, LAZIO	-	-	<b>1</b>
LOMBARDIA	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
PIACENZA	-	<b>1</b>	-
REGGIO EMILIA	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>3</b>
RIMINI	<b>1</b>	<b>1</b>	-
VENETO	<b>1</b>	-	<b>2</b>
<b>TOTALE</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>10</b>

**+20%**

Accordi sindacali  
rispetto al triennio  
2012-2014

**21**

Assemblee sindacali  
sui luoghi di lavoro

### Contenziosi e provvedimenti

È in calo dell'1,7%, rispetto al 2014, la percentuale dei procedimenti disciplinari che ha interessato circa il 3,8% del totale dei lavoratori. Si tratta per lo più di contestazioni relative a negligenze lavorative e assenze ingiustificate.

### Cessazione dei rapporti di lavoro

Nel 2015 sono stati 769 i rapporti di lavoro cessati; tra le motivazioni più rilevanti, la scadenza dei contratti a tempo determinato (61%) e le dimissioni volontarie (29,4%).

	2013	2014	2015
RICHIAMO VERBALE	-	-	-
RICHIAMO SCRITTO	17	27	15
MULTA	75	63	47
SOSPENSIONE	46	38	30
LICENZIAMENTO	5	15	19
ARCHIVIAZIONI	12	15	8
<b>TOTALI</b>	<b>155</b>	<b>158</b>	<b>119</b>
% SU TOTALE ADDETTI	5,4%	5,5%	3,8%
DONNE	75,2%	85,4%	73,1%
UOMINI	24,8%	14,6%	26,9%

MOTIVAZIONE CESSAZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO	N° LAVORATORI
DIMISSIONI VOLONTARIE	226
DIMISSIONI PER PENSIONAMENTO	14
CAMBIO DI APPALTO	17
CESSAZIONE CONTRATTO A TERMINE	470
FINE PERIODO DI APPRENDISTATO	1
DECESSO	2
MANCATO SUPERAMENTO PERIODO DI PROVA	10
RISOLUZIONE CONSENSUALE DEL RAPPORTO	1
LICENZIAMENTO PER GIUSTA CAUSA	19
LICENZIAMENTO PER GIUSTIFICATO MOTIVO OGGETTIVO	9
<b>TOTALE CESSAZIONI</b>	<b>769</b>





## L'organizzazione sociale

- I numeri
- Il capitale sociale
- L'organizzazione sociale
- Il welfare sociale
- La formazione sociale
- Commissione Pari Opportunità
- Conciliazione tempi di vita - tempi di lavoro

## Highlights

**2.033**

SOCI LAVORATORI

**La Spezia, Milano e Piacenza**

CITTÀ IN CUI SONO STATI ESTESI GLI SPORTELLI SOCIALI

**100%**

SOCI LAVORATORI ISCRITTI  
A MUTUA NUOVA SANITÀ

**3.565 ore**

SERVIZIO SVOLTO DALLE FATTORINE SOCIALI

**Commissione Pari Opportunità**

CAMPAGNA DI SENSIBILIZZAZIONE CONTRO LA VIOLENZA DI GENERE

## I numeri

### Soci lavoratori

Titolari di un rapporto di lavoro a tempo indeterminato.

### Soci volontari

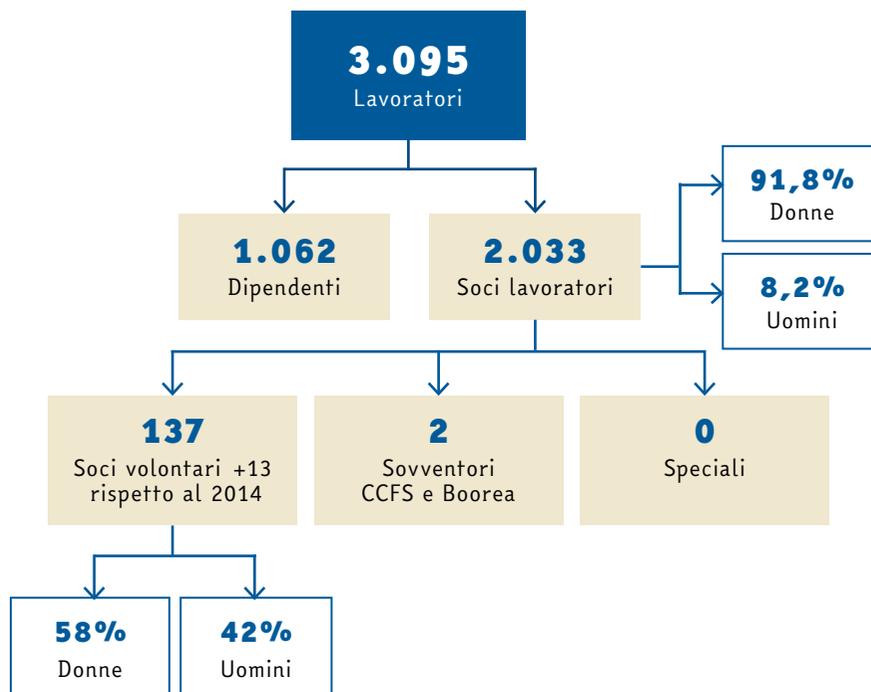
Prestano gratuitamente attività integrative nei servizi e strutture della cooperativa.

### Soci sovventori

Attraverso sottoscrizioni di quote sociali, alimentano il Fondo per lo sviluppo tecnologico e per la ristrutturazione o per il potenziamento aziendale; possono essere sia persone fisiche che giuridiche.

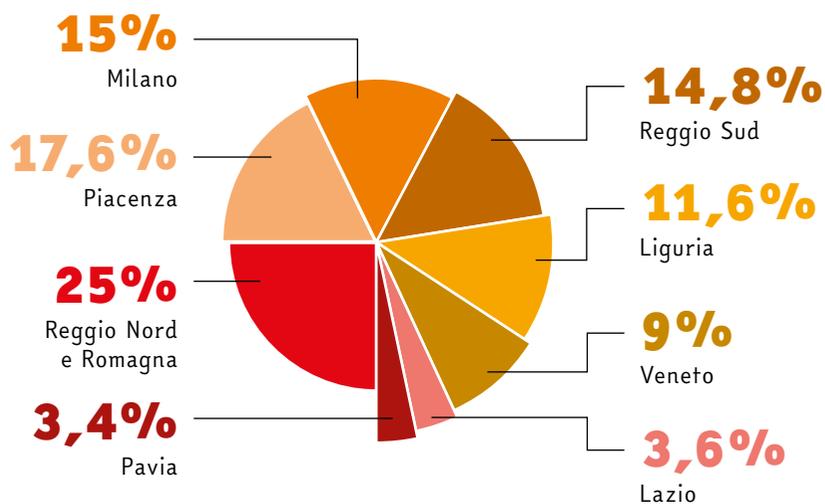
### Soci speciali

Il Consiglio di Amministrazione può deliberare, nei limiti previsti dalla legge, l'ammissione di nuovi soci cooperatori in una categoria speciale, in ragione dell'interesse alla loro formazione professionale e al loro inserimento nell'impresa.

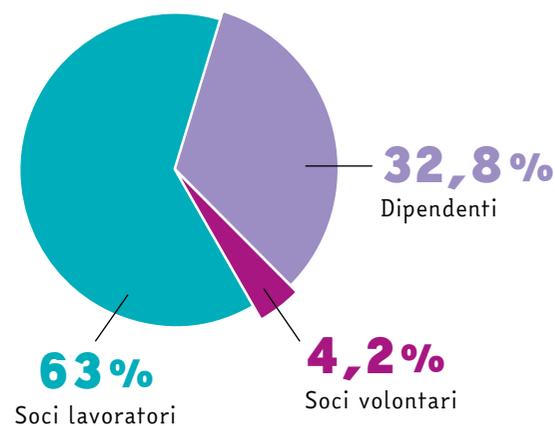


	2013	2014	2015
SOCI LAVORATORI	<b>2.183</b> 75,6%	<b>2.072</b> 71,5%	<b>2.033</b> 65,7%

## Distribuzione per sezioni soci



## Organizzazione sociale



Le domande di ammissione a socio lavoratore possono essere presentate dai dipendenti al Consiglio di Amministrazione, solo se in possesso di tutti questi requisiti:

- essere titolari di un rapporto di lavoro a tempo indeterminato;
- avere manifestato impegno e senso di responsabilità nello svolgimento del proprio lavoro e nel rispetto delle regole della cooperativa;
- avere sottoscritto, con le modalità stabilite dal Consiglio di Amministrazione, una quota di partecipazione/quota sociale;
- non essere stati soggetti a provvedimenti di recesso o di esclusione nei 10 anni immediatamente precedenti all'eventuale nuova ammissione.

Sono state accettate dal Consiglio di Amministrazione tutte le richieste di ammissione a socio presentate.

#### **SOCI LAVORATORI**

	2014	2015
AMMISSIONI	<b>75</b>	<b>60</b>
DIMISSIONI	<b>62</b>	<b>65</b>
ESTROMISSIONI	<b>111</b>	<b>37</b>

#### **SOCI VOLONTARI**

	2014	2015
AMMISSIONI	<b>39</b>	<b>29</b>
DIMISSIONI	<b>14</b>	<b>8</b>
ESTROMISSIONI	-	-

## Il capitale sociale

Nel 2015, sono entrati in cooperativa 60 nuovi soci.

Il capitale sociale complessivo aumenta dell'1,1% rispetto al 2014, mentre diminuisce del 20% il capitale sottoscritto nel 2015 dai soci lavoratori.

16 soci hanno richiesto l'aumento della quota sociale per un importo di 18.500 euro, il 18,5% in meno rispetto al 2014.

**9,51**

Anni di anzianità media del rapporto sociale (media ponderale)

### TOTALE CAPITALE SOTTOSCRITTO DAI SOCI

	SPECIALI	LAVORATORI	SOVVENTORI	VOLONTARI	TOTALE
2013	-	3.649.933	585.465	2.735	4.238.133
2014	-	3.659.249	603.029	3.295	4.265.573
2015	-	3.687.947	621.120	3.746	4.312.813

### CAPITALE SOTTOSCRITTO DAI SOCI LAVORATORI

	2014	2015
CAPITALE SOTTOSCRITTO	150.000,00	120.000,00
TOTALE CAPITALE SOTTOSCRITTO	3.659.249,00	3.687.947,00

### CAPITALE SOTTOSCRITTO DAI SOCI VOLONTARI

	2014	2015
CAPITALE SOTTOSCRITTO	875,00	725,00
TOTALE CAPITALE SOTTOSCRITTO	3.295,00	3.746,00



## L'organizzazione sociale

Sezioni soci territoriali, Commissione Sociale, Assemblee separate territoriali e generali (da Codice Civile e Statuto Sociale), riunioni territoriali dei soci sono gli organismi sociali e le attività che Coopselios ha istituito e regolamentato con l'obiettivo di favorire la partecipazione e l'integrazione dei soci alla vita della cooperativa.

### Sezioni soci territoriali

Rappresentano l'articolazione del corpo sociale della cooperativa e sono istituite dal Consiglio di Amministrazione con l'obiettivo di favorire la rappresentanza e la partecipazione sociale nei diversi territori.

Sezioni soci attive nel 2015: Reggio Emilia Nord e Romagna, Reggio Emilia Sud, Milano, Pavia, Piacenza, Lazio, Liguria/Toscana.

### Struttura delle sezioni soci

#### Responsabile della sezione

Dirige e coordina l'attività del Direttivo, occupandosi in particolare di:

- curare direttamente i rapporti con i soci della propria sezione;
- convocare e presiedere le riunioni del Direttivo di sezione.

Può essere invitato, in relazione ai temi da trattare, alle sedute del Consiglio di Amministrazione.

## Assemblea dei Soci

È convocata per eleggere il Direttivo della sezione, per discutere il Bilancio Sociale, il Bilancio previsionale e consuntivo della sezione e per discutere delle iniziative sociali sui territori di competenza.

### Direttivo di sezione

Costituito da un numero di componenti variabile da 3 a 11, in base alla numerosità dei soci che risiedono e operano in quel territorio. Il Direttivo di Sezione ha il compito di:

- mantenere vivo e consolidare il rapporto fra i soci;
- promuovere la partecipazione dei soci alla definizione degli indirizzi e dei programmi della Cooperativa;
- instaurare e intrattenere rapporti organici tra il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa e la base sociale;
- formulare pareri consultivi in merito alle più importanti scelte di conduzione aziendale;
- collaborare alla diffusione della mission cooperativa;
- promuovere e realizzare iniziative che favoriscano la sensibilità alle tematiche sociali;
- sostenere e promuovere attività culturali, ricreative e sportive in favore dei soci, delle loro famiglie e dei territori in cui operano le sezioni soci.

## La Commissione Sociale

Nominata dal Consiglio di Amministrazione, prevede la presenza di consiglieri e soci in misura proporzionale alla rappresentatività delle aree geografiche o delle Sezioni Soci. È presieduta dal Presidente del Consiglio di Amministrazione e tratta argomenti quali: norme e regolamenti, iniziative e politiche sociali, attività intercooperative, progetti relativi alle politiche di genere, di conciliazione e welfare aziendale.

### Composizione

13 componenti e 6 invitati (68,4% donne).

Nel 2015 si è riunita 2 volte per deliberare in merito alla:

- gestione delle Assemblee;
- analisi delle richieste di Trattamento di Fine Rapporto;
- formazione delle graduatorie per l'erogazione del TFR in forma straordinaria;
- modifica del Regolamento del Contributo Sociale;
- proposte di progetti conciliativi (analisi e apertura degli Sportelli Sociali a Milano, La Spezia, Piacenza);
- illustrazione dei gruppi di lavoro e stato avanzamento lavori;
- gruppo di lavoro CSR e Regolamenti.

### Componenti

Giovanni Baiardi, Gabriele Boni, Gaia Ciuffani, Francesca Contro, Cinzia Corbelli, Donatella Donno, Annalisa Lusuardi, Claudia Manzini, Valentina Pavan, Guido Saccardi, Ester Schiaffonati, Emilio Solenghi, Barbara Volpe.

### Invitati

Simone Boni, Simone Pallai, Stella Rovatti, Carmela Lucaselli, Maura Sabattini, Monica Vezzulli.

### Principali attività svolte

Istituzione di un Fondo di attività solidaristiche (costituito in forma di gestione separata presso Mutua Nuova Sanità) per supportare i soci in condizioni di gravissimo disagio economico a seguito dell'improvvisa perdita di fonti di reddito personali e/o famigliari e in assenza di provvidenze pubbliche.

A seguito del controllo dei requisiti dichiarati, viene stilata una graduatoria, secondo i punteggi riportati in tabella.

### Assemblee dei soci: generali e separate

Durante l'anno, sono state organizzate 18 Assemblee Territoriali Separate e 3 Assemblee Generali, per un totale di 2944 soci cooperatori presenti personalmente o per delega, a cui si aggiungono anche 152 dipendenti e collaboratori.

Non sono state organizzate Riunioni Territoriali.

#### FONDO ATTIVITÀ SOLIDARISTICHE

MOTIVAZIONI	PUNTI
Grave malattia del socio o di uno/più familiari; spese relative a un lutto di uno/più familiari	<b>10</b>
Calamità naturali che hanno comportato danni a immobili o cose di proprietà del socio	<b>9</b>
Perdita del lavoro del coniuge/convivente	<b>8</b>
Ingenti spese mediche del socio o di un familiare non coperte da fondo sanitario	<b>7</b>
Spese (alloggio) per l'assistenza a un familiare ricoverato in ospedali fuori dalla regione di residenza del socio	<b>7</b>
Ristrutturazione della casa/appartamento di proprietà del socio in caso di perdita di funzionalità dell'alloggio	<b>6</b>
Necessità impellente di estinguere un prestito/debito/mutuo in caso di variazione reddituale	<b>5</b>
Spese relative a tasse scolastiche e spese scolastiche dei figli	<b>4</b>
Varie (viaggi, acquisto arredi, matrimoni...)	<b>1</b>

## Il welfare sociale

Coopselios, attraverso iniziative di conciliazione tempi di vita-tempi di lavoro e innovative politiche di parità di genere, offre alle proprie socie e lavoratrici un articolato piano di Welfare Sociale che integra il sistema di welfare aziendale, in un'ottica di Pari Opportunità. L'azienda predispone così iniziative di accoglienza, ascolto e accompagnamento per una vita lavorativa il più possibile serena.

## Sportello sociale

Si riconferma anche per il 2015, l'importante funzione dello sportello sociale, per ascoltare e orientare le esigenze dei lavoratori nel piano di welfare aziendale e nella rete dei

servizi territoriali (servizi comunali, normative relative a problematiche personali, gruppi di mutuo-aiuto presenti sul territorio, informazioni sull'associazionismo e il mondo del volontariato, ecc.).

Nel corso dell'anno, gli sportelli sociali sono stati progressivamente estesi anche in altri territori, oltre a quello di Reggio Emilia:

- Milano 9 ore mensili;
- Piacenza 9 ore mensili;
- La Spezia 32 ore mensili.

I nuovi sportelli hanno svolto un'importante funzione di supporto all'Ufficio Attività Sociali e ai direttivi di Sezione Soci, sia nelle sedi degli sportelli sia direttamente presso le strutture e servizi.

## Contributo per soci lavoratori e soci volontari

In vigore dal 2011, il contributo sociale viene erogato, sotto forma di "Buoni Acquisto", a tutti i soci in base ai risultati economici ottenuti dalla Cooperativa e applicando lo specifico regolamento approvato dai soci, che prevede le fasce di punteggio come riportato in tabella. Il Consiglio di Amministrazione valuta annualmente la possibilità di erogare il contributo e l'importo da destinarvi.

Per i soci volontari, in occasione delle festività natalizie, sono stati consegnati 117 pacchi alimentari, con una spesa complessiva di 7.689,12 euro.

**3.810**

Soci cooperatori e dipendenti a cui lo Sportello Sociale di Reggio Emilia ha dato risposta

**2.042**

Soci a cui è stato erogato il contributo per un valore di 297.240 euro

**70%**

Soci rientrati nelle fasce con il punteggio più alto (4-5) con un aumento del 3,25%

### CONTRIBUTO SOCIALE

FASCE	PUNTEGGIO	IMPORTO (EURO)	SOCI
<b>1</b>	DA 0 A 20,50	<b>55,00</b>	<b>46</b>
<b>2</b>	DA 20,51 A 40,50	<b>85,00</b>	<b>181</b>
<b>3</b>	DA 40,51 A 60,50	<b>125,00</b>	<b>384</b>
<b>4</b>	DA 60,51 A 80,50	<b>155,00</b>	<b>955</b>
<b>5</b>	DA 80,51 A 100	<b>175,00</b>	<b>476</b>
<b>TOTALE</b>		<b>297.240</b>	<b>2.042</b>

**92% donne**  
**8% uomini**

### Premio di anzianità sociale

Nel 2015, 14 socie hanno ricevuto un riconoscimento di 250,00 euro netti in busta paga.

Il premio di anzianità sociale viene riconosciuto ai soci lavoratori che:

- abbiano sottoscritto il capitale sociale in misura non inferiore alla quota minima prevista dallo Statuto Sociale;
- raggiungano i vent'anni di anzianità (con ripetizione del premio a multipli di venti anni) in costanza di un unico rapporto di lavoro;
- siano in forza al momento dell'Assemblea Generale di Bilancio dell'esercizio, durante il quale hanno maturato le condizioni di anzianità sociale.

### Erogazione straordinaria TFR

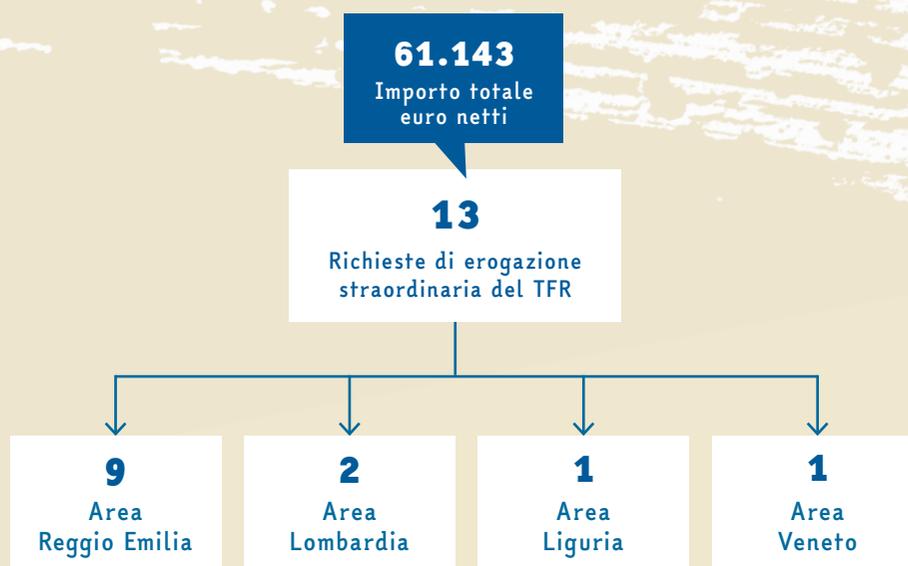
Il Consiglio di Amministrazione ha deliberato la possibilità di erogazione straordinaria del TFR ai soci che siano in condizioni certificate di difficoltà economica e che abbiano maturato almeno 8 anni di anzianità lavorativa.

Su 22 richieste analizzate, 11 sono state accolte e 2 accolte in parte, con una diminuzione delle richieste inoltrate del 53%.

Passa dal 68% al 59% la percentuale di richieste accolte sul totale di quelle presentate.

Motivazioni:

- Grave lutto, 3 richieste
- Ristrutturazione casa, 2 richieste
- Gravi difficoltà finanziarie, 1 richiesta
- Acquisto automobile, 3 richieste
- Spese odontoiatriche, 1 richiesta
- Acquisto prima casa, 1 richiesta
- Estinzione prestito, 2 richieste



## Mutualità Sanitaria Integrativa

La convenzione con Mutua Nuova Sanità, società intercategoriale e intersettoriale con sede a Reggio Emilia, attiva da oltre 15 anni, si pone l'obiettivo di integrare l'offerta del Servizio Sanitario Pubblico, offrendo servizi nel campo dell'assistenza sanitaria e socio-assistenziale.

Tutti i soci e le loro famiglie possono accedere ai servizi di Mutua Nuova Sanità; per i soci, con costo a carico della cooperativa, per i famigliari, con costo a carico del socio. In ottemperanza al CCNL, anche i lavoratori dipendenti godono dei servizi di Mutua Nuova Sanità, con un'offerta differenziata rispetto ai soci lavoratori.

I principali servizi offerti da Mutua Nuova Sanità sono:

- servizi socio-assistenziali;
- convenzioni specialistiche ospedaliere;
- invio del medico generico su tutto il territorio nazionale nelle ore in cui è presente il servizio di guardia medica e assistenza domiciliare;
- rimborso totale dei ticket sanitari;
- possibilità di effettuare visite specialistiche e diagnostiche in libera professione presso Centri convenzionati (con ridotti tempi di attesa), con il pagamento di una franchigia.

Anche i soci volontari, al di sotto dei 75 anni d'età, sono iscritti ai servizi di base e possono usufruire del rimborso totale dei ticket.

**+9,6%**

richieste di rimborso  
inoltrate dai soci

**+200%**

richieste di rimborso  
inoltrate dai dipendenti

**+70%**

iscrizioni del nucleo  
familiare

### ISCRIZIONI

	SOCI VOLONTARI	FAMIGLIE	DIPENDENTI	TOTALE
UOMINI	<b>46</b>	<b>168</b>	<b>102</b>	<b>316</b>
DONNE	<b>51</b>	<b>70</b>	<b>458</b>	<b>579</b>

### RICHIESTE DI RIMBORSO

2013		2014		2015	
SOCI	DIPENDENTI	SOCI	DIPENDENTI	SOCI	DIPENDENTI
<b>1.570</b>	<b>-</b>	<b>1.571</b>	<b>14</b>	<b>1.722</b>	<b>42</b>

**+9,6% soci**  
**+200% dipendenti**

### ISCRIZIONI NUCLEO FAMILIARE

2013	2014	2015
SOCI - DIPENDENTI	SOCI - DIPENDENTI	SOCI - DIPENDENTI
<b>162</b>	<b>140</b>	<b>238</b>

**+70%**

## Convenzioni per i soci

Coopselios ha inoltre attivato due ulteriori convenzioni di servizi con Cooperfactor (per erogazione di prestiti personali ai soci) e con il Patronato CGIL (per consulenze sulla posizione pensionistica, sugli assegni familiari, ecc...). Nel 2015 il 40% dei soci e dipendenti, principalmente della sede di Reggio Emilia, ha usufruito del servizio di compilazione del modello 730 e della dichiarazione sugli assegni familiari.

Coopselios ha inoltre proposto, ai soci e alle loro famiglie, la possibilità di usufruire di appartamenti, per soggiorni estivi a prezzi contenuti.

Delle 41 settimane disponibili, 35 sono state prenotate da parte dei soci.

Diverse sono le convenzioni che le sezioni soci hanno stipulato nei territori, per rispondere alle richieste di servizi a costi contenuti: agenzie viaggi, autofficine, gestori di telefonia mobile, teatri, cinema, musei, palestre. Di particolare rilievo i contributi per l'acquisto dei libri di testo alle famiglie con figli in età scolastica per l'area di Reggio Emilia e Piacenza.

## La formazione sociale

I componenti dei Direttivi delle Sezioni Soci sono stati interessati da questo percorso formativo, che ha trattato tematiche quali le attività sociali, la gestione, l'organizzazione e il controllo. Sono stati coinvolti 26 lavoratori (20 donne e 6 uomini), per 6 ore ciascuno.



## Commissione Pari Opportunità

Gli obiettivi della Commissione sono:

- definire e attuare politiche aziendali che coinvolgano tutti i livelli dell'organizzazione;
- individuare funzioni aziendali alle quali attribuire chiare responsabilità in materia di Pari Opportunità;
- superare gli stereotipi di genere;
- integrare il principio di parità di trattamento, sia nelle diverse fasi della vita professionale sia nella valorizzazione delle risorse umane;
- monitorare l'andamento delle Pari Opportunità e valutare l'impatto delle buone pratiche;
- individuare e fornire al personale strumenti interni a garanzia dell'effettiva tutela della parità di trattamento;
- fornire strumenti concreti per favorire la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.

La Commissione si è dotata di un regolamento che si pone come obiettivo la lotta contro tutte le forme di discriminazione sul luogo di lavoro per genere, età, disabilità, etnia, fede religiosa, orientamento sessuale, orientamento politico.

La commissione si è riunita 2 volte nel 2015 e si è occupata di:

- proposta di integrazione contrattuale in ottica di Pari Opportunità;
- nomina del Responsabile Pari Opportunità;
- politiche di genere;
- programma di lavoro 2015;
- progetti conciliativi;
- campagna di sensibilizzazione contro la violenza di genere;
- report 2015.

Di particolare rilievo è stata la realizzazione della campagna di sensibilizzazione e di promozione di una cultura della persona e dei servizi contro la violenza alle donne, attraverso la promozione e

diffusione di un folder informativo dal titolo "Per ritornare alla vita, il primo passo è tuo!". Realizzato dalla Commissione Pari Opportunità di Coopselios, con la collaborazione di Legacoop Nazionale, si è posto l'obiettivo di sensibilizzare le donne e gli uomini che lavorano in Cooperativa rispetto al tema della violenza di genere, diventato ormai un'emergenza sociale, rivolgendosi anche a tutti coloro che troppo spesso restano spettatori passivi. Il folder informativo è stato diffuso in tutte le strutture e servizi della cooperativa in occasione dell'8 marzo, Giornata Internazionale della donna, e ne è stata data ampia visibilità durante le Assemblee dei Soci, oltre a essere stato distribuito all'interno del Movimento Cooperativo e in tutti gli incontri istituzionali.

A sostegno della campagna, è stata stipulata una convenzione con due avvocate, nel territorio di Milano, sui temi del sostegno e della consulenza legale in diritto di famiglia e minorile, diritto civile e commerciale, giudiziale e stragiudiziale.

**3.000**

Persone coinvolte  
dalla campagna di  
sensibilizzazione per  
la violenza di genere

## Conciliazione tempi di vita-tempi di lavoro

Il 2015 si è caratterizzato per la prosecuzione del "Fattorino Sociale", fortemente voluto dal Consiglio di Amministrazione.

Questo progetto ha consentito la soddisfazione di una duplice esigenza all'interno dell'azienda:

- da una parte, con stretto riferimento alle esigenze di conciliazione (in una cooperativa costituita per l'89% da donne), ha sviluppato azioni che hanno integrato il sistema di welfare aziendale in un'ottica di Pari Opportunità;

- dall'altra, ha contribuito alla gestione di un problema particolarmente sentito dalla cooperativa: la riqualificazione e/o ricollocazione di lavoratori, con prescrizioni sanitarie, impossibilitati quindi a svolgere il lavoro per il quale sono stati assunti.

Le ore totali di servizio sono aumentate del 28,4% con un sostanziale incremento del 40,3% delle ore dedicate all'assistenza.

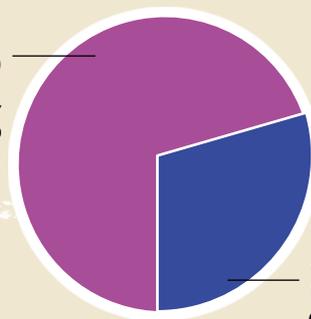
Azioni di conciliazione che integrano il Sistema di Welfare Aziendale

**3.565**

Ore di servizio svolte dalle 3 fattorine sociali, di cui 1.054,5 per assistenza ad anziani, disabili e bambini

### % ore totali di servizio fattorine sociali

**70,42%**  
Spese quotidiane,  
lavanderia, pagamento  
utenze...



**29,58%**  
Ore di assistenza

	2014	2015
ORE SERVIZIO	<b>2.777</b>	<b>3.565</b>
DI CUI ORE ASSISTENZA	<b>751,5</b>	<b>1.054,5</b>





## La qualità

- Le politiche per la qualità
- L'indagine
- La committenza
- Il marchio "Q&B" (Qualità e Benessere)
- Analisi di clima organizzativo
- La gestione dei reclami
- Le certificazioni conseguite
- Sistema di gestione per il monitoraggio aziendale, SGMA

## Le politiche per la qualità

La soddisfazione del cliente viene perseguita offrendo servizi e adeguando tutti i processi alle esigenze espresse, monitorando costantemente sia il raggiungimento degli obiettivi dichiarati, sia misurando il grado di soddisfacimento del servizio, raccogliendo così importanti elementi di revisione e miglioramento continuo dei processi. Gli obiettivi che Coopselios si propone sono:

- affermare la propria affidabilità di organizzazione professionale portatrice di competenze tecniche specifiche;
- agire la Responsabilità Sociale d'Impresa praticando comportamenti aziendali etici, solidali, improntati all'equità sociale e alla solidarietà, e promuovendo un modello di sviluppo rispettoso della persona e dell'ambiente;

- soddisfare tutte le parti interessate: raggiungere gli obiettivi di budget, mantenere e incrementare l'occupazione di soci e lavoratori, recuperare costantemente efficienza nei processi di erogazione, realizzare un'efficace organizzazione sociale, riqualificare l'organizzazione aziendale;
- migliorare l'immagine: incrementare e mantenere il numero dei clienti, espandere i territori di presenza, entrare in nuove aree/segmenti di mercato, radicare la presenza sui territori;
- monitorare gli indicatori di qualità legati all'erogazione dei servizi e adeguare le procedure e le regole per assicurare gli standard di qualità attesi;
- diffondere gli strumenti di ascolto e comunicazione con i clienti: potenziare le attività di comunicazione interna,

l'informazione ai clienti sul servizio offerto e sulla sua evoluzione, informare i clienti sulle modalità di accesso e fruizione, sui risultati conseguiti e sulle modalità di reclamo;

- ridurre costantemente i reclami e i contenziosi, con i clienti e le parti interessate e avviare tempestive azioni correttive;
- tendere all'innovazione e promuovere i comportamenti innovativi, la ricerca e la sperimentazione di nuove forme di organizzazione ed erogazione dei servizi per rispondere ai cambiamenti sociali ed economici. Particolare attenzione inoltre è riservata al cliente interno (soci, dipendenti, collaboratori) come risorsa principale per la creazione di valore (quantitativo e qualitativo), a cui si rivolgono numerose azioni organizzative e una continua attività di formazione e aggiornamento.

Per conseguire questi obiettivi, Coopselios ha sviluppato un proprio Sistema di Gestione basato sulla pianificazione di alcuni elementi fondamentali:

- i servizi offerti e le loro caratteristiche basilari, definiti in funzione delle esigenze dei fruitori;
- il sistema organizzativo e i processi che concorrono all'erogazione del servizio e alla gestione delle risorse e del Sistema nel suo complesso;
- il sistema di monitoraggio della qualità.

## Highlights

### Customer Satisfaction

INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI STAKEHOLDER

### Qualità & Benessere

STRUMENTO DI VALUTAZIONE NELLE STRUTTURE PER ANZIANI

### Certificazioni

Politica per la qualità



Al centro il cliente

## L'indagine

Coopselios compie ogni anno la valutazione e il monitoraggio della qualità dei servizi e del grado di soddisfazione dei clienti. Il livello qualitativo è valutato in base a un sistema strutturato di indicatori sui principali processi e attività dei servizi erogati e costantemente verificato attraverso un'azione di auditing.

Il grado di soddisfazione degli stakeholder viene misurato attraverso indagini di customer satisfaction, con la somministrazione di questionari, condotti attraverso indagini telefoniche, che indagano specifici fattori rilevanti per monitorare il servizio. In alcuni servizi, quali Strutture Residenziali e SAD per anziani, e nelle strutture per Disabili, la scala di valutazione, utilizzata nel 2014 con valori da 1 a 5, nel 2015 è stata modificata da 1 a 10 al fine di fornire una valutazione il più possibile completa e articolata.

Le interviste vengono commissionate a una società esterna, specializzata in analisi di mercato, e sono a disposizione dell'Ufficio Qualità.

Sono stati intervistati 2.780 familiari su 4.431.

### Indagine di Customer Satisfaction

**62,7%**  
familiari intervistati

## Anziani, strutture residenziali

### Indicatori

Si consolida il complesso e strutturato sistema di indicatori utilizzato nel 2014. Il numero di PAI condivisi con i familiari ha evidenziato alcune criticità, ottenendo risultati non in linea con gli standard. Migliorabile il livello di omogeneità e completezza della raccolta dei dati relativi alle infezioni.

In linea, rispetto al 2014 e con una valutazione soddisfacente rispetto agli standard definiti, i dati relativi a media di bagni effettuati per anziano, lesioni da pressione e cadute. Si segnala l'incremento del numero di focus group realizzati con gli anziani.

### Customer satisfaction

L'indagine ha coinvolto 1.169 intervistati su 1.966 complessivi.

Nel questionario è stata introdotta la richiesta di indicare i fattori ritenuti maggiormente determinanti per la qualità del servizio: informazione sulle attività di cura prestate al familiare, cure mediche e infermieristiche hanno ottenuto la maggior parte dei punteggi.

Le valutazioni, seppur soddisfacenti, relative a fisioterapia, attività per gli anziani, lavanderia, guardaroba e ristorazione evidenziano opportunità di miglioramento.

**59,5%**  
familiari intervistati

**78%**  
familiari soddisfatti del servizio con un punteggio tra 8-10

### Eccellenti i punteggi:

- cure infermieristiche (46,1% punteggio 9-10)
- pulizia dei locali (47,7% punteggio 9-10)
- cortesia e capacità di ascolto (48,5% punteggio 9-10).

## Anziani, Servizi di Assistenza Domiciliare

### Indicatori

I servizi evidenziano la capacità di un'immediata presa in carico degli utenti in caso di richiesta urgente, un elevato numero dei controlli (138) sull'adeguatezza degli interventi svolti dagli operatori e l'ottimo rapporto tra PAI/verifiche programmate e realizzate (100%). Non si segnalano criticità.

### Customer satisfaction

L'indagine ha interessato 413 familiari (+137), con un livello stabile di soddisfazione complessiva del servizio.

Nel 2015 è stata introdotta la richiesta di indicare i fattori ritenuti maggiormente determinanti per la qualità del servizio: qualità delle prestazioni, cortesia e disponibilità del personale sono stati ritenuti i più importanti.

**55,9%**  
familiari intervistati

**92,6%**  
pienamente soddisfatto  
del servizio

## Anziani, Centri Diurni

### Customer satisfaction

I risultati delle 133 interviste sui 190 familiari confermano un punteggio elevato e non evidenziano particolari criticità. Migliorabile il dato complessivo relativo alla soddisfazione del servizio di trasporto.

**70%**  
familiari intervistati

**96,2%**  
risposte nella fascia di  
punteggio 8-10



## Infanzia, nidi e scuole

### Indicatori

I risultati si confermano in linea con gli standard qualitativi definiti, in particolare in relazione alle documentazioni progettuali (documentazione per le famiglie, a parete, quotidiana, per gli incontri di sezione). Significativa la presenza dei genitori agli incontri di sezione e le iniziative a sostegno della partecipazione delle famiglie. Non vengono evidenziate criticità.

### Customer satisfaction

L'indagine di customer ha interessato 864 famiglie su 1.303 complessive, confermando gli eccellenti risultati già evidenziati negli anni precedenti, con un miglioramento complessivo del grado di soddisfazione generale.

I dati confermano l'elevato livello di soddisfazione dei genitori in merito alla qualità dei servizi. Nel 2015 è stata indagata una nuova dimensione: la qualità delle attività che utilizzano le nuove tecnologie e il digitale.

I risultati hanno evidenziato un elevato livello di gradimento, con l'83% delle risposte che si colloca nei valori più elevati.

**66,3%**  
famiglie intervistate

**96,5%**  
pienamente soddisfatto del servizio

## Disabili

### Indicatori

I risultati evidenziano un soddisfacimento degli standard di qualità, in particolare per quanto riguarda la progettazione individuale (numero degli utenti per cui è presente un Progetto Individualizzato in corso di validità e il rispetto della tempistica prevista). Particolarmente positivo il numero delle iniziative/progetti realizzati con il volontariato, per una migliore integrazione con la realtà territoriale.

### Customer satisfaction

"Cortesia e disponibilità all'ascolto da parte degli operatori" (66,7% valori 9/10) e "coinvolgimento e informazione rispetto alla cura" (56,2% valori 9/10) sono i fattori che presentano il gradimento più elevato, da parte dei 201 familiari intervistati su 234 complessivi.

**85,8%**  
familiari intervistati

**81,9%**  
risposte nella fascia di punteggio 8-10

## Servizi per minori

La rilevazione evidenzia un elevato rapporto tra obiettivi definiti e obiettivi raggiunti, in merito agli aspetti di progettazione e monitoraggio dei casi gestiti.

**Elevato rapporto tra obiettivi definiti e raggiunti**

## Psichiatrico - Sanitario

### Indicatori

L'indagine interessa la Comunità Terapeutico Riabilitativa "I due mari" di Velva, Castiglione Chiavarese (GE).

In particolare, sono positivi:

- i risultati relativi alla realizzazione delle attività terapeutico riabilitative;
- il livello di monitoraggio/verifica dei PTRI (Progetti Terapeutico-Riabilitativi Individuali);
- l'informazione/coinvolgimento di tutti gli utenti sui contenuti del PTRI.

### Customer satisfaction

Si evidenzia un generale miglioramento rispetto ai valori del 2014. I fattori con i punteggi più elevati sono: cortesia del personale con 4.4, atmosfera presente in struttura con 4.3, professionalità e competenza del personale con 4.3.

La scala di valutazione è da 1 valore minimo, a 5, valore massimo.

**Generale miglioramento dei valori**

## La committenza

Annualmente viene realizzata un'indagine di customer satisfaction sulla committenza (ASL, Comuni, committenza privata).

Elenco delle strutture/servizi interessate dall'indagine.

STRUTTURA/SERVIZIO	MEDIA 2014	MEDIA 2015		STRUTTURA/SERVIZIO	MEDIA 2014	MEDIA 2015	
CRA Dott. Ellenio Silva, Bobbio (PC)	5,11	5,56	↑	RSA/RSD Lainate, Lainate (MI)	4,78	5,44	↑
CRA Monticelli d'Ongina, Piacenza	n.d.	5,78	-	RSA Villa Teruzzi, Concorezzo (MB)	n.d.	5,11	-
Nido Sole e Luna, Rivergaro (PC)	5,44	4,11	↓	Nidi di Aranova, Fiumicino (RM)	n.d.	5,44	-
CSR Diurno e Residenziale Emma Serena, San Nicolò (PC)	5,67	5,11	↓	Nido Pietra Porzia, Frascati (RM)	4,78	5,44	↑
CRA San Camillo, Piacenza	4,33	5,22	↑	Nido Grotte Portella, Frascati (RM)	4,78	5,22	↑
CRA Al Parco, Monticelli Terme (PR)	n.d.	3,22	-	Nido di Fregene, Fiumicino (RM)	n.d.	5,44	-
Servizio di Assistenza Domiciliare, Reggio Emilia	5,33	5,89	↑	Servizio Territoriale Minori Distretto 18, Lerici (SP)	5,33	5,22	↓
Servizi Infanzia, Scandiano (RE)	5,00	5,33	↑	Centri minori Cecco rivolta e Aquilone blu, Lerici - S.Terenzo (SP)	3,75	4,56	↑
Servizi Infanzia, Villa Minozzo (RE)	n.d.	5,67	-	Servizio di Assistenza Domiciliare e Minori Dott. Bernazzani, Ambito 62, Levanto (SP)	4,00	4,56	↑
CRA Centro Anziani, Correggio (RE)	4,89	5,00	↑	Asilo nido Il Faro, La Spezia	n.d.	5,11	-
CSR Diurno e Residenziale Arcobaleno, Correggio (RE)	4,89	4,44	↓	Sezioni Primavera, La Spezia	n.d.	5,11	-
Servizi Infanzia, Rubiera (RE)	5,22	4,89	↓	Centro Infanzia Aurora, La Spezia	n.d.	4,33	-
Servizi Infanzia, Carpineti (RE)	6,00	6,00	=	Complesso Educ. G. Rodari, La Spezia	n.d.	5,11	-
CRA/Residenza per Anziani, Reggiolo (RE)	5,44	5,11	↓	Nido Il Castello Magico, S. Stefano Magra (SP)	n.d.	5,67	-
Casa Residenza per Anziani, Villa Minozzo (RE)	5,11	5,78	↑	RSD Pagani/Carani, La Spezia	n.d.	5,22	-
Servizi Infanzia, Cavriago (RE)	n.d.	5,11	-	Casa aperta Il Carpanedo, La Spezia	n.d.	5,56	-
Servizi Infanzia, Campagnola E. (RE)	5,22	5,11	↓	CTR I due Mari, Castiglione Chiavarese (GE)	n.d.	5,89	-
Servizi Infanzia, Gattatico (RE)	5,11	5,00	↓	Nido Il dondolo, PortoVenere (SP) e Servizi Territoriali Minori Distretto 18	5,11	4,89	↓
Servizi Infanzia, Albinea (RE)	n.d.	5,00	-	Servizi Minori Portovenere, La Spezia	n.d.	5,22	-
Casa Protetta Al Parco, Scandiano (RE)	4,89	5,33	↑	Centro Irene, La Spezia	n.d.	4,56	-
Servizi Infanzia, Viano (RE)	n.d.	6,00	-	Servizi Territoriale Minori Distretto 18, La Spezia	3,75	5,44	↑
Servizi Infanzia comuni Alto Crinale (RE)	5,78	5,78	=	C.S.A. Valgrande, S.Urbano (PD)	n.d.	5,67	-
SAD Distretto Montagna Reggiana (RE)	n.d.	5,22	-	C.S.A. I Tigli, Meolo (VE) <i>in avviamento</i>	n.d.	3,56	-
RSA Sabbadini, Sarzana (SP)	n.d.	4,89	-	C.S.A. Villa Tamerici, Portoviro (RO)	n.d.	5,89	-
RSA Felicia, La Spezia	5,63	5,89	↑	<b>Media</b>	<b>4,97</b>	<b>5,19</b>	<b>↑</b>

Scala di valutazione da 1 a 6 (1 valore minimo, 6 valore massimo).

n.d. Dato non disponibile, perchè il committente ha rifiutato di sottoporsi all'intervista, non ha risposto o non è più il referente del servizio.

Il grado di soddisfazione della committenza viene rilevato attraverso un questionario somministrato con indagine telefonica.

Gli ambiti indagati dal questionario, quali indicatori della qualità del servizio, sono relativi a:

- rispetto dei vincoli contrattuali;
- capacità di fornire risposte adeguate in caso di richiesta di adeguamento e integrazione del contratto da parte della committenza;
- qualità e periodicità delle informazioni relative all'andamento del contratto e ai risultati, attività e livelli qualitativi del servizio;
- tempestività e adeguatezza degli interventi in caso di problemi e criticità;
- qualità degli strumenti di comunicazione aziendale.

#### COMMITTENTI INTERVISTATI PER AREA

REGGIO EMILIA, ROMAGNA	<b>17</b>
VENETO, TRENTINO	<b>3</b>
PIACENZA, PARMA	<b>6</b>
LIGURIA, TOSCANA, LAZIO	<b>21</b>
LOMBARDIA	<b>2</b>

#### Punti di forza:

- rispetto dei vincoli contrattuali
- facile reperibilità dei referenti Coopselios

## Il marchio "Q&B" (Qualità e Benessere)

Il marchio "Qualità e Benessere" è uno strumento di valutazione reciproca e partecipata della qualità e del benessere degli anziani nelle strutture residenziali, basato su un approccio innovativo che pone al centro:

- il punto di vista del residente (customer orientation);
- la comunità (peer-review)
- il confronto (benchmarking).

Il progetto nasce dalla politica aziendale che pone l'orientamento al cliente come obiettivo prioritario e che ricerca modelli di controllo della qualità della vita degli anziani residenti nelle strutture, in integrazione a quelli finora utilizzati (ad esempio i Sistemi di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001:2008).

I fattori individuati come importanti e fondamentali per vivere con qualità all'interno delle strutture residenziali sono: rispetto, autorealizzazione, operosità, affettività, interiorità, comfort, umanizzazione, socialità, salute, libertà, gusto, vivibilità.

Le strutture di Coopselios che aderiscono al modello Q&B:

- CSA Valgrande, *Sant'Urbano (PD)*
- CRA Al Parco, *Monticelli Terme (PR)*
- CRA Centro Servizi, *Correggio (RE)*
- CRA Villa delle Ginestre, *Castelnovo ne' Monti (RE)*
- CSA Villa Tamerici, *Porto Viro (RO)*
- RSA Quarenghi, *Milano*
- RSA Villa Elvira, *Santa Maria della Versa (PV)*
- RSA Sabbadini, *Sarzana (SP)*

Coopselios partecipa a Qu.Be srl insieme a UPIPA e KAIROS contribuendo ai lavori di innovazione e sviluppo che hanno portato all'introduzione:

- di una valutazione, su base facoltativa, di benchmark ogni 2 anni in modo da rilevare meglio le modifiche introdotte dallo sviluppo dei piani di miglioramento;
- dell'osservazione etnografica e dei focus con i familiari dei residenti, due nuovi strumenti che permettono, durante gli audit, di rafforzare le percezioni sulla qualità della vita in struttura.

Il livello di qualità viene misurato attraverso 104 indicatori e strutturato su 12 fattori corrispondenti ad altrettante dimensioni significative per la qualità della vita e il benessere degli anziani non autosufficienti. Il sistema di valutazione prevede quattro tipologie di analisi:

- verifica documentale
- osservazione diretta
- interviste
- focus group con residenti e operatori.

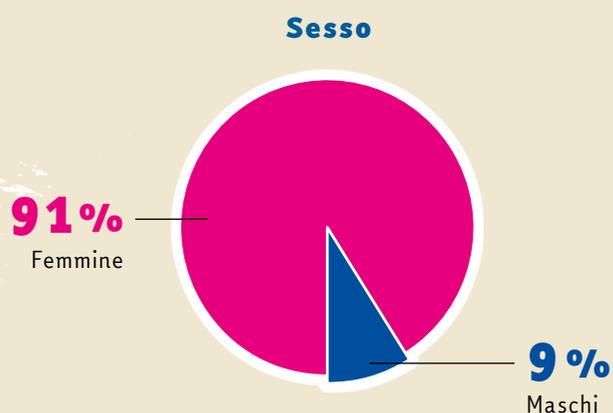
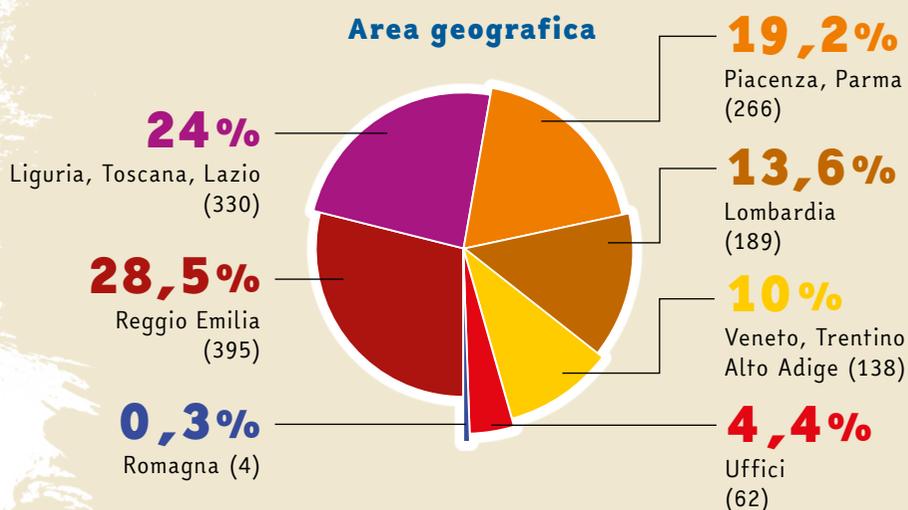
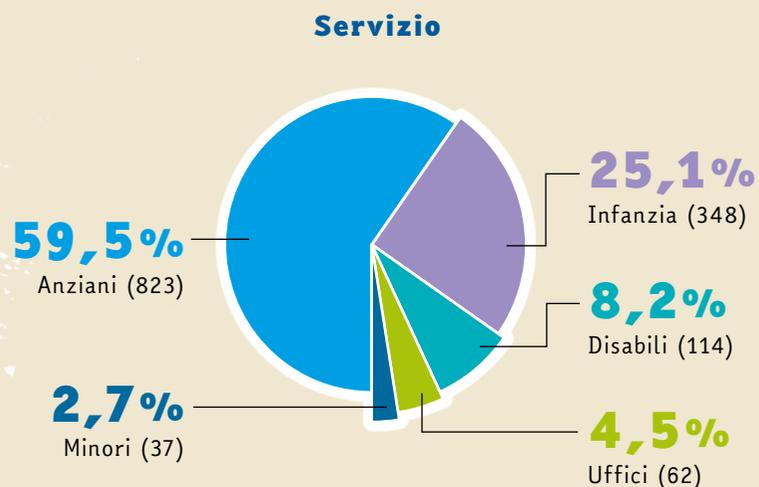


## Analisi di clima organizzativo

Coopselios, in collaborazione con il dipartimento di psicologia dell'Università di Bologna, ha realizzato un'indagine sul "Clima di servizio e la soddisfazione dell'utenza", al fine di indagare gli ambiti di miglioramento degli aspetti rilevanti delle organizzazioni (es. turnover, produttività) e contrastare aspetti negativi (es. burnout).

Il campione interessato è stato di 1.384 lavoratori.

## Intervistati per:



Si riportano alcune delle domande più significative:

### **Clima di servizio globale**

Domanda:

*"Nel centro in cui Lei lavora il livello di qualità del servizio offerto è eccellente?"*

**Valore medio: 5,4**

#### **Clima di Servizio**

Le percezioni condivise dai lavoratori circa le pratiche, procedure e comportamenti incentivati, supportati e attesi dall'organizzazione nei confronti del servizio e della sua qualità

### **Orientamento al cliente**

Domanda:

*"In questo centro la soddisfazione dell'utente è la cosa più importante?"*

**Valore medio: 5,7**

### **Feedback dei clienti**

Domanda:

*"Nel centro in cui Lei lavora i lavoratori sono informati sulle opinioni degli utenti riguardo il servizio?"*

**Valore medio: 5,7**

### **Politiche manageriali**

Domanda:

*"Il mio superiore (o coordinatore) ci motiva continuamente per realizzare un buon lavoro ed erogare un servizio eccellente?"*

**Valore medio: 5,5**

### **Efficacia collettiva**

Domanda:

*"Sono convinto che nella struttura in cui opero siamo sempre in grado di lavorare assicurando la soddisfazione di tutti?"*

**Valore medio: 5,6**

**Scala di valori da 1 (totalmente in disaccordo) a 7 (totalmente d'accordo).**

### **L'engagement individuale e di gruppo**

Domanda:

*"I lavoratori di questo centro sono orgogliosi del lavoro che fanno?"*

**Valore medio: 4,3**

**Scala valutazione: 1 (mai) a 6 (ogni giorno)**

#### **Engagement**

Positivo stato della mente connesso al lavoro che è caratterizzato da vigore, dedizione e assorbimento

### **Leadership etica**

Domanda:

*"Il responsabile/coordinatore della struttura in cui lavoro prende decisioni eque ed equilibrate?"*

**Valore medio: 3,9**

**Scala valutazione da 1 (totalmente in disaccordo) a 5 (totalmente d'accordo)**

#### **Leadership etica**

Il superiore, nello svolgere le funzioni di coordinamento e leadership, trasmette ai dipendenti ciò che è considerato importante dall'organizzazione e svolge quindi un ruolo chiave nel trasmettere ai lavoratori l'importanza del fornire un buon servizio

Il questionario ha indagato anche ambiti che si riferiscono ad aspetti di Funzionamento Individuale quali il Burnout e l'Innovazione.

### Il Burnout

Esempi di domande:

*"Quante volte si sente emotivamente logorato dal suo lavoro?" o "Quante volte riesce a risolvere in maniera efficace i problemi che si presentano nel suo lavoro?"*

I risultati relativi al Burnout risultano ridotti.

**Media aziendale: 1,4**

Scala valutazione da 0 (mai) a 6 (ogni giorno)

#### Burnout

Persistente stato mentale negativo, che si manifesta in esaurimento, senso di ridotta competenza, calante motivazione e sviluppo di atteggiamenti disfunzionali nell'ambiente di lavoro

### L'innovazione

Esempi di domande:

*"Con quale frequenza le capita, nel suo lavoro, di trovare nuovi modi di fare le cose?"*

**Media aziendale: 3,8**

*"Con quale frequenza le capita, nel suo lavoro, di suggerire come migliorare le cose?"*

**Media aziendale: 3,8**

*"Con quale frequenza nel suo lavoro, le capita di vedere le sue idee adottate dall'azienda?"*

**Media aziendale: 2,9**

Scala valutazione da 1 (mai) a 6 (sempre)

#### Innovazione

Processo costituito da creatività e innovazione: la creatività è il momento in cui le idee vengono sviluppate, mentre l'innovazione è il momento in cui queste idee vengono messe in atto e applicate

**Reclamo giustificato:**  
Reclamo affrontato in quanto fondato su base legittima da indagare

### La gestione dei reclami

Tutti i reclami presentati nel corso del 2015 sono stati gestiti secondo la procedura codificata all'interno della procedura aziendale "Gestione dei reclami e delle segnalazioni".

A seguito di reclamo giustificato, entro 5 giorni dal ricevimento, il coordinatore di struttura comunica ai familiari la disponibilità a un incontro per informare in merito alle azioni intraprese per superare le criticità evidenziate. Se il colloquio non può essere effettuato, ad esempio per distanza geografica del familiare, viene inviata una risposta scritta che dettaglia la ricostruzione degli eventi, gli approfondimenti effettuati per chiarire le circostanze che hanno generato il reclamo e le azioni di miglioramento intraprese.

Tutti gli utenti dei servizi vengono informati sull'opportunità e sulle modalità di avanzamento dei reclami o suggerimenti. Attraverso mail, lettera o Scheda Reclami, gli utenti dei servizi possono sporgere un reclamo all'Ufficio Qualità che, in collaborazione con le altre funzioni, si occupa della valutazione e gestione.

#### NUMERO RECLAMI PER AREA GEOGRAFICA

LOMBARDIA	<b>10</b>
REGGIO EMILIA	<b>6</b>
PIACENZA	<b>1</b>
<b>TOTALE</b>	<b>17</b>

#### RECLAMI PER MOTIVAZIONE

RECLAMI PER INTERVENTI SANITARI	<b>3</b>
MANUTENZIONE	<b>2</b>
INTERVENTI ASSISTENZIALI	<b>5</b>
ASPETTI ALBERGHIERI	<b>1</b>
INFORMAZIONE AI FAMILIARI	<b>2</b>
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	<b>3</b>
GESTIONE PROPRIETÀ UTENTI	<b>1</b>



## Le certificazioni conseguite

Coopselios è in possesso delle certificazioni relative alle norme:

**UNI EN ISO 9001:2008** ottenuta nel 2001, in relazione alla progettazione ed erogazione di:

- servizi socio assistenziali, infermieristici e riabilitativi per anziani non autosufficienti;
- servizi socio riabilitativi per soggetti con disabilità;
- servizi terapeutico-riabilitativi per utenti psichiatrici presso strutture residenziali;
- assistenza domiciliare per anziani e disabili;
- servizi educativi presso strutture per la prima infanzia (0-6 anni);
- servizi socio-educativi per minori;
- servizi socio-educativi per soggetti con disabilità.

**UNI 11034:2003**, a partire dal 2009, per la progettazione e gestione dei servizi per la prima infanzia presso i Nidi e Scuole d'infanzia nei servizi di:

- Nido d'Infanzia Airone, *Reggio Emilia*
- Nido d'Infanzia l'Arca, *Reggio Emilia*
- Nido d'Infanzia Linus, *Reggio Emilia*
- Nido d'Infanzia Aguas Claras, *Reggio Emilia*
- Nido d'Infanzia Haiku, *Reggio Emilia*
- Nido d'Infanzia Kaleidos, *Viano (RE)*
- Centro Infanzia Aurora, *La Spezia*

## Sistema di gestione per il monitoraggio aziendale, SGMA

Il Sistema di Gestione per il Monitoraggio Aziendale ha consentito:

- il monitoraggio dello stato di applicazione dei sistemi di gestione/processi in un approccio integrato (Sistema di Gestione e Monitoraggio Aziendale): livello di implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità, adempimenti relativi alle norme sulla privacy, applicazione Manuale di autocontrollo igienico, sistema di gestione salute e sicurezza, SA8000;
- l'individuazione delle opportunità di miglioramento e/o implementazione del sistema;
- l'apertura e gestione di eventuali non conformità;
- lo svolgimento di audit per il 100% delle strutture/servizi per infanzia, residenziali per anziani, disabili;
- la definizione della collocazione di ogni struttura/servizio in rapporto allo stato di applicazione dei diversi sistemi di gestione attraverso l'adozione di un sistema di pesi e misure;
- l'adozione di un sistema di autovalutazione da parte dei responsabili delle strutture/servizi come modalità di controllo in itinere della qualità erogata.

La valutazione è articolata in differenti fasi:

- preliminarmente autovalutazione (coordinatori) su tutti i sistemi di gestione indicati mediante la compilazione di check list;
- svolgimento di audit presso il servizio (auditor Ufficio Qualità). Oggetto dell'audit sono alcuni processi a campione (in ogni caso in numero tale da garantire un quadro sufficientemente ampio e significativo) individuati sulla base di alcuni criteri quali l'importanza del processo nel determinare la qualità complessiva degli interventi erogati, esiti dell'autovalutazione, eventuali criticità emerse in audit precedenti.

La valutazione viene espressa in termini numerici, al fine di garantire criteri di oggettività. Per ogni processo viene espressa una valutazione descritta da una scala di giudizio che esprime lo stato del processo stesso; l'insieme delle valutazioni ottenute da tutti i sistemi di gestione concorre alla definizione di una valutazione complessiva del servizio/struttura.

### SGMA

**Sistema di pianificazione e conduzione delle azioni di monitoraggio per garantire un'efficace e sistematica azione di verifica e controllo sul livello di applicazione dei requisiti dei sistemi di gestione**

## Audit interni effettuati per tipologia di servizio

SERVIZIO / STRUTTURA	N. AUDIT
STRUTTURE RESIDENZIALI PER ANZIANI	<b>35</b>
STRUTTURE PER DISABILI	<b>19</b>
STRUTTURE PER L'INFANZIA	<b>32</b>
STRUTTURE PSICHIATRICHE	<b>1</b>
<b>TOTALE</b>	<b>87</b>

Durante lo svolgimento degli audit e l'attribuzione dei valori sono emersi punti di forza, criticità e/o opportunità di miglioramento relative all'applicazione degli strumenti e delle modalità operative previste dal SGMA.

### Criticità

In numerosi casi l'attribuzione dei punteggi non è stata effettuata contestualmente alla redazione delle check list e/o non è risultata completa (voti attribuiti solo ad alcuni processi)

I punteggi attribuiti ai processi evidenziano in alcuni casi incongruenze con i valori assegnati a ogni item

Si sono evidenziate imprecisioni nella corretta attribuzione dei valori ai singoli item (es: non pertinente/non a sistema)

In taluni casi si è registrato il mancato rispetto dei tempi di compilazione

Nell'utilizzo delle check list, in rapporto ai criteri adottati per la loro costruzione si evidenziano complessità (numero e iterazione di item) che hanno determinato difficoltà nella redazione

Il sistema documentale di riferimento, per quanto riguarda le strutture residenziali per anziani e centri per disabili, si è implementato in itinere con conseguente impatto sulla costruzione delle check list e sulla valutazione

In ogni audit, il numero dei processi indagati non è stato omogeneo (in particolare per quanto riguarda il sistema ISO): questo è dovuto ai differenti livelli di completezza del sistema documentale applicato nelle diverse strutture

### Punti di forza

Monitoraggio completo della totalità dei servizi/strutture

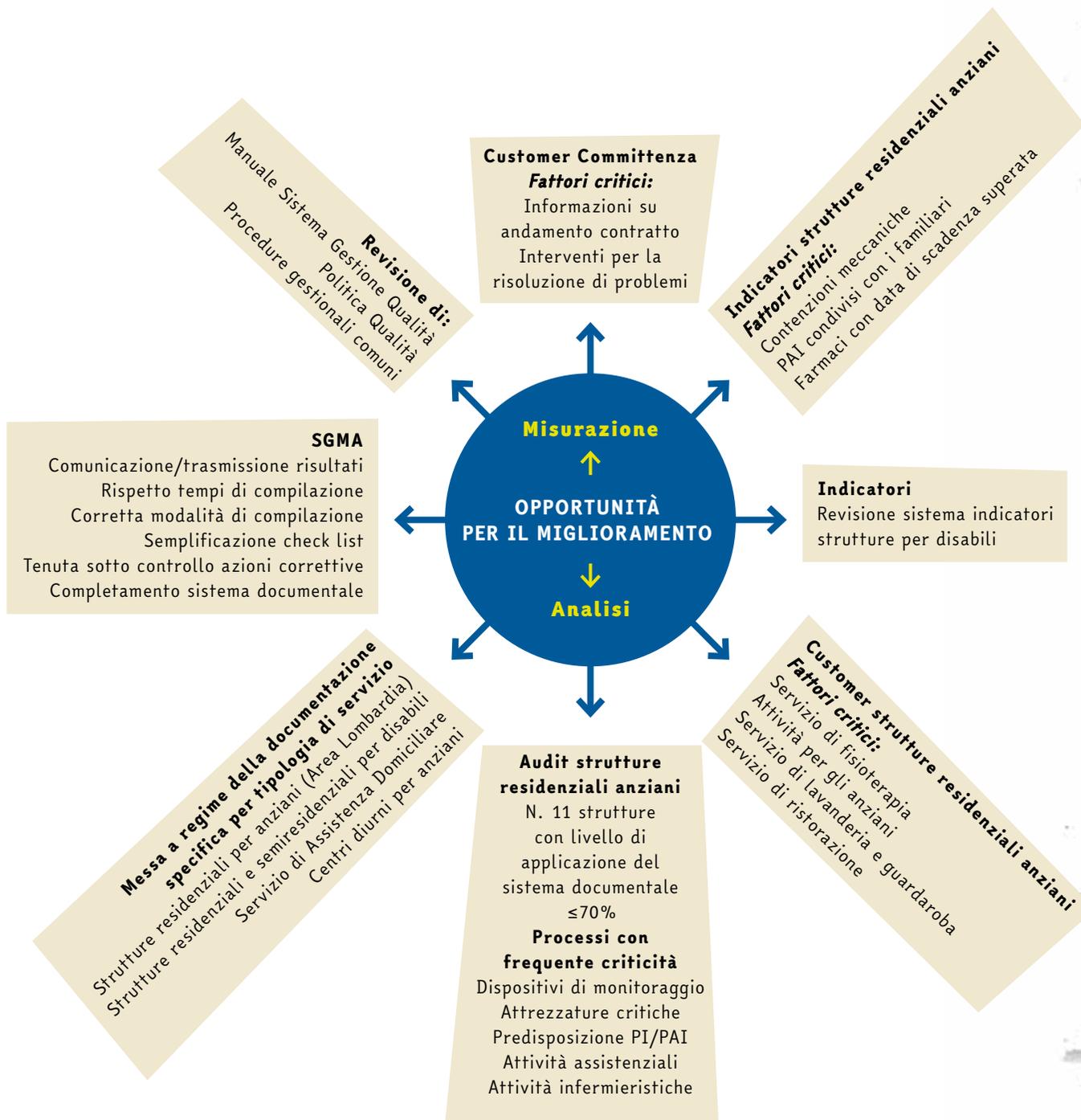
Implementazione del livello di integrazione tra i processi aziendali

Integrazione tra gli elementi di valutazione che concorrono alla definizione del livello qualitativo del servizio

E' stata effettuata la formazione ai Coordinatori attraverso incontri collettivi e percorsi di formazione per i coordinatori neoassunti; è stato elaborato e diffuso il Manuale per i coordinatori sul funzionamento della piattaforma web

Disponibilità per i coordinatori di un quadro completo ed esaustivo dell'insieme della struttura documentale richiesta dai sistemi di gestione interni

## Opportunità per il miglioramento









## La sostenibilità ambientale e i fornitori

- Sostenibilità ambientale
- Dati ambientali
- Efficientamenti energetici e autoproduzione di energia da fonti rinnovabili
- La rete dei fornitori
- Acquisti in Rete impresa sociale
- Portale AIR: piattaforma per l'acquisto di beni e servizi
- Conformità e certificazioni

## Sostenibilità ambientale

Coopselios realizza la propria attività in modo da contribuire a preservare il capitale naturale, per raggiungere obiettivi sempre più ambiziosi di sviluppo sostenibile.

Per questo la cooperativa implementa e sviluppa la rendicontazione ambientale per mappare le condizioni ambientali, individuare le aree di miglioramento e ridurre al minimo l'impatto ambientale.

I principali indicatori, riferiti a tutti i servizi e le strutture, riguardano:

- consumi di gas;
- consumi di energia elettrica;
- consumi di acqua;
- consumi di carta;
- parco auto aziendale;
- rifiuti avviati a smaltimento.

**Capitale naturale:  
costituito dall'ambiente  
naturale e dalle risorse  
naturalì della società**

## Dati ambientali

### Consumo di carta

Gli acquisti di cancelleria, in particolare di carta, diminuiscono del 5,8% rispetto al 2014, ammontando a quasi 21 tonnellate nel 2015.

Riparametrando il consumo di carta sulle giornate di presenza dei nostri clienti/utenti (anziani, infanzia, disabili e minori), si stima un utilizzo medio di 3,25 fogli nel 2015 con una diminuzione del 6% rispetto al 2014;

il peso della carta consumata "pro-cliente" diminuisce quindi del 10,4%, passando da 19,35 gr nel 2014 a 17,33 gr nel 2015.

Prosegue il trend positivo relativo all'utilizzo di carta riciclata, che dall'1,4% del totale nel 2013, raggiunge quota 6,5% nel 2014, fino ad arrivare a 13,9% nel 2015. Il peso della carta riciclata "pro-cliente" è così aumentato del 92%, passando da 1,25 gr nel 2014 a 2,4 gr nel 2015.

### CONSUMI DI GAS ED ENERGIA ELETTRICA

	2013	2014	2015
GAS (MC)	2.150.000	1.910.000	2.000.000 +4,7%*
ENERGIA ELETTRICA (KWH)	8.300.000	8.550.000	8.930.000 +4,4%*

\*rispetto al 2014

### CONSUMI DI CARTA

	2013	2014	2015
ACQUISTO DI CARTA (KG)	20.434	22.202	20.905
ACQUISTO DI CARTA RICICLATA (KG)	287,5	1.437,5	2.900

## Highlights sostenibilità ambientale

**+909%**

ACQUISTO DI CARTA RICICLATA  
NEL TRIENNIO 2013-2015

**Efficientamento energetico**

PROGETTI AVVIATI NELLE STRUTTURE E SERVIZI DI PROPRIETÀ/IN GESTIONE

## Automezzi/parco auto

Sono 127 i mezzi, suddivisi in proprietà/leasing e a noleggio, che costituiscono il parco auto aziendale; la percentuale dei mezzi elettrici sul totale parco auto è del 22% (-4% rispetto al 2014), rispetto al 78% non elettrico. Il 50% dei mezzi a noleggio (56) sono elettrici (-6% rispetto al 2014).

## Consumi acqua

Rispetto ai consumi di acqua potabile della sede di Reggio Emilia, sono stati utilizzati 152 bocconi, in aumento del 2,7%. Negli spazi collettivi è inoltre disponibile acqua pubblica attraverso appositi distributori.

## Rifiuti speciali pericolosi

Per la tipologia di attività gestite, i rifiuti prodotti sono perlopiù sanitari, pericolosi a rischio infettivo e non recuperabili. Per la gestione e lo smaltimento dei rifiuti speciali pericolosi, Coopselios si avvale di società certificate che trasportano i rifiuti dall'unità produttiva alla discarica autorizzata per lo smaltimento. Nel 2015, attraverso l'analisi MUD, possiamo stimare una produzione di circa 12.495,04 kg di rifiuti sanitari.

Il dato riferito ai rifiuti smaltiti è diverso da quello relativo ai rifiuti prodotti, poiché considera le giacenze.

## Emissione in atmosfera di gas fluorurati

In riferimento ai gas fluorurati ad effetto serra, nel 2015 non si è registrata alcuna perdita impattante sull'ambiente.

CONSUMI ACQUA	2014	2015
NUMERO BOCCIONI	148	152
LITRI TOTALI	1.480	1.520
BOTTIGLIETTE RISPARMIATE	2.960	3.040

RIFIUTI PERICOLOSI	2014	2015
RIFIUTI PRODOTTI	10.746,87	12.495,04
RIFIUTI SMALTITI	10.761,52	12.410,04

## Efficientamenti energetici e autoproduzione di energia da fonti rinnovabili

Diverse sono le azioni in tema di efficientamento energetico nelle strutture realizzate direttamente da Coopselios, quale proprietaria o gestore.

### RSA Bisini, Guastalla (RE)

Sostituzione di 60 lampade al neon con 30 lampade led panel. Risparmio energetico stimato di circa 9.200 KWh/anno e conseguente riduzione di emissioni di CO<sub>2</sub> di circa 4.870 kg/anno.

### RSA Ornato, Milano

Sostituzione di 162 plafoniere a doppia lampada fluorescente con altrettante a led, per un risparmio stimato di circa 42.000,00 Kwh all'anno e una riduzione di emissioni di CO<sub>2</sub> stimata in circa 22.250 Kg/anno.

### RSA/RSD Lainate, Lainate (MI)

Dal 2013, sostituzione di 355 lampade fluorescenti con altrettante nuove lampade a induzione elettromagnetica, per un risparmio energetico stimato in un anno

di circa 48.000,00 kWh e una diminuzione sulle emissioni di CO<sub>2</sub> stimata in circa 25.440 kg/anno.

### RSA Villa Stefania, Sala Comacina (CO)

Con la ristrutturazione generale, che comprende sia la parte edilizia che impiantistica, sono stati realizzati interventi sulla centrale termica con la sostituzione di:

- caldaie alimentate a gasolio con altre nuove ad alto rendimento, alimentate a gas metano;
- vecchie pompe di ricircolo con nuove ad alta efficienza energetica.

Inoltre, sono stati eseguiti lavori per il contenimento della dispersione termica, in particolare nella costruzione della sopraelevazione prefabbricata e nelle pareti perimetrali esistenti, con l'installazione di contropareti interne in cartongesso e l'inserimento di un apposito isolante termico. Poiché i lavori sono stati terminati a fine anno, non sono ancora disponibili i dati effettivi sui risparmi energetici, ma si può stimare una riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>.

### **CSA Villa Tamerici, Porto Viro (RO)**

Il Centro Servizi Anziani è stato interessato da interventi di riqualificazione energetica, con la sostituzione di vecchi gruppi termici con nuovi ad alto rendimento e la sostituzione del refrigeratore. È stato inoltre installato un impianto di trigenerazione (produzione combinata di energia elettrica, riscaldamento acqua-calda-raffrescamento).

Questi interventi hanno permesso di migliorare la prestazione energetica globale dell'edificio, passando dalla classe "F" alla classe "E", con una diminuzione del fabbisogno energetico totale di circa 1/3 e una diminuzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> stimata in circa 100.000 kg/anno.

### **CSA I Tigli, Meolo (VE)**

L'impianto fotovoltaico è entrato in funzione a inizio 2015, producendo circa 24.300 Kwh di energia elettrica pulita in un anno. Si stima una riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> di circa 12.900 Kg/anno.

È inoltre presente un impianto solare termico per la produzione di acqua calda sanitaria, composto da 25 collettori solari, per un totale superficie assorbitore di mq 53,75.

### **CSA Valgrande, Sant'Urbano (PD)**

L'impianto solare termico per la produzione di acqua calda sanitaria è composto da 30 collettori, per un totale superficie assorbitore di mq 69,00. Si stima che l'impianto produca una media annuale di circa 10.000

Kwh di energia termica pulita, in grado di far fronte a oltre il 40% del fabbisogno totale di acqua calda sanitaria della struttura. Si stima un risparmio sull'uso del gas metano di 1.050,00 mc/anno e una diminuzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> di 3.800,00 kg/anno.

### **CRA Alta Val Nure, Farini (PC)**

L'impianto fotovoltaico è entrato in funzione a marzo 2011, e ha prodotto, in 5 anni di funzionamento, circa 60.700 Kwh di energia elettrica pulita, con una media di produzione annua di circa 12.140 Kwh. La stima della riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> è di circa 6.400,00 kg/anno.

### **Nido d'infanzia Il Glicine, Mesero (MI)**

Il Nido d'Infanzia Comunale, interamente progettato e costruito su commissione di Coopselios, è stato fabbricato con i criteri dell'eco-sostenibilità ambientale ad alto risparmio energetico. È inoltre dotato di impianto geotermico capace di soddisfare interamente i fabbisogni energetici per la climatizzazione della struttura (caldo-freddo) e per la produzione dell'acqua calda sanitaria.

### **Nido d'Infanzia Arcobaleno, Castelnovo Ne' Monti (RE)**

L'impianto fotovoltaico è in fase di registrazione e successiva attivazione. Si stima una futura produzione annuale di energia elettrica pulita nell'ordine di 16.000/18.000 Kwh, con una

diminuzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> stimate in circa 9.000,00 kg/anno.

### **Nido d'Infanzia Farnesiana, Piacenza (PC)**

L'impianto fotovoltaico è entrato in funzione a dicembre 2011 e ha prodotto, in poco più di 4 anni di funzionamento, circa 26.500 Kwh di energia elettrica pulita, per una media annua stimata in circa 6.600,00 KWh. Si stima una riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> nell'ordine di 3.500,00 kg/anno.

### **CRA, Sorbolo (PR)**

I lavori di ristrutturazione per il recupero tecnico-funzionale di un vecchio fabbricato da adibire a Casa Residenza per Anziani sono stati progettati e realizzati seguendo i criteri del contenimento dei consumi energetici, sia per quanto riguarda gli impianti meccanici/elettrici che per l'involucro edilizio.

Le principali opere eseguite per il risparmio energetico sono:

- nuova centrale termica dotata di caldaia a condensazione ad alto rendimento energetico e di pompe di ricircolo a tecnologia inverter ad alta efficienza;
- impianto di trigenerazione (produzione combinata di energia elettrica, riscaldamento-acqua calda-raffrescamento);
- illuminazione a tecnologia Led;
- coibentazione esterna delle murature perimetrali;
- coibentazione solai di copertura.

## Highlights fornitori

**2.041**

FORNITORI

**7 milioni di euro**

SPESI PER LA RISTORAZIONE ESTERNA

**23%**

ACQUISTI DA FORNITORI NUOVI E SALTUARI

**98%**

DEGLI ACQUISTI NELLE REGIONI  
IN CUI COOPSELIOS È PRESENTE

**ISO 9001**

79 FORNITORI QUALIFICATI ISO 9001

**SA8000**

2 FORNITORI IN POSSESSO DELLA CERTIFICAZIONE  
3 FORNITORI OGGETTO DI AUDIT SPECIFICI

## La rete dei fornitori

I beni e servizi acquistati raggiungono l'importo complessivo di 45,7 milioni di euro (+13,24% rispetto al 2014). L'ampia rete di fornitori qualificati si compone per il 77% da fornitori abituali, cioè utilizzati negli ultimi 3 anni, e per il 23% da fornitori nuovi e saltuari.

Il dato è significativo perchè denota una costante manutenzione e aggiornamento del parco fornitori, per una maggiore efficienza.

Il trend degli acquisti di beni e servizi da fornitori abituali è in diminuzione, passando dall'88% del 2013 al 77% del 2015.

L'Emilia Romagna e la Lombardia sono le regioni dove si acquista quasi il 70% dei beni e servizi; si evidenzia un aumento del 3,2% in Emilia Romagna, rispetto al 2014, e una diminuzione degli acquisti in regioni in cui la cooperativa non è presente. La provenienza dei fornitori è al 100% italiana. Coopselios acquista il 98% dei propri beni e servizi da fornitori presenti nelle regioni in cui opera.

Da sottolineare come il 14% del totale dei prodotti acquistati nel 2015 sia riciclato (nella maggior parte carta) e il 100% dei toner utilizzati per le stampanti siano rigenerati.

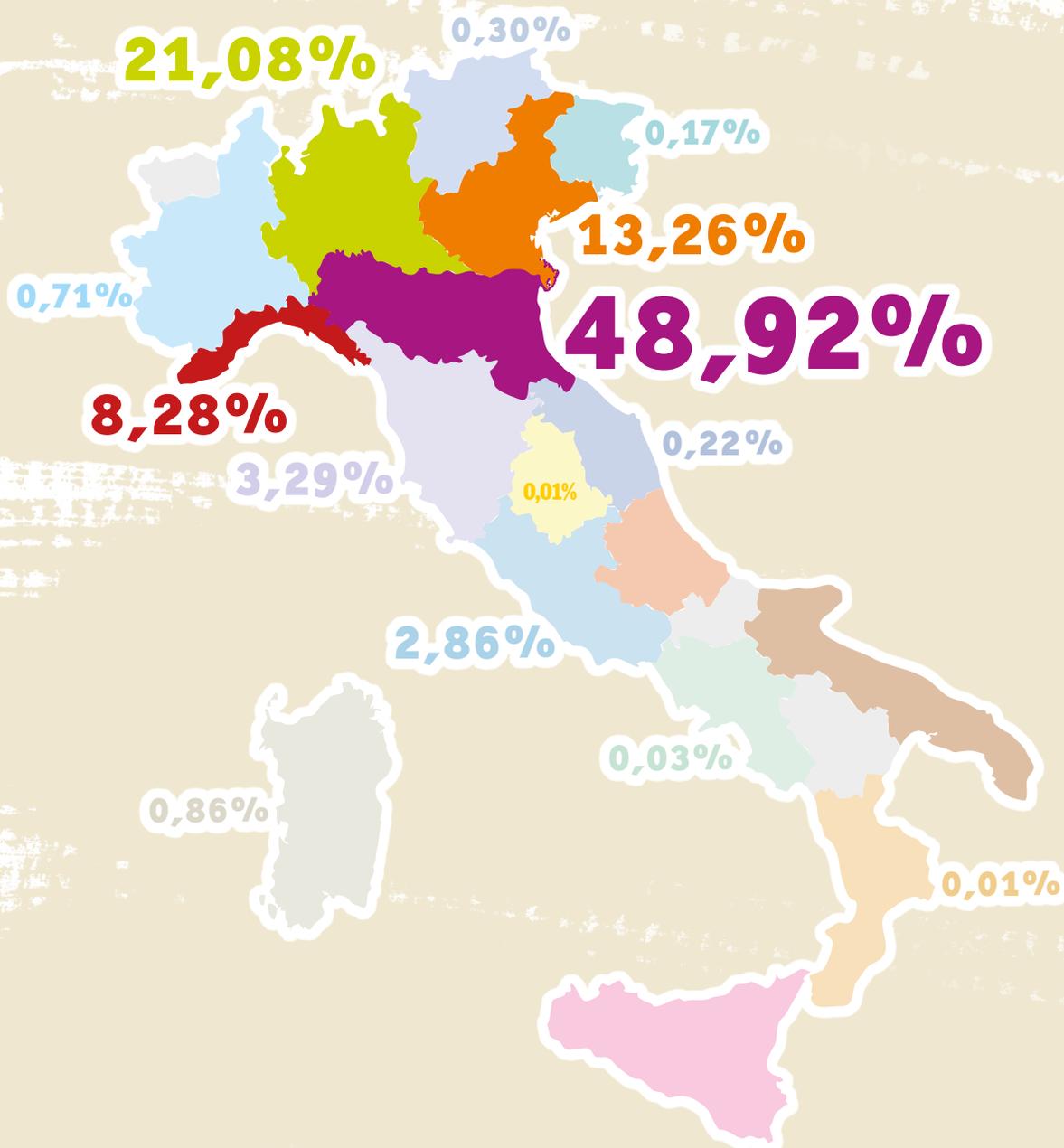
Nel corso del 2015, il 23% del totale della spesa riferita agli acquisti proviene da imprese sociali ed enti no profit; osservando invece il numero di fornitori, sui 2.041 totali, il 23% dei fornitori fanno parte del mondo cooperativo e il 2% sono Onlus.

TIPOLOGIA FORNITORI	EURO	N° FORNITORI
NUOVI	<b>3.335.250</b> (7%)	<b>728</b> (36%)
ABITUALI	<b>35.199.720</b> (77%)	<b>953</b> (47%)
SALTUARI	<b>7.163.884</b> (16%)	<b>360</b> (17%)

ACQUISTI	2013	2014	2015
TOTALE ACQUISTI (EURO)	<b>38.184.349</b>	<b>40.357.034</b>	<b>45.698.854</b>
% FATTURATO FORNITORI ABITUALI SUL TOTALE	<b>88%</b>	<b>79%</b>	<b>77%</b>

TIPOLOGIA DI ACQUISTI	% SUL TOTALE
RISTORAZIONE	<b>15,5%</b>
UTENZE (GAS, ENERGIA ELETTRICA)	<b>6,1%</b>
MANUTENZIONE	<b>2,3%</b>
SERVIZI SANITARI E MEDICI	<b>4,4%</b>
CANONI DI LOCAZIONE E CONCESSIONE	<b>12,4%</b>
SERVIZI DI PULIZIA	<b>2,8%</b>
ALTRO	<b>43,5%</b>

## Acquisti per area geografica



## Acquisti in Rete impresa sociale

AIR Acquisti in Rete s.r.l. impresa sociale è una società di proprietà della Cooperazione Sociale tra cui il Consorzio di cooperative sociali Quarantacinque, di cui Coopselios fa parte.

Al Consorzio Quarantacinque aderiscono 49 cooperative, di cui 44 sociali; di queste, 23 operano nel campo sanitario, assistenziale ed educativo e 21 nel settore dell'inserimento lavorativo di persone svantaggiate. AIR svolge servizi strumentali alle imprese sociali del terzo settore nel rispetto della normativa vigente, attraverso la creazione di piattaforme digitali dedicate a tali imprese.

	2014	2015
<b>FATTURATO IN EURO</b>	<b>582.299</b>	<b>627.073</b>

## Portale Air: piattaforma per l'acquisto di beni e servizi

AIR è il portale che offre al Terzo Settore una piattaforma per l'acquisto di beni e servizi. AIR mette in sinergia i diversi attori del settore profit e non profit, promuovendo acquisti e pratiche gestionali orientate alla qualità. AIR genera vantaggi concreti per tutti i soggetti coinvolti:

- per chi acquista, perché tutti i fornitori sono stati selezionati accuratamente da Coopselios in base a criteri di efficienza, affidabilità e puntualità nelle consegne;
- per chi vende, perché tutti i pagamenti sono certi (bonifici anticipati, garanzie di pagamento e finanziamenti dedicati).

Nel 2015, il Portale AIR ha accolto 9 nuovi clienti e un nuovo fornitore, registrando un totale di 18 clienti e 9 fornitori.

**Nel 2015 il fatturato del Portale AIR aumenta dell'8%, passando da 582.299 euro del 2014 a 627.073 euro**

## Conformità e certificazioni

I fornitori vengono valutati secondo gli standard di qualità ISO9001 e SA8000. I criteri di questa valutazione sono espressi nella procedura "Qualificazione preliminare e valutazione periodica dei fornitori".

### ISO9001

Al fornitore viene sottoposto un questionario in ingresso (valutazione preliminare) e realizzata una valutazione annuale rispetto a criteri quali:

- possesso di Certificazione del Sistema di Qualità;
- qualità delle referenze;
- tempi di consegna proposti;
- struttura organizzativa;
- attrezzature disponibili;
- valutazione delle caratteristiche dei prodotti/servizi proposti;
- servizio tecnico offerto;
- servizio commerciale offerto;
- prezzi;
- tempi di pagamento;
- capacità finanziarie.

Il fornitore che risulti conforme a questi requisiti viene inserito nell'Elenco Fornitori Qualificati.

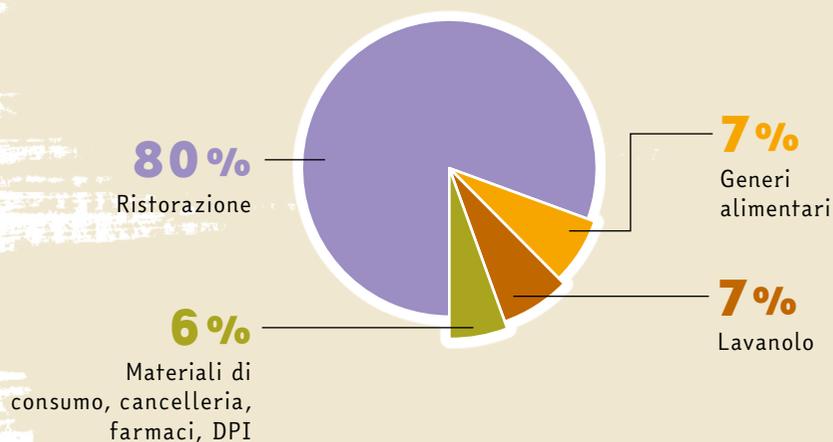
Dei 79 fornitori qualificati ISO9001, 33 hanno generato un totale di 71 non conformità.

La ristorazione e il lavoanolo si confermano gli ambiti più delicati e di conseguenza quelli che generano più reclami.

#### NON CONFORMITÀ RILEVATE

SERVIZIO DI RISTORAZIONE	<b>57</b>
SERVIZIO DI LAVANOLO	<b>5</b>
MATERIALE DI CONSUMO, CANCELLERIA, FARMACI, DPI	<b>4</b>
GENERI ALIMENTARI/ BEVERAGE	<b>5</b>

#### Non conformità





## I fornitori e lo standard SA8000

Per ottenere informazioni in merito all'effettiva capacità del fornitore di soddisfare i requisiti dello Standard SA8000 vengono utilizzate diverse modalità:

- invio al fornitore del "Questionario di valutazione Responsabilità Sociale" (verifica del livello di applicazione dei requisiti di responsabilità sociale);
- invio al fornitore del documento "Impegno al rispetto dei principi della Responsabilità Sociale" (impegno del fornitore al rispetto dei requisiti di Responsabilità Sociale, al ripristino di eventuali situazioni di criticità riscontrate, disponibilità a eventuali verifiche ispettive);
- invio al fornitore del documento "Politica aziendale in materia di Responsabilità Sociale";
- svolgimento di audit presso i fornitori.

Complessivamente, i fornitori che hanno consegnato la documentazione richiesta sono stati 36 su 56.

Due fornitori sono certificati SA8000.

Sono stati effettuati 3 audit presso i fornitori che si occupano di arredi per strutture sanitarie, manutenzione di impianti termo sanitari ed edilizia, realizzati dall'Ufficio Qualità con l'utilizzo di apposite check list, relative a tutti i requisiti dello standard SA8000 e sono state effettuate con i titolari delle aziende visite presso i luoghi di lavoro (uffici e depositi/magazzini).

Il piano degli audit dei fornitori viene redatto secondo criteri di carattere generale, con una programmazione e implementazione in itinere:

- valutazione del livello di potenziale criticità dei fornitori in base a fattori quali, tipologia di produzione, presenza di subfornitori, dimensioni dell'azienda;
- assenza di informazioni dirette sul fornitore in merito ai requisiti SA8000 raccolte attraverso gli strumenti del sistema di gestione (Questionario di valutazione Responsabilità Sociale, Impegno al rispetto dei principi della Responsabilità Sociale);
- garanzia di un monitoraggio numericamente significativo.

Gli obiettivi degli audit sono:

- valutazione generale del livello di soddisfacimento dei requisiti SA8000 ed eventuale approfondimento di aspetti critici o potenzialmente critici evidenziati dai questionari: in conformità a quanto previsto da SA8000:2014 dovrà essere dato rilievo all'aspetto della comunicazione sui requisiti della norma;
- sensibilizzazione dei fornitori in merito alle tematiche di SA8000;
- approccio alla valutazione dei "rischi significativi di difformità" del fornitore.





## La comunicazione e il rapporto con i territori

- Comunicazione istituzionale
- Media Relations
- Trentennale
- La comunicazione per i settori
- La comunicazione per le strutture e servizi
- Monitoraggio e valutazione della comunicazione
- Le attività del settore Anziani
- Le attività del settore Disabili
- Le attività del settore Infanzia
- Le attività del settore Minori
- Le attività del settore Psichiatrico-Sanitario
- I rapporti con il territorio

## Highlights

### **Grande Impresa Responsabile**

PREMIO UNIONCAMERE

### **Donne al lavoro in Cooperativa**

PREMIO AIRCES

### **Responsabilità Sociale d'Impresa**

PARTECIPAZIONE AL LABORATORIO DI IMPRESE DI REGGIO EMILIA

### **Radicamento territoriale**

### **5x1000**

CAMPAGNA

Coopselios ha consolidato e rafforzato la propria strategia di comunicazione, centralizzando le attività, monitorando così la quasi totalità degli strumenti, ridefinendo contenuti e modalità comunicative.

Nello specifico:

- la comunicazione istituzionale raggiunge elevati livelli di accreditamento e reputazione, con la vincita di due importanti premi a livello nazionale;
- la comunicazione commerciale si struttura maggiormente;
- la comunicazione di settore si completa e consolida con l'applicazione sempre più coerente dell'immagine coordinata e l'utilizzo di strumenti articolati per comunicare con le famiglie.

Le principali attività hanno riguardato:

- Comunicazione Istituzionale
- Media relations
- Trentennale
- Comunicazione per i settori
- Comunicazione per le strutture e servizi
- I rapporti con il territorio/ sponsorizzazioni.

## Publici e canali di comunicazione

### Soci/Dipendenti

Newsletter, house organ, assemblee, riunioni territoriali, intranet, Bilancio Sociale, sito web, campagna 5x1000, canali social (You Tube)

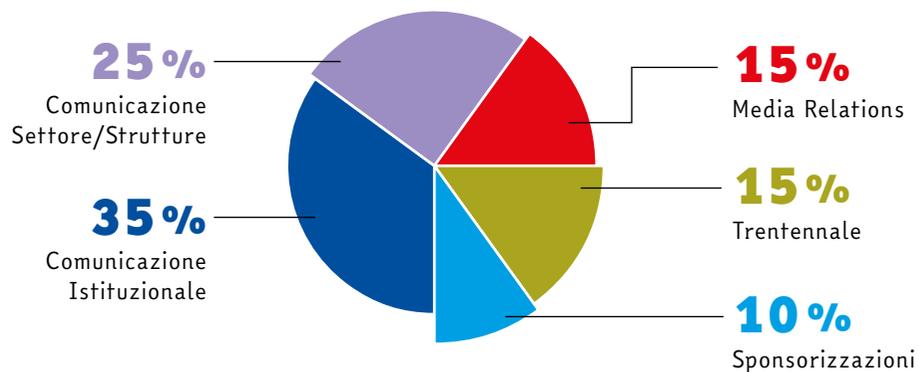
### Clienti/Utenti

Carta dei servizi, folder di presentazione di struttura/servizio, sito web, giornalini di struttura, campagna 5x1000

### Stakeholder

Bilancio sociale, attività di ufficio stampa, folder su progetti dedicati, sito web, company profile, canali social (You Tube, LinkedIn), campagna 5x1000

## Attività comunicazione



## Comunicazione istituzionale

I principali strumenti di comunicazione istituzionale sono:

- il sito [www.coopselios.com](http://www.coopselios.com);
- il Bilancio Sociale;
- l'House organ aziendale "Coopselios Notizie";
- le newsletter;
- gli eventi istituzionali.

## Sito web

Con 48 notizie pubblicate e un aumento dei visitatori, si conferma uno dei principali strumenti di comunicazione verso gli stakeholder di riferimento.

## Bilancio Sociale

Rappresenta il principale strumento di comunicazione, distribuito a 500 interlocutori tra cui tutte le strutture gestite, gli organi di Legacoop Nazionale, Legacoopsociali, consorzi, cooperative e aziende partner, stakeholder e fornitori nel corso di incontri commerciali e durante eventi istituzionali quali, ad esempio, Social Cohesion Days, Salone della CSR e dell'Innovazione sociale, Convegno Ben-Fare.

**+24,5%**  
visualizzazioni uniche  
del sito web

Il Bilancio Sociale è stato inoltre pubblicato e diffuso anche attraverso:

- il sito web Coopselios attraverso una versione digitale con indice interattivo (720 visualizzazioni);
- l'House Organ "Coopselios Notizie";
- attività di ufficio stampa sulle testate di informazione dei territori di riferimento in cui opera la cooperativa (6 comunicati stampa inviati);
- video di sintesi sulla pagina Youtube di Coopselios (244 visualizzazioni).

Nel 2015 Coopselios si è aggiudicata due importanti riconoscimenti:

- premio "Grande Impresa Responsabile", promosso da Unioncamere. La premiazione si è svolta ufficialmente in occasione del Salone della CSR e dell'Innovazione Sociale (Milano, ottobre 2015);
- premio "Donne al lavoro in cooperativa, nell'ambito del premio "Quadrofedele Airces 2015", riservato alle Cooperative aderenti a Legacoop, patrocinato da Ria Grant Thornton. La premiazione si è svolta in occasione dell'Assemblea nazionale di Legacoop dei delegati e delle delegate (Bari, novembre 2015).

### Premio "Grande Impresa Responsabile"

Coopselios come impresa che sa conciliare gli obiettivi economici con quelli sociali e ambientali, creare modelli di sviluppo sostenibile, facilitare il dialogo tra gli attori della filiera, nel rispetto della trasparenza e legalità

Grazie ai premi ricevuti, Coopselios è stata invitata come best practice al seminario "Le imprese trentine verso l'innovazione sociale", organizzato dalla Camera di Commercio di Trento e Accademia d'Impresa (Trento, dicembre 2015).

## Coopselios Notizie

"Coopselios Notizie" è l'House Organ della cooperativa, inviato a cadenza quadrimestrale per posta ordinaria a oltre 3.000 tra soci, dipendenti a tempo indeterminato e stakeholder. Il restyling dell'house organ si è posto l'obiettivo di:

- migliorare la leggibilità dei contenuti;
- migliorare l'organizzazione degli argomenti;
- rendere lo strumento più moderno, coerente con l'immagine aziendale, con un forte impatto grafico e visivo.

I focus principali hanno riguardato: Piano strategico e riorganizzazione aziendale, Bilancio Sociale 2014, Assemblee territoriali e Generale, Responsabilità Sociale d'Impresa.

### Restyling House Organ aziendale

### Premio "Donne al lavoro in cooperativa"

Coopselios come impresa che sa valorizzare il lavoro femminile e la rendicontazione di genere

## Newsletter

Costituiscono un importante strumento per mantenere aperto un canale di comunicazione verso soci e dipendenti, informando mensilmente in merito all'organizzazione di assemblee, predisposizione di convenzioni per i lavoratori, cambiamenti organizzativi, ecc. Anche la newsletter è stata oggetto di restyling inserendo le notizie di Area Tecnica.

Della newsletter, pubblicata sul portale Coopselios rivolto ai soci/dipendenti, ne fruiscono mensilmente circa 3000 lavoratori e lavoratrici.

## Laboratorio RSI Camera di Commercio di Reggio Emilia

Coopselios è stata tra le imprese reggiane insieme a Walvoil, Lombardini, Codess, L'Ovile, CIR, Clinica gastronomica Arnaldo, CCFS e a rappresentanti

delle istituzioni e associazioni (Camera di Commercio di Reggio Emilia, Comune di Reggio Emilia, Provincia di Reggio Emilia, Università di Modena e Reggio Emilia, CNA Reggio Emilia, Unindustria Reggio Emilia, Luoghi di prevenzione LILT, Dar Voce) a partecipare al Laboratorio di Imprese per la Responsabilità Sociale d'Impresa, con il coordinamento di Focus Lab. La sintesi del lavoro è stata la pubblicazione di tre guide: Guida Green Office, Guida al Volontariato d'impresa, Guida alla conciliazione vita-lavoro e al benessere psico-fisico in azienda.

**Il contributo di Coopselios si è concretizzato con la fattiva partecipazione alla realizzazione della Guida alla conciliazione vita-lavoro**

## Media relations

Significativa è la collaborazione con i media, territoriali, nazionali, della cooperazione e della cooperazione sociale. L'intensa attività di ufficio stampa viene realizzata a sostegno, ad esempio, delle Assemblee dei soci, degli accordi sindacali, sportivi, internazionali e con i sindacati e dei progetti legati a iniziative istituzionali.

### COMUNICATI STAMPA

	N°	PERIODO
PREMIO QUADROFEDELE 2014	<b>1</b>	<b>febbraio</b>
ASSEMBLEE DEI SOCI	<b>5</b>	<b>febbraio-marzo</b>
ACCORDO INTERNAZIONALE COOPSELIOS - FDF	<b>1</b>	<b>aprile</b>
R.S.A. VITTORIO EMANUELE (PC)	<b>1</b>	<b>aprile</b>
ASSEMBLEE DEI SOCI - BILANCIO SOCIALE	<b>6</b>	<b>maggio-giugno</b>
PROTOCOLLO ORGANIZZAZIONI SINDACALI	<b>1</b>	<b>ottobre</b>
PREMIO GRANDE IMPRESA RESPONSABILE	<b>1</b>	<b>ottobre</b>
ASSEMBLEE DEI SOCI	<b>6</b>	<b>novembre-dicembre</b>
R.S.A. BISINI, GUASTALLA (RE)	<b>1</b>	<b>novembre</b>
CENTRO ANZIANI CORREGGIO (RE)	<b>1</b>	<b>dicembre</b>

### CONFERENZE STAMPA

	PERIODO
R.S.A. VITTORIO EMANUELE (PC)	<b>aprile</b>
ACCORDO COMITATO ITALIANO PARALIMPICO, PIACENZA	<b>maggio</b>
PROTOCOLLO ORGANIZZAZIONI SINDACALI	<b>ottobre</b>

## Trentennale

Il Piano di Comunicazione in occasione del Trentennale ha coinvolto tutti i settori e le aree, con la realizzazione di:

- marchio/logo trentennale utilizzato in tutti gli strumenti di comunicazione implementati nel 2015 e in previsione per il 2016;
- oltre 80 eventi nelle strutture e servizi;
- video che racconta la storia della cooperativa presentato in occasione dell'Assemblea Generale dei Soci di Piacenza (*oltre 500 presenti*) e pubblicato sulla pagina Youtube della cooperativa (*244 visualizzazioni*).

## La comunicazione per i settori

Implementata e rafforzata si compone di:

- pubblicazioni (**Mappe di Formazione** - Area Assistenziale, 100 copie distribuite a tutti i Coordinatori delle strutture/servizi Anziani e Disabili; **I luoghi della vita** - Settore Anziani, 400 copie a tutti i Coordinatori dei servizi del Settore Anziani; **Catalogo delle Attività 2015** - Settore Disabili, 150 copie distribuite a tutti i Coordinatori dei servizi del Settore Disabili e agli stakeholder (committenza, famiglie, ecc.);
- restyling grafico e contenutistico della **Carta dei Servizi** del Settore Infanzia in collaborazione con la Direzione Tecnica dell'Area Educativa: 500 carte dei servizi e allegati distribuiti a tutte le famiglie dei bambini e delle bambine che frequentano i servizi del Settore Infanzia;
- strumenti di comunicazione per **eventi** ad hoc dell'Area Assistenziale (II° Meeting delle professioni socio sanitarie, Piacenza; invito al vernissage "Questa stanza non è una stanza" in occasione dei Social Cohesion Days 2015; Ti ricordi chi viene a Cena? con la partecipazione di Chef Rubio, Santa Vittoria di Gualtieri, RE; Animattivamente, evento dei settori Anziani e Disabili, Reggio Emilia).

## La comunicazione per le strutture e servizi

La stretta collaborazione tra le strutture/servizi e l'Ufficio Comunicazione e Fund Raising ha permesso il miglioramento degli strumenti di comunicazione, con la realizzazione di:

- 126 locandine di struttura/servizio;
- 40 newsletter di Struttura;
- 9 folder;
- 5 minisiti;
- 3 giornalini di Struttura
- calendari, targhe, pannelli, roll up, t-shirt per eventi ad hoc.

## Monitoraggio e valutazione della comunicazione

Per monitorare i fabbisogni comunicativi delle singole strutture/ servizi collocati nei diversi territori in cui opera la cooperativa, è stato somministrato un questionario on line a cui ha partecipato il 60% dei coordinatori.

Dall'indagine emerge che gli strumenti di comunicazione maggiormente utilizzati sono le Carte dei Servizi, le locandine, utili per la promozione di eventi e iniziative all'interno della struttura/ servizio e le newsletter per le famiglie.

### Strutture e servizi coinvolte:

- 70% Settore Anziani
- 78% Settore Disabili
- 25% Settore Infanzia
- 27% Settore Minori
- 100% Settore Psichiatrico Sanitario

## Le attività del settore Anziani

### Progetti

#### Percorso accreditamento

*Obiettivi:* fornire gli strumenti per rispondere ai requisiti documentali richiesti dagli accreditamenti regionali e, in particolare, a quelli dell'Emilia Romagna e della Lombardia.

*Destinatari:* strutture residenziali (CRA, RSA, CSA), Centri Diurni, nuclei protesici per demenza e disturbi del comportamento, servizi domiciliari.

*Modalità:* modifica e integrazione della documentazione del Settore Anziani all'interno del Sistema Qualità aziendale.

#### I CARE SAD

*Obiettivi:* miglioramento del Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD).

*Destinatari:* operatori, RAA e Coordinatori del SAD.

*Modalità:* razionalizzazione del processo di lavoro e supporto all'introduzione delle nuove tecnologie per la programmazione, il monitoraggio e la consuntivazione delle attività di assistenza domiciliare.

#### Narrazione autobiografica

*Obiettivi:* comprendere in che modo l'abbigliamento possa influire sul vissuto emotivo attuale e come possa migliorare il benessere della persona; favorire il confronto e il dialogo tra operatori e anziani mantenendo attive le abilità mnemoniche.

*Destinatari:* anziani di tutte le strutture residenziali.

*Modalità:* raccolta e organizzazione di testimonianze, relative alla moda di ieri e di oggi. Operatori e famigliari sono stati coinvolti nelle interviste e nella ricerca di immagini, abiti e accessori, allestendo mostre fotografiche ed esposizioni di abiti vintage.

#### Focus group con i familiari

*Obiettivi:* dare voce ai familiari degli anziani residenti e raccogliere le loro esperienze in struttura per valutare la qualità percepita del servizio e definire gli obiettivi di miglioramento.

*Destinatari:* familiari dei residenti.

*Modalità:* conversazione a piccolo gruppo (massimo 10) di familiari.

#### FAD "Consegna Integrata"

*Obiettivi:* miglioramento della documentazione del percorso di cura attraverso la digitalizzazione e memorizzazione, con la diminuzione di tempi e costi.

*Destinatari:* operatori neo assunti delle strutture/servizi.

*Modalità:* progettazione e realizzazione di un corso FAD.

#### Verso una nuova visione di cura

*Obiettivi:* promuovere l'acquisizione e lo sviluppo di nuove competenze trasversali.

*Destinatari:* Responsabili delle Attività Assistenziali (RAA), Area di Reggio Emilia.

*Modalità:* incontri di riflessione, definizione e condivisione del ruolo di RAA e integrazione con le altre figure professionali che hanno compiti di coordinamento.

### Progetti promossi dalle strutture

#### Agenzia Animativa Bassa Reggiana

*Destinatari:* Centro Anziani, Correggio (RE); C.R.A. Comunale, Reggiolo (RE); R.S.A. Luisa Guidotti, Fabbrico (RE); C.R.A. Agorà, Guastalla (RE).

*Obiettivi:* individuare nuovi modi di "fare animazione", valorizzando conoscenze e competenze, coinvolgendo l'équipe.

#### La lampada di Aladino

*Destinatari:* R.S.A. Luigi Novarese, Palestro (PV).

*Obiettivi:* individuare e soddisfare alcuni desideri degli anziani.

#### Olimpiadi 2015

*Destinatari:* R.S.A. Residence degli Ulivi, Podenzana (MS); Comunità "I Due Mari", Castiglione Chiavarese (GE); Casa di Bastian, Villafranca Lunigiana (MS).

*Obiettivi:* attività sportive realizzate con la partecipazione dei residenti, in collaborazione con la Polisportiva G. Ballerini e il Comune di Podenzana (MS).

### Progetti di integrazione con il territorio

#### Le stagioni della moda.

##### Sfilata a Villa Imperiale

C.R.A. Villa Imperiale, Galliera Veneta (PD).

*Collaborazioni:* associazioni culturali e di volontariato, attività commerciali, cittadinanza, familiari degli anziani e personale della struttura, con il patrocinio del Comune di Galliera Veneta.

*Modalità:* sfilata di 100 abiti indossati da anziani, operatori, familiari e volontari.

### **Un Giardino "speciale"**

Centro Diurno, Bibbiano (RE).

*Collaborazioni:* Comune di Bibbiano.

*Modalità:* presentazione del progetto di risistemazione dell'area cortiliva per favorire il benessere, attraverso il miglioramento dell'ambiente esterno.

### **Vestiti&Ricordi a Valgrande**

C.S.A. Valgrande, Sant'Urbano (PD).

*Collaborazioni:* Michela Gaiofatto (stilista emergente), Abbazia di Santa Maria delle Carceri (PD), ProLoco di Villa Estense (PD), familiari.

*Modalità:* laboratorio di narrazione sugli abiti di una volta e laboratorio creativo con la realizzazione dell'abito dei sogni. Il progetto si è concluso con una mostra aperta al pubblico.

### **T'incontro e mi confronto nei tuoi panni**

Case Residenza per Anziani:

Comunale, Villa Minozzo (RE); Villa delle Ginestre, I Ronchi, Castelnovo ne' Monti (RE).

*Collaborazioni:* Associazione Villacultura, Unità Pastorale di Villa Minozzo e Minozzo, Croce Verde di Villa Minozzo, volontari, familiari e ragazzi.

*Modalità:* laboratori di raccolta autobiografica con la creazione di bambole vestite con gli indumenti descritti dagli anziani.

### **I dottor Clown**

C.R.A. Alta Val Nure, Farini (PC).

*Collaborazioni:* Associazione di volontariato "I dottor clown in reparto".

*Modalità:* evento di animazione per gli anziani della struttura.

### **La Storia siamo noi**

C.R.A. Alta Val Nure, Farini (PC).

*Collaborazioni:* Associazione "Gli Stagionati", Gen. Giuseppe Oddo.

*Modalità:* letture di testimonianze legate alla storia e ai cambiamenti della struttura, con musica e canti.

### **Collaborazioni con università, enti di ricerca, biblioteche**

#### **CST intervento di stimolazione strutturata di gruppo evidence-based per migliorare le condizioni di vita di persone con demenza lieve-moderata.**

Università degli Studi di Parma, Dipartimento di Neuroscienze, per la validazione italiana del CST elaborato dalla dott.ssa Aimee Spector dell'University College of London.

*Destinatari:* anziani della C.R.A. e Centro Diurno Agorà, Guastalla (RE), Animatrice, OSS e una laureanda dell'Università che ha basato la sua tesi magistrale su questa esperienza.

#### **Attivazione di tirocini**

Collaborazione con l'Università di Modena e Reggio Emilia, Corso di Laurea in Terapia Occupazionale, per la realizzazione di tirocini formativi e di orientamento presso la CRA I Ronchi, Castelnovo ne' Monti (RE).

#### **Kinect, programma di riabilitazione fisica e cognitiva che utilizza le ultime tecnologie video ludiche basate sul riconoscimento dei movimenti e delle espressioni facciali.**

##### **Progetto Kinect-Bocce 2.0**

R.S.A. Luisa Guidotti, Fabbrico (RE).

*Collaborazioni:* Università degli Studi di Parma, Dipartimento di Neuroscienze, per la realizzazione di una ricerca sperimentale.

### **Eventi/convegni**

#### **Ti ricordi chi viene a cena?**

Tavola rotonda sui temi dell'Alzheimer.

Palazzo Greppi Santa Vittoria di Gualtieri (RE), con la partecipazione di Chef Rubio.

Con il patrocinio di AUSL di Reggio Emilia, Provincia di Reggio Emilia, Comune di Gualtieri, Comune di Guastalla, AIMA, ASP Progetto Persona, EXPO Milano 2015

Padiglione Italia, in collaborazione con Università degli Studi di Parma, Assessorato Servizi Sociali, Pari Opportunità, Immigrazione e Famiglia del Comune di Gualtieri, Assessorato Welfare, Inclusione sociale e Sanità del Comune di Guastalla, Centro distrettuale disturbi cognitivi AUSL di Reggio Emilia-Distretto di Guastalla, Cantina sociale di Gualtieri, Sodexo, HcH, NonsoloVerde, Circolo al Palazzo di Gualtieri.

#### **Meeting delle professioni socio sanitarie, Piacenza.**

Workshop dal titolo "Per dare valore al nostro capitale umano: Comportamentina e abbracci senza controindicazioni", illustrazione del progetto di realizzazione del Codice Comportamentale ed Etico nelle strutture Coopselios per anziani.

*Relatori:* Dina Bonicelli, Direttore Tecnico Area Assistenziale e Roberta Borsari, Specialista di Processo.

**Ben Fare**, Castelnuovo del Garda (VR). Meeting annuale organizzato nell'ambito del marchio Q&B.

Presentazione di best practice sull'accompagnamento al morente da parte del Centro Servizi "Villa Tamerici" di Porto Viro (RO).

*Relatori:* Elisa Mengacci e Maria Bellan, psicologhe.

Presentazione del progetto sul rischio di cura realizzato nelle strutture di Coopselios.

*Relatore:* Dina Bonicelli.

**Nuove idee per garantire alle famiglie un sostegno nel lavoro di cura**, La Spezia. In collaborazione con il Distretto socio-sanitario 18 di La Spezia.

Seminario per raccogliere le proposte dei caregiver e costruire un sistema di accreditamento con il quale fornire l'aiuto e il sostegno necessari nel lavoro di cura agli anziani.

## Formazione

**Le cadute nelle strutture per anziani: conoscerle, valutarle e gestirle (senza contenzione)**

In collaborazione con TENA.

*Relatori:* Dr. Michele Zani, Osteopata.

*Destinatari:* OSS, infermieri, fisioterapisti, RAA.

**Il Risk Management nelle strutture socio sanitarie di Coopselios**

*Relatori:* Gian Luca Ottomanelli, Specialista di Processo Area Sanitaria Coopselios.

*Destinatari:* coordinatori.

**Il Risk Management nelle strutture socio sanitarie di Coopselios**

*Relatori:* coordinatori formati.

*Destinatari:* OSS, infermieri, fisioterapisti, educatori/animatori, psicologi, assistenti sociali, medici, RAA, coordinatori infermieristici.

**Parliamone**

*Relatori:* Roberta Borsari, R.A.A.O. dell'Area Assistenziale.

*Destinatari:* animatori, educatori.

**Sviluppo delle competenze manageriali in ottica di gestione del team**

*Relatori:* Dr. Maurizio Castagna, consulente e formatore.

*Destinatari:* coordinatori, RAA.

**La gestione del reclamo in ottica di marketing**

*Relatori:* Dr. Emanuele Sacchi, consulente e formatore.

*Destinatari:* coordinatori.

**La consegna integrata individuale**

*Relatori:* modalità FAD.

*Destinatari:* tutte le figure professionali neo assunte nei servizi residenziali e domiciliari.

**Mindfulness**

*Relatori:* Prof. Roberto Anchisi, Psicoterapeuta, docente di Psicologia clinica presso l'Università degli Studi di Parma.

*Destinatari:* coordinatori, specialisti di processo.

**La relazione nell'atto di cura**

*Relatori:* Dr. Stefano Mazzacurati, Psichiatra e Psicoterapeuta.

*Destinatari:* OSS e RAA dei Servizi di Assistenza Domiciliare.

**L'accreditamento dei servizi socio sanitari in Emilia Romagna**

*Relatori:* coordinatori formati.

*Destinatari:* OSS, infermieri, fisioterapisti, educatori/animatori, RAA, coordinatori infermieristici dei servizi residenziali e domiciliari.

**Lo spazio, lo spazio terapeutico, l'allestimento dello spazio**

*Relatori:* Lidia Alba Quintero, Specialista di Processo Area Assistenziale.

*Destinatari:* coordinatori.

**Nuove modalità e nuove idee sull'animazione nelle strutture per anziani: L'Agenzia Animativa**

*Relatori:* Roberta Borsari.

*Destinatari:* coordinatori.

**L'estetica degli spazi**

*Relatori:* Sara Girolimetti, atelierista.

*Destinatari:* animatori, educatori.

**Riflessologia Plantare**

*Relatori:* Tiziana Cavallucci, educatrice professionale.

*Destinatari:* animatori, educatori.

**Video Abile**

*Relatori:* Anna Tasinato.

*Destinatari:* animatori, educatori.

## Pubblicazioni

**I luoghi importanti della vita.** Nata da un progetto di narrazione autobiografica nelle strutture residenziali, la pubblicazione raccoglie i ricordi legati ai luoghi più importanti in cui gli anziani hanno vissuto. La partecipazione è stata altissima e la quantità di racconti raccolti ne è testimonianza: un mosaico di storie germogliate nel territorio, che raccontano l'Italia e il mondo attraverso un caleidoscopio di punti di vista.

## Le attività del settore Disabili

### Progetti

#### Percorso accreditamento

*Obiettivi:* offrire un corpus metodologico e tecnico comune a tutte le strutture residenziali e diurne, per rispondere ai requisiti per gli accreditamenti regionali.

*Destinatari:* strutture di Emilia Romagna, Liguria e Veneto.

*Modalità:* revisione, implementazione e sistematizzazione della documentazione di settore all'interno del Sistema Qualità.

#### Fare rete con i coordinamenti itineranti

*Obiettivi:* favorire la conoscenza e il confronto tra le strutture appartenenti ad aree territoriali differenti e distanti tra loro.

*Destinatari:* coordinatori.

*Modalità:* realizzazione dei Coordinamenti Tecnici presso alcune strutture di Reggio Emilia, Piacenza, Rovigo e La Spezia.

#### Esperienze a confronto

*Obiettivi:* condividere buone prassi in ambito assistenziale, educativo e di gestione degli spazi.

*Destinatari:* educatori e OSS dei cinque centri per disabili dell'Area di Reggio Emilia.

*Modalità:* scambio strutturato fra gli operatori.

#### Piattaforma "Catalogo delle attività"

*Obiettivi:* rendere visibili le opportunità educative e socio-riabilitative proposte da ogni struttura.

*Destinatari:* coordinatori e operatori di tutte le strutture.

*Modalità:* realizzazione di una piattaforma informatica condivisa. Dalla selezione delle proposte nasce la pubblicazione "Catalogo delle attività 2015".

#### Modello "Start up Disabili"

*Obiettivi:* predisposizione e attuazione di un modello progettuale di rapporto tecnico.

*Destinatari:* nuove strutture.

### Progetti promossi dalle singole strutture

#### Gruppo di miglioramento

*Destinatari:* C.S.R.D. e C.S.R.R. Arcobaleno, Correggio (RE).

*Obiettivi:* confronto con differenti interlocutori istituzionali per far emergere criticità e opportunità di sviluppo della programmazione di struttura. Grazie al gruppo di miglioramento, il Centro è stato protagonista di una raccolta fondi in collaborazione con il Circolo 25 Aprile di Correggio e l'associazione "Lo zaino dell'artista".

#### Incontri di ballo di gruppo

*Destinatari:* Residenza Sanitaria per Disabili Villa Carani-Scuola Pagani (La Spezia), Casa Aperta Il Carpanedo (La Spezia), Comunità I due Mari (GE) e R.S.A. Felicia (La Spezia).

*Obiettivi:* costituzione di un grande gruppo di ballo per rispondere al desiderio espresso dai residenti.

#### Atelier di cucina

*Destinatari:* C.S.R.D. La Girandola, Piacenza.

*Obiettivi:* realizzazione di un ricettario pubblicato nella collana "Le Graffette" di Piacenza Sera, presentato a Eatly Piacenza, al Salone del Libro di Torino e ad Expo (Piazzetta Piacenza).

#### Pet-Therapy

*Destinatari:* R.S.D. Il Gabbiano, Portoviro (RO).

*Obiettivi:* alternanza, da parte dei pet operator, della parte ludica e relazionale (con l'animale).

#### Laboratorio di educazione alimentare e motoria

*Destinatari:* R.S.D. Lainate (MI).

*Obiettivi:* far comprendere ai residenti la giusta interazione tra una sana alimentazione e uno stile di vita sano che non trascuri l'attività fisica.

### Progetti di integrazione con il territorio

#### Un nome, un logo una storia per il Centro Socio Riabilitativo Diurno di Cadeo

C.S.R.D. Casa delle Bolle, Cadeo (PC).

*Collaborazioni:* scuola secondaria di primo grado di Cadeo (PC).

*Modalità:* attribuzione di un nome alla struttura, in occasione dei 25 anni di attività.

#### Educazione Stradale

C.S.R.D. Arcobaleno, Casina (RE) - C.S.R.D. Rosa dei Venti, Castelnovo ne' Monti (RE).

*Collaborazioni:* Polizia Municipale del Comune di Casina (RE).

*Modalità:* incontri teorici e pratici con l'ausilio di segnaletica stradale.

#### Progetto di collaborazione con l'Università del tempo libero

Scuole elementari Reggiolo (RE) - C.S.R.D. Sartoretti, Fabbrico (RE).

*Collaborazioni:* Comune e territorio di Reggiolo, Mario Pavesi (scultore).

*Modalità:* attività formativa rivolta alle mamme per stimolare riflessioni sul senso della vita e sulle relazioni umane.

## **Collaborazioni con università, enti di ricerca, biblioteche**

### **Reggio Emilia Città senza barriere**

Promosso dal Comune di Reggio Emilia. Partecipazione di Tania Bedogni, Specialista di Processo Disabili, al tavolo "Educazione e percorsi di cura".

### **Visioni e divagazioni**

Collaborazione tra il C.S.R.D. Faro Rosso (PC) e la Biblioteca Passerini Landi (PC) per la realizzazione di un cortometraggio.

**R.S.D. Il Gabbiano, Portoviro (RO)** sede di tirocinio per gli studenti dell'Università degli studi di Padova nei corsi di Educazione professionale e Scienze dell'Educazione e Formazione.

## **Eventi/convegni**

**Galà dell'amicizia**, R.S.D. Il Gabbiano, Portoviro (RO). Evento realizzato in collaborazione con l'ULSS di Adria (RO) trasmesso in diretta streaming, con collegamento dalle strutture per disabili C.S.R.D. Faro Rosso (PC), C.S.R.D. Sartoretti, Fabbrico (RE) e Casa Aperta il Carpanedo (SP).

**AnfiteatroLive**, C.S.R.R. Lucca, Fiorenzuola d'Arda (PC). Serata musicale in collaborazione con l'associazione ARCI Collettivo 14 di Fiorenzuola (PC).

**Galleria della vita**, C.S.R.R. Lucca, Fiorenzuola d'Arda (PC), in collaborazione con le scuole dell'infanzia e l'Associazione Obiettivo Murales di Fiorenzuola. Realizzazione di un dipinto sulle pareti di un sottopassaggio comunale.

**I gesti della vita**, C.S.R.D. La Girandola, Piacenza. Proiezione a Expo 2015 del video realizzato dagli educatori del Centro sulle tematiche dell'inclusione sociale.

## **Formazione**

### **Teoria in galleria**

Panoramica sui riferimenti attuali teorici per offrire una base metodologica comune  
*Relatori:* Tania Bedogni.  
*Destinatari:* coordinatori.

### **La gestione del reclamo in ottica di marketing**

*Relatori:* Dr. Emanuele Sacchi, consulente e formatore.  
*Destinatari:* coordinatori.

### **IL Risk Management nelle strutture socio sanitarie di Coopselios**

*Relatori:* Gian Luca Ottomanelli,  
*Destinatari:* coordinatori.

### **IL Risk Management nelle strutture socio sanitarie di Coopselios**

*Relatori:* coordinatori formati.  
*Destinatari:* OSS, infermieri, fisioterapisti, educatori dei servizi residenziali, semiresidenziali e domiciliari.

### **Parliamone**

*Relatori:* Roberta Borsari.  
*Destinatari:* educatori.

### **Mindfulness**

*Relatori:* Prof. Roberto Anchisi, Psicoterapeuta, docente di Psicologia clinica presso l'Università degli Studi di Parma.  
*Destinatari:* coordinatori, specialisti di processo.

### **L'accreditamento dei servizi socio sanitari in Emilia Romagna**

*Relatori:* coordinatori formati.  
*Destinatari:* OSS, infermieri, fisioterapisti, educatori dei servizi residenziali, semiresidenziali e domiciliari.

## **Pubblicazioni**

### **Catalogo delle attività 2015.**

Proposte educative e socio-riabilitative nei servizi rivolti a persone con disabilità. Il Catalogo, progettato con la collaborazione dei coordinatori di struttura, raccoglie le principali attività di animazione realizzate. L'idea nasce dalla necessità di garantire visibilità alle proposte educative e socio-riabilitative presenti nelle Strutture Coopselios Diurne e Residenziali, in Emilia Romagna, Liguria, Lombardia e Veneto. L'obiettivo è diversificare le proposte di attività all'interno di una cornice di riferimento, le otto Dimensioni della Qualità della Vita (Schalock, Verdugo 2006).

### **Depliant "Il Gabbiano"**

Depliant informativo sulla struttura, rivolto a medici, assistenti sociali, psichiatri, ecc., a integrazione della Carta dei Servizi.

## Le attività del settore Infanzia

### Progetti

#### Atelier in Evoluzione

Atelier pomeridiani in integrazione all'offerta educativa dei servizi.

#### Sviluppo di un modello di curriculum per la fascia d'età 3-6 anni

Sviluppo di un modello di curriculum per la fascia d'età 3-6 anni con relativi campi di esperienza e sistema di valutazione delle competenze.

#### Strumento inclusivo per la progettazione individualizzata

*Obiettivi:* realizzazione e sperimentazione di uno Strumento Inclusivo per la Progettazione Individualizzata (S.I.P.I) per i bambini portatori di diritti speciali.  
*Modalità:* collaborazione con il Dipartimento di Pedagogia Speciale dell'Università di Modena e Reggio Emilia.

#### Progetto di ricerca per la sperimentazione dell'utilizzo delle tecnologie didattiche nei servizi educativi

*Obiettivi:* sperimentazione dell'utilizzo del tavolo multi touch "I-Theatre" e del video proiettore Matrix.  
*Modalità:* i primi risultati di questa ricerca sono confluiti nella pubblicazione "Bambini e tecnologie, tra media, touch e contesti immersivi".

#### Erasmus Plus "Stories"

*Obiettivi:* pubblicare le linee guida multimediali e multilingua, riconosciute a livello internazionale, in merito allo sviluppo delle capacità nella prima infanzia, attraverso il "Digital Storytelling" (DST).

*Modalità:* progetto triennale di sperimentazione di metodologie già consolidate in alcuni nidi e scuole dell'infanzia Coopselios, per lo sviluppo di competenze digitali, attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie interattive come l'I-Theatre.

Il progetto, di cui Coopselios è capofila, finanziato dall'agenzia europea Erasmus+, si svilupperà in collaborazione con i ricercatori dell'Università di Modena e Reggio Emilia, del centro di ricerca "Agora" della J.Y. University (Finlandia), della MSGS University (Turchia), della Facoltà di Pedagogia dell'Università PH KA (Finlandia) e con il supporto tecnico di Computer Learning.

#### Progetti promossi dalle singole strutture

**Relazione tra cibo e salute,** nidi L'Arca, Aguas Claras, Haiku, Linus e Airone, Reggio Emilia.

Il percorso ha coinvolto le pediatre del gruppo "Il girotondo di tutto il mondo" e la dott.ssa Montorsi, dietista dell'Ausl. La serata organizzata con genitori, educatori, cuoche e pedagogiste ha avuto come interlocutori privilegiati Remida (Centro di Riciclaggio creativo) e Papilla Brilla (Catering Creativo) sul tema "A scuola con gusto. Come promuovere una cultura della sostenibilità e del benessere a tavola?".

**Consigli sul Parco, raccolte, memorie vissute d'ambiente,** nido Kaleidos, Viano (RE).

Riqualificazione e riprogettazione (tra teoria e prassi) dell'area esterna del nido e realizzazione di una pubblicazione.

#### Playgroup in lingua inglese,

Centro di sperimentazione creativa per l'infanzia Le Corti, Correggio (RE).

Laboratori di lingua inglese rivolti alle famiglie.

#### Progetti di integrazione con il territorio

#### Centro Bambini e Genitori del Comune di Baiso (RE),

Nido d'infanzia "Il Castello Incantato".

*Collaborazioni:* Comune di Baiso (RE).

*Modalità:* apertura di un Centro Bambini e Genitori.

#### ESC - Esperienze Socialità Condivisioni

Polo scolastico Barcobaleno Barco, Bibbiano (RE).

*Collaborazioni:* Comune di Bibbiano (RE).

*Modalità:* organizzazione di attività che invitano la cittadinanza a vivere, insieme, momenti educativi, di crescita delle competenze e conoscenze, di divertimento, all'interno del nido.

Iniziative realizzate:

- *domenica al nido:* momento informale di incontro e confronto rivolto a tutte le famiglie del territorio;
- *cartooning e storie animate:* atelier tematico rivolto ai bambini di età compresa tra i 6 e gli 11 anni.

#### Cultura family

Nido aziendale "Brave Garden" (Gruppo Diesel) Breganze (VI).

*Modalità:* ciclo di conferenze e Academy per genitori dipendenti del Gruppo Diesel.

**Laboratori sullo sviluppo dei linguaggi espressivi**, Centro Infanzia ViVa di Merano (BZ) e Nido Lilliput di Bressanone (BZ).  
*Modalità:* organizzazione di laboratori per lo sviluppo dei linguaggi espressivi.

### **Collaborazioni con università, enti di ricerca, biblioteche**

**Bambini e tecnologie**, attività di formazione con i Prof. Paolo Ferri (Professore Associato dell'Università degli Studi Milano Bicocca, Dipartimento di Scienze Umane) e Stefano Moriggi (Storico e Filosofo della Scienza, specializzato in teoria e modelli della razionalità. Docente alle Università di Brescia, Parma, Statale di Milano e presso la European School of Molecular Medicine).

**Curricolo e valutazione degli apprendimenti**, attività di consulenza e formazione con il Professor Paolo Sorzio (Pedagogia generale e sociale, Dipartimento di Studi Umanistici, Università degli Studi di Trieste).

**Business Design thinking**, Spin-off "Evolvere" del Dipartimento di ingegneria dell'Università di Modena e Reggio Emilia.

**Sviluppo di uno strumento inclusivo per la progettazione individualizzata (S.I.P.I.) e la formazione del personale che opera sui sostegni scolastici**. Dipartimento di Pedagogia Speciale dell'Università degli studi di Modena e Reggio Emilia, consulenza di Maja Antonietti e Chiara Bertolini.

### **Eventi/convegni**

**La povertà culturale dei bambini e delle famiglie oggi: prospettive e strategie di intervento**, Sabrina Bonaccini, Direttore Tecnico Area Educativa, all'interno del seminario "Le povertà minorili al tempo della crisi", Reggio Emilia.

**Un codice comportamentale ed etico per migliorare la qualità delle esperienze nei servizi educativi**, Sabrina Bonaccini, Frascati (RM).

**Identità in crescita**, presentazione dei percorsi realizzati al Centro Educativo, Rivergaro (PC).

**Cittadinanza digitale, innovazione dei servizi e del curricolo per lo sviluppo della coesione sociale**, Sabrina Bonaccini; Roberta Prandi, Alessandra Caprari ed Elena Bega (specialiste di processo Area Educativa). Sentieri Possibili, nell'ambito dei Social Cohesion Days, Reggio Emilia.

**Decennale** Centro Viva, Merano.

**Parole e idee per l'innovazione dei servizi**, Sabrina Bonaccini, Legacoop Emilia Romagna, Bologna.

**Anniversario del centro di documentazione e della narrazione "Mara Baronti"**, La Spezia, Federica Marani, Specialista di Processo e Greta Leoni, Atelierista.

**Cittadinanza digitale e innovazione del curricolo: oltre la didattica tradizionale**, Sabrina Bonaccini, Roberta Prandi, all'interno del Festival "Scienzartambiente", Pordenone.

**Nuovi occhi per i media: comprendere la comunicazione per immagini e divenire cittadini consapevoli**, a cura di Lorella Zanardo, Orizzonti culturali e scientifici, Reggio Emilia.

**Bambini e tecnologie: tra media, touch e contesti immersivi**, Sabrina Bonaccini, all'interno del seminario "Questa è un'immaginazione vera: le nuove tecnologie nei contesti educativi", Reggio Emilia.

**Bambini e tecnologie: tra media touch e contesti immersivi**, Sabrina Bonaccini, Federica Marani, all'interno dell'iniziativa "Teniamoci per mouse", Università Bicocca di Milano.

**Kick off meeting del progetto Erasmus sullo sviluppo del "Digital storytelling"**, Reggio Emilia.

### **Pubblicazioni**

**Carta dei servizi nidi e scuole dell'infanzia** di Coopselios.

**Bambini e tecnologie: tra media, touch e contesti immersivi**, a cura di Sabrina Bonaccini, Edizioni Spaggiari-Junior.

## Le attività del settore Minori

### Progetti

#### **Avvio tavolo di studio sugli incontri protetti, Distretto Socio-Sanitario 18, La Spezia.**

*Obiettivi:* creare una procedura unica e condivisa, omogenizzare gli strumenti in essere nel servizio di spazio incontro.

*Modalità:* attivazione di incontri di studio sugli incontri protetti a cui hanno partecipato: Moira Puntelli, Specialista di Processo Coopselios, i coordinatori Ilaria Ottonelli e Federico Emanuelli, il Responsabile U.O. tutela minori e genitorialità Assistente Sociale, Concetta Versi, il referente del servizio di La Spezia e di Lerici Vanessa Divento, la coordinatrice del servizio del Comune di Lerici, Assistente sociale Serena Calzetta.

#### **Avvio tavolo di studio per l'elaborazione di procedure per garantire la continuità di legame educativo durante il passaggio tra carcere minorile, comunità socio educativa e presa in carico dell'USSM, La Spezia.**

*Obiettivi:* creare un protocollo operativo per sperimentare un approccio innovativo di rete tra IPM, Comunità e USSM; elaborare strumenti di monitoraggio del processo per definire una nuova procedura di collaborazione. In collaborazione con l'Istituto Penale Minorile di Pontremoli (MS) (Direttore Mario Abrate) e USSM di Genova (Annamaria Scazzosi), Moira Puntelli.

### Progetti promossi dalle strutture

#### **Puliamo il mondo**

*Destinatari:* Comunità Socio Educativa La Casa di Bastian, Villafranca in Lunigiana (MS).

*Obiettivi:* sensibilizzazione sui temi ambientali attraverso una giornata di volontariato in collaborazione con Legambiente.

#### **Olimpiadi 2015**

*Destinatari:* Residence degli Ulivi, Podenzana (MS); Comunità I due mari, Castiglione Chiavarese (GE); Comunità Socio Educativa La Casa di Bastian, Villafranca in Lunigiana (MS).

*Obiettivi:* evento sportivo per avvicinare gli ospiti allo sport e ai suoi valori.

#### **Festeggiando il Natale**

*Destinatari:* Comunità Socio Educativa La Casa di Bastian, Villafranca in Lunigiana (MS).

*Obiettivi:* coinvolgimento dei rappresentanti delle autorità locali e delle associazioni del territorio.

#### **Collaborazione con Associazione Libera**

*Destinatari:* Comunità Socio Educativa La Casa di Bastian, Villafranca in Lunigiana (MS).

*Obiettivi:* attivare percorsi di educazione alla legalità attraverso la partecipazione agli eventi promossi sul territorio ligure.

#### **Presentazione dei percorsi realizzati al Centro Educativo di Rivergaro (PC) con il patrocinio del Comune di Rivergaro.**

*Destinatari:* famiglie, ragazzi, autorità locali.

*Obiettivi:* presentazione e rendicontazione delle attività realizzate.

#### **"Racconti d'estate": inaugurazione del Centro Socio-Educativo Il Sottomarino, La Spezia**

*Destinatari:* famiglie, ragazzi, autorità locali.

*Obiettivi:* presentazione del Centro Socio Educativo Il Sottomarino, delle attività svolte durante i Centri estivi del Distretto Socio Sanitario 18 e promozione delle sinergie instaurate con le associazioni ed enti del territorio di La Spezia.

#### **Centro Socio-Educativo "Il Sottomarino", La Spezia.**

*Destinatari:* ragazzi e ragazze del Centro "Il Sottomarino".

*Modalità:* attività propedeutica all'atletica leggera, organizzazione di uscite nei musei e castelli, visita a mostre di illustrazione/fumetto.

### Progetti di integrazione con il territorio

#### **VII edizione "Lerici legge il mare"**

Centri di Aggregazione Cecco Rivolta e L'aquilone, Lerici (SP).

*Modalità:* percorso di lettura tra miti e riti di naviganti e marinai.

#### **Laboratori di Arteterapia**

*Collaborazioni:* Comune di Piacenza, Direzioni didattiche delle scuole primarie di Piacenza.

*Modalità:* attività di sostegno ai compiti e laboratori di arte terapia con la presenza di un educatore e due atelieriste.

#### **Progetto Antidispersione**

*Collaborazioni:* Comune di Rottofreno (PC), Istituto Comprensivo "Gandhi" di San Nicolò (PC).

*Modalità:* attività di potenziamento e sostegno educativo durante l'anno scolastico e il periodo estivo.

### **Centro Minotauro, La Spezia**

Presentazione e avvio del centro di consulenza e psicoterapia per adolescenti e genitori.

*Collaborazioni:* Cooperativa Il Minotauro di Milano, Centro Diurno Il Traghetto di La Spezia, finanziato dalla Fondazione Carispe.

*Modalità:* attività terapeutiche e consulenze/supervisioni con il Prof. Gustavo Pietropolli Charmet e la sua équipe.

### **4ª edizione Festa della marineria 2015, La Spezia**

*Collaborazioni:* Cooperative Cocea, Artemisia, Zoe e Lindbergh.

*Modalità:* realizzazione di laboratori per bambini dai 4 ai 10 anni.

### **Centro socio-educativo Il Sottomarino, La Spezia**

*Collaborazioni:* piscina "2 giugno", La Spezia; UISP, Pallacanestro; Accademia La Voce; ATC, La Spezia.

*Modalità:* partecipazione all'iniziativa del Comune "Un mese di sport gratis a La Spezia", che ha dato la possibilità ad alcuni minori di partecipare a corsi di nuoto gratuiti; partecipazione ai corsi organizzati dall'Associazione Basket 2 giugno; percorso esperienziale sull'uso della voce; abbonamenti mensili gratuiti, per il periodo estivo, per bambini e ragazzi che hanno necessità di spostarsi sul territorio di La Spezia e provincia.

### **L'amore perfetto**

Centro Antivolenza Irene, La Spezia

*Collaborazioni:* Comune Castelnuovo Magra (SP).

*Modalità:* spettacolo teatrale in occasione del 25 novembre, Giornata Internazionale contro la violenza sulle donne.

Intervento di Moira Puntelli.

## **Collaborazioni con università, enti di ricerca, biblioteche**

**Rinnovato l'Accordo di collaborazione tra il Centro di Giustizia Minorile** del Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria e Provincia di Massa Carrara, per l'inserimento di minori/giovani adulti sottoposti a procedimenti penali in strutture residenziali.

**Convenzione con l'Università degli Studi di Pisa per lo svolgimento di tirocini** nei gruppi di intervento su Disturbi Specifici dell'Apprendimento dei territori di La Spezia e Sarzana (SP).

### **Progetto P.I.P.P.I**

Modalità di lavoro sull'educativa territoriale innovativa e sperimentale, promossa dall'Università degli studi di Padova, a cui aderisce il Comune di La Spezia.

*Obiettivi:* aumentare le conoscenze metodologiche e sperimentare nuove modalità di lavoro integrate con le istituzioni sul tema della protezione della relazione genitore-figlio.

*Destinatari:* educatori.

## **Formazione**

### **Storia e procedure Centro Giustizia Minorile,**

in collaborazione con CGM di Genova, a cura della dott.ssa Maura Lorenzini, Funzionario Professionalità Pedagogica.

*Destinatari:* educatori/operatori La Casa di Bastian (MS).

### **Progetto Twelwe: esperienze, modelli e prospettive sul diritto alla partecipazione nell'ambito del sistema di giustizia.**

In collaborazione con Istituto Penitenziario Minorile femminile (IPM) di Pontremoli (MS), con il co-finanziamento del Programma Diritti Fondamentali e Cittadinanza dell'Unione Europea.

*Destinatari:* operatori La Casa di Bastian (MS).

### **L'osservazione della relazione madre-bambino**

*Relatori:* dott.ssa Giulia Grassi, psico-pedagogista.

*Destinatari:* educatori Distretto 18, La Spezia.

### **Azioni di educativa interculturale, l'integrazione del minore straniero all'interno del gruppo dei pari**

*Relatori:* dott. Fatos Dingo, etnopsicologo.

*Destinatari:* educatori Distretto 18, La Spezia.

### **Formazione e attivazione Progetto P.I.P.P.I.**

*Relatori:* Resp. Servizi Sociali Distretto 18 Assistente Sociale Valeria Fanfani, educatori Coopselios.

*Destinatari:* educatori Distretto 18, La Spezia.

### **Supervisione a tema**

*Relatori:* dott.ssa Paola Dadà, psicologa e psicoterapeuta.

*Destinatari:* educatori Distretto 18, La Spezia.

### **Supervisione a tema**

*Relatori:* dott.ssa Paola Dadà, psicologa e psicoterapeuta - dott.ssa Valentina Spinatelli, psicologa.

*Destinatari:* operatori/educatori La Casa di Bastian (MS).

## Le attività del settore Psichiatrico-Sanitario

### Progetti

#### Revisione delle procedure sanitarie

*Obiettivi:* revisione e adeguamento, in base alle nuove normative nazionali, di procedure, istruzioni e modelli di evidenza, in collaborazione con la Commissione Scientifica Sanitaria aziendale.  
*Modalità:* semplificare le procedure e aumentare la sicurezza degli utenti.

#### Predisposizione del piano sanitario e del prontuario terapeutico della cooperativa

*Obiettivi:* miglioramento dell'assistenza e diversificazione dei servizi passando così a un'attività multi servizi, che possa prendersi cura dei pazienti in qualsiasi stato di salute.  
*Modalità:* attraverso linee guida, procedure, documenti validati e con l'applicazione del modello Sanitario Coopselios, condiviso tra i medici dei servizi territoriali e applicando un prontuario terapeutico.

#### Monitoraggio Infezioni

*Obiettivi:* eseguire gli interventi più urgenti o essenziali, programmare corrette strategie di prevenzione e valutare la qualità dell'assistenza fornita dai servizi.  
*Modalità:* predisposizione di un supporto informatico per il monitoraggio dei servizi Coopselios.

#### Implementazione di una Commissione scientifica sanitaria

*Obiettivi:* stima del fabbisogno di procedure/interventi di particolare rilevanza; valutazione dei processi assistenziali e dei loro risultati clinici; monitoraggio e miglioramento della qualità dell'assistenza sanitaria; individuazione e sperimentazione di percorsi clinico-organizzativi in ambiti assistenziali complessi; ricerca dei processi di adozione di rilevanti innovazioni tecnologiche e cliniche.  
*Modalità:* commissione composta da professionisti sanitari, medici, infermieri, fisioterapisti, logopedisti, programmatori sanitari provenienti dai servizi Coopselios.

#### Monitoraggio clinico della legionellosi

*Obiettivi:* implementare un approccio integrato e multicentrico allo studio e alla vigilanza delle infezioni da legionella per lo sviluppo di nuove strategie di sorveglianza, prevenzione e controllo continuo.  
*Modalità:* studiare la diffusione ambientale del microrganismo, verificare l'efficacia dei sistemi di bonifica; approfondire le conoscenze sui fattori di rischio della malattia e sulle fonti di infezione; suggerire, alla luce dei risultati acquisiti, idonee e innovative strategie di prevenzione e controllo.

#### Risk Management, monitoraggio degli eventi avversi

*Obiettivi:* riconoscere le motivazioni, anche etiche, per l'impegno nei confronti della prevenzione e della gestione del rischio clinico nella pratica professionale quotidiana e applicare una metodologia appropriata.

### Progetti di integrazione con il territorio

#### Attività di ricerca, collaborazione e incontri di studio

*Collaborazioni:* Ordine professionale IP.AS.VI., Ordine dei Medici, Società Italiana Medicina d'Emergenza Urgenza (SIMEU) - Regione Liguria e Nazionale.  
*Modalità:* incontri di studio, consulenze e ricerche.

### Eventi /convegni

**Gestioni delle infezioni,** accreditato dal Ministero della Salute, con il patrocinio del Collegio IP.AS.VI (E.C.M.). Rivolto a medici, infermieri e fisioterapisti.

### Formazione

#### Gestione dei pazienti terminali

*Relatori:* Gian Luca Ottomanelli  
*Destinatari:* medici, infermieri, fisioterapisti e OSS della R.S.A. Felicia di La Spezia e della R.S.A. Ing. Bisini di Guastalla (RE).

#### Aggiornamento BLS e disostruzione delle vie aeree

segue le Linee Guida Internazionali: ILCOR (International Liaison Committee On Resuscitation).  
*Relatori:* Carlo Del Prato, Direttore Tecnico Area Sanitaria, Gian Luca Ottomanelli.  
*Destinatari:* operatori del Centro Educativo Residenziale "La Casa di Bastian", Villafranca in Lunigiana (MS).

**Gestione del paziente disfagico**

*Relatori:* Gian Luca Ottomanelli.

*Destinatari:* operatori dei servizi dei Settori Anziani e Disabili nell'area di Piacenza e Reggio Emilia.

**Gestione del rischio clinico nelle strutture extraospedaliere**

*Relatori:* Carlo Del Prato, Gian Luca Ottomanelli.

*Destinatari:* operatori del settore anziani nelle aree Liguria-Toscana-Lazio, Piacenza, Lombardia e Veneto.

**Il ruolo del Coordinatore infermieristico e dell'infermiere**

*Relatori:* Carlo Del Prato, Gian Luca Ottomanelli.

*Destinatari:* infermieri e coordinatori infermieristici dell'Area Reggio Emilia.

**Gestione delle emergenze sanitarie**

*Relatori:* Carlo Del Prato, Gian Luca Ottomanelli.

*Destinatari:* operatori del settore anziani, aree di Piacenza, Reggio Emilia, Lombardia.

**Gestione del dolore e dell'agitazione nell'anziano con declino cognitivo**

*Relatori:* Carlo Del Prato, Gian Luca Ottomanelli.

*Destinatari:* operatori dei Settori Anziani e Disabili.

**Altri corsi**

Gestione delle attività tecnico sanitarie, igiene alla persona, igiene del cavo orale, gestione dei pazienti multi patologici, processi di sanificazione e sterilizzazione, responsabilità professionale, il paziente acuto complesso, la documentazione sanitaria.

*Relatori:* Gian Luca Ottomanelli, Referenti Infermieristici di Area (RIA).

*Destinatari:* infermieri, coordinatori infermieristici, OSS.



## Attività e progetti intersettoriali

### Area Assistenziale

#### Organizzazione nuova Area

**Tecnica Assistenziale:** costruzione di una nuova identità di Area Tecnica Assistenziale, partendo da una visione e da concetti di cura comuni ai settori anziani e disabili. In particolare:

- aggiornare, definire e diffondere i processi relativi al servizio assistenziale (es. processi di cura, processi servizi di supporto, di relazione con il contesto di cura);
- implementare il sistema di monitoraggio dei processi erogativi caratteristici dei settori anziani e disabili (es. analisi di contesto nei servizi, monitoraggio, indicatori);
- impostare il sistema di miglioramento continuo per la qualità nei servizi organizzati per processo (es. modalità per azioni di sviluppo e di miglioramento e standard attesi).

**Video mostra "Questa stanza non è una stanza":** in occasione dei Social Cohesion Days.

Percorso emozionale che ha dato visibilità alla danza delle relazioni nelle strutture per anziani e disabili.

**Animattivamente:** evento dei settori anziani e disabili su attività educative, di animazione e terapia occupazionale finalizzato alla diffusione di buone pratiche, alla costruzione di una nuova identità di Area Tecnica, alla presentazione del "Catalogo attività" e "I luoghi della vita" con la partecipazione di Claudia Guidetti, presidente ANFASS Correggio e dello scrittore Francesco Vidotto.

**Reclami verbali:** taccuino che permette di raccogliere i reclami verbali durante l'operatività lavorativa, da parte di operatori e infermieri.

**Mappe di formazione-raccomandazioni per l'uso quotidiano e periodico del Codice Comportamentale ed Etico:** l'obiettivo della pubblicazione è quello di valorizzare le esperienze e migliorare le capacità tecniche e relazionali degli operatori. Nello specifico, vengono descritte le raccomandazioni per l'uso del CCE, allo scopo di offrire:

- un metodo per la creazione di valori e comportamenti condivisi con i servizi di nuova apertura o nuova acquisizione;
- indicazioni per mantenere vivo il codice nel lungo periodo.

**Piattaforma informatizzata per l'Area Assistenziale:** è stata introdotta una piattaforma trasversale ai settori anziani e disabili, ad uso dei coordinatori, per facilitare l'attività di monitoraggio degli indicatori di qualità e benessere dei servizi della Regione Emilia Romagna.

**Progetto Rischio di cura,** in collaborazione con l'Area Sanitaria. Predisposte le procedure relative al rischio di cura allo scopo di:

- definire le modalità e le strategie per la riduzione del rischio assistenziale nelle strutture per persone anziane e con disabilità;
- promuovere la cultura della gestione del rischio attraverso la massima diffusione delle pratiche "sicure" e delle modalità di approccio agli eventi avversi, nonché uniformare tutti i comportamenti relativi alla segnalazione, analisi, valutazione e trattamento dei rischi.

E' stato realizzato, inoltre, un percorso formativo per i coordinatori.

**S(legami):** progetto per contrastare la contenzione meccanica, farmacologica e ambientale delle persone anziane e disabili. Avvio di

un percorso interno in collaborazione con l'Area Tecnica Sanitaria, con la costituzione di una Commissione permanente per la realizzazione e il monitoraggio del progetto (Cabina di Regia). Implementazione del progetto in alcune strutture pilota: R.S.A. I Ronchi, Castelnovo ne' Monti (RE); R.S.D. Carani/Pagani, La Spezia; C.S.A. Valgrande, Sant'Urbano (PD); C.R.A. Sorbolo (PR); R.S.A. Il Poggio, Casteggio (PV).

### Area Educativa

#### Bambini e Tecnologie: tra touch e contesti immersivi

**Relatori:** Paolo Ferri e Stefano Moriggi, docenti Università Bicocca di Milano.

**Destinatari:** coordinatori pedagogici e atelieristi.

#### L'approccio strategico nella progettazione dei processi organizzativi dell'area educativa, attraverso il "Business Design Thinking"

**Relatori:** Matteo Vignoli, Dipartimento di Ingegneria dell'Università di Modena e Reggio Emilia.

**Destinatari:** coordinatori pedagogici, coordinatori settore minori, specialisti di processo dell'Area Educativa.

### Area Sanitaria

**Monitoraggio e supporto tecnico sanitario** nelle strutture residenziali per anziani e disabili.

**Monitoraggio e verifica delle attività dei servizi,** per fornire, attraverso soluzioni tecniche e giuridiche sul governo clinico delle attività, supporto agli operatori sanitari e ai coordinatori di struttura.

## I rapporti con il territorio

### Sponsorizzazioni

Coopselios punta al radicamento con i territori in cui opera anche attraverso il sostegno a eventi e iniziative locali a carattere sociale, culturale e sportivo.

2013	2014	2015
<b>118.270</b>	<b>158.012</b>	<b>151.387</b>

### Valore delle sponsorizzazioni suddivise per territorio

AREA	EURO
REGGIO EMILIA	<b>120.792,25</b>
LIGURIA, TOSCANA, LAZIO	<b>26.394,86</b>
PIACENZA E PARMA	<b>4.200</b>

### Eventi culturali, teatrali e spettacoli: 42.679,80 euro

- Ass.ne Mediterraneo, *La Spezia*
- Amici della Biblioteca Panizzi, *Reggio Emilia*
- Match d'improvvisazione teatrale *Sine qua Non, Signa (FI)*
- Teatro Sociale, *Gualtieri (RE)*
- Giornata della cittadinanza sociale, *Comune di Montechiarugolo (PR)*
- Libreria 2015, *Albinea (RE)*
- La tavola di Bisanzio, *Comune di Baiso (RE)*
- Festival Rock d'Autore, *Piacenza*
- Festival della Laicità - Iniziativa Laica, *Reggio Emilia*
- Palio del Golfo di La Spezia Comitato delle Borgate, *La Spezia*
- Festival della Mente, *Sarzana (SP)*
- Mostra mercato del Fumetto ANAFI, *Reggio Emilia*
- La Forza della Poesia - Comune di Frascati, *Frascati (RM)*
- Viaggio della Memoria 2015 - Istoreco, *Reggio Emilia*

- Carnevale di Frascati 2015, *Frascati (RM)*
- Wow. La meravigliosa notte di Scandiano, *Scandiano (RE)*
- La solidarietà fa la differenza, CGIL, CISL, UIL, *Reggio Emilia*

### Feste e sagre: 772,44 euro

- Afa Day 2015 - Lunigiana Srl Società della salute, *Aulla (MS)*
- Festa democratica, *Beverino (SP)*

### Sport: 90.934,87 euro

- Ass. Atletica Castelnovo ne' Monti, *Castelnovo ne' Monti (RE)*
- Atletica Reggio, *Reggio Emilia*
- Cerimonia di premiazione Coni, *Reggio Emilia*
- Polisportiva Galileo Giovolley, *Reggio Emilia*
- Comitato Italiano Paralimpico, *Piacenza*
- Gast onlus, *Reggio Emilia*
- Pro Loco, *Villa Minozzo (RE)*

### Altro: 17.000 euro

- Contenuti digitali, *Reggio Emilia*
- Inaugurazione Scuola d'Infanzia "I Tigli", *Cavriago (RE)*
- Le Graffette di "PiacenzaSera", *Piacenza*
- Progetto Bellacopia Legacoop Liguria, *La Spezia*
- Progetto "Responsabilità Sociale d'Impresa"- Legacoop Liguria, *La Spezia*

### Contributi e liberalità

Nel 2015 i fondi stanziati per contributi e liberalità verso terzi ammontano a 30.151 Euro.

2013	2014	2015
<b>15.850</b>	<b>10.350</b>	<b>30.151</b>

- Associazione Comitato Esodati, *Arceto (RE)*
- Auser, *Reggio Emilia*
- "Eu Conto"- Projecto Educa, Brasile
- Periodico bimestrale "La Piazza", *Fabbrico (RE)*
- Blog disabili "Assistenza Remota", *Reggio Emilia*
- 8 Marzo 2015 "Donne di Mare", *La Spezia*
- 8 Marzo 2015 "Donne di Mare" - ASD Beverino, *La Spezia*
- 8 Marzo 2015 "Donne di Mare" Assoc. CA.TE.RI.NA, *La Spezia*
- Progetto Matilde, Associazione la 25ª ora, *Carpineti (RE)*
- Pro Loco Fiumicino, Roma
- Letizia nel cuore Onlus, *La Spezia*
- Associazione Acquamarina, *San Martino in Rio (RE)*
- Associazione Volontari Trasporti, *Cadeo (PC)*
- Associazione Una goccia per il mondo, *Rimini*
- Ambulatorio di Rethymno, *Grecia*
- GVC Onlus
- Grande Cena di Boorea, *Reggio Emilia*

### Campagna "Aiutaci ad aiutare: sostenici con il 5x1000"

- 14.846 fatture
- Sito web
- Newsletter
- Coopselios Notizie
- Intranet
- Comunicazione rivolta a tutte le strutture

# EDICOLA





## Bilancio Sociale preventivo 2016

- Highlights 2016
- Obiettivi SA8000 - Corporate Social Responsibility
- Obiettivi di miglioramento

## Highlights 2016

### Settori



**+2%**

VALORE PRODUZIONE COOPSELIOS

**Aperture**

CRA SORBOLO (PR)

**A regime**

RSD VILLA CARANI, SCUOLA PAGANI, LA SPEZIA  
RSA VILLA STEFANIA, SALA COMACINA (CO)  
NIDO MINI-TREE, MILANO

## Obiettivi SA8000 - Corporate Social Responsibility

Il Piano degli obiettivi SA8000, per il 2016, è per Coopselios lo strumento che testimonia la capacità di realizzare strategie e progetti coerenti con la Responsabilità Sociale d'Impresa. Si riportano, di seguito, i principali:

- implementare le azioni di sostenibilità ambientale con la definizione degli indicatori (n.3 pratiche);
- realizzare il Codice Comportamentale ed Etico per i lavoratori delle funzioni aziendali (uffici, strutture, ...);
- informare e formare i lavoratori sulle tematiche della corruzione in coerenza con il M.O.G.C. ex D.Lgs. 231/2001 (*% di lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione*);
- proseguire nell'integrazione tra sistema di rendicontazione del Bilancio Sociale e sistema di gestione SA8000 (*Redazione procedure per la richiesta e l'allineamento dei dati per Bilancio Sociale*);
- realizzazione eventi per trentennale della Cooperativa e Social Cohesion Days;
- attivare gruppi CSR (ob. 2015) (*n.6 gruppi territoriali che si riuniscono almeno 2 volte l'anno*);
- implementazione delle attività dello sportello sociale di La Spezia che affiancherà l'Ufficio Attività Sociali nella prenotazione di visite specialistiche e dentistiche per le lavoratrici e i lavoratori;
- attivazione del Fondo attività solidaristiche per supportare i soci in condizioni di gravissimo disagio economico, calamità naturali, lutti, gravi malattie, sussidi scolastici e altre situazioni di bisogno;
- pubblicazione Bandi per erogazione di borse di studio a favore di meritevoli figli e figlie delle socie e dei soci;
- proposta di sostenere il reddito delle famiglie delle socie e dei soci che per gravi motivi di salute si trovino senza più indennità di malattia da parte dell'INPS;
- fattorino Sociale (*progetto ampliamento nell'area Liguria*);
- soggiorni vacanze;
- riconoscimenti contrattuali dei diritti, già riconosciuti alle lavoratrici e ai lavoratori coniugati, alle coppie di fatto (*sia etero che omosessuali*);
- revisione del Sistema di Gestione Salute e Sicurezza del Lavoro in coerenza con il Piano Strategico 2014-2018 e l'organizzazione aziendale, per garantire il rispetto della legislazione vigente e il perseguimento del miglioramento continuo;
- definizione e attuazione, per ogni area, dei piani di miglioramento in materia di Salute e Sicurezza del Lavoro riferibili alle strutture;
- definizione delle modalità di gestione della sicurezza del lavoro per tutelare maggiormente gli operatori del SAD.

## Obiettivi di miglioramento

Nell'ottica del miglioramento continuo e in coerenza con l'approccio per processi, la Cooperativa ha definito gli obiettivi prioritari del Piano Annuale della Qualità sulla base di:

- analisi e valutazione degli esiti delle attività di monitoraggio;
- risultati degli indicatori che definiscono gli standard qualitativi dei servizi erogati;
- opportunità di miglioramento individuate;
- analisi di bisogni e aspettative del cliente.

## Gestione approvvigionamenti e patrimonio

DESCRIZIONE	AREA				UFFICIO												
	LOMBARDIA	VENETO	TRENTINO ALTO ADIGE	LIGURIA	TOSCANA	LAZIO	REGGIO EMILIA E ROMAGNA	PIACENZA E PARMA	GARE, PROGETTI, CONTRATTI	SELEZIONE E FORMAZIONE	SISTEMI INFORMATIVI	ACQUISTI E PATRIMONIO	SPECIALISTI DI PROCESSO	RESPONSABILI DI PRODUZIONE	DIREZIONE TECNICA ASSISTENZIALE	DIREZIONE TECNICA EDUCATIVA	DIREZIONE TECNICA SANITARIA
Implementazione di nuove funzionalità della piattaforma AIR (sviluppo funzioni amministrative e finanziarie quali: autorizzativi ordini fuori catalogo, gestione cespiti e prefatturazione elettronica)												●					
AIR: 1) sviluppo delle funzionalità del portale AIR sulla base degli input provenienti dalla rete di promozione 2) Consulenza ai clienti potenziali												●					
Efficientare i processi di competenza												●					
Piano di attrezzatura di base per attività di fisioterapia													●				

## Ricerca, innovazione e qualità dei servizi

DESCRIZIONE	AREA						UFFICIO										
	LOMBARDIA	VENETO	TRENTINO ALTO ADIGE	LIGURIA	TOSCANA	LAZIO	REGGIO EMILIA E ROMAGNA	PIACENZA E PARMA	GARE, PROGETTI, CONTRATTI	SELEZIONE E FORMAZIONE	SISTEMI INFORMATIVI	ACQUISTI E PATRIMONIO	SPECIALISTI DI PROCESSO	RESPONSABILI DI PRODUZIONE	DIREZIONE TECNICA ASSISTENZIALE	DIREZIONE TECNICA EDUCATIVA	DIREZIONE TECNICA SANITARIA
Progetto Centri Polifunzionali: attivare strutture con posti a libero mercato	●	●	●					●									
Aggiornare e diffondere i processi erogativi di competenza																●	●
Modellizzazione Centro Polifunzionale di servizi															●		●
Processo educativo: predisposizione del metodo Learning by Languages per Emirati Arabi Uniti																●	
Modellizzare nuovi ambiti di innovazione di servizi o integrazione dei modelli di servizio già in portafoglio, anche trasversali a più fasce d'età							●									●	
Sostenere l'innovazione tecnica di prodotto/servizio, sviluppare strumenti di comunicazione attraverso le tecnologie digitali													●			●	
Progettazione e realizzazione di un manuale d'uso per l'utilizzo dell'i-theatre													●			●	
Migliorare la qualità dei servizi di supporto alla cura attraverso l'introduzione della figura di referente dei servizi ausiliari (in via sperimentale nell'area Veneto), definizione job description e modalità operative														●			
Revisione procedure di erogazione a seguito della suddivisione per ambiti di competenza (sanitario, assistenziale) e individuazione meccanismi di integrazione e coordinamento socio-sanitario														●			
Progetto App Coopselios											●						

## Ricerca, innovazione e qualità dei servizi

DESCRIZIONE	AREA					UFFICIO									
	LOMBARDIA	VENETO	TRENTINO ALTO ADIGE	LIGURIA	TOSCANA	LAZIO	REGGIO EMILIA E ROMAGNA	PIACENZA E PARMA	GARE, PROGETTI, CONTRATTI SELEZIONE E FORMAZIONE	SISTEMI INFORMATIVI	ACQUISTI E PATRIMONIO	SPECIALISTI DI PROCESSO	RESPONSABILI DI PRODUZIONE	DIREZIONE TECNICA ASSISTENZIALE	DIREZIONE TECNICA EDUCATIVA
Progetto cartella socio-sanitaria informatizzata nelle strutture per anziani											●				
Progetto "0-6 on web": applicazione online dei servizi educativi											●				
Redazione e diffusione delle modalità per l'allestimento delle sale da pranzo e per la distribuzione del pasto nei centri per disabili												●			
Garantire le implementazioni delle procedure tecniche operative di struttura in coerenza con le esigenze imposte dalle normative territoriali. Effettuare il monitoraggio di almeno 5 servizi fra residenziali, semiresidenziali, sad, anziani e disabili, avvalendosi di apposita check list. Verifica periodica degli indicatori di processo												●			
Progettare e realizzare almeno tre strumenti di informazione, educativi e di supporto al care giver dei servizi SAD												●			
Miglioramento e potenziamento della comunicazione esterna e interna attraverso la progettazione di un "chiosco" informatico per familiari, visitatori, residenti in una struttura per anziani e in una per disabili												●			
Estensione del modello gentle care e predisposizione del lavoro per nuclei (trasformazione in centri polifunzionali) in alcune strutture della Cooperativa												●			
Impostare un sistema tecnico di programmazione e organizzazione dell'attività anche attraverso l'utilizzo di piattaforme/strumenti digitali												●			
Sviluppo Centri per l'educazione e la genitorialità												●	●		●
Sostenere l'innovazione tecnica dei servizi individuando gli ambiti di innovazione												●			●

## Gestione attività commerciale

DESCRIZIONE	AREA						UFFICIO										
	LOMBARDIA	VENETO	TRENTINO ALTO ADIGE	LIGURIA	TOSCANA	LAZIO	REGGIO EMILIA E ROMAGNA	PIACENZA E PARMA	GARE, PROGETTI, CONTRATTI	SELEZIONE E FORMAZIONE	SISTEMI INFORMATIVI	ACQUISTI E PATRIMONIO	SPECIALISTI DI PROCESSO	RESPONSABILI DI PRODUZIONE	DIREZIONE TECNICA ASSISTENZIALE	DIREZIONE TECNICA EDUCATIVA	DIREZIONE TECNICA SANITARIA
Mantenimento dei servizi in gara e al 4° margine di contribuzione positivo				●	●	●	●	●									
Integrazione Prontoserenità nei servizi Coopselios: attivazione delle tessere Prontoserenità (ai clienti in lista di attesa, dimissionari, e in carico) in un numero non inferiore al 10% delle dimissioni effettuate in ogni servizio residenziale per anziani		●	●				●							●			
Nelle strutture per anziani, segmentazione degli ospiti in nuclei	●																
Progettazione-attività commerciale internazionale, ricerca bandi e pubblicazioni									●								
Raccolta e verifica di documenti e atti relativi ai processi gestiti dalle diverse funzioni aziendali in un'unica cartella commessa									●								
Customer committenti: definizione dei questionari, invio delle richieste di valutazione, redazione report risultati									●								
Ricerca bandi e pubblicazioni, studio e analisi disponibilità, verifiche di sostenibilità economica e di processo, ricerca partenariato strategico, definizione e redazione della progettazione, linee guida strategiche/progettazione innovativa, gestione iter tecnici di partecipazione e di post aggiudicazione, gestione iter di progettazione finanziaria									●								
Obiettivo trasversale a tutti i servizi: elaborazione di un progetto di marketing, finalizzato a mantenere la copertura dei posti all'interno dei servizi, comprensivo dell'analisi della segmentazione del target clienti														●			
Analisi sulla diversificazione delle rette per tipologia di utenza privata														●			

## Coordinamento, integrazione e sviluppo risorse

DESCRIZIONE	AREA								UFFICIO								
	LOMBARDIA	VENETO	TRENTINO ALTO ADIGE	LIGURIA	TOSCANA	LAZIO	REGGIO EMILIA E ROMAGNA	PIACENZA E PARMA	GARE, PROGETTI, CONTRATTI	SELEZIONE E FORMAZIONE	SISTEMI INFORMATIVI	ACQUISTI E PATRIMONIO	SPECIALISTI DI PROCESSO	RESPONSABILI DI PRODUZIONE	DIREZIONE TECNICA ASSISTENZIALE	DIREZIONE TECNICA EDUCATIVA	DIREZIONE TECNICA SANITARIA
Contenimento del costo del lavoro nei servizi	●	●	●	●	●	●	●	●						●			
Consolidare il patto di coordinamento, come effettivo strumento di governo dei servizi	●	●	●	●	●	●	●	●						●			
Gestione efficace dei collaboratori: almeno 20 memorandum di incontro annuali, 12 time sheet annuali, schede operative, schede valutazioni				●	●	●											●
Ridefinire tipologia, modalità, frequenza, partecipanti e contenuti delle riunioni nei servizi residenziali e diurni													●				
Promozione e gestione di gruppi di lavoro interfunzionali	●	●	●	●	●	●	●	●					●	●	●	●	●
Gestione delle risorse di coordinamento infermieristico (valutazione-sviluppo motivazione-fidelizzazione)													●				
Piano di trattamento riabilitativo delle principali tipologie di patologia nei Centri Polifunzionali. Creare una rete con i fisioterapisti aziendali e redazione di almeno 1 verbale d'incontro per area													●				
Supporto gestionale ai coordinatori per la pianificazione di ferie-permessi-banca ore e monitoraggio costi trasferta	●	●	●	●	●	●	●	●						●			
Verifica dell'attuazione del nuovo modello organizzativo	●	●	●	●	●	●	●	●						●			
Promozione della multispecializzazione all'interno dei servizi	●	●	●	●	●	●	●	●					●	●	●		
Riorganizzazione, su base provinciale, del SAD							●							●			
Miglioramento del profilo professionale individuale: redazione schede autovalutazione, piano di miglioramento individuale sulle criticità più significative (pilastri dell'eccellenza)														●			

## Sistema di gestione qualità e monitoraggio aziendale

DESCRIZIONE	AREA					UFFICIO										
	LOMBARDIA	VENETO	TRENTINO ALTO ADIGE	LIGURIA	TOSCANA	LAZIO	REGGIO EMILIA E ROMAGNA	PIACENZA E PARMA	GARE, PROGETTI, CONTRATTI SELEZIONE E FORMAZIONE	SISTEMI INFORMATIVI	ACQUISTI E PATRIMONIO	SPECIALISTI DI PROCESSO	RESPONSABILI DI PRODUZIONE	DIREZIONE TECNICA ASSISTENZIALE	DIREZIONE TECNICA EDUCATIVA	DIREZIONE TECNICA SANITARIA
Implementare e aggiornare il sistema di monitoraggio dei processi erogativi caratteristici del settore																●
Processo assistenziale: migliorare il processo di cura del settore disabili												●		●		
Processo di autorizzazione pagamenti fatture fornitori										●						
Introduzione delle nuove procedure in conformità alle normative sull'accreditamento in Emilia Romagna												●				
Realizzazione del catalogo attività di animazione on line per anziani e relativa pubblicazione												●				
Realizzazione e pubblicazione del Dizionario dell'operatore speciale												●				
Realizzazione e pubblicazione del Dizionario di cura												●				
Impostare e aggiornare il sistema di miglioramento continuo per la qualità nei servizi organizzati per processo												●			●	
Processo educativo: garantire le implementazioni delle procedure tecniche operative di struttura, in coerenza con le esigenze imposte dalle normative territoriali												●			●	
Implementare e aggiornare il sistema di monitoraggio dei processi erogativi caratteristici del settore minori												●			●	
SGMA: predisposizione di una check list per audit interni per i processi sanitari												●				
Revisione di almeno il 30% dei processi tecnici assistenziali												●				
Customer dei servizi: impostare azioni di miglioramento													●			

## Formazione

DESCRIZIONE	AREA								UFFICIO								
	LOMBARDIA	VENETO	TRENTINO ALTO ADIGE	LIGURIA	TOSCANA	LAZIO	REGGIO EMILIA E ROMAGNA	PIACENZA E PARMA	GARE, PROGETTI, CONTRATTI	SELEZIONE E FORMAZIONE	SISTEMI INFORMATIVI	ACQUISTI E PATRIMONIO	SPECIALISTI DI PROCESSO	RESPONSABILI DI PRODUZIONE	DIREZIONE TECNICA ASSISTENZIALE	DIREZIONE TECNICA EDUCATIVA	DIREZIONE TECNICA SANITARIA
Progetto Coopselios Academy II (progettare i percorsi formativi individuali condivisi con i candidati e i responsabili. Gestire l'erogazione dei percorsi in ottica di efficienza ed efficacia)										●							
Gestione controllata del sistema formazione										●				●			
Sviluppare almeno 3 percorsi FAD da implementare sulla piattaforma										●							
Realizzare formazione per operatori di supporto e costruire un progetto per la formalizzazione della figura di referente di struttura per i servizi di supporto nell'area Veneto													●				
Implementazione e verifica delle effettive azioni per tenere vivo il Codice Comportamentale ed Etico													●				
FAD: formazione continua sui processi base (settore disabili)													●				
Progettare e somministrare almeno 1 corso di formazione in aula, che coinvolga tutti i coordinatori del settore													●			●	
Realizzare un modulo formativo per neo coordinatori													●				
Progettazione-organizzazione eventi per i servizi	●	●	●	●	●	●	●	●					●	●		●	
Garantire le condizioni di inserimento e accompagnamento nel ruolo delle nuove risorse													●				



## Glossario

### **Affidamenti diretti**

Modalità attraverso la quale gli enti pubblici affidano direttamente la gestione di un servizio

### **Appartamenti protetti**

Servizio a carattere residenziale permanente e continuativo, destinato a soggetti parzialmente non autosufficienti e/o esposti a rischio di emarginazione e/o disabili, che mantengono un sufficiente grado di abilità residue e che necessitano, tuttavia, di un ambiente controllato e protetto

### **ASA**

Ausiliari Socio Assistenziali

### **ASL**

Azienda Sanitaria Locale

### **ATI**

Associazione Temporanea d'Impresa

### **BLS**

Basic Life Support, tecnica di primo soccorso

### **Caregiver**

Indica "colui che si prende cura"; si riferisce anche a tutti i familiari che assistono un loro congiunto ammalato e/o disabile

### **C.G.M**

Centro Giustizia Minorile

### **C.P.**

Casa Protetta

### **C.R.A.**

Centro Residenziale per Anziani

### **C.S.A.**

Centro Servizi per Anziani

### **C.S.R.D.**

Centro Socio Riabilitativo Diurno

### **C.S.R.**

Centro Socio Riabilitativo

### **C.S.R.R.**

Centro Socio Riabilitativo Residenziale

### **C.T.R.**

Centro Terapeutico Riabilitativo

### **DPI**

Dispositivi di protezione individuale

### **ECM**

Educazione Continua in Medicina

### **FAD**

Formazione a Distanza

### **Fornitori abituali**

Insieme di fornitori con cui la cooperativa ha rapporti commerciali da almeno tre anni

### **Gas fluorurati ad effetto serra**

Gas ad effetto serra sviluppati dall'uomo a fini industriali. Contribuiscono all'1,5% delle emissioni dei paesi industrializzati

### **HAY**

Metodologia di valutazione dei ruoli organizzativi basata sull'analisi dei contenuti dell'attività lavorativa e del loro impatto sugli economics dell'azienda

**IP.AS.VI**

Federazione Nazionale Collegi Infermieri professionali, Assistenti sanitari, Vigilatrici d'infanzia

**IPM**

Istituto Penitenziario Minorile

**ISPRA**

Istituto Superiore Per la Ricerca Ambientale

**Lavanolo**

Servizio di lavanderia affidato a un fornitore esterno

**MOGC**

Modello di organizzazione gestione e controllo ex D.Lgs. 231

**MUD**

Modello Unico di Dichiarazione Ambientale: denuncia annuale sulla produzione di rifiuti di ogni struttura/servizio

**OSS**

Operatore Socio Sanitario

**PAI**

Piano Assistenziale Individualizzato

**PDA**

Potential Development Analysis

**PEI**

Piano Educativo Individualizzato

**PTRI**

Progetti Terapeutico-Riabilitativi Individuali

**RAA**

Responsabile Attività Assistenziali

**RAAO**

Responsabile Attività di Animazione e terapia Occupazionale

**RCG**

Responsabilità Civile Generale

**R.S.A.**

Residenza Sanitaria Assistenziale

**R.S.D.**

Residenza Socio-sanitaria per Disabili

**SAD**

Servizi di Assistenza Domiciliare

**Servizi domiciliari**

Possibilità di fornire presso il domicilio del paziente, i servizi, gli strumenti e le cure che contribuiscono al mantenimento del benessere e della salute

**SGMA**

Sistema di gestione e monitoraggio aziendale

**S.I.P.I**

Strumento inclusivo per la progettazione individualizzata

**ULSS**

Unità Locale Socio Sanitaria

**USSM**

Ufficio Servizio Sociale Minorenni





## **Nota metodologica**

La Responsabilità Sociale d'Impresa coinvolge e impatta su tutti gli aspetti della vita aziendale. Contemporaneamente, Coopselios dichiara nel proprio statuto di "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi" (...). Per questo, a partire da questa edizione, il Bilancio Sociale si arricchisce di politiche e indicatori relativi alla norma SA8000, non solo per una maggior completezza e trasparenza, ma soprattutto per testimoniare sempre più la propria attenzione alle politiche di Responsabilità Sociale.

Il Bilancio Sociale diviene così l'unico strumento utilizzato dalla cooperativa, che certifica il rispetto degli standard SA8000.

Inoltre, l'attenzione dedicata all'approfondimento degli indici relativi alle risorse umane, alla rendicontazione ambientale e alla comunicazione rendono lo strumento ancora più completo e approfondito per valutare la performance sociale d'impresa.

Infine, l'utilizzo del font "EasyReading" ad alta leggibilità anche per dislessici, contribuisce ad aumentare il valore etico della pubblicazione.

**Ufficio Comunicazione e Fund Raising**

**Copyright 2016**

**Coopselios Soc. Coop.**

Titolo, metodo, contenuto e diritti sono riservati. È vietata ogni forma di riproduzione, anche parziale, o diffusione non autorizzata da Coopselios.

Si ringraziano le socie e i soci, le lavoratrici e i lavoratori di Coopselios per aver contribuito a realizzare questo nostro Bilancio Sociale.

**Progettazione, coordinamento e redazione testi**

Ilaria Morandi, Responsabile Ufficio Comunicazione e Fund Raising Coopselios

**Progetto grafico e realizzazione**

Davide Ploia, Silvio Costa, Roberto Sirocchi

**Fotografie**

Fabio Boni

**Stampa**

l'Olmo Soc. Coop. Soc.

Finito di stampare in Giugno 2016 su carta Fedrigoni Arcoprint EW.



Questo volume è stampato con EasyReading, carattere ad alta leggibilità per tutti. Anche per chi è dislessico.

**EasyReading**<sup>®</sup>  
High-readability typeface





**SEDE LEGALE - REGGIO EMILIA**

42124 REGGIO EMILIA - VIA A. GRAMSCI, 54/S  
TEL. 0522 378610 - FAX 0522 323658  
INFO@COOPSELIOS.COM

**SEDE DI PIACENZA**

29122 PIACENZA - LARGO ERFURT, 7  
TEL. 0523 593193 - FAX 0523 593129  
INFOPC@COOPSELIOS.COM

**SEDE DI MILANO**

20151 MILANO - VIA G. QUARENGHI, 26  
TEL. 02 30083000 - FAX 02 30083041  
INFOMI@COOPSELIOS.COM

**SEDE DI LA SPEZIA**

19123 LA SPEZIA - VIA P. IMPASTATO, 2  
TEL. 0187 715615 - FAX 0187 708815  
INFOFP@COOPSELIOS.COM

[www.coopselios.com](http://www.coopselios.com)