



Bilancio Sociale

2021



01

- 4** → Lettera del Presidente
- 5** → Nota metodologica

Identità e organizzazione

- 6** → La nostra identità
- 6** → Mission, valori ispiratori e identità
- 8** → Storia e contesto di riferimento
- 11** → I nostri servizi
- 13** → Sistema di governo e controllo
- 14** → Base sociale e partecipazione dei soci alla vita della cooperativa
- 16** → Le Aree Tecniche
- 20** → Gli Stakeholder
- 21** → La matrice di materialità
- 22** → Il Gruppo, la rete e le partecipate



02

Le nostre persone

- 26** → Risorse umane
- 32** → Welfare aziendale
- 33** → Formazione e sicurezza

La dimensione economico-finanziaria

- 38** → Sintesi bilancio ordinario
- 42** → Valore aggiunto
- 43** → Risorse per il domani: investimenti e liquidità

03

Progetti, qualità e sviluppo

- 44** → Progettazione e sviluppo
- 45** → Generare know-how
- 49** → Impatto ambientale
- 50** → Qualità e digitalizzazione
- 50** → La customer satisfaction
- 51** → I fornitori
- 51** → Le certificazioni

04

Bilancio Preventivo 2022

- 52** → 2022: pronti, ripartenza... via!

Lettera del Presidente

Care socie e cari soci,
il 2021 è stato l'anno del tempo sospeso. Non possiamo parlare di una vera e propria ripartenza, quella che tutti ci saremmo auspicati, ma, rispetto al 2020, la situazione pandemica si è tramutata in qualcosa di più conosciuto, che abbiamo imparato a gestire meglio e con il quale ci siamo trovati a convivere, indipendentemente dalla nostra volontà, in modo più consapevole.

Dal punto di vista gestionale e operativo, le procedure, i protocolli ma anche i comportamenti e le abitudini, sul lavoro e nella vita quotidiana, sono stati validati, interiorizzati e messi in pratica più agevolmente.

La pressione sui servizi per le persone fragili nei primi mesi dell'anno si è allentata - non tanto per quanto riguarda sforzi da mettere in campo e procedure da seguire - ma, con l'avvio della campagna vaccinale, si è potuto iniziare a tirare un sospiro di sollievo relativamente alla tutela della salute dei residenti presso i nostri servizi e dei lavoratori. Abbiamo ripreso le visite dei familiari nelle strutture residenziali nei momenti più favorevoli, come l'estate, e anche i servizi educativi hanno proseguito il loro percorso con meno interruzioni, riuscendo a garantire la continuità del servizio e delle relazioni.

Tutto questo anche grazie all'arrivo del vaccino contro il Covid-19 e alla campagna vaccinale che ha caratterizzato la prima parte dell'anno. La nostra cooperativa si è spesa molto per sostenere la campagna vaccinale, per promuovere una cultura della prevenzione e della responsabilità etica e lavorativa, sia internamente che all'esterno, forte della convinzione che la tutela della salute di anziani, disabili, bambini e bambine, così come dei lavoratori, fosse il primo e più importante obiettivo da perseguire. L'adesione interna è stata alta, vicina al 100%. I lavoratori della cooperativa hanno dimostrato grande senso di responsabilità e consapevolezza.

La ripartenza quindi non è stata piena ma abbiamo iniziato a formulare piani per il futuro, a guardare oltre, con la consapevolezza che i progetti e le iniziative in costruzione dovevano avere un orizzonte temporale lungo e ampio.

Proprio con questa consapevolezza, nel 2021 abbiamo promosso un'iniziativa di grande valore, che ha avuto l'ambizioso obiettivo di incidere realmente sul futuro delle persone, nella convinzione che il loro agire quotidiano sia l'arma più potente di emancipazione, realizzazione, trasformazione della realtà. È stata, infatti, avviata un'azione a sostegno dei soci della cooperativa che desideravano laurearsi e diventare infermieri. Si è trattato di una importante opportunità di crescita professionale interna che ha permesso ai soci beneficiari di intraprendere lo stimolante percorso verso una nuova professione. Abbiamo anche ripreso le azioni a supporto della partecipazione sociale, ad esempio attraverso il nuovo servizio Sportello Sociale Itinerante, progettato per consentire ai soci di accedere, più agevolmente e direttamente sul posto di lavoro, alle informazioni e all'assistenza offerta dall'Ufficio Attività Sociali.

In un'ottica di cauta ripartenza, abbiamo sfruttato al massimo le opportunità offerte dalla tecnologia e investito tempo e risorse per creare diverse occasioni di apprendimento e confronto online. In generale, lavoriamo per accelerare il nostro percorso di sviluppo e andare oltre i servizi tradizionalmente conosciuti e gestiti, arrivando sempre di più a rappresentare un punto di riferimento e una soluzione in risposta a bisogni assistenziali, sanitari ed educativi che sono in costante evoluzione.

Proprio per assicurare la massima efficienza e il raggiungimento degli obiettivi appena citati, la cooperativa ha avviato nel 2021 un importante percorso di rinnovo e trasformazione con l'approvazione del nuovo regolamento elettorale, pensato per consentire alle socie e ai soci una maggiore partecipazione e rappresentanza per il rinnovo del Consiglio di Amministrazione e per la costruzione di programmi di lavoro sempre più condivisi, partecipati e che guardano al futuro della nostra cooperativa con entusiasmo, competenza e con la giusta dose di ottimismo necessaria a compiere le grandi imprese.

*Le pagine a seguire sono dedicate a Noi,
perché Noi tutti siamo Coopselios.*

Il Presidente
Giovanni Umberto Calabrese



Nota metodologica

Il processo di rendicontazione sociale nasce in risposta alle esigenze conoscitive dei diversi interlocutori, siano essi cittadini, famiglie, imprese, altre organizzazioni del Terzo Settore, istituzioni pubbliche o private, e consente loro di comprendere e valutare gli effetti dell'operato di una specifica realtà.

Il Bilancio Sociale permette di dare conto del processo di rendicontazione e degli obiettivi, delle attività/servizi/progetti e dei conseguenti effetti della nostra cooperativa sulle diverse comunità e territori di riferimento, evidenziandone in tal modo la capacità di produrre valore aggiunto di diversa natura (economico, sociale, culturale), quale elemento fondamentale per promuovere un cambiamento positivo duraturo.

In virtù dei principi di responsabilità, informazione e trasparenza, il Bilancio Sociale di Coopselios si sviluppa non solo per ma anche con i nostri portatori di interesse (stakeholder) interni ed esterni all'organizzazione. L'edizione 2021 del nostro Bilancio Sociale è, infatti, anche il risultato di un percorso di stakeholder engagement, sviluppato in particolare attraverso due fasi. La prima ha permesso di "individuare" le categorie di portatori di interesse, il loro grado di coinvolgimento rispetto al rapporto con Coopselios e l'eventuale apporto in termini di risorse specifiche all'interno della relazione con la Cooperativa. La seconda ha consentito di "comprendere" il punto di vista degli stakeholder, da un lato in termini di rilevanza rispetto agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite (SDGs) che vogliamo perseguire tramite la nostra attività,

attraverso la somministrazione di una survey online (tasso di risposta: 45%); dall'altro attraverso le testimonianze dirette di alcuni stakeholder che hanno, attraverso un'intervista, fornito elementi utili a comprendere la natura del loro rapporto con la cooperativa, il valore aggiunto derivante da questa collaborazione e gli elementi che l'hanno caratterizzata in particolar modo nel 2021, nonché gli obiettivi e le sfide da perseguire insieme per il futuro.

Come l'anno precedente, il processo e il relativo report, realizzati in collaborazione con Studio Romboli Srl - Società Benefit, sono stati impostati nel rispetto delle linee guida per la redazione del Bilancio Sociale degli Enti del Terzo Settore ai sensi dell'art. 14 comma 1 D.lgs. 117/2017, integrando la narrazione con esperienze e testimonianze dirette.

Il processo di redazione ha seguito queste fasi di lavoro:

- mandato del Consiglio di Amministrazione
- identificazione delle sfere di analisi
- raccolta qualitativa e quantitativa delle informazioni
- redazione e composizione
- condivisione, approvazione e diffusione
- valutazione degli obiettivi di miglioramento.

Un ringraziamento va a tutte le colleghe e i colleghi che hanno collaborato alla redazione del documento.

Ufficio Comunicazione e Marketing

*Bilancio Sociale riferito all'anno 2021, redatto alla data del 26 maggio 2022.

Identità e organizzazione

01

La nostra identità

Coopselios è un'impresa sociale cooperativa che si prende cura dei bisogni delle persone e delle loro famiglie, offrendo servizi che possano rispondere alle molteplici necessità che si presentano in ambito socio-sanitario, assistenziale ed educativo nel corso della vita.

Ogni giorno, più di 6.000 persone trovano risposta ai loro bisogni all'interno degli oltre 200 servizi gestiti dalla cooperativa sul territorio italiano. Quarant'anni di esperienza e oltre 3.000 professionisti consentono a Coopselios di confermarsi un partner di grande valore per le istituzioni pubbliche e per le famiglie, grazie alle proprie capacità di progettazione e

realizzazione, coniugate alla costante propensione verso l'innovazione e l'efficienza.

La cooperativa agisce, nel suo fare quotidiano, in costante sinergia con le istituzioni e i territori per promuovere e favorirne le azioni e lo sviluppo.

Mission, valori ispiratori e identità

Prendersi cura, di persona

Tutto ciò che facciamo tende al raggiungimento di un preciso obiettivo: rispondere ai bisogni delle persone più fragili e promuovere lo sviluppo di una società inclusiva che veda l'azione sinergica

dei soggetti pubblici e di quelli privati al fine di soddisfare le necessità di educazione, cura e assistenza attraverso un'offerta sempre aggiornata di servizi pensati per le persone e le loro famiglie.

Per questo, camminiamo a fianco delle persone per tutto il tempo necessario ad acquisire, ritrovare o preservare le autonomie individuali e il miglior stato di benessere possibile.

Vogliamo offrire contesti sicuri e familiari, progettati su misura, che possano integrare e potenziare l'offerta pubblica dei territori.

Nel fare questo, offriamo ai nostri soci e dipendenti le migliori condizioni di lavoro possibili.

I valori che promuoviamo:

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 sociale.

Impegno sociale

La scelta di pensare e progettare un modello di welfare innovativo, di offrire servizi efficienti alle fasce più deboli della popolazione, assicurando professionalità, innovazione e qualità delle prestazioni.

Competenze

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

Gli obiettivi di impatto

Coerentemente con i valori, espressione della sua identità, Coopselios, attraverso le attività e i progetti che di anno in anno sviluppa e sostiene, persegue obiettivi di cambiamento di lungo periodo (impatto) nei confronti dei propri beneficiari e delle comunità in cui agisce. Tali obiettivi si riassumono così:



Storia e contesto di riferimento

1982	Nasce la cooperativa Coop.S.E. a Piacenza.
1985	Nasce la cooperativa Elios a Reggio Emilia.
1995	Nasce Coopselios dalla fusione delle due cooperative.
2005	Ventennale di Coopselios ed elaborazione primo Piano Strategico.
2017	Nasce Bambini srl dall'incontro fra Gruppo Spaggiari Parma e Gruppo Coopselios.
2019	Acquisizione della società Esedra Sprl che gestisce nidi e scuole dell'infanzia a Bruxelles.
2020	Coopselios affronta l'emergenza Covid-19.
2021	Avvio del primo servizio in Friuli-Venezia Giulia. Partecipazione a Expo Dubai. Aggiudicazione della RSA "Mazzini", della Comunità Alloggio alla Spezia e del "Presidio San Nicolò" a Levanto (SP). Perdita della gestione della RSA Sabbadini a Sarzana (SP).

Il contesto

Il 2021 è stato ancora l'anno della pandemia e delle emergenze sanitarie, a cui si sono aggiunte le emergenze organizzative; lo sforzo richiesto dalla campagna vaccinale, infatti, ha sottratto decine di operatori sanitari dai territori, lasciando in grandissima emergenza i servizi territoriali, soprattutto i servizi residenziali per anziani (CRA e RSA).

È anche vero, però, che l'acquisizione di conoscenze e competenze in tema di contenimento delle infezioni, la padronanza diffusa delle procedure emergenziali, i percorsi strutturati, le stanze di isolamento, la disponibilità di dispositivi di protezione individuale, la campagna vaccinale, la disponibilità e velocità diagnostica dei tamponi hanno consentito di affrontare con più serenità e consapevolezza la pandemia.

Le criticità del 2021 si possono ricondurre a quattro elementi:

- 1.** la riduzione delle vendite e delle entrate dovute a un basso tasso di occupazione delle strutture;
- 2.** l'incremento dei costi operativi dovuti alla necessità di prevenire le infezioni e gestire i focolai (DPI, screening, materiali di consumo, compartimentazioni) non riconosciuti dai sistemi tariffari in essere;
- 3.** la carenza di personale infermieristico, assorbito dagli enti pubblici;
- 4.** gli sforzi organizzativi ed economici per accompagnare le esigenze di sanità pubblica e trasformare, anche temporaneamente, i servizi erogati quali il Centro Polifunzionale Danilo Ravera (GE), la CRA Bisini di Guastalla (RE) e i Servizi di Assistenza Domiciliare a Reggio Emilia.

Principali eventi di rilievo del 2021

Livello Cooperativa/Gruppo	Livello territoriale operativo	Livello nazionale
Avvio della campagna vaccinale. Il Centro Servizi Anziani "Villa Tamerici" (RO) è stata la prima struttura Coopselios a iniziare le vaccinazioni	Avvio e messa a regime della campagna vaccinale	Avvio e messa a regime della campagna vaccinale
Disposte le chiusure delle strutture residenziali per anziani e disabili ai familiari, a seconda dell'andamento della situazione e delle vigenti disposizioni	Le ASL e le Regioni danno disposizioni rispetto all'interruzione delle visite nei servizi per persone fragili	Nuove ondate di contagio da Covid-19
Attivazione delle "stanze degli abbracci" in collaborazione con alcuni Comuni: CRA Reggiolo, CRA Agorà Bisini e CRA Al Parco Scandiano, in provincia di Reggio Emilia; CRA Al Parco Montechiarugolo (PR)	Apertura alle visite dei familiari nelle strutture per persone fragili con green pass e/o tampone di controllo all'ingresso	Allentamento situazione contagi
Aperture nuovi servizi educativi e ingresso in una regione non ancora presidiata dalla cooperativa: il Friuli-Venezia Giulia (nido "La libellula" a Gonars e "CampaNido" a Mortegliano, in provincia di Udine)		
Difficoltà da parte della cooperativa a reperire personale sanitario. Avviate nuove modalità di selezione e attivazione task force infermieristica	Forte richiesta di infermieri da parte del Servizio Sanitario Nazionale per la gestione della pandemia e della campagna vaccinale	Forte richiesta di infermieri da parte del Servizio Sanitario Nazionale per la gestione della pandemia e della campagna vaccinale
Conclusione dei cantieri di Rapallo (GE) - Residenza psichiatrica per disabili e centro diurno e San Giuliano Terme (PI) - RSA Le Sorgenti (Centro Polifunzionale)		
Coopselios, attraverso la controllata Progettare Zerosei, partecipa a Expo 2020 a Dubai.		Apertura di Expo 2020 a Dubai (ottobre 2021 - marzo 2022)

Il 2021 in breve



6.297 utenti

giornate di
assistenza, cura
ed educazione
erogate

1.893.363

116,8
mln/€ valore della
produzione

risultato
netto

-2,6
mln/€

42,2
mln/€ patrimonio
netto

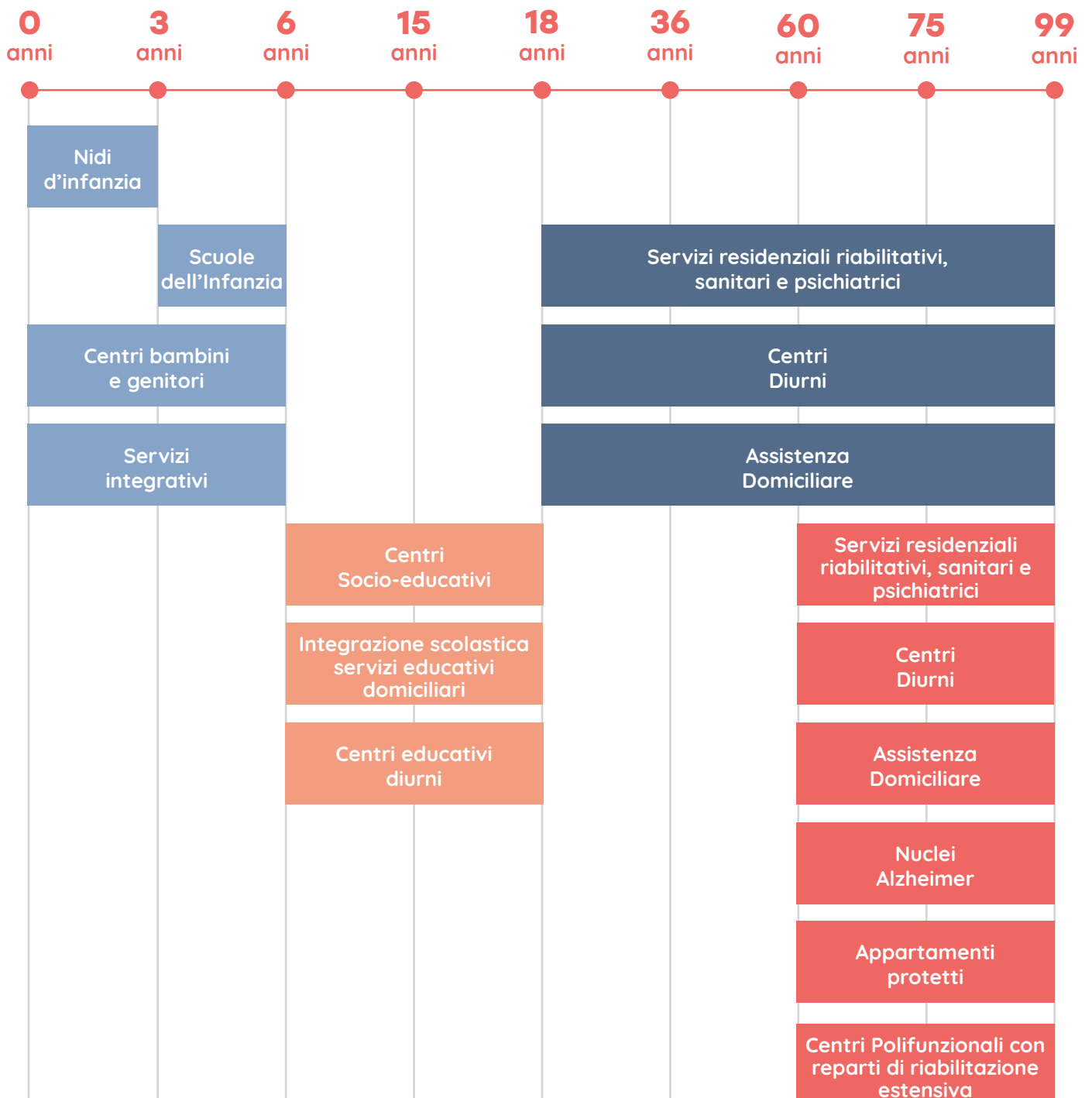
I nostri servizi

Infanzia

Minori

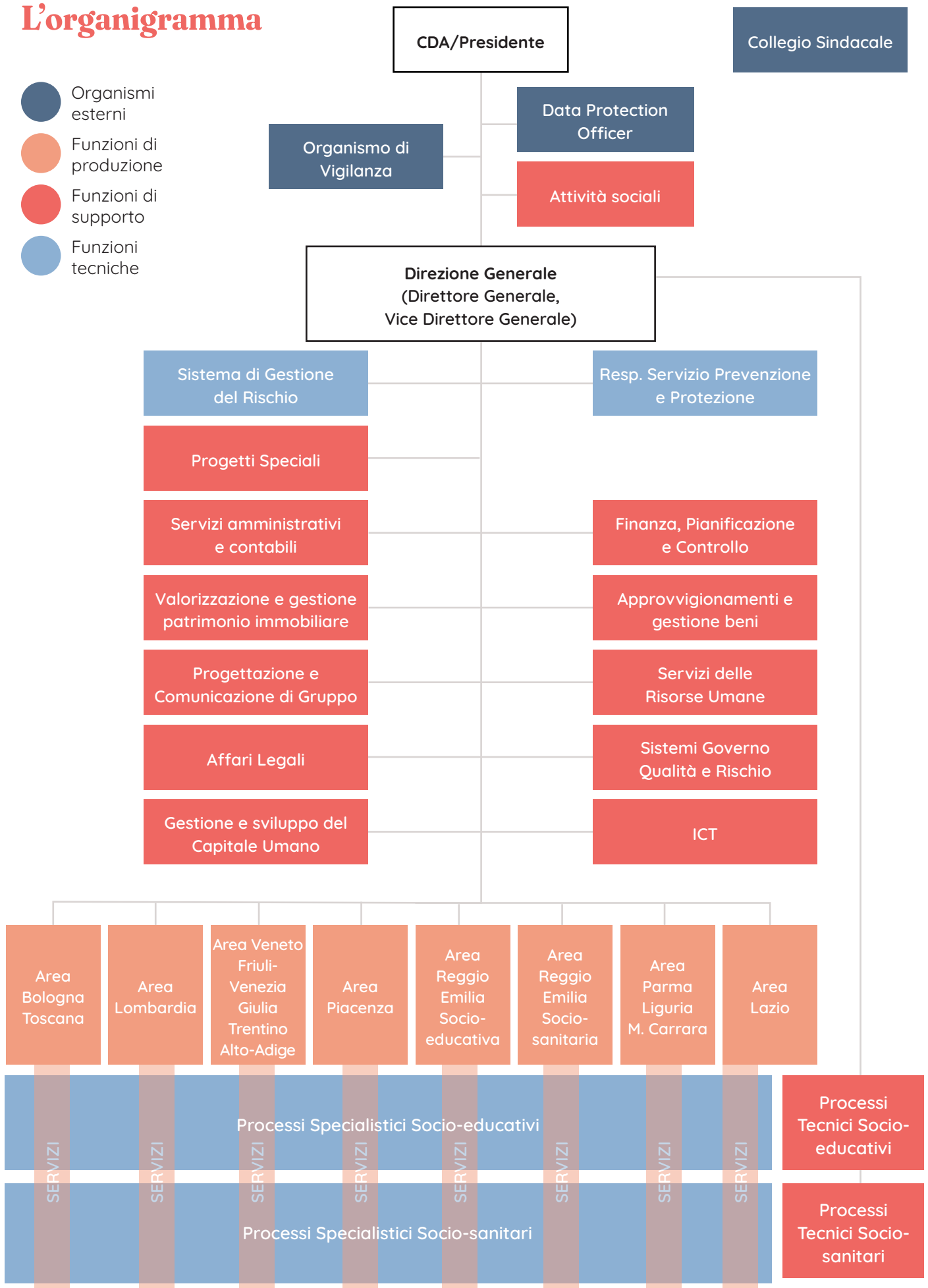
Persone
con
Disabilità

Anziani



L'organigramma

- Organismi esterni
- Funzioni di produzione
- Funzioni di supporto
- Funzioni tecniche



L'organigramma della cooperativa specifica responsabilità, compiti e relazioni gerarchiche e permette di identificare i ruoli, in modo che siano riconoscibili sia all'interno che all'esterno.

Sistema di governo e controllo

Il modello di governance, presente nelle imprese sociali come la nostra, prevede tipicamente tre organi sociali dotati di competenze e poteri distinti, a cui sono demandati la gestione, l'amministrazione e il controllo:

- Assemblea dei Soci - organo deliberativo
- Consiglio di Amministrazione - organo direttivo ed esecutivo delle delibere assembleari
- Collegio Sindacale - organo di controllo.

L'Assemblea dei Soci

L'assemblea dei soci è l'organo sovrano al quale spettano le decisioni più importanti.

Ad essa possono intervenire tutti i soci e le decisioni vengono assunte a maggioranza, attraverso il voto. Di norma, l'assemblea è convocata due volte l'anno: anche nel 2021 abbiamo mantenuto questi importanti appuntamenti di partecipazione sociale nella modalità online, nei mesi di luglio e dicembre. Le assemblee hanno visto un buon coinvolgimento

da parte della base sociale, con oltre 1.200 soci partecipanti; si conferma così la centralità dell'organo deliberativo anche durante un periodo complesso come quello attraversato negli ultimi due anni.

Riproposte anche le Riunioni Informative Territoriali, dedicate ai soci e alle principali tematiche di interesse, che nel 2021 si sono focalizzate sulla condivisione e proposta del **nuovo Regolamento Elettorale** per il rinnovo delle cariche sociali, votato nell'Assemblea Generale dei Soci di luglio.

2

Assemblee Generali
in modalità mista
(presenza e online)

36

Riunioni Informative
Territoriali in preparazione
all'Assemblea

1.201

Soci presenti o con delega
alle assemblee e riunioni

21

Dipendenti e collaboratori
presenti ad assemblee
e riunioni



“Sono socia e dipendente Coopselios dal 1 febbraio 2010: ho la qualifica professionale OSS e sono attualmente impiegata presso il Centro Socio Riabilitativo Diurno “La Girandola” di Piacenza.

L'attenzione ai soci è il valore aggiunto della Cooperativa che si traduce in una serie di iniziative e convenzioni con le realtà del territorio (studi medici, professionisti, attività culturali e ricreative) messe a loro disposizione.

*Inoltre, ulteriore elemento distintivo e di valore che caratterizza la Cooperativa, è la **facilità** con cui ci si*

*può **rapportare ai diretti superiori**, sia del territorio, che a livello degli uffici di Reggio Emilia.*

*Un punto di forza rilevante, nel 2021 ma non solo, è sicuramente la serietà e la puntualità nel **rispettare gli impegni economici a favore dei lavoratori**.*

*Guardando al futuro, l'augurio è quello di **riprendere la comunicazione** e il **legame** più forte **tra i soci** che, purtroppo, a causa dell'emergenza Covid-19, è venuto in parte a mancare.”*

Roberta Romanini,

OSS, Centro Socio Riabilitativo Diurno
“La Girandola” - Sezione soci Piacenza

Base sociale e partecipazione dei soci alla vita della cooperativa

La condivisione dei valori di riferimento della cooperativa è il cuore dell'essere socio, insieme a una partecipazione consapevole e attiva ai processi decisionali della cooperativa.

Per questo, il socio è accompagnato e supportato da organismi sociali dedicati che ne favoriscono l'integrazione e la partecipazione:

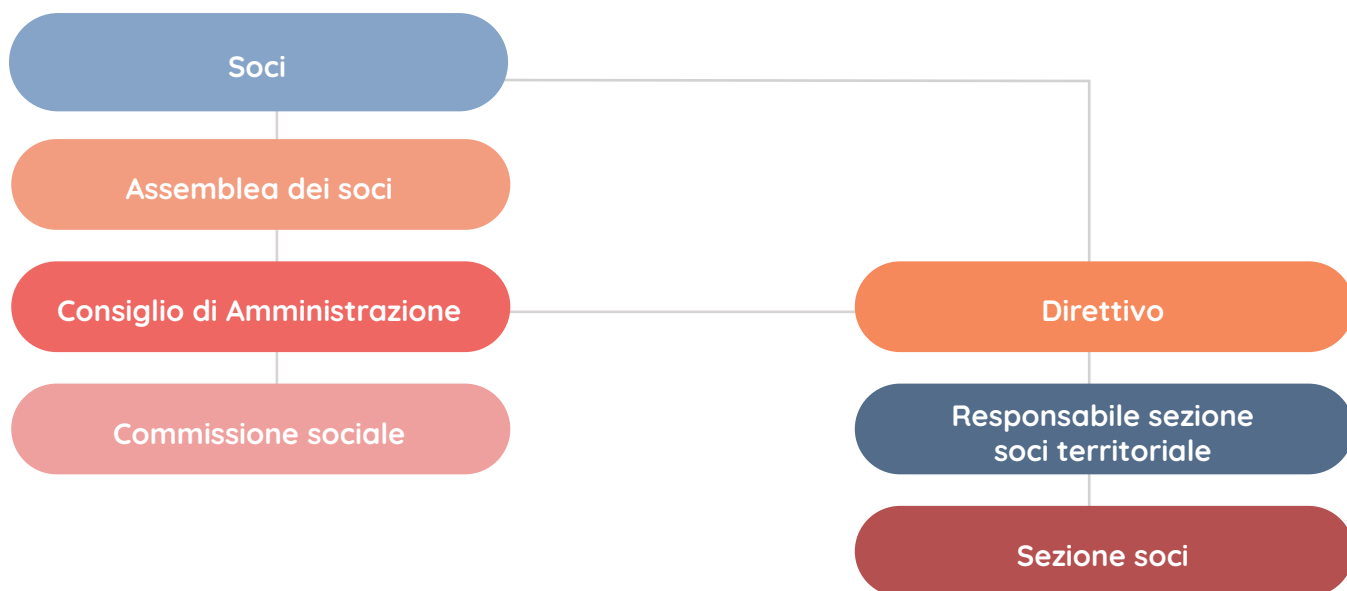
- Sezioni soci territoriali
- Commissione Sociale

- Assemblee Generali
- Assemblee territoriali
- Riunioni informative territoriali.

L'impegno della cooperativa è rivolto all'ammissione di soci e socie il più possibile consapevoli e informati rispetto ai doveri e ai diritti che il ruolo comporta. A questo scopo, è previsto un apposito momento formativo dedicato ai nuovi assunti.

Le attività sociali sono organizzate e gestite dall'Ufficio Soci che supporta i soci attraverso strumenti quali, ad esempio, lo Sportello Sociale Itinerante - nato proprio nel 2021 dall'esigenza di raggiungere le persone sul posto di lavoro per essere sempre più vicini e a supporto.

La struttura della partecipazione



“Sono presente in Coopselios da settembre 2013 come volontario presso la struttura RSA “Dott. Mario Leone” di Mesero (MI), nell’area dell’assistenza, durante il tempo libero, ai degenti della stessa. Nella mia esperienza personale, posso affermare che il valore aggiunto che caratterizza Coopselios, nella sua modalità operativa, riguarda la particolare attenzione verso le **esigenze di ogni singolo ospite** e dei relativi **familiari**, nella ricerca della valorizzazione della **dimensione umana**. Il 2021 è stato per tutti un anno molto impegnativo sotto molteplici punti di vista; nonostante ciò, la

Cooperativa, a mio avviso, ha dimostrato di saper gestire al meglio la situazione pandemica, rivelando al suo interno un’**organizzazione efficiente** sia verso gli ospiti che verso i loro familiari. Il futuro porta con sé inevitabilmente nuove sfide e slanci: **grande sinergia e formazione** sono, secondo me, due punti di riferimento che possono **rafforzare la collaborazione** tra **personale e volontari**, con conseguente ricaduta positiva nell’ambito della struttura.”

Antonio Chiodini, Socio Volontario Residenza Sanitaria Assistenziale Mario Leone - Mesero (MI)

Il nuovo regolamento elettorale

un'occasione di partecipazione attiva

La proposta di modifica del Regolamento Elettorale approvata nel 2021 nasce dalla volontà di perfezionare i processi di funzionamento democratico della cooperativa e di fornire ai soci una modalità di rappresentanza e partecipazione più efficace nel percorso di definizione della composizione del Consiglio di Amministrazione (elezione e nomina dei componenti del CdA e del Presidente).

I punti di forza del nuovo Regolamento Elettorale sono:

- passaggio dal pensiero del singolo a un pensiero collettivo,
- mettere al centro i programmi: aprirsi a un confronto nella costruzione del programma di mandato,
- favorire una partecipazione attiva,
- definire un sistema di voto alternativo, tutte le preferenze espresse concorrono ai fini del risultato finale,
- ampliare la platea dei votanti ai Soci Speciali,
- rendere sempre di più l'Assemblea dei Soci un luogo di espressione della volontà sociale e di verifica dell'attuazione delle linee programmatiche.

Il Consiglio di Amministrazione

Eletto dall'Assemblea dei Soci, è l'organo di governo della cooperativa e ha il compito di porre in essere tutte le iniziative che risultano necessarie per il conseguimento dell'oggetto sociale.

Se non è disposto diversamente dallo Statuto, il Consiglio elegge tra i suoi componenti il Presidente e il Vice Presidente e può conferire deleghe particolari a uno o più dei suoi membri. Il mandato degli amministratori dura tre anni.

Il Consiglio di Amministrazione di Coopselios nel 2021 è formato da **19 componenti**, per il **73,7%**

Compensi

Indennità annua lorda Presidente	14.800 euro
Indennità annua lorda Vice Presidente	4.250 euro
Amministratori: gettone per seduta	70 euro

donne. Sono state **13 le sedute** nel corso dell'anno in modalità mista (virtuale e in presenza). Le principali tematiche trattate hanno riguardato: l'andamento economico, il monitoraggio della pandemia e dei suoi effetti sui servizi, il nuovo regolamento elettorale, le strategie di partecipazione, il welfare aziendale, la carenza di personale sanitario, i progetti di sviluppo e l'apertura dei nuovi servizi.

Il Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale, costituito da 5 componenti (3 effettivi e 2 supplenti), vigila sull'attività degli amministratori e sul rispetto delle leggi e dello Statuto.

La nomina dei componenti spetta all'Assemblea che designa anche il Presidente del Collegio.

Compensi

Indennità annua lorda Presidente	5.500 euro
Compenso annuo componenti	3.750 euro

L'Organismo di Vigilanza

Nel corso del 2021 l'Organismo di Vigilanza (OdV), in ottemperanza all'art. 6 del D.Lgs. 231/01, ha provveduto a effettuare attività di vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo (MOGC), attraverso il monitoraggio dei rischi relativi ai reati rilevanti ai sensi del D. Lgs. 231/01, e verifica dell'adeguatezza dei protocolli adottati per la prevenzione dei reati stessi e la loro osservanza.

L'OdV ha provveduto, inoltre, all'aggiornamento del MOGC in relazione all'evoluzione della disciplina in materia di Responsabilità Amministrativa degli Enti Giuridici.

10 incontri con i Responsabili dei principali processi aziendali

La Direzione Generale e gli strumenti di coordinamento

La Direzione Generale, composta dal Direttore Generale e dal Vice Direttore Generale, rispondendo al Consiglio di Amministrazione ha la responsabilità di gestire l'impresa sociale e raggiungere gli obiettivi di sostenibilità, crescita e sviluppo condivisi con il Consiglio.

La Direzione Generale coordina le azioni dei Direttori di Area, di funzione e tecnici per garantire il raggiungimento degli obiettivi economico-finanziari e di sviluppo. Lo fa anche attraverso alcuni strumenti organizzativi quali Coordinamento Informativo, Coordinamento Operativo, Coordinamento di Gruppo.

Il Coordinamento Operativo e il Coordinamento Informativo sono i principali strumenti individuati dalla Direzione Generale per definire le strategie, il posizionamento e le iniziative di sviluppo della cooperativa.

Nel 2021 ne fanno parte, oltre alla Direzione

Generale, il Presidente del CdA, i Direttori di Area, i Direttori e i Responsabili di Funzione.

Il Coordinamento Informativo coinvolge tutte le principali funzioni aziendali e rappresenta l'occasione per condividere l'andamento delle attività e dei principali progetti di sviluppo.

Finalità del Coordinamento Informativo:

- illustrazione delle finalità e operatività delle decisioni rilevanti e trasversali
- illustrazione dell'andamento dell'attività commerciale
- illustrazione dell'andamento del Gruppo
- illustrazione delle decisioni assunte dal CdA.

Il Coordinamento di Gruppo si suddivide in due ambiti di intervento (socio-educativo e socio-sanitario) e opera per:

- supporto all'istruttoria delle tematiche di rilevanza del Gruppo
- coordinamento dei progetti intra Gruppo
- monitoraggio dell'andamento delle attività del Gruppo.

nel 2021

12	Coordinamenti Informativi (19 componenti)
21	Coordinamenti Operativi (9 componenti)
5	Coordinamenti di Gruppo ambito socio-educativo (n° componenti variabile a seconda del tema trattato)
3	Coordinamenti di Gruppo ambito socio-sanitario (n° componenti variabile a seconda del tema trattato)

Le Aree Tecniche

Per garantire la qualità del servizio erogato, l'innovazione nei modelli di cura e lo sviluppo di competenze e know-how che si trasformano

in un prezioso capitale condiviso internamente e spendibile trasversalmente nei servizi, la cooperativa ha affidato la gestione e il monitoraggio dei processi di cura, educazione e assistenza alla Direzione Tecnica Socio-sanitaria (servizi assistenziali e sanitari per anziani e persone che necessitano di percorsi riabilitativi) e alla Direzione Tecnica socio-educativa (servizi educativi e assistenziali per bambini, minori, disabili).

Durante il 2021 le direzioni tecniche socio-sanitaria e socio-educativa hanno assunto l'incarico di responsabilità del monitoraggio della qualità applicata presso i servizi, tramite attività di audit in presenza o da remoto.

Inoltre, la Direzione Tecnica Socio-sanitaria ha acquisito le attività afferenti alla progettazione per la partecipazione a gare di appalto. L'area educativa ha, invece, acquisito la gestione dei servizi disabili.

Area Tecnica Socio-sanitaria

Si occupa di monitorare la corretta applicazione dei protocolli all'interno dei servizi e di supportare gli staff delle strutture a garanzia della qualità.

L'attività di supporto include, fra le tante azioni:

- gestione ordinaria (coordinamenti tecnici, piani di miglioramento, promozione progetti aziendali, formazione tecnica)
- realizzazione attività di sviluppo (progettazione e start-up)
- supporto alle emergenze (presa in carico e gestione dell'evento potenzialmente dannoso)
- riprogettazione procedure
- informatizzazione e monitoraggio: cartella sanitaria informatizzata, prevenzione del rischio e miglioramento dei processi

Il 2021 è stato caratterizzato dall'attivazione, nella prima parte dell'anno, della macchina organizzativa per le vaccinazioni nei servizi per anziani. In base alle normative regionali, le operazioni hanno richiesto azioni differenti: nelle strutture di Liguria e

Lombardia, il personale Coopselios ha seguito corsi di formazione appositi, non gravando in questo modo sull'attività delle Aziende Sanitarie Locali.

Nelle altre regioni di intervento della cooperativa, invece, le vaccinazioni sono rimaste in capo alle AUSL.

Abbiamo attivato, sempre nei primi mesi del 2021, una speciale "task force infermieristica", un gruppo di 10 infermieri che si sono resi disponibili a supportare i servizi in situazione di necessità per la temporanea carenza di personale infermieristico. La task force è stata coordinata dalla Direzione Tecnica in collaborazione con lo Sviluppo Organizzativo e le Risorse Umane. I componenti della task force hanno rappresentato una risorsa indispensabile in un momento critico.

L'area ha proseguito, nel 2021 il progetto già avviato, in collaborazione con i Referenti di Cura e Assistenza dei servizi, per l'autovalutazione del rischio di cura all'interno delle strutture.

nel 2021

Numero servizi attivi	89
Professionisti che lavorano sull'area	1.863
Utenti assistiti	3.755

Inoltre:

- **37 incident reporting** (segnalazioni spontanee e volontarie degli eventi avversi e dei problemi organizzativi. Le segnalazioni archiviate costituiscono la base dati che può essere utilizzata come una delle fonti per mappare e analizzare i rischi all'interno della struttura sanitaria);
- **32 audit** a cura degli specialisti di processo;
- **330 interventi diretti** dell'area socio-sanitaria presso i servizi;
- **37 Referenti ICA** (Infermieri referenti delle infezioni Correlate all'Assistenza) periodicamente

aggiornati, che hanno anche la funzione di mantenere costantemente alto il livello del monitoraggio delle infezioni nelle strutture e dell'autovalutazione del rischio, anche grazie a formazioni dedicate all'interno dei servizi.

Area Tecnica Socio-educativa

L'Area Socio-educativa comprende tre macro aree di intervento: infanzia, disabili e minori.

Le azioni dedicate all'infanzia si pongono l'obiettivo di promuovere una cultura che tenga conto dei bisogni dei bambini e delle famiglie, secondo elevati standard qualitativi riconosciuti a livello internazionale. Gli elementi fondamentali su cui si basa il progetto pedagogico di Coopselios all'interno dei servizi educativi e su cui la cooperativa opera quotidianamente sono: la centralità dei bambini e delle bambine, l'apprendimento attraverso la scoperta, lo sviluppo della creatività e dei linguaggi, l'attenzione all'ambiente circostante e l'utilizzo di tecnologie avanzate.

Nella progettazione dei servizi per le persone con disabilità, mettiamo al centro del processo di cura e assistenza la persona, nel rispetto delle sue abilità e limitazioni individuali, promuovendo l'approccio basato sulla qualità della vita e il diritto alla scelta,

sia all'interno della struttura di appartenenza che nei suoi vari ambienti di vita.

L'inserimento dei servizi per disabili nell'ambito di azione dell'Area Tecnica Socio-educativa, avviato già dal 2020, valorizza lo scambio di competenze utili a sviluppare meglio la qualificazione della proposta di servizio nel settore disabili e consente di rispondere efficacemente, grazie alla presenza di competenze tecniche specifiche, ai bisogni specifici dello 0-6 (disabilità nella prima infanzia, formazione per educatori sui sostegni e servizi integrati, nuovi bisogni speciali).

Attraverso la progettazione e la gestione di centri socio-educativi e servizi territoriali, affianchiamo nel processo educativo anche ragazzi dai 6 ai 17 anni. I nostri servizi per minori offrono anche un sostegno valido ed efficace a bambini e ragazzi con Disturbi Specifici dell'Apprendimento e ad altre forme di disabilità.

La formazione del personale e la continua ricerca dell'innovazione applicata alla gestione quotidiana caratterizzano l'area tecnica che, nel 2021, ha accolto molti nuovi colleghi fra insegnanti, coordinatori pedagogici e atelieristi.

Le limitate chiusure dei servizi educativi imposte dalle normative anti-Covid e le procedure messe in atto all'interno dei singoli servizi per il contenimento della pandemia hanno portato buoni risultati e permesso la continuità educativa.



“La mia collaborazione con Coopselios si può definire quotidiana e ha al centro la condivisione delle problematiche legate alla RSA per disabili “Il Gabbiano” di Porto Viro (RO), ma anche ciò che riguarda il settore anziani.

*Il valore aggiunto di Coopselios deriva dalla capacità della cooperativa di **mettere al centro l'utente**, dando priorità alla **massimizzazione della produzione del valore sociale e del benessere** delle persone beneficiarie dei servizi, ancora prima di quella del valore economico.*

*Il 2021 è stato l'anno della **collaborazione** e della **solidarietà**: pur nel rispetto della tutela dei*

*beneficiari e sotto i vincoli dettati dalla pandemia, si è **sempre cercato di garantire il servizio**, talvolta in un primo momento anche scontrandosi con le famiglie dei beneficiari, giustamente impauriti dalla situazione contingente e dai rischi annessi.*

*Se guardo al futuro, un obiettivo di sviluppo condiviso con Coopselios è certamente la promozione di azioni di ulteriore miglioramento delle RSA per disabili fondate sulla loro costante e crescente **umanizzazione.**”*

Giorgio Bettarello,
Dirigente Medico, Azienda
ULSS 5 Polesana

nel 2021

Numero servizi
attivi

113
5 servizi gestiti a Bruxelles

Professionisti
che lavorano
sull'area

1.063

Utenti
accolti

circa **2.290** bambini accolti
ogni giorno + circa **250**
portatori di diritti speciali

Inoltre:

- **24 servizi in portafoglio confermati**
fra i quali 6 servizi per minori, 17 per l'infanzia e 1 servizio per disabili
- **oltre 65 nuovi professionisti**
accolti e inseriti in percorsi di prima formazione



“Quello con Coopselios è un rapporto di natura contrattuale per la gestione di alcuni servizi legati ai nidi e alle scuole dell'infanzia. Rapporto che è stato caratterizzato da continuità nel corso degli anni di gestione, fin dai primissimi esordi di questo tipo di servizi.

Tra la Cooperativa e il Comune c'è sempre stato un sincero **confronto**, che ha permesso di andare oltre la mera esternalizzazione di un servizio grazie alla quale si è costruita e consolidata nel tempo anche un'**impostazione** e una **visione culturale condivisa per la gestione dei servizi** per tutto il territorio di Reggio Emilia.

Inoltre, si sono andate costruendo, in maniera consapevole e condivisa, quelle che sono le opportunità della collaborazione tra Pubblica Amministrazione e cooperazione sociale. Numerose sono state, negli anni, le **occasioni di confronto** sulla reportistica delle attività svolte, nonché - durante la pandemia - sulle modalità di comunicazione attraverso le piattaforme con le famiglie e i bimbi a casa da scuola e nido. C'è sempre stato, inoltre, un supporto reciproco sulla riprogettazione dei servizi.

Il principale valore aggiunto di Coopselios è l'aver saputo costruire un canale di comunicazione "tridimensionale" tra Pubblica Amministrazione,

cooperativa sociale e famiglie. La Cooperativa è, inoltre, forte della possibilità di fare benchmarking internamente grazie alla sua diffusione su una pluralità di territori oltre a Reggio Emilia.

Le criticità, emerse negli anni recenti, e in particolare nel biennio 2020-2021, sono legate in particolare modo all'universo dello 0-6 (con particolare riguardo al tema della denatalità) e alle conseguenze dei primi mesi di gestione dell'emergenza iniziale della pandemia e periodo successivo, in termini di gestione del reclutamento del personale educativo. Insieme a Coopselios, si pone certamente la necessità di **ripensare il sistema pubblico-privato dell'offerta educativa di Reggio Emilia**, nonché di approfondire la comprensione delle **opportunità** che possono derivare dal **PNRR** su questa tematica. Sarà fondamentale, inoltre, monitorare il **trend demografico**, capire la **sostenibilità** dell'esperienza (in termini di apporto di risorse umane ed economiche), nonché comprendere le modalità di impiego di questo grande **investimento** affinché sia generativo di nuovi **"contesti di qualità"**.

Nando Rinaldi,

Direttore Istituzione Scuole e nidi d'infanzia,
Comune di Reggio Emilia

Gli stakeholder

Attraverso l'analisi dei portatori di interesse (*stakeholder*), individuiamo i soggetti che costituiscono l'ecosistema all'interno del quale agisce Coopselios. Con riferimento al 2021, i nostri principali stakeholder - così come emerso dalla relativa analisi condotta (mappatura) - sono stati classificati secondo tre livelli di coinvolgimento:

Livello 1

Gli stakeholder che vengono solo informati






Livello 2

Gli stakeholder che vengono consultati

Livello 3

Gli stakeholder con cui si ha una collaborazione in termini di ideazione delle attività/servizi/progetti oppure sono coinvolti nella loro realizzazione oppure le/li gestiscono insieme a Coopselios

Gli stessi stakeholder, poi, sono stati analizzati rispetto alla loro capacità di mettere a disposizione, all'interno del rapporto con Coopselios, risorse (*asset*) di diversa natura:

-  risorse monetarie
-  risorse non monetarie tangibili
(es. spazi)
-  risorse non monetarie intangibili
(es. competenze)
-  risorse umane retribuite
-  risorse umane volontarie

LIVELLO 3

lavoratori dipendenti



clienti committenti



consorzi, ATI, network



fornitori



LIVELLO 2

collaboratori e professionisti



beneficiari dei servizi



aziende e società private



enti di supervisione
(revisori, contabili, autorità
esterne di controllo)



associazioni di categoria
(Legacoop, Confcooperative)



sindacati



mass media



associazionismo
e volontariato



università, enti di formazione
e istituzioni culturali



scuole, cittadinanza,
comunità locali



banche



LIVELLO 1

assicurazioni

La matrice di materialità


Coopselios e gli obiettivi di sviluppo sostenibile


Oltre alla mappatura in termini di coinvolgimento e di apporto di risorse, l'analisi sui nostri *stakeholder* ha approfondito il loro punto di vista per comprenderne le posizioni e le esigenze, in particolar modo, rispetto ad una selezione di Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (*Sustainable Development Goals - SDGs*), approvati nel settembre 2015 dalle Nazioni Unite, all'interno dell'Agenda Globale per lo Sviluppo Sostenibile. Si tratta di una strategia declinata in 5 temi portanti (Persone, Pianeta, Prosperità, Pace, Partnership) e 17 traguardi (*goal*) a loro volta suddivisi in 169 sotto-obiettivi (*target*) da raggiungere entro il 2030.

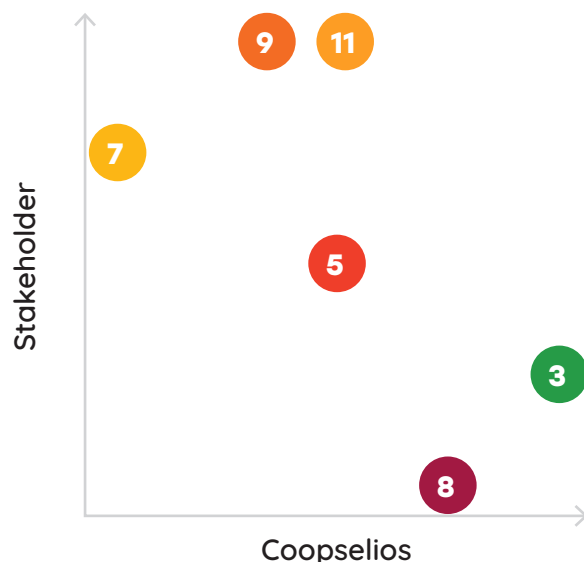
I risultati della **survey rivolta ai nostri stakeholder** sono stati sintetizzati in una matrice di materialità, in cui il loro punto di vista viene incrociato con quello di Coopselios, restituendo un valore di importanza che consente di ordinare questi temi secondo vari gradi di priorità.

Alla survey hanno risposto le seguenti categorie di *stakeholder*:

Altre forme di impresa	36,7%
Cooperativa sociale	31,6%
Pubblica Amministrazione	15,8%
Altro ente del Terzo Settore	5,3%
Associazioni di rappresentanza	5,3%
Università	5,3%

 **SDG3** (Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età, rafforzando la prevenzione rispetto all'abuso di sostanze e alcool)

 **SDG5** (Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'empowerment di tutte le donne e le ragazze eliminando ogni forma di violenza)



SDG7 (Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni, aumentando la quota di energie rinnovabili)



SDG8 (Incentivare una crescita economica, inclusiva e sostenibile ed un lavoro dignitoso per tutti)



SDG9 (Costruire una infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile)



SDG11 (Rendere le città inclusive, sicure, dure e sostenibili, ammodernamento quartieri poveri, accesso a spazi verdi pubblici)

Dall'analisi emerge come seppur, da un lato, gli Obiettivi prioritari per Coopselios siano quelli relativi a "Salute e benessere" (SDG n. 3) e "Lavoro dignitoso e crescita economica" (SDG n. 8), mentre, dall'altro lato, per gli stakeholder risultino più rilevanti quelli relativi a "Imprese, innovazione, infrastrutture" (SDG n. 9) e a "Città e comunità sostenibili" (SDG n. 11), vi è una importante sfida che costituisce terreno comune per generare un cambiamento sistemico, ovvero quella della "Parità di genere" (SDG n.5): Coopselios e i suoi portatori di interesse, infatti, agiscono per raggiungere l'uguaglianza di genere e l'empowerment di tutte le donne e le ragazze, contribuendo a eliminare ogni forma di violenza.

Il Gruppo, la rete e le partecipate

Grazie al proprio volume d'affari e a quarant'anni di attività alle spalle, Coopselios è oggi la capogruppo e il motore trainante di un'importante realtà economica aggregata, il cui patrimonio netto supera i 42 milioni di euro.

Il Gruppo Coopselios, che opera a diversi livelli territoriali, è costituito da un insieme di soggetti profit e non profit che progetta, sviluppa ed eroga a enti, imprese e famiglie soluzioni per i bisogni complessi di welfare nei settori dell'assistenza, della cura e dell'educazione, mettendo a disposizione

servizi e competenze sempre più in linea con le esigenze effettive. Nel fare questo, promuove il miglioramento sistematico delle condizioni di lavoro all'interno delle singole realtà che lo compongono e l'implementazione di politiche di sviluppo sostenibili. Come cooperativa, partecipiamo a numerose società nazionali ed internazionali quali: Progettare Zerosei S.r.l., Esedra S.p.r.l., Consorzio Quarantacinque, Fondazione Easy Care, Consorzio Care Expert, EURITA S.c.r.l. società benefit, Consorzio Casa della Salute San Giuliano Terme, Fondazione Reggio Children - Centro Loris Malaguzzi.

Tra i marchi e le partnership più significative troviamo: Learning by Languages® e OCIS Osservatorio Internazionale per la Coesione e l'Inclusione Sociale.

Società partecipate e controllate

Partecipazioni in imprese controllate

Eurita S.c.r.l. società benefit
AIR Acquisti in Rete S.r.l.
impresa sociale
Progettare Zerosei S.r.l.
Esedra S.p.r.l.
Consorzio Casa della Salute SGT

Partecipazioni in imprese collegate

Bambini S.r.l.
Qualità e Benessere S.r.l.
Consorzio Fiber S.r.l.
Imacare S.r.l. - società benefit

Partecipazioni in altre imprese - consorzi

Consorzio Quarantacinque
cons. coop.vo
Care Expert cons. coop.vo
Farnesiana cons. coop.vo
Morciano Zerosei cons. coop.vo
Consorzio CRESS
Consorzio S.G.S.
Consorzio Zenit Società
cooperativa

Partecipazioni dal 20% al 50%

Partecipazioni in altre imprese - altre società

Parco S.p.a
C.C.F.S. S.c.r.l.
Boorea S.c.r.l.
Consorzio Inrete

Partecipazioni in Fondazioni

Fondazione Easy Care
Fondazione Reggio Children -
Centro Loris Malaguzzi

Partecipazioni oltre il 50%

Nonostante la pandemia, nel 2021 il Gruppo si è concentrato su progetti che avevano l'obiettivo di rafforzare le partnership esistenti e di creare nuove alleanze, in Italia e all'estero.

La partecipazione a EXPO 2020

Siamo stati protagonisti all'esposizione universale - che, inizialmente programmata nel 2020, si è tenuta da ottobre 2021 a marzo 2022 a Dubai - attraverso la controllata Progettare Zerosei che, insieme alle società partner Bambini srl e Play+, ha partecipato e si è aggiudicata il primo posto del bando della Regione Emilia-Romagna a sostegno dell'internazionalizzazione delle imprese.

“Ambienti di apprendimento: tra scienze, creatività e digitale” è il titolo del progetto che ha ottenuto il finanziamento e che ha presentato il tool **“i-vulcani”** - un innovativo ambiente di apprendimento interattivo a marchio Learning by Languages che integra diverse tecnologie e che permette un'esperienza di apprendimento immersiva e percettiva.

È stata, inoltre, presentata la piattaforma **“Professional Social Learning”** (sviluppata con Bambini S.r.l.) che consente la gestione e il monitoraggio dei percorsi formativi e dei piani di sviluppo delle competenze delle diverse figure professionali, che operano nei servizi educativi.

In occasione di Expo 2020, ospiti del Padiglione Italia, abbiamo realizzato 4 laboratori rivolti a docenti, dirigenti scolastici e mondo della prima infanzia per raccontare il nostro metodo educativo Learning by Languages, per la fascia 0-10 anni, e il sistema di prodotti e servizi correlati.

Di rilievo, la visita del Ministro dell'Istruzione Patrizio Bianchi e di numerose autorità emiratine.

3
giorni

di eventi e incontri

4
workshop

in presenza e
in streaming sold out

6
incontri

con rappresentanti delle istituzioni educative emiratine e internazionali presso Padiglione Italia e Dubai Exhibition Center

+2.400

visualizzazioni della diretta streaming

+9.000

visualizzazioni/
interazioni sui social

Progettare Zerosei

Oltre alla partecipazione all'esposizione di Dubai, ulteriori progetti confermano le prospettive di internazionalizzazione di Progettare Zerosei; prosegue, infatti, l'attività di consulenza per la scuola Parlanda di Curitiba, in Brasile, e la formazione sul metodo Learning by Languages (di cui Progettare Zerosei è concessionaria) con il coinvolgimento di 200 bambini e 40 insegnanti. È stato avviato un progetto in partenariato con la Fondazione SPIN Polonia che prevede la consulenza di Progettare Zerosei ai nidi appena avviati e gestiti dalla Fondazione SPIN, sul tema della partecipazione delle famiglie ai servizi educativi e sul loro coinvolgimento. Il progetto è finanziato dall'Unione Europea e vede coinvolti 20 insegnanti e 3 servizi educativi.

progettazerosei.it

Nuove opportunità per Learning by Languages

Grazie alla partecipazione a Expo 2020, Learning by Languages è stato protagonista sul palcoscenico internazionale di Dubai e si è presentato, in una modalità comunicativa rinnovata, come un sistema di soluzioni integrate per l'educazione, che offre

prodotti e servizi, nati dalle fondamenta teoriche del metodo e dedicati all'educazione dei bambini nella fascia di età 0-10 anni.

Learning by Languages propone un metodo per l'educazione creativa e innovativa che combina alcuni degli approcci educativi più avanzati al mondo con la pratica pedagogica, l'esperienza sul campo e i processi di gestione.

Learning by Languages è un progetto di Coopselios; sviluppato grazie alla quarantennale esperienza della cooperativa nella progettazione e gestione di servizi educativi dedicati alla prima infanzia, Learning by Languages è oggi il metodo offerto in alcuni dei migliori servizi educativi in Italia e in Brasile.

learningbylanguages.com

Esedra

Il 2021 vede la controllata Esedra Sprl, che gestisce i nidi, le scuole dell'infanzia e i doposcuola per i figli dei funzionari della Commissione e del Parlamento Europeo, impegnata nella realizzazione di un articolato piano di miglioramento dei servizi con la progettazione della nuova sede del nido Marie Louise. Nel 2021 Esedra ha perso la gestione del nido Weyenbergh, anche a causa di una riprogettazione del sistema dei servizi a seguito della pandemia e ha chiuso il nido Franklin, dopo attenta valutazione delle nuove esigenze dei funzionari delle istituzioni, che comporterà una riprogettazione di parte dell'offerta. Contemporaneamente, grazie alla partecipazione a 3 gare di appalto, si è aggiudicata un nuovo servizio di guarderie per la Commissione Europea.

esedraservices.com

Consorzio Quarantacinque

Da più di 25 anni, il Consorzio Quarantacinque riveste il ruolo di aggregatore di risorse e competenze

innovative, attraverso un approccio orientato alla promozione dell'innovazione aperta e condivisa e allo sviluppo di nuovi modelli organizzativi e di processi di co-progettazione, per favorire il dialogo tra il mondo della cooperazione sociale e gli enti pubblici. Il Consorzio interviene sul mercato dei servizi per creare nuove opportunità e alimentare le relazioni nei confronti dei propri associati; è un'antenna nel mondo della cooperazione sociale, capace di creare valore e capace di intercettare i nuovi bisogni degli utenti e dei lavoratori in prima linea.

Il Consorzio ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini. Si propone di facilitare il conseguimento degli scopi dei propri soci favorendone la presenza sul territorio locale e nazionale, nonché lo sviluppo di nuove attività di servizio o produttive, attivando, anche tra i soci stessi, forme di collaborazione.

quarantacinque.it

Laboratorio Aperto ai Chiostri di San Pietro Un hub di innovazione e partnership

Nel 2021 il Laboratorio Aperto dei Chiostri di San Pietro ha dato un notevole slancio all'avvio di progetti e servizi per l'ecosistema reggiano di innovazione sociale.

Tra questi spicca il primo percorso di incubazione di impresa a impatto sociale, organizzato in collaborazione con Avanzi - Sostenibilità per Azioni (Milano) ed il suo incubatore certificato a1cube, volto a stimolare e supportare quelle innovazioni che siano portatrici di un forte valore sociale e che si possano concretizzare in modelli di business sostenibili.

Nel 2021 il Laboratorio Aperto ha avviato, in collaborazione con Fondazione EasyCare, il

progetto di mappatura di innovazioni sociali coesive o cohesion-driven, in grado cioè di anticipare i bisogni e offrire innovative soluzioni alla comunità. Il progetto porterà alla creazione di una community e di una piattaforma digitale che possa offrire servizi per accompagnare le innovazioni coesive in una logica di open innovation. Grazie alla situazione pandemica in miglioramento, nel 2021 è ripartita con vigore anche la programmazione di eventi e iniziative di sensibilizzazione sui temi dell'innovazione sociale. Tra questi il Festival "Shaping Fair Cities Reggio Emilia" - un ciclo di eventi organizzati dal Laboratorio Aperto con Comune di Reggio Emilia e Fondazione E35, dedicato alle politiche e ai progetti di localizzazione degli obiettivi di sviluppo sostenibile.

Il Laboratorio Aperto è gestito da un Raggruppamento Temporaneo di Impresa tra Consorzio Quarantacinque (di cui Coopselios è socia) e Consorzio Oscar Romero.

chiostrisanpietro.it

Fondazione Easy Care

Il 2021 è stato caratterizzato dalla rielaborazione e attualizzazione, da parte di Fondazione Easy Care, della propria proposta di riforma dell'Indennità di Accompagnamento, con l'obiettivo di garantire maggiore efficacia alle misure di assistenza per la non autosufficienza. Di rilievo, inoltre:

- il ciclo delle "Conversazioni", che ha visto l'organizzazione di due appuntamenti on line sui beni confiscati alle mafie
- l'inaugurazione del ciclo di incontri "(RI)usciamo a parlare di Stato Sociale", sui temi che caratterizzano le politiche pubbliche di welfare, in collaborazione con la Scuola Normale Superiore, promosso dall'Osservatorio Internazionale per la Coesione e l'Inclusione Sociale di Fondazione Easy Care, nell'ambito delle attività del Laboratorio Aperto dei Chiostris di San Pietro (RE).

easy-care.it

Welfare Come Te

Prosegue nel 2021 l'attività della nuova realtà Welfare Come Te, il più grande network italiano di cooperative sociali che si conferma interlocutore unico per le aziende nel design e nell'erogazione di iniziative e servizi di people care. Un dialogo tra profit e non profit nato per rispondere ai crescenti bisogni dei lavoratori, e delle loro famiglie, in ambito educativo e socio-assistenziale.

Welfare Come Te è stata protagonista di un importante progetto in collaborazione con Coop Alleanza 3.0 per la proposta di un servizio di supporto psicologico dedicato a tutti i dipendenti che ha raccolto grande consenso da parte del partner committente.

Coopselios ha messo a disposizione del progetto un proprio professionista che ha prestato supporto a numerosi lavoratori raccogliendo un alto grado di soddisfazione. L'attività proseguirà nel corso di tutto il 2022.

Tra i diversi servizi rivolti alle aziende ha riscontrato grande successo anche il supporto per i compiti da remoto. Il progetto ha coinvolto numerosi educatori di diverse Cooperative collegate alla rete di Coopselios e, nonostante l'allentarsi dell'emergenza sanitaria, diversi committenti hanno confermato il servizio a favore dei figli dei propri dipendenti anche per il 2022.

Welfare Come Te è un marchio della società Fiber scarl, partecipata da Coopselios.

welfarecomete.it

Imacare

Prosegue anche la fase di start up di IMACARE - Società Benefit, nata dalla partnership fra Coopselios, IMA Italia Assistance e Consorzio Care Expert per la progettazione e realizzazione di servizi di cura innovativi per la non autosufficienza, sia in ambito residenziale che territoriale, in risposta ai bisogni sociali delle persone fragili, dei caregivers e dell'intera rete familiare.

imacare.it



Le nostre persone

02

Risorse umane

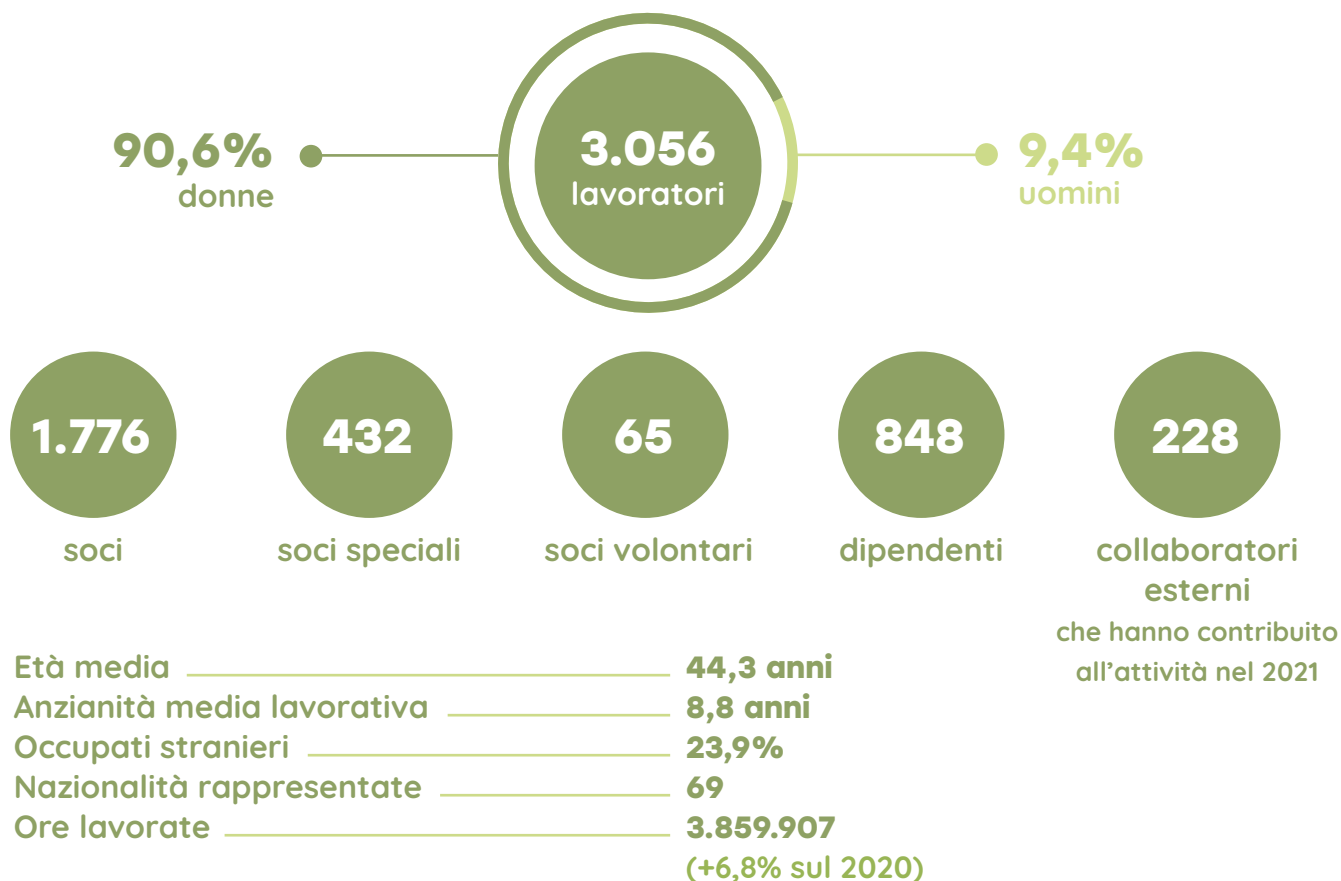
Per vocazione ci prendiamo cura delle persone, che sono il fulcro di tutte le nostre azioni, a partire dai nostri lavoratori. Il nostro lavoro riveste una forte valenza sociale e richiede grande consapevolezza. Assumendoci una responsabilità nei confronti dell'altro, le nostre persone ci permettono di svolgere un ruolo di rilievo nella comunità, prendendoci cura dei soggetti più fragili e guardando sempre a nuovi progetti di sviluppo.

Più che in ogni altro ambito di attività, nel nostro settore sono le persone a generare qualità e valore nell'organizzazione; per questo, le sosteniamo con numerose iniziative per valorizzare le competenze

interne e stimolare la collaborazione all'interno delle équipe di lavoro.

Il 2021 è stato caratterizzato dalla carenza di infermieri; con l'apertura delle assunzioni nel settore pubblico dovuta alla pandemia, infatti, si è creata una condizione di carenza nel settore privato e la progressiva perdita di personale infermieristico che ha reso più difficile per i gestori privati l'essere partner a supporto del sistema pubblico. Se da una parte, grazie alle vaccinazioni, abbiamo visto ridursi i decessi causati dal Covid-19, dall'altra non è possibile ignorare che i vaccini sono stati somministrati con le tempistiche necessarie, attraverso uno sforzo di personale medico e infermieristico che ha sottratto attenzione ad altri bisogni di salute.

Per Coopselios possiamo parlare di una contrazione dell'organico infermieristico, nel 2021, del 30%. Questo ha comportato, inevitabilmente, un importante sforzo per il nostro personale che ha dovuto sopperire alle figure mancanti. È stata quindi attivata una task force infermieristica aziendale - composta da circa 10 persone.



“Dal 2020 sono in rapporto con Coopselios per una serie di eventi di formazione accreditata che, durante i limiti imposti dalla pandemia, sono stati spostati su piattaforme online.

È stato grazie al contatto con un team attento e puntuale che i programmi si sono sviluppati e conclusi con puntualità.

Nel 2021 la relazione con Coopselios è stata caratterizzata positivamente dall'aver individuato i punti in comune fra le varie professionalità che compongono i vari setting operativi della Cooperativa, per poter così parlare un **linguaggio condiviso** per la maggior parte delle comunicazioni

effettuate. Per contro, le principali criticità sono legate ai limiti dovuti alla pandemia che hanno comportato rari incontri in presenza.

Guardando al futuro, sarà necessario **ampliare la formazione continua** che, in quanto tale, non può fermarsi, anzi: deve svilupparsi per poter sviluppare a sua volta nei destinatari le migliori opportunità di crescita professionale a vantaggio dell'organizzazione, oltre che dei singoli discenti.”

Francesco Falli,
Presidente Ordine Professioni Infermieristiche (OPI), La Spezia

Occupati per fasce d'età

18-25 anni	26-35 anni	36-45 anni	45-55 anni	> 55 anni
6,0 %	20,1 %	24,9 %	32,1 %	16,9 %

Occupati per titolo di studio

Licenza elementare	Licenza media	Diploma	Laurea
2,2 %	45,6 %	30,4 %	21,8 %

Occupati per settore

Anziani	Minori	Disabili	Infanzia	Servizi Amministrativi
60,9 %	0,6 %	9,8 %	24,4 %	4,3 %

Occupati per tipologia di contratto

Tempo indeterminato 87,8%		Tempo determinato 12,2%	
Full time	Part time	Full time	Part time
34,6 %	65,4 %	11,3%	88,7%

Occupati per regione

Lombardia	Emilia - Romagna	Veneto	Liguria	Lazio	Toscana	Trentino-Alto Adige	Friuli-Venezia Giulia
18,2 %	55,0 %	12,1 %	10,5 %	1,2 %	1,4 %	0,5 %	1 %

Occupati per provenienza

Italia	Paesi UE	Paesi europei extra-UE	Africa	Asia	Centro e Sud America	Nord America
76,1%	5,3%	6,3 %	3,9 %	0,8 %	7,6%	0,1 %

Ruoli di responsabilità ricoperti da donne	51,7%
---	--------------

Livelli contrattuali

Lavoro generico e servizi ausiliari (A)	5,6 %
Lavoro qualificato e servizi generici alla persona in ambito socio-assistenziale e socio-sanitario (B)	9,2 %
Lavoro specializzato, servizi qualificati alla persona in ambito socio-assistenziale e socio-sanitario (C)	46,7 %
Lavoro specializzato, professioni sanitarie, servizi socio-educativi (D)	32,8 %
Lavoro di coordinamento e concetto (E)	5,0 %
Dirigenti e funzioni di direzione (F e Dirigenza)	0,7 %

Rapporto tra le retribuzioni

La retribuzione contrattuale dei dirigenti è pari a 3,58 volte quella degli operai, parametro inferiore al dato medio italiano e ai parametri richiesti dalla Riforma del Terzo Settore.

Operai	Impiegati	Quadri	Dirigenti
1,00	1,16	1,71	3,58

Tasso di assunzione

Assunti con contratto a tempo indeterminato/occupati al 31/12/2021 **8,8%**

In crescita costante **+ 1,16%** rispetto al 2020
+2,1% rispetto al 2019

Tasso di assenteismo (ore di assenza/ore lavorate)

Nel 2021 **9,1%** (nel 2020: 13%)

Ore di assenza **350.065**

Aspettative

Aspettative non retribuite **81** richieste totali pervenute (+47,3% sul 2020)
di cui il 90,1% accolte

Giorni totali di aspettativa concessi **3.631** (+48,7% sul 2020)

Fondo Integrazione Salariale - FIS

Anche se in misura molto ridotta rispetto al 2020, per evitare licenziamenti legati agli esuberi si è fatto ricorso alla cassa integrazione (FIS).

Il FIS ha riguardato in una prima fase esclusivamente i servizi per l'infanzia, per disabili e i centri diurni per anziani, chiusi dai provvedimenti governativi. In una seconda fase, è stato utilizzato dalle strutture per anziani (e disabili in misura minore) per sopperire alla carenza di utenti dovuta alla pandemia. Mentre i servizi per l'infanzia e per disabili hanno ripreso quasi completamente il loro regolare funzionamento a partire dai mesi estivi, alcuni servizi per anziani hanno dovuto ricorrere al fondo fino a fine anno.

644.183
euro

Importo anticipato per
Fondo Integrazione Salariale

1.148

Lavoratori coinvolti
(-22,5% sul 2020)

113.140

Ore di FIS
(-73,7% sul 2020)

Riorganizzazione del lavoro

Tutti i servizi hanno dovuto, con modalità differenti, riorganizzare le proprie attività per prevenire e contenere la diffusione del virus.

Alcuni lavoratori hanno supportato altri servizi in difficoltà, per lo più OSS e infermieri, rendendosi disponibili a turni lavorativi presso servizi diversi dal proprio, anche collocati in altre regioni; questo in

particolare nel settore anziani e nel settore disabili. Alcuni operatori dei servizi educativi, inoltre, hanno dato, durante il lockdown, la propria disponibilità ad andare in supporto ai servizi per anziani in attività di grande valore come, ad esempio, l'esecuzione di videochiamate tra residenti e familiari.

2 servizi riorganizzati in "strutture Covid"

Contemporaneamente, gli effetti della campagna vaccinale hanno portato a nuove esigenze: i malati di Covid-19, una volta superata la fase acuta, hanno avuto bisogno di rientrare sul territorio o al proprio domicilio, quindi la nostra cooperativa si è organizzata trasformando due servizi per far fronte a questo bisogno di cura di pazienti non acuti, ancora in una fase di positività, che non potevano più essere accuditi in ospedale.

Servizi coinvolti: il Centro Polifunzionale Danilo Ravera di Genova, la RSA Bisini/Agorà di Guastalla (RE). Dopo l'estate è stato nuovamente attivato il Servizio di Assistenza Domiciliare Covid-19.

345 lavoratori coinvolti nello smartworking, per un totale di 36.526 ore

Lo smart working è stato attivato nel 2021 per i lavoratori della tecnostruttura e in alcune situazioni specifiche per i Responsabili dei Servizi e il personale di coordinamento delle strutture. Il suo utilizzo è stato residuale nei servizi residenziali così come nei servizi per l'infanzia che hanno subito periodi di interruzione forzata delle attività, per un esiguo numero di giorni.

Indennità economiche

78.357 euro - totale indennità economiche erogate per l'emergenza

Durante il 2021, così come per l'anno precedente, sono state erogate indennità retributive per i lavoratori aderenti a task force infermieristica, per coloro che hanno assunto incarichi specifici (infermieri, OSS, manutentori) legati alla gestione del virus in strutture che al loro interno gestivano un reparto Covid o per servizi specificatamente dedicati all'emergenza Covid (ad esempio SAD Covid).

227.225,94 euro - retribuzione erogata per “Patto di stabilità”

Introdotta a fine anno, il Patto di stabilità interno ci ha consentito una gestione più lineare del personale infermieristico, tramite un incentivo fidelizzante che ha garantito la permanenza presso la cooperativa

del personale recentemente assunto grazie alla corresponsione di elementi retributivi aggiuntivi a quanto previsto dal CCNL; ciò ha permesso di essere più attrattivi nei confronti delle nuove risorse e di fidelizzare lavoratori già presenti.

Reggio Emilia - A pieno regime il SAD supportivo

Nel 2021 si è intensificata l'attività sulla domiciliarità nel territorio di Reggio Emilia, con il servizio di “SAD supportivo”. L'esperienza, iniziata in via sperimentale a fine 2020, è entrata a pieno regime nel corso dell'anno. Questo servizio innovativo, prevede un'équipe composta da terapeuta occupazionale e operatori che svolgono interventi di assistenza domiciliare di una durata maggiore (es. 2-4 ore), non solo con attività di stimolazione cognitiva ma anche nell'ottica di fornire sostegno ai caregiver. Il servizio è stato attivato nei comuni di Reggio Emilia e provincia: Quattro Castella, Vezzano, Albinea, Scandiano e Castellarano. Sono stati assistiti 24 utenti per un totale di 1.263 ore e 31 operatori coinvolti.

Genova - Il Danilo Ravera ancora al servizio della lotta alla pandemia

Anche nel 2021 il Centro Polifunzionale Danilo Ravera è stato destinato a struttura Covid-19 in collaborazione con ALISA. Fra gennaio e dicembre 2021 sono stati 764, gli ingressi a turnazione, nei 69 posti letto messi a disposizione.



“Sono in Coopselios dal luglio 2010 come responsabile dell'Area Legale. La modalità operativa della Cooperativa è caratterizzata dalla sua capacità di **investire nella qualità e nell'innovazione dei servizi** che offre all'utenza, prestando attenzione anche alle **esigenze personali degli utenti stessi**. In un'epoca in cui solitamente vale sopra ogni altro criterio il massimo ribasso e la massimizzazione del profitto, in Coopselios si cerca invece di **massimizzare l'innovazione e la personalizzazione dei servizi**, avendo a cuore la cura della persona. Nel corso del 2021, si è risentito anche fortemente dell'impatto della pandemia, soprattutto in termini di fatturato: la non saturazione delle strutture, anche per la paura delle persone di inserire gli utenti in RSA, nonché per la crisi economica, ha comportato un maggiore costo per i beneficiari, frutto dei maggiori

costi sostenuti dalla Cooperativa. Inoltre, si sono verificati problemi organizzativi nella reperibilità del personale: molti operatori a casa per Covid-19, ma anche **carenza del personale infermieristico** che è entrato in servizio nel settore pubblico.

Un punto di forza, d'altro canto, è stata l'**attivazione immediata di un gruppo di lavoro** per monitorare l'emergenza e gestirla senza che creasse caos ulteriore aggiuntivo a quello creato dalla pandemia in sé.

In futuro, mi auguro una crescente trasversalità dell'Area Legale, ancora più di quanto non lo sia oggi, e un suo maggiore impatto su alcune funzioni con conseguente allargamento del team interno e possibilità di individuare ex ante degli obiettivi strategici per questa Area della Cooperativa.”

Sara Ricci,

Responsabile Area Legale, Coopselios

Welfare aziendale

Il 2021 vede la cooperativa ancora fortemente impegnata nella tutela, dei lavoratori, contro il Covid-19, soprattutto sul luogo di lavoro.

Con questo obiettivo, abbiamo prorogato fino a giugno 2021 la polizza assicurativa per l'emergenza Covid-19 dedicata ai lavoratori che avessero contratto il virus e necessitassero di ricovero ospedaliero, così come il servizio di supporto psicologico per sostenere le persone nei momenti più difficili.

Anche le azioni di comunicazione interna, dedicate alla vaccinazione contro il Covid-19, hanno avuto lo scopo di affiancare la campagna informativa del Governo, per incentivare i lavoratori ad aderire alle vaccinazioni (non obbligatorie nei primi mesi dell'anno) al fine di garantire a coloro che usufruiscono dei nostri servizi, ambienti il più possibile sicuri.

In un'ottica di ripartenza, abbiamo invece voluto sperimentare una nuova iniziativa a beneficio dei soci, mettendo a disposizione alcune borse di studio per incentivare le socie e i soci desiderosi di intraprendere un percorso di sviluppo professionale verso la professione di infermiere, a iscriversi all'università.

Il progetto Borse di Studio "Adriano Viappiani", in memoria di un nostro collega prematuramente scomparso, è un'iniziativa che offre un sostegno concreto e che prevede l'assegnazione di alcune borse di studio in infermieristica (da 6 a 10 in base all'effettivo ammontare delle tasse universitarie) che consentono al lavoratore beneficiario di poter intraprendere il percorso di studi, senza la preoccupazione di doverne sostenere i costi. La cooperativa, infatti, rimborsa il 100% delle tasse universitarie per i tre anni di durata del corso di laurea.

Significativo, inoltre, lo sforzo compiuto per agevolare lo studente-lavoratore: vengono infatti riconosciute ben 100 ore di permessi studio aggiuntivi, rispetto a

quanto previsto dal CCNL delle cooperative sociali. È stato organizzato, inoltre, un percorso di affiancamento per accompagnare i candidati selezionati fino al test di ingresso necessario per l'ammissione al corso, a partire dall'anno accademico 2021/2022. Abbiamo anche ampliato la possibilità di usufruire del nostro percorso di preparazione al test d'ingresso per le facoltà sanitarie ai figli diplomandi o studenti dei nostri lavoratori interessati.

Verso la fine dell'anno, la cooperativa ha avviato un percorso per sostituire la mutua sanitaria integrativa con la quale collabora, per offrire ai propri lavoratori le migliori condizioni in materia di sanità integrativa e welfare. La società selezionata è Reciproca - Società di Mutuo Soccorso.

Fondo solidale per le malattie lunghe

Nel 2021 prosegue con costanza l'impegno della cooperativa per ampliare il numero dei soci aderenti al fondo che raggiunge i 782 aderenti. Il progetto punta a coinvolgere la totalità delle socie e dei soci di Coopselios per avere la possibilità di aiutare un numero sempre maggiore di colleghi in difficoltà e per riuscire concretamente a creare benessere e a prendersi cura a trecentosessanta gradi delle persone.

Nel 2021 i soci che hanno beneficiato del contributo offerto dal Fondo sono 6 e il contributo totale erogato è di 12.475 euro.

Fondo solidale malattie lunghe	2020	2021
soci iscritti	776	782
ne hanno usufruito	8	6
totale	10.315 €	12.475 €

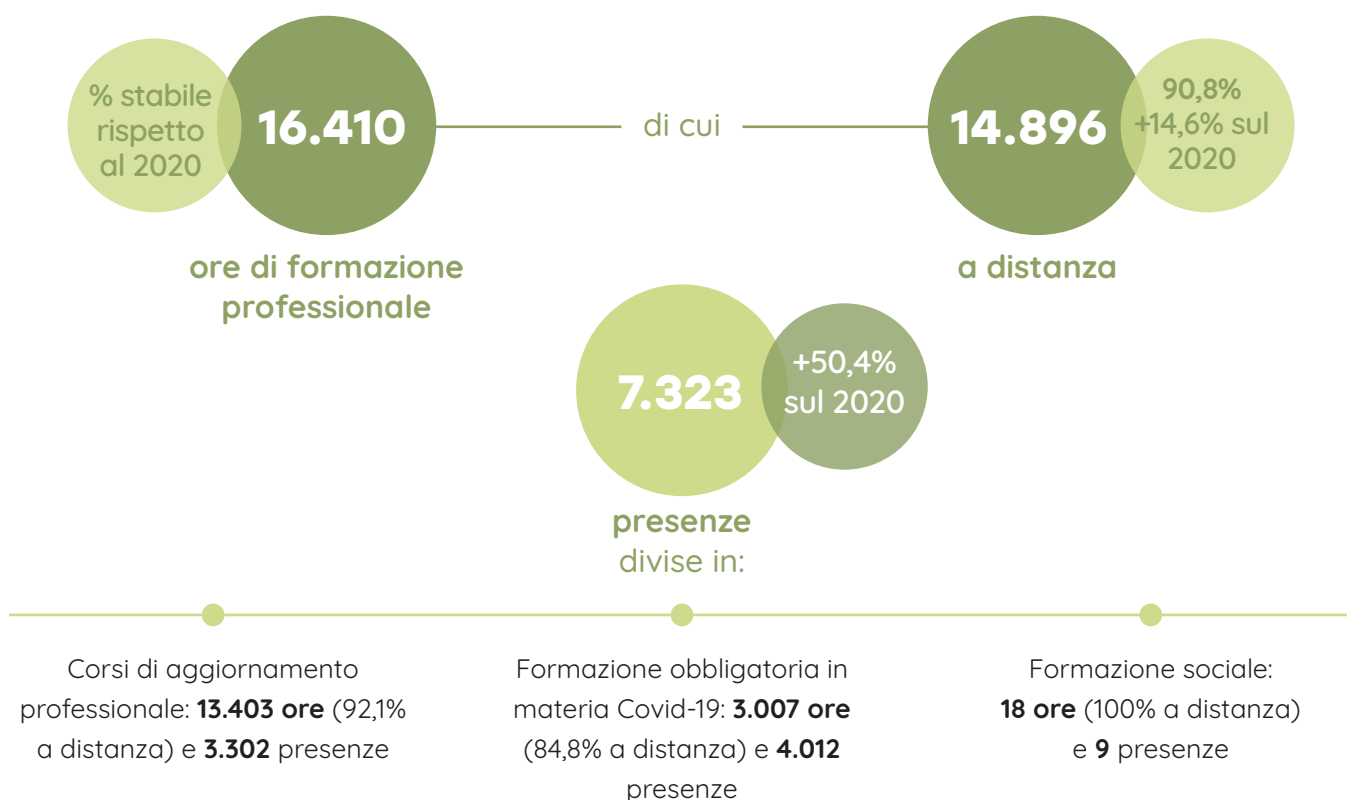
Benefici economici ai soci

Acquisto libri di testo scolastici _____	4.430 €
Importo erogato a 64 soci per anzianità aziendale _____	16.000 €
Anticipazione TFR erogato in modalità straordinaria _____	72.297 € che corrisponde al 92,5% delle richieste accolte

Riconoscimento sociale _____ nel 2021, come per l'anno precedente, l'Assemblea dei soci ha deliberato di non erogare il riconoscimento sociale, lo strumento che prevede un riconoscimento economico, sotto forma di buoni acquisto o rimborsi spese e nel rispetto della normativa attuale, a tutti i soci e le socie, in base ai risultati economici ottenuti dalla cooperativa.

La scelta, responsabilità dell'Assemblea dei Soci, è stata presa tenendo in considerazione la particolarità del momento e le possibili prossime esigenze finanziarie, a maggior tutela della cooperativa e dei soci.

Formazione e sicurezza



A tali dati si aggiungono:





“Da 6 anni sono in Coopselios: sono socia lavoratrice e ausiliaria al Nido “Raggio di Sole” (Roma). Il valore aggiunto di Coopselios deriva dall’attenzione alla **formazione dei soci lavoratori**: ognuno di noi, infatti, ha la possibilità di crescere e aggiornarsi, anche attraverso la **condivisione** di strumenti che costituiscono fonti di chiarimenti e confronto su incertezze, nonché grazie alla possibilità di paragonare esperienze simili in territori differenti. Personalmente, mi sento sempre più **coinvolta** e percepisco un senso di **partecipazione** forte; è una Cooperativa dove il **lato umano** è molto forte e viene percepito come importante. La pandemia ha necessariamente costretto a ripensare il servizio e a “lavorare con la paura”. La dotazione di dispositivi anti-Covid (DPI, camici, mascherine, visiere) ha inciso molto in questo senso: tuttavia, la qualità del servizio è stata sempre e comunque garantita.

I punti di forza che anche nel 2021 hanno contraddistinto la Cooperativa sono storicamente il **gruppo di lavoro** (sinergia e continuità, risultati attesi raggiunti, spirito di unione che caratterizza il senso di essere di una cooperativa), la **presenza continua del coordinatore del servizio**, che ci ha rincuorato costantemente e fatto da tramite con la Cooperativa, e la **cooperativa stessa, che ci ha sempre sostenuto**.

Per il futuro, auspico, da un lato, un ampliamento della Cooperativa sul territorio laziale, in termini di servizi educativi e di cura della persona e, dall’altro, uno sviluppo longitudinale nel tempo in termini di continuità dei servizi nell’arco 0-6 anni, per avere gli stessi obiettivi lungo il corso della vita del bambino.”

Gabriella Salvatori,

Ausiliaria Nido “Raggio di Sole”
(Roma) - Sezione soci Lazio

Infortuni, quasi infortuni, malattie professionali

Nel 2021 si è registrata una **diminuzione** del numero complessivo di eventi infortunistici (103 contro i 111 del 2020) occorsi ai lavoratori della cooperativa e una conseguente diminuzione degli indici di frequenza e di gravità.

L’indice di frequenza mostra una riduzione ancora maggiore del fenomeno infortunistico, se si considera che le ore lavorate aumentano rispetto all’anno precedente.

È corretto supporre che, anche nel 2021, le diverse modalità operative che l’emergenza pandemica ha imposto, in particolar modo ai servizi residenziali, e la maggior attenzione che il Covid-19 ha richiesto agli operatori sanitari e socio-sanitari nello svolgimento quotidiano delle attività, abbiano portato a un minor numero di eventi occorsi.

Le principali modalità di accadimento degli infortuni sono riconducibili a cadute (26 infortuni) e a eventi occorsi in occasione di movimentazione manuale di carichi e pazienti (25 infortuni), che hanno avuto come conseguenze lombalgie, infrazioni muscolari e distorsioni, che hanno interessato, in particolare, la schiena (15 infortuni) e gli arti superiori (8 infortuni). Gli infortuni occorsi in attività di movimentazione manuale di carichi e pazienti aumentano dell’8,7% rispetto al 2020, anno in cui si sono registrati 23 eventi.

Rispetto al 2020 aumentano anche gli infortuni da puntura d’ago e contatto con agente biologico; diminuiscono, invece, tutte le altre modalità di accadimento degli infortuni.

Nel numero di infortuni non sono conteggiate le denunce di infortunio riconducibili al contagio da Covid-19 che sono state complessivamente 77.

Infortuni	2021
Numero di infortuni	131
di cui in itinere	28
Indice di frequenza N° infortuni/ore lavorate	28,12
Indice di gravità N° giorni persi/ore lavorate	0,75
Sorveglianza sanitaria N° di lavoratori sottoposti ad accertamenti	1.570

Tavolo Tecnico Prevenzione e Monitoraggio

Il Tavolo Tecnico di Prevenzione e Monitoraggio, organismo interno aziendale coordinato dalla Direzione Tecnica Socio-sanitaria che diffonde le indicazioni operative da applicare nelle strutture per fronteggiare l'emergenza pandemica, ha proseguito le sue attività anche nel corso del 2021 con incontri settimanali.

Durante l'anno sono stati emanati nuovi documenti aziendali afferenti all'emergenza sanitaria da Covid-19, redatti dalla Direzione Tecnica Socio-sanitaria e dall'Ufficio Prevenzione e Protezione, riguardanti indicazioni e prescrizioni relative al contrasto e alla protezione da Coronavirus, in coerenza con le normative cogenti. Tutti i documenti

sono stati distribuiti in maniera capillare presso i servizi e le direzioni aziendali e, insieme ai documenti di Valutazione del Rischio, ai Protocolli Covid e ai Piani Organizzativi dei singoli servizi redatti e diffusi in Coopselios, sono stati ordinati in un apposito archivio documentale digitale.

55

**incontri a cadenza
settimanale del Tavolo
Tecnico di Monitoraggio**

24

**documenti prodotti
(dettagliano operativamente
le linee guida da seguire
rispetto alle indicazioni interne
dell'Area Tecnica e a quelle
ministeriali)**



**La
dimensione
economico-
finanziaria**

03

Aspetti economico-finanziari



Nel 2021 gli effetti della pandemia si sono manifestati appieno e non hanno reso facile il nostro compito di tutela delle persone fragili. Il bilancio risente di una serie di fattori che hanno impattato sul risultato e sulla gestione finanziaria quali, fra gli altri:

- la pandemia che ha continuato a generare **squilibri sulle dinamiche costi-ricavi** dei nostri servizi;
- i costi delle **materie prime** quali gas ed energia elettrica hanno subito un incremento di 1,9 milioni di euro rispetto all'anno precedente. (+ 316% nell'ultimo trimestre);
- **il costo del personale** è aumentato in modo significativo rispetto al 2020 a causa dell'entrata a pieno regime dell'aumento retributivo previsto dal rinnovo del CCNL, del minore ricorso alla cassa integrazione rispetto al 2020 e di emolumenti straordinari al comparto sanitario, nell'ambito di politiche di stabilizzazione degli organici;
- **i costi delle prestazioni professionali di terzi**, collegate alla carenza di personale sanitario, sono aumentati in modo consistente, soprattutto nel secondo semestre del 2021, sia per un maggior ricorso alla libera professione sia per un incremento del valore medio della prestazione (+16,2%);
- **la fusione** con i consorzi Meolo e Fiumicino,

che ha generato un plusvalore di 753 mila euro confluito direttamente nelle riserve di patrimonio netto, ha inciso in modo significativo su talune poste del bilancio quali immobilizzazioni e debiti bancari a medio/ lungo termine.

In negativo il risultato netto finale dell'esercizio che registra una perdita di 2,6 milioni di euro dei quali 973.000 derivanti dalle perdite di servizi attivati per il trattamento di persone fragili affette da Covid-19, a ulteriore testimonianza del contributo che la nostra cooperativa ha profuso nel contrasto alla pandemia.

Il fatturato e il valore della produzione mostrano trend positivi, rispettivamente in aumento di 2,7 e di 4,4 milioni di euro.

La solidità finanziaria e patrimoniale della cooperativa ha consentito di **completare gli investimenti programmati** nel periodo pre-covid, nonostante gli ultimi due anni particolarmente complessi.

Ricorrendo all'autofinanziamento, nel 2021 abbiamo effettuato investimenti per un valore complessivo di 11,5 milioni di euro e posto le basi per un **rilancio** delle attività post pandemia.

Stato Patrimoniale

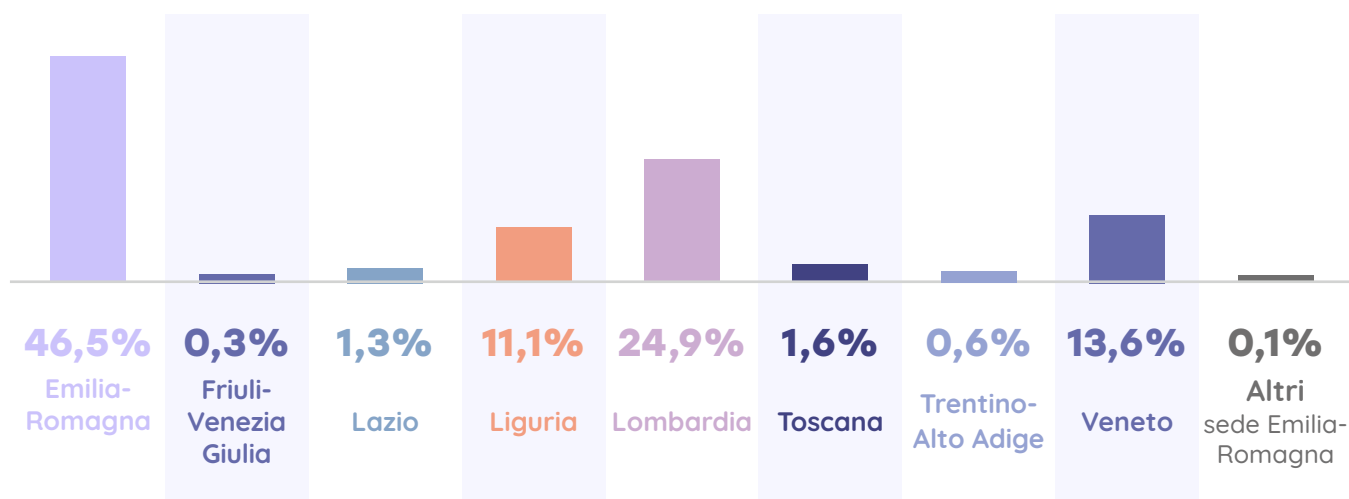
ATTIVO	31/12/2021	31/12/2020
CREDITI V/SOCI VERSAMENTI DOVUTI		
TOTALE CREDITI VERSO I SOCI (A)	838.993 €	922.480 €
IMMOBILIZZAZIONI		
Totale immobilizzazioni immateriali	8.472.649 €	10.032.697 €
Totale immobilizzazioni materiali	33.231.248 €	19.427.530 €
Totale immobilizzazioni finanziarie	26.254.606 €	24.329.848 €
ATTIVO CIRCOLANTE		
Totale rimanenze	416.093 €	406.031 €
Totale crediti	34.696.268 €	37.093.313 €
Totale attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni	2.223.393 €	5.796.000 €
Totale disponibilità liquide	20.834.030 €	26.393.367 €
RATEI E RISCONTI		
TOTALE RATEI E RISCONTI (D)	1.325.833 €	1.102.696 €
TOTALE ATTIVO	128.293.113 €	125.503.862 €
PASSIVO		
A) PATRIMONIO NETTO		
TOTALE PATRIMONIO NETTO (A)	42.174.306 €	44.196.046 €
B) FONDI PER RISCHI E ONERI		
TOTALE FONDI PER RISCHI E ONERI (B)	6.142.584 €	7.237.157 €
C) TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO		
TOTALE TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO	3.206.402 €	3.464.260 €
D) DEBITI		
TOTALE DEBITI (D)	73.744.446 €	70.443.980 €
E) RATEI E RISCONTI		
TOTALE RATEI E RISCONTI (E)	3.025.375 €	162.419 €
TOTALE PASSIVO	128.293.113 €	125.503.862 €

Conto economico

	31/12/2021	31/12/2020
A) VALORE DELLA PRODUZIONE		
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE (A)	116.795.521 €	112.380.989 €
B) COSTI DELLA PRODUZIONE		
Per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	4.718.424 €	5.326.199 €
Per servizi	28.441.421 €	25.398.669 €
Per godimento di beni di terzi	8.739.991 €	8.779.009 €
Per il personale	70.844.222 €	67.471.566 €
Ammortamenti e svalutazioni	3.313.379 €	3.073.291 €
Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	-10.062 €	5.310 €
Altri accantonamenti	764.022 €	1.237.398 €
Oneri diversi di gestione	2.558.169 €	2.282.112 €
TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE (B)	119.369.566 €	113.573.554 €
DIFFERENZA TRA VALORE E COSTI DELLA PRODUZIONE (A-B)	-2.574.045 €	-1.192.565 €
C) PROVENTI E ONERI FINANZIARI		
Proventi da partecipazioni	22.555 €	596.000 €
Altri proventi finanziari	440.207 €	529.414 €
Interessi e altri oneri finanziari	447.130 €	309.235 €
TOTALE PROVENTI E ONERI FINANZIARI (C)	15.632 €	816.179 €
D) RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITÀ E PASSIVITÀ FINANZIARIE		
Rivalutazioni	145.859 €	0 €
Svalutazioni	64.843 €	0 €
TOTALE RETTIFICHE DI VALORE (D)	81.016 €	0 €
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	-2.477.397 €	-376.386 €
Imposte sul reddito dell'esercizio correnti, differite e anticipate	88.969 €	307.183 €
UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO	-2.566.366 €	-683.569 €

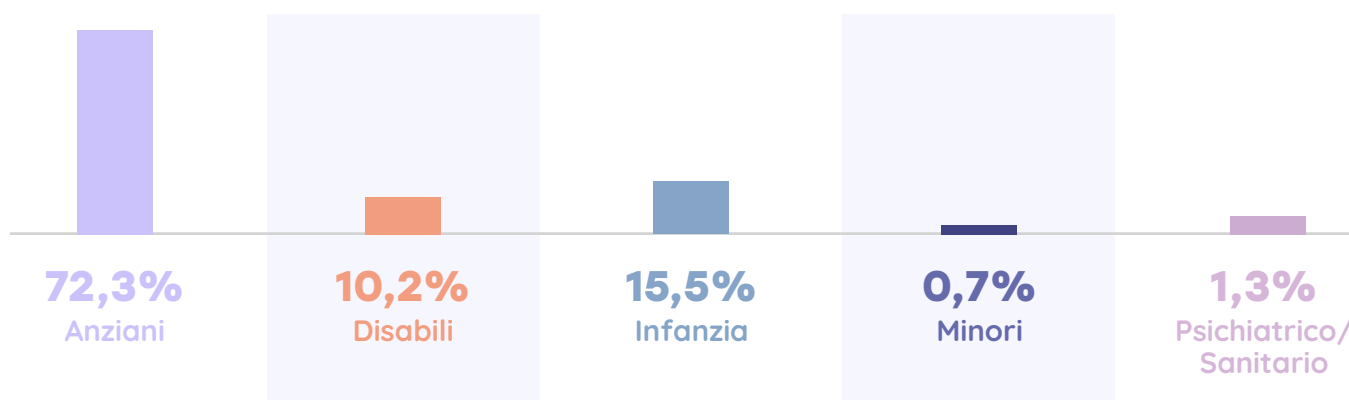
Fatturato per regione

Sostanzialmente stabile la distribuzione del fatturato per territorio.



Fatturato per settore

Nonostante le difficoltà legate al Covid, il portafoglio delle attività della cooperativa mantiene la tradizionale diversificazione tra canali, settori e territori.



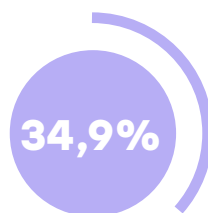
In campo educativo, è stato un anno sicuramente importante - soprattutto pensando alla grande occasione di visibilità internazionale offerta dalla **partecipazione a Expo Dubai** - perché ci ha consentito di esprimere con forza la nostra presenza e generare valore, grazie al nostro know-how tecnico. Questa è, in effetti, la forza di una cooperativa

come la nostra che si compone di tante anime che, in momenti diversi e con modalità differenti, hanno permesso di salvaguardare l'impresa in un periodo come quello della pandemia da Covid-19, grazie al fatto che in qualche modo i rischi sono compensati e distribuiti.

Fatturato per canale di mercato

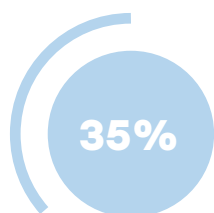


Appalti



Gestioni private/
Privato convenzionato

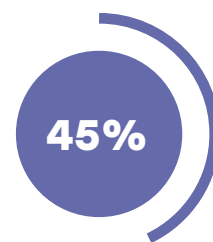
Fatturato per durata residua dei contratti



Minore di 5 anni



Tra 5 e 10 anni



Oltre 10 anni

Valore aggiunto

Generiamo valore per tutti gli stakeholder

70,2
mln/€

116
mln/€

Creazione di valore aggiunto

101,55%
del valore aggiunto

Remunerazione del personale

Distribuzione valore aggiunto	Euro	%
Salari soci	39.707.854	56,55%
Oneri sociali soci	10.865.921	15,47%
Contributi a Cooperlavoro	72.134	0,10%
Trattamento di fine rapporto	3.054.241	4,35%
Altri costi soci	44.096	0,06%
Costo formazione soci	424.378	0,60%
Contributi assistenza sanitaria integrativa	172.648	0,25%
Remunerazione del personale non socio + tirocinanti + interinale	16.967.832	24,16%
Remunerazione del personale	71.309.104	101,55%
IRAP	109.489	0,16%
IRES	0	0,00%
Altre imposte	803.257	1,14%
Remuner. Pubblica Amministrazione	912.746	1,3%
Remunerazione del capitale di credito	447.130	0,64%
Ristorno	0	0,00%
Remunerazione dei soci	0	0,00%
Quota risultato dell'esercizio a riserve	-2.566.366	-3,65%
Remuneraz. del sistema impresa	-2.566.366	-3,65%
Contrib. Coopfond (Destinaz. Utile)	0	0,00%
Contributo Legacoop	111.779	0,16%
Remuneraz. del sistema cooperativo	111.779	0,16%
Liberalità esterne	3.372	0,00%
TOTALE	70.217.764	-

Risorse per il domani: investimenti e liquidità

Investimenti durevoli

Valori in milioni di euro

Anno	Totale	Materiali	Immateriali	Finanziarie
2021	11.527	4.722	1.013	5.792
2020	10.637	3.587	2.662	4.388
2019	8.659	1.990	3.041	3.628

Indici finanziari

	2019	2020	2021
Quoziente di tesoreria Esprime la capacità dell'azienda di far fronte ai debiti correnti con le risorse monetarie liquide	1,57	1,43	1,23
Indice di copertura delle immobilizzazioni Misura il livello di copertura delle immobilizzazioni tecniche e finanziarie con il capitale proprio	0,91	0,79	0,60
Indice di autonomia finanziaria Individua in che proporzione i mezzi propri hanno concorso a finanziare il totale dell'attivo investito	38,74%	35,21%	32,87%



“Da oltre 10 anni il nostro istituto, come soggetto finanziatore, **accompagna Coopselios in numerosi progetti di sviluppo**, in particolar modo nell'acquisizione e/o ristrutturazione di strutture socio-sanitarie. Il valore aggiunto di questa collaborazione deriva soprattutto dal lavorare con operatori specializzati e professionali come quelli di Coopselios, elemento che rappresenta un fattore di crescita per tutti i soggetti coinvolti nella partnership. Pur in un momento di grande incertezza vissuta dal nostro Paese, dovuta all'emergenza sanitaria,

abbiamo riscontrato in Coopselios un operatore che sin da subito ha affrontato con **proattività, determinazione e programmazione** questa nuova sfida rappresentata dal Covid-19.

Obiettivo futuro è essere a fianco di Coopselios, oltre che come soggetto finanziatore, anche come soggetto che collabora a **creare innovazione e sviluppo nel mondo del Terzo Settore.**”

Stefano Settoli,
Referente Territoriale,
Banca Intesa Sanpaolo

Progetti, qualità e sviluppo

04

Progettazione e sviluppo

Nel 2021 sono numerosi i bandi pubblicati dalle amministrazioni locali o dalle aziende sanitarie per attivazione di posti temporanei dedicati, acquisizione di prestazioni domiciliari di tamponi orofaringei Covid e attivazione di hub vaccinali.

Si è vista una **ripresa delle procedure di affidamento dei servizi pubblici**; quasi tutte le amministrazioni con cui Coopselios aveva contratti in scadenza hanno bandito nuove procedure invece che esercitare diritto di proroga con una ridefinizione delle attività legate alle nuove esigenze imposte dal periodo.

Ancora una volta la scelta di Coopselios è stata quella di **orientarsi sulla qualità dei servizi offerti e non sui ribassi economici**: questo ha comportato scelte molto selettive rispetto alle procedure bandite. Coopselios ha puntato a mantenere prima di tutto

i servizi già in portafoglio e i risultati sono stati molto soddisfacenti; **si riconfermano, tra gli altri, 24 servizi educativi e per disabili** in appalto, in tutte le aree della cooperativa con una media di durata del contratto di 5 anni - **ma non sono mancate nuove acquisizioni** quali, solo per citarne alcune, il servizio di Comunità Alloggio alla Spezia, un servizio di incremento della rete di offerta socio-sanitaria extraospedaliera per anziani in Liguria, l'affidamento del servizio di tempo prolungato alla scuola primaria di Minozzo - Comune di Villa Minozzo (RE), il servizio "Prendiamoci cura 2.0" per contributi ai servizi socio-assistenziali rivolti alle persone anziane non autosufficienti in Veneto.

Le risorse impiegate per adottare misure per il contenimento del contagio sono state rilevanti e ci si è impegnati per ottenere riconoscimenti dei



“Il Comune di Reggio Emilia ha da sempre rapporti con Coopselios in termini di **committenza e pianificazione progettuale sui temi della non autosufficienza.**

Il valore aggiunto di Coopselios deriva dalla **conoscenza approfondita delle tematiche trattate che negli anni ha permesso di costruire un sistema dei servizi socio-sanitari efficace, affidabile e flessibile**, in grado di garantire una riconfigurazione rapida della risposta ai bisogni emergenti.

Per il Comune di Reggio Emilia, Coopselios rappresenta un **partner stabile e accreditato.**

Nel 2021 ci sono stati elementi di grande discontinuità: sul fronte sanitario la cooperativa ha risposto in modo importante (soprattutto sopperendo alla mancanza di operatori). Più critica è stata, invece,

l'organizzazione della risposta in termini di servizi domiciliari, così come l'elemento relativo ai dati e al flusso dati: essendo il sistema di committenza del nostro territorio complesso (ovvero costituito dall'Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite, ASL, Pubblica Amministrazione), si riscontra spesso una difficoltà nel generare dati per la conseguente fatturazione al cittadino.

Guardando al futuro, un obiettivo condiviso tra Comune di Reggio Emilia e Coopselios è certamente la sfida posta dalla **riconfigurazione del sistema rispetto alle questioni che anche il riordino a livello nazionale richiede di affrontare.**”

Luisa Sironi,

Responsabile Ufficio di Piano e delle attività per la Non Autosufficienza del Comune di Reggio Emilia

costi straordinari in relazione all'emergenza, tramite procedure pubbliche per attribuzione di contributi. Per l'attivazione dei servizi, e al fine di garantire prestazioni al pubblico con altissimi standard qualitativi, la cooperativa ha sostenuto importanti investimenti in termini di risorse economiche e di personale da impiegare, oltre a sostenere i costi continui già presenti (tra cui ad esempio: spese per il personale, spese generali, assicurazioni, cauzioni). Consistenti gli investimenti che la cooperativa ha effettuato negli ultimi anni per alcuni importanti progetti, quali ad esempio il Centro Polifunzionale di San Giuliano Terme (PI) e la nuova CRA di Casalgrande (RE), totalmente autofinanziati.

Generare know-how

Siamo convinti che la generazione e la condivisione di know-how siano alla base della costruzione del percorso di crescita della cooperativa, che vede nella competenza uno dei suoi valori di riferimento.

i-vulcani: un ambiente di apprendimento per le STEAM

Parlando di know-how, proprio nel 2021 ha visto la luce un importante progetto, un nuovo tool tecnologico dedicato ai bambini fra i 3 e gli 8 anni:

i-vulcani. Si tratta di un innovativo ambiente che favorisce l'apprendimento delle STEAM attraverso l'elaborazione scientifica, l'osservazione e lo studio degli infiniti stati di trasformazione della materia nonché i principi della codifica e della robotica. Uno strumento per l'apprendimento interattivo che integra diverse tecnologie e che permette un'esperienza di apprendimento immersiva e percettiva attraverso l'uso di luci, colori, odori, aromi, suoni, musica.

i-vulcani è un prodotto a marchio Learning by Languages presentato a Expo Dubai.

Si tratta di un progetto davvero innovativo che abbiamo sviluppato grazie a partnership di grande valore. Il progetto è stato, infatti, coordinato da Sabrina Bonaccini (Direttore Tecnico dell'Area Socio-educativa) e vanta il design dell'architetto Francesco Bombardi, la produzione di Play+, le tecnologie di CampuStore e la consulenza del team pedagogico di Coopselios insieme a Università degli Studi di Trieste e a Daniele Barca, Dirigente Scolastico dell'Istituto Comprensivo 3 di Modena, Spazio LEO - IC3 Modena.

In Italia, sono due piccoli comuni della provincia reggiana, Fabbrico e Gattatico, fra i primi ad avere voluto fortemente l'innovazione portata da

i-vulcani presso le rispettive scuole dell'infanzia XXVII Febbraio e Girasole, che ospitano circa 150 bambini dai 3 ai 6 anni e che sono gestite dalla nostra cooperativa. Un'esperienza di successo per tutti i soggetti coinvolti che dimostra ancora una volta come una proposta educativa di qualità sia possibile ovunque.

Nel 2021 abbiamo attivato, anche grazie alle piattaforme digitali per la comunicazione, alcuni gruppi di approfondimento su tematiche rilevanti per i nostri ambiti di intervento e organizzato eventi formativi. Fra i tanti ricordiamo:

Sentieri Possibili

È il convegno internazionale di Coopselios dedicato ai servizi 0-6, che ha visto quasi 700 partecipanti da tutto il mondo. Il titolo dell'edizione 2021 è stato "Connecting minds, tra creatività, scienza e ambiente", organizzata in collaborazione con Bambini S.r.l.

Orizzonti Scientifici e culturali

"Educazione all'aperto e valutazione formativa: una connessione possibile" è il titolo di questo appuntamento che ha coinvolto 250 insegnanti, pedagogisti e atelieristi di Coopselios. Questo appuntamento definisce le linee di innovazione e sviluppo del prossimo anno scolastico ed è organizzato in collaborazione con Bambini S.r.l.

"Scegliere i percorsi di vita" Casa Famiglia e Fattoria Didattica Il Carpanedo (La Spezia)

In qualità di gestore del servizio diurno e residenziale del Carpanedo abbiamo cercato di coinvolgere differenti interlocutori allo scopo di proporre al territorio un sistema di risposte concrete e realizzabili alle necessità delle persone con disabilità e delle loro famiglie.

Sono stati organizzati, dunque, un seminario e un laboratorio di co-progettazione che hanno visto protagonisti associazioni, cooperative, privati cittadini e liberi professionisti. Tutto il progetto è stato pensato come occasione di riflessione e approfondimento sui temi salienti che intervengono nella costruzione del progetto di vita delle persone

con disabilità e dei loro familiari, a partire dalla considerazione che la possibilità di scelta è per loro, ad oggi, limitata.

La prospettiva locale si è integrata con quella nazionale ed europea anche grazie all'intervento di autorevoli ospiti. I tavoli tematici che hanno seguito il dibattito si sono focalizzati sui temi del lavoro, dell'abitare e del tempo libero.

L'iniziativa ha avuto un ottimo riscontro e ha rappresentato un'importante occasione per tutte le professionalità che operano nel mondo della disabilità per fare rete, condividere competenze, discutere di tematiche fondamentali e confrontarsi, per dare nuova spinta e nuovi impulsi ai rispettivi progetti in questo particolare momento storico.

Material World, il valore dei materiali informali nel progetto educativo

Nell'anno scolastico 2020/2021 l'Area Socio-educativa ha proposto un percorso formativo, dal titolo "Il valore dei materiali informali nel progetto educativo", per innovare il panorama materico dei contesti educativi proposti ai bambini. Questo percorso ha coinvolto 192 educatori e insegnanti dei nidi e delle scuole dell'infanzia, 15 atelieristi, 23 Responsabili di Servizio e 4 Specialiste di Processo. Sullo stesso tema, è stato attivato un gruppo di approfondimento che ha coinvolto la Direzione Tecnica, gli specialisti di processo del settore e alcuni atelieristi, con lo scopo di individuare una serie di materiali in grado di sostenere, nei bambini di diverse fasce di età, il pensiero creativo e divergente e di creare alcuni kit che potranno essere raccolti all'interno di un nuovo catalogo di materiali per i servizi educativi.

3 nidi d'infanzia coinvolti: Nido Barco di Bibbiano (RE), Nido Linus di Reggio Emilia e il Nido Scuola Brave Garden di Breganze (VI)

Circa 50 bambini dai 10 mesi ai 3 anni, 10 educatrici, 3 atelieristi, 3 responsabili di servizio, 3 specialiste di processo

Family Quality Of Life - comunicazione al centro

Fra gennaio e giugno 2021, si è dato spazio alla riflessione intorno al tema della comunicazione con le famiglie delle persone con disabilità, con la

consulenza della dott.ssa Ivana Soncini, psicologa e psicoterapeuta. Spunto per la costruzione di questo percorso è stata la letteratura di riferimento sulla Qualità della Vita che sta approfondendo in modo significativo il lavoro con le famiglie. Non si può, infatti, parlare di Qualità della Vita delle Persone con Disabilità (PcD) senza parlare di Family Quality of Life (FQOL), dei servizi e dei contesti, puntando uno sguardo sulle famiglie, coinvolte nei centri diurni.

Questo percorso ha coinvolto gli specialisti del settore disabili dell'Area Tecnica Socio-educativa, alcuni responsabili dei servizi delle aree di Reggio Emilia e Piacenza e ha visto incontri dedicati all'esposizione di contenuti riferiti al tema della comunicazione in generale e in particolare con le famiglie di persone con disabilità. Si sono proposti, inoltre, momenti di attività pratiche e successiva riflessione attraverso la tecnica del role playing e la redazione di una sintesi dei contenuti degli incontri.

Lo sviluppo nei servizi per anziani

Per quanto riguarda il settore anziani, sono attualmente in fase di sperimentazione nuove

tecnologie che ci permetteranno monitoraggi continui e maggiore sicurezza nei processi di assistenza e cura ed è già attiva una app sviluppata per il personale medico, che permette una ricognizione e riconciliazione terapeutica, a garanzia della corretta appropriatezza prescrittiva (permette cioè di monitorare che i farmaci prescritti siano compatibili fra loro).

È, inoltre, giunta al termine una **sperimentazione**, avviata nel 2017, sulla gestione delle cure igieniche e dell'incontinenza. La riflessione, che ha inizialmente mosso questa iniziativa, ha riconosciuto l'importanza del benessere percepito, soprattutto in persone che non sono più in grado di esprimere a parole sensazioni di piacevolezza, o peggio, di disagio o disturbo. L'osservazione parallela è stata che, gran parte dei comportamenti cosiddetti "disturbanti", agiti da persone affette da demenza, viene causata da un fastidio o da un dolore che, diversamente, queste persone non sanno esprimere. È iniziato quindi un accompagnamento alle équipes di cura, a partire dall'osservazione dei bisogni, alla considerazione delle preferenze, delle abitudini



“Da ben 22 anni, Essity è un partner commerciale di Coopselios fornitore di ausili assorbenti per anziani, prodotti per l'igiene e servizi infermieristici di consulenza e supporto specialistico.

*La **qualità della partnership** che abbiamo sviluppato in questi anni di collaborazione è il valore aggiunto che deriva dalla relazione con Coopselios: una vera partnership che si concretizza nella **condivisione degli obiettivi** che si vogliono raggiungere e nei **piani integrati** che insieme implementiamo per realizzare gli obiettivi prefissati.*

*La **visione comune dei valori** che guidano le attività di assistenza degli anziani e un **reale desiderio di migliorare** costantemente gli standard assistenziali sono gli elementi alla base della nostra collaborazione.*

Il 2021 è stato caratterizzato da una efficiente collaborazione volta a realizzare le migliori condizioni assistenziali per gli ospiti anziani delle Residenze

*che, dopo il difficile periodo di pandemia, avevano necessità di un ripristino su condizioni sanitarie e assistenziali diverse e più sfidante. Sempre nel corso del 2021, all'interno della collaborazione con Coopselios, è stato inoltre finalizzato un **importante studio scientifico evidence based** che ha evidenziato la **qualità assistenziale delle strutture**.*

*Il **continuo miglioramento** della qualità dell'assistenza e quindi della vita degli anziani residenti nelle RSA attraverso piani di lavoro assistenziali condivisi, che prevedono un **approccio di cura individuale** basato sulle specifiche esigenze degli ospiti e una cura centralizzata sulle reali esigenze delle persone, è certamente un obiettivo che ci poniamo e condividiamo con Coopselios per il futuro, a partire dalla prospettiva comune che **l'attenzione alle persone, siano esse lavoratori o assistiti, è sempre prioritaria.**”*

Massimo Minaudo,
Amministratore Delegato Essity Italia



personali, della terapia farmacologica, per poter pianificare cure igieniche davvero personalizzate, costruite su misura per ciascuno dei nostri residenti. Lo stesso percorso è stato intrapreso per la gestione dell'incontinenza, alla ricerca di una soluzione efficiente e comoda per chi ne usufruisce. Poco prima della pandemia abbiamo potuto raccogliere dati interessanti, in termini di consumo, tempo di lavoro, decremento degli arrossamenti e dei comportamenti oppositivi.

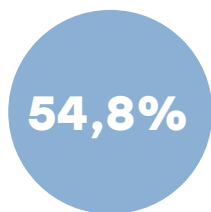
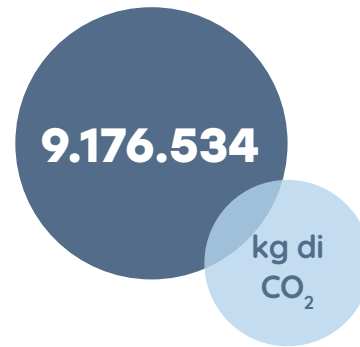
Il lavoro, nel 2021, è continuato e si è focalizzato sulla osservazione e ulteriore personalizzazione per residenti con importante decadimento cognitivo, con l'intento di dare soluzione a disturbi e fastidi che, se non espressi e non accolti, spesso sfociano in patologia ulteriore. Grazie alla ricerca è stato possibile dare scientificità alle modalità dell'igiene alla persona (causando così meno lesioni, meno infezioni del tratto urinario/genitale, meno patologie della cute, meno stati di agitazione e impattando fortemente sul consumo di farmaci per la loro risoluzione); lo studio è stato realizzato

in collaborazione con la società partner Essity e si è concluso con una pubblicazione scientifica internazionale, nel marzo 2022 sulla rivista Nursing Times.

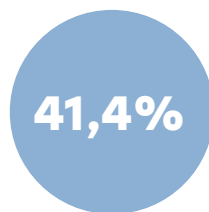
L'implementazione della **cartella informatizzata** e della **Procedura Unica** ci ha, infine, concesso di tradurre la sperimentazione in metodo applicato per tutti i nostri residenti, non solo nelle prime 15 strutture di Coopselios interessate dalla fase sperimentale ma in tutte le nostre strutture residenziali per anziani. La procedura unica, più nel dettaglio, descrive il percorso del nuovo utente, in una sequenza temporale, dal primo contatto alla dimissione, nella struttura che lo ospita. La Procedura Unica si definisce su diversi cardini quali: l'inquadramento normativo nazionale, regionale e, talvolta, anche locale; le evidenze scientifiche che ci impongono strumenti di cura adeguati e sempre aggiornati; lo stile di cura Coopselios che pone particolare attenzione alla "identità" dell'utente, della sua famiglia e di ciascun operatore che intervenga nel processo di cura.

Impatto ambientale

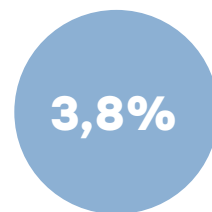
Nel 2021 la Cooperativa ha generato emissioni pari a **9.176 tonnellate di CO₂** suddivise tra emissioni provenienti dal consumo di gas, dal consumo di energia elettrica e dall'utilizzo del parco auto nel corso dell'anno.



da consumo di gas

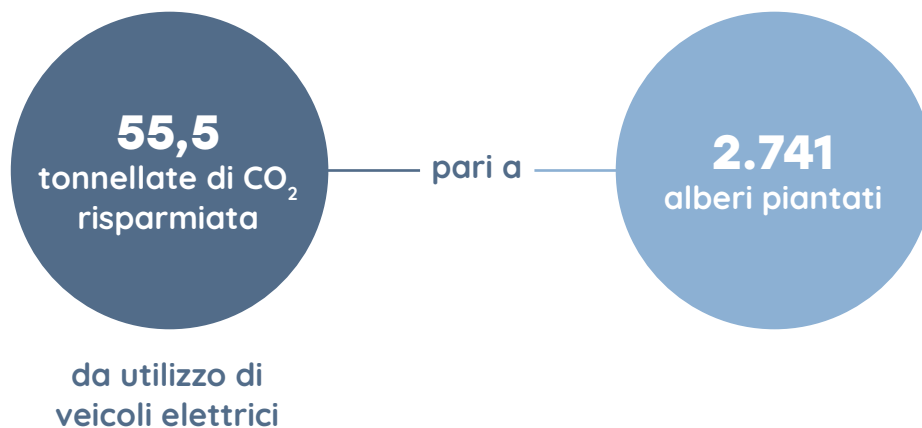


da consumo di energia elettrica



dall'utilizzo di auto aziendali

Consumo annuo gas	2.398.351 mc (+7,5% rispetto al 2020)
Consumo annuo energia elettrica	8.761.389 KWh (+3,2% rispetto al 2020)
Emissioni auto aziendali	349,6 tonnellate di CO ₂ (-1,9% rispetto al 2020)
Mezzi elettrici sul totale parco auto aziendale	21%
Consumo carta	72,7 tonnellate di cui 4,4% riciclata
Toner ritirati da rigenerare	65 kg



Qualità e digitalizzazione

Nel 2021 si sono realizzate attività per il **miglioramento continuo della qualità** cercando di dare attenzione a:

- adeguamento alla normativa delle procedure in vigore presso le strutture Coopselios, attuando visite preventive all'accreditamento istituzionale e incontri di supporto e debriefing su ispezioni da autorità esterne;
- implementazione della documentazione clinico-assistenziale informatizzata nei servizi per anziani, attraverso la costruzione di supporti informatizzati di monitoraggio clinico-assistenziale, di supervisione dell'assistenza e organizzazione dell'archiviazione e rilascio di copie della documentazione socio-assistenziale;
- sviluppo dei sistemi di monitoraggio della qualità e sicurezza della cura, attraverso la definizione degli indicatori e della loro interpretazione, ai fini della governance, e la costruzione di adeguati report di sintesi;
- individuazione dei bisogni formativi e di tutoraggio sui principali temi aziendali.

Coopselios ha, inoltre, intrapreso un percorso di **progettazione e realizzazione di un datawarehouse aziendale**, nell'ambito dello sviluppo digitale e della gestione di grandi dati della cooperativa; la sua implementazione permetterà di interfacciare dati e informazioni provenienti da diverse piattaforme aziendali (quali, ad esempio, il programma di gestione del personale e paghe, programmi di contabilità, cartella socio assistenziale, ecc.) per creare report informativi aggiornati in tempo reale e cruscotti per il governo dei processi (in coerenza ai principali obiettivi strategici descritti).

La customer satisfaction

Nel 2021 le indagini sulla **qualità percepita dalle famiglie** sono state effettuate nei servizi per l'infanzia mentre, in considerazione della particolare situazione di criticità dovuta all'emergenza sanitaria, per le strutture e i servizi per anziani, i

servizi psichiatrici e per disabili l'organizzazione ha scelto di non eseguire l'indagine ma di proporla nell'anno 2022, confidando nell'attenuazione delle misure di prevenzione e contrasto al coronavirus, e auspicando il ritorno a una situazione che veda ripristinata la piena accessibilità ai servizi. Per lo stesso motivo, non è stata effettuata nessuna indagine di rilevazione della soddisfazione dei committenti.

1.471

familiari
infanzia, nidi e scuole

1.119

familiari intervistati
(76% delle famiglie)

ESITI - Aspetti che hanno ottenuto i punteggi più elevati in termini di qualità (oltre 9 persone su 10 hanno indicato un punteggio tra 8 e 10 sui seguenti aspetti):

- Cortesia e capacità di relazione con i bambini e attenzione rispetto alle loro esigenze, capacità di ascolto nei confronti dei genitori, da parte del personale educativo
- Promozione dell'autonomia e delle competenze dei bambini
- Sicurezza, pulizia e cura degli spazi
- Rapporto con Coopselios: informazioni e risposte ricevute da uffici della sede centrale
- Soddisfazione complessiva del servizio

29 sono i reclami ricevuti e gestiti nel 2021; nessuno di questi ha dato origine a procedure di non conformità. In particolare, il 27,5% ha riguardato le modalità di gestione delle visite, collegate al divieto di accesso nelle strutture per i familiari previsto dalle normative; gli altri reclami sono stati sporti per segnalare supposti disservizi su ristorazione, ausili, modalità di accesso ai servizi per l'infanzia, fatturazione.

Ciascun reclamo è stato oggetto di presa in carico e analisi, e a ciascuno è stata inoltrata debita risposta nel pieno rispetto delle procedure di customer care.

I fornitori

In accordo alle prassi aziendali, e in conformità alle norme ISO 9001:2015, anche nel 2021 è stato revisionato l'elenco dei fornitori qualificati per Coopselios, la cui serietà nelle forniture, l'economicità e l'affidabilità vengono monitorati costantemente e costituiscono i criteri di rivalutazione periodica.

In relazione alla certificazione di responsabilità sociale SA8000 non sono stati effettuati audit presso i fornitori.

Sono state rilevate 16 non conformità, di rilevanza trascurabile considerandole in relazione a volumi e frequenza dei servizi forniti.

Le certificazioni

SA 8000:2014 (Social Accountability)

Coopselios ha conseguito la certificazione Social Accountability 8000:2008, una norma internazionale basata sui principi delle convenzioni dei diritti umani e sulle legislazioni nazionali in materia di lavoro. L'adozione della norma SA 8000 ha come obiettivi fondamentali la tutela della salute e del benessere dei lavoratori, delle libertà fondamentali, il rispetto dei diritti, il miglioramento del dialogo sociale, delle condizioni di lavoro e della motivazione del personale, la qualità dei prodotti attraverso il monitoraggio dei fornitori.

Prima certificazione: 07/2001

Ultimo audit: 27 e 28 settembre 2021

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.

Prima certificazione: 07/2001

Ultimo audit: 9, 25 e 26 novembre 2021

UNI EN ISO 9001:2015

Ottenuta nel 2001, nel corso del 2018 è stata rinnovata secondo l'edizione 2015 della norma. Copre la progettazione ed erogazione di una gamma di servizi:

- servizi socio-assistenziali, infermieristici e riabilitativi per anziani non autosufficienti;
- servizi socio-riabilitativi per soggetti con

UNI 11034:2003

Ottenuta nel 2009, la certificazione ha come scopo la progettazione e gestione dei servizi per l'infanzia rivolti a bambini tra 0 e 6 anni.

Prima certificazione: 10/2009

Ultimo audit: 9, 25 e 26 novembre 2021

Per tutte e tre le certificazioni si è trattato di visite di sorveglianza e non di rinnovi. Non ci sono state variazioni negli scopi delle certificazioni.

Bilancio preventivo 2022

2022: pronti, ripartenza... via!

Questo 2022 è cominciato positivamente: tanti i progetti che stanno vedendo la luce, numerose le iniziative avviate, di valore la progettualità messa in campo per tornare a quella quotidianità che tanto ci è mancata negli ultimi anni.

Mentre redigiamo questo documento le misure di contenimento della pandemia si stanno man mano riducendo e la speranza è di poterle accantonare per sempre, o quasi.

Anche se siamo solo a metà anno, alcuni dati sostengono questa nostra attitudine ottimistica: ad oggi assistiamo, infatti, a una sostanziale ripresa delle attività all'interno dei servizi e a un aumento del fatturato rispetto allo stesso periodo dell'anno scorso.

Progetti che ripartono

Prosegue il nostro percorso di sviluppo verso l'evoluzione dei servizi affinché rappresentino sempre di più reali e soddisfacenti soluzioni ai nuovi bisogni assistenziali, sanitari ed educativi. I nuovi servizi in apertura, o già avviati, nel 2022 vanno proprio in questa direzione.

Villa Castagneto, Rapallo (GE)

Inaugurata nel mese di aprile, questa struttura propone un servizio residenziale e un Centro Diurno per persone affette da patologia psichiatrica stabilizzata con differenti livelli di autosufficienza e di compromissione del funzionamento personale e sociale. La residenza dispone di 16 posti letto mentre il Centro Diurno accoglie fino a 10 persone all'interno di una villa storica ristrutturata, per garantire i migliori standard di accoglienza sanitaria

e alberghiera. Grazie a questo nuovo servizio, siamo in grado di consolidare una presenza già radicata sul territorio ligure.

RSA Le Sorgenti San Giuliano Terme (PI)

A gennaio abbiamo avviato l'attività di questo nuovo servizio dedicato alla cura delle persone anziane che si trova all'interno del nuovissimo Centro Polifunzionale di San Giuliano Terme, la nuova frontiera dei servizi di cura integrati, che si apre al territorio a partire proprio dal nucleo dedicato ai servizi di RSA.

RSA Mazzini, La Spezia

Questa struttura, entrata nel nostro portafoglio di servizi nel 2021, sin da subito e per parte del corrente anno è stata destinata all'accoglienza di persone positive al Covid, così come il Centro Polifunzionale Danilo Ravera di Genova. Si è inoltre concretizzato, nel frattempo, il progetto di un nucleo dedicato alla cura delle persone con Alzheimer.

CRA Madre Teresa di Calcutta, Casalgrande (RE)

Sono terminati da poco i lavori per la nuova struttura del Comune di Casalgrande in provincia di Reggio Emilia che, a breve, aprirà le porte alla comunità. La nostra cooperativa si è aggiudicata la costruzione e la gestione per 50 posti letto fino al 2052.

Sviluppare le competenze e l'innovazione

Grazie alla familiarità acquisita con le opportunità offerte dalla tecnologia, abbiamo integrato la modalità di partecipazione mista (online e in presenza) nell'organizzazione delle nostre attività e degli eventi. Stiamo, dunque, continuando a investire tempo e risorse per creare occasioni di apprendimento e confronto che offrano questa modalità mista di partecipazione a beneficio del maggior numero di partecipanti e della ottimizzazione dei tempi e degli spostamenti.

A metà maggio si è tenuta la quattordicesima

edizione di "Sentieri Possibili", il convegno internazionale che organizziamo insieme alla Bambini srl dedicato ai servizi 0-6, che ha visto centinaia di partecipanti da tutto il mondo. Il tema del 2022 è stato "Dalla Terra alla Luna. Coltivare competenze per il futuro".

All'interno dell'hub di innovazione rappresentato dal Laboratorio Aperto dei Chiostrini di San Pietro a Reggio Emilia, nel 2022 è partito il progetto "MAKE in Chiostrini - Imparare facendo", in collaborazione con l'architetto e designer Francesco Bombardi e a PAUSE Atelier dei Sapori srl.

Scopo del progetto è offrire ai bambini, alle bambine e ai loro insegnanti l'opportunità di conoscere e approfondire tematiche contemporanee, attraverso la sperimentazione di strumenti nuovi, favorendo l'acquisizione di competenze digitali e sociali STEAM, e diventare i nuovi cittadini europei. Sono cinque gli argomenti dei laboratori fortemente connessi ai temi sociali di fondamentale importanza per la formazione dei futuri cittadini: la promozione della sostenibilità ambientale, l'economia circolare, la cultura del gusto e il valore del cibo, la valorizzazione del territorio e del patrimonio culturale, affrontati attraverso modalità ludiche e originali.

Si tratta di un percorso educativo e formativo che coinvolge 265 bambini e bambine di 12 classi della scuola primaria, insieme a 27 insegnanti che hanno condiviso l'opportunità di sperimentare esperienze in grado di unire bellezza, arte, scienza, tecnologia, inclusione sociale.

La comunicazione a sostegno dei servizi

Sono alcuni anni che la cooperativa ha implementato la propria attività di comunicazione interna ed esterna ma, con l'arrivo della pandemia, si è avvertita una maggiore esigenza di mantenere un legame con gli attuali e i potenziali clienti oltre che con i lavoratori e i diversi stakeholder di riferimento. Per questo motivo, abbiamo rinforzato la comunicazione promozionale a supporto delle attività dei nostri servizi grazie alla progettazione

di nuovi siti web ad hoc (ad esempio www.villastefania.it), account social dedicati alle società del gruppo e ai nuovi progetti (uno fra tanti facebook.com/learningbylanguages), campagne di sponsorizzazione di attività e progetti, con una spiccata propensione verso la comunicazione digitale, senza tralasciare la comunicazione cartacea e off line come materiali promozionali, per l'allestimento dei servizi e a supporto dei diversi eventi.

Nel 2022 si avvierà inoltre un percorso di analisi e valutazione della strategia di comunicazione social adottata dalla cooperativa in un'ottica di ottimizzazione e raggiungimento degli obiettivi di comunicazione.

Per supportare sempre di più i servizi, è stata avviata anche un'attività di controllo e aggiornamento della presenza web dei servizi.

In quest'ottica di sviluppo delle azioni di comunicazione, si inserisce anche il percorso di formazione dedicato ai servizi per bambini e disabili, iniziato nel 2021 e che sta proseguendo tuttora, "Re-think: il valore della documentazione e della comunicazione oggi e domani. Strumenti e percorsi per stimolare e concretizzare riflessioni collettive". Si tratta di un progetto formativo davvero innovativo, dedicato alla raccolta e produzione della documentazione che consente di comunicare con i familiari i percorsi e le attività svolte all'interno di ciascun servizio e quindi, contemporaneamente, di veicolare il nostro know-how, i nostri valori e il nostro progetto educativo, all'esterno.

I soci, la partecipazione e il rinnovo delle cariche sociali

Proseguono le azioni a supporto della partecipazione sociale: in particolare, per dare un segnale positivo di discontinuità, nel 2022 abbiamo voluto dare nuovo respiro alle nostre iniziative di **welfare aziendale**, arricchendo il ventaglio delle opportunità (sconti, convenzioni, agevolazioni) e raccogliendole all'interno di una nuova area dedicata al welfare aziendale, pensata per agevolare i lavoratori nella ricerca e comprensione delle opportunità messe a

loro disposizione.

Sempre per offrire ai soci e ai dipendenti le migliori condizioni, da gennaio 2022 la cooperativa collabora con una nuova società, Reciproca Società di Mutuo Soccorso, che è a fianco dei lavoratori con un nuovo piano sanitario integrativo.

Visto il successo della sperimentazione del 2021, anche quest'anno abbiamo messo a disposizione dei soci alcune **borse di studio universitarie**, ampliando la proposta rispetto all'anno precedente: oltre a quelle per infermieristica, infatti, sono disponibili alcune borse di studio per i soci interessati a conseguire una laurea magistrale in ambito pedagogico.

Inoltre, sosteniamo l'avvio di un percorso per conseguire la qualifica OSS in Emilia-Romagna; per questo, la cooperativa mette a disposizione borse di studio e agevolazioni destinate ai soci e ai dipendenti che intendono frequentare il corso.

Nel 2022 siamo molto felici di poter tornare a organizzare l'Assemblea Generale dei Soci in modalità mista con un importante numero di presenti: potersi riunire nuovamente in queste importanti occasioni di partecipazione sociale è davvero importante e, speriamo, di buon auspicio per il futuro della cooperativa. Inoltre, nell'Assemblea di luglio di quest'anno, la cooperativa vedrà il rinnovo delle cariche sociali, con la nomina di un nuovo Consiglio di Amministrazione che sarà chiamato ad affrontare le prossime sfide. Grazie al nuovo Regolamento Elettorale, approvato nel 2021, il percorso di rinnovo delle cariche sarà caratterizzato da una maggiore partecipazione e trasparenza.

La carenza di personale sanitario: la nostra risposta a un problema nazionale

La situazione di difficoltà nel reperire e fidelizzare il personale infermieristico sta caratterizzando tutto il settore. Per sopperire in parte a questa urgenza, nel 2022 stiamo sviluppando un progetto di ricerca, a livello internazionale, di professionisti del settore sanitario, dirigendo la nostra attenzione verso i

paesi che presentano titoli di studio equipollenti alla nostra laurea in infermieristica. In particolare modo, in questo periodo ci apprestiamo ad accogliere nuovi colleghi provenienti dal Paraguay, Tunisia e Romania.

Grazie a un percorso di reciproca conoscenza e acquisizione di competenze (corsi di italiano, percorsi di integrazione ad hoc, team di accoglienza dedicato), il progetto assume un importante valore dal punto della globalizzazione del mercato del lavoro e delle competenze.

La tempesta perfetta e i nuovi orizzonti

Nel 2022 in Italia si parla di “tempesta perfetta” per il Terzo Settore, determinata dal Covid, dalla carenza del personale sanitario - infermieri, fisioterapisti, medici - e da un decennio di mancati investimenti della politica pubblica nei confronti dei bisogni della non autosufficienza, al punto che i sistemi sanitari regionali riconoscono tariffe per le prestazioni acquistate dagli enti accreditati, come la nostra cooperativa, ormai ferme da una decina di anni, se non ribassate.

Parallelamente, nel settore educativo si assiste al progressivo aumento della difficoltà di reperimento degli educatori, personale qualificato laureato. Si tratta di un ruolo professionale di grande responsabilità e con un importante valore sociale che, però, non trova espressione di questo nella retribuzione riconosciuta dai CCNL. Inoltre, il tempo della formazione per la figura dell'educatore si è, oggi, allungato a causa dell'obbligatorietà del titolo universitario anche per il personale dei nidi; alcuni corsi di laurea, poi, sono a numero chiuso.

Questa problematica coinvolge tutti i settori, dal privato sociale alle amministrazioni pubbliche, ed è emersa proprio in un momento in cui la cooperativa ha avuto bisogno di rafforzare il proprio organico per i servizi educativi ma anche in quelli per disabili (dove si assiste parimenti alla scarsità di personale educativo) per l'ampliamento dei servizi, la gestione del turnover, le normative anti-covid con le “sezioni bolla”.

Anche le altre figure che caratterizzano la nostra offerta di servizio, gli atelieristi e i pedagogisti, figure con competenze tecniche specifiche, sono state assorbite dalle amministrazioni locali.

Questa situazione di diffusa difficoltà nel reperire personale qualificato per tutte le tipologie di servizio, unita all'aumento dei costi (in parte anche dovuti ai due rinnovi del CCNL messi a regime negli ultimi 10 anni), al recepimento di nuove norme regolamentari che innalzano il livello degli standard in materia di sicurezza e l'aggravio delle condizioni di salute dell'utenza dei nostri servizi per anziani (che richiede una maggiore intensità delle cure) non hanno visto un corrispondente adeguamento delle tariffe riconosciute dalle regioni.

Inoltre, con lo scoppio del conflitto che coinvolge Russia e Ucraina, i costi delle materie prime energetiche ma anche alimentari subiranno ulteriori aumenti.

In questa cornice, quali sono le opportunità offerte dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza per il nostro settore e per la cooperativa?

Il 13 luglio 2021 il PNRR dell'Italia è stato approvato definitivamente con investimenti per 221,5 miliardi di euro. La riforma del welfare (prevista tra il 2023 e il 2024 ma attesa da fine anni '90) dovrebbe essere caratterizzata da:

- unitarietà delle risorse;
- utilizzo di un approccio al bisogno confacente alle esigenze della persona anziana (multidimensionalità della presa in carico);
- cambio di paradigma per l'Assistenza Domiciliare Integrata non prestazionale come definito dalla Commissione europea: multidimensionale e con interventi di lungo periodo;
- sviluppo dei servizi in tutta la filiera, dalla domiciliarità alle diverse forme di residenzialità;
- la definizione di settore autonomo, quindi un'unica politica per gli interventi di natura socio-sanitaria, sanitaria e per l'indennità di accompagnamento.

La parte prevalente degli investimenti è quindi sull'Assistenza Domiciliare Integrata (da 1 a 3

miliardi) mentre nulla è previsto sul Servizio di Assistenza Domiciliare e sulla residenzialità.

Questa riforma punta a definire una nuova strategia sanitaria per consentire al Paese di conseguire standard qualitativi di cura adeguati in linea con i migliori Stati europei, e che consideri il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) parte di un sistema di welfare comunitario.

La riforma prevede due attività:

- l'approvazione di un decreto ministeriale con cui vengano definiti tutti gli standard organizzativi, strutturali e tecnologici da applicare sul territorio nazionale;
- la presentazione di una proposta di Legge al

Parlamento che definisca un nuovo assetto sanitario, ambientale e climatico basato sull'approccio "One Health", sostenuto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), un modello interdisciplinare che considera la salute umana, animale e degli ecosistemi come fosse una sola.

Infine, la nostra cooperativa sta lavorando per acquisire la Certificazione di Genere indicata dal PNRR, una certificazione che potrà essere rilasciata a tutte le aziende che sapranno dimostrare l'effettività e l'efficacia delle proprie politiche in tema di parità di genere tra uomo e donna (su opportunità di carriera, parità salariale a parità di mansioni, politiche di gestione delle differenze di genere e tutela della maternità).



*“Da fine 2020 sono Coordinatrice del Comitato Tecnico-Scientifico di Coopselios e mi occupo dei progetti di sviluppo in sanità. La cooperativa ha dimostrato in questi anni una grande capacità di cogliere le opportunità e le innovazioni presenti nel sistema, facendole diventare **occasioni di crescita e sviluppo imprenditoriale** e generando, di conseguenza, anche ricadute a livello gestionale delle strutture di offerta.*

*Questo tratto identitario di Coopselios, fondamentale per generare valore aggiunto non solo per la cooperativa ma per tutto il suo “ecosistema” di riferimento, è stato fondamentale anche nella gestione della emergenza legata a Covid-19. **Flessibilità, senso di responsabilità e presenza di competenze sanitarie** (di cui vi era assoluta necessità per le procedure di sicurezza) sono stati gli elementi chiave della risposta di Coopselios, da un lato, a fabbisogni sempre più diversificati e, dall'altro, alla carenza del personale infermieristico. Nel 2021, Coopselios ha dimostrato una **capacità di gestione della pandemia** più consapevole e organizzata rispetto al 2020, grazie alla diffusione di procedure in tema di contenimento delle infezioni (percorsi dedicati e isolamenti), alla disponibilità di DPI, alla sicurezza delle terapie ma soprattutto alla*

*tranquillità degli assistiti e degli operatori vaccinati. In questo momento storico è necessario **far crescere una cultura della gestione e organizzazione delle relative competenze** specifiche e peculiari del settore di assistenza all'interno di un modello di RSA, che nei suoi aspetti principali sia riconoscibile e applicato a livello nazionale, ma anche per prepararsi a gestire nuove tipologie di strutture intermedie con prevalenza di attività sanitaria di cui il sistema nazionale ha bisogno. Il PNRR e il relativo decreto 71 comportano la necessità di **sviluppare un'offerta sanitaria e socio-assistenziale sempre più qualificata** che implica la formazione di competenze specifiche, la capacità di applicazione di strumenti e metodi di gestione e organizzazione aziendale, l'applicazione di indicatori di misura di risultato di costo e qualità trasparenti per i portatori di interesse e legati anche al sistema premiante. Inoltre, è sempre più strategica la digitalizzazione del sistema (es. cartella clinica e infermieristica informatizzata), con l'obiettivo di operare in modo sempre più integrato e coordinato attorno al paziente.”*

Giovanna Baraldi,

Coordinatrice Comitato Tecnico-Scientifico
Coopselios



Grazie a tutte le funzioni aziendali che hanno collaborato alla redazione di questo Bilancio Sociale.

Copyright 2022 - Coopselios. Soc. Coop.
Titolo, contenuti e diritti sono riservati. Ne è vietata ogni forma di riproduzione o diffusione, anche parziale, non autorizzata da Coopselios.

Questa pubblicazione è presente in formato pdf sul sito www.coopselios.com

PROGETTAZIONE E COORDINAMENTO

Ilaria Morandi

CONSULENZA EDITORIALE

Studio Romboli Srl Società Benefit

REDAZIONE CONTENUTI

Francesca Nunziatini

PROGETTO GRAFICO E IMPAGINAZIONE

Comò lab

Antonietta Casini

