

BILANCIO SOCIALE

20

19



01

p.6

**L'esperienza al servizio
delle persone**

02

p.20

**Creare valore anche
per il futuro**

03

p.32

**Dalla crescita
professionale alla
sicurezza: attenzione a
tutto campo**

04

p.43

**Dal valore per le persone
e l'azienda al valore per
la collettività**

05

p.53

**Un anno diverso da
tutti gli altri.
Bilancio Sociale
preventivo 2020**

Lettera del Presidente

Il Gruppo Coopselios si conferma uno dei principali protagonisti a livello nazionale del settore dei servizi alla persona. La continua crescita registrata negli anni, che ci ha permesso di raggiungere una posizione di leadership e di diventare una realtà articolata e complessa, non ha certamente modificato le radici e i valori che da sempre hanno ispirato l'impegno, la partecipazione e il lavoro delle socie e dei soci e del personale dipendente.

Il legame con le singole realtà territoriali e il senso di responsabilità nei confronti delle Istituzioni e del sistema socio-economico erano, e continuano ad essere, valori fondamentali da non perdere ma, anzi, da incentivare e coltivare.

All'interno di questo contesto, il Bilancio Sociale è divenuto una consuetudine per la nostra cooperativa quale strumento per documentare e comunicare ai principali interlocutori, interni ed esterni, il modo in cui il Gruppo Coopselios assume gli impegni e le responsabilità, coerentemente con la Mission dichiarata.

Su questi pensieri, però, irrompe con forza l'esperienza che abbiamo vissuto in questi difficili mesi.

Ci siamo risvegliati dovendo affrontare un male invisibile che ha cambiato la nostra vita e i nostri servizi.

Noi, per la natura del lavoro che svolgiamo, sentiamo di avere una grande responsabilità nei confronti degli oltre 6.600 fra famiglie ed Enti che si affidano a noi per trovare cura, assistenza e servizi educativi.

Questo perché, per noi, "prendersi cura" significa anche attivare empatia, compassione, solidarietà, consapevolezza e perseveranza; crediamo di essere riusciti in questo compito così impegnativo grazie al prezioso contributo di tutti i nostri lavoratori che hanno dimostrato, ancora di più in questi ultimi mesi, la loro vicinanza e la loro responsabilità.

Le sfide per noi, però, non sono certo finite. I progetti strategici, avviati nel 2019 e che hanno inevitabilmente subito un rallentamento in questi primi mesi del 2020, proseguiranno con rinnovata forza, a conferma della validità delle scelte strategiche operate dalla nostra cooperativa, e da tutto il Gruppo, e di un futuro sicuramente impegnativo ma nel quale sapremo confermarci come risorsa indispensabile per famiglie, Enti e territorio.

"La speranza consiste nella possibilità di avere sempre qualcosa da raggiungere."

(Luca Parmitano, astronauta)

È questo l'augurio per il futuro che voglio rivolgere a tutti voi.

Buona lettura.

Giovanni Umberto Calabrese

Identità, storia e valori

01.

**L'esperienza
al servizio delle persone**

La nostra missione

Obiettivo primario di Coopselios è perseguire la promozione umana e l'integrazione sociale. I nostri valori ispiratori sono l'affidabilità, la sensibilità, l'impegno e l'innovazione sociale continua.

Nati nel 1995 da due realtà attive dai primi anni Ottanta, Coop S.E. e Cooperativa Elios, mettiamo al centro le persone. Oggi siamo tra i principali attori nei servizi di assistenza, cura ed educazione in Italia: ogni giorno offriamo i nostri servizi a più di 6.600 persone e alle loro famiglie in Emilia-Romagna, Lazio, Lombardia, Liguria, Toscana, Veneto e Trentino-Alto Adige.

Grazie a oltre tremila professionisti, siamo un partner strategico per famiglie, istituzioni e imprese con soluzioni avanzate per i bisogni socioassistenziali, educativi e sanitari. Abbiamo inoltre avviato importanti progetti di internazionalizzazione e innovazione in Italia e all'estero.

La storia

1982 Nasce a Piacenza la cooperativa Coop.S.E.

1985 Nasce a Reggio Emilia la cooperativa Elios

1986 Elios gestisce il primo nido cooperativo Linus e servizi per l'infanzia a Reggio Emilia

1995 Nasce la cooperativa Coopselios dalla fusione tra Coop.S.E. ed Elios

2005 Elaborazione del primo Piano Strategico

2010 Fusione con la cooperativa Il Girasole di La Spezia

2014 Avvio del Piano Strategico 2014-2018 per supportare lo sviluppo in Italia e all'estero

2017 Lancio del Fondo immobiliare Innovazione Salute

2018 Acquisizione di Esedra SpA, che gestisce servizi educativi per le istituzioni europee a Bruxelles

2019 Avvio lavori del Polo Integrato a carattere sociosanitario di San Giuliano Terme (Pisa), apertura Centro polifunzionale Danilo Ravera di Genova

Come operiamo: nuove risposte per nuovi bisogni

“Prendersi cura, di persona”: non uno slogan ma il fondamento del nostro agire. Rispondiamo ai bisogni sociali in continua evoluzione in maniera sempre più strutturata per l'intero ecosistema di famiglie e caregiver.

La nostra azione mira a dare valore alle persone: chi lavora con noi e chi è affidato alle nostre cure. Al nostro interno, questo si traduce nel puntuale ascolto delle esigenze dei lavoratori, anche coinvolgendoli nel governo dell'impresa – come testimonia l'importante percentuale di soci – con rilevanti investimenti in formazione e supporto ai lavoratori.

All'esterno lavoriamo per migliorare costantemente i servizi offerti, attraverso l'ascolto dei nostri stakeholder, coinvolgendoli nel delineare strategie, attività e promuovere soluzioni sostenibili.

Una crescita sempre fedele ai valori

Anche nel 2019 abbiamo proseguito nella nostra strategia di crescita graduale e sostenibile, all'insegna dei nostri valori; ne è un esempio l'acquisizione della gestione della RSA San Francesco di Pinarolo Po (Pavia).

Tra le nuove aggiudicazioni si segnalano le gestioni della Comunità Terapeutica Psichiatrica di Rapallo (Genova), dei nidi di Casalecchio di Reno (Bologna) e Badia Polesine (Rovigo) e l'aggiudicazione pluridecennale della concessione per la CRA Villa delle Ginestre di Castelnovo ne' Monti (Reggio Emilia) mentre all'estero, tramite Esedra Sprl, rilevante l'appalto per la gestione di un nuovo servizio per i figli dei funzionari del Parlamento Europeo a Bruxelles.

Significative anche le iniziative immobiliari, con l'avvio del cantiere del Polo Integrato per la Salute di San Giuliano Terme (Pisa) e della RSA di Casalgrande (Reggio Emilia).

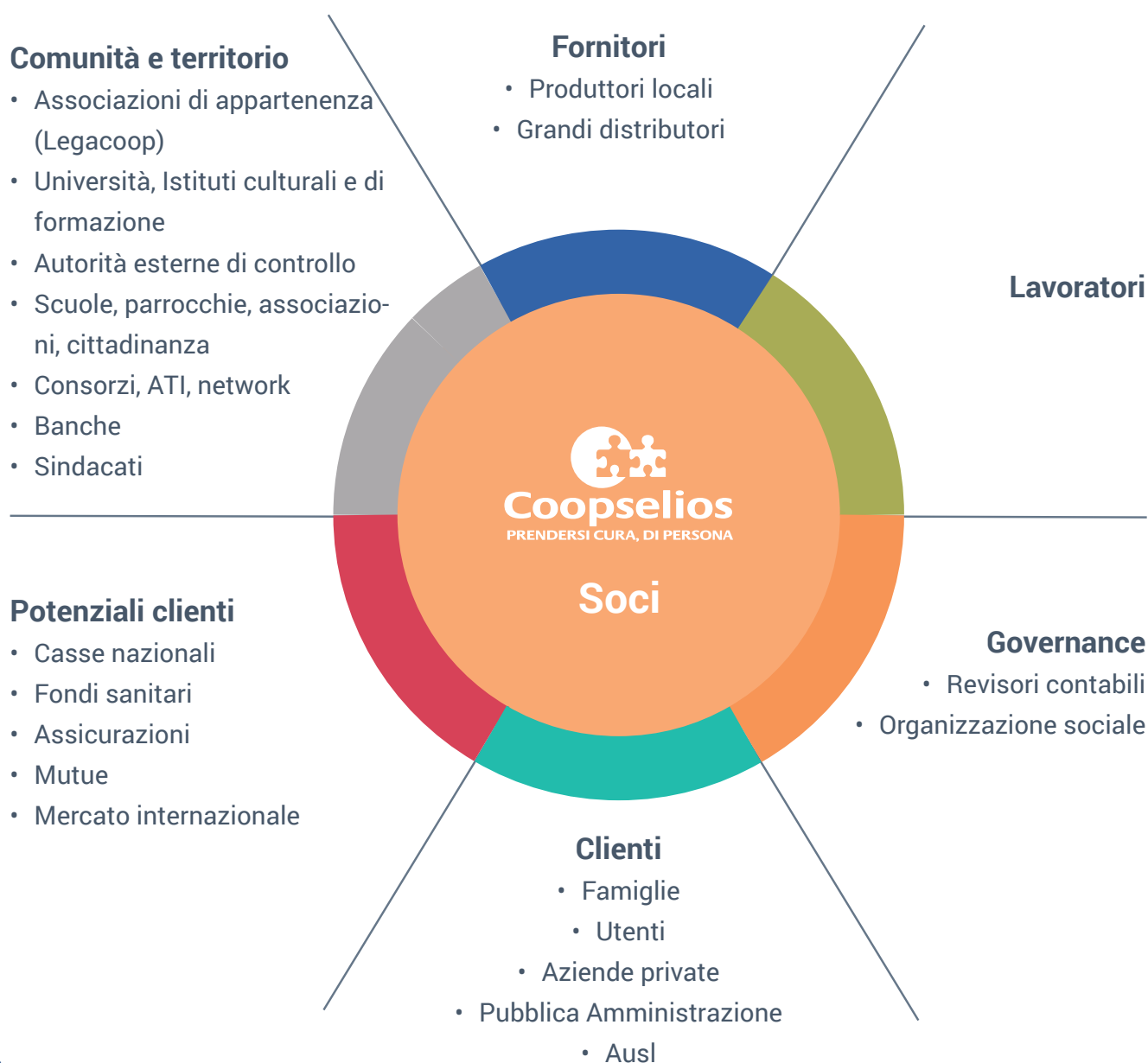
Aggiorniamo costantemente i modelli di servizio, alla luce di nuove strategie che costituiscono le prospettive con cui interpretare il nostro ruolo, i bisogni, le funzioni che svolgiamo.

Il Piano Strategico 2019-2023 prosegue nel percorso di integrazione tra servizi. Nel 2019, in particolare, abbiamo dato avvio all'adozione del nuovo modello di cura e assistenza sanitaria per i nostri Centri polifunzionali, un nuovo modello di servizio per innovare l'offerta, che si completerà entro la primavera 2020. Abbiamo inoltre proseguito nel processo di riorganizzazione interna per essere sempre più vicini ai servizi con una maggiore articolazione delle aree territoriali in cui è suddivisa la gestione, dando inoltre un ruolo più importante ai responsabili di struttura.

Chi sono i nostri portatori di interesse

In un'ottica di miglioramento continuo analizziamo e monitoriamo il contesto interno ed esterno, per individuare i fattori che influenzano obiettivi strategici e risultati attesi; analizziamo dunque non solo esigenze e aspettative ma anche le problematiche: il processo coinvolge Direzione, Consiglio di Amministrazione, Direzione Finanza e Controllo, Direzione Risorse Umane, Ufficio Gestione Patrimonio, Direzioni Tecniche, Ufficio Soci.

Mappa degli stakeholder



Il Gruppo

Coopselios è uno dei principali attori del mondo cooperativo, anche attraverso partecipazioni societarie, collaborazioni esterne e progetti speciali. Facciamo parte di reti e progetti nazionali e internazionali quali: AIR Acquisti in Rete S.r.l., Progettare Zerosei S.r.l., Bambini S.r.l., Qualità e Benessere S.r.l., Consorzio Quarantacinque S.r.l., Consorzio Care Expert, Consorzio Casa della Salute San Giuliano Terme, Fondazione Easy Care, Fondazione Reggio Children, Esedra Sprl.

Tra i marchi e le partnership più significative: Q&B (Qualità e Benessere), Netico, Learning by Languages®, Social Cohesion Days, OCIS Osservatorio Internazionale per la Coesione e l'Inclusione Sociale, Prontoserietà®.



Il 2019 in breve

3.164

occupati

123,2

valore della produzione in milioni di euro

76%

dei lavoratori è
socio

1,6

risultato netto in milioni di euro

56.259

ore di formazione erogate

1.976.887

giornate di assistenza, cura,
educazione erogate

Dove operiamo

LOMBARDIA

ANZIANI

10 RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI
3 ALLOGGI, MINI ALLOGGI, CENTRI DIURNI

INFANZIA

1 NIDO/SCUOLA BILINGUE
2 NIDI

TRENTINO

INFANZIA

2 NIDI - CENTRI INFANZIA

VENETO

ANZIANI

5 CENTRI SERVIZI ANZIANI

DISABILI

1 RESIDENZE SANITARIE PER DISABILI

INFANZIA

6 NIDI

EMILIA ROMAGNA

ANZIANI

33 SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE
15 CASE RESIDENZE ANZIANI
8 CENTRI DIURNI
1 CASA PROTETTA
2 RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI
1 COMUNITÀ ALLOGGIO

DISABILI

6 SERVIZI INTEGRAZIONE SCOLASTICA
17 CENTRI SOCIO RIABILITATIVI DIURNI E/O RESIDENZIALI
6 SERVIZI TERRITORIALI

INFANZIA

26 NIDI
3 SPAZI BAMBINI
1 ATTIVITÀ POMERIDIANE
1 CENTRI DI SPERIMENTAZIONE
12 SERVIZI INTEGRATIVI
4 SCUOLE DELL'INFANZIA
1 CENTRI GIOCO BAMBINI E GENITORI

MINORI

10 CENTRI EDUCATIVI DIURNI E SERVIZI EDUCATIVI DOMICILIARI
7 SERVIZI DI SOSTEGNO PERSONALE E FAMILIARI

LIGURIA

ANZIANI

2 RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI
2 SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE

DISABILI

1 SERVIZI DI ASSISTENZA SCOLASTICA
1 CASA APERTA
2 RESIDENZE SANITARIE PER DISABILI
1 SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE

INFANZIA

2 SCUOLE DELL'INFANZIA
4 SERVIZI INTEGRATIVI ATELIER
2 SEZIONI PRIMAVERA
8 NIDI

PSICHIATRICO SANITARIO

2 COMUNITÀ TERAPEUTICO RIABILITATIVE

MINORI

1 SERVIZIO DI SOSTEGNO EDUCATIVO TERRITORIALE E SCOLASTICO
1 CENTRO ANTIVIOLENZA

TOSCANA

ANZIANI

1 CASA RESIDENZA ANZIANI

PSICHIATRICO-SANITARIO

1 COMUNITÀ PER GIOVANI ADULTI



Il Consiglio di Amministrazione

Sono 19 i componenti del Consiglio di Amministrazione (CdA), dei quali 14 donne, una in più rispetto al 2018: la partecipazione femminile è così salita dal 68% al 74%. L'età media è relativamente giovane; il 63% ha tra i 30 e i 50 anni e solo il 37% supera i 50. Il Collegio Sindacale è composto da 5 membri.

Con l'elezione delle nuove cariche, nel giugno 2019 si è concluso l'iter che ha portato al rinnovo delle cariche sociali. Il processo ha comportato un notevole impegno organizzativo, con la predisposizione di 36 seggi elettorali.

Per favorire una rappresentatività più diffusa, è stato istituito un limite di tre mandati. Un gruppo costituito ad hoc dal CdA ha lavorato per migliorare il regolamento elettorale, rendendo le modalità di elezione e partecipazione più chiare e inclusive.

A seguito della costituzione del nuovo CdA sono stati avviati, tra i consiglieri, gruppi di lavoro su alcuni tra i principali obiettivi strategici: ampliamento del Fondo Solidale per le Malattie Lunghe, strategie partecipative per avvicinare il socio alla vita sociale, benessere e politiche di welfare aziendale.

COMPENSI (VALORI IN EURO LORDI)

Amministratori per seduta	70
Indennità annua lorda Presidente	14.800
Indennità annua lorda Vicepresidente	4.250
Indennità annua lorda Presidente Collegio Sindacale	5.500
Compenso annuo componenti Collegio Sindacale	3.750

Le Direzioni

La Direzione Operativa è formata da 19 componenti oltre al Presidente, tra i quali Direttori d'Area, Direttori Tecnici Area Socio-Educativa e Socio-Sanitaria, Direttore Risorse Umane, Direttore Finanza Amministrazione e Controllo, Direttore Gare e Contratti. Nel 2019 si è riunita 23 volte per definire le strategie, valutare iniziative e consolidare il Fondo immobiliare Innovazione Salute.

La Direzione Commerciale è composta da 12 membri oltre al Presidente. Nel 2019 si è riunita 19 volte, due in più dell'esercizio precedente, per approfondire le strategie commerciali di consolidamento e sviluppo della cooperativa.

13sedute Consiglio di
Amministrazione**23**sedute
Direzione Operativa**19**sedute Direzione
Commerciale

Gli organi di supervisione

Il Collegio Sindacale vigila sull'attività degli amministratori e il rispetto delle leggi e dello Statuto. L'Organismo di Vigilanza monitora l'applicazione del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo (MOGC) secondo il D.lgs. 231/08: nel 2019 ha condotto 10 audit, predisponendo una relazione annuale per il CdA e il Collegio Sindacale.

Essere soci: una scelta consapevole

Essere soci significa condividere i nostri valori ogni giorno – come l'attenzione per gli altri e la solidarietà – partecipando in modo consapevole alle scelte della nostra Cooperativa. Proprio per questo ci siamo impegnati ad ampliare la platea dei soci lavoratori introducendo, già dal 2017, la figura del socio speciale, un percorso a tempo determinato che si affianca a quello di socio ordinario: nel 2019 i soci speciali* hanno visto un considerevole aumento pari al 65,9%, e in generale continua ad aumentare il numero dei soci con un incremento pari al 3,3%.

Per favorire l'integrazione dei soci, sono attivi diversi organismi sociali: Sezioni soci territoriali, Commissione Sociale, Assemblee separate territoriali e generali (previste dal Codice Civile e dallo Statuto Sociale), oltre alle riunioni territoriali. Nel 2019 i momenti organizzati hanno registrato un incremento del 6,3% rispetto al 2018 e sono state rafforzate le sezioni soci territoriali, che favoriscono una maggiore rappresentanza delle istanze dei territori in cui siamo attivi.

*Socio speciale: un percorso a tempo determinato che ha lo scopo di formare "soci consapevoli" dei diritti e dei doveri che il ruolo comporta

Continua a rafforzarsi la partecipazione sociale grazie ai diversi organismi costituiti dal CdA, che avvicinano i soci a scelte e strategie.

La struttura della partecipazione



Il welfare sociale

Più efficienza ed efficacia. Con questo obiettivo predisponiamo periodicamente un Piano di Welfare per i soci. Nelle forme previste dallo Statuto, eroghiamo un sostegno economico diretto sotto forma di riconoscimento sociale, ristorno e dividendo sul capitale versato dai soci. Grazie ai risultati in linea con i target, nel 2019 sono stati riconosciuti ai soci benefici economici per oltre 500.000 euro. Nel 2019, per erogare il riconoscimento sociale abbiamo istituito il “borsellino elettronico” attraverso il Portale Bewelfare: grazie a questo strumento è stato così possibile introdurre diverse opportunità di utilizzo del proprio riconoscimento, ad esempio la scelta delle spese scolastiche, odontoiatriche, ecc.

In tema di Assistenza Sanitaria Integrativa, sono previsti tre piani – per soci ordinari, soci speciali e dipendenti – con un’ampia gamma di servizi di assistenza medica, diagnostica e visite specialistiche.



Fondo Solidale per le Malattie Lunghe

Dal 2018 è stato inoltre istituito il Fondo Solidale per le Malattie Lunghe, a supporto dei soci che superano i 180 giorni continuativi di malattia. Nel 2019 ne hanno usufruito 6 soci, attraverso un sussidio economico per i mesi in cui i lavoratori e le lavoratrici non hanno più diritto alla copertura da parte dell’INPS.

La conciliazione vita-lavoro

Anche nel 2019 abbiamo organizzato attività per migliorare la conciliazione vita-lavoro, come aiuti economici per soggiorni e campi estivi: per i campi gioco nei periodi di chiusura delle scuole nell'area Liguria e Lazio, per i Summer Camp organizzati nell'area di Reggio Emilia.

Organizziamo inoltre campagne di prevenzione, ad esempio sul melanoma della pelle, i tumori femminili, la prevenzione dermatologica, la salute della donna e la prevenzione delle sindromi metaboliche nell'area Liguria ed Emilia-Romagna.

Contiamo inoltre su convenzioni per beni e servizi, come spettacoli culturali, teatri, cinema, convenzioni con centri sportivi e ricreativi, palestre, centri benessere, aziende di trasporto pubblico, agenzie di viaggio.

Oltre 500.000 euro distribuiti tra riconoscimento sociale e dividendo sul capitale versato.

Particolare successo riscuote l'esperienza delle fattorine sociali: una figura professionale, individuata tra le lavoratrici e i lavoratori con prescrizione medica, che affianca i lavoratori nel disbrigo di pratiche e commissioni.

Tra le agevolazioni per i soci, anche l'erogazione straordinaria del TFR che, nel 2019, ha raggiunto un importo totale di 180.467 euro (contro i 144.933 del 2018). Le richieste accolte sono 22 pari all'81%.

428.475

Riconoscimento sociale
(valore in euro)

92.411

Dividendo su capitale
(valore in euro)

4.919.745

Capitale sociale
(valore in euro)

**Erogati 180.467 mila euro di TFR
straordinari;
accolto l'81% delle domande.**

Andamento economico
e finanziario,
gestione dei beni
e valore aggiunto

02.

**Creare valore
anche per il futuro**

SDGs Goal 8: incentivare una crescita economica, duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva per tutti.

Risorse per una crescita che continua

Il nostro fine fondamentale è tutelare tanto le persone di cui ci prendiamo cura quanto il lavoro delle nostre socie e soci. Con questo duplice obiettivo, valorizziamo la dimensione economica e finanziaria, da cui dipendono prospettive di sviluppo e autonomia progettuale.

Nel 2019 i risultati sono in linea con gli obiettivi definiti e il budget, a evidenza di una cooperativa capace di interpretare le dinamiche economiche e finanziarie dei contesti in cui si trova a operare. Il valore della produzione si consolida a 123,2 milioni di euro in calo di 7,5 milioni rispetto al dato del 2018, che considerava le plusvalenze straordinarie derivanti dai trasferimenti degli immobili strumentali al Fondo Innovazione Salute.

Per il 2020 era prevista la conclusione di una serie di progetti avviati in precedenza, posticipata al 2021 in considerazione dell'emergenza Covid-19, la cui gestione ci ha impegnato a fondo.

Nell'anno si è confermato il processo di ottimizzazione del portafoglio, in termini di aree territoriali, settori e titolarità del contratto. 33 sono le gare aggiudicate nel 2019, di cui 2 sono nell'ambito del Consorzio 45. Delle 33 gare aggiudicate, 14 sono nuovi servizi in prevalenza nel settore infanzia (8 infanzia, 5 anziani, 1 psichiatrico-sanitario).

Nel 2019 si conferma un'ottima distribuzione del portafoglio di servizi.

Oltre 123 milioni di euro il valore della produzione

Oltre 1,6 milioni di euro il risultato netto del 2019

Oltre 45,1 milioni di euro il patrimonio netto

+18% nel triennio 2017-2019

Bilancio Ordinario al 31/12/2019

STATO PATRIMONIALE

ATTIVO	31/12/2019	31/12/2018
A) CREDITI VERSO SOCI PER VERSAMENTI ANCORA DOVUTI		
Parte richiamata	1.018.911	875.165
Totale crediti verso soci per versamenti ancora dovuti (A)	1.018.911	875.165
B) IMMOBILIZZAZIONI		
I - Immobilizzazioni immateriali		
4) Concessioni, licenze, marchi e diritti simili	783.334	515.688
5) Avviamento	543.074	0
6) Immobilizzazioni in corso e acconti	529.564	348.128
7) Altre	6.833.090	5.293.977
Totale immobilizzazioni immateriali	8.689.062	6.157.793
II - Immobilizzazioni materiali		
1) Terreni e fabbricati	12.298.404	12.928.072
3) Attrezzature industriali e commerciali	733.520	838.415
4) Altri beni	2.468.522	2.045.910
5) Immobilizzazioni in corso e acconti	1.807.599	2.190.003
Totale immobilizzazioni materiali	17.308.045	18.002.400
III - Immobilizzazioni finanziarie		
Partecipazioni in:		
a) Imprese controllate	8.438.862	8.417.373
b) Imprese collegate	354.950	354.950
d-bis) Altre imprese	6.456.028	6.370.967
Totale partecipazioni (1)	15.249.840	15.143.290
2) Crediti		
a) Verso imprese controllate		
Esigibili oltre l'esercizio successivo	4.870.000	1.800.000
Totale crediti verso imprese controllate	4.870.000	1.800.000
d-bis) Verso altri		
Esigibili entro l'esercizio successivo	800.110	800.110
Totale crediti verso altri	800.110	800.110
Totale crediti (2)	5.670.110	2.600.110
Totale immobilizzazioni finanziarie (III)	20.919.950	17.743.400
Totale immobilizzazioni (B)	46.917.057	41.903.593

C) ATTIVO CIRCOLANTE		
I) Rimanenze		
1) Materie prime, sussidiarie e di consumo	411.311	393.584
Totale rimanenze (I)	411.311	393.584
II) Crediti		
1) Verso clienti		
Esigibili entro l'esercizio successivo	29.139.620	25.720.297
Totale crediti verso clienti (1)	29.139.620	25.720.297
2) Verso imprese controllate		
Esigibili entro l'esercizio successivo	2.760.523	1.363.104
Totale crediti verso imprese controllate (2)	2.760.523	1.363.104
3) Verso imprese collegate		
Esigibili entro l'esercizio successivo	9.287	51.678
Totale crediti verso imprese collegate (3)	9.287	51.678
5-bis) Crediti tributari		
Esigibili entro l'esercizio successivo	3.326.274	1.192.303
Totale crediti tributari (5-bis)	3.326.274	1.192.303
5-quater) Verso altri		
Esigibili entro l'esercizio successivo	634.795	395.074
Esigibili oltre l'esercizio successivo	2.030.916	1.388.046
Totale crediti verso altri (5-quater)	2.665.711	1.783.120
Totale crediti (II)	37.901.415	30.110.502
III Attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni		
Totale attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni	0	0
IV - Disponibilità liquide		
1) Depositi bancari e postali	28.725.948	39.938.431
2) Assegni	300.000	0
3) Danaro e valori in cassa	104.417	8.831
Totale disponibilità liquide (IV)	29.130.365	39.947.262
Totale attivo circolante (C)	67.443.091	70.451.348
D) RATEI E RISCONTI		
Ratei e risconti attivi	1.151.506	1.184.724
Totale ratei e risconti (D)	1.151.506	1.184.724
TOTALE ATTIVO	116.530.565	114.414.830

STATO PATRIMONIALE

PASSIVO	31/12/2019	31/12/2018
A) PATRIMONIO NETTO		
I - Capitale	4.919.745	4.995.733
II - Riserva da sovrapprezzo delle azioni	0	0
III - Riserve di rivalutazione	0	0
IV - Riserva legale	16.996.064	16.205.416
V - Riserve statuarie	13.001.378	11.475.651
VI - Altre riserve, distintamente indicate		
<i>Riserva avanzo di fusione</i>	881.534	881.534
<i>Varie altre riserve</i>	7.718.833	7.718.828
<i>Totale altre riserve (VI)</i>	8.600.367	8.600.362
VII - Riserva per operazioni di copertura dei flussi finanziari attesi	0	0
VIII - Utili (perdite) portati a nuovo	0	0
IX - Utile (perdita) dell'esercizio	1.628.526	2.635.494
Perdita ripianata nell'esercizio	0	0
X - Riserva negativa per azioni proprie in portafoglio	0	0
Totale patrimonio netto	45.146.080	43.912.656
B) FONDI PER RISCHI E ONERI		
4) Altri	7.358.394	8.933.288
Totale fondi per rischi e oneri (B)	7.358.394	8.933.288
C) TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO		
	3.725.845	3.945.660
D) DEBITI		
4) Debiti verso banche		
Esigibili entro l'esercizio successivo	13.143.610	14.739.545
Esigibili oltre l'esercizio successivo	17.802.428	9.144.873
Totale debiti verso banche (4)	30.946.038	23.884.418
5) Debiti verso altri finanziatori		
Esigibili entro l'esercizio successivo	0	28.000
Totale debiti verso altri finanziatori (5)	0	28.000
6) Acconti		
Esigibili entro l'esercizio successivo	10.416	10.416
Totale acconti (6)	10.416	10.416

7) Debiti verso fornitori		
Esigibili entro l'esercizio successivo	11.608.638	16.416.688
Totale debiti verso fornitori (7)	11.608.638	16.416.688
9) Debiti verso imprese controllate		
Esigibili entro l'esercizio successivo	273.455	383.460
Totale debiti verso imprese controllate (9)	273.455	383.460
10) Debiti verso imprese collegate		
Esigibili entro l'esercizio successivo	12.535	317
Totale debiti verso imprese collegate (10)	12.535	317
12) Debiti tributari		
Esigibili entro l'esercizio successivo	1.717.531	1.545.714
Totale debiti tributari (12)	1.717.531	1.545.714
13) Debiti verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale		
Esigibili entro l'esercizio successivo	3.908.845	3.819.068
Totale debiti verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale (13)	3.908.845	3.819.068
14) Altri debiti		
Esigibili entro l'esercizio successivo	11.451.288	11.238.162
Esigibili oltre l'esercizio successivo	162.329	158.232
Totale altri debiti (14)	11.613.617	11.396.394
Totale debiti (D)	60.091.075	57.484.475
E) RATEI E RISCOINTI		
Ratei, risconti e passivi	209.171	138.751
Totale ratei e risconti (E)	209.171	138.751
TOTALE PASSIVO	116.530.565	114.414.830

CONTO ECONOMICO

	31/12/2019	31/12/2018
A) VALORE DELLA PRODUZIONE		
1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni	119.019.360	119.603.972
5) Altri ricavi e proventi		
Contributi in conto esercizio	93.692	77.391
Altri	4.133.702	11.025.467
Totale altri ricavi e proventi	4.227.394	11.102.858
Totale valore della produzione	123.246.754	130.706.830

B) COSTI DELLA PRODUZIONE

6) Per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	4.266.459	4.145.566
7) Per servizi	27.252.478	26.187.155
8) Per godimento di beni di terzi	8.207.366	7.773.233
9) Per il personale:		
a) Salari e stipendi	53.993.901	53.417.755
b) Oneri sociali	15.206.588	15.110.853
c) Trattamento di fine rapporto	3.828.765	3.853.290
e) Altri costi	202.051	263.931
Totale costi per il personale (9)	73.231.305	72.645.829
10) Ammortamenti e svalutazioni:		
a) Ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	1.073.220	1.033.403
b) Ammortamento delle immobilizzazioni materiali	1.550.288	1.899.230
c) Altre svalutazioni delle immobilizzazioni	0	0
d) Svalutazione crediti attivo circolante e disponibilità liquide	1.946.241	906.495
Totale ammortamenti e svalutazioni (10)	4.569.749	3.839.128
11) Variazione delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	(17.727)	(3.119)
13) Altri accantonamenti	702.527	975.390
14) Oneri diversi di gestione	2.675.492	10.792.683
Totale costi della produzione	120.887.649	126.355.865

Differenza tra valore e costi della produzione (A-B)**2.359.105****4.350.965****C) PROVENTI E ONERI FINANZIARI:**

15) Proventi da partecipazioni		
Altri	541	81
Totale proventi da partecipazioni (15)	541	81
16) Altri proventi finanziari:		
a) Da crediti iscritti nelle immobilizzazioni		
Da imprese controllate	96.479	35.926
Altri	80.454	49.603

Totale proventi finanziari da crediti iscritti nelle immobilizzazioni	176.933	85.529
d) Proventi diversi dai precedenti		
Altri	168.799	50.258
Totale proventi diversi dai precedenti	168.799	50.258
Totale altri proventi finanziari (16)	345.732	135.787
17) Interessi e altri oneri finanziari		
Altri	368.601	869.079
Totale interessi e altri oneri finanziari	368.601	869.079
17-bis) Utili e perdite su cambi	(53)	(144)
Totale proventi e oneri finanziari (C) (15+16+17+17-bis)	(22.381)	(733.355)

D) RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITÀ E PASSIVITÀ FINANZIARIE:

18) Rivalutazioni:		
a) Di partecipazioni	0	0
Totale rivalutazioni (18)	0	0
19) Svalutazioni:		
a) Di partecipazioni	0	25.000
Totale svalutazioni (19)	0	25.000
Totale rettifiche di valore di attività e passività finanziarie (18-19)	0	(25.000)

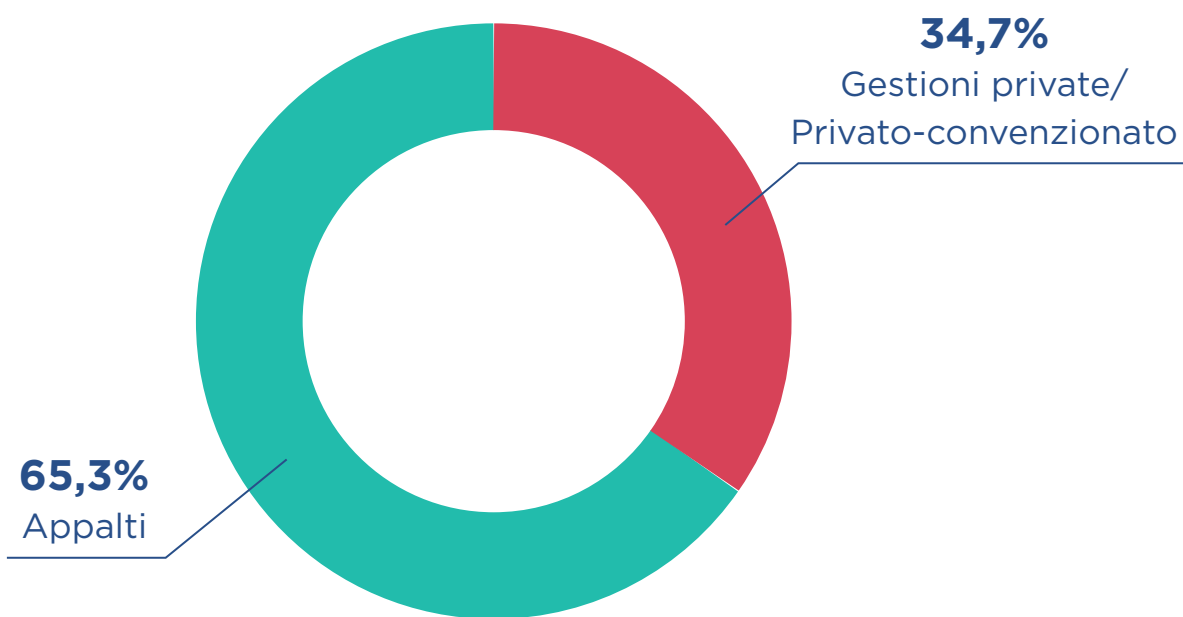
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE (A-B+C+-D)

	2.336.724	3.592.610
20) Imposte sul reddito dell'esercizio, correnti, differite e anticipate		
Imposte correnti	700.349	957.116
Imposte relative agli esercizi precedenti	7.849	0
Totale delle imposte sul reddito dell'esercizio (20)	708.198	957.116

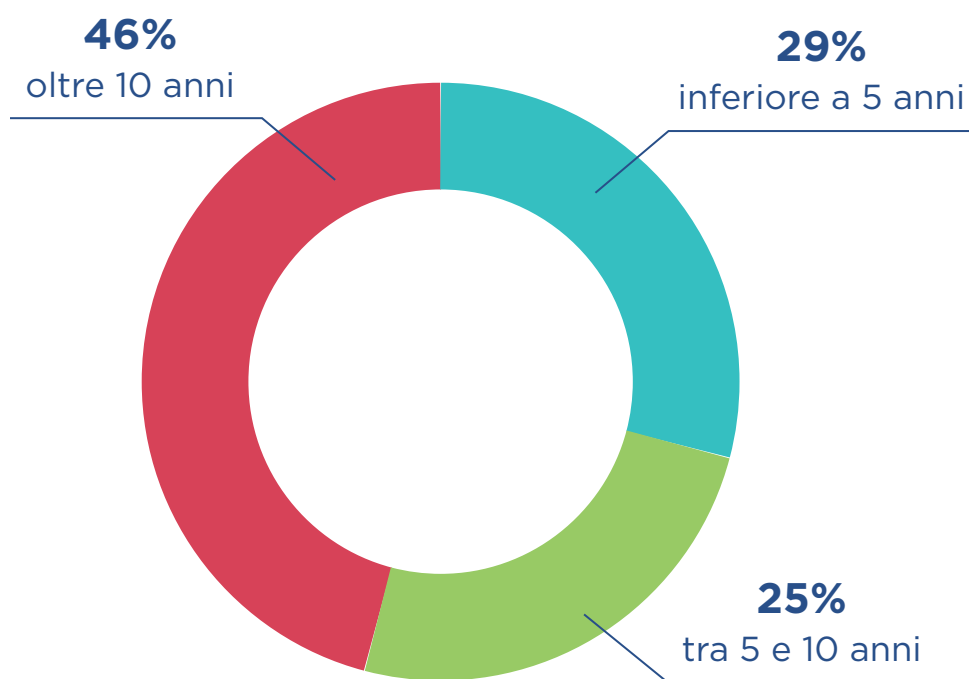
21) UTILE (PERDITA) D'ESERCIZIO

1.628.526 2.635.494

Fatturato per tipologia di gestione



Fatturato 2019 per durata residua dei contratti



Un fatturato distribuito fra territori e settori

Per quanto riguarda la distribuzione del fatturato per territori, il 2019 ha in generale confermato gli andamenti degli anni precedenti.

FATTURATO PER REGIONE	% SUL TOT.	Δ% 2018/2019
EMILIA ROMAGNA	45%	1,1%
LAZIO	1%	-11,0%
LIGURIA	9%	-0,3%
LOMBARDIA	29%	-4,7%
TOSCANA	2%	-6,1%
TRENTINO ALTO ADIGE	1%	1,3%
VENETO	13%	4,0%

Il settore Anziani si conferma come il prevalente (72%) seguito da Infanzia (15%) e Disabili (10%).

FATTURATO PER SETTORE	% SUL TOT.	Δ% 2018/2019
ANZIANI	72%	1,2%
DISABILI	9%	-13,9%
INFANZIA	15%	4,5%
MINORI	2%	-13,1%
PSICHIATRICO/SANITARIO	2%	-7,8%

Positivi nel corso dell'anno anche i risultati dei progetti internazionali, anche grazie all'aggiudicazione di un nuovo servizio che porta la società Esedra SpA a occuparsi di circa 1230 bambini nei servizi educativi di nido e doposcuola per i figli dei funzionari del Parlamento e della Commissione Europea a Bruxelles.

Aggiungiamo valore per tutti gli stakeholder

Il valore aggiunto è un parametro molto significativo del nostro impatto sociale, in linea con la nostra mission.

Nel 2019 il valore aggiunto globale netto ha raggiunto 77,8 milioni di euro, sostanzialmente stabile rispetto al 2018 confermando un trend di incremento costante dal 2015, quando il valore era pari a 72,5 milioni. La distribuzione conferma la centralità delle risorse umane: la quasi totalità del valore – il 95,34% – è infatti destinata alla remunerazione del personale. La remunerazione del sistema impresa, che indica la differenza tra valore generato e distribuito, è pari all'1,91%: un dato che sottolinea l'approccio prudente nella gestione dei fabbisogni.

77,8 milioni di euro

VALORE AGGIUNTO NETTO

122,0 milioni di euro

CREAZIONE DI VALORE AGGIUNTO

95,34% del valore aggiunto

REMUNERAZIONE DEL PERSONALE

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	EURO	%
SALARI SOCI	41.133.541	52,85%
ONERI SOCIALI SOCI	11.540.919	14,83%
CONTRIBUTI A COOPERLAVORO	66.745	0,09%
TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO	2.971.011	3,82%
BUONI DI FINE ANNO E ALTRI COSTI SOCI	418.507	0,54%
COSTO FORMAZIONE SOCI	473.759	0,61%
CONTRIBUTI ASSISTENZA SANITARIA INTEGRATIVA	257.481	0,33%
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE NON SOCIO + TIROCINANTI + INTERINALE	17.342.334	22,28%
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	74.204.296	95,34%

IRAP	700.349	0,90%
IRES	0	0,00%
ALTRE IMPOSTE	702.663	0,90%
REMUNERAZIONE PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	1.403.012	1,80%
REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO	368.654	0,47%
RISTORNO	0	0,00%
DIVIDENDI SU CAPITALE SOCIALE VERSATO (DESTINAZIONE UTILE)	92.411	0,12%
REMUNERAZIONE DEL CAPITALE SOCIALE	92.411	0,12%
QUOTA UTILE PORTATA A RISERVE (DESTINAZIONE UTILE)	1.487.259	1,91%
REMUNERAZIONE DEL SISTEMA IMPRESA	1.487.259	1,91%
CONTRIB. COOPFOND (DESTINAZIONE UTILE)	48.856	0,06%
CONTRIBUTO LEGACOOP	216.688	0,28%
REMUNERAZIONE DEL SISTEMA COOPERATIVO	265.544	0,34%
LIBERALITÀ ESTERNE	13.329	0,02%
TOTALE	77.834.505	-

Risorse per il domani: investimenti e liquidità

L'indice di liquidità secondaria consente di valutare la capacità di fronteggiare impegni a breve termine. Passato da 1,23 nel 2018 a 1,34 nel 2019, l'indice, esprime la buona capacità di fare fronte agli impegni finanziari di breve periodo.

ANNO	TOTALE	MATERIALI	IMMATERIALI	FINANZIARIE
2019	8.659	1.990	3.041	3.628
2018	16.441	2.989	1.353	12.099
2017	20.770	15.411	3.083	2.276

PATRIMONIO (EURO)	2019	2018	2017
PATRIMONIO NETTO	45.146.080	43.912.656	38.248.445
RISERVE ACCANTONATE	38.597.809	36.281.429	30.958.027
INDICE DI COPERTURA DELLE IMMOBILIZZAZIONI	0,91	0,99	0,75

Risorse umane

03.

**Dalla crescita professionale
alla sicurezza:
attenzione a tutto campo**

SDGs Goal 5: raggiungere uguaglianza di genere, per l'empowerment di tutte le donne e le ragazze.

SDGs Goal 8: incentivare una crescita economica, duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva per tutti.

Il nostro lavoro riveste una forte valenza sociale e richiede grande consapevolezza. Assumendosi una responsabilità nei confronti dell'altro, le nostre persone ci permettono di svolgere un ruolo nella comunità, prendendoci cura dei soggetti più fragili e guardando sempre a nuovi sviluppi.

Da chi è fatta Coopselios

Nel 2019 gli occupati sono 3.164, 89 in meno (-2,7%) rispetto al 2018. Di questi, 2.406 sono soci e 758 dipendenti; 153 i collaboratori esterni, per lo più liberi professionisti quali medici, fisioterapisti o infermieri. La variazione dell'organico è dovuta principalmente alla rimodulazione dei servizi per anziani e disabili in Lombardia e alle contrazioni di servizi nei settori infanzia e disabili in altre aree della cooperativa. I contratti convertiti da tempo determinato a indeterminato sono 197, rispetto ai 195 del 2018, 10* i nuovi posti di lavoro creati.

*Nuovi posti di lavoro: dato calcolato in base al turnover del personale e alle assunzioni per nuovi servizi attivati nel corso del 2019

Rispetto al genere, rimane pressoché invariata la distribuzione con un 89,1% di donne (pari a 2.818 lavoratrici). Sostanzialmente stabili i ruoli di responsabilità ricoperti da donne, secondo principi di pari opportunità, mentre aumenta la percentuale di lavoratrici con contratti a tempo indeterminato, che passa dall'85% del 2018 all'89,85% nel 2019.

L'attenzione alle esigenze di conciliazione vita-lavoro ha portato negli scorsi anni a

una crescita nei contratti a tempo parziale fino a un livello del 68% circa, che si è confermato nel 2019.

Dal punto di vista delle qualifiche interne, il nostro sforzo volto a costruire una realtà di persone con sempre maggiori strumenti conoscitivi a disposizione, si consolida nel 2019 con un'ulteriore crescita del 6,5% di personale diplomato e laureato.

3.164

OCCUPATI

-2,7%

RISPETTO AL 2018

2.406

SOCI DELLA COOPERATIVA

+3,3%

RISPETTO AL 2018

51,5%

RUOLI DI RESPONSABILITÀ
RICOPERTI DA DONNE

43 anni

ETÀ MEDIA DEL PERSONALE

8,4 anni

ANZIANITÀ LAVORATIVA MEDIA

85

NEOMAMME

Occupati per tipologia di contratto

	2019	DONNE	UOMINI
TEMPO INDETERMINATO	2.836	2.532	304
TEMPO DETERMINATO	328	286	42
FULL TIME	1.023	822	201
PART TIME	2.141	1.996	145

	DONNE	UOMINI
OPERAI	314	25
IMPIEGATI	2.486	304
QUADRI	17	16
DIRIGENTI	1	1

Occupati per settore

	2019	2018	2017
ANZIANI	64,3%	62,2%	61,7%
MINORI	1,6%	1,8%	2,0%
DISABILI	9,5%	10,9%	11,3%
INFANZIA	20,7%	21,2%	21,1%
UFFICI	4,0%	3,9%	3,9%

Occupati per regione

	2019	2018	2017
EMILIA ROMAGNA	54,5%	52,7%	51,7%
LOMBARDIA	21,4%	21,7%	22,5%
VENETO	12,1%	12,0%	12,0%
LIGURIA	8,9%	8,8%	9,1%
LAZIO	1,1%	2,6%	2,5%
TOSCANA	1,4%	1,6%	1,5%
TRENTINO ALTO ADIGE	0,6%	0,6%	0,6%

In coerenza con l'ampia mobilità che caratterizza il settore, nel 2019 l'indice di turnover si è attestato al 19,61%. Da segnalare comunque che il tasso di assunzione, espresso come totale assunti a tempo indeterminato rispetto al totale dei lavoratori in forza al primo gennaio, è cresciuto dal 3,17% del 2018 al 6,68% del 2019.

TASSO DI ASSUNZIONE	2019	2018
TOTALE ASSUNTI A TEMPO INDETERMINATO/ TOTALE LAVORATORI IN FORZA AL 01/01/2019	6,68%	3,17%

INDICE DI TURNOVER	2019	2018
ASSUNTI E DIMESSI CON CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO / OCCUPATI AL 31/12/2019	19,61%	10,48%

Tasso di assenteismo

Ore di assenza / ore lavorate

13,10%

2019

12,82%

2018

13,45%

2017

Indice di compensazione

Ore di assenza / ore lavorate

0,52%

2019

0,45%

2018

0,28%

2017

Le politiche di integrazione

La diversità, in particolare culturale, per noi è un'opportunità di crescita. Oltre un quinto dei nostri lavoratori è costituito da stranieri, il 23% nel 2019, provenienti soprattutto da Centro e Sud America (31,1%) ed Europa extra UE (21,6%). Ottimali anche i risultati in merito ai lavoratori svantaggiati: tra persone disabili e categorie protette sono 11 i lavoratori inseriti, 4 in più rispetto alla normativa (legge 68/99).

LIVELLI CONTRATTUALI	2019	STRANIERI*
A LAVORO GENERICO E SERVIZI AUSILIARI	5,59%	28%
B LAVORO QUALIFICATO E SERVIZI GENERICI ALLA PERSONA IN AMBITO SOCIO ASSISTENZIALE E SOCIO SANITARIO	7,46%	14%
C LAVORO SPECIALIZZATO, SERVIZI QUALIFICATI ALLA PERSONA IN AMBITO SOCIO ASSISTENZIALE E SOCIO SANITARIO	47,41%	35%
D LAVORO SPECIALIZZATO, PROFESSIONI SANITARIE, SERVIZI SOCIO EDUCATIVI	33,94%	11%
E PRESTAZIONI	4,80%	4%
F ATTIVITÀ DI DIREZIONE DIRIGENTI	0,73%	0%
	0,06%	0%

* stranieri sul totale del livello

Il benessere organizzativo

Molteplici sono gli strumenti utilizzati per migliorare il benessere organizzativo, in diversi ambiti dell'attività lavorativa: organizzativo e gestionale, professionale, amministrativo e retributivo, motivazionale e di analisi e gestione dello stress lavoro correlato.

Ambito professionale

Nel 2019 è proseguito l'impegno in merito a opportunità di formazione permanente sul piano del sapere, del saper fare e del saper essere, e della formazione professionale strutturata in base all'analisi dei fabbisogni, oltre alla valutazione e autovalutazione.

Ambito amministrativo e retributivo

Oltre all'applicazione rigorosa del CCNL delle Cooperative Sociali, Coopselios ha istituito il Fondo solidale per le Malattie Lunghe, un importante strumento dedicato ai lavoratori che superano i 180 giorni di malattia (v. cap. 1). Grazie a convenzioni sono inoltre disponibili ad esempio agevolazioni bancarie e assicurative tra le quali un Piano Sanitario Integrativo con la società di mutuo soccorso Cesare Pozzo.

Di particolare rilievo nel 2019 il rinnovo del contratto collettivo nazionale di lavoro per le lavoratrici e i lavoratori delle cooperative del settore socio-sanitario-assistenziale, educativo e di inserimento lavorativo. Il rinnovo ha previsto una serie di istituti che permetteranno alla nostra Cooperativa di rispondere in modo ancora più coerente ai bisogni di welfare e alle nuove sfide. Non solo sono state riconosciute formalmente alcune nuove figure professionali, ma il CCNL comprende anche aumenti salariali e l'inserimento di tutele importanti, quali il congedo per le donne vittime di violenza di genere e la conservazione del posto di lavoro in caso di gravi patologie oncologiche e cronico-degenerative, tematiche sulle quali la nostra cooperativa si è già attivata con maggiori tutele di tipo mutualistico.

Ambito motivazionale

Le iniziative in quest'ambito puntano a promuovere, oltre al benessere dei lavoratori, anche il senso di appartenenza alla nostra Cooperativa. Vanno nella direzione di un adeguato stimolo motivazionale il riconoscimento del diritto allo studio, la riqualifica professionale, il riconoscimento sociale.

Ambito di analisi e gestione dello Stress Lavoro Correlato (SLC)

Per garantire maggior benessere possibile ai lavoratori, oltre a una misurazione biennale del clima aziendale abbiamo ritenuto opportuno svolgere una valutazione approfondita dello stress lavoro-correlato per tutti i lavoratori, nonostante non sia stato evidenziato a livello preliminare nessun rischio significativo. La valutazione approfondita mira a

un approccio complessivo di cultura della prevenzione, consapevole che la gestione del rischio di stress lavoro-correlato, integrata agli altri rischi, rappresenta prima un investimento per l'azienda e per la salute dei lavoratori che un obbligo normativo.

Il prodotto finale è stato un Documento di Valutazione SLC e Burnout specifico per ogni struttura e servizio. L'esito della valutazione, anche in assenza di rischio, è stato illustrato ai lavoratori delle singole strutture e servizi in incontri specifici tenuti dalla funzione Benessere Organizzativo, che ha guidato la somministrazione dei questionari. Ad oggi abbiamo somministrato il questionario, in collaborazione con l'Università Di Modena e Reggio Emilia, per la valutazione approfondita del rischio Stress Lavoro Correlato e Burnout in 121 servizi; coinvolgendo nella compilazione 2.263 lavoratori. L'analisi ha evidenziato criticità nell'area del burnout, rilevando un rischio almeno medio in quasi tutti i Servizi, in particolare nella dimensione "ridotta realizzazione personale" (la persona sente di non avere successo in ciò che conta per lui, con gravi ricadute sul proprio senso di autoefficacia e autostima che contribuisce a peggiorare l'adattamento lavorativo). Per ciascun servizio, sono state individuate azioni di miglioramento che troveranno applicazione nel 2020.

Retribuzioni

La retribuzione contrattuale dei dirigenti è pari a 3,72 volte quella degli operai, parametro inferiore al dato italiano medio, il cui range è tra 6 e 10. I dati relativi al 2019 confermano una sostanziale equità dal confronto delle retribuzioni contrattuali in cooperativa per genere e categoria.

**Aspettative non retribuite concesse
rispetto alle richieste: oltre 75%**

Formazione e sviluppo del capitale umano

Negli ultimi anni i bisogni formativi si sono evoluti costantemente, rendendo necessaria una sempre maggiore continuità nell'aggiornamento e apprendimento di tecniche o strumenti specifici della professione. Per rispondere a questa esigenza abbiamo sviluppato percorsi formativi che hanno lo scopo di migliorare le competenze interne, facilitare lo sviluppo della carriera, stimolare la collaborazione con i colleghi. Alla formazione tecnico-professionale – che riguarda tematiche educative, relative alla sicurezza e all'integrazione sociosanitaria – affianchiamo percorsi formativi legati alle competenze trasversali, che hanno l'obiettivo di sviluppare percorsi interni di crescita professionale.

L'entità dell'impegno è resa bene dai numeri: 2.509 i lavoratori coinvolti nel 2019 (rispetto ai 2.343 del 2018, +7,1%) per un totale di 50.036 ore di formazione in presenza. Significativa anche la formazione a distanza, con quasi 6.223 ore fruite riguardanti tematiche quali Modello Organizzativo 231, Privacy, Welcome Book e altri contenuti tecnici di carattere sociosanitario, come la disfagia (coinvolte 1.995 persone).

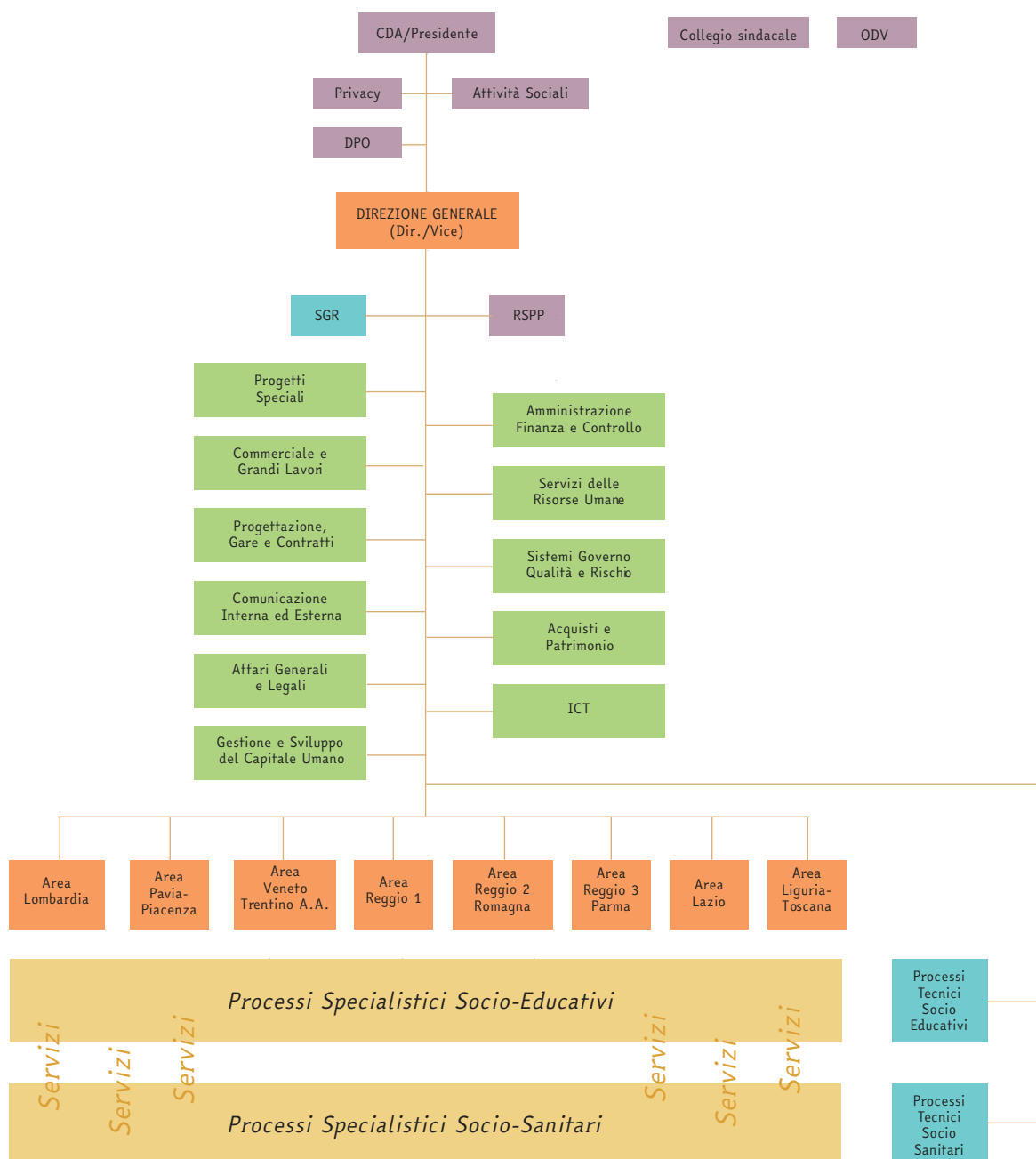
Proseguono i rapporti con gli enti di formazione, le università e gli istituti superiori: sono 441 i tirocini avviati nel 2019, e riguardano per il 59% il settore anziani, il 16% il settore infanzia, il 20% il settore disabili e il 5% uffici e settore minori.

	2019
TIROCINI CURRICULARI	404
TIROCINI EXTRACURRICULARI	37
TIROCINI ATTIVATI CON LE UNIVERSITÀ	63
GIOVANI IN ALTERNANZA SCUOLA/LAVORO COINVOLTI	162

Strettamente connesso al tema della crescita professionale è quello della valorizzazione delle risorse. Il nostro sistema premiante – destinato a direttori, quadri e professional – incentiva il lavoro per obiettivi, stimolando una maggior consapevolezza del ruolo di ognuno all'interno dell'impresa e stimolando le risorse a migliorare la propria efficacia. I risultati vengono sistematicamente verificati in 4 incontri annuali che definiscono lo stato di avanzamento del sistema, che si può attivare nel momento in cui si verificano congiuntamente due condizioni: la cooperativa raggiunge un utile netto pari all'1% del fatturato e il risultato economico aziendale a consuntivo è superiore al risultato economico previsto a budget. Il sistema premiante funziona sulla base del metodo HAY, una metodologia di valutazione dei ruoli organizzativi (e non delle performance dei loro titolari) basata sull'analisi dei contenuti dell'attività lavorativa e del loro impatto sui risultati economici dell'azienda.

Un'organizzazione più lean e più efficiente

Nel 2019 le modifiche organizzative hanno avuto l'obiettivo di rendere più efficace ed efficiente la gestione organizzativa. Abbiamo avviato progetti specifici per ottimizzare i processi all'interno delle Funzioni Aziendali in ottica Lean, sono state identificate le aree di miglioramento per una migliore efficienza e ridisegnati i flussi dei singoli processi, attraverso il coinvolgimento dei diversi team di lavoro, con l'obiettivo principale di fornire un buon servizio e il supporto necessario verso i responsabili dei servizi e i loro team.



La Comunicazione Interna

La comunicazione aziendale sostiene l'engagement dei collaboratori, attraverso diversi progetti, strumenti e strategie. Strumento centrale per ingaggiare maggiormente i collaboratori si è rivelata la nuova newsletter digitale che, mediante l'utilizzo dello storytelling, arricchisce e innova la comunicazione con immagini, video e link.

Di particolare rilievo nel 2019 la convention dei Responsabili dei Servizi, all'insegna del motto "Belle Persone": non solo il titolo, ma anche il senso dell'incontro, che si è focalizzato sui supporti concreti nei percorsi di cambiamento, attraverso il racconto e il coinvolgimento diversificato di tutte le figure professionali dei servizi. Alla convention hanno partecipato tutti i responsabili dei servizi per anziani e la struttura gestionale, per un totale di circa 150 persone.

Relazione con i sindacati

In un'ottica di massima pluralità manteniamo relazioni con 16 diverse sigle sindacali per un totale di 76 organizzazioni. Nel 2019 si sono tenute 2.110 ore di assemblee sui luoghi di lavoro. Il livello di conflittualità sul lavoro ha registrato un leggero aumento nel 2019 ma continua ad attestarsi su livelli molto bassi: i contenziosi avviati durante l'anno sono stati 34 (contro i 15 del 2018) e hanno riguardato l'1,07% dell'organico. I provvedimenti disciplinari hanno riguardato il 6,09% dei lavoratori e si riferiscono, in particolare, a casi di scorrettezza e negligenza sul luogo di lavoro e ad assenze ingiustificate.

La sicurezza

Grazie a un sistema di gestione della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro orientato al miglioramento continuo, adottiamo misure adeguate a prevenire incidenti e danni alla salute. Oltre al rispetto dei requisiti di legge, applichiamo standard elevati garantiti dai continui investimenti, ad esempio in ausili per la movimentazione dei pazienti e in formazione del personale.

Salute e integrità fisica dei lavoratori sono una priorità assoluta in un ambiente lavorativo che presenta una forte componente operativa. Il 64,4% degli infortuni ha infatti interessato lavoratori dell'area socio-sanitaria, dove sono più comuni attività quali la movimentazione di carichi e pazienti e la gestione di eventuali reazioni aggressive da parte degli anziani.

INFORTUNI	2019	2018	2017
NUMERO DI INFORTUNI	271	230	220
DI CUI IN ITINERE	35	33	22
DONNE	241	208	205
UOMINI	30	22	15
INDICE DI FREQUENZA N. INFORTUNI / ORE LAVORATE	60,07	49,66	51,23
INDICE DI GRAVITÀ N. GIORNI PERSI / ORE LAVORATE	1,57	1,31	1,15
SORVEGLIANZA SANITARIA N. DI LAVORATORI SOTTOPOSTI AD ACCERTAMENTI (PREVENTIVI, PERIODICI, SU RICHIESTA DEL LAVO- RATORE, RIENTRO DA ASSENZE SUPERIORI AI 60 GIORNI)	1.584	1.667	1.503

2.111

LAVORATORI FORMATI
SU SALUTE E
SICUREZZA

20.000

ORE CIRCA DI
FORMAZIONE SU
SALUTE E SICUREZZA

Innovazione e
sviluppo sociale,
qualità e sostenibilità

04

**Dal valore per le persone
e l'azienda al valore per la
collettività**

**SDGs/Goal 9: costruire
un'infrastruttura resiliente e
promuovere l'innovazione e
una industrializzazione equa,
responsabile, sostenibile**

**SDGs/Goal 3: garantire modelli
sostenibili di produzione e di
consumo**

**SDGs/Goal 7: assicurare a tutti
l'accesso a sistemi di energia
economici, affidabili, sostenibili e
moderni**

**Da quasi 40 anni Coopselios mette
in pratica la mission:
“prendersi cura, di persona”.**

Le persone sempre al centro

L'innovazione sociale, parte integrante della nostra mission, ci consente di sviluppare risposte alle nuove esigenze di assistenza. Guardando a una sempre maggiore personalizzazione dei servizi, coniughiamo in una progettualità a lungo termine l'approccio innovativo con lo sviluppo scientifico e tecnologico. I progetti inaugurati o proseguiti nel 2019 danno ancora più valore alle competenze e ci aprono a un dialogo anche internazionale, promuovendo network qualificati e articolate comunità di pratica.

I progetti strategici

I progetti strategici nell'area sanitaria

La cartella informatizzata

A inizio 2019 abbiamo lanciato il nuovo progetto di informatizzazione delle strutture per anziani, con l'introduzione di una cartella informatizzata che raccoglie l'intera storia clinica dei nostri ospiti. Per ogni area è stata scelta una struttura pilota al fine di avviare la sperimentazione: CRA Villa Minozzo a Reggio Emilia, RSA Quarenghi e Villa Stefania in Lombardia, Villa Tamerici in Veneto, CRA Nuova OTI in provincia di Parma e RSA La Felicia in Liguria.

Un progetto strategico, perché dà la possibilità di raccogliere un importante volume di dati (ad esempio su cadute, lesioni, infezioni), e di supervisionare a distanza la gestione delle attività quotidiane. Eliminando la rendicontazione su carta, il sistema riduce inoltre errori e perdita di dati e ottimizza i tempi, migliorando la gestione degli ospiti e il lavoro del personale.

Nella prima fase la formazione all'utilizzo del nuovo sistema ha coinvolto circa 180 operatori in 10 incontri nell'arco di tre mesi. Da settembre la formazione si è estesa a 7 nuove strutture, con altri 10 incontri in tre mesi che hanno coinvolto circa 300 operatori presso CSA Meolo in Veneto, CRA Gli Ulivi di Morciano di Romagna, RSA Villa Verde di Ancarani di Rivergaro e CRA Alta Val Nure in Emilia-Romagna, RSA Il Poggio di Casteggio e RSA Mons. Luigi Novarese a Palestro in Lombardia, RSA Sabbadini a Sarzana in Liguria.

Il progetto individualizzato PEI/PAI allineato al modello della Qualità della Vita del modello Contesualistico

Il modello contestualistico è un approccio che mira a migliorare la Qualità della Vita delle persone con disabilità mettendo la gestione delle loro esigenze di cura nel contesto delle reali situazioni di vita. La revisione del format del Progetto Individualizzato per persone con disabilità, secondo gli 8 domini della Qualità della Vita, ha consentito di mettere a sistema tutti gli elementi metodologici introdotti dal 2015 ad oggi. La sperimentazione su un caso per ogni servizio si è conclusa a settembre, e la versione definitiva è stata applicata a partire da dicembre. La relativa formazione, in 7 aule territoriali di 2,5 ore ciascuna, ha raggiunto tutti i 21 servizi di Coopselios per persone con disabilità, per un totale di 110 operatori.

Progetto di consolidamento

Il Progetto di consolidamento degli strumenti e della metodologia legati al modello teorico della Qualità della Vita è stato esteso a tutti i 21 servizi, con 4 moduli formativi, per un totale di circa 205 operatori coinvolti in tutti i servizi.

Ogni aula è stata valutata con test pre e post, la cui analisi ha contribuito a impostare il Piano Formativo per il 2020.

Tecnologia per la cura, l'autonomia, l'inclusione

Nel 2019 abbiamo attivato un percorso formativo condotto da docenti della fondazione ASPHI con il coordinamento dell'Area Tecnica Socio-Sanitaria, durato da marzo a ottobre 2019, sull'introduzione di strumenti tecnologici come supporto a persone con disabilità fisiche, psichiche, sensoriali o motorie per restituire loro parziale autonomia e farle riappropriare di abilità comunicative, relazionali perse o compromesse. Il percorso ha offerto la possibilità di ampliare l'offerta di cura, migliorando al contempo la qualità di vita, e ha interessato tutte le aree, in particolare 43 servizi residenziali per anziani e 8 servizi per persone con disabilità, con 18 aule di formazione e 2 aule plenarie. Oltre 200 le presenze di nostri professionisti.

Le attività e progetti intersettoriali

Elaborazione di un modello di comunicazione e di organizzazione degli spazi di vita nei servizi per gli anziani

Nel 2019 abbiamo ritenuto strategico ridefinire l'immagine delle strutture per migliorare la comunicazione con le famiglie e il territorio. Abbiamo quindi rivisto non solo gli spazi interni delle strutture, ma anche i contenuti e l'organizzazione della comunicazione, attraverso bacheche informative, pannelli e segnaletiche. Le strutture interessate da questo innovativo progetto sono state: CRA Al Parco, Scandiano (RE) - CRA Correggio, Correggio (RE) - CRA I Ronchi, Castelnovo ne' Monti (RE) - RSA Luisa Guidotti, Fabbrico (RE) - Centro Polifunzionale Danilo Ravera, Genova - RSD Carani Pagani, La Spezia.

Progetti strategici dell'area educativa

Progetto ECEC per l'Abu Dhabi educational Knowledge department

Nel 2019 Progettare Zerosei ha sviluppato un nuovo ambizioso progetto negli Emirati Arabi Uniti con il Department of Education and Knowledge (ADEK), principale agenzia educativa del governo di Abu Dhabi, collaborando alla definizione di standard e strategie per l'ECEC (Early Childhood Education and Care). Progettare Zerosei è stata chiamata a sviluppare standard pedagogici, ingegneristico-strutturali e di salute e sicurezza.

È stata inoltre fornita consulenza per migliorare le pratiche educative nell'Emirato, ispirandosi ai principi del metodo Learning by Languages®.

Metodo Learning by Languages® in Brasile

Coopselios e Progettare Zerosi hanno realizzato per la scuola Parlanda di Curitiba in Brasile la prima parte di un pluriennale percorso formativo di avvicinamento al metodo Learning by Languages®, attraverso consulenza pedagogica, consulenza per l'implementazione del metodo LbL® nella scuola e una pubblicazione sul progetto. Il metodo si è inserito nel contesto di una scuola innovativa, che si ispira a un approccio pedagogico basato su una molteplicità di esperienze significative per i bambini.



I Social Cohesion Days danno appuntamento al 2021

Dal 2014 la Fondazione Easy Care, di cui fa parte anche Coopselios, promuove i Social Cohesion Days, il primo festival internazionale dedicato al tema della coesione sociale. La terza edizione del Festival, che ha cadenza biennale, si è tenuta dal 24 al 26 maggio 2018 a Reggio Emilia e ha riunito 88 relatori e quasi 4.000 partecipanti in più di 30 eventi.

La quarta edizione era prevista per il maggio 2020: a causa dell'emergenza Coronavirus, il comitato promotore ha deciso di rimandare il festival all'anno successivo. La quarta edizione si terrà quindi dal 27 al 29 maggio 2021 a Reggio Emilia. Il dibattito comunque non si ferma, con eventi online di analisi e approfondimento delle tematiche della coesione sociale.

<https://www.easy-care.it/it/social-cohesion-days.html>



Q&B è un modello gestionale basato sull'autovalutazione e valutazione reciproca e partecipata. Nato per strutture residenziali per persone anziane, nel 2017 ha visto l'avvio della sperimentazione di Dementia Friendly, estensione del modello Q&B, ai servizi dedicati alle persone affette da demenza o Alzheimer.

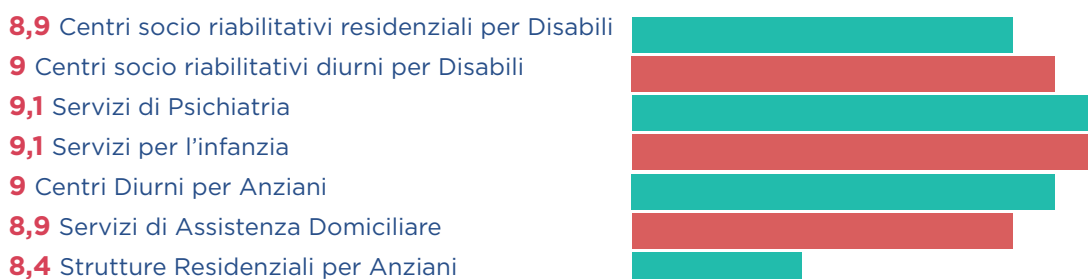
I nostri servizi che adottano il modello sono in totale 16, di cui 5 dal 2019: Residence degli Ulivi (Podenzana, Massa e Carrara); CRA Al Parco (Scandiano, Reggio Emilia); Centro Servizi Anziani Papa Giovanni Paolo II (Lugagnano di Sona, Verona); CRA San Camillo (Piacenza); RSA Baroni (Milano).

Qualità: prosegue il miglioramento continuo

Nel 2019 abbiamo consolidato il processo di adeguamento ai requisiti della norma ISO 9001:2015 implementato nel 2018, focalizzandoci sul risk-based thinking e la comprensione dei contesti che influenzano gli obiettivi e la sostenibilità dell'organizzazione. In particolare, continuiamo a rendere più omogeneo il nuovo modello di assistenza domiciliare e applichiamo procedure operative più efficaci per la gestione amministrativa.

Una parte importante dell'impegno al miglioramento continuo è il monitoraggio della qualità attraverso questionari. Nel 2019 abbiamo migliorato gli aspetti tecnici per la conduzione dell'indagine, riducendo il grado di dispersione dei contatti e ottenendo un numero significativo di risposte utili, oltre a rilevare il grado di soddisfazione e indagare i fattori più rilevanti.

Sono stati interessati tutti i servizi attivi alla data dell'indagine, dove abbiamo intervistato 2.670 famigliari (il 63%) ai quali sono state chieste valutazioni in merito a diversi aspetti del servizio: dall'accoglienza degli ambienti alle attività organizzate nelle strutture, dagli orari, ai servizi, alla professionalità del personale.



Valutazione media 2019 (punteggi da 1 (min) a 10 (max))

La soddisfazione dei nostri committenti

Con frequenza annuale monitoriamo il grado di soddisfazione dei nostri committenti. Effettuata attraverso la somministrazione di un apposito questionario, la rilevazione ci consente di individuare possibili aree di miglioramento, oltre a fornirci un'istantanea aggiornata sulla nostra capacità di soddisfare esigenze e aspettative.

Nel 2019 l'indagine ha interessato 59 committenti e la qualità media percepita è risultata pari a 4,8 (su una scala da 1 a 6), sostanzialmente in linea con i risultati del 2018. Da evidenziare che le caratteristiche maggiormente riconosciute dai committenti pubblici sono la responsabilità e l'affidabilità: valori fondamentali per gli operatori dei servizi di cura, assistenza ed educazione.

Come gestiamo i reclami

Reclami e segnalazioni sono un indicatore significativo per valutare la soddisfazione dei nostri clienti. La loro analisi ci consente di individuare nuovi obiettivi e pianificare un'efficace prevenzione degli impatti sulla qualità dei servizi.

Nel 2019 abbiamo registrato nel complesso 6 reclami. Il dato si è ridotto notevolmente rispetto ai 19 del 2018, e solo 4 hanno evidenziato un'effettiva criticità che ha richiesto interventi di risoluzione. In assoluto, la cifra si mantiene molto bassa rispetto al numero di strutture e di utenti serviti. Le motivazioni principali dei reclami riguardano gli interventi di manutenzione e disattenzione nelle pratiche assistenziali o sanitarie.

Le nostre certificazioni

Certificare il Sistema di Gestione Qualità (UNI EN ISO 9001:2015) è per noi una decisione non formale, ma strategica. Lo conferma l'adozione anche dello standard SA8000:2014, che esprime il nostro impegno a un comportamento socialmente responsabile: le dimensioni di performance economica ed eccellenza dei servizi si coniugano così con l'attenzione agli aspetti etici. La gestione della qualità è completata dalla certificazione UNI 11034:2003 specifica per i servizi alla prima infanzia.

Azioni di sostenibilità ambientale

L'impegno per la sostenibilità si traduce in azioni concrete per ridurre il nostro impatto sull'ambiente. In considerazione delle tipologie di attività, in primo piano c'è la costante riduzione dei rifiuti pericolosi, ma anche azioni a vantaggio della comunità: ad esempio sostituendo le bottigliette d'acqua in plastica con gli erogatori a boccione.

In prospettiva, siamo impegnati a ridurre l'impatto degli spostamenti incrementando il parco dei veicoli elettrici, a oggi 39 (21%) su un totale di 188 automezzi aziendali, e dotando di automezzi ibridi i Servizi di Assistenza Domiciliare nella provincia di Reggio Emilia. Abbiamo inoltre incrementato il ricorso a carta e toner riciclati. Gli interventi realizzati negli anni precedenti contribuiscono alla riduzione degli impatti nell'anno di rendicontazione.

I progetti nelle strutture nel 2019

CRA Al Parco di Monticelli Terme (Parma)

Un sostanziale lavoro di riqualificazione energetica ha spaziato dalla sostituzione delle caldaie con nuovi generatori a condensazione ad alto rendimento, e del gruppo frigorifero con un innovativo sistema a recupero termico, fino all'installazione di un sistema di telecontrollo e la sostituzione di parti come i ventilatori-convettori e le vetrate frangisole. Si stima che gli interventi ridurranno di 17.600 kWh/anno i consumi di energia elettrica e di 21.200 mc/anno quelli di gas, per circa 52.100 kg/anno di minori emissioni di CO₂.

Centro Polifunzionale Papa Giovanni Paolo II di Lugagnano Di Sona (Verona)

Sono state sostituite 20 plafoniere a tubi fluorescenti con altrettanti a tecnologia a LED: un intervento che si stima farà risparmiare, in termini di consumi di energia elettrica, circa 9.200 kWh/anno, corrispondenti a una diminuzione delle emissioni di CO₂ in atmosfera di circa 4.000 kg/anno.

CSA Villa Tamerici di Porto Viro (Rovigo)

Sono state sostituite 18 vecchie plafoniere a tubi fluorescenti con nuove plafoniere a LED per un risparmio stimato, in termini di consumi di energia elettrica, di circa 6.000 kWh/anno, corrispondenti a una diminuzione delle emissioni di CO₂ in atmosfera di circa 2.600 kg/anno.

599.725 kg/anno CO2

EMISSIONI AUTO AZIENDALI

54.113 kg/anno

STIMA RISPARMIO EMISSIONI CO2 (VEICOLI ELETTRICI)

8.918.000 KWh

CONSUMO ANNUO ENERGIA ELETTRICA
(-4,51% rispetto al 2018)

2.224.000 mc

CONSUMO ANNUO GAS

I nostri fornitori

L'attenzione verso la qualità si manifesta anche nella gestione attenta dei fornitori. Ci basiamo su criteri di continuità, ma anche di efficacia ed efficienza, affidando a fornitori specializzati le stesse attività nelle diverse strutture e servizi.

In quest'ottica, nel 2019 il numero totale di fornitori è pari a 1.969 mantenendo un elevato valore complessivo degli acquisti, oltre 40,4 milioni di euro. A conferma dell'orientamento verso rapporti a lungo termine, i fornitori abituali* (688 aziende, pari al 34,9%) totalizzano il 62,2% del valore degli acquisti, pari a 25,1 milioni di euro. Privilegiando inoltre un approccio di filiera corta – quindi di ottimizzazione delle risorse, anche ambientali – i fornitori sono localizzati per lo più nelle stesse regioni di attività della Cooperativa.

*Definizione di "abituali": con un rapporto di fornitura di almeno 3 anni

In linea con lo standard SA8000, la procedura di gestione dei fornitori dettaglia i criteri di valutazione in base al grado di criticità. I fornitori attivi sono classificati in 3 classi di criticità: bassa, media e alta.

Sulla base delle valutazioni viene definito un Piano di audit. Nel 2019 il Social Performance Team** ha tenuto incontri con 4 fornitori di criticità media, ma significativi sia per volume di servizio sia per testare nuove attività.

Gli incontri hanno approfondito alcuni aspetti rilevanti in merito ai requisiti di Responsabilità sociale e hanno rappresentato momenti informativi sulle nostre politiche di responsabilità sociale. Gli audit eseguiti nel 2019 coprono l'8,5% dei fornitori classificati come a rischio medio e alto.

TIPOLOGIA DI ACQUISTI	% SU TOT.
RISTORAZIONE	20,3
UTENZE	8,7
CANONI DI LOCAZIONE-CONCESSIONE	19,2
SERVIZI DI PULIZIA-SANIFICAZIONE	3,4
MANUTENZIONE	9,8
LAVANDERIA	2,2
PRESIDI INCONTINENZA	2,3
SERVIZI SANITARI E MEDICI	11,1
FARMACI E PARAFARMACI	2,3
VESTIARIO	0,2
CANCELLERIA E MONOUSO	3,4
SMALTIMENTO RIFIUTI	0,3
ARREDI E ATTREZZATURE	0,3
SPESE AUTO	2,2
ALTRO	14,3

** Social Performance Team: è un gruppo di lavoro "misto", introdotto dalla SA8000:2014, e costituito da rappresentanti dei lavoratori per la SA8000 e rappresentanti della Direzione

Bilancio Sociale
preventivo 2020

05

—

Un anno diverso
da tutti gli altri

Il 2020 è iniziato all'insegna dell'emergenza Covid-19. Al momento in cui viene chiuso questo Bilancio (metà giugno), il Paese sta gradualmente riprendendo le attività, ma siamo ancora lontani da una normalità piena.

In Coopselios ci occupiamo per missione delle categorie più fragili e vulnerabili e le nostre attività sono state quindi interessate in modo rilevante. Stiamo collaborando con le autorità sanitarie e ci siamo dotati di un Tavolo di Crisi, con un focus particolare sulle procedure sanitarie e sugli approvvigionamenti straordinari di materiali sanitari e dispositivi di protezione. Abbiamo inoltre attivato un sistema informatico che monitora la condizione clinica dei nostri anziani residenti e un contact center medico aziendale, che supporta i medici e i Responsabili dell'attività infermieristica.

Abbiamo anche intrapreso azioni a favore di lavoratori e famiglie, sottoscrivendo una polizza assicurativa integrativa a favore di tutti i dipendenti e soci per tutelarli in caso di positività a Covid-19, isolamento domiciliare e ricovero. Abbiamo attivato inoltre un servizio gratuito di supporto psicologico e previsto incentivi economici e riconoscimenti per i lavoratori che continuano con responsabilità e dedizione ad assicurare i servizi.

E, com'è nella nostra filosofia, abbiamo guardato anche al lato umano oltre che a quello professionale. Nelle Residenze per Anziani e Disabili abbiamo potenziato le attività interne e abbiamo garantito il contatto con le famiglie tramite videochiamate. I Centri Diurni non hanno mai perso il contatto con le persone che li frequentavano, né con i loro famigliari, e hanno attivato servizi alternativi.

La situazione è complessa e in costante evoluzione. L'impegno della nostra organizzazione è massimo sia a livello preventivo sia di intervento in emergenza, ma non vogliamo smettere di guardare al futuro. Intendiamo continuare a sviluppare i progetti iniziati nel 2020, non appena le condizioni lo permetteranno, puntando a maggior ragione su una sempre crescente sostenibilità socioeconomica oltre che ambientale.

Nuovo Centro Polifunzionale Danilo Ravera

A febbraio abbiamo inaugurato a Genova un progetto di residenzialità assistita e riabilitativa con 97 posti letto per anziani, che darà lavoro a circa 50 persone. Il nuovo Centro Polifunzionale Danilo Ravera mette a disposizione su tre piani 51 stanze, una palestra attrezzata di oltre 70 mq e parcheggi esterni e interni riservati per i visitatori. L'edificio, oggetto di importanti lavori di riqualificazione, risponde alle nuove linee guida della Regione Liguria.

#ilfilorossocheciunisce e Progetto Esperienze 0-6 by web

L'emergenza ha concentrato l'attenzione anche sugli effetti della mancanza di contatti sociali. Tra chi ne soffre di più ci sono sicuramente i bambini. Per contrastare i rischi

di una deprivazione educativa prolungata e della mancanza di stimoli e di relazioni con gli adulti – educatori di riferimento – nonché con il gruppo di coetanei, la nostra area socio-educativa ha ideato diversi progetti a distanza.

Con le famiglie dei bambini che frequentavano i nostri servizi educativi il contatto è stato mantenuto attraverso progetti quali #ilfilorossocheciunisce: tutorial, narrazioni, approfondimenti, sono diventati un appuntamento frequente tra le famiglie e le educatrici per mantenere, anche se distanti, il filo rosso della relazione e dell'emozione.

“Esperienze 06 by web” è il progetto che riallaccia i legami educativi a distanza tramite le tecnologie digitali. Tramite piattaforma web le insegnanti si collegano con piccoli gruppi di bambini, in videochiamata, due volte alla settimana per ogni sezione di nido e tre volte per ogni sezione di scuola dell'infanzia.

Progetti di connessione nel tempo sospeso

Abbiamo creato una trama virtuale che unisce gli operatori delle diverse strutture, gli anziani ai loro familiari e le istituzioni dei territori: gli operatori possono confortarsi, sostenersi e scambiarsi buone pratiche, mentre gli anziani residenti, attraverso foto, video e testimonianze scritte, mantengono quotidianamente il contatto diretto con i loro cari.

La Business Intelligence

La costruzione di un sistema di data warehouse, cioè un “magazzino” di dati strutturato in modo da consentire analisi approfondite, permetterà, attraverso strumenti di business intelligence (BI), di reperire e analizzare le informazioni provenienti da fonti eterogenee dei vari applicativi aziendali, come risorse umane, amministrazione e finanza, acquisti, cartella informatizzata, e altri.

Campagne dedicate

“Insieme ce la faremo” è il filo conduttore di tutte le comunicazioni rivolte ai collaboratori, inclusi i videomessaggi del top management per spiegare le azioni intraprese nei confronti del personale. Con “Ognuno può fare la differenza”, abbiamo sollecitato i collaboratori impiegati nei servizi temporaneamente non attivi a rendersi disponibili in sostituzione dei colleghi assenti per motivi di salute, per quelle mansioni che siano in grado di svolgere. “Coopselios sempre con voi”, rivolta ai clienti e a tutte le istituzioni, segnala come i collaboratori impiegati nelle strutture attive siano al lavoro a pieno ritmo.

Consorzio nazionale FIBER – Welfare Come Te

Il Consorzio FIBER, che aggrega oltre 100 tra le più importanti cooperative e consorzi sociali italiani – tra i quali Coopselios e Care Expert – ha dato vita a Welfare Come

Te: un modello che offre risposte di accompagnamento personalizzato appoggiandosi, dove possibile, a servizi esistenti pubblici o privati. Welfare Come Te svolge un ruolo integrativo ai piani aziendali, dedicato ai caregiver, ed è pensata anche come proposta di piani personalizzati per le PMI.

Partnership IMA Italia Assistance-Coopselios

Da giugno 2020, dopo parere favorevole dell'IVASS, IMA Italia Assistance e Coopselios daranno vita a una società benefit per servizi di orientamento, consulenza e supporto dedicati ai family caregiver a integrazione del settore pubblico, tra i quali Case & Care Management, assistenza e supporto qualificati. Lo sviluppo e la proposta di piani di assistenza personalizzati saranno garantiti nel tempo tramite una rete capillare di operatori specializzati.

Obiettivi SA8000 per il 2020

Riguardo alle azioni di monitoraggio dei fornitori, abbiamo effettuato una revisione delle procedure di due diligence, ovvero pratiche volte a verificare la conformità dei fornitori allo standard: coerenza e integrazione tra criteri di classificazione dei fornitori, modalità di monitoraggio effettivamente applicabili, selezione di nuovi fornitori e strumenti per il loro coinvolgimento. Nel 2020 ci impegniamo a consolidare le attività di audit attraverso incontri con i fornitori e verifiche, in particolare sia ai luoghi di lavoro sia alla valutazione dei rischi significativi, in collaborazione con altre funzioni aziendali.

L'Ufficio Soci, in collaborazione con i Direttivi delle sezioni soci, effettuerà specifici incontri presso i servizi e le strutture nel secondo semestre del 2020, per garantire la più ampia informazione ai soci sui contenuti e le modalità operative di utilizzo del Portale Bewelfare e dei servizi offerti dalla Mutua Sanitaria Integrativa Cesare Pozzo.

Nota metodologica

Durante la redazione di questo Bilancio Sociale, ci siamo trovati ad affrontare l'emergenza relativa alla diffusione del Covid-19. La rendicontazione dell'anno passato, la narrazione di progetti e strategie ha dovuto fare i conti con quanto sta accadendo nel primo semestre del 2020; abbiamo quindi dedicato la parte finale di questo Bilancio Sociale alla gestione dell'emergenza e ai progetti messi in campo per salvaguardare ospiti e famiglie.

Abbiamo raccontato con la massima trasparenza ai portatori di interesse esterni e interni, cosa abbiamo realizzato, ma anche come questa situazione di emergenza ha stravolto le nostre attività che sono state ripensate, nell'ottica di mantenere una vicinanza ad anziani, bambini, disabili, famiglie e istituzioni.

Nel redigere il nostro Bilancio sociale ci siamo ispirati ai Principi di Redazione del Bilancio Sociale elaborati dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS) del 2013, alle Linee Guida dell'Agenzia delle Onlus per la redazione del Bilancio Sociale delle Organizzazioni Non Profit e alle Linee guida del Global Reporting Iniziative – GRI Standards.

Il raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals – SDGs) dell'Agenda 2030 dell'ONU resta uno dei cardini del documento e delle nostre politiche.

Per favorire la comprensione degli andamenti delle performance, le informazioni più importanti sono state fornite con un raffronto con l'esercizio/i precedente/i, così come accompagnate da un'attualizzazione relativa al 2020.

Il processo di assurance indipendente da parte della società SGS costituisce un significativo processo di analisi, verifica, approfondimento dei contenuti che ha coinvolto in modo trasversale tutte le funzioni aziendali che hanno collaborato con l'Ufficio Comunicazione: un processo partecipato che ha permesso di approfondire numeri e contenuti, focalizzarci sui principali progetti e strategie e che ci restituisce una fotografia di una cooperativa in grado di dare risposte concrete nei territori in cui opera.

Ufficio Comunicazione

SGS Italia S.p.A. ha ricevuto l'incarico dal Management di COOPSELIOS di condurre una verifica indipendente (assurance) sul suo Bilancio Sociale 2019 ('Bilancio'), con l'obiettivo di fornire conclusioni in merito ad accuratezza e qualità delle informazioni rese pubbliche sulle proprie performance sociali.

La nostra responsabilità nello svolgimento del lavoro commissionatoci, in accordo con le condizioni concordate con l'Organizzazione, è unicamente rivolta al management di COOPSELIOS.

Questa Dichiarazione di Assurance Indipendente è destinata esclusivamente agli stakeholder di COOPSELIOS e non è destinata ad essere e non deve essere utilizzata da persone diverse da questi.

RESPONSABILITÀ DEGLI AMMINISTRATORI PER IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

La responsabilità della redazione del Bilancio Sociale compete agli amministratori di COOPSELIOS, così come la definizione degli obiettivi in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti.

Compete altresì agli amministratori di COOPSELIOS l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare, così come l'implementazione e il mantenimento di adeguati processi di gestione e di controllo interno relativi ai dati e alle informazioni presentati nel Bilancio Sociale.

INDIPENDENZA DEL VERIFICATORE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ

SGS Italia S.p.A. dichiara la propria indipendenza da COOPSELIOS e ritiene che non sussista alcun conflitto di interesse con l'Organizzazione, le sue controllate e le Parti Interessate.

SGS Italia S.p.A. mantiene un sistema di controllo della qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici ed ai principi professionali.

RESPONSABILITÀ DEL VERIFICATORE

La responsabilità di SGS Italia è stata di condurre una verifica indipendente rispetto agli obiettivi individuati e di formulare le conclusioni contenute in questo rapporto.

L'attività è stata svolta secondo i criteri indicati nello standard *"International Standard on Assurance Engagement 3000 (Revised) – Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information"* (ISAE 3000), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board, per gli incarichi che consistono in un esame limitato. Tale standard richiede il rispetto dei principi etici applicabili, compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del lavoro ai fini di acquisire una sicurezza limitata che il Bilancio Sociale non contenga errori significativi.

La verifica sulle attività e dati riconducibili al periodo compreso tra Gennaio e Dicembre 2019 (così come rendicontati nel Bilancio), è stata condotta come una *Limited Assurance* ai sensi dello standard ISAE 3000.

SGS Italia S.p.A.

Via Caldera, 21, 20153 Milano (MI) – Italy – T +39 02 73931 F +39 02 70124630 e sgs.italy@sgs.com www.sgs.com
Membro del Gruppo SGS (Société Générale de Surveillance) - Sede Legale Milano Via Caldera, 21 - Capitale sociale € 2.500.000 I.V. C.F./M. Imp. Reg. Imprese di Milano 09102040970 - P. IVA n. 1167020404 - Cod. Min. n. 10020943 - Società interamente inglobata e diretta e controllata da SGS European Holding BV

METODOLOGIA DI VERIFICA

La verifica è stata condotta attraverso l'applicazione a campione di tecniche di audit, tra cui:

- verifica di politiche, mission, valori, impegni;
- riesame di documenti, dati, e metodi di raccolta delle informazioni;
- interviste a membri del gruppo di lavoro per la stesura del Bilancio;
- interviste a rappresentanti aziendali di varie funzioni e servizi, oltre che di membri dell'Alta Direzione;
- verifica complessiva delle informazioni e in generale riesame dei contenuti del Bilancio Sociale 2019.

Il team di verifica è stato scelto sulla base della competenza tecnica, dell'esperienza e della qualifica di ciascun membro, in relazione alle diverse dimensioni valutate.

Le attività di verifica hanno avuto luogo nel mese di giugno 2020 presso la sede dell'azienda in via A. Gramsci 54/s - Reggio Emilia e riteniamo di aver ottenuto sufficienti e adeguate evidenze per sostenere le nostre conclusioni.

La verifica ha avuto ad oggetto l'intero Bilancio Sociale, con le seguenti precisazioni: per le informazioni di natura economico-finanziaria SGS Italia si è limitata a verificare la coerenza con il Bilancio di esercizio e con il Bilancio Consolidato al 31/12/2019 che non sono stati oggetto di verifica.

CONCLUSIONI

A seguito delle attività di verifica condotte e descritte sopra, non sono emerse indicazioni negative in merito ad affidabilità, accuratezza e correttezza di informazioni e dati riportati nel Bilancio Sociale 2019.

A nostro parere, il Bilancio fornisce una rappresentazione attendibile delle attività condotte da COOPSELIOS durante l'anno e dei principali risultati raggiunti. Le informazioni sono riportate in maniera generalmente chiara, comprensibile ed equilibrata.

Per il miglioramento delle prossime edizioni si consiglia di prevedere lo sviluppo di un'analisi di materialità, così da identificare in modo puntuale - anche attraverso delle sistematiche attività di coinvolgimento degli stakeholder - i temi considerati rilevanti ai fini della rendicontazione.

Milano, 24 Giugno 2020

SGS Italia S.p.A.

Paola Santarelli
Certification & Business Enhancement
Business Manager



M. Laura Ligi
Certification & Business Enhancement
Project Leader



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

I testi del Bilancio Sociale 2019 sono editati con il font Easy Reading, carattere ad alta leggibilità per tutti, anche per chi è dislessico.



Copyright 2020 - 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, COORDINAMENTO E CONTENUTI

Ilaria Morandi

ELABORAZIONE DATI

Riccardo Lelli

CONSULENZA EDITORIALE

Claudio Ferrara

PROGETTO GRAFICO E IMPAGINAZIONE

Antonietta Casini



www.coopselios.com