



Coopselios

PRENDERSI CURA, DI PERSONA



BILANCIO SOCIALE

ESERCIZIO 2010

INTRODUZIONE DEL PRESIDENTE

Il Bilancio Sociale di Coopselios è giunto alla sua settima edizione. Edizione che coincide con un anno veramente speciale, anno nel quale la cooperativa ha festeggiato i venticinque anni di attività. Ma non solo, il 2010 è stato l'anno in cui i soci hanno rinnovato gli organismi societari (in primis, il Consiglio di Amministrazione) della Cooperativa, l'anno che ha celebrato l'importante fusione con Coop Il Girasole di La Spezia e l'anno in cui si sono gettate le fondamenta (non solo in senso figurato...) per la nuova sede legale di Coopselios a Reggio Emilia in via Gramsci, sede che ci verrà consegnata da Unieco a dicembre 2011 per il trasloco nella primavera 2012. E come non festeggiare anche l'apertura (inaugurazione nel febbraio 2011) della sede operativa di La Spezia, in via Peppino Impastato, sede che suggella non solo il nostro radicamento territoriale in Liguria ma che rende merito all'importante lavoro dei soci e operatori dell'area ?

In un periodo di crisi economica e contrazione della spesa pubblica, Coopselios conferma inoltre il suo impegno nello sviluppo imprenditoriale e con una forte progettualità per continuare a garantire stabilità al lavoro dei soci e dipendenti.

Va in questa direzione la scelta di continuare a puntare su fatturato proveniente da gestioni private o con contratti ultra decennali, con la progressiva diminuzione degli appalti di breve durata e con la proposizione e la messa a regime di servizi innovativi di welfare quali quelli proposti con il modello Prontoserenità.

La progettualità di Coopselios non si è espressa solo nel versante tecnico professionale.

Coopselios, in linea con il dato strutturale del settore sociale, si conferma come una cooperativa a netta prevalenza femminile (92% degli occupati). Anche per questo motivo il Consiglio di Amministrazione ha varato nel 2010 un importante progetto per le Pari Opportunità, progetto che ha permesso di studiare iniziative mirate a favorire la conciliazione tra tempi di vita e di lavoro, l'apertura di uno Sportello Sociale e la realizzazione di altre iniziative mutualistiche a favore dei soci.

Nel Bilancio Sociale mettiamo in giusta evidenza le nostre politiche per il lavoro, politiche che nella congiuntura economica attuale diventano distin-

tive e sicuramente in controtendenza rispetto allo sconcertante panorama imprenditoriale nazionale: un dato su tutti, nel 2010 la percentuale degli assunti a tempo indeterminato sul totale dei rapporti di lavoro cresce al 91% rispetto al 89% del 2009 e il saldo occupazionale dell'esercizio è di 2.521 unità con un incremento pari al 5,6% rispetto al 2009 (2.386 unità).

“Da 25 anni Socialmente Creativi” è stata la sintesi del percorso realizzato ad oggi. La creatività deve però continuare ad essere uno strumento per progettare il nostro futuro. Sono sicuro che le future generazioni di cooperative e operatori sociali di Coopselios sapranno raccogliere questa sfida per continuare questo nostro bellissimo percorso di cooperativa socialmente e imprenditorialmente responsabile.

A nome del Consiglio di Amministrazione, un grazie di cuore a tutti gli operatori di Coopselios e ai nostri stakeholders!



GUIDO SACCARDI
PRESIDENTE DI COOPSELIOS

NOTA METODOLOGICA

005

LA NOSTRA IDENTITÀ

007

Coopselios e la sua storia	008
Percorsi di sviluppo in numeri	010
I principi	011
La Mission	012
Valori	013
Mappa degli Stakeholder	014
Elenco dei servizi gestiti	016
Indirizzi e sedi dell'Ente	018

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

021

Sviluppo organizzativo e Organigramma 2010	022
D.Lgs. 231	024
Organi di governo e rapporti fra le funzioni aziendali	026
Elezioni 2010	026
Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale	027
Compensi agli amministratori	027
Direzione operativa	027
Organizzazione sociale	028
Commissione sociale	028
Sezione soci territoriali	028
Regolamento elettorale 2010	029
Le Partecipate	029
Consorzi e A.T.I.	030
Partecipazione al movimento cooperativo	031

LE LINEE STRATEGICHE 2010

033

Sviluppo commerciale	034
Accreditamento	034
Gare d'appalto	035
Mercato proattivo	036
Fusione con Il Girasole	037
Fund Raising	037
Sviluppo Tecnico e innovazione continua	038
Settore Minori	038
Settore Socio-Sanitario	039
Orientamento al cliente	040
Il cliente interno	040
Il cliente esterno	041

LAVORO

043

La politica del lavoro e produttività	044
I numeri	046
Occupati per settore di attività	047
Occupati per regione	047
Chi sono i lavoratori di Coopselios	048
Una cooperativa al femminile	048
Una cooperativa giovane ma con esperienza	049
Una cooperativa multi-etnica	049
Tipologia di contratti	050
Progressioni di carriera e sistema premiante	051
Rapporti con il sindacato	051
Salute e sicurezza	052
La formazione	054
La partecipazione	056
Assemblee, riunioni, incontri	056
La comunicazione sociale	059
Iniziative dei soci	060
Convenzioni a favore dei soci	061

LA QUALITÀ

La certificazione di qualità	063
Analisi degli indicatori	064
Qualità percepita del cliente esterno	066
Qualità percepita del cliente interno	068
Qualità percepita dalla committenza	074
Convegni	075
Collaborazioni con l'Università	076
Eventi formativi	077
Eventi espositivi	078
Pubblicazioni	082
Comunicazione	083
I fornitori	086
Il giudizio	090

UTILITÀ SOCIALE

La risposta socio-assistenziale ed educativa	093
Anziani	095
Infanzia	096
Disabili	097
Minori	098
Sanitario	099
Coopselios e la comunità	100
Rapporti con il territorio	102
Partecipazione a iniziative territoriali	102
Solidarietà internazionale	112

PERFORMANCE ECONOMICA E RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Creazione e distribuzione del valore aggiunto	117
Ripartizione del fatturato per settore	119
Ripartizione del fatturato per territorio	122
Le partecipazioni	122
Coopselios per le generazioni future	123

OBIETTIVI PER IL FUTURO

Obiettivi Commerciali	125
Obiettivi Tecnici	126
Obiettivi Organizzativi	127



NOTA METODOLOGICA

Anche quest'anno Coopselios, con il Bilancio Sociale, presenta la propria attività ai principali stakeholder rendicontando il percorso intrapreso nel 2010, le linee strategiche e di sviluppo, la cultura e i saperi tecnici che ne hanno sostanziato i progetti, le modalità di coinvolgimento dei soci e le iniziative volte alla costruzione di un tessuto associativo solido, coniugando sempre valutazioni imprenditoriali con la responsabilità sociale d'impresa.

DA 25 ANNI SOCIALMENTE CREATIVI...

Quest'anno, in particolare, il Bilancio Sociale ha voluto chiudere le celebrazioni, avvenute nel dicembre 2010, del venticinquennale di Coopselios, momento particolarmente significativo nel quale, in diverse occasioni e secondo diverse modalità, abbiamo potuto fare il punto sulla nostra crescita e sul nostro operato, insieme ai soci, ai nostri partner, agli stakeholder, alle persone di cui ci prendiamo cura. L'immagine grafica e il tema utilizzati nel Bilancio Sociale sono stati gli stessi del venticinquennale. Il Bilancio Sociale, soprattutto nella prima parte, contiene alcune narrazioni raccolte in occasione del venticinquennale da parte di testimoni che hanno visto e contribuito da vicino alla nascita della cooperativa. Mentre le foto dei soci inserite nel Bilancio sono state scattate proprio in occasione delle celebrazioni ufficiali, avvenute il 3 dicembre 2010 al centro Internazionale Loris Malaguzzi di Reggio Emilia.

GRUPPO DI LAVORO

I lavori di rendicontazione e di raccolta dei contenuti hanno visto impegnato un gruppo di lavoro composto dalle seguenti funzioni aziendali: Presidente (Guido Saccardi), Direttore Generale (Raul Cavalli), Direttore delle Risorse Umane (Francesca Gualdi), Direttore Economico Finanziario (Luciano Bertolini), Direttori d'Area (Fabrizio Montanari, Katia Cuoghi, Ester Schiaffonati, Gaetano Mattioli, Gianluigi Bellettini), Responsabili Tecnici di Settore (Dina Bonicelli, Sabrina Bonaccini, Danila Bocelli, Moira Puntelli), Responsabili Tecnici di Produzione (Silvia Panini, Roberta Borsari, Silvana Putzu, Franco Dallari, Claudio Boriotti, Clòaudia Lazzari Monti per il settore Anziani, Lina Borghi, Roberta Prandi, Marzia Settepassi per il settore Infanzia, Danila Bocelli, Patrizia Dadomo per il Settore Disabili), Ufficio Acquisti (Enrica Fontanesi), Ufficio Gare e Contratti (Antonietta Serri), Responsabile Attività Sociali (Claudia Manzini), Ufficio Qualità e ICT (Paolo Bortolan), Ufficio Affari Legali (Sara Ricci), Ufficio Comunicazione (Giulia Caramaschi).

DEFINIZIONE DEI CONTENUTI

La stesura dell'indice fa riferimento alle Linee guida per la redazione del Bilancio Sociale emanate dal Ministero per la Solidarietà Sociale con decreto del 24 gennaio 2008.

Ferma restando la cornice normativa, il gruppo di lavoro sul Bilancio Sociale è partito da un'analisi critica dei contenuti e delle modalità di divulgazione del Bilancio Sociale 2009 e, in coerenza con le valutazioni emerse, si è deciso sviluppare con maggiore forza le seguenti tematiche:

- a) rapporti con il territorio quali percorsi esperienze di integrazione con le realtà locali, iniziative pubbliche, convegni, ecc.;
- b) partecipazione dei soci alla vita della cooperativa, quale elemento di integrazione, democrazia, mutualità;
- c) la qualità, come caratteristica fondante del lavoro nel sociale.

FORMA GRAFICA DIVULGAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Il Bilancio Sociale, allo scopo di rappresentare un efficace strumento di responsabilità Sociale d'Impresa, deve essere pensato come strumento non solo utile, ma facilmente utilizzabile, dunque accessibili e fruibile al più vasto pubblico di stakeholder interno ed esterni.

L'edizione 2010 si presenta con un aspetto grafico ancora rinnovato: vuole essere più sintetica dal punto di vista del testo, più immediata dal punto di vista degli elementi grafici e dei concetti-chiave da mettere in evidenza, ricca di immagini a richiamo delle esperienze più significative.

Il Bilancio Sociale, inoltre, come per gli scorsi anni, verrà divulgato in forma sintetica attraverso la brochure distribuita nell'Assemblea Sociale, un numero monografico del nostro House Organ Coopselios Notizie e, in forma digitale, sul sito internet www.coopselios.com. È infine previsto un momento di formazione ai coordinatori nel quale verrà presentato il documento e ne verranno indicate le modalità di divulgazione nei confronti dei soci e dei principali stakeholder.



1 LA NOSTRA IDENTITÀ



COOPSELIOS E LA SUA STORIA

Coopselios è una cooperativa sociale di tipo A (ai sensi della legge 391/1991). Nel 2010 Coopselios ha compiuto 25 anni.

Fondata nel 1984 con il nome di Elios, la cooperativa ha inaugurato il primo servizio, l'asilo nido Linus di Reggio Emilia, nel 1985.



DAI RACCONTI DEL 25ENNALE...

Era il 1985 e ancora la realtà delle cooperative sociali non era stata formalizzata dalla legge. Eppure, in un Paese che negli ultimi due decenni aveva visto profonde trasformazioni economiche e sociali, che avevano portato, fra le altre cose, al declino della tradizionale famiglia estesa, il bisogno di servizi per le fasce deboli della popolazione stava diventando una realtà sempre più diffusa.

Cresceva la necessità di cura per i bambini e per le famiglie impegnate in un lavoro non sempre stabile; cresceva il bisogno di assistenza per gli anziani che poco si riconoscevano nei ritmi mutati di una società industriale e che, sempre più soli, faticavano a trovare una naturale collocazione per spendere la loro vecchiaia.

Non solo. Anche il miracolo economico era ormai un ricordo sfumato, e così aumentava il bisogno di un lavoro sicuro, più stabile.

Il periodo non era dei più facili. Eppure il clima dell'epoca risentiva anche del grande fermento culturale che aveva visto, in particolare negli anni '70, lavoratori, donne, società civile in generale, impegnati in battaglie che hanno portato all'acquisizione di diritti fondamentali.

Nel 1971 vengono emanate due importanti leggi a favore del lavoro femminile. Viene estesa alle lavoratrici dipendenti l'indennità di maternità. E viene elaborato un piano quinquennale per l'istituzione di asili-nido comunali con il concorso dello Stato.

E ancora: la riforma della Sanità del 1978, che istituisce per tutti il Servizio Sanitario Nazionale; da quel momento tutti gli Italiani saranno assistiti gratuitamente in caso di necessità.

Queste le congiunture sociali, economiche e politiche che hanno fatto da sfondo alla nascita di cooperative sociali messe in piedi artigianalmente da giovani che volevano lavorare, che volevano costruire un qualcosa di sensato, per se stessi e per la società.

COSÌ, NEL 1985, È NATA ANCHE COOPSELIOS...

È nata - racconta Ivano Grasselli (Presidente dal 2001 al 2007) - da un gruppo di precari che volevano avere un lavoro in regola e che volevano sperimentarsi in qualcosa di innovativo. E ci riuscirono. Il Nido Linus fu infatti la prima gestione di nido privato in Italia.

È Linda Bottazzi - coordinatrice di servizi domiciliari - a ricordare che "all'inizio era difficile, si lavorava sempre, a qualsiasi ora. Il nido cooperativo, in una città con la tradizione educativa di Reggio Emilia, era una grossa scommessa e mettevamo in campo tutte le nostre risorse e il nostro entusiasmo per riuscire ad eguagliare servizi comunali all'avanguardia e di tradizione ventennale!"

In 25 anni la cooperativa ha affrontato un importante percorso di crescita arrivando ad assumere una posizione di leadership fra le aziende nazionali nel settore dei servizi alla persona e a diventare una tra le più grandi cooperative sociali italiane.

Da 5 soci a oltre 500 dieci anni dopo. 999 nel 2000. 2.521 ad oggi. 20.000 euro, il primo fatturato. 4.826 volte superiore il fatturato di oggi. Come è stato possibile?

"Abbiamo scelto da subito - ci dice Grasselli - di proiettarci su un mercato più vasto di quello provinciale. In provincia l'Ente Pubblico copriva molti servizi e per questo lo spazio di sviluppo per una cooperativa sociale era molto limitato. Il successo di Coopselios dipende anche dalla scelta, sostenuta fin dalle nostre origini, di esportare le nostre competenze tecniche e imprenditoriali nelle realtà del Nord Italia che ne avevano maggiormente bisogno".

Affacciarsi su territori diversi ha significato anche incontrare altre realtà cooperative imprenditoriali con le quali instaurare rapporti ed avviare attività. In alcuni casi la collaborazione è sfociata in una fusione che ha contribuito ad incrementare i volumi e il know-how della cooperativa.

Nel 1995 la fusione per incorporazione con Coop.SE di Piacenza. Nel 2001 con la cooperativa Favrega di Reggio Emilia. Nel 2010 la fusione, sempre per incorporazione, con la cooperativa Il Girasole di La Spezia, che ha portato in Coopselios 200 operatori, 164 dei quali soci, e nuovi servizi rivolti in particolare all'infanzia e ai minori.

Oggi Coopselios è un'impresa cooperativa sociale fortemente consolidata e vanta un know-how tecnico e una capacità organizzativa e finanziaria che consentono di fornire risposte adeguate a nuovi ed emergenti bisogni sociali, con particolare riferimento a cinque principali tipologie di utenti, che rappresentano i settori in cui la cooperativa è suddivisa e organizzata:

ANZIANI: progettazione e gestione di case di riposo, case albergo, residenze sanitarie assistenziali, oltre a centri diurni e servizi domiciliari;

INFANZIA: progettazione dei modelli organizzativi, oltre che della gestione di asili nido, sezioni primavera e scuole per l'infanzia;

DISABILI: progettazione e gestione di strutture residenziali e semiresidenziali, gestione di interventi domiciliari;

MINORI: gestione di servizi integrati in co-progettazione con la Pubblica Amministrazione.

Inoltre, in qualità di socio fondatore della Fondazione EasyCare e membro del Consorzio Care Expert, Coopselios sta sviluppando dal punto di vista commerciale e tecnico il settore **SOCIO-SANITARIO**, ovvero gli ambiti di intervento che prevedono un'integrazione fra servizi di tipo medico e/o infermieristico e/o fisioterapico e interventi sociali volti all'integrazione e più in generale al benessere psicologico e relazionale delle persone.

PERCORSI DI SVILUPPO IN NUMERI

Il numero di gestioni della Cooperativa attive nel 2010 è aumentato in modo abbastanza consistente rispetto agli scorsi anni.

In particolare Coopselios ha incrementato i servizi rivolti agli anziani con l'apertura di 3 nuove e grandi strutture (Lainate, Sant'Urbano, La Spezia) e con l'incremento dei servizi domiciliari nella Val di Magra.

Anche il Settore Infanzia, che nel 2010 continua a risentire della perdita degli 11 nidi milanesi avvenuta l'anno precedente, incrementa la propria offerta in particolare con il Nido Diesel (nido e scuola aziendale, di Progettare Zerosei, nel Comune di Breganze, VI) e il Nido di Morciano di Romagna gestito dal Consorzio Morciano Zerosei di cui Coopselios fa parte.

Il 2010 si conferma dunque come un anno particolarmente dinamico caratterizzato da una forte crescita della cooperativa in termini di fatturato e soci.

Fatturato anno 2010	oltre 93 milioni
Incremento del fatturato rispetto al 2009	+ 5,3 %
Numero di occupati	2.521
Incremento degli occupati rispetto al 2009	+ 6,2 %
Settori in cui opera Coopselios	5
Regioni in cui è presente Coopselios	8



I PRINCIPI

Dichiarazione di identità cooperativa

Coopselios, in linea con Legacoop, agisce nel rispetto dei principi contenuti nella “Dichiarazione di identità cooperativa” approvata dall’Alleanza Cooperativa Internazionale al 31° Congresso di Manchester nel settembre 1995 secondo la quale “una cooperativa è un’associazione autonoma di individui che si uniscono volontariamente per soddisfare i loro comuni bisogni e aspirazioni di tipo economico, culturale e sociale attraverso un’impresa di proprietà condivisa e controllata democraticamente”.

In particolare, i principi cooperativi individuati a Manchester sono:

- Adesione libera e volontaria
- Controllo democratico da parte dei soci
- Partecipazione economica dei soci
- Autonomia ed indipendenza dei soci
- Educazione, formazione ed informazione
- Cooperazione tra cooperative
- Interesse verso la comunità.



Costituzione della Repubblica italiana

Coopselios, inoltre, ritiene opportuno richiamare fra i suoi principi ispiratori i contenuti della Costituzione italiana e in particolare gli Articoli 45 e 46.

Art. 45

La Repubblica riconosce la funzione sociale della cooperazione a carattere di mutualità e senza fini di speculazione privata.

La legge ne promuove e favorisce l’incremento con i mezzi più idonei e ne assicura, con gli opportuni controlli, il carattere e le finalità.

La legge provvede alla tutela e allo sviluppo dell’artigianato.

Art. 46

Ai fini della elevazione economica e sociale del lavoro in armonia con le esigenze della produzione, la Repubblica riconosce il diritto dei lavoratori a collaborare, nei modi e nei limiti stabiliti dalle leggi, alla gestione delle aziende.



LA MISSION

La mission di Coopselios è declinata a partire dai principi contenuti nella legge 381 del 1991. La persona è al centro della filosofia di Coopselios sia come cliente/utente sia come socio e lavoratore. Su questo valore guida, più volte articolato nello Statuto di Coopselios, si sviluppa la mission della cooperativa e si definiscono i valori che ne orientano le azioni.

LA PERSONA AL CENTRO

Nella concretezza del proprio agire, Coopselios tiene conto:

- dei mutamenti delle esigenze delle famiglie
- dell'evoluzione del sistema economico-istituzionale nel quale opera
- delle specificità del contesto locale in cui si inserisce.

In questo modo Coopselios si impegna:

- nella progettazione di soluzioni innovative che sappiano ipotizzare risposte ai nuovi bisogni delle famiglie e alle possibili emergenze economiche;
- nella promozione di politiche per le pari opportunità e per la pari dignità delle persone e in azioni di sensibilizzazione e promozione di una cultura della persona e dei servizi;
- nella promozione, anche attraverso partnership efficaci, di un modello di welfare innovativo, fondato sui principi di sussidiarietà, prevenzione, mutuo-aiuto e integrazione con il pubblico, sostenibilità economica;
- nell'erogazione di servizi in grado di soddisfare una vasta gamma di nuovi bisogni e le sempre più impellenti necessità di conciliazione.

La cooperativa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio sanitari ed educativi.
(Art. 3 Statuto Sociale)

DIRITTI E QUALITÀ DEL LAVORO

In tal senso, gli obiettivi della cooperativa sono:

- promuovere il lavoro dei soci, migliorare la loro condizione professionale e lavorativa;
- valorizzare le potenzialità di ciascuno, tenendo conto dei bisogni, delle attitudini, delle specificità anche di genere e operare in un'ottica di flessibilità e conciliazione;
- creare nuova occupazione;
- favorire l'assunzione di responsabilità da parte dei soci, la loro partecipazione al governo dell'impresa, i principi della mutualità;
- valorizzare l'impresa sociale attraverso la sua capacità di investire e innovare.

Lo scopo che i soci della cooperativa intendono perseguire, è quello di ottenere tramite la gestione in forma associata e con la prestazione della propria attività lavorativa, continuità di occupazione e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali.
(Art. 3 Statuto Sociale)

nuovi bisogni welfare innovativo
pari opportunità
sostenibilità
diritti e qualità del lavoro
cittadinanza

VALORI

SENSIBILITÀ

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

AFFIDABILITÀ

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

IMPEGNO SOCIALE

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

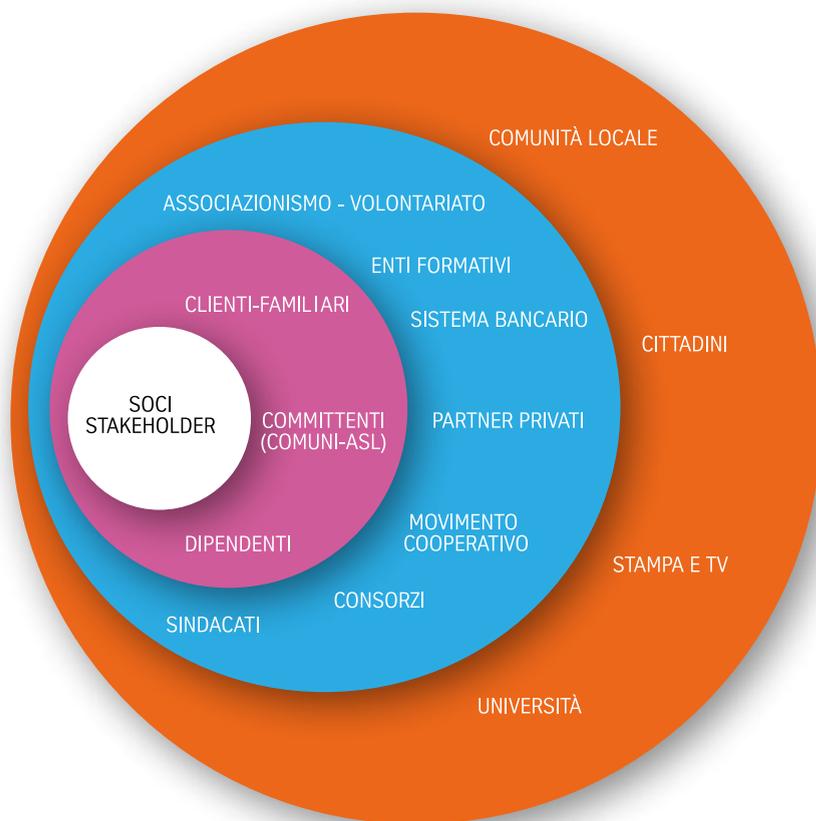
COMPETENZE

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



MAPPA DEGLI STAKEHOLDER

Gli stakeholder rappresentano quegli interlocutori privilegiati senza i quali l'azione della cooperativa perderebbe di significato. La mappa è costruita in base all'intensità delle relazioni che intercorrono tra Coopselios e i vari portatori di interesse e alla loro capacità di incidere sulla gestione/azione della cooperativa.



LE NOVITÀ...

Dipendenti: in relazione ai cambiamenti intercorsi nella politica associativa di Coopselios, si è ritenuto opportuno separare i dipendenti dai soci nella mappa degli stakeholder. Per acquisire lo status di socio, infatti, occorre farne esplicita richiesta, dopo aver trascorso un periodo idoneo in cooperativa, la cui durata può variare in funzione del ruolo ricoperto. In questo modo si vuole creare maggiore consapevolezza rispetto a ciò che significa ricoprire il ruolo di socio.

Clienti-familiari: da quest'anno abbiamo scelto di accorpate le categorie familiari e clienti alla luce del lavoro svolto all'interno del gruppo di lavoro "orientamento al cliente" che considera il sistema-famiglia come nucleo essenziale da tenere in considerazione nell'erogazione del servizio per il benessere diretto delle persone prese in carico.

Enti formativi: abbiamo inserito questa categoria sia a seguito della riorganizzazione del servizio interno di selezione aziendale che del consolidamento dei rapporti con gli enti formativi.

Comunità locale, cittadini, stampa e TV: la scelta di dividere queste categorie e di valorizzarle al meglio è dovuta alla decisione di operare sia in diretto riferimento alla comunità locale e dunque alle categorie più vicine all'ambito dei servizi (famiglie, operatori, volontari, amministratori ecc.), ma anche a favore di chi non usufruisce di alcun servizio, sapendo che le tematiche della tutela dei diritti e della dignità della persona riguardano trasversalmente ogni fascia di età, genere e provenienza sociale. In tal senso si collocano anche le iniziative di sensibilizzazione che si avvalgono dei media locali.



ELENCO DEI SERVIZI GESTITI

REGIONE	ANZIANI	INFANZIA	DISABILI	MINORI
EMILIA ROMAGNA	C.P. RESIDENZA AL PARCO MONTICELLI TERME DI MONTECHIARUGOLO (PR)	NIDO "CON LA TESTA TRA LE NUVOLE" PIACENZA	C.S.R. MASTRO BALOCCO CARPANETO PIACENTINO (PC)	CENTRO EDUCATIVO "MINORI" DI PIANELLO VAL TIDONE (PC)
	C.P. NORGE ROCCABIANCA (PR)	NIDO POLLICINO PONTENURE (PC)	C.S.R.R. LUCCA FIORENZUOLA D'ARDA (PC)	CENTRO EDUCATIVO DI CASTEL SAN GIOVANNI (PC)
	C.P. VILLA VERDE ANCARANO DI RIVERGARO (PC)	NIDO "SOLE E LUNA" RIVERGARO (PC)	C.S.R. SAN BERNARDINO FIORENZUOLA D'ARDA (PC)	CENTRO EDUCATIVO DI ROTTOFRENO (PC)
	C.P. DOTT. ELLENIO SILVA BOBBIO (PC)	NIDO "LA COCCINELLA" SAN NICOLÒ ROTTOFRENO (PC)	R.S.A. SAN ROCCO FIORENZUOLA D'ARDA (PC)	CENTRO EDUCATIVO DI GRAGNANO TREBBIENSE (PC)
	C.P. DOTT. GIANNI PERINI CORTEMAGGIORE (PC)	MICRONIDO "IL CASTELLO INCANTATO" BAISO (RE)	C.S.R. DI CADEO ROVELETO DI CADEO (PC)	CENTRO ADOLESCENTI DI GRAGNANO TREBBIENSE (PC)
	C.P. ALTA VAL NURE FARINI (PC)	ASILO NIDO COMUNALE DI BARCO BARCO DI BIBBIANO (RE)	CENTRO DIURNO "ARCOBALENO" CASINA (RE)	CENTRO ADOLESCENTI DI CASTEL SAN GIOVANNI (PC)
	R.S.A. DI MONTICELLI D'ONGINA MONTICELLI D'ONGINA (PC)	MICRONIDO "IL LEPROTTO" BUSANA (RE)	CENTRO DIURNO "ROSA DEI VENTI" CASTELNOVO NE' MONTI (RE)	CENTRO EDUCATIVO "IL FUTURO" DI FIORENZUOLA D'ARDA (PC)
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE PIACENZA	MICRONIDO "LA MONGOLFIERA" CARPINETI	CENTRO DIURNO "ERICA" CAVOLA DI TOANO (RE)	
	REPARTO PROTETTO SAN CAMILLO PIACENZA	NIDO MELOGRANO CORREGGIO (RE)	CENTRO ARCOBALENO CORREGGIO (RE)	
	R.S.A. AL PARCO SCANDIANO (RE)	NIDO 27 FEBBRAIO FABBRICO (RE)	CENTRO SARTORETTI REGGIOLO (RE)	
	C.P. VILLA DELLE GINESTRE CASTELNOVO NÈ MONTI (RE)	NIDO BOLLE DI SAPONE FABBRICO (RE)		
	R.S.A. I RONCHI CASTELNOVO NÈ MONTI (RE)	MICRONIDO "IL FIOCCO DI NEVE" RAMISETÒ (RE)		
	CENTRO ANZIANI - CASA PROTETTA E CENTRO DIURNO DI CORREGGIO (RE)	NIDO GIRASOLE REGGIO EMILIA		
	COMUNITÀ ALLOGGIO VILLA GILOCCHI CORREGGIO (RE)	NIDO LINUS REGGIO EMILIA		
	R.S.A. LUISA GUIDOTTI FABBRICO (RE)	NIDO AIRONE REGGIO EMILIA		
	R.S.A. ING. ATTILIO BISINI GUASTALLA (RE)	NIDO L'ARCA REGGIO EMILIA		
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE REGGIO EMILIA	NIDO HAIKU REGGIO EMILIA		
	CASA PROTETTA DI REGGIOLO REGGIOLO (RE)	NIDO AGUAS CLARAS REGGIO EMILIA		
	CASA PROTETTA VILLA MINOZZO VILLA MINOZZO (RE)	NIDO BOLLICINE RUBIERA (RE)		
	R.S.A. VICI GIOVANNINI CATTOLICA (RN)	BOLLICINE - SPAZIO BAMBINI RUBIERA (RE)		
C.R. PER ANZIANI GLI ULIVI MORCIANO DI ROMAGNA (RN)				

REGIONE	ANZIANI	INFANZIA	DISABILI	MINORI
LOMBARDIA	R.S.A. VILLA TERUZZI CONCOREZZO (MI)	NIDO IL GLICINE MESERO (MI)	R.S.D. LAINATE LAINATE (MI)	
	R.S.A. LAINATE LAINATE (MI)	NIDO ONETOTHREE MILANO		
	R.S.A. "DOTT. MARIO LEONE" MESERO (MI)	NIDO LA LIBELLULA MILANO		
	R.S.A. VIA ORNATO MILANO			
	R.S.A. E C.D.I. DI VIA BARONI MILANO			
	R.S.A. VIA QUARENGHI MILANO			
	R.S.A. IL POGGIO CASTEGGIO (PV)			
	R.S.A. I GERMOGLI MENCONICO (PV)			
	R.S.A. MONS. LUIGI NOVARESE PALESTRO (PV)			
	R.S.A. VILLA ELVIRA MARIA DELLA VERSA (PV)			
VENETO	CENTRO DI SERVIZI - VILLA IMPERIALE GALLIERA VENETA (PD)	NIDO "LA COCCINELLA" PORTO VIRO	R.S.A. IL GABBIANO PORTO VIRO (RO)	
	CENTRO DI SERVIZI VALGRANDE SANT'URBANO (PD)	NIDO E SC. I. BRAVE GARDEN BREGANZE (VI)		
	CENTRO DI SERVIZI - VILLA TAMERICI PORTOVIRO (RO)			
	CENTRO POLIFUNZIONALE LUGAGNANO DI SONA (VR)			
PIEMONTE	LATOIR MONCALIERI (TO)			
TRENTINO ALTO ADIGE		CENTRO BAMBINI LILLIPUT BRESSANONE (BZ)		
		CENTRO BAMBINI VIVA MERANO (BZ)		
LIGURIA	R.S.A. LA SPEZIA LA SPEZIA	NIDO CIPOLLINO LA SPEZIA		GESTIONE AFFIDI VAL DI MAGRA (SP)
	SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE VAL DI MAGRA	NIDO IL CASTELLO MAGICO SANTO STEFANO DI MAGRA (SP)		SOSTEGNO AL PUERPERIO VAL DI MAGRA (SP)
	CASA DI RIPOSO "A. SABBADINI" SARZANA (SP)			PREVENZIONE DELLA DISPERSIONE SCOLASTICA E SOSTEGNO PER ALUNNI CON DIFFICOLTÀ DI APPRENDIMENTO E DI COMPORTAMENTO - VAL DI MAGRA (SP)
				SERVIZIO CENTRO ESTIVO DI BATTIFOLLO - SARZANA (SP)
TOSCANA	R.S.A. RESIDENCE DEGLI ULIVI PODENZANA (MS)			
LAZIO		NIDO PIETRA PORZIA FRASCATI		
		NIDO COMUNALE DI GROTTA PORTELLA - FRASCATI		

INDIRIZZI E SEDE DELL'ENTE

La Sede Legale di Coopselios è a Reggio Emilia.

Oltre alle sedi operative di Piacenza e Milano nel 2010 è stata inaugurata la sede operativa di La Spezia presso la sede della nuova R.S.A.

SEDE LEGALE

via M.K. Gandhi, 3 42123 **Reggio Emilia**
tel. 0522.378610 fax 0522.323658
info@coopselios.com

SEDE DI PIACENZA

Largo Erfurt, 7 29122 **Piacenza**
tel. 0523.593193 fax 0523.593129
infopc@coopselios.com

SEDE DI MILANO

Via L. Ornato, 69 20162 **Milano**
tel. 02.64167611 fax 02.64167601
infomi@coopselios.com

SEDE DI LA SPEZIA

Via P. Impastato, 2 19123 **La Spezia**
tel. 0187.715615 fax 0187.743042
infosp@coopselios.com

www.coopselios.com



CHI APPARECCHIA



RELAX



ATELIER





LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA



SVILUPPO ORGANIZZATIVO E ORGANIGRAMMA 2010

Il 2010 ha visto un forte consolidamento organizzativo finalizzato, in particolare modo, all'ottimizzazione di alcuni processi e all'adeguamento al decreto Legislativo 231 sulla Responsabilità d'Impresa.

Inoltre, nell'anno del suo 25° compleanno, Coopselios ha completato la strutturazione del Settore Minori, con l'individuazione di un Responsabile di progetto e Responsabili Tecnici di Produzione.

In sintesi, le novità:

TECNOSTRUTTURA

Direzione delle Risorse Umane: a partire da marzo, in seguito al pensionamento di Olindo Cervi, Francesca Gualdi ricopre il ruolo di Direttore delle Risorse Umane;

Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione: il ruolo di R.S.P.P., in linea con il D.Lgs. 231, a partire dal 2010 non coincide più con il ruolo di D.R.U., ma viene ricoperto da Giacomo Mencarelli, entrato a far parte dell'organico di Coopselios in ottobre con delega all'Ufficio Acquisto e Gestione del Patrimonio.

Ufficio Affari Legali: a partire dal mese di luglio è stato istituito internamente l'Ufficio Affari Legali. Il ruolo di Responsabile è stato affidato all'avvocato Sara Ricci.

Servizio Selezione Aziendale: il servizio di selezione è stato strutturato con un nuovo Responsabile, Marzia Allegretti, e 5 addetti alla selezione aziendale.

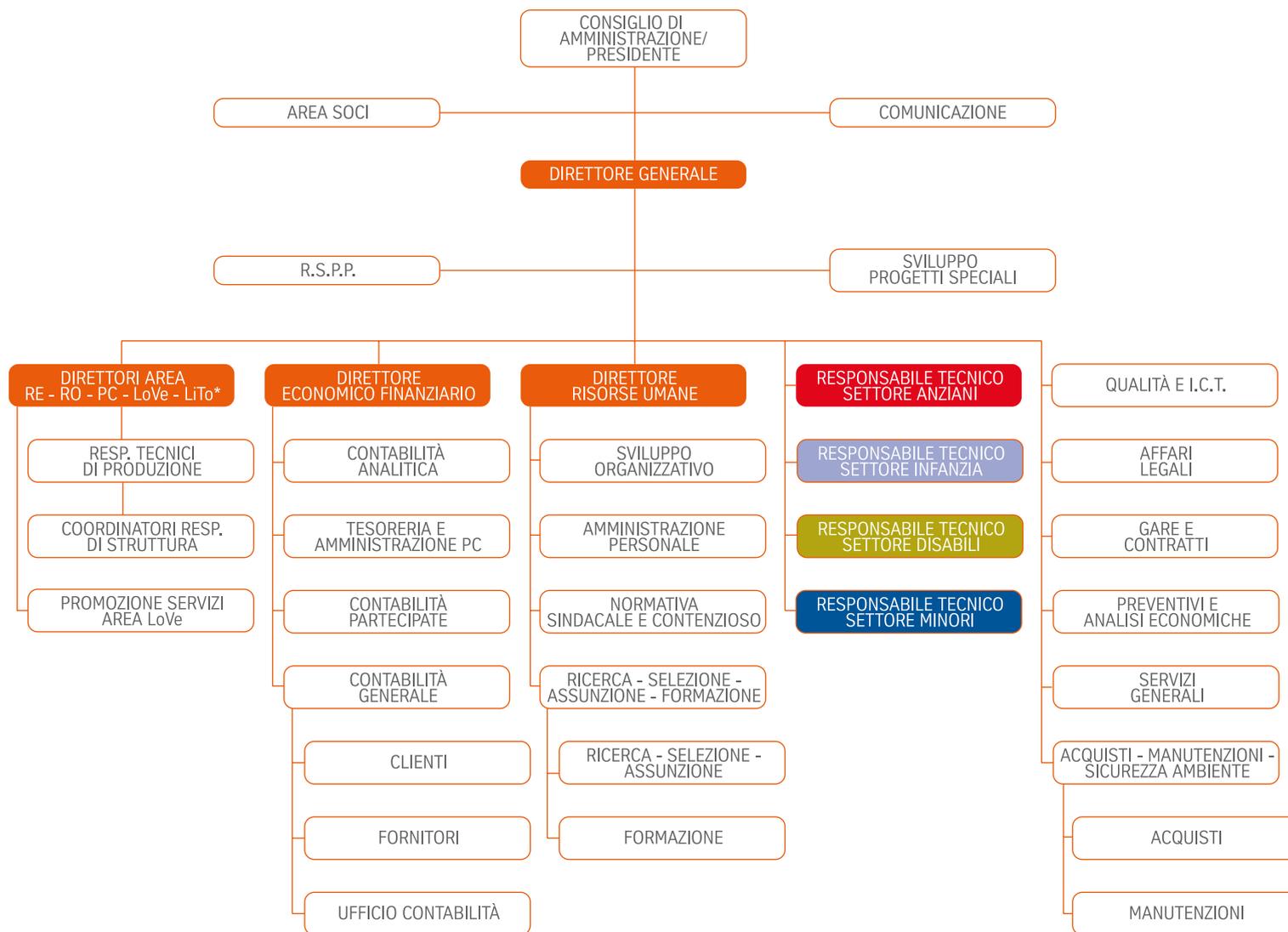
SETTORI

Minori: Moira Puntelli, già operativa a Sarzana in qualità di coordinatore, a partire da settembre ricopre il ruolo di Responsabile di progetto.

Patrizia Dadomo, ad integrazione del suo ruolo di coordinatore, ricopre anche il ruolo di Responsabile Tecnico del Settore Minori nell'Area di Piacenza.

Disabili e Anziani: gli incarichi dei Responsabili tecnici di produzione dei settori Anziani e Disabili sono stati in parte ridistribuiti al fine di una migliore ottimizzazione territoriale.

ORGANIGRAMMA



***AREE**

RE (Province di Reggio Emilia e Parma) - **RO** (Romagna e Abruzzo) - **LiTo** (Liguria - Toscana - Lazio)
PC (Province di Piacenza e Torino) - **LoVe** (Lombardia - Veneto - Trentino Alto Adige)

D.LGS 231

Continuano le azioni di Coopselios finalizzate all'adozione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGC) riferito al D.Lgs. n. 231 del 2001. Il decreto disciplina la responsabilità amministrativa per i reati commessi da dirigenti, amministratori e dipendenti nell'esercizio del proprio lavoro. Attualmente il percorso di adozione e attuazione del MOGC si svolge attraverso l'attivazione di gruppi di lavoro coordinati dal Presidente, affiancato dal Responsabile Affari Legali, con il compito di conformare le procedure interne al Decreto.

PROCEDURE 231

Il Sistema Qualità Coopselios è già dotato di molte procedure previste nell'ambito del D.Lgs. 231, per le quali verrà effettuata un'analisi della coerenza fra il testo in vigore e i principi del decreto. Le procedure mancanti verranno istituite ex-novo. Nel 2010 sono state licenziate:

- la procedura di "Gestione dei flussi finanziari (movimenti bancari e di cassa) e apertura/chiusura di conti correnti bancari e postali"
- la procedura di "Gestione delle elargizioni (omaggi/regalie, erogazioni liberali) e delle sponsorizzazioni e attività promo-pubblicitarie".

ORGANISMO DI VIGILANZA

È stato inoltre istituito, con delibera del C.d.A. del 17 marzo 2010, un Organismo di Vigilanza di natura collegiale che avrà il compito di monitorare, aggiornare e vigilare su eventuali violazioni del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e del Codice Etico.

L'O.d.V. è composto da un membro interno alla cooperativa, di comprovata esperienza e sensibilità cooperativa, e da 2 membri esterni competenti in materia. I componenti sono: Daniela Pasi- ni (Coopselios), Marco Pecorari (funzionario Legacoop Reggio E.) e Liliana Bocchi (giurista di impresa, ufficio legale cooperative di consumo).

Funzioni: raccogliere le segnalazioni di presunte violazioni tutelando la riservatezza del segnalante; vigilare sull'applicazione e rispetto del MOGC; riferire periodicamente al CdA e al Collegio Sindacale le richieste e le proposte per azioni correttive. Soci, dipendenti, Sindaci e Amministratori hanno l'obbligo di segnalare all'Organismo preposto eventuali comportamenti che contrastano con la normativa 231 e il Codice Etico.



A fine 2011 si prevede, pertanto, il termine dell'iter con l'adozione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, che verrà applicato a tutto il Gruppo Coopselios. Si tratta, in conclusione, di un percorso consapevole e ponderato intrapreso per tutelare la cooperativa, i suoi soci e dipendenti dalla commissione di reati che potrebbero avere conseguenze gravissime e paralizzanti per la sua attività.



ORGANI DI GOVERNO E RAPPORTI TRA LE FUNZIONI AZIENDALI

ELEZIONI 2010

Nel 2010 i soci Coopselios sono stati chiamati ad eleggere il nuovo Consiglio di Amministrazione che rimarrà in carica fino al 2013.

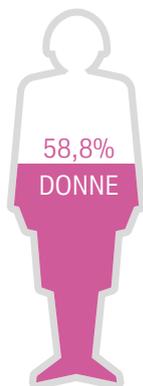
Guido Saccardi, candidato nella Sezione Soci Reggio Sud, è stato confermato Presidente di Coopselios, votato all'unanimità nella seduta del primo Consiglio di Amministrazione.

Mentre dei 17 Consiglieri in carica nel precedente mandato, 11 sono stati rinnovati.

Un doveroso e affettuoso ricordo a Maria Maddalena Iovene, eletta con il maggior numero di voti nella Sezione Soci Reggio Nord e venuta a mancare pochi giorni dopo. Maddalena è ancora con noi, nel ricordo della sua passione e del suo impegno politico e sociale dedicato alla cooperativa.



CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E COLLEGIO SINDACALE



Il Consiglio di Amministrazione eletto il 25 giugno 2010:
Guido Saccardi in carica dal giugno 2007 (Presidente)
Giovanni Calabrese in carica dal giugno 2007 (Vice Presidente)
Sabrina Bonaccini in carica dal 1995
Annalisa Lusuardi in carica dal giugno 2010
Uberto Fontana in carica dal giugno 2010
Ester Schiaffonati in carica dal 1995
Alberto Gorra in carica dal giugno 2010
Carmen Chiozza in carica dal giugno 2010
Simona Bongiorno in carica dal giugno 2010
Sarah Franceschi in carica dal giugno 2010

Gerardo Di Filippo in carica dal giugno 2004
Daniela Casoli in carica dal giugno 2010
Silvia Panini in carica dal giugno 2010
Francesca Contro in carica dal giugno 2010
Flavia Melas in carica dal giugno 2010
Piero Giannattasio in carica dal giugno 2010
(socio sovventore Boorea)
Giuseppe Catellani in carica dal giugno 2007
(socio sovventore CCFS)

Il Collegio Sindacale è composto da:
Mauro Menozzi (Presidente),
Franco Salsi e Fabrizio Sberveglieri.
Membri supplenti:
Rosanna Salami
Franco Mariani.

Nel 2010 il
Consiglio si
è riunito 12
volte



COMPENSI DEGLI AMMINISTRATORI

Secondo la delibera del Consiglio di Amministrazione del 19 maggio 2010 i Consiglieri hanno diritto a un gettone di 70 euro lordi per seduta.

Il Presidente, secondo la stessa delibera, ha diritto ad un'indennità di 14.000 euro lordi annui.

I membri del Collegio sindacale percepiscono un compenso annuo lordo di 2.666 euro, mentre il Presidente ha diritto ad un compenso lordo di 4.000 euro annui.

Al Vice Presidente andrà un'indennità di 4.000 euro lordi annui.

DIREZIONE OPERATIVA

La Direzione Operativa è composta da 11 membri: Direttore Generale, Direttori di Area, Direttore Economico Finanziario, Direttore delle Risorse Umane, Responsabili Tecnici di Settore. In rappresentanza del Consiglio di Amministrazione è invitato permanente il Presidente.

Funzione: coordinare le attività aziendali al fine di raggiungere gli obiettivi definiti dal Consiglio di Amministrazione.

Ambiti di lavoro: attività commerciali, finanziarie, tecniche e della qualità, organizzazione del personale, gestione di fornitori e clienti.

Nel 2010 la
Direzione
Operativa si
è riunita 21
volte

Il Coordinamento Commerciale e il Coordinamento Tecnico e Innovazione, il primo dedicato al presidio degli obiettivi commerciali e di budget definiti dal C.d.A., l'altro al presidio dei processi tecnico culturali della cooperativa, nel corso del 2010 sono stati inseriti come attività periodiche della Direzione Operativa.

ORGANIZZAZIONE SOCIALE

Oltre agli organi di governo aziendale, la cooperativa dispone di un'organizzazione che ha lo scopo di promuovere la partecipazione dei soci alla vita cooperativa ed alle sue attività sociali.



COMMISSIONE SOCIALE

La Commissione Sociale è composta da Consiglieri, Rappresentanti dei Direttivi delle Sezioni Soci Territoriali e dal Responsabile dell'Ufficio Attività Sociali. In attesa di un rinnovo, legato al mutamento delle cariche sociali dei direttivi, rimane in vigore per il 2010 la Commissione Sociale dell'anno precedente.

La Commissione è presieduta dal Presidente del Consiglio di Amministrazione e si occupa della trattazione di argomenti di particolare rilevanza per la vita della cooperativa, con specifico riguardo a ciò che attiene norme e regolamenti, iniziative sociali, attività intercooperative.

I componenti: Rossella Boni, Roberta Borsari, Angela Brivio, Giovanni Calabrese, Gerardo Di Filippo, Teresa Incerti, Schiaffonati Ester, Paolo Boledi, Simone Boni, Sara Libbra, Carmela Lucaselli, Claudia Manzini, Katia Palladini, Michele Piombo, Flavia Sanna, Silvana Santoro, Stefania Succi.

Temi trattati: la figura del socio lavoratore, nuovo Regolamento Elettorale.

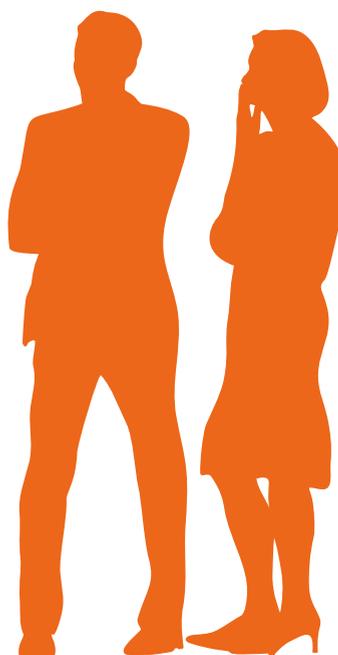
Nel 2010 la commissione sociale si è riunita 3 volte

SEZIONE SOCI TERRITORIALI

Le sezioni soci hanno lo scopo fondamentale di articolare la rappresentanza e la partecipazione sociale e sono suddivise per aree territoriali definite dal Consiglio di Amministrazione.

Le sezioni soci di Coopselios sono: Reggio Emilia Nord, Reggio Emilia Sud, Piacenza Est, Piacenza Ovest, Lombardia, Veneto, Liguria - Toscana - Lazio. Scopi: ravvivare e mantenere il rapporto tra i soci; promuovere la partecipazione; instaurare e intrattenere rapporti tra il Consiglio di Amministrazione e la base sociale; formulare pareri consultivi sulle più importanti scelte di conduzione aziendale; collaborare al reclutamento di nuovi soci e alla diffusione della cooperazione; sensibilizzazione su tematiche sociali attraverso iniziative; promuovere e sostenere programmi a carattere assicurativo di previdenza complementare e finanziaria per i propri soci; sostenere e promuovere attività culturali, ricreative a favore dei soci.

Nel 2010 si sono svolte 14 riunioni/assemblee territoriali che hanno visto la partecipazione di un alto numero di soci nei diversi territori



REGOLAMENTO ELETTORALE 2010

Il C.d.A. propone all'Assemblea Soci le metodologie per la determinazione del numero dei consiglieri (15 in rappresentanza dei soci lavoratori e volontari) per ciascuna Sezione Soci territoriale, stabiliti in proporzione al numero di soci presenti in ogni area cercando di garantire le massime condizioni di partecipazione e democrazia.

La Commissione elettorale è nominata dall'Assemblea Generale dei soci, su proposta del C.d.A. e rimane in carica fino al termine del C.d.A.

È composta da rappresentanti indicati dal Direttivo di ciascuna Sezione Soci e da un rappresentante del Collegio Sindacale o dell'Organismo di Vigilanza che presiederà la commissione stessa.

Compiti: selezione delle candidature al Consiglio di Amministrazione, presentazione delle liste dei candidati.

Anche il Direttivo Sezione Soci collabora sollecitando le candidature e organizzando Assemblee Separate/Riunioni di Sezione Soci per la presentazione dei candidati.

Le elezioni per i candidati al C.d.A. avvengono a scrutinio segreto su lista redatta dalla Commissione Elettorale. I candidati con il maggior numero di voti ricevuti comporranno la lista unica da sottoporre al voto dell'Assemblea Generale dei Delegati. Ogni socio può esprimere fino ad un massimo di preferenze pari al numero dei candidati da eleggere in quella Assemblea Separata/di Sezione Soci e può rappresentare un solo altro socio mediante delega.

LE PARTECIPATE

Coopselios detiene il 100% del capitale sociale di Sviluppo Servizi Sociali S.p.A. e delle altre società controllate da quest'ultima: Villa Elvira Srl di Santa Maria della Versa (PV), Villa Verde di Rivergaro (PC) e H.C.C. Health Care Community di Reggio Emilia.

Durante il 2010 sono state inoltre costituite le seguenti società di scopo per la costruzione e gestione di servizi per anziani e infanzia.

INFANZIA

Fregene Zerotre, consorzio a responsabilità limitata composto da Coopselios, PFI Srl e Ama.tucci

Scandiano Zerosei, consorzio cooperativo composto da Coopselios, Cooperativa Muratori Reggiolo e CIR.

Consorzio Cooperativo Farnesiana composto da Coopselios, Unicoop e Copra

ANZIANI

3C Consorzio cooperativo composto da Coopselios, Copra e Ceap.

Nel 2010 il Consorzio Morciano Zerosei, costituitosi nel 2009, ha avviato la gestione di un nido in Romagna.

CONSORZI E A.T.I.

Coopselios collabora attivamente con altre realtà del mondo cooperativo e non. Aderisce stabilmente a Consorzi, anche in un'ottica di maggior radicamento territoriale nelle varie aree di intervento, e partecipa ad Associazioni Temporanee d'Impresa per la realizzazione di gestione dei servizi privati o in appalto.

CONSORZI

- Consorzio 45
Consorzio di cooperative sociali di tipo A e B di diversa provenienza nazionale.
- CRESS (Consorzio Regionale Servizi Sociali)
Consorzio ligure di cooperative sociali di tipo A e di tipo B.
- SGS
Consorzio abruzzese di cooperative sociali.
- InRete
Consorzio costituito da 5 cooperative emiliane (Coopselios, Cadias di Bologna, Cidas di Ferrara, Gulliver di Modena, Proges di Parma).

A.T.I.

Per il 2010 ricordiamo le Associazioni temporanee d'Impresa fra Coopselios e i seguenti soggetti: Consorzio 45, CIR Food, Codess, Copra, Unicoop, CEAP Costruttori, Sicedesio, PFI Ingegneria (progettisti), Marziali Costruzioni e Ama.Tucci, entrambi costruttori.



PARTECIPAZIONE AL MOVIMENTO COOPERATIVO

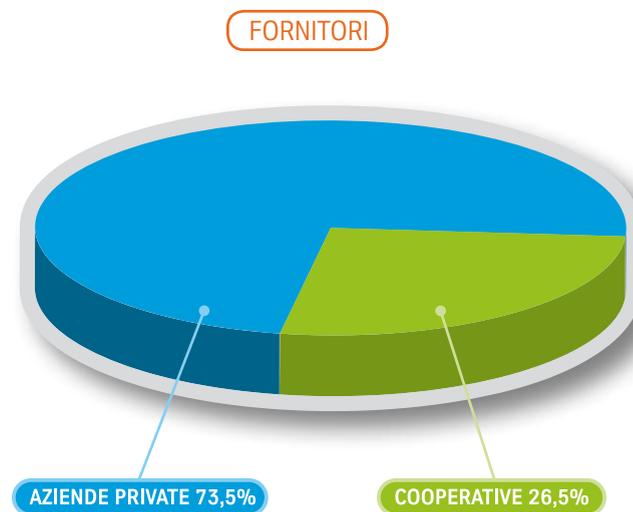


L'impegno di Coopselios si concretizza nella quotidiana promozione della cooperazione come modello organizzativo e imprenditoriale e nella partecipazione attiva alla vita politica di Legacoop e ai diversi gruppi di lavoro di Legacoopsociali:

- partecipazione attiva ai tavoli di lavoro, sia a livello provinciale (provincia di Reggio Emilia e Piacenza) che regionale (Emilia Romagna) sull'accreditamento. Per Coopselios hanno preso parte ai gruppi Katia Cuoghi, Danila Bocelli, Claudia Lazzari Monti, ester Schiaffonati;
- partecipazione al gruppo di lavoro per la redazione del Bilancio Sociale di Legacoopsociali nazionale. Per Coopselios ha partecipato Giulia Caramaschi.

Ricordiamo inoltre che Coopselios è stata nominata, nel 2008, nella giunta di presidenza di Legacoop Reggio Emilia.

Un ulteriore doveroso segnale di sostegno e promozione del mondo cooperativo è dato dalla scelta dei fornitori, provenienti per il 26,5% dal mondo cooperativo.





LE LINEE STRATEGICHE



LO SVILUPPO COMMERCIALE

ACCREDITAMENTO

Il 2010 è stato un anno particolarmente significativo per la cooperativa, impegnata, in Emilia Romagna, nell'importante processo di accreditamento.

Con la delibera 514/2009, la Giunta regionale ha adottato il primo provvedimento attuativo dell'art. 23 della L.R. 4/08 in materia di accreditamento dei servizi socio-sanitari, destinato a innovare il sistema regionale di welfare e promuovere un sistema locale di servizi basato sull'integrazione fra soggetti pubblici e privati e fra competenza sanitaria e sociale.

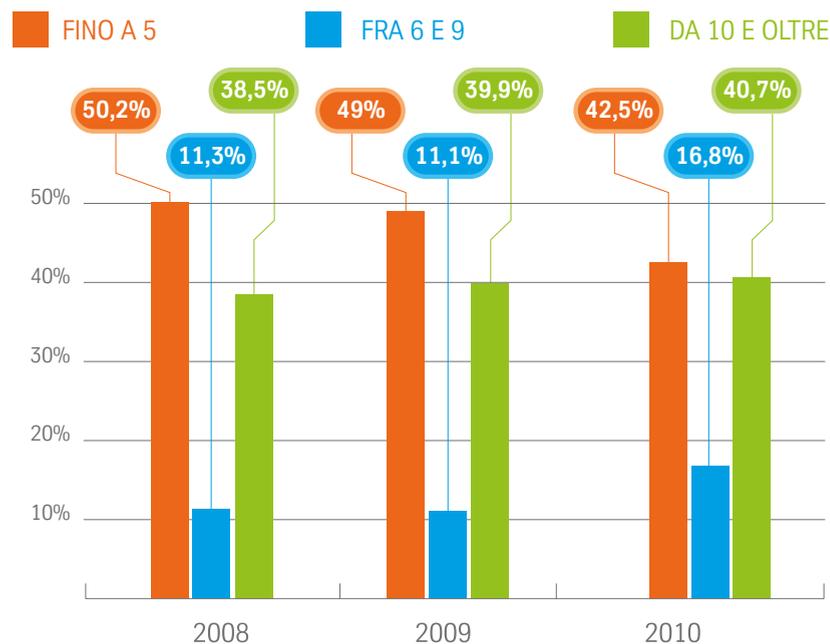
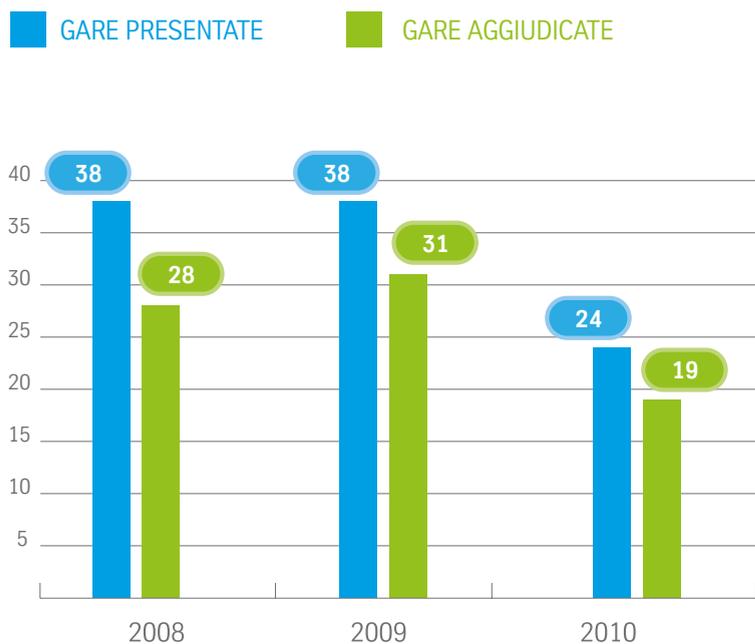
Dal settembre al dicembre 2010, l'Ufficio Gare e Contratti, in collaborazione con le direzioni di area di Reggio Emilia e di Piacenza, è stato impegnato nella gestione e organizzazione dell'iter di presentazione delle domande di accreditamento dei servizi sociali rivolti all'assistenza domiciliare, ai centri diurni per anziani e per disabili, alle case residenze per anziani, ai centri residenziali socio-riabilitativi per disabili, dislocati sul territorio della regione Emilia Romagna. Sono state presentate 71 domande di accreditamento e tutte le richieste sono state accolte.

GARE D'APPALTO

La cooperativa ha presentato, nel 2010, 24 offerte di gare risultando vincitrice nel 79% dei casi, in linea con lo scorso anno. Il numero inferiore delle gare presentate è dovuto sia all'impegno dedicato all'accreditamento, sia al fatto che si è ridotto il numero delle gare bandite, almeno per quanto riguarda le regioni che d'ora in avanti accrediteranno i servizi (Lombardia e Emilia Romagna).

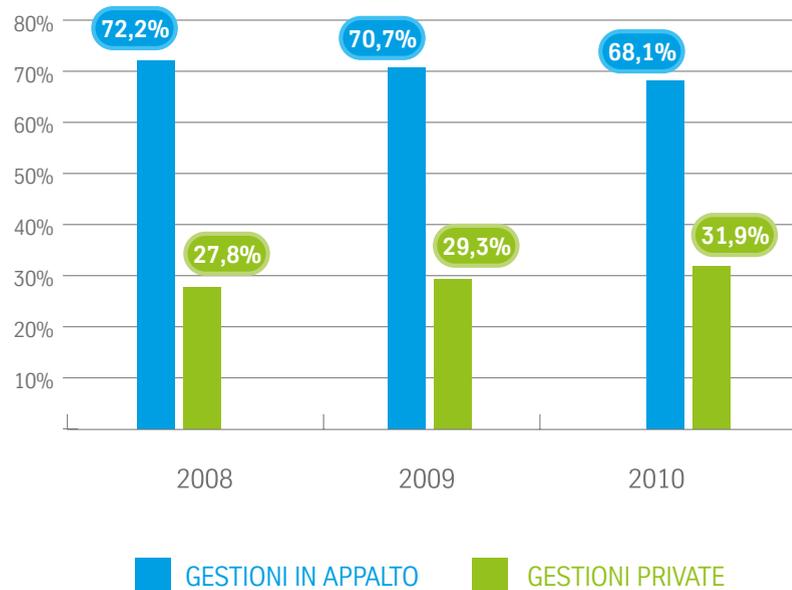
Delle 19 gare vinte, 16 hanno comportato la riconferma della gestione di servizi già affidati a Coopselios, mentre 3 riguardano nuove aggiudicazioni, tutte in Associazione Temporanea d'Impresa, finalizzate all'affidamento in concessione della progettazione, costruzione e gestione trentennale di un asilo nido (un nido a Piacenza e due a Fiumicino).

ANDAMENTO GARE D'APPALTO NEL TRIENNIO 2008-2010



MERCATO PROATTIVO

Un'ulteriore conferma della ricerca di una maggiore stabilità, ma anche della crescente autonomia e capacità finanziaria di Coopselios, è data dall'aumento percentuale del fatturato proveniente da gestioni private.



SVILUPPO TECNICO E INNOVAZIONE CONTINUA

IL SETTORE MINORI

Nell'anno del suo 25esimo compleanno Coopselios guarda al futuro e formalizza con un marchio di settore il settore Minori. Da sempre la nostra cooperativa offre servizi a favore di minori, svantaggiati o no, in particolare nella Provincia di Piacenza e, dal 2001, di La Spezia.

Vista l'importanza per la cooperativa di questo ambito di intervento, anche in relazione alla fusione con la cooperativa Il Girasole particolarmente attiva in questo campo, Coopselios ha deciso di costituire formalmente il settore strutturandolo attraverso la figura di un Responsabile di progetto.

Formalizzare un Settore significa anche fissarne e descriverne i valori guida e le prassi operative, alla luce di un quadro di riferimento teorico al quale si aderisce.

Questo percorso, che culminerà nel 2011 con la definizione di una carta dei valori, è stato descritto ampiamente all'interno della rubrica "Approfondimento dai settori" su Coopselios Notizie.



Il Settore Minori è l'ultimo nato - racconta Moira Puntelli - ma ha grandissime potenzialità sia a livello commerciale, e quindi in riferimento alla sua estensione territoriale, sia in termini di innovazione e sviluppo di nuove progettualità, a partire dalla sua peculiarità che è quella dell'intervento domiciliare e scolastico, definita tecnicamente "educativa territoriale".



IL SETTORE SOCIO-SANITARIO

Continua l'investimento nel settore socio-sanitario, iniziato nel 2008 con la costituzione, insieme ad altri 4 soggetti, della Fondazione Easy Care, un ente no profit nato con la doppia finalità di promuovere la ricerca sui temi dell'invecchiamento e di ideare nuove proposte per rispondere alla molteplicità dei bisogni legati ai mutamenti socio-demografici.

Con le parole di Raul Cavalli, Direttore Generale di Coopselios e Presidente della Fondazione EasyCare: *tagli alla spesa pubblica, invecchiamento della popolazione e mutamento dei bisogni sociosanitari: sono diverse le problematiche che devono affrontare le famiglie, sempre più spesso messe alla prova dalla crisi economica e da una crescente scarsità di servizi pubblici capaci di rispondere a esigenze variabili e diversificate.*

Proprio al fine di proporre servizi flessibili e di qualità, la Fondazione ha ideato il modello Prontoserenità, una nuova modalità di erogazione di servizi complessi, basato sull'integrazione di servizi già esistenti sul territorio e il loro completamento con proposte innovative. Prontoserenità offre un sistema globale di protezione, assistenza e cura di anziani e disabili, integrando risposte sanitarie e sociali e promuovendo la collaborazione fra operatori pubblici e privati. Si tratta di un sostegno concreto e di qualità alle famiglie, a partire dal supporto offerto agli stessi caregiver, sempre nel rispetto della sostenibilità economica.

Fra i servizi erogati: orientamento e informazione tramite sportello fisico, internet e call center, assistenti familiari formate, alloggi protetti per anziani, teleassistenza, telesoccorso, telecontrollo, mutua socio-sanitaria integrativa, servizi domiciliari, ricoveri di sollievo e residenzialità.

In previsione per il 2011 l'apertura di sportelli territoriali Prontoserenità e la diffusione gratuita delle tessere ai soci Coopselios di Reggio Emilia.



ORIENTAMENTO AL CLIENTE

Da qualche anno ormai Coopselios si concentra su un lavoro di orientamento diretto al cliente basato sulla capacità di ascolto, fidelizzazione e risposta ai bisogni. Si tratta di una strategia particolarmente importante che, sul versante interno si concretizza in azioni di consolidamento organizzativo, mentre su quello esterno in azioni di miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi.

IL CLIENTE INTERNO

Partecipazione sociale

Anche nel 2010 è proseguita l'attività di promozione della nuova Organizzazione Sociale, inaugurata nel 2009 con la costituzione delle Sezioni Soci Territoriali e di un Ufficio Attività Sociali che prosegue la sua attività di coinvolgimento dei Soci attraverso iniziative di carattere ludico-culturale e l'attivazione di un programma di Welfare aziendale con convenzioni per l'acquisto di beni, servizi e altre facilitazioni.

Pari opportunità

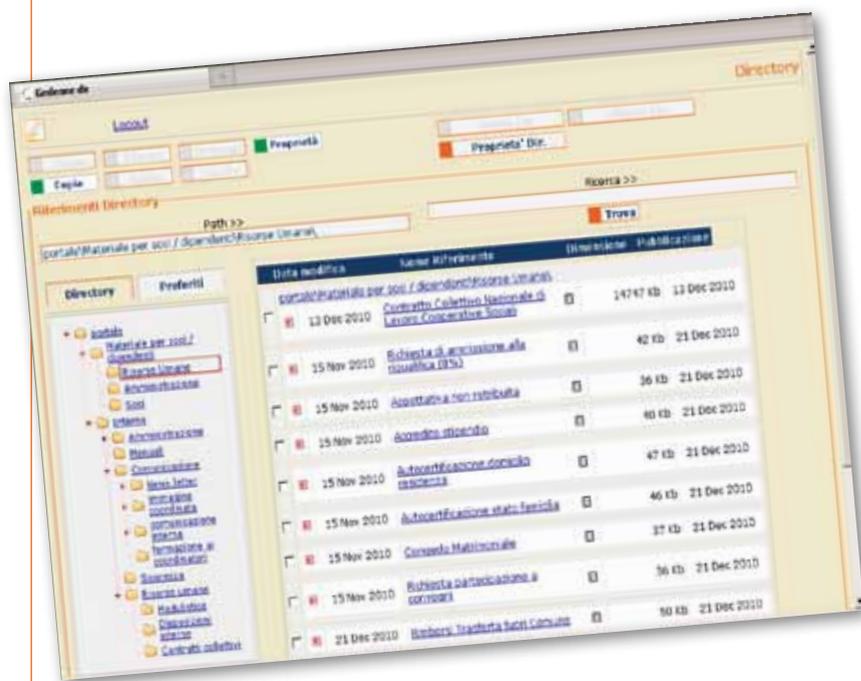
Il Consiglio di Amministrazione, nella precedente legislatura, ha approvato l'avvio di un percorso di formazione e consulenza, in collaborazione con Legacoop Nazionale e Progetto Donna di Bologna, finalizzato a mettere a punto progetti di pari opportunità sia volti alle buone prassi organizzative in questo ambito, sia attraverso l'individuazione di un sistema di conciliazione dei tempi vita-lavoro. Il progetto sarà sviluppato nel 2011.

Comunicazione interna

Per una maggiore conoscenza e condivisione degli obiettivi dell'organizzazione ed una più attiva partecipazione sociale, proseguono le iniziative di messa a sistema degli strumenti e delle prassi di comunicazione interna.

Piano di Comunicazione Organizzativa interna: è il documento, aggiornato e approvato annualmente dalla Direzione Operativa, che definisce i flussi informativi aziendali, gli strumenti da utilizzare, i destinatari e le competenze per ogni tipologia di informazione soggetta a diffusione interna.

Identità informatica e promozione della comunicazione digitale: nel 2010 è stato approvato un percorso, da mettere a regime nel 2011, di estensione dell'identità informatica a tutti i dipendenti, che porterà ad un accesso modulare ai servizi di comunicazione digitale offerti dalla cooperativa. In quest'ottica si inseriscono anche nuovi strumenti volti alla promozione della comunicazione digitale (Blog Sociale e Totem nelle strutture), volti ad agevolare l'accesso alle informazioni e la partecipazione.





IL CLIENTE ESTERNO

Nel 2009 è stato attivato il gruppo di lavoro sull'orientamento al cliente, nella consapevolezza che, per costruire percorsi di qualità, è opportuno saper mettere a punto un sistema di strumenti che consentano l'ascolto delle persone che si rivolgono a noi. I lavori di questo gruppo, che si è avvalso di una ricerca su un campione di familiari, si sono conclusi con l'adozione di nuove strategie comunicative volte a cogliere in modo più efficace il gradimento delle famiglie sul servizio.

Monitoraggio della qualità

Dal 2010 le indagini di customer satisfaction verranno realizzate mediante la somministrazione telefonica di questionari, a cura di una società esterna, in modo da garantire maggiori possibilità di esprimersi all'intervistato tutelandone al contempo l'anonimato.

Nuova modalità di gestione dei reclami

Il reclamo dovrà essere avanzato in modo esclusivamente scritto mediante un'apposita scheda pre-affrancata da inviare direttamente all'Ufficio Qualità di Coopselios.

Comunicazione struttura-famiglie

Diverse iniziative in tal senso sono da tempo da tempo adottate all'interno della nostra cooperativa (il coinvolgimento dei genitori nei nidi, ad esempio, una prassi ormai consolidata, così come le periodiche riunioni con i familiari degli anziani nelle R.S.A.).

Verranno inoltre messi a punto strumenti di coinvolgimento che prevedono:

- la restituzione dei risultati delle indagini di customer satisfaction;
- l'informazione puntuale (anche attraverso newsletter di struttura), sui progetti realizzati.



4 LAVORO



POLITICA DEL LAVORO E PRODUTTIVITÀ

In una cooperativa sociale il lavoro e il capitale umano costituiscono un valore prioritario.

I soci e i dipendenti, secondo modalità uguali per quanto riguarda il lavoro e diverse in relazione alla partecipazione sociale, rappresentano i primi destinatari delle azioni volte alla Responsabilità Sociale d'Impresa.

Il 2010, tuttavia, riporta i contraccolpi di una crisi che ha investito anche il nostro settore. Infatti, ad un incremento del fatturato in linea con l'incremento medio del personale, non corrisponde lo stesso incremento di utile. Per questo, se la produttività calcolata sul fatturato rimane costante rispetto allo scorso anno, decresce la quota di utile prodotta in media da ciascun addetto.

	2008	2009	2010	INCREMENTO 09/10
ORGANICO MEDIO	2.232,0	2.340,5	2.459,5	+5,1%
FATTURATO	79.471.037,0	88.526.489,0	93.250.838,0	+5,3%
UTILE	1.082.044,0	1.426.412,0	1.093.546,0	-23,3%
COSTO DEL PERSONALE	43.151.342,0	49.342.671,0	54.632.622,0	+10,7%
COSTO DEL PERSONALE SUL TOTALE DELLA PRODUZIONE	54,3%	55,7%	58,6%	+2,9%

ANALISI DI PRODUTTIVITÀ	2008	2009	2010	INCREMENTO 09/10
COSTO MEDIO DEL PERSONALE	19.333,0	21.082,1	22.212,9	+5,4%
FATTURATO PER ADDETTO	35.605,3	37.823,8	37.914,6	+0,2%
UTILE PER ADDETTO	484,8	609,4	444,6	-27,0%





I NUMERI

Nel 2010 il totale dei lavoratori ha raggiunto le 2.521 unità, con un incremento pari al 6.16% rispetto al 2009.

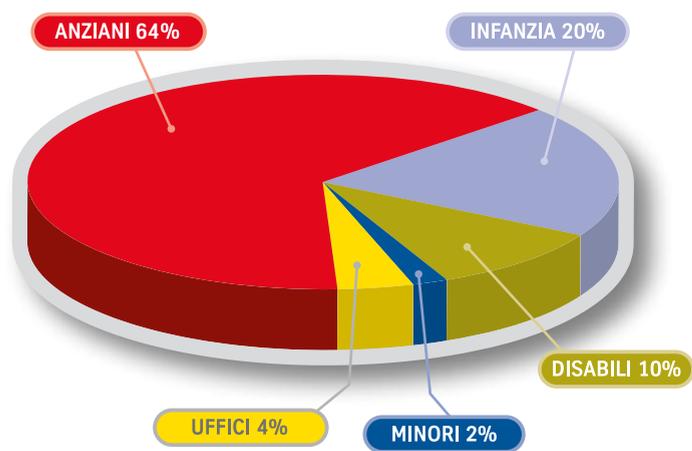
	2008	2009	2010
SOCI	2.269	2.274	2.167
%	98.9%	94.9%	86%
DIPENDENTI	26	112	354
TOTALE	2.295	2.386	2.521

Il graduale incremento percentuale dei dipendenti è il frutto del cambiamento della politica associativa che non prevede più l'ammissione a socio contemporaneamente all'assunzione, ma solo dopo un periodo di lavoro all'interno della cooperativa e su richiesta formale del lavoratore. In questo modo si cerca di accrescere la consapevolezza del significato dell'essere socio.



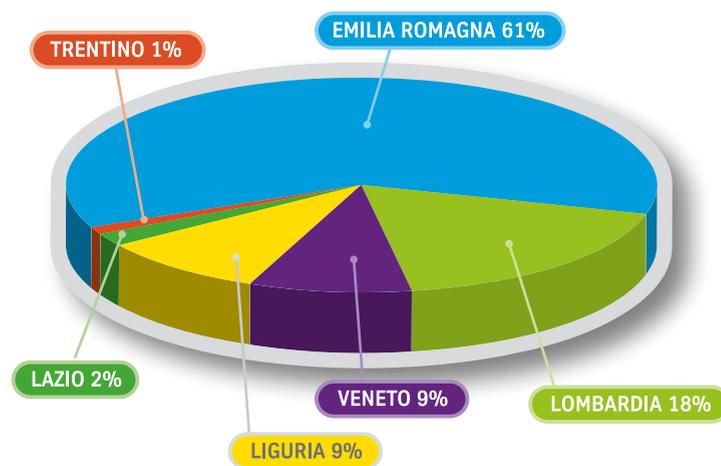
OCCUPATI PER SETTORE DI ATTIVITÀ

Il settore più importante dal punto di vista numerico rimane quello degli Anziani che, oltre ad occupare il 64% degli operatori, ha visto un incremento di 170 lavoratori, dovuto in particolare all'apertura dell'R.S.A. di La Spezia, di Lainate e del Centro di Servizi Valgrande di Sant'Urbano. Anche il settore Disabili vede un incremento della sua forza lavoro (+ 27) riconducibile all'apertura dell'R.S.D di Lainate.



OCCUPATI PER REGIONE

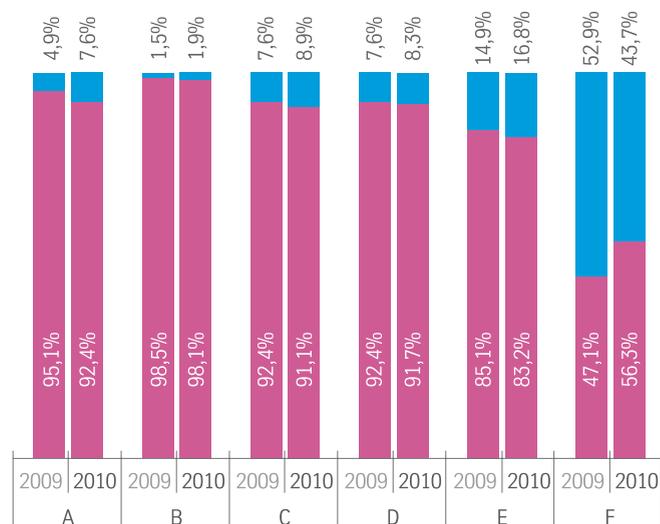
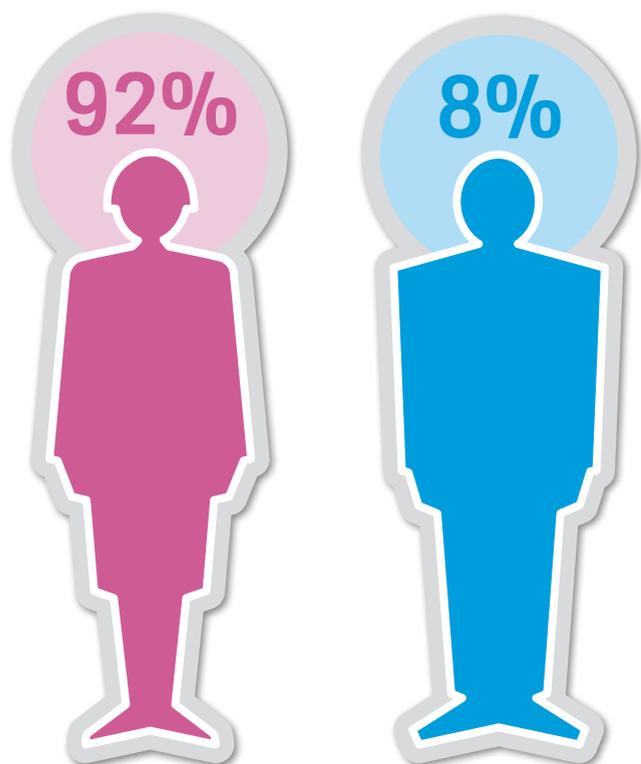
Oltre la metà della forza lavoro di Coopselios è concentrata in Emilia Romagna. Tuttavia, per l'anno 2010 si registra un aumento, in termini assoluti, di personale in Lombardia, in Veneto, in Liguria - le regioni nelle quali si sono aperti nuovi servizi.



CHI SONO I LAVORATORI DI COOPSELIOS

UNA COOPERATIVA AL FEMMINILE

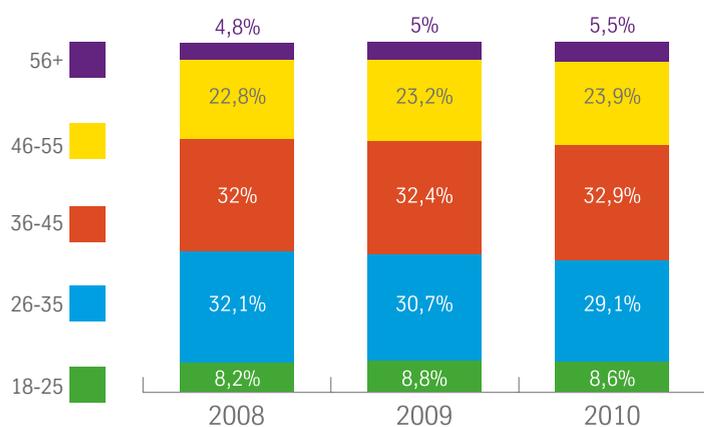
Coopselios, in linea con le cooperative sociali, si conferma come una cooperativa a netta prevalenza femminile. Se confrontiamo il genere con il livello contrattuale, emerge il profilo di una cooperativa sempre più attenta alle pari opportunità e sempre più in grado, anche rispetto ai dati dell'anno precedente, di dare spazio alle donne fra le figure con maggiori responsabilità.



A - B - C - D - E - F: CATEGORIE CONTRATTUALI
(A LA PIÙ BASSA - F QUADRI E RESPONSABILI)

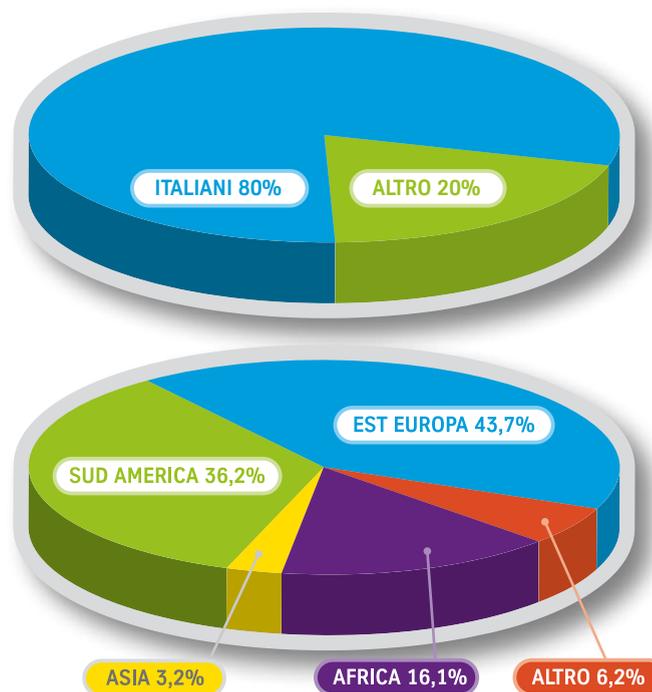
UNA COOPERATIVA GIOVANE MA CON ESPERIENZA

La fascia d'età maggiormente rappresentata è quella fra i 26 e i 45 anni. I rapporti percentuali rimangono invariati rispetto agli scorsi anni.



UNA COOPERATIVA MULTIETNICA

In aumento, rispetto allo scorso anno, il numero di soci e dipendenti non italiani (dal 13% nel 2009 al 19,9% nel 2010). I non italiani provengono in gran parte dai Paesi dell'Europa dell'Est (compresi Polonia e Romania), dal Sud America e, a seguire, dall'Africa.



LIVELLO	%2009	%2010	LIVELLO	%2009	%2010	LIVELLO	%2009	%2010
A	7.3	7.6	C	61.0	66.2	E	0.6	0.4
B	22.0	14.1	D	9.1	11.7	F	0	0

Rispetto ai valori del 2009 è aumentato il numero dei lavoratori stranieri nei livelli medi (+5,2% al livello C, +2,6% al livello D) a svantaggio dei livelli più bassi (-7,9% a livello B). Ciò dipende prevalentemente dal reclutamento di infermieri stranieri dovuto alla scarsa disponibilità di infermieri italiani.

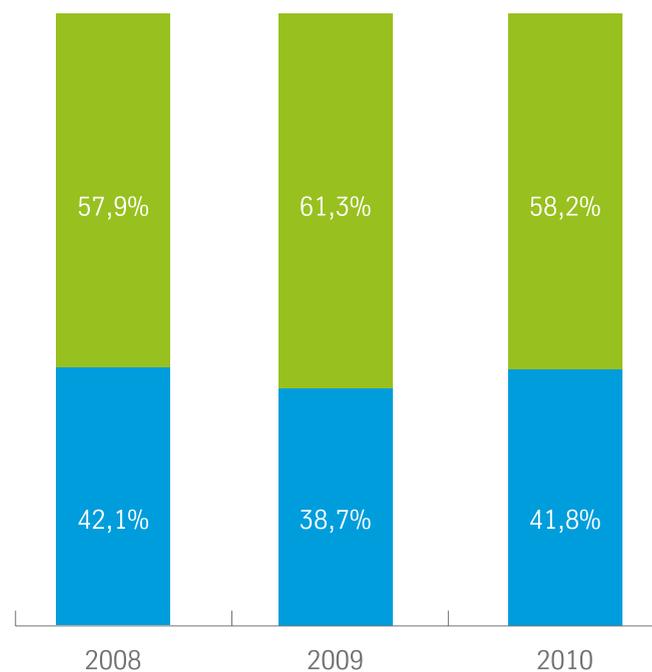
TIPOLOGIA DI CONTRATTI

Coopselios si impegna a garantire ai propri soci e lavoratori una sicurezza occupazionale e tutti i diritti previsti dal C.C.N.L. (Contratto Collettivo Nazionale delle Cooperative Sociali). Il 91% dei soci è infatti assunto a tempo indeterminato.

È importante sottolineare inoltre che, nella maggior parte dei casi, i contratti a tempo determinato corrispondono ad assunzioni per sostituzioni di maternità: una condizione particolarmente frequente in una cooperativa in cui la grande maggioranza degli occupati è composta da giovani donne. Il contratto a tempo determinato dunque viene utilizzato per sostituzioni di personale con diritto alla conservazione del posto di lavoro.

La cooperativa inquadra i propri lavoratori con contratti che sono full time per il 41,8% dei casi. Il numero tanto elevato di contratti part time, se pure sensibilmente variabile negli anni, è dovuto in parte alla necessità di rispondere alle richieste degli occupati, nella quasi totalità donne, e, più spesso, alle tipologie di servizi in cui Coopselios impiega il proprio personale.

È da sottolineare, comunque, che la maggior parte dei contratti part-time (il 90% circa nel settore infanzia) godono di un orario settimanale di 30-36 ore. Si tratta dunque di contratti che, per definizione, rientrano nella categoria part-time ma che, di fatto, sono da annoverare fra i full-time.



■ TEMPO DETERMINATO ■ TEMPO INDETERMINATO

■ FULL TIME ■ PART TIME

PROGRESSIONI DI CARRIERA E SISTEMA PREMIANTE

I passaggi di carriera riguardano in media l'1% del personale ogni anno, con una flessione nel 2010 rispetto all'anno precedente. Questo dato può essere ricondotto alla crisi che ha investito anche il nostro settore.

L'accesso al sistema premiante (riferito agli obiettivi 2009) riguarda un minor numero di lavoratori, sia in assoluto che in percentuale sul totale dei soci e dipendenti.

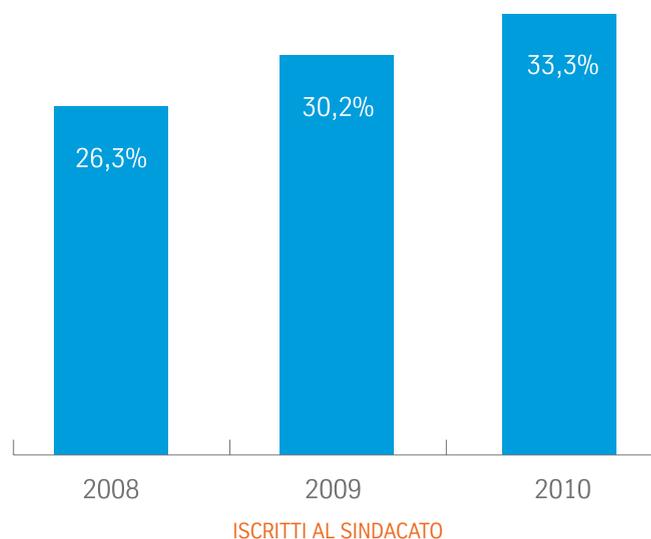
Dei lavoratori che hanno avuto un avanzamento retributivo e/o di carriera, il 78,3% sono donne



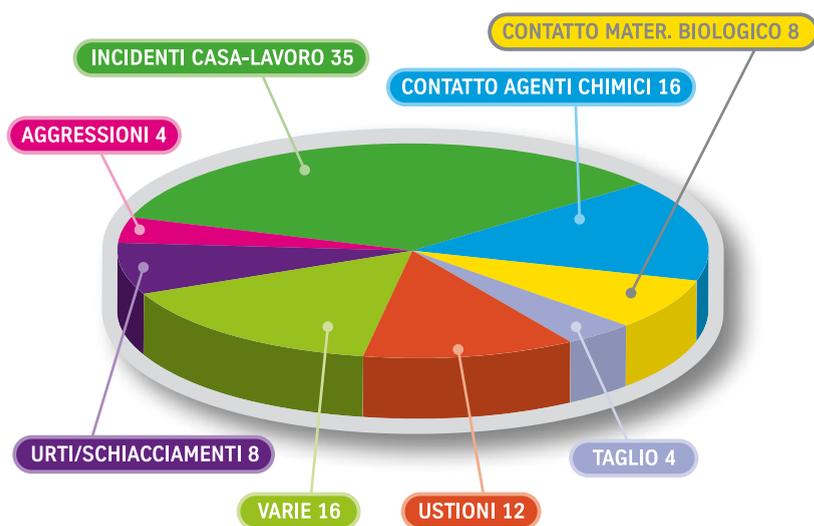
2009		2009		2010		2010	
PASSAGGI RETRIBUTIVI E/O DI LIVELLI		ACCESSO AL SISTEMA PREMIANTE		PASSAGGI RETRIBUTIVI E/O DI LIVELLI		ACCESSO AL SISTEMA PREMIANTE	
F	M	F	M	F	M	F	M
28	4	43	9	18	5	19	8
1,3% DEI LAVORATORI		2,2% DEI LAVORATORI		0,9% DEI LAVORATORI		1,1% DEI LAVORATORI	

RAPPORTI CON IL SINDACATO

In costante aumento nel tempo la percentuale degli iscritti al Sindacato, in un'ottica di collaborazione e reciproco riconoscimento fra la cooperativa e le Organizzazioni Sindacali.



SALUTE E SICUREZZA



	2008	2009	2010
INDICE DI FREQUENZA (N° INFORTUNI/ORE LAVORATE)	53.4	58.7	37
INDICE DI GRAVITÀ (N° GIORNI PERSI/ORE LAVORATE)	1.4	1.6	0.9

Nel 2010 si registra un calo particolarmente significativo della frequenza e della gravità degli infortuni. Questo dato può essere interpretato anche alla luce della riorganizzazione del Servizio di Prevenzione e Protezione che ha permesso la messa a sistema di pratiche di sensibilizzazione e di formazione particolarmente efficaci.

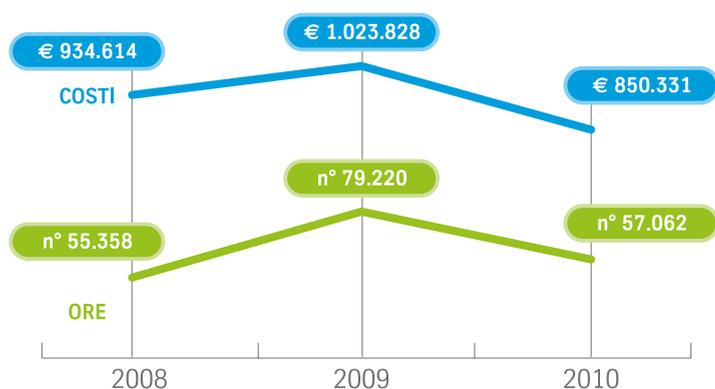
LE ATTIVITÀ FORMATIVE E INFORMATIVE SULLA SICUREZZA SVOLTE NEL 2010

TITOLO CORSO	N° ORE CORSO	N° PARTECIPANTI	N° ORE TOTALI	CONTENUTI
FORMAZIONE CONTINUA SU M.M.C.	4	868	3472	FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO TEORICO-PRATICO IN MATERIA DI MOVIMENTAZIONE DEGLI UTENTI
FORMAZIONE PER PREPOSTI	8	44	352	FORMAZIONE SUL RUOLO DEL PREPOSTO IN MATERIA DI SICUREZZA, COME RICHIESTO DAL D.LGS. 81/08
FORMAZIONE PER DIRIGENTI	16	68	1088	FORMAZIONE SUL RUOLO DEL DIRIGENTE IN MATERIA DI SICUREZZA, COME RICHIESTO DAL D.LGS. 81/08
FORMAZIONE PER ADDETTI AL PRIMO SOCCORSO	12	22	264	APPRENDIMENTO DEGLI STRUMENTI TEORICO-PRATICI PER LO SVOLGIMENTO DEL COMPITO DI ADDETTO DELLE SQUADRE DI PRIMO SOCCORSO
FORMAZIONE PER ADDETTI AL PRIMO SOCCORSO (AGGIORNAMENTO)	4	116	464	AGGIORNAMENTO PRATICO PER L'INTERVENTO DEGLI ADDETTI DELLE SQUADRE DI PRIMO SOCCORSO
FORMAZIONE PER ADDETTI ALLA PREVENZIONE INCENDI (RISCHIO MEDIO)	8	8	64	APPRENDIMENTO DEGLI STRUMENTI TEORICO-PRATICI PER LO SVOLGIMENTO DEI COMPITI DI ADDETTO DELLE SQUADRE DI PRONTO INTERVENTO (PREVENZIONE INCENDI) NELLE STRUTTURE A RISCHIO "MEDIO"
FORMAZIONE PER ADDETTI ALLA PREVENZIONE INCENDI (RISCHIO ELEVATO)	16	24	384	APPRENDIMENTO DEGLI STRUMENTI TEORICO-PRATICI PER LO SVOLGIMENTO DEI COMPITI DI ADDETTO DELLE SQUADRE DI PRONTO INTERVENTO (PREVENZIONE INCENDI) NELLE STRUTTURE A RISCHIO "ELEVATO"



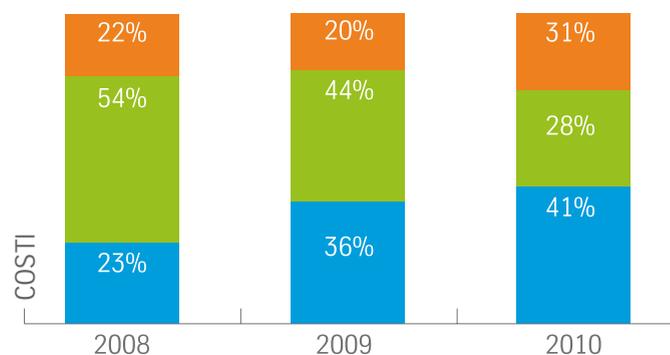
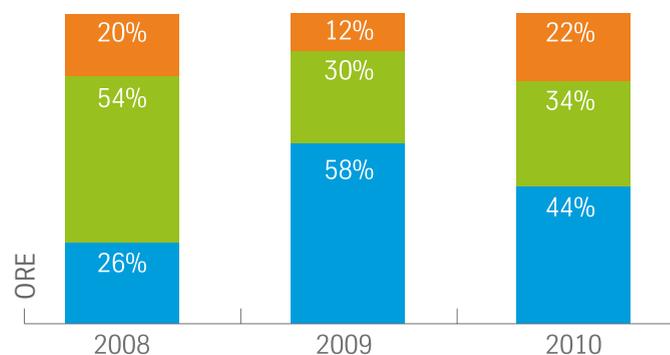
LA FORMAZIONE

Coopselios investe costantemente sulla formazione dei propri operatori sia allo scopo di motivare i lavoratori attraverso percorsi di confronto e condivisione, sia per garantire un servizio di qualità nell'ottica del miglioramento continuo. Nel 2010, anche a fronte di una politica di contenimento dei costi e della necessità di adeguarsi alle normative anche imposte dall'accREDITAMENTO, Coopselios ha deciso di investire prevalentemente sulla formazione obbligatoria e sulla riqualifica.

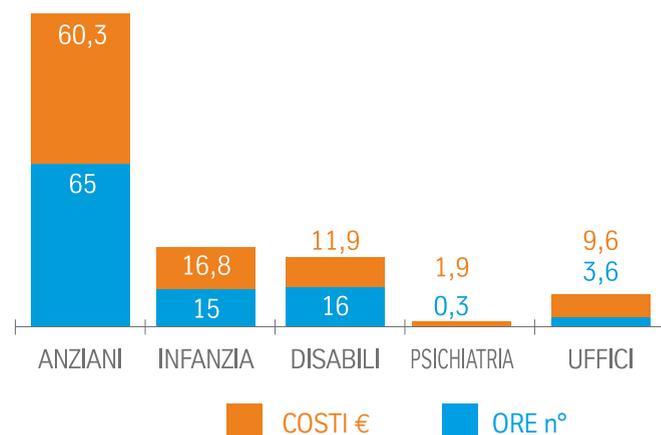


La situazione, rispetto al 2009, presenta una contrazione dei costi e delle ore di formazione dovuta ai seguenti fattori:

- diminuzione sostanziale dei costi finalizzati all'aggiornamento, a fronte di una tenuta delle ore. La politica formativa prevede infatti una formazione specifica, con docenti esterni, rivolta ai livelli apicali, mentre i livelli intermedi vengono formati, a cascata, dai diretti superiori: ciò comporta una più capillare attività di formazione e un radicale contenimento dei costi;
- forte impegno rivolto alla formazione obbligatoria con particolare riferimento alla privacy.



■ AGGIORNAMENTO ■ OBBLIGATORIA ■ RIQUALIFICA



■ COSTI € ■ ORE n°



LA PARTECIPAZIONE

I momenti di partecipazione dei soci nel 2010 sono stati diversi, sia in occasione delle Assemblee, ordinaria e straordinaria, sia in relazione alle riunioni delle sezioni soci che per celebrare a Reggio Emilia e nelle diverse aree il venticinquennale di Coopselios.

Inoltre, nel corso di quest'anno, si sono potenziate le attività di comunicazione rivolte ai soci e finalizzate sia alla promozione delle iniziative e delle convenzioni a loro favore che allo scambio di idee su svariati argomenti.

ASSEMBLEE, RIUNIONI, INCONTRI

Assemblee

25 giugno - Assemblea Generale di Bilancio (316 partecipanti)

20 settembre - Assemblea Straordinaria per approvare la fusione con la cooperativa il Girasole (324 partecipanti)

Riunioni territoriali

14 riunioni territoriali. Ordine del giorno: elezioni dei candidati delle Sezioni Soci al Consiglio di Amministrazione della Cooperativa, e determinazione del compenso dei Consiglieri; rinnovo dei componenti del Collegio Sindacale e determinazione del loro compenso; elezione dei Delegati all'Assemblea Generale dei Delegati.

25ennale Coopselios

3 dicembre, presso il Centro Internazionale Loris Malaguzzi di Reggio Emilia, i soci hanno festeggiato i 25 anni di attività della cooperativa con eventi di formazione dedicati agli operatori, esposizioni, videoinstallazioni, mostre fotografiche sui prodotti e le attività realizzati nell'ambito dei servizi gestiti. L'evento conclusivo ha visto la proiezione del video "Da 25 anni socialmente creativi" dedicato a Coopselios, una cena a buffet e lo spettacolo teatrale "Creatività o fantasia? Storia di una cooperativa" di e con Paolo Vergnani e Lorenza Mangetto.

mutualità
comunicazione
organizzazione sociale
partecipazione
aggregazione
solidarietà



25 ANNIVERSAIO | 1985-2010
Coopselios

25 anni nelle sezioni soci

Anche le sezioni soci, quelle delle aree storiche della cooperativa, come Piacenza o l'Appennino Reggiano, ma anche quelle dei territori relativamente più "giovani" come quello ligure hanno contribuito all'organizzazione di eventi nel loro territorio, allo scopo di valorizzare il lavoro e l'impegno dei soci e dimostrando la capacità di radicamento territoriale della cooperativa.

Di seguito i racconti.

I festeggiamenti sono stato organizzati grazie alla collaborazione fra i membri del direttivo soci (PC Est e PC Ovest), alcuni soci, coordinatori e componenti del C.d.A., ma soprattutto grazie alla disponibilità e alla calorosa accoglienza del coordinatore, degli ospiti e degli operatori della Casa Protetta "Villa Verde" di Ancarani (PC). Proprio a Villa Verde, sabato 11 dicembre, abbiamo festeggiato insieme ai nostri anziani e ai ragazzi che frequentano i centri socio-riabilitativi "Lucca" di Fiorenzuola e "Cadeo" di Roveleto di Cadeo, che dopo una lunga e minuziosa preparazione hanno interpretato meravigliosamente la favola di Hans Christian Andersen "I vestiti nuovi dell'Imperatore". I ragazzi del C.S.R.R. di San Nicolò hanno invece esposto un presepe da loro costruito, mentre i bambini del Centro Minori di Fiorenzuola hanno creato una mostra di fantastici animali in carta pesta. La festa si è conclusa con un buffet preparato nell'Alzheimer Cafè della struttura dove gli ospiti, i ragazzi, i loro familiari e i soci hanno potuto ritrovarsi in un'atmosfera natalizia.

MONICA VEZZULLI - RESPONSABILE SEZIONE SOCI PIACENZA EST

Il 30 novembre, presso la casa di riposo Sabbadini di Sarzana, abbiamo festeggiato insieme a una rappresentanza di tutti i settori presenti nella nostra area, il venticinquennale di Coopselios con un'iniziativa dal titolo CreAttivaEtà Insieme. Tra le attività previste, la presentazione del filmato sulle colonie estive a cura del settore Minori e l'esibizione degli ospiti della Casa di Riposo che hanno partecipato al progetto di musicoterapia. Durante tutta la durata della festa i visitatori hanno potuto visitare gli spazi espositivi allestiti con prodotti creativi realizzati dai diversi settori. Un pomeriggio trascorso con la gioia di stare insieme oltre l'età e le abilità.

FLAVIA SANNA - DIRETTIVO SEZIONI SOCI LIGURIA

La sezione soci Reggio Sud ha festeggiato presso il Teatro Bismantova a Castelnovo né Monti il 25ennale della Cooperativa offrendo a tutti i soci, agli utenti delle Case Protette, dell'R.S.A, dei Centri Disabili e ai loro familiari una commedia dialettale intitolata "Ma chi l'ha det" scritta da Enzo Fontanesi e interpretata da Silvia Razzoli e Enzo Fontanesi. Molto apprezzati i temi i temi (l'attaccamento alle radici, il trasferimento in città con conseguente difficoltà nell'adeguarsi ai nuovi ritmi di vita, le rotonde, ecc.) trattati in modo ironico e simpatico dai due attori che in più riprese hanno interagito con il pubblico presente. A fine commedia Silvia Razzoli ha chiuso con un monologo dedicato al valore della saggezza dei nostri anziani, dei proverbi e dei racconti dei tempi passati.

CLAUDIA MANZINI - RESPONSABILE UFFICIO ATTIVITÀ SOCIALI

COMUNICAZIONE SOCIALE

Attivare strumenti efficaci di comunicazione diventa sempre più importante in una cooperativa diffusa sul territorio come la nostra. Per questo si è deciso di puntare su strategie semplici e capillari (come la newsletter in busta paga) e sulla comunicazione digitale.

Nel 2010 in particolare è stato attivato un blog sociale al quale tutti i soci possono accedere dopo aver fatto richiesta di username e password; il blog sociale oltre ad essere un mezzo veloce di informazione su fatti e notizie dalla Cooperativa e non solo, permette ai soci di porre domande, scrivere articoli da pubblicare, dialogare con altri soci ecc. Nel blog è inoltre disponibile una bacheca degli scambi dove i soci possono cercare o cedere oggetti di varia natura.



<http://blog.coopselios.com>



INIZIATIVE DEI SOCI

Nel 2010 le sezioni soci presenti sui diversi territori, si sono attivate per organizzare gite e iniziative per il tempo libero.

Sezione soci Liguria

Settembre: visita all'outlet di Serravalle

Ottobre: visita al parco di divertimenti di Gardaland

Sezione Soci Piacenza Est e Ovest

Maggio: Isola d'Elba

Ottobre: giornata in beauty farm Vogogna (VB)

Dicembre: Mercatini di Merano



MAGGIO 2010 ISOLA D'ELBA



OTTOBRE 2010 GARDALAND

CONVENZIONI A FAVORE DEI SOCI

Coopselios, da sempre impegnata in azioni di mutualità interna e aiuto verso i propri soci, grazie alle convenzioni con numerose organizzazioni, imprese e istituti mette a disposizione diverse tipologie di prestazioni a prezzo agevolato.

NEL 2010 SONO STATE ATTIVATE LE SEGUENTI CONVENZIONI:

PER TUTTI I SOCI	
EROGAZIONE STRAORDINARIA T.F.R.	DOPO 8 ANNI DI LAVORO, IL SOCIO CHE SI TROVA IN DIFFICOLTÀ ECONOMICHE PUÒ RICHIEDERE IL PROPRIO TFR
SCONTO STRUTTURE COOPSELIOS	10% DI SCONTO SUI SERVIZI GESTITI DA COOPSELIOS
MUTUA NUOVA SANITÀ	PRESTAZIONI MEDICO SANITARIE, QUALI: CONVENZIONI CON CENTRI MEDICI E RIABILITATIVI, MEDICO D'URGENZA DOMICILIARE NAZIONALE, RIMBORSO TICKET SANITARI
COOPERLAVORO	FONDO PENSIONISTICO COMPLEMENTARE
FINANZA E LAVORO S.P.A.	EROGAZIONE DI PRESTITI PERSONALI
TELECOM	CONTRATTO TELEFONICO A CONDIZIONI AGEVOLATE
FLUNCH ITALIA	CATENA DI RISTORAZIONE
TEMPO LIBERO E ALTRE ATTIVITÀ	IN TUTTI I TERRITORI SONO ATTIVE CONVENZIONI CON: TEATRI, CINEMA, CENTRI BENESSERE, AGENZIE DI VIAGGIO, PALESTRE, NEGOZI DI VARIO GENERE
AREA LOMBARDIA	
TERME MILANO TERME DEL BENESSERE	SCONTO DEL 10% SUL COSTO DELL'INGRESSO
A.T.M. MILANO (AZIENDA DI TRASPORTI MILANESE)	SCONTI E RATEIZZAZIONI SUL COSTO DELL'ABBONAMENTO

Per Mutua Nuova Sanità indichiamo il numero dei rimborsi di ticket richiesti negli anni 2008-2010. Il dato dimostra che il trend è in netta crescita e che i soci apprezzano il servizio e ne stanno imparando l'utilizzo.

NUMERO RIMBORSI INOLTATI	2008	2009	2010
SOCI AVENTI DIRITTO	2290	2336	2275
RIMBORSI RICHIESTI	295	720	972



5 LA QUALITÀ



LA QUALITÀ

La qualità, in una cooperativa sociale, non è la semplice valutazione dei servizi erogati, ma soprattutto la loro corrispondenza alle esigenze dei propri interlocutori: utenti, famiglie, committenti, soci e territori.

Altra variabile per definire la qualità riguarda la creazione di progetti, iniziative che consentano di mettere in rete esperienze, competenze e saperi in un'ottica di crescita e miglioramento continui.

LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

Coopselios possiede la Certificazione di Qualità ISO 9001:2000 rilasciata da SGS, Ente Certificatore Accreditato Sincert.

La Certificazione implica processi di continua valutazione delle prassi organizzative e impone così percorsi di miglioramento continuo e di costante aggiornamento in grado di tenere conto dei mutamenti legislativi, del contesto di riferimento, delle esigenze organizzative e produttive e del grado di soddisfazione del cliente.

utente/cliente
ascolto
nuove soluzioni
**ricerca e
innovazione**
attenzione ai bisogni
comunicazione



NEL 2010 SONO STATE INTRODOTTE LE SEGUENTI NOVITÀ:

PROCEDURE RELATIVE AI PROCESSI AZIENDALI

- Procedura di formazione e addestramento;
- Reclutamento e selezione del personale;
- Gestione controllata dei dispositivi di monitoraggio e misurazione;
- Misurazione analisi miglioramento.

SETTORE ANZIANI

Sono state introdotte innovazioni relative ai processi di:

- erogazione del servizio socio assistenziale (introduzione di BINA per la valutazione del grado di non autosufficienza dell'anziano, individuazione referente PAI, redazione del PLI per la valutazione dei bisogni assistenziali e la definizione degli interventi terapeutici e assistenziali);
- attività infermieristiche (cura e monitoraggio delle lesioni da decubito, pulizia e disinfezione dei presidi sanitari, monitoraggio frigo farmaci);
- animazione (documentazione e monitoraggio di progettazione delle attività, monitoraggio e documentazione delle iniziative svolte con il volontariato ed il territorio).

SETTORE DISABILI

Redazione delle seguenti procedure relative ai Centri Diurni:

- Erogazione del servizio;
- Gestione delle emergenze cliniche organizzative tecnologiche;
- Gestione farmaci.

Inoltre sono stati introdotti dal settore strumenti specifici finalizzati al monitoraggio e valutazione delle modalità di presenza e coinvolgimento delle famiglie nelle attività dei servizi.

SETTORE INFANZIA

- Innovato il processo relativo alla realizzazione della documentazione progettuale in particolare quella quotidiana in collegamento con il percorso di formazione di Settore realizzato;
- revisione delle procedure di Erogazione del servizio e di Produzione della documentazione progettuale.



Nell'ambito del Sistema ISO 9001:2000 vengono rilevati gli indicatori di qualità dei settori e la qualità percepita dal cliente esterno ed interno.

ANALISI DEGLI INDICATORI

ANZIANI	2009	2010	STANDARD
MEDIA PIAGHE DA DECUBITO	0.012	0.010	<=0.01
STRUMENTI DI CONTENZIONE (MEDIA/OSPITE)	0.7	0.714	<=0.5
CADUTE (MEDIA/OSPITE)	0.05	0.048	<=0.1
% PAI PROGRAMMATI/ PAI REDATTI	91.5%	93%	>=90%
% VERIFICHE PAI	91.93%	95%	>=90%
N. SMARRIMENTI OGGETTI	0.01	3.53	<=0.2
FREQUENZA BAGNI	7	7.34	<=8
INCIDENZA LESIONI		0.01	<=0.04
N. INSODDISFATTI		0,4	<=1

Tutti gli indicatori sono in linea o migliori rispetto allo standard ad eccezione del dato sulla contenzione che non si discosta notevolmente dallo standard ottimale ma sul quale il Settore Anziani continua a lavorare con attività di formazione e sensibilizzazione.

INFANZIA	2009	2010	STANDARD
NUMERO INIZIATIVE REALIZZATE (TOTALI PER NIDO)		15.58	-
% GENITORI PRESENTI AGLI INCONTRI DI SEZIONE RISPETTO AL NUMERO DEI BAMBINI	65.8%	57.79%	50%
% GENITORI PRESENTI AI LABORATORI RISPETTO AL N. DI BAMBINI	30.7%	27.68%	30%
N. EMERGENZE OCCORSE AL BAMBINI	0.3	0.3	MAX 1 PER SEZIONE
N. PUBBLICAZIONI (TOT. SEZIONI)	2.4	2.4	1 PER SEZIONE
RITIRI PER INSODDISFAZIONE	0	0.33	1 PER SEZIONE
ORE FORMAZIONE	31 ORE PER EDUCATORI, 4 PER AUSILIARI	26.6 ORE PER EDUCATORI, 6 AUSILIARI	10 ORE PER EDUCATORI, 3 ORE PER AUSILIARI E CUOCHI

Tutti gli indicatori sono in linea o, spesso, superiori allo standard ad eccezione della percentuale di genitori presenti agli incontri di sezione, un dato che, tradizionalmente, fatica a risultare pienamente soddisfacente.



DISABILI	2009	2010	STANDARD
RAFFRONTO % TRA IL NUMERO DI USCITE EFFETTUATE/NUMERO USCITE PROGRAMMATE	93%	94.5%	≥90%
RAFFRONTO IN % TRA IL NUMERO DI PEI REDATTI/ NUMERO DI NUOVI INGRESSI	100%	100%	100%
% PEI NON VERIFICATE NEI TEMPI PREVISTI/ TOT. PEI	0	0	≤ 1%
NUMERO SMARRIMENTI O DANNEGGIAMENTI INDUMENTI/MEDIA PRESENZA MENSILE UTENTI	0	0	≤ 0.2
RAFFRONTO IN % TRA IL N. DI RIUNIONI EFFETTUATE CON UTENTI/52 SETTIMANE	90%	87%	≥90%
RAFFRONTO IN % TRA IL N. DEGLI OBIETTIVI PEI RAGGIUNTI/NUMERO TOTALE DEGLI OBIETTIVI DEFINITI NEL PEI	96%	83%	≥90%
RAFFRONTO IN % TRA IL N. DELLE ATTIVITÀ SETTIMANALI SVOLTE/N. DELLE ATTIVITÀ SETTIMANALI PROGRAMMATE	91%	95%	≥90%
N. INIZIATIVE ANNUALI EFFETTUATE CON IL SUPPORTO DEL VOLONTARIATO	172	179	≥20

PSICHIATRIA	2009	2010	STANDARD
FREQUENZA REALIZZAZIONE DI OGNI SINGOLA ATTIVITÀ TERAPEUTICO RIABILITATIVA	100%	100%	≥80%
N. TENTATIVI DI SUICIDIO	0	1	0
RAFFRONTO IN % TRA N. UTENTI CON ALMENO 1 RICOVERO IN TSO/NUMERO UTENTI	0	0	≤5%
NUMERO DI CASI DI ALLONTANAMENTO DALLA STRUTTURA	0	0	1
RAFFRONTO IN % TRA IL NUMERO DI PTRI REDATTI NEI TEMPI PREVISTI/NUMERO NUOVI INGRESSI	100%	100%	100%
% PTRI NON VERIFICATI NEI TEMPI PREVISTI/ TOTALE PTRI DA VERIFICARE	0	4%	≤1%
N. SCATOLE FARMACI SCADUTI RILEVATI A SEGUITO DI CONTROLLI MENSILI	0	0	0
NUMERO SMARRIMENTI O DANNEGGIAMENTI INDUMENTI/MEDIA PRESENZE MENSILI UTENTI	-	0	≤0.2
RAFFRONTI IN % TRA IL NUMERO DI RIUNIONI DI EQUIPE ALLARGATA/52 SETTIMANE	100%	100%	≥95%
RAFFRONTI IN % TRA IL NUMERO DI RIUNIONI DI EQUIPE RISTRETTA/52 SETTIMANE	-	100%	≥90%

I valori non in linea con lo standard sono riconducibili al cambiamento dell'utenza della struttura in esame che accoglie persone con disabilità grave e disturbi comportamentali.

QUALITÀ PERCEPITA DEL CLIENTE ESTERNO

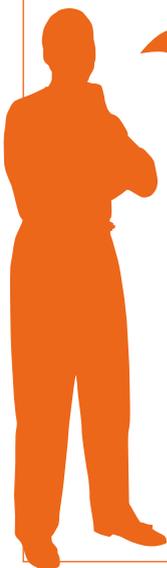
ANZIANI RESIDENZIALE	MOLTISSIMO	MOLTO	DISCRETAMENTE	SUFFICIENTE	PER NIENTE
RITIENE CHE L'ATMOSFERA INTERNA ALLA STRUTTURA SIA ACCOGLIENTE E FAMILIARE?	6.8%	48.6%	36.9%	6.3%	1.5%
VIENE INFORMATO DAL PERSONALE (MEDICI, ASSISTENTI, INFERMIERI) SULLE CURE E L'ASSISTENZA RIVOLTE AL SUO FAMILIARE/CONGIUNTO?	4.5%	41.2%	31.5%	15.1%	7.7%
È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI DELL'ASSISTENZA CHE IL SUO FAMILIARE/CONGIUNTO RICEVE?					
CURE MEDICHE	7.3%	57.6%	25.8%	8.2%	1.2%
CURE INFERMIERISTICHE	6.1%	53.3%	30.7%	8%	1.8%
ASSISTENZA GENERICA	5,0%	50,0%	33%	9%	3%
FISIOTERAPIA	4.3%	45.4%	31.4%	13.5%	5.4%
ANIMAZIONE	4.9%	49.3%	32.7%	10.4%	2.8%
SERVIZIO RISTORAZIONE	5.4%	49.1%	30.5%	10.4%	4.6%
PULIZIA LOCALI	9.3%	56.9%	25.4%	6.4%	1.9%
LAVANDERIA E GUARDAROBA	6.7%	45.3%	29.4%	13.3%	5.3%
MANUTENZIONE	8.8%	51.5%	25.8%	11.6%	2.4%
È SODDISFATTO DELLA CORTESIA E DELLA CAPACITÀ DI ASCOLTO DEL PERSONALE DELLA STRUTTURA?	7.8%	57.2%	25.9%	6.9%	2.1%
SECONDO LEI, QUANTO È IMPORTANTE, ALL'INTERNO DI UNA STRUTTURA PER ANZIANI CIASCUNO DEI SEGUENTI ASPETTI?					
AMBIENTE	21.7%	64.5%	12%	1.7%	0.1%
INFORMAZIONE RICEVUTA	18%	66.6%	13.6%	1.5%	0.3%
CURE SANITARIE	27.1%	63.1%	8.5%	1.1%	0.2%
ASSISTENZA RICEVUTA	24.3%	63.2%	9.5%	2.7%	0.2%
ANIMAZIONE	13.6%	61.9%	17.8%	6%	0.6%
RISTORAZIONE	14.4%	62.8%	16.6%	5.7%	0.4%
LAVANDERIA E GUARDAROBA	17.5%	59.2%	15.5%	6.8%	1%
COMPLESSIVAMENTE, È SODDISFATTO DI COME IL SERVIZIO ASSISTE IL SUO FAMILIARE?	25.5%	49.6%	19.5%	3.6%	1.7%



Il **75,1%** è molto o moltissimo soddisfatto dei servizi

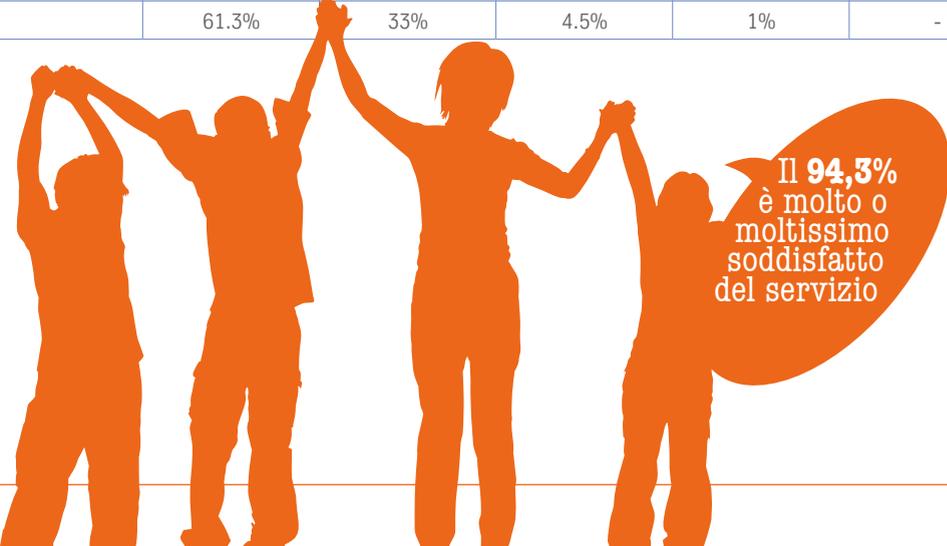
ASSISTENZA DOMICILIARE	MOLTISSIMO	MOLTO	SUFFICIENTE	POCO
L'ASSISTENTE DOMICILIARE RISPETTA GLI ORARI STABILITI?	7.1%	56,0%	1.4%	
SI SENTE ASCOLTATO DALLE ASSISTENTI?	7.8%	61.7%	27.7%	2.8%
LE ASSISTENTI DOMICILIARI SONO CORTESI E GENTILI?	9.9%	77.3%	12.8%	
LE ASSISTENTI DOMICILIARI SONO PERSONE FIDATE?	11,0%	73,0%	16%	
LE ASSISTENTI DOMICILIARI RISPETTANO LA VOSTRA CASA E LE VOSTRE ABITUDINI?	8.5%	76.6%	14.2%	0.7%
RITIENE ADEGUATO IL TEMPO CHE LE DEDICANO LE ASSISTENTI QUANDO VENGONO AD AIUTARVI?	7.8%	48.9%	39.7%	3.5%
QUANTO RITIENE CHE LE ASSISTENTI DOMICILIARI SIANO PREPARATE?	0	81.6%	17%	1.4%
LE COMUNICAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE E IL FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO SONO CHIARE E COMPRESIBILI?	6.4%	48.9%	43.3%	1.4%
SIETE INFORMATI IN TEMPO DI EVENTUALI MODIFICHE DI ORARIO E DI PROGRAMMA CONCORDATO?	3.5%	48.2%	40.4%	7.8%
L'ASSISTENTE DOMICILIARE È DIVENTATA UN PUNTO DI RIFERIMENTO PER VOI E LA VOSTRA FAMIGLIA?	7.8%	63.8%	25.5%	2.8%
IN CASO DI BISOGNO RIESCE A CONTATTARE FACILMENTE IL COORDINATORE DELLA COOPERATIVA CHE SI OCCUPA DEL SERVIZIO?	2.8%	56,0%	40.4%	0.7%
È RIMASTO SODDISFATTO DELLE RISPOSTE RICEVUTE DAL COORDINATORE?	2.8%	58.9%	36.9%	1.4%
CI SONO STATI, PER VOI E LA VOSTRA FAMIGLIA, CAMBIAMENTI POSITIVI DA QUANDO USUFRUITE DEL SERVIZIO?	5.7%	70.9%	22%	1.4%
COMPLESSIVAMENTE, LEI È SODDISFATTO DEL SERVIZIO?	12.1%	64.5%	22.7%	0.7%

Il **76,6%**
è molto o
moltissimo
soddisfatto
dei servizi



QUALITÀ PERCEPITA DEL CLIENTE ESTERNO

SETTORE INFANZIA	OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	SCARSO
COME VALUTA L'ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI INTERNI (ARREDI, MATERIALI, SUDDIVISIONE DEGLI SPAZI)?	38.3%	51.6%	6.8%	2.7%	0.6%
COME VALUTA L'ORGANIZZAZIONE DELL'AREA CORTILIVA?	26%	45.3%	15.4%	8%	5.3%
COME VALUTA IL CLIMA E L'ACCOGLIENZA DELLA STRUTTURA (COLORI, ILLUMINAZIONE, SENSAZIONI OLFATTIVE, SONORITÀ, ACCOGLIENZA AMBIENTI)?	57%	34%	6.6%	2.4%	-
E RELATIVAMENTE ALL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO, COME VALUTA LE ATTIVITÀ GIORNALIERE PROPOSTE?	47.7%	42.6%	7.2%	2.5%	-
E RELATIVAMENTE ALL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO, COME VALUTA I TEMPI E GLI ORARI DI APERTURA DEL SERVIZIO?	45%	39.3%	7.4%	5.6%	3%
QUAL È IL SUO GIUDIZIO SULLA QUALITÀ E QUANTITÀ DELLE INFORMAZIONI CHE HA RICEVUTO RELATIVAMENTE A: MODALITÀ ORGANIZZATIVE INTERNE E REGOLAMENTO DEL SERVIZIO (ES. PERSONALE, TURNI DI LAVORO, ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA)	38%	49.6%	8.6%	3.3%	0.6%
QUAL È IL SUO GIUDIZIO SULLA QUALITÀ E QUANTITÀ DI INFORMAZIONI CHE HA RICEVUTO RELATIVAMENTE ALLA QUOTIDIANITÀ CHE IL SUO BAMBINO VIVE AL NIDO?	50.6%	43%	5.3%	0.4%	0.6%
QUAL È IL SUO GIUDIZIO SULLA QUALITÀ E QUANTITÀ DI INFORMAZIONI CHE HA RICEVUTO RELATIVAMENTE AL PROGETTO PEDAGOGICO ADOTTATO?	42%	45.7%	9.3%	1.6%	1.4%
QUAL È IL SUO GIUDIZIO RELATIVAMENTE AL SERVIZIO DI EROGAZIONE PASTI?	48.1%	42.6%	6%	2.5%	0.8%
RITIENE CHE LE OPPORTUNITÀ OFFERTE ALLE FAMIGLIE DI PARTECIPARE ALLA VITA DEL NIDO ATTRAVERSO INCONTRI ED ALTRE OCCASIONI SIANO DA CONSIDERARE...	37.4%	47.7%	8.6%	5%	1.2%
COME VALUTA LA PROFESSIONALITÀ DEGLI INSEGNANTI?	57.4%	33.5%	7.2%	1.9%	-
COME VALUTA LA PROPOSTA DIDATTICA?	40.7%	48%	8.6%	2%	0.4%
COME VALUTA LA QUALITÀ DELLA ATTIVITÀ PROPOSTE AI BAMBINI?	42%	48.8%	7.6%	1.4%	0.2%
COME VALUTA LA DOCUMENTAZIONE FORNITA AI GENITORI RIGUARDO I PERCORSI EDUCATIVI ATTUATI?	35.2%	47.7%	10.9%	3.7%	2.5%
COMPLESSIVAMENTE QUANTO SI SENTE SODDISFATTO DEL SERVIZIO?	61.3%	33%	4.5%	1%	-



Il **94,3%**
è molto o
moltissimo
soddisfatto
del servizio

SETTORE DISABILI	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	MOLTO POCO
RITIENE CHE IL CENTRO FORNISCA UNA RISPOSTA ADEGUATA ALLE ESIGENZE DEL SUO FAMILIARE?	20.2%	75%	2.4%	2.4%
IL PERSONALE È CORTESE E DISPONIBILE AL DIALOGO E ALL'ASCOLTO PER I BISOGNI DEL SUO FAMILIARE?	47.6%	50%	2.4%	-
SI SENTE INFORMATO RISPETTO ALLA GESTIONE DEL SUO FAMILIARE PRESSO LA STRUTTURA?	44%	48.8%	4.8%	2.4%
RITIENE IL CENTRO ACCESSIBILE?	33.3%	59.5%	4.8%	-
RITIENE ADEGUATE LE ATTIVITÀ CHE VENGONO PROPOSTE AL SUO FAMILIARE?	26.2%	63.1%	7.1%	1.2%
RISPETTO ALLE ATTIVITÀ SVOLTE ALL'ESTERNO DEL CENTRO, RITIENE SIANO...	8.3%	86.9%	4.8%	-
SI SENTE COINVOLTO ED INFORMATO NELLE ATTIVITÀ CHE IL SUO FAMILIARE SVOLGE PRESSO IL CENTRO?	22.6%	69%	6%	2.4%
È ADEGUATA LA QUANTITÀ E LA QUALITÀ DEGLI INCONTRI ORGANIZZATE PER LE FAMIGLIE (INDIVIDUALI E DI GRUPPO)?	22.6%	66.7%	3.6%	7.1%
CONSIGLIEREBBE QUESTO CENTRO AD ALTRE PERSONE?	94%	-	-	6.0%
COME VALUTA IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE FORNITO DAL CENTRO?	13.1%	67.9%	16.7%	2.4%
COME VALUTA LA PULIZIA DEI LOCALI?	20.2%	76.2%	3.6%	-
COME VALUTA IL SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA?	10.7%	60.7%	28.6%	-
COME VALUTA IL SERVIZIO MANUTENZIONI?	9.5%	73.8%	16.7%	-
LE È CAPITATO DI SEGNALARE AL CENTRO DISSERVIZI O PROBLEMI PARTICOLARI?	86.9%	10.7%	2.4%	-
COMPLESSIVAMENTE QUANTO SI SENTE SODDISFATTO DEL CENTRO?	50%	45.2%	3.6%	1.2%



QUALITÀ PERCEPITA DEL CLIENTE ESTERNO

PSICHIATRIA	MOLTO	ABBASTANZA	SUFFICIENTE	POCO	PER NIENTE
IN STRUTTURA C'È UN AMBIENTE ACCOGLIENTE?	33,3%	39,2%	21,5%	3%	3%
LE PIACCIONO GLI AMBIENTI DELLA STRUTTURA?	42,4%	11,6%	34,6%	7,6%	3,8%
IL PERSONALE È GENTILE CON LEI?	62,1%	20,7%	6,8%	10,4%	-
HA FATTO AMICIZIA CON ALTRI OSPITI QUI IN STRUTTURA?	27,58%	44,8%	6,8%	20,68%	-
GLI ORARI DI VISITA SONO COMODI PER CHI LA VUOLE VENIRE A TROVARE?	42,8%	3,6%	35,8%	17,8%	-
GRADISCE GLI ORARI DELLE ATTIVITÀ NELLA GIORNATA? (ES. ORARIO PASTI, ORARIO ALZATA)	39,3%	28,6%	25%	7,1%	-
SI SENTE ACCOLTO DALL'AMBIENTE ESTERNO ALLA STRUTTURA? (ES. BAR, NEGOZI, UFFICI)	50%	21,4%	14,3%	14,3%	-
VIENE RISPETTATA LA SUA PRIVACY IN STRUTTURA? (ES. IL PERSONALE CHIUDE LA PORTA QUANDO L'AIUTA A FARE LA DOCCIA O MENTRE FA LE INIEZIONI, ...)	63%	18,5%	7,4%	7,4%	3,7%
SI SENTE INFORMATO SULLE COSE CHE ACCADONO IN STRUTTURA?	40%	24%	24%	8%	4%
LE È CHIARO A CHI RIVOLGERSI IN STRUTTURA IN CASO DI NECESSITÀ?	50%	21,4%	14,3%	14,3%	-
SI SENTE INFORMATO SUGLI EVENTI CULTURALI ORGANIZZATI ALL'ESTERNO DELLA STRUTTURA?	57,7%	19,3%	7,6%	15,4%	-
LA STRUTTURA È PULITA?	80%	16%	-	4%	-
È SODDISFATTO DELLA QUANTITÀ DEL CIBO?	40,7%	29,7%	14,8%	14,8%	-
E DELLA QUALITÀ?	30,8%	34,7%	30,7%	3,8%	-
È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA?	77,1%	15,3%	3,8%	3,8%	-
IN CASO DI NECESSITÀ IL PERSONALE L'AIUTA AD EFFETTUARE L'IGIENE PERSONALE?	57,14%	14,3%	10,7%	14,3%	3,5%
IL PERSONALE L'AIUTA DURANTE I PASTI SE NE HA NECESSITÀ?	60,8%	21,5%	10,7%	3,5%	3,5%
IL PERSONALE L'AIUTA LA MATTINA, SE NECESSITA, AD ALZARSI DA LETTO?	57,5%	21,5%	10,7%	6,8%	3,5%
SI SENTE AIUTATO DAL SUO OPERATORE NELLE ESIGENZE DA LEI SEGNALATE? (ES. ACQUISTI)	59,3%	22,2%	3,7%	14,8%	-
L'INFERMIERE L'AIUTA AD ASSUMERE LA TERAPIA?	55,6%	25,9%	11,1%	3,7%	3,7%
L'INFERMIERE ASCOLTA I SUOI PROBLEMI DI SALUTE?	51,8%	20,7%	13,7%	10,3%	3,5%
IL MEDICO LE DÀ INFORMAZIONI SUL SUO STATO DI SALUTE?	66,7%	14,8%	3,7%	14,8%	-
IL MEDICO LA VISITA SE SI SENTE POCO BENE?	51,9%	22,2%	18,5%	7,4%	-
IL MEDICO LE DÀ INFORMAZIONI SUGLI ESAMI E LE VISITE IN PROGRAMMA PER LEI?	60,71%	7,1%	17,8%	14,28%	-
LE ATTIVITÀ TERAPEUTICO- RIABILITATIVE CHE LE VENGONO PROPOSTE LE INTERESSANO?	42,9%	28,6%	7,1%	21,4%	-
SI SENTE ASCOLTATO DURANTE I COLLOQUI INDIVIDUALI EFFETTUATI CON LA PSICOLOGA?	58,6%	10,3%	17,1%	14%	-
SI SENTE AIUTATO DAL PERSONALE DELLA STRUTTURA NEI "MOMENTI DI CRISI"?	64,4%	17,8%	7,1%	10,7%	-



Il **72,5%** pensa che la struttura sia un ambiente accogliente



QUALITÀ PERCEPITA DEL CLIENTE INTERNO

DOMANDE DI INDAGINE SODDISFAZIONE DEL PERSONALE	ANZIANI %SI	INFANZIA %SI	DISABILI %SI	PSICHIATRIA %SI	MEDIA %SI	RISULTATO ACCETTABILE %
GLI OBIETTIVI DELLA STRUTTURA TI SONO CHIARI E BEN DEFINITI?	85%	100%	100%	100%	96%	70%
CI SONO I MEZZI E LE RISORSE PER SVOLGERE ADEGUATAMENTE IL TUO LAVORO?	69%	71%	NON PERVENUTA	69.2%	70%	70%
LA STRUTTURA È DISPONIBILE AD ANDARE INCONTRO ALLE ESIGENZE DEI LAVORATORI?	78%	95%	100%	100%	93%	70%
È FACILE AVERE LE INFORMAZIONI DI CUI HAI BISOGNO?	77%	90%	100%	76.9%	86%	70%
CI SONO PERSONE CHE VENGONO EMARGINATE?	21%	10%	0%	15.3%	15.4%	70%
ESISTE COLLABORAZIONE TRA I COLLEGHI?	79%	100%	100%	69.2%	87,5%	70%
LA STRUTTURA TROVA SOLUZIONI ADEGUATE AI PROBLEMI CHE DEVE AFFRONTARE?	78%	100%	100%	100%	95%	70%
I RESPONSABILI TRATTANO GLI OPERATORI IN MODO EQUO?	77%	93%	100%	100%	93%	70%
LA STRUTTURA È ATTENTA A MIGLIORARE I MODI DI LAVORARE?	79.2%	88%	100%	92.4%	67%	70%
IL PIANO DI LAVORO ASSISTENZIALE È BEN ORGANIZZATO?	76%	95%	100%	100%	93%	70%
L'AMBIENTE DOVE LAVORI È UN AMBIENTE SICURO?	80%	95%	NON PERVENUTA	76.9%	77,7%	70%
È ADEGUATA LA MODALITÀ CON LA QUALE TI ASSEGNANO I COMPITI?	84%	93%	100%	100%	94%	70%
TI SONO CHIARI I RUOLI DELLE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI?	90%	100%	100%	92.4%	92.8%	70%
I COMPITI CHE TI VENGONO ASSEGNATI SONO COERENTI CON LA TUA PROFESSIONALITÀ?	85%	88%	100%	100%	93%	70%
I TUOI COLLEGHI DI LAVORO SONO COMPETENTI?	83%	88%	100%	92.4%	91%	70%
NELL'AFFRONTARE IL TUO LAVORO SEI SUPPORTATO DA MOMENTI DI FORMAZIONE?	82%	100%	100%	100%	96%	70%
NELL'AMBITO DEL TUO LAVORO GODI DI UN PO' DI AUTONOMIA PROFESSIONALE?	83%	95%	100%	100%	95%	70%
TI SENTI COINVOLTO NELL'ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA?	73%	100%	100%	76.9%	87.5%	70%
ALL'INTERNO DEL TUO GRUPPO DI LAVORO VENGONO PRESI IN CONSIDERAZIONE I SUGGERIMENTI DEI COLLEGHI?	79%	100%	100%	100%	94.8%	70%



QUALITÀ PERCEPITA DALLA COMMITTENZA

DOMANDA	
VENGONO RISPETTATI I VINCOLI CONTRATTUALI?	4,3
RICEVETE LAMENDELE DAGLI UTENTI E DALLE LORO FAMIGLIE SUL SERVIZIO EROGATO?	4,2
ESISTE COMUNICAZIONE COSTANTE SULL'ANDAMENTO DEL CONTRATTO DA PARTE DI COOPSELIOS (COMMERCIALI) CON I REFERENTI DA VOI DESIGNATI?	3,8
C'È UNA INFORMAZIONE COSTANTE DA PARTE DI COOPSELIOS (COORDINATORE RESPONSABILE) SULLE ATTIVITÀ SVOLTE E I RISULTATI CONSEGUITI DALLA STRUTTURA?	3,7
RICEVETE IN CASO DI RICHIESTE RISPOSTE ADEGUATE E TEMPESTIVE DA PARTE DEI RESPONSABILI COMMERCIALI DI COOPSELIOS?	4,2
RITENETE CHE LA STRUTTURA SIA INTEGRATA CON IL TERRITORIO?	4,2

Legenda

5 = Molto; 4 = Abbastanza; 3=Discretamente; 2=Poco; 1=Per niente.

Per la domanda 2 il punteggio è attribuito in ordine inverso (es. molto=1).

Lo standard è 3.5.



Tutti gli aspetti sottoposti a giudizio della committenza sono più che positivi e superiori allo standard.

CONVEGNI

Forum Risk Management in Sanità

23-26 novembre - Arezzo

Coopselios ha organizzato un workshop sul tema “Qualità, miglioramento continuo, accreditamento: i servizi socio sanitari ed i processi in atto”. L’obiettivo è stato quello di proporre una riflessione sull’evoluzione del concetto di qualità, in particolare con riferimento ai mutamenti socio-demografici e alla situazione normativa ed economica.



Fra i relatori: Raffaele Fabrizio, Direzione Qualità e Politiche Sociali, Regione Emilia Romagna, Marco Menchini, Settore Qualità, Partecipazione e Diritti, Regione Toscana, Mario Modolo, Direttore Servizi Sociali, Regione Veneto, Giorgio Brunello, Presidente Kairos SpA, Massimo Giordani, Direttore UPIPA, Paolo Galfione, Direttore Generale Softwareuno, Dina Bonicelli, Responsabile Ufficio Qualità e Responsabile Tecnico Settore Anziani Coopselios, Paolo Moneti, Presidente ANASTE Toscana, Damiano Mantovani, Presidente Nazionale ANSDIPP, Barbara Trevisan, Ufficio Assicurazione Qualità, Policlinico di Modena.

Salone “Dal dire al Fare”

28 e 29 settembre - Milano

Il Salone può essere considerato la più importante manifestazione italiana sul tema della Responsabilità Sociale d’Impresa (CSR). La partecipazione di Coopselios era intesa a ribadire, da una parte, il valore della cooperazione sociale come miglior esempio di CSR e, dall’altra, ad affermare la capacità dell’impresa cooperativa di dialogare con altre organizzazioni senza venir meno alla propria mission di impresa socialmente responsabile.



Forum sulla non Autosufficienza

3 e 4 novembre - Bologna

Claudia Lazzari Monti, Responsabile Tecnico di produzione del Settore Anziani, è intervenuta all’interno del workshop “Garanzia dei diritti ad ogni età e condizione: no alla contenzione in tutte le sue forme”, con una relazione dal titolo “(S)legami. Progetto di ricerca sulla contenzione meccanica in struttura”, a partire dall’omonima pubblicazione realizzata nel 2009 dal Settore Anziani Coopselios.



COLLABORAZIONI CON L'UNIVERSITÀ

Giulia Caramaschi (Ufficio Comunicazione) ha svolto una lezione all'Università di Genova all'interno del Master Cooperativo promosso dalla Facoltà di Economia e da Legacoop Liguria, sul tema "Il Bilancio Sociale come Responsabilità Sociale d'Impresa".

Coopselios premiata per l'impegno nel sociale in occasione dell'International Social Commitment Awards, a cura dell'Accademia di Belle Arti di Venezia e dell'Università degli Studi Giovanni Paolo I di Roma. Si tratta di un riconoscimento assegnato a ONLUS, personalità, imprese, siti web, editori e film che si sono impegnati per portare all'attenzione della società tematiche sociali e iniziative di solidarietà.

Due i riconoscimenti assegnati: premio miglior ONLUS 2010 e menzione speciale per i 25 anni di attività della cooperativa.

INFANZIA

Da tre anni fa l'Università di Milano Bicocca ha avviato, attraverso Anna Poli (docente di Tecnologia Visuale), ed Enrica Giordano (docente di Didattica della Fisica), un progetto di collaborazione e ricerca con Coopselios dal titolo "La Conoscenza del Colore nei Primi Tre Anni di Vita del Bambino".

ANZIANI

Nel mese di giugno è stata firmata la convenzione tra Coopselios e l'Università di Genova Facoltà di Medicina e Chirurgia per il tirocinio di formazione ed orientamento da svolgersi presso la RSA "Felicia Bartolotta Impastato" di La Spezia di studenti di scienze infermieristiche.



EVENTI FORMATIVI

SETTORE ANZIANI

Reggio Emilia: La Filanda 2010, sulla costruzione del rapporto con le famiglie in una prospettiva di orientamento al cliente. Presentazione di progetti ed esperienze nei servizi per anziani.

Appuntamento annuale di formazione Anima&Azione per fare il punto sulle buone prassi e sui progetti innovativi realizzati nell'ambito delle attività di animazione. In chiusura la consegna del Premio Innovazione&Qualità.

Completamento del percorso formativo sul Gentle Care, iniziato nel 2009 per le RAA/Referenti e gli Animatori, formando i Coordinatori e l'équipe dei servizi. In particolare:

- percorso formativo di 14 ore a Reggio Emilia per i Coordinatori di struttura e domiciliari;
- percorso di 8 ore, in ogni struttura residenziale per tutto il personale socio sanitario (OSS, infermieri, fisioterapisti, ..)



SETTORE INFANZIA

Reggio Emilia: Orizzonti culturali e scientifici

“I processi cognitivi all’origine della formazione delle mappe concettuali e visive”, incontro con Giacomo Stella.



Reggio Emilia: Sentieri possibili.

Condivisione di ricerche ed approfondimenti di adulti e bambini. Fra i temi trattati: ascoltare le famiglie per condividere e costruire insieme un’idea di qualità del servizio.



Frascati

Presentazione della pubblicazione “Atelier aperto” e di altri percorsi progettuali.



Reggio Emilia: Orizzonti culturali e scientifici

“Atelier aperto: per una creatività a più voci” con Davide Benati, Artista, e Rolando Baldini, Art Director - Reggio Children.



Santo Stefano di Magra (SP)

Percorsi in dialogo sul tema “I linguaggi espressivi e la creatività al nido”.

SETTORE DISABILI

Piacenza: corso di aggiornamento per operatori del Servizio Integrazione Scolastica, con l'obiettivo di favorire un confronto tra le diverse professionalità in relazione all'analisi di casi quotidianamente gestiti.

Piacenza: percorso di Formazione per Operatori dei Centri Socio Riabilitativo Diurni, rivolto agli Operatori (Educatori e OSS) del settore della disabilità volti all'acquisizione delle tecniche dell'Auto Mutuo Aiuto.



SETTORE MINORI

Liguria: i disturbi specifici dell'apprendimento: strategie e strumenti per il sostegno allo studio. A seguire, autoformazione per educatori sul tema: "L'educatore come osservatore sociale: i gruppi Emo e Gabber".

Liguria: nosologia dell'handicap (rivolto ad OSA scolastiche). A seguire autoformazione sul tema "Rielaborazione e studio delle lezioni di Nosologia dell'handicap, dalla teoria alla pratica: esempi di pratica lavorativa".

Liguria: prevenzione depressione post natale per OSA scolastiche e domiciliari.

Piacenza: 2° corso di formazione rivolto agli Educatori Area Infanzia ed Adolescenza.





EVENTI ESPOSITIVI

ANZIANI

Fra le iniziative in programma **Futuri Trascorsi**, mostra e videoinstallazione a cura di Marco Spaggiari, dedicata ai prodotti e ai progetti realizzati nelle strutture per anziani.

INFANZIA

La **“Città Partecipata”** a Bibbiano, dove ogni istituzione scolastica propone, in una domenica di maggio, laboratori rivolti ai bambini.

Partecipazione con progetto realizzato dal nido l'Arca sul tema dell'incanto all'evento cittadino **Fotografia Europea maggio 2010**.

DISABILI

Oltre la creatività, un'esposizione fotografica e di opere realizzate nell'ambito degli atelier delle strutture per disabili. Una mostra per illustrare il processo creativo nelle sue varie fasi, dall'elaborazione al risultato finale, con un'attenzione particolare alle sue implicazioni espressive e relazionali e un approfondimento sui significati profondi che la pratica condivisa della creatività può assumere.

MINORI

Creat(t)ività ... in scatola, mostra di fumetti e videoinstallazione sulla produzione di oggetti di “Teatro in Scatola” realizzati nell'ambito delle attività del centro estivo Battifollo di Sarzana.

L'esposizione ripropone scene della fiaba “Il pesciolino d'oro” di Aleksandr Puskin rappresentate all'interno di scatoline di cartone realizzate con materiale di recupero. Pezzi di legno, sassolini, stoffe, conchiglie, carta crespata, cartoncino... gli elementi che hanno dato forma alla narrazione della fiaba, riletta e rielaborata dai nostri piccoli artisti.

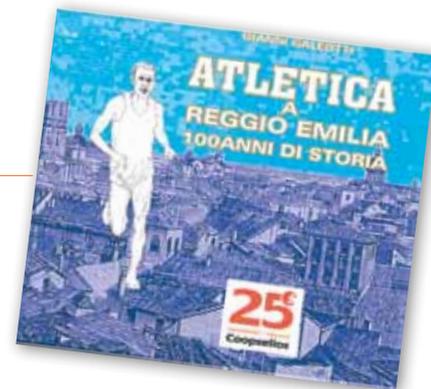


PUBBLICAZIONI

Video 25ennale. “Da 25 anni socialmente creativi”, proiettato in occasione del 25ennale Coopselios, sui momenti fondamentali della storia della nostra cooperativa.



“Atletica a Reggio Emilia: 100 anni di storia” di Gianni Galeotti, realizzata con il contributo di Coopselios e presentata a Reggio Emilia il 13 novembre.



ANZIANI

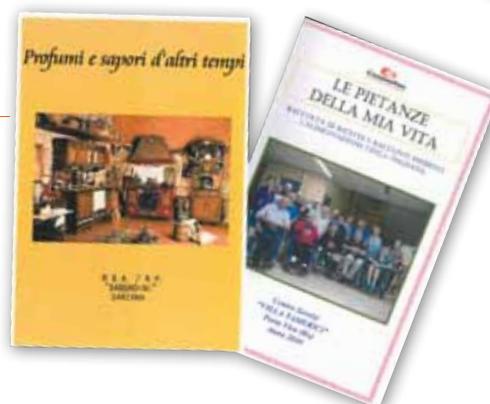
“Sei proprio sicuro di stare al sicuro?”. Opuscolo realizzato allo scopo di diffondere comportamenti corretti per la tutela della salute e la salvaguardia del benessere dell’anziano e della sua famiglia.



DVD “La Filanda”. Atti del convegno formativo “La costruzione delle relazioni con le famiglie”

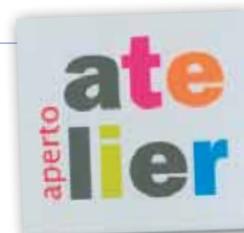


Pubblicazioni di struttura sul tema dell’alimentazione e del cibo. Raccolte di ricette d’altri tempi, racconti sulla cucina, il cibo, la convivialità.



INFANZIA

“**Atelier aperto**”, realizzata nel corso del 2009 e presentata nel mese di giugno 2010 per riflettere sul ruolo dell’atelier e dell’atelierista nei nidi.



Nell’ambito della collana “**I quaderni di studio**”, il nuovo volume per approfondire le tematiche della documentazione nei nidi, come strategia per rendere visibili i processi educativi e le competenze dei bambini. All’interno riflessioni e spunti sul significato del diario giornaliero e sulle strategie comunicative necessarie per costruirlo.



Semestrale “**Fanti e Fantele**”, come strumento di lavoro e di scambio di esperienze per le diverse realtà educative di La Spezia.



Video del decennale del nido “Il girasole” con testimonianze sul settore e sulle persone che hanno visto nascere l’asilo nido.



MINORI

In occasione del corso di Autoformazione “**L’educatore come osservatore sociale sul territorio**” svolto da gennaio a giugno 2010, un gruppo di operatori, supervisionati da Moira Puntelli di Coopselios, ha realizzato una ricerca sui gruppi giovanili Emo e Gabber del territorio di Sarzana, attraverso l’utilizzo della tecnica dell’osservazione partecipata. Il report è stato pubblicato su Coopselios Notizie 43.





COMUNICAZIONE

In una cooperativa sociale la comunicazione, lungi dall'essere un mero strumento di marketing, non può che essere interpretata una pratica di pubblica utilità rivolta sia all'interno, in percorsi di condivisione e appartenenza, sia all'esterno, per la diffusione di una cultura dei servizi alla persona.

Da qualche anno Coopselios ha deciso di investire notevolmente sui processi comunicativi predisponendo strumenti volti a tenere insieme una rete di contenuti legati ai temi della cooperazione e del welfare.

Nel 2010, oltre agli strumenti di comunicazione ormai collaudati (sito web, Bilancio Sociale, Coopselios Notizie, newsletter per soci e dipendenti), sono stati introdotti altri strumenti, sia telematici che cartacei, nell'ottica dell'orientamento al cliente, interno ed esterno.

WWW.COOPSELIOS.COM

Il sito istituzionale della cooperativa, pensato come strumento rivolto sia ai soci che all'esterno, contiene news, informazioni per i soci, segnalazione di eventi di Coopselios e non, pubblicazioni, annunci di lavoro.

Aggiornamento 2010

Numero di news inserite: 71 (26 nel 2009)

Iscritti alla newsletter: 178 (180 nel 2009 e 489 in totale)

Nel 2010 inoltre, in funzione dell'avvio delle esperienze di fund raising, è stata introdotta la pagina relativa alle donazioni, collegate alle iniziative di solidarietà.

Nel 2010 sono stati inseriti tre progetti di solidarietà internazionale:

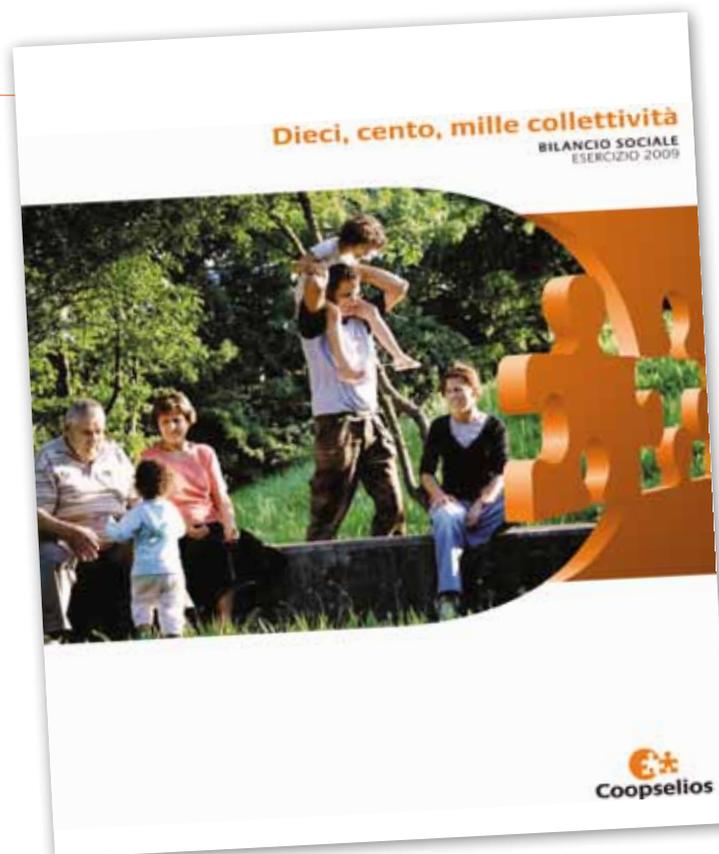
- Progetto per l'infanzia a rischio a Belo Horizonte
- Sostegno ai minori Rumeni
- Una Casa per Tutti - Romania.



BILANCIO SOCIALE

Il Bilancio Sociale è uno strumento di Responsabilità Sociale, finalizzato al coinvolgimento dei soci, degli stakeholder e degli utenti e rappresenta il parametro per valutare la corrispondenza fra impegni presi e azioni realizzate. Per assicurare e un'ampia diffusione interna ed esterna dei contenuti del Bilancio Sociale la cooperativa affianca alla versione integrale alcuni strumenti di sintesi dei dati:

- breve estratto dei principali risultati economici e qualitativi esposti in forma grafica;
- video Bilancio Sociale che raccoglie testimonianze “dirette” dalle strutture presentato in occasione dell'Assemblea Ordinaria dei soci;
- numero monografico di Coopselios Notizie sui dati di Bilancio.



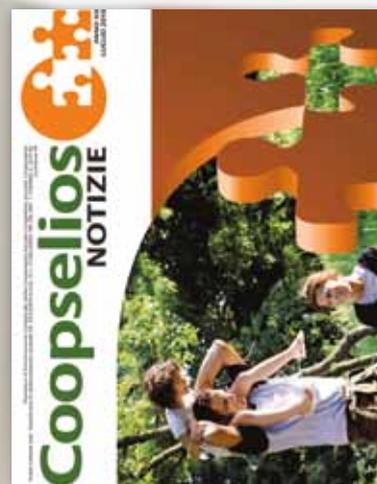
Segnaliamo che Il Bilancio Sociale 2009 di Coopselios ha ricevuto una Menzione Speciale nel concorso “PREMIO QUADROFEDELE 2010”, indetto da AIRCES (Associazione Italiana Revisori Contabili dell'Economia Sociale) - in collaborazione con Coopfond, con il patrocinio di Legacoop e il supporto tecnico di FERPI (Federazione Relazioni Pubbliche Italiana) - per selezionare il miglior Bilancio Sociale e il miglior Bilancio di Esercizio delle cooperative aderenti a Legacoop.



COOPSELIOS NOTIZIE

Nel 2010 sono stati pubblicati 4 numeri di Coopselios Notizie. Questi i Focus trattati: La cooperazione sociale in Emilia Romagna, Gli strumenti di comunicazione Coopselios, Dati di Bilancio, La Qualità praticata in indagini di customer satisfaction e nuove esperienze di erogazione di servizi.

Dall'ottobre 2010 Coopselios Notizie viene stampato in Carta Ecologica Riciclata Certificata.



Nel
2010 sono
46 le persone
che hanno
pubblicato
articoli (47
nel 2009)

NOVITÀ!

NEWSLETTER PER ESTERNI

La newsletter per esterni è uno strumento che, a cadenza mensile, viene inviato per posta elettronica a tutti gli iscritti tramite il sito, a tutti i committenti e, a partire dal 2010, a tutti i soci e dipendenti che hanno la posta elettronica Coopselios. Viene inoltre affissa nelle bacheche delle sedi e delle strutture.

NEWSLETTER DI STRUTTURA

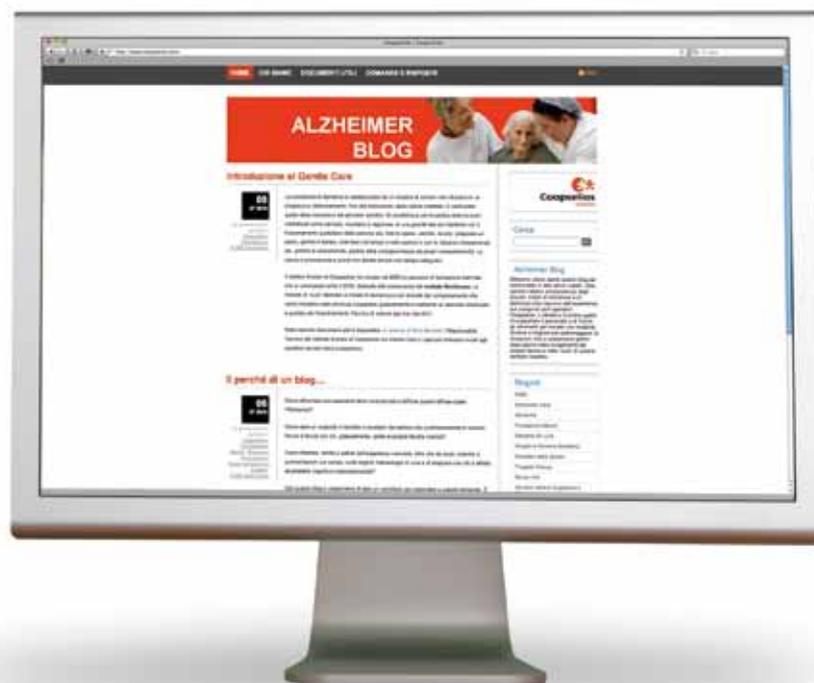
Nel 2010 è partito un progetto sperimentale che ha coinvolto 4 strutture e che prevede il coinvolgimento di molte più realtà nel 2011. Il progetto prevede la realizzazione di una newsletter bimestrale di struttura da allegare alla fattura. Si tratta di un modo più capillare per avvicinare i familiari alle realtà nelle quali sono inseriti i loro congiunti, per dare informazioni sulle attività, sugli appuntamenti, sulle diverse iniziative.

BLOG (<http://blog.coopselios.com>)

Blog Sociale: uno strumento pensato non solo per consentire un più facile accesso alle informazioni ma, soprattutto, per dare concretamente voce ai soci, favorendo un confronto frequente e interattivo su tematiche di interesse generale.

ALZHEIMER BLOG (<http://alzheimer.coopselios.com>)

Un nuovo luogo di incontro, di riflessione e di scambio sull'Alzheimer proposto dal settore anziani.



I FORNITORI

Anche la scelta dei fornitori rientra in un percorso di attenzione ai bisogni e all'efficienza e, dunque, di qualità che Coopselios porta avanti da sempre nell'erogazione dei servizi.

L'evoluzione del settore verso servizi complessi ha comportato la crescita della componente del servizio non socio-sanitaria (costruzioni, manutenzioni, servizi alberghieri, arredo ecc.) che viene svolta prevalentemente ricorrendo a fornitori esterni.

Nel 2010 la cooperativa ha mantenuto i rapporti con 79 fornitori suddivisi nelle seguenti categorie:

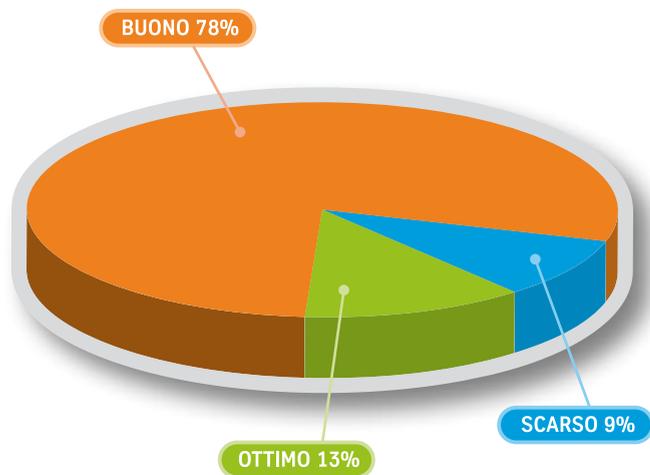
RISTORAZIONE	5
CANCELLERIA	5
PRODOTTI DI PULIZIA E SANIFICAZIONE	4
DIVISE DA LAVORO E D.P.I.	2
GENERI ALIMENTARI	1
LAVANOLO	4
PULIZIE, SANIFICAZIONE E DERATTIZZAZIONE	9
NOLEGGIO AUTOMEZZI	2
MATERIALE DI CONSUMO	7
PRESIDI INCONTINENZA	2
PARAFARMACI	4
CONSULENZE PROFESSIONALI	6
MANUTENZIONI	15
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	1
MATERIALE DIDATTICO E ANIMAZIONE	7
ARREDI E ATTREZZATURE	6

Coopselios non persegue una politica del fornitore esclusivo, al contrario, l'obiettivo è quello di mantenere all'interno della stessa categoria almeno due fornitori differenti, allo scopo di stimolare l'offerta di prodotti sempre migliori. Per far ciò la cooperativa mantiene sempre monitorato il mercato e cerca di stabilire relazioni durature con fornitori che fanno parte del movimento cooperativo: da qui deriva l'attenzione particolare a definire rapporti di partnership con altre cooperative.

	2008	2009	2010
COOPERATIVE	21	21	21
DI CUI DI TIPO B	4	4	6

IL GIUDIZIO

Il giudizio viene espresso per mezzo di una scheda di qualifica del fornitore e prevede l'assegnazione di un punteggio da 1 a 3 dove 1 indica scarso e 3 ottimo. In caso di giudizio scarso il fornitore può non essere confermato e, comunque, viene sollecitato a migliorare il servizio offerto.





UTILITÀ SOCIALE



Produrre utilità sociale per una cooperativa che opera nell'ambito dei servizi alla persona significa, da una parte, offrire servizi di qualità, anche flessibili e sempre innovativi, in grado di rispondere alle reali esigenze delle famiglie. Dall'altra significa anche produrre sensibilizzazione e aggregazione nel territorio, creando esperienze per promuovere una cultura della persona, dell'attenzione ai bisogni, della valorizzazione delle differenze e dei diversi linguaggi; significa stimolare sinergie e attivare, anche in un'ottica di sussidiarietà e di mutuo-aiuto, forme e legami virtuosi sul territorio.



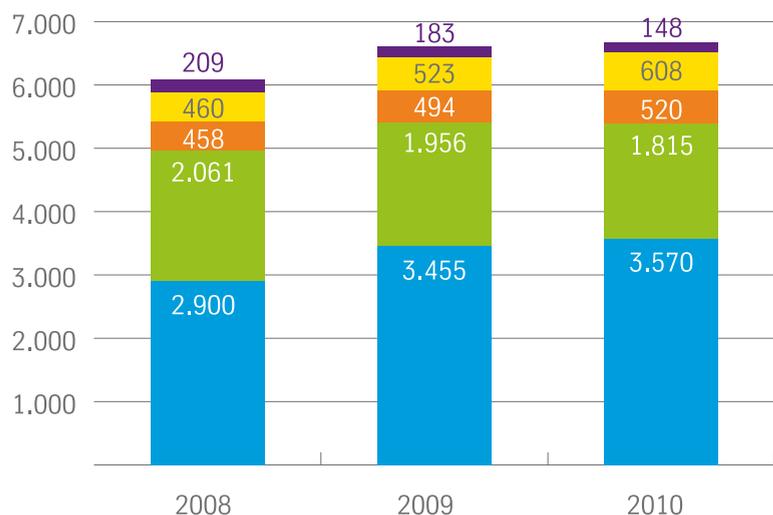
diritti
differenze cittadinanza
integrazione
bisogni utenti/clienti
ascolto **reti** socialità
cultura della persona
sensibilizzazione

LA RISPOSTA SOCIO-ASSISTENZIALE ED EDUCATIVA

Coopselios nel 2010 ha erogato servizi a un'utenza media giornaliera di 6.661 persone (+1,2% rispetto allo scorso anno). Il trend di crescita ha subito un parziale rallentamento, nonostante le tante aperture di strutture avvenute nel 2010, che, tuttavia, sono state aperte nella seconda parte dell'anno e non sono a regime.

È aumentata l'utenza nel settore Anziani, in particolare relazione alle nuove aperture a all'ampliamento dei servizi domiciliari. Il settore Infanzia continua invece a risentire della perdita degli 11 asili nido avvenuta nel mese di maggio 2009 e che incide sul calcolo dell'utenza media giornaliera. Crescono Disabili e minori, mentre il settore sanitario subisce una lieve flessione.

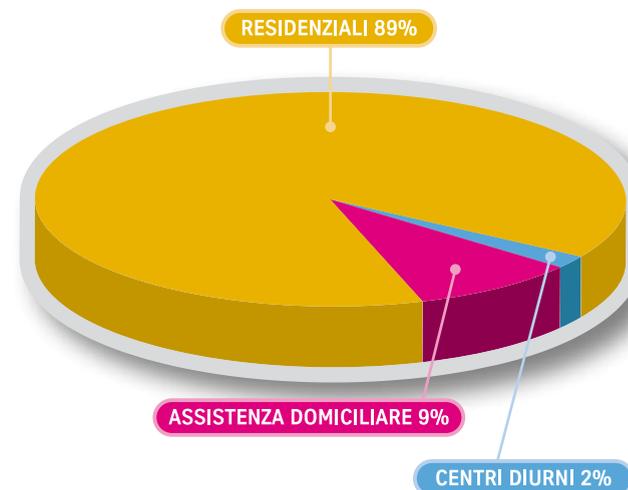
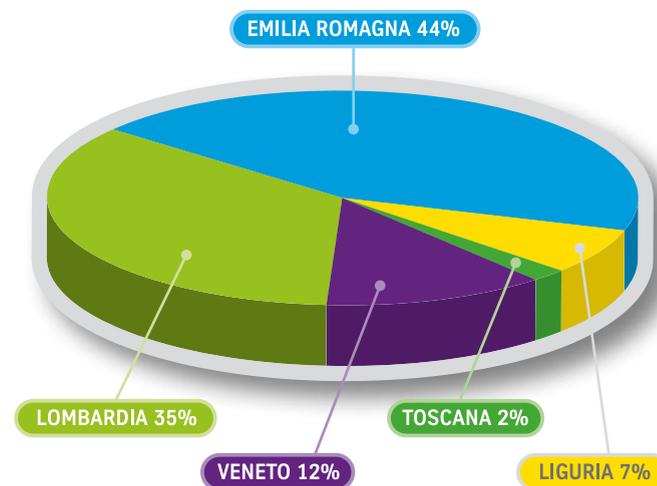
Nei paragrafi dedicati ai diversi settori analizzeremo nel dettaglio la risposta assistenziale o educativa in relazione alle aree territoriali di Coopselios.



ANZIANI

Il fatturato di Coopselios proviene per il 74% dal settore Anziani (con un incremento del 9,5% di fatturato rispetto allo scorso anno) e il 64% dei soci lavoratori della cooperativa sono impiegati in strutture e servizi appartenenti a questo ambito.

Il settore è presente in 5 Regioni e offre tre macro-tipologie di servizi. È inoltre da sottolineare l'attivazione e la specializzazione in nuclei Alzheimer, soprattutto in Lombardia.



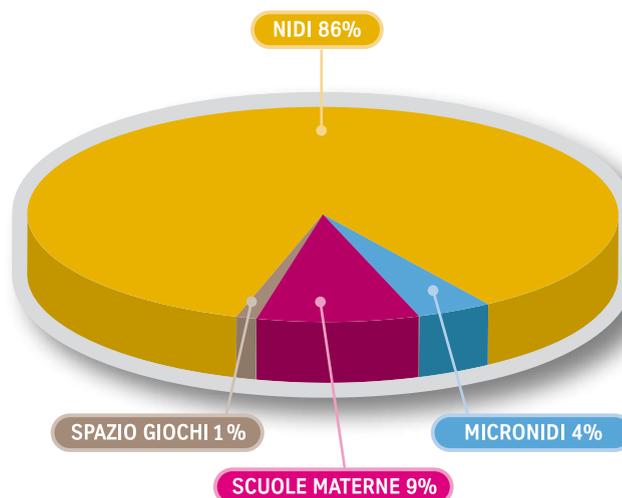
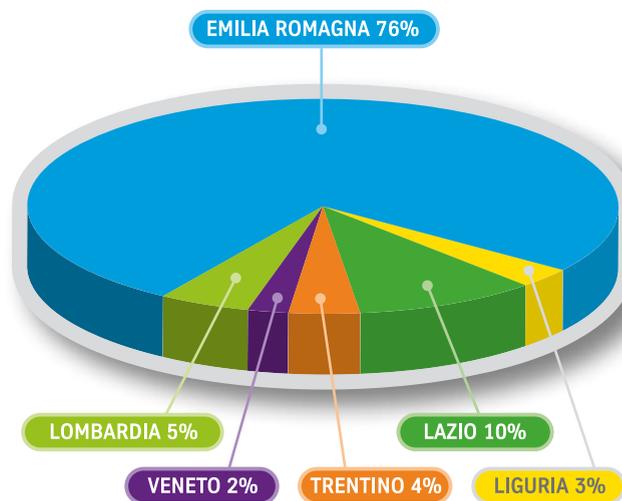
INFANZIA

Il settore Infanzia di Coopselios è in grado di offrire una proposta variegata di servizi, che vanno dai tradizionali nidi ai micronidi, adeguati alle esigenze di territori a bassa concentrazione demografica, dalle sezioni primavera fino a servizi estivi o domiciliari, inoltre spazi bambino, centri gioco e scuole dell'infanzia.

Come già evidenziato, il settore Infanzia di Coopselios nel 2009 ha subito l'importante perdita degli 11 nidi di Milano. La cooperativa ha infatti deciso di non presentare richiesta di accreditamento, considerando la base d'asta insufficiente a garantire un servizio di qualità alle famiglie e un trattamento corretto del personale.

Per questo gli addetti al settore sono diminuiti, pur continuando a rappresentare una quota importante della cooperativa (il 20%); mentre il fatturato ha registrato una diminuzione del 12% rispetto allo scorso anno.

Di seguito le aree di intervento e le tipologie di servizi offerti dal settore.



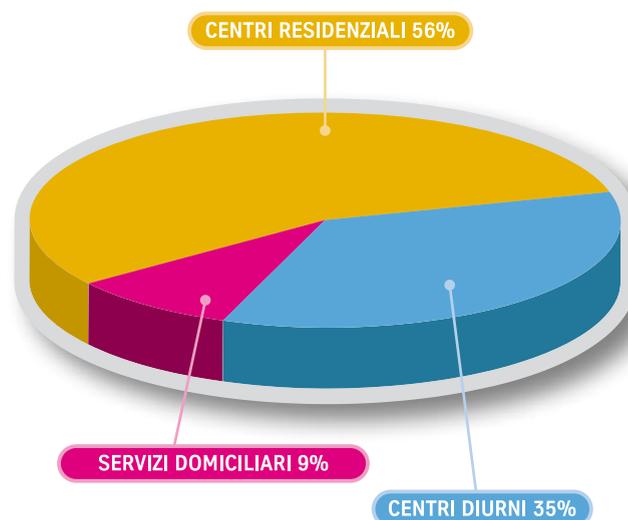
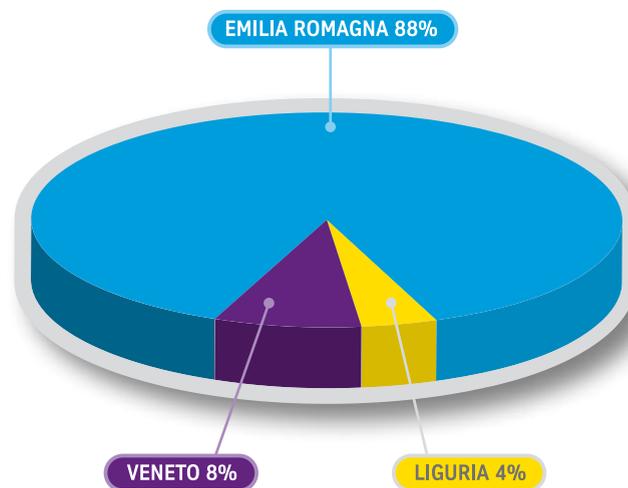
DISABILI

Il settore Disabili offre prestazioni socio-educative ed assistenziali all'interno delle seguenti tipologie di servizi:

- i servizi residenziali come Centri Socio Riabilitativi Residenziali e Residenze sanitarie Assistite;
- i servizi diurni come Centri Socio-Riabilitativi a carattere semiresidenziale;
- i servizi territoriali integrati, ovvero servizi diurni svolti all'interno delle scuole (per l'integrazione scolastica degli alunni/studenti disabili) o in stage aziendali guidati attraverso inserimenti lavorativi protetti, o a domicilio a casa dell'utente.

Il settore opera in tre Regioni del territorio nazionale e gestisce in tutto 14 strutture, oltre i servizi domiciliari e integrati.

Come emerge dall'analisi della performance economica, anche questo settore ha visto al suo interno una crescita in termini di fatturato del 6% circa, così come un incremento di soci e di utenti.

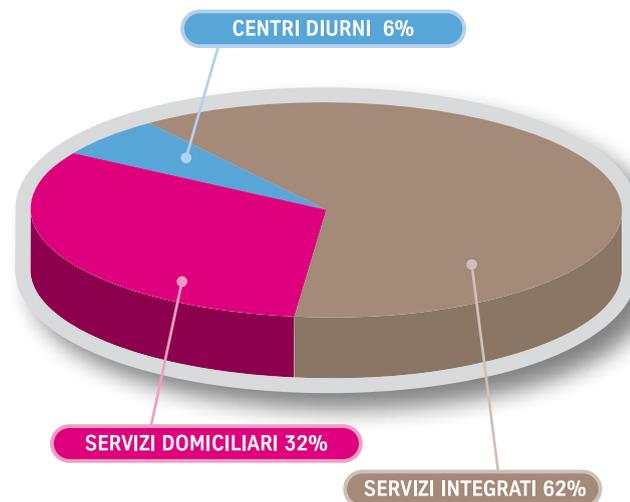
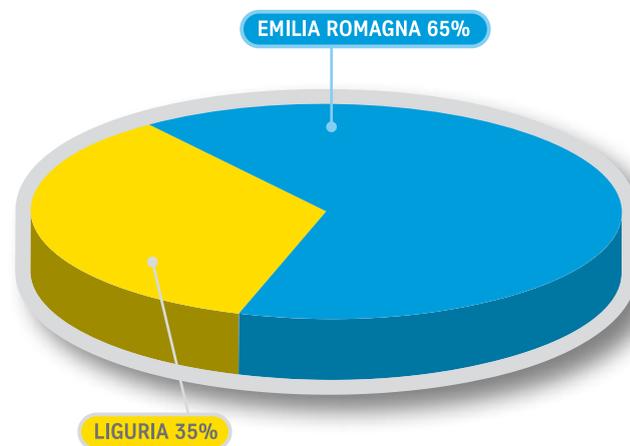


MINORI

Il Settore Minori è stato formalizzato nel 2010 ma esiste in Coopselios con diverse gestioni e servizi dalla nascita della cooperativa.

Al momento copre una fetta piccola del fatturato (2%) e impiega il 2% degli addetti in Coopselios, ma si prevede una netta espansione del settore, sia in seguito alla fusione con la cooperativa Il Girasole, sia in seguito ad una maggiore strutturazione dell'organizzazione interna e la conseguente capacità di porsi in modo attivo sul mercato.

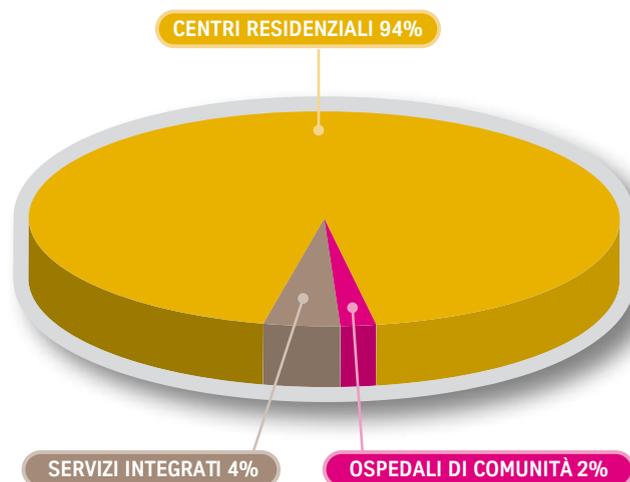
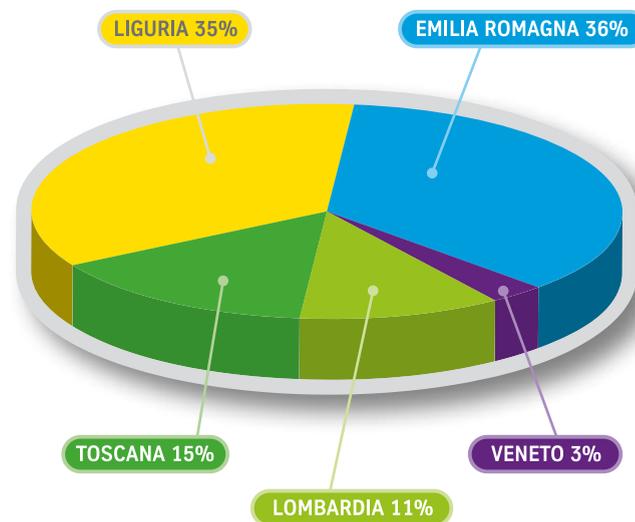
Attualmente è presente in due Regioni e offre tre tipologie di servizi.



SANITARIO

Il settore sanitario, che comprende i servizi psichiatrici della cooperativa, produce una quota piccola ma significativa di fatturato (4%). In particolare, assume ora un ruolo significativo in relazione degli alloggi protetti di Milano e del servizio Prontoserenità.

Fra psichiatria e servizi propriamente sanitari, le attività in questo ambito sono dislocate tre tipologie di servizi.





COOPSELIOS E LA COMUNITÀ

RAPPORTI CON IL TERRITORIO

I rapporti con il territorio riguardano diverse tipologie di esperienza, che vanno dall'organizzazione nelle strutture di attività con le associazioni di volontariato alla presenza di Coopselios all'esterno, con mostre, iniziative di varia natura, dai rapporti con le istituzioni ai momenti meno strutturati come l'esperienza "happy hour" realizzata dal Settore Disabili.



ANZIANI

Su tutti i territori in cui opera il Settore Anziani di Coopselios intrattiene rapporti con le associazioni locali di volontariato e non solo. Per ricordarne alcune: A.V.O., Auser, Croce Rossa, Unitalsi, Caritas, cori di paese, ecc... oltre alle meno diffuse, ma egualmente importanti, realtà del volontariato locale. Ogni struttura organizza, con il contributo del volontariato, le Feste tradizionali Natalizie o Pasquali e altre iniziative o occasioni d'incontro a carattere anche ludico o ricreativo.



FESTA A GALLIERA VENETA

R.S.A. Quarenghi

Oltre alle tradizionali feste natalizie e di fine estate numerose sono state le iniziative che hanno coinvolto attivamente gli anziani, come ad esempio la realizzazione di mercatini dell'artigianato, mostre e iniziative in collaborazione con l'Auser.

Galliera Veneta

Anche quest'anno il nostro calendario di animazione natalizia è stato ricco di eventi.

Il 14 dicembre abbiamo ospitato in struttura il gruppo di bambini della IV elementare di Galliera, che hanno allietato gli anziani con canti e biglietti di auguri. Il 19 dicembre si è svolta la tradizionale festa di Natale alla quale ha partecipato il coro della parrocchia, che improvvisandosi "itinerante" ha potuto far visita agli ospiti rimasti nelle stanze. La presenza del territorio e del volontariato in questi momenti di festa è sempre molto sentita: l'équipe di Villa Imperiale può sempre contare su una nutrita presenza di persone che si propongono di aiutarci ad arricchire ogni occasione in cui l'allegria e il divertimento sono assicurati. Proprio per questo il 20 dicembre abbiamo invitato a pranzo l'associazione di volontari AVAS e i volontari della parrocchia: un piccolo gesto per ringraziarli della dedizione e dell'affetto che spendono ogni giorno per i nostri anziani. I festeggiamenti del Natale si sono conclusi il giorno 22 con il pranzo con i familiari. L'iniziativa era già stata proposta nel 2009 ma quest'anno, oltre ogni previsione, hanno partecipato circa ottanta persone, tra cui il vice sindaco e l'assistente sociale del Comune di Galliera. Le sale da pranzo sono state addobbate a festa, il menù riproponeva i piatti tradizionali, la disposizione dei tavoli permetteva ad ogni ospite di essere vicino ai propri parenti. Nel pomeriggio si è proceduto con l'estrazione della lotteria di Natale, premiando i vincitori con ceste e ricordi artigianali costruiti dagli ospiti. Il 5 gennaio, infine, invitiamo i parenti a partecipare alla festa che chiude il Natale, l'Epifania... e attendiamo l'arrivo del Carnevale...

R.S.A. Felicia Bartolotta Impastato - La Spezia

Anche nella nostra R.S.A. abbiamo celebrato le festività natalizie, con una giornata, domenica 19 dicembre, ricca di appuntamenti.

La Festa è iniziata con la proiezione di un cartone animato alla presenza di molti bambini che hanno così condiviso con i loro nonni un momento sereno. A seguire, il coordinatore di struttura ha presentato l'attività sanitaria e sociale svolta in questo periodo, mettendo anche tutti a conoscenza dei programmi futuri.

Finalmente hanno avuto inizio i veri e propri festeggiamenti, accompagnati da la "Rimba Bend", complesso composto da anziani "ribelli" che hanno fatto ballare e sorridere tutti. Il rinfresco e i brindisi hanno concluso la giornata, semplice, sincera, emozionante al punto da stringere il cuore e riempire gli occhi di lacrime.



Festa Incontro al Centro Anziani - Correggio (RE)

Per la terza volta gli anziani delle R.S.A. e delle C.P. Coopselios della provincia di Reggio Emilia si sono incontrati per una giornata di Festa con performance, musica e gastronomia. Il 17 settembre, dalle 10 alle 16, presso il Centro Anziani di Correggio, con la partecipazione di familiari, volontari e la collaborazione del Comune di Correggio, del Team Re Gnocco e Veroni Salumi.

Villa Verde - Ancarani di Rivergaro (PC)

Domenica 12 dicembre ha fatto visita agli ospiti di Villa Verde il coro di voci Bianche Farnesiano di Piacenza. Si tratta di un coro molto importante nel panorama musicale piacentino e nazionale.

L'esibizione canora, di quasi una ventina di canzoni, è stata molto apprezzata dagli ospiti di Villa Verde e ha contribuito a portare un clima gioioso in prossimità del Natale. Alla fine dell'esibizione gli ospiti hanno offerto un omaggio ai cinquanta bambini come ringraziamento per la loro visita e come segno del Natale che si stava avvicinando.

Non solo Natale...



Tempo Occupazionale - Scandiano (RE)

Festa conclusiva del percorso "Tempo occupazionale" di Scandiano, progetto sperimentale rivolto ad anziani con problemi cognitivi, finalizzato a dare un pomeriggio di sollievo alle famiglie, occupando gli anziani, per tre ore il giovedì pomeriggio, in attività di socializzazione, manuali, conversazione, lettura e passatempi vari.

La festa è stata l'occasione per far conoscere a familiari ed invitati la bontà dell'iniziativa sostenuta da Coopselios. Gli ospiti, sempre attenti e desiderosi di impegnare nel modo migliore il proprio tempo, hanno esposto orgogliosamente e con gioia i propri. Particolarmente apprezzati sono stati i lavori manuali e le composizioni creative, ma anche tutte le altre attività realizzate dagli ospiti con la collaborazione delle operatrici Coopselios.



R.S.A. I Ronchi - Castelnuovo né Monti (RE)

Ricordiamo inoltre un'iniziativa che non ha visto il diretto coinvolgimento degli anziani ma ha rappresentato comunque un'importante modalità per riflettere su un tema cruciale e allacciare ulteriori rapporti con il territorio. Si tratta della presentazione del libro "Attraversare il dolore per trasformarlo" presso l'R.S.A. "I Ronchi" di Castelnuovo né Monti a cura di Letizia Espanoli e Nicoletta Todesco, in collaborazione con ANOSS (Associazione Nazionale Operatori Sociali e Sociosanitari).

R.S.A. Gli Ulivi - Morciano di Romagna (RN)

La festa d'estate, svoltasi a luglio, ha visto un momento canoro con il Festival di San Remò (una rivisitazione del Festival di San Remo), che ha visto la partecipazione attiva degli anziani sia in veste di cantanti che di giurati degli aspiranti artisti.



INFANZIA

Anche il Settore Infanzia intrattiene diversi rapporti con il territorio, finalizzati da una parte a far vivere ai bambini esperienze diverse, cariche di stimoli e occasioni conoscitive, e dall'altra tese a diffondere una cultura dell'infanzia. Riportiamo alcune esperienze.

Interconsigli Reggio Emilia

I 6 nidi di Reggio hanno continuato la loro esperienza di confronto tra le famiglie attraverso l'Interconsiglio o Consiglio di Gestione Allargato: tale organo ha previsto la presenza dei genitori rappresentanti di tutti i nidi Coopselios convenzionati con il Comune di Reggio Emilia. Si tratta di un importante organo di confronto e di scambio nel quale vengono trattate tematiche quali l'accesso alla scuola (gruppo di lavoro "criteri e rette") o le modalità per investire e difendere i vissuti di qualità educativi.

Reggio Children

Coopselios collabora costantemente con Reggio Children per percorsi di ricerca e di studio sull'infanzia e sulla promozione dei diritti dei bambini.

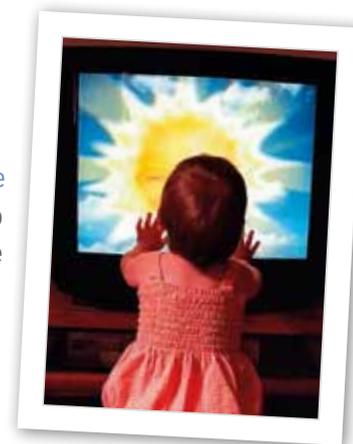
Di seguito alcune delle esperienze più significative del 2010.

Partecipazione a Fotografia Europea, sul tema dell'Incanto.

Mondi Incantati è la mostra che ha visto l'esposizione dei lavori realizzati nei nidi Gianni Rodari, Giulia Maramotti e Arca. Si tratta di un progetto internazionale a cui hanno partecipato 13 scuole provenienti da 11 paesi diversi. La mostra, allestita al Centro Internazionale dell'Infanzia "Loris Malaguzzi", è stata inaugurata sabato 8 maggio ed rimasta aperta fino al 13 giugno.



Partecipazione alla ricerca "I bambini e media": come i bambini si avvicinano agli strumenti tecnologici e quali forme di relazione con questi strumenti" che ha interessato i nidi Airone ed Haiku



Accoglienza delegazioni provenienti da diverse parti del mondo (Continente Americano, Giappone, Scandinavia, Regno Unito), momenti di scambio internazionale sui temi dell'educazione.



A Reggio Emilia inoltre i nidi Coopselios partecipano al [sistema pedagogico diffuso](#) (Re Mida, Reggio Narra, Laboratorio G. Rodari, Centro Internazionale L.Malaguzzi e l'Istituzione scuole e nidi d'infanzia del Comune di Reggio Emilia) e organizzano costantemente percorsi - Dialoghi con la città - di apertura del nido agli spazi urbani quali biblioteca, piazze e fontane, mercato e supermercato, teatri.

Non solo il nido si sposta sulla città, ma prevede anche occasioni in cui la città entra nel nido come l'incontro di "Atelier Aperti".

Mostra Fotografica a Piacenza

A Piacenza è stata organizzata la Mostra Fotografica dei Servizi 0-3 anni della Provincia di Piacenza, realizzata in occasione del decennale della Legge regionale 1/2000 "Norme in materia di servizi per la prima infanzia".

La Provincia di Piacenza ha realizzato un catalogo della mostra fotografica che è stato consegnato a dicembre agli enti gestori, ai Coordinatori pedagogici ed al personale educativo di ogni servizio.

I servizi di Coopselios coinvolti in questa esperienza sono i seguenti:

- Nido d'infanzia "Con la testa tra le nuvole", Piacenza;
- Nido d'infanzia "Sole e Luna", Rivergaro (PC);
- Sezione Lattanti del Nido d'infanzia "La Coccinella";
- Rottofreno, Loc. S. Nicolò (PC);
- Sezione Lattanti del Nido d'infanzia "Pollicino", Pontenure (PC).



DISABILI

Amministratore di sostegno - Reggiolo (RE)

Il 10 dicembre, presso il Centro Socio Sanitario Comunale, Sara Ricci (Avvocato e Responsabile Affari Legali Coopselios) incontra le famiglie del Centro Sartoretti per discutere del tema “La figura dell’amministratore di sostegno”, ovvero quella figura deputata a tutelare, in particolar modo dal punto di vista legale, i diritti delle persone disabili, dal momento in cui le loro famiglie non sono più nelle condizioni di esercitare questo ruolo. L’incontro, aperto a tutti, è nato da un’idea del Centro Sartoretti ed è stato patrocinato dal Comune di Reggiolo e organizzato in collaborazione con l’Unione dei Comuni della Bassa Reggiana e il Servizio Sociale Zonale Integrato.

L’arte per integrare - Casina (RE)

Nel Comune di Casina, un progetto ha visto la collaborazione tra la Scuola Media Statale e il Centro Diurno per disabili “Arcobaleno” e ha coinvolto quaranta ragazzi della classe 2° media e dieci diversamente abili. La Scuola di Casina ha integrato nei programmi di studio un recupero storico-culturale dell’Ars Canusina. In seguito, gli studenti, insieme ai ragazzi diversamente abili, seguiti da esperti atelieristi e dagli educatori, hanno unito le loro capacità, conoscenze, risorse nella produzione di elaborati artistici.

Avvicinamento ai cani e ai cavalli

I Centri Handicap della montagna reggiana (Centri Diurni Rosa dei Venti, Arcobaleno, Erica) hanno partecipato ad attività nell’ambito della pet therapy con l’ausilio delle associazioni locali. Il percorso di avvicinamento ai cani ha visto la partecipazione dell’associazione cinofila di Castelnovo né Monti coordinati dalla responsabile dott.sa Loretta Boni medico – veterinario dell’associazione “Aiut-Appennin Emilia Romagna ricerche e soccorso”. Mentre il percorso di avvicinamenti ai cavalli è stato possibile grazie all’Associazione “Horses Paradise”.



Cinema sociale all'R.S.A. San Rocco - Fiorenzuola (PC)

Durante l'estate 2010, presso l'R.S.A. San Rocco si è tenuta una rassegna cinematografica aperta a tutti i cittadini. I film selezionati affrontavano tematiche relative al disagio psichico e alle possibili pratiche di integrazione. L'iniziativa è stata realizzata anche grazie al contributo dell'Associazione FilmCamera e Galassia Gutenberg che da anni organizzano rassegne cinematografiche d'essai al cinema Capitol e che si occupano della gestione del cinema estivo.

In tutti i Comuni

Oltre alle esperienze elencate ricordiamo le numerose collaborazioni attivate con le associazioni di volontariato e tempo libero per attività di assistenza, animazione e integrazione con il territorio: Agape, A.V.I.S., A.I.D.O. e Pubblica Assistenza di Fiorenzuola d'Arda, Bykers, Pro Loco dei vari Comuni Associazione Albatros, Associazione Nazionale Alpini, Arcadia di Carpaneto Piacentino, Auser, WWF, Sabar S.p.A., Coop Il Bettolino, Coop Lo Stradello, Coop L'Olmo, Gast Onlus, Anfass e Auser, Face di Castelnovo né Monti, Unitalsi, Servizio Sociale Unificato del Distretto di Castelnovo né Monti; Associazione Sportiva Pescatori, Auser Ulss 19 di Adria; Protezione Civile di Loreo, Agriturismo Corte Ramello di Ariano Polesine.



MINORI

Progetto Coro - Sarzana (SP)

Il progetto nasce dalla collaborazione con l'istituto superiore I.T.I.S. Arzelà di Sarzana.

Da un'idea della professoressa Maggiani, responsabile del gruppo H dell'istituto, ha preso forma una corale scolastica che, in un ideale d'integrazione ma anche di valorizzazione delle differenze interpersonali, ha messo insieme persone diverse in un percorso comune.

Hanno partecipato al coro cinque ragazzi disabili in carico al comune di Sarzana, altrettanti ragazzi normodotati e quattro insegnanti di sostegno, per un totale di quattordici elementi.



Riabilitazione equestre - Sarzana (SP)

Nel corso del 2010 è stato attivato il progetto di riabilitazione equestre che vede come responsabile e ideatrice la professoressa Paola Acconci, insegnante presso la scuola media Poggi Carducci, scuola con la quale Coopselios collabora da cinque anni.



Progetto euro - Sarzana (SP)

Il progetto euro, che ha preso il via nell'anno scolastico 2008/2009 è proseguito anche nell'anno scolastico 2009/2010 in collaborazione con l'istituto superiore I.T.I.S. Arzelà di Sarzana.

Hanno partecipato al progetto cinque ragazzi disabili, tutti studenti del suddetto Istituto, individuati dal corpo insegnanti e dagli educatori Coopselios.

Obiettivo dell'intero progetto è l'educazione all'autonomia, rivolta soprattutto alla gestione e ancor prima al riconoscimento del denaro attraverso un approccio ludico/educativo.

Gestiscono il progetto due educatori Coopselios.

Progetto "Promozione di una nascita naturale, l'empowerment delle risorse genitoriali, la prevenzione e la diagnosi precoce della depressione post-partum"- Val di Magra (SP)

Questo progetto è stato attuato dai distretti sociosanitari 17, 18 e 19, in collaborazione con la divisione di ostetricia e ginecologia dell'ospedale S. Bartolomeo. Il progetto è destinato alle coppie in attesa di un figlio e ai genitori di bambini da 0 a 12 mesi.

L'idea nasce dalla necessità di accompagnare la coppia e il bambino in un passaggio evolutivo fondamentale e di importante criticità.

L'ottica del servizio si fonda sulla collaborazione interdisciplinare e sulla continuità del percorso territorio-ospedale.



PARTECIPAZIONE A INIZIATIVE LOCALI

Coopselios è presente sul territorio anche attraverso il sostegno o il contributo a iniziative di interesse socio-culturale di natura locale o di più ampia visibilità. Di seguito riportiamo l'elenco

BENEFICIARIO	INIZIATIVA
EVENTI CULTURALI, TEATRALI, SPETTACOLI	TOTALE € 20.496,00
BOOREA	INIZIATIVA "ELOGIO DELLA LAICITÀ E DEL PENSIERO CRITICO"
CIRCOLO ARCI INDIOSMUNDO	FESTIVAL DI TEATRO CIVILE IN VAL D'ENZA
CITTÀ DI LAINATE MI	CONCERTO BANDA MUSICALE DELL'ARMA DEI CARABINIERI
COMUNE DI BAISO RE	CONTRIBUTO ATTIVITÀ CULTURALI E SOCIALI E MANIFESTAZIONE "LA TAVOLA DI BISANZIO"
COMUNE DI CANOSSA RE	XX RIEVOCAZIONE STORICA
COMUNE DI FABBRICO RE	MANIFESTAZIONE "IDEA VERDE" E STAGIONE TEATRALE 2010/2011
COMUNE DI FIORENUOLA D'ARDA PC	STAGIONE TEATRO VERDI
COMUNE DI NOVELLARA RE	PROGETTO "SCUOLE SENZA CONFINI"
COMUNE DI SCANDIANO RE	CONTRIBUTO CINEMA ESTIVO 2010 E PROGETTO "LO SPAZIO DEL WELFARE"
COMUNE DI TRAVO PC	PROGETTO "STUM INSEMA - STIAMO INSIEME"
ASD MONTALTO RE	CONTRIBUTO CORO MUNDURA
VARI	PUBBLICAZIONI DI INTERESSE LOCALE

FESTE E SAGRE	TOTALE € 10.100,00
EREDI GUTENBERG COOP.VA SOCIALE PC	SPAZIO PUBBLICITARIO FESTA PD DI PODENZANO (PC)
PARTITO DEMOCRATICO CORREGGIO	SPAZIO PUBBLICITARIO FESTA PD DI CORREGGIO (RE)
PARTITO DEMOCRATICO LA SPEZIA	SPAZIO PUBBLICITARIO FESTA PD DI LA SPEZIA
RIF. COMUNISTA SINISTRA EUROPEA RE	SPAZIO PUBBLICITARIO FESTA PROVINCIALE FEDERAZIONE SINISTRA (RE)
PARTITO SOCIALISTA ITALIANO GUASTALLA RE	SPAZIO PUBBLICITARIO FESTA DELL'AVANTI DI GUASTALLA (RE)
RECLAME SRL	SPAZIO PUBBLICITARIO FESTA REGGIO
SINISTRA ECOLOGIA E LIBERTÀ RE	SPAZIO PUBBLICITARIO FESTA REGIONALE CAMPEGINE (RE)

BENEFICIARIO	INIZIATIVA
FIERE E CONVEGNI	TOTALE € 10.000,00
COMUNE DI NOVELLARA, LUZZARA, CORREGGIO RE	UGUALI DIVERSI - IMMAGINARE FUTURO – ED. 2010
GOODLINK CREPELLANO (BO)	FESTIVAL DELLA SALUTE - VERSILIA
COMUNE DI SARZANA	FESTIVAL DELLA MENTE
SOLIDARIETÀ INTERNAZIONALE	TOTALE € 5.750,00
ASSOCIAZIONE VALTREBBIA (PC)	PROGETTO CHERNOBYL
ASSOCIAZIONE C. CIENFUEGOS PIACENZA	VISITA DELEGAZIONE CUBANA
ISTITUTO SUORE CLARISSE BRAILA – ROMANIA	MISSIONE FUNDATIA SURORILE CLARISE ROMANIA
ISTITUTO SUP. LICEALE "MATILDE DI CANOSSA" (RE)	PROGETTO SIGHET
SPORT, TURISMO E TEMPO LIBERO	TOTALE € 35.500,00
A.S.C. CEPARANA VOLLEY SP	CONTRIBUTO STAGIONE SPORTIVA
ATLETICA CASTELNOVO NE' MONTI (RE)	CONTRIBUTO STAGIONE SPORTIVA
CITTÀ DI SARZANA SP	"A SARZANA ESTATE 2010"
COMUNE DELLA SPEZIA	CONTRIBUTO PER 85° PALIO DEL GOLFO
COMUNE DI CASTELNOVO NE' MONTI (RE)	CONTRIBUTO PER "ESTATE NE' MONTI"
PRO LOCO DI VILLA MINOZZO	CONTRIBUTO MANIFESTAZIONI ESTIVE
REGGIO EVENT'S / ATLETICA REGGIO	CONTRIBUTO STAGIONE SPORTIVA
PARI OPPORTUNITÀ	TOTALE € 1.000,00
MAUS&MUTTLEY SNC	PROGETTO DONNA
CENTRO IRENE	CONTRIBUTO PER PROGETTO A SOSTEGNO DI DONNE IN DIFFICOLTÀ
DONNA NON DA SOLA (RE)	CONTRIBUTO PER PROGETTO A SOSTEGNO DI DONNE IN DIFFICOLTÀ
LIBERALITÀ VARIE	TOTALE € 2.800,00
COMUNE DELLA SPEZIA	CONTRIBUTO ALLA TOPONOMASTICA VIA PEPPINO IMPASTATO
GRADE RE	INIZIATIVE A FAVORE GRUPPO AMICI EMATOLOGIA ASMN RE
UIL F.P.L. RE	CONTRIBUTO SPESE MANIFESTAZIONE NAZIONALE
ANPI	CONTRIBUTO PER PROGETTI DI SOLIDARIETÀ

SOLIDARIETÀ INTERNAZIONALE

Oltre alle iniziative a favore dei propri soci, Coopselios è attiva sia in campo nazionale che internazionale con iniziative e progetti non solo in risposta alle esigenze e difficoltà ma anche per la promozione del modello cooperativo. A seguire le attività svolte nel 2010.

Novembre 2010 - Infanzia_Infância. Cooperazione Italia-Brasile nella educazione infantile 2008-2010

Prosegue la collaborazione con la comunità di Belo Horizonte, in visita nei nidi e nelle scuole di Reggio Emilia per approfondire e condividere le esperienze pedagogiche e le prassi di lavoro. Lo scambio è stato realizzato in collaborazione con Reggio Children, promosso dalla Prefettura di Belo Horizonte, dal Ministero degli Affari Esteri italiano, da Coopselios, Unieco e da GVC.



Novembre 2010 - Delegazione da Sighet (Romania)

La delegazione de "Il piccolo Principe", cooperativa socio-educativa di Sighet che fornisce sostegno e interventi a favore dell'infanzia disagiata, ha incontrato referenti e educatori per conoscere e approfondire modalità organizzative, le prassi organizzative, formative e gli approcci metodologici. La collaborazione con la comunità di Sighet è attiva già da qualche anno, in collaborazione con il consorzio Oscar Romero, ISCOS-CISL e l'associazione Frati Minori Cappuccini.









PERFORMANCE ECONOMICA E RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO



Anche il mercato dei servizi alla persona risente del contesto di crisi che caratterizza da qualche anno l'economia globale. In particolare, con riferimento all'esperienza della nostra cooperativa, possiamo segnalare:

- una diminuzione della capacità di spesa delle famiglie che ha comportato una difficoltà nei pagamenti delle rate del servizio;
- ritardi nei pagamenti da parte della Pubblica Amministrazione;
- contrazione nell'erogazione del credito da parte degli istituti bancari.

Nonostante il contesto difficile, Coopselios è stata in grado di far fronte ai propri impegni, mantenendo stabilità finanziaria e organizzativa e, al contempo, garantendo una crescita in termini di fatturato e personale.

Per l'anno 2010 registriamo infatti un incremento del fatturato complessivo del 5,3%: si tratta di un trend in flessione rispetto al +11,3% dello scorso anno, ma comunque positivo.

crisi e tenuta
contrazione spesa pubblica
riforma del welfare
accreditamento
95% remunerazione
del personale
accantonamento a riserve

CREAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

CREAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	2008	2009	2010
RICAVI NETTI DELLE VENDITE E PRESTAZIONI	78.945.493	87.072.310	91.370.606
RICAVI E PROVENTI VARI	525.544	1.454.179	1.880.232
TOTALE DELLA PRODUZIONE	79.471.037	88.526.489	93.250.838
COSTI DELLA PRODUZIONE	2008	2009	2010
COSTO DELLE MERCI VENDUTE	3.028.768	3.408.118	3.506.081
COSTI PER SERVIZI	23.127.217	23.668.358	22.268.944
COSTI PER GODIMENTO DI TERZI	5.521.930	6.256.234	7.084.506
ALTRI ACCANTONAMENTI	287.569	548.795	556.758
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	740.469	1.390.847	1.131.295
TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE	32.705.953	35.272.352	34.547.584
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	46.765.084	53.254.137	58.703.254
SALDO GESTIONE ACCESSORIA	-18.761	11.647	318.494
SALDO GESTIONE STRAORDINARIA	4	80.806	-47.454
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	46.746.327	53.346.590	58.974.294
AMMORTAMENTI	1.107.769	1.159.458	1.573.907
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	45.638.558	52.187.132	57.400.387

(valori espressi in euro)

La crescita del fatturato di Coopselios va commisurata con l'aumento del valore aggiunto globale netto in crescita del 9,9%.

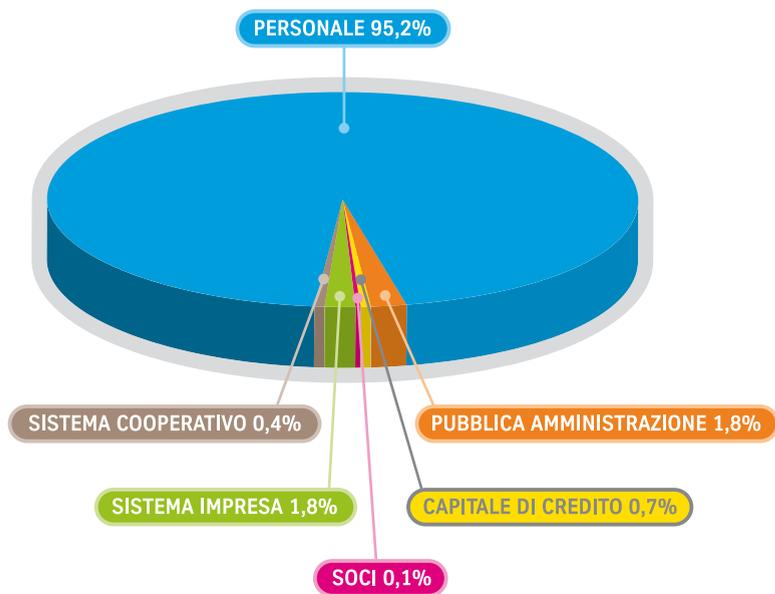
Com'è nella natura delle cooperative di produzione e lavoro, la remunerazione del personale rappresenta la voce più importante per la ripartizione del valore aggiunto (95,2%).

È da segnalare, tuttavia, l'assenza di un ristorno. È stato comunque possibile destinare l'1,9% di quota utile portata a riserve.

PERFORMANCE ECONOMICA E RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	2008	2009	2010
SALARI SOCI	31.836.119	35.055.391	34.474.584
ONERI SOCIALI SOCI	7.234.732	8.793.360	9.956.132
CONTRIBUTI A COOPERLAVORO	41.413	40.633	39.831
TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO	2.558.058	2.650.230	2.626.743
BUONI DI FINE ANNO E ALTRI COSTI SOCI	247.910	223.301	267.710
COSTO FORMAZIONE SOCI	151.396	140.920	199.609
CONTRIBUTI ASSISTENZA SANITARIA INTEGRATIVA	48.090	-	49.588
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE NON SOCIO + TIROCINANTI + INTERINALE SOCIO + TIROCINANTI + INTERINALE	1.033.624	2.438.836	7.018.425
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	43.151.342	49.342.671	54.632.622
IRAP	965.106	940.202	1.013.437
ALTRE IMPOSTE	33.592	6.348	10.324
REMUNERAZIONE PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	998.698	946.550	1.023.761
INTERESSI ED ALTRI ONERI VERSO TERZI	223.812	240.317	422.862
REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO	223.812	240.317	422.862
RISTORNO	234.380	400.000	
DIVIDENDO SU CAPITALE SOCIALE VERSATO E DESTINAZIONE UTILE 2010	85.620	39.376	62.656
REMUNERAZIONE DEI SOCI	320.000	439.376	62.656
QUOTA UTILE PORTATA A RISERVE (DESTIN. UTILE 2010)	708.044	987.036	1.030.890
REMUNERAZIONE DEL SISTEMA IMPRESA	708.044	987.036	1.030.890
CONTRIBUTI COOPFOND (DESTINIONE UTILE 2009)	24.546	31.745	33.821
CONTRIBUTO LEGACOOP	139.000	169.000	175.200
REMUNERAZIONE DEL SISTEMA COOPERATIVO	163.546	200.745	209.021
LIBERALITÀ ESTERNE	73.116	30.437	18.575
LIBERALITÀ ESTERNE	73.116	30.437	18.575
TOTALE	45.638.558	52.187.132	57.400.387

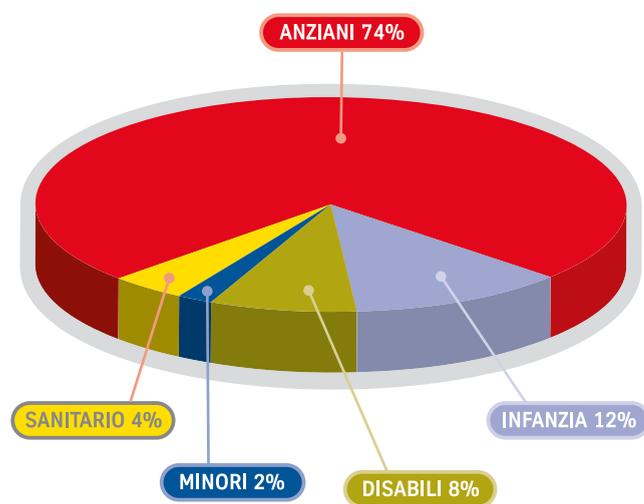
DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO
(REMUNERAZIONE)



RIPARTIZIONE DEL FATTURATO PER SETTORE

Il 74% del fatturato proviene dagli Anziani seguito dal settore Infanzia (12%) e Disabili (8%). Questa ripartizione è rimasta costante nel tempo, nonostante alcuni cambiamenti all'interno dei settori.

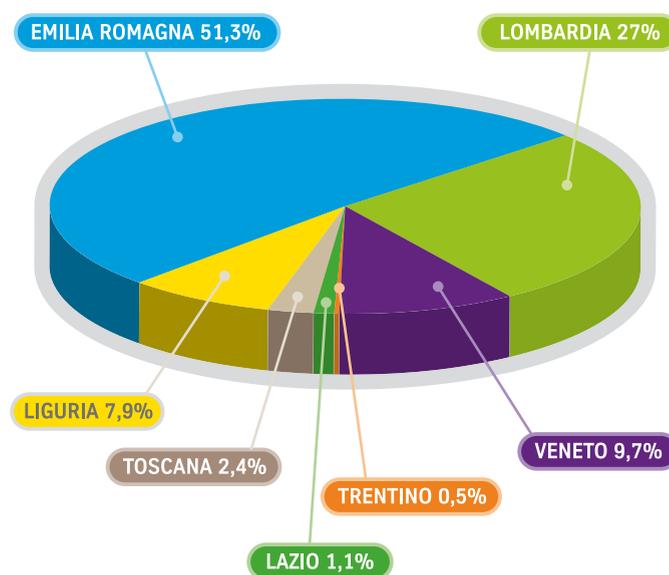
Il Settore Infanzia risente ancora, nel bilancio consuntivo 2010, della perdita di 11 asili nel territorio di Milano. Mentre il Settore Anziani ha visto un trend accelerato di crescita dovuto al potenziamento di alcuni servizi domiciliari e alle nuove aperture.



RIPARTIZIONE DEL FATTURATO PER TERRITORIO

In tutte le Regioni in cui è presente Coopselios si registra una crescita significativa di fatturato. L'Emilia Romagna (+3,4% rispetto al 2010), si conferma la Regione in grado di produrre più della metà del fatturato della cooperativa. È seguita dalla Lombardia, in crescita del 6,5%.

Le Regioni che segnano una crescita più marcata sono il Veneto (+5,2%) che ha visto l'apertura del Centro Servizi Valgrande a Sant'Urbano e il Lazio che ha raddoppiato il suo fatturato (+52.1%) per l'entrata a regime dei nidi di Frascati.



LE PARTECIPAZIONI

DENOMINAZIONE	QUOTA DI PARTECIPAZIONE	UTILE (PERDITA)
MILANO WELFARE SRL	55%	440.021
FREGENE ZEROTRE CONSORZIO SRL	80%	- 1.051
SCANDIANO ZEROSEI CONS.COOP.	50%	- 856
FARNESIANA CONS. COOP.	50%	- 4.140
3C CONS. COOP.	50%	- 4.094
ARISTOTELE SPA che a sua volta controlla:	100%	
- VILLA ELVIRA SRL	72%	23.813
- VILLA VERDE SRL	63%	5.752
- H.C.C. HEALTH CARE COMUNITY SRL	100%	- 2.684

COOPSELIOS PER LE GENERAZIONI FUTURE

	2008	2009	2010
PATRIMONIO NETTO	17.893.236	19.018.955	19.550.965
RISERVE ACCANTONATE	10.706.075	11.021.852	11.459.299
INDICE DI LIQUIDITÀ	1,582	1,650	1,470

Nel corso del 2010 il patrimonio netto della cooperativa è cresciuto del 3,9%. Si tratta di un risultato particolarmente soddisfacente, soprattutto alla luce della crisi in atto.

In aumento anche le riserve accantonate, a garanzia della solidità della cooperativa che, infine, riesce sempre a garantire un indice di liquidità superiore all'unità, mostrando anche la propria capacità di rispettare gli impegni finanziari di breve periodo.



9 OBIETTIVI PER IL FUTURO



OBIETTIVI PER IL FUTURO

Ogni anno, nei primi mesi, insieme ai bilanci, l'impegno è di definire gli obiettivi che ci vogliamo dare per proseguire su un percorso di qualità che sappia produrre risultati soddisfacenti per le persone di cui ci prendiamo cura, per i nostri committenti, per la società in generale e, non da ultimo, per tutti i soci e i lavoratori di Coopselios.

Presentiamo dunque gli obiettivi di miglioramento illustrati e approvati nella Direzione Operativa del 18 gennaio 2011.

Si tratta, in parte, di obiettivi raggruppabili per posizioni organizzative e settori, e, in parte, di obiettivi specifici per ciascuna funzione aziendale. In entrambi i casi è opportuno sottolineare la forte coerenza con le linee strategiche di miglioramento qualitativo che si è data Coopselios e che riguardano in particolare l'orientamento al cliente, vale a dire le pratiche tese all'ascolto e alla definizione di un'idea di qualità il più possibile partecipata e condivisa.

OBIETTIVI COMMERCIALI

Per le figure professionali che si occupano della gestione del servizio (Direttori di Area, Responsabili Tecnici di Produzione, Coordinatori) sono stati definiti 3 tipologie di obiettivi, uguali per tutti, da declinare a seconda del settore e della responsabilità organizzativa.

TIPOLOGIA OBIETTIVO	FINALITÀ	OBIETTIVO
BUDGET DI FUNZIONE	EFFICIENZA ORGANIZZATIVA	RISPETTO DELLA SOGLIA DI BUDGET ECONOMICO STABILITO
COMMERCIALE	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	PRESIDIO DEL COMMITTENTE, OVVERO MANTENIMENTO DI UNA COSTANTE COMUNICAZIONE RISPETTO AL CONTRATTO (PER I DIRETTORI DI AREA) E SULLE ATTIVITÀ SVOLTE E I RISULTATI RAGGIUNTI DALLE STRUTTURE E DAI SERVIZI (PER RESPONSABILI TECNICI DI PRODUZIONE E I COORDINATORI)
QUALITATIVO	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	MIGLIORAMENTO COSTANTE DEI RAPPORTI CON I CLIENTI CHE USUFRUISCONO DEI NOSTRI SERVIZI E CON LE LORO FAMIGLIE

OBIETTIVI TECNICI

Per le figure professionali che si occupano della gestione del servizio (Direttori di Area, Responsabili Tecnici di Produzione, Coordinatori) sono stati definiti 3 tipologie di obiettivi, uguali per tutti, da declinare a seconda del settore e della responsabilità organizzativa.

TIPOLOGIA OBIETTIVO	FINALITÀ	OBIETTIVO
ANZIANI SERVIZI RESIDENZIALI	QUALITÀ DELLA RISPOSTA ASSISTENZIALE	RIQUALIFICA DELLE SALE DA PRANZO E MIGLIORAMENTO
	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE ATTRAVERSO L'APPLICAZIONE DELLA PROCEDURA "LA PARTECIPAZIONE E LA COMUNICAZIONE DELLE FAMIGLIE NEL PROCESSO DI CURA"
	INNOVAZIONE	ATTIVAZIONE DI UN CENTRO DIURNO ALZHEIMER ALL'INTERNO DELLA RSA DI VIA BARONI A MILANO
ANZIANI SERVIZI DOMICILIARI	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	SODDISFAZIONE DEL CLIENTE SUGLI ASPETTI DELLA PROFESSIONALITÀ LEGATI AD UNA CORRETTA PRESENTAZIONE DELL'OPERATORE
	QUALITÀ DEI SERVIZI DOMICILIARI ANZIANI	COSTANTE MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO
INFANZIA	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	MIGLIORAMENTO DELLA VALUTAZIONE DELLE FAMIGLIE (SERVIZIO, AREA CORTILIVA, DOCUMENTAZIONE ATTIVITÀ EDUCATIVA)
	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	MIGLIORAMENTO DELLA COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE ATTRAVERSO LA REALIZZAZIONE DI UNA NEWSLETTER DI STRUTTURA
DISABILI	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	MIGLIORAMENTO DELLA COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE
	INNOVAZIONE E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO	SVILUPPO DI NUOVE ATTIVITÀ EDUCATIVE E PROGETTI INNOVATIVI E/O RAPPORTI DI NATURA STABILE CON IL TERRITORIO

OBIETTIVI ORGANIZZATIVI

TIPOLOGIA OBIETTIVO	FINALITÀ	OBIETTIVO
AREA ECONOMICO FINANZIARIA	EFFICIENZA ORGANIZZATIVA E ORIENTAMENTO AL CLIENTE	AUTOMATIZZAZIONE FATTURAZIONE P2000 PER LE STRUTTURE DI PIACENZA E GIRASOLE E TRASFERIMENTO A REGGIO
	EFFICIENZA ORGANIZZATIVA E ORIENTAMENTO AL CLIENTE	INFORMATIZZAZIONE FATTURAZIONE ASSISTENZA DOMICILIARE
	EFFICIENZA ORGANIZZATIVA E ORIENTAMENTO AL CLIENTE	INFORMATIZZAZIONE SK FATTURAZIONE CLIENTI SU P2000
	EFFICIENZA ORGANIZZATIVA E ORIENTAMENTO AL CLIENTE	INFORMATIZZAZIONE FATTURAZIONE FORNITORI IN RETE CA
RISORSE UMANE	EFFICIENZA ORGANIZZATIVA	IMPLEMENTAZIONE HR PER: PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI, FORMAZIONE, CARTELLE DIPENDENTI, CARTELLE AUTONOMI, CODIFICA ORGANIZZATIVA
	EFFICIENZA ORGANIZZATIVA	INDIVIDUAZIONE DA PARTE DEL SERVIZIO RICERCA E SELEZIONE DELLA RISORSA OPERATIVA OSS E IP DA INVIARE A COLLOQUIO
	EFFICIENZA ORGANIZZATIVA	GESTIONE AZIENDALE DEI LAVORATORI LIBERI PROFESSIONISTI (CONTRATTI, CARTELLE TITOLI, ABILITAZIONI, CREDITI ECM, CV, AUTORIZZAZIONE ENTI PUBBLICI, ECC...)

Un doveroso e sentito ringraziamento a tutti coloro che con passione e professionalità hanno contribuito alla realizzazione del Bilancio Sociale 2010.

REDAZIONE TESTI: **Giulia Caramaschi**

PROGETTO GRAFICO E IMPAGINAZIONE: **camelotgraphic - Camelot Soc. Coop. Soc.** | www.camelotgraphic.it

FOTO: **Photo Lògos di Ivano Di Maria** | www.photologos.it

STAMPA: **L'Olmo Soc. Coop. Soc.** | www.coopolmo.it

Questa pubblicazione è stata realizzata e stampata da cooperative sociali di tipo B.

Coopselios sostiene attività per l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

Questa pubblicazione è stata stampata su carta naturale ed ecologica.

Coopselios rispetta l'ambiente.

Reggio Emilia, settembre 2011



COOPERATIVA SOCIALE COOPSELIOS

Sede legale

via M.K. Gandhi, 3 42123 Reggio Emilia
tel. 0522.378610 fax 0522.323658

Sede di Piacenza

Largo Erfurt, 7 29122 Piacenza
tel. 0523.593193 fax 0523.593129

Sede di Milano

Via L. Ornato, 69 20162 Milano
tel. 02.64167611 fax 02.64167601

Sede di La Spezia

Via P. Impastato, 2 19123 La Spezia
tel. 0187.715615 fax 0187.743042

info@coopselios.com
www.coopselios.com