

Introduzione del Presidente

Esce in edizione graficamente rinnovata, speriamo gradevole per i nostri lettori, il Bilancio Sociale 2011 della cooperativa: la pubblicazione, anno dopo anno, ha consentito di tenere traccia per le future generazioni delle attività che sintetizzano il lavoro quotidiano dei nostri soci e lavoratori verso le persone di cui ci prendiamo cura.

Il Bilancio Sociale rappresenta anche un'occasione di riflessione sui temi della Responsabilità Sociale di Impresa (RSI), temi che potrebbero sembrare fuori tempo e fuori contesto, se consideriamo le situazioni di difficoltà in cui versano le cooperative sociali e le imprese più in generale, difficoltà che hanno ripercussioni molto pesanti sulle lavoratrici, sui lavoratori e sulle loro famiglie.

Come operatori sociali, come soci di Coopselios, pensiamo invece che occorra continuare a praticare azioni socialmente responsabili nei riguardi della società e dei territori in cui operiamo: azioni che si arricchiscono di "senso politico" se consideriamo il contesto di una economia sempre più caratterizzata da pulsioni liberiste, governata da logiche speculative e finanziarie.

Azioni che comprendono la promozione di iniziative solidaristiche e sociali con una continua attenzione ai territori, alle comunità locali e alle relazioni sociali ma che non devono farci tralasciare l'attenzione sull'impegno imprenditoriale per il mantenimento e lo sviluppo di occupazione stabile e qualificata, con-

dizione imprescindibile per permettere ad ogni socio e lavoratore di realizzarsi professionalmente e come persona.

La solidarietà sociale si esprime, inoltre, attraverso lo sviluppo di esperienze di democrazia economica, capaci di rendere protagonisti i lavoratori nelle scelte che li riguardano come soci-cooperatori nel governo democratico dell'impresa cooperativa.

Su questo aspetto abbiamo ritenuto importante continuare e potenziare il percorso avviato sulla partecipazione del socio con l'articolazione delle attività sociali territoriali e con l'avvio di una revisione dello Statuto Sociale del Regolamento Interno e dei Regolamenti Sociali, revisione che si è conclusa con l'approvazione di questi strumenti normativi e associativi con l'assemblea generale dei soci tenutasi a Milano nel giugno 2012, al termine di un percorso che ha visto la partecipazione attiva ed il lavoro qualificato dei consiglieri di amministrazione e degli esperti della cooperativa, del Collegio Sindacale e di Legacoop.

Il superamento dei 20 milioni di euro di patrimonio e dei 100 milioni di fatturato, la conclusione del percorso di integrazione professionale dei lavoratori e dei servizi della Cooperativa Il Girasole di Spezia, la prima stesura del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo previsto dalla Legge 231, il consolidamento organizzativo del Settore Minori e lo scorporo dei territori del Veneto e Trentino Alto Adi-

ge dalla Direzione di Area Lombardia in un'area direzionale autonoma sono altri importanti eventi che preme ricordare per aver caratterizzato il 2011.

Importanti risultati che devono procedere affiancati al nostro agire responsabile ed etico, agire sociale che ci permette di restare ancorati a ideali di democrazia, equità, legalità, onestà e trasparenza che rappresentano da oltre 150 anni gli importanti valori di riferimento del nostro movimento cooperativo che nel 2012 festeggerà l'anno internazionale.

Infine, un doveroso e sentito ringraziamento a tutti coloro che con passione e professionalità hanno contribuito alla realizzazione del Bilancio Sociale 2011.

Buona lettura!



GUIDO SACCARDI
PRESIDENTE DI COOPSELIOS

NOTA METODOLOGICA	4	LE LINEE STRATEGICHE	35
		Sviluppo commerciale	36
		Gare d'appalto	36
		Mercato proattivo	38
LA NOSTRA IDENTITÀ	7	Edilizia residenziale	39
Coopselios e la sua storia	8	Fund Raising	40
Percorsi di sviluppo in numeri	8	Sviluppo Tecnico e innovazione continua	41
I principi	9	Settore Minori	41
La Mission	10	Settore Socio-Sanitario	42
Valori	12	Alzheimer	42
Mappa degli Stakeholder	13	Efficienza organizzativa	43
Elenco delle convenzioni	14	Procedura sulle prescrizioni	43
Indirizzi e sedi	18	Mansionario coordinatori di servizio	43
		Orientamento al cliente	44
		Il cliente interno	44
		Il cliente esterno	44
LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA	21	LAVORO	47
Sviluppo organizzativo	22	Politica del lavoro e produttività	48
Organigramma 2011	23	I numeri	49
D.Lgs. 231	24	Occupati per settore di attività	50
Organi di governo e rapporti fra le funzioni aziendali	25	Occupati per regione	50
Consiglio di Amministrazione	25	Chi sono i lavoratori di Coopselios	52
Collegio Sindacale	25	Una cooperativa al femminile	52
Compensi agli amministratori	26	Una cooperativa giovane ma con esperienza	53
Direzione operativa	26	Una cooperativa multietnica	54
Gruppi di lavoro	27	Tipologia di contratti	55
Organizzazione sociale	28	Turnover	56
Commissione sociale	28	Rapporti con il sindacato	56
Sezione soci territoriali	28	Salute e sicurezza	57
Regolamento elettorale 2011	29	La formazione	58
Le Partecipate	30	La partecipazione	60
Consorzi	30	Assemblee, riunioni, incontri	60
A.T.I.	30	Iniziative dei soci	60
S.r.l.	31	Comunicazione sociale	61
Fondazioni	31		
Partecipazione al movimento cooperativo	32		

LA QUALITÀ

La certificazione di qualità	65
Analisi degli indicatori	65
Qualità percepita del cliente esterno	68
Qualità percepita del cliente interno	72
Convegni	74
Rapporti con l'Università	75
Eventi formativi	76
Pubblicazioni	80
Comunicazione	82
I fornitori	86
Il giudizio	87

UTILITÀ SOCIALE

La risposta socio-assistenziale ed educativa	89
Settore Anziani	90
Settore Infanzia	92
Settore Disabili	93
Settore Minori	94
Welfare aziendale	95
Coopselios e la comunità	96
Rapporti con il territorio	98
Partecipazione a iniziative locali	98
Solidarietà internazionale	100
	102

63 PERFORMANCE ECONOMICA E RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO 105

Creazione e distribuzione del valore aggiunto	107
Ripartizione del fatturato per settore	109
Ripartizione del fatturato per territorio	109
Le partecipazioni	110
Coopselios per le generazioni future	110

OBIETTIVI PER IL FUTURO 113

Obiettivi 2012	114
----------------	-----

INTERVISTA AGLI STAKEHOLDER 119

Marco Morganti (Amministratore delegato di Banca Prossima)	120
Corrado Savigni (Direttore Corporate Banca Popolare dell'Emilia Romagna)	122
Giuliana Boschini (Direttore del Distretto di Guastalla)	124
Marco Formato (Direttore Sociale del Distretto 19 Val di Magra)	128
Fabrizio Ramacci (Presidente Cooperativa L'orto Botanico)	130

4 5 *Nota metodologica*

Anche quest'anno Coopselios, con il Bilancio Sociale, presenta la propria attività ai principali stakeholder rendicontando il percorso intrapreso nel 2011, 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.

WELFARE QUOTIDIANO

Il tema scelto per il 2011 è strettamente legato a ciò di cui la nostra cooperativa quotidianamente si occupa: il Welfare. In un momento in cui i servizi alla persona assumono un ruolo marginale nella programmazione della spesa Pubblica, abbiamo ritenuto opportuno tenere alta l'attenzione sui diritti di cura, assistenza, benessere delle persone fragili e delle loro famiglie.

Welfare Quotidiano è ciò per cui vale la pena tenere sempre alta l'attenzione e vivace il dibattito, in nome di un impegno sociale condiviso che metta davvero la persona al centro. Con questo tema vorremmo rendere il nostro bilancio sociale un manifesto politico in difesa dei diritti e, al tempo stesso, ci prendiamo un chiaro impegno teso al continuo sviluppo di una progettualità innovativa capace di progettare e offrire soluzioni sostenibili e di qualità.

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, Paolo Pinna), 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, Claudia Lazzari Monti, Gianni Calabrese 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), Ufficio Attività Sociali (Annalisa Lusuardi e Claudia Manzini), Ufficio Qualità e ICT (Paolo Bortolan), Ufficio Affari Legali (Sara Ricci), Servizio Protezione e Prevenzione (Giacomo Mencarelli), 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 24/1/2008. 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 2010 e, in coerenza con le valutazioni emerse e con i percorsi seguiti da Coopselios nel 2011, si è deciso di sviluppare con maggiore forza le seguenti tematiche:

- a) "Utilità Sociale": il capitolo è stato ampliato inserendo al suo interno non solo le attività svolte a beneficio degli utenti ma anche dei soci e dipendenti della cooperativa, allo scopo di rendicontare le azioni di sviluppo di un articolato sistema di Welfare Aziendale;
- b) Obiettivi per il 2012: questo capitolo intende offrire una pianificazione dei lavori del 2012, in relazione a obiettivi che si è prefissa la cooperativa in coerenza con le proprie linee strategiche. Si tratta di un primo passo verso la definizione, nelle prossime edizioni, di un Bilancio Sociale Preventivo.
- c) Interviste agli stakeholder: abbiamo introdotto di nuovo i punti di vista esterni chiamati a giudicare, ciascuno dalla propria prospettiva, l'operato di Coopselios. Una testimonianza importante che aiuta Coopselios a cogliere la percezione delle principali categorie di stakeholder sul proprio operato.

FORMA GRAFICA E 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 accessibile e fruibile al più vasto pubblico di stakeholder interno ed esterno.

L'edizione 2011 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 nelle quali i soci, i principali protagonisti del nostro lavoro, si possano riconoscere.

Il Bilancio Sociale, inoltre, come per gli scorsi anni, verrà divulgato in forma sintetica attraverso un video disponibile anche sul nostro sito Internet, la brochure distribuita nell'Assemblea Sociale del 22 giugno 2012, un numero monografico del nostro House Organ Coopselios Notizie e, nella versione integrale 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.



LA NOSTRA IDENTITÀ



COOPSELIOS E LA SUA STORIA

Coopselios è una cooperativa sociale di tipo A (ai sensi della legge 391/1991). Nasce nel 1984, con il nome di Elios. Gestisce il primo nido cooperativo a Reggio Emilia e servizi per anziani nei paesi dell'Appennino reggiano.

In decenni di crescita umana e professionale Coopselios ha ampliato e consolidato la propria esperienza nei servizi alla persona, incrementando costantemente il fatturato, il numero

dei soci e sviluppando la propria presenza in diversi territori.

Da una dimensione locale è passata a una presenza capillare in più Regioni del Nord e del Centro-Italia, assumendo una posizione di leadership nel settore dei servizi alla persona.

Il percorso di crescita di Coopselios è segnato anche dalla collaborazione con altre cooperative, sfociata, in alcuni casi, in fusioni, che hanno

consentito un maggiore radicamento su diversi territori e l'acquisizione di competenze specifiche in nuovi settori di intervento. Prima Coopse di Piacenza, nel 1995, poi Favrega di Fabbrico (RE) nel 2001, infine la cooperativa Il Girasole di La Spezia, nel 2010. Di quest'ultima, in particolare, possiamo osservare ricadute e benefici in termini di ampliamento dell'organico e incremento del fatturato, nel 2011.

PERCORSI DI SVILUPPO IN NUMERI

Il numero di gestioni della Cooperativa attive nel 2011 è aumentato in modo considerevole, sia in relazione alle nuove aperture (R.S.D. Lainate, Centro Diurno Baroni a Milano, tre asili nido: Micronido di Canossa, Nido di Viano in Provincia di Reggio Emilia, Nido Farnesiana a Piacenza), sia con le nuove gestioni provenienti dalla cooperativa Il Girasole di La Spezia.

	gestioni	incremento
2009	178	+ 5
2010	186	+ 8
2011	201	+ 15

Il 2011 si conferma dunque come un anno particolarmente dinamico caratterizzato da una forte crescita della cooperativa in termini di fatturato e soci.

Fatturato 2011	> 103 milioni
Incremento fatturato rispetto al 2010	+ 11,5 %
Numero occupati	2.818
Incremento occupati rispetto al 2010	+ 11,3 %
Settori in cui Coopselios opera	5
Regioni in cui Coopselios è presente	7

I PRINCIPI

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".

Coopselios, inoltre, ritiene opportuno richiamare fra i suoi principi ispiratori i contenuti della Costituzione della repubblica italiana e in particolare l'articolo 45 che riconosce la funzione sociale della cooperazione a carattere di mutualità e senza fini di speculazione privata.

In questo momento difficile di crisi e di crescente povertà, riteniamo anche opportuno richiamare l'articolo 3 della nostra Costituzione:

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

Coopselios da sempre opera per i diritti, l'uguaglianza e la pari dignità e, a fronte delle difficoltà economiche e sociali che caratterizzano l'attuale momento storico, Coopselios opera per mettere in campo nuove proposte di welfare sostenibile per le imprese e per le pubbliche amministrazioni, nuove soluzioni capaci di tradurre il welfare, quindi il benessere, in una realtà quotidiana, per tutti.



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 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)

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 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.

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)

In tal senso, gli obiettivi della cooperativa sono:

- promuovere il lavoro dei soci, migliorare la loro condizione professionale e lavorativa anche attraverso percorsi di conciliazione e progetti di welfare aziendale;
- 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.

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 e con le comunità territoriali.

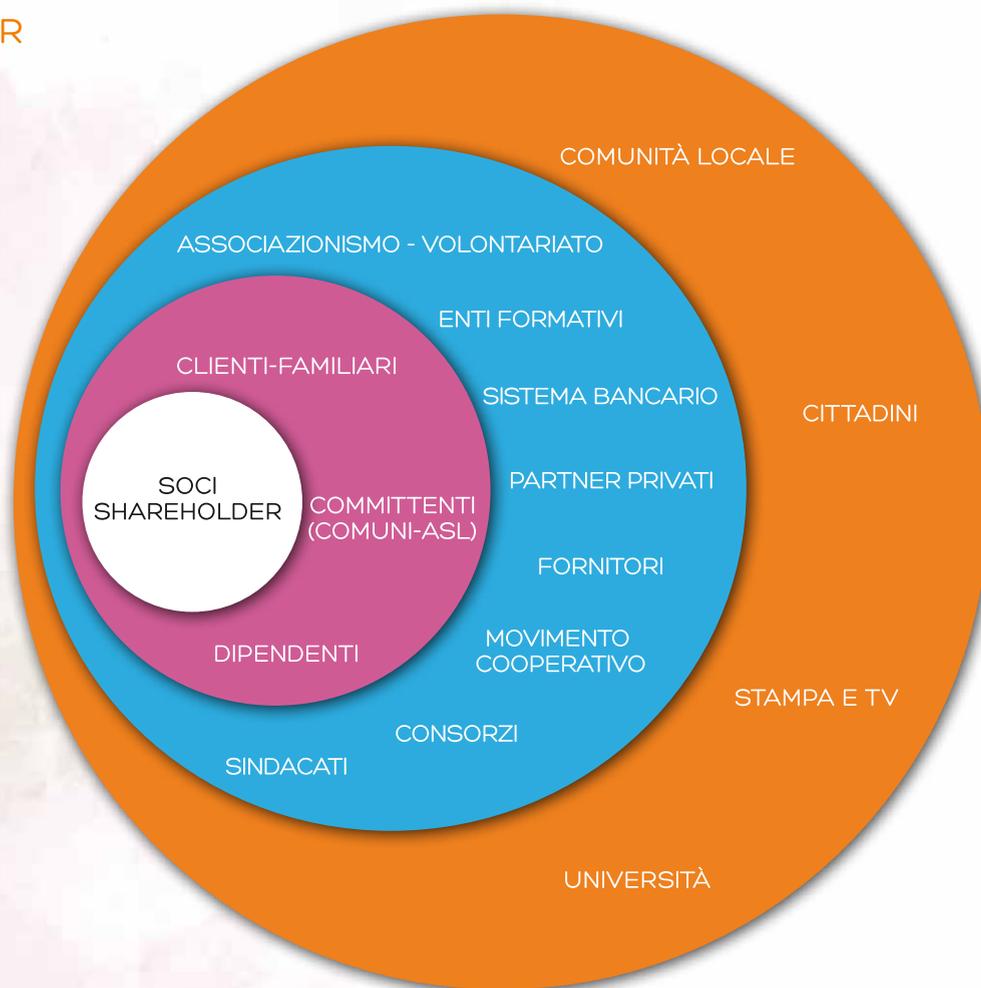
Competenze

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.



ELENCO DELLE CONVENZIONI

REGIONE	ANZIANI DOMICILIARE	ANZIANI RESIDENZIALE	INFANZIA	DISABILI	MINORI
EMILIA ROMAGNA	SERVIZIO ALBERGHIERO RETE REGGIO EMILIA	CASA PROTETTA BURIS LODIGIANI DI GUASTALLA (RE)	NIDO "LINUS" REGGIO EMILIA	CENTRO "SARTORETTI" REGGIOLO (RE)	CENTRO EDUCATIVO DI CAORSO (PC)
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE E CENTRO DIURNO DI BIBBIANO (RE)	CASA PROTETTA COMUNALE DI CAVRIAGO (RE)	NIDO "AIRONE" REGGIO EMILIA	CENTRO "ARCOBALENO" CORREGGIO (RE)	CENTRO EDUCATIVO DI GRAGNANO TREBBIENSE (PC)
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE FARMACIE COMUNALI RIUNITE DI REGGIO EMILIA	CASA PROTETTA COMUNALE DI SAN MARTINO IN RIO (RE)	NIDO "L'ARCA" REGGIO EMILIA	CENTRO DIURNO "LA ROSA DEI VENTI" CASTELNOVO NE' MONTI (RE)	PROGETTO DI SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE COMUNE DI PIACENZA
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE MAGIERA ANSALONI DI SMARTINO IN RIO (RE)	C.P. EMILIO BIAZZI CASTELVETRO PIACENTINO (PC)	NIDO "GIRASOLE" REGGIO EMILIA	CENTRO DIURNO "ERICA" CAVOLA DI TOANO (RE)	CENTRO EDUCATIVO "MINORI" DI PIANELLO VAL TIDONE (PC)
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI ALBINEA (RE)	C.P. DOTT. GIANNI PERINI CORTEMAGGIORE (PC)	NIDO "HAIKU" REGGIO EMILIA	CENTRO DIURNO "ARCOBALENO" CASINA (RE)	CENTRO EDUCATIVO DI CASTEL SAN GIOVANNI (PC)
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI BAISO (RE)	CASA PROTETTA VILLA DELLE GINESTRE DI CASTELNOVO NE' MONTI (RE)	NIDO "AGUAS CLARAS" REGGIO EMILIA	C.S.R. CASTEL SAN GIOVANNI (PC)	CENTRO EDUCATIVO DI ROTTOFRENO (PC)
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI CANOSSA (RE)	R.S.A. I RONCHI DI CASTELNOVO NE' MONTI (RE)	NIDO COMUNALE BARCO DI BIBBIANO (RE)	SERVIZIO ASSISTENZA COMUNE DI AGAZZANO (PC)	CENTRO ADOLESCENTI DI GRAGNANO TREBBIENSE (PC)
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DON CAVALLETTI DI CARPINETI (RE)	CASA PROTETTA COMUNALE DI CORREGGIO (RE)	"SPAZIO BAMBINI" - COMUNE DI CASALGRANDE (RE)	SERVIZIO ASSISTENZA COMUNE DI FIORENZUOLA D'ARDA (PC)	CENTRO ADOLESCENTI DI CASTEL SAN GIOVANNI (PC)
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI GUASTALLA (RE)	COMUNITA' ALLOGGIO VILLA GILOCCHI DI CORREGGIO (RE)	NIDO "MELOGRANO" MANDRIOLO DI CORREGGIO (RE)	SERVIZIO ASSISTENZA COMUNE DI PIACENZA	CENTRO EDUCATIVO "IL FUTURO" DI FIORENZUOLA D'ARDA (PC)
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI SCANDIANO (RE)	R.S.A. LUISA GUIDOTTI FABBRICO (RE)	"BOLLICINE" - SPAZIO BAMBINI RUBIERA (RE)	SERVIZIO ASSISTENZA COMUNE DI PONTENURE (PC)	
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI VILLA MINOZZO (RE)	R.S.A. ING. ATTILIO BISINI DI GUASTALLA (RE)	MICRONIDO "FIOCCO DI NEVE" RAMISETO (RE)	SERVIZIO ASSISTENZA COMUNE DI RIVERGARO (PC)	
	FONDAZIONE PIO RITIRO CERATI DI PIACENZA	CASA PROTETTA PARALUPI-FIORANI DI GUASTALLA (RE)	MICRONIDO "IL LEPROTTO" BUSANA (RE)	SERVIZIO ASSISTENZA COMUNE DI ROTTOFRENO (PC)	
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI AGAZZANO (PC)	CASA PROTETTA COMUNALE DI REGGIOLO (RE)	MICRONIDO "LA MONGOLFIERA" CARPINETI (RE)	SERVIZIO ASSISTENZA COMUNE DI SARMATO (PC)	
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI BETTOLA (PC)	R.S.A. AL PARCO SCANDIANO (RE)	MICRONIDO "IL CASTELLO INCANTATO" BAISO (RE)	SERVIZIO ASSISTENZA COMUNE DI ZIANO (PC)	

ELENCO DELLE CONVENZIONI

REGIONE	ANZIANI DOMICILIARE	ANZIANI RESIDENZIALE	INFANZIA	DISABILI	MINORI
EMILIA ROMAGNA	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI CAORSO (PC)	CASA PROTETTA COMUNALE DI VILLA MINOZZO (RE)	MICRONIDO COMUNALE VIANO (RE)	C.S.R. "SAN BERNARDINO" FIORENZUOLA D'ARDA (PC)	
	SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE DI CALENDASCO (PC)	C.P. NORGE ROCCABIANCA (PR)	MICRONIDO COMUNALE CANOSSA (RE)	C.S.R.R. "LUCCA" FIORENZUOLA D'ARDA (PC)	
	SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE DI CAMINATA (PC)	C.P. RESIDENZA AL PARCO MONTICELLI TERME DI MONTECHIA-RUGOLO (PR)	NIDO COMUNALE ALBINEA (RE)	C.S.R. DI CADEO ROVELETO DI CADEO (PC)	
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI CASTELL'ARQUATO (PC)	C.P. DOTT. ELLENIO SILVA BOBBIO (PC)	SCUOLA DELL'INFANZIA ALBINEA (RE)	C.S.R.R. "SAN ROCCO" FIORENZUOLA D'ARDA (PC)	
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI CASTEL SAN GIOVANNI (PC)	C.P. ALTA VAL NURE FARINI (PC)	SCUOLA DELL'INFANZIA BARCO DI BIBBIANO (RE)	C.S.R. "MASTRO BALOCCO" CARPANETO (PC)	
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI GAZZOLA (PC)	C.P. PIO RITIRO CERATI PIACENZA	NIDO COMUNALE "GIROTONDO" CAMPAGNOLA EMILIA (RE)	C.S.R. "LA GIRANDOLA" PIACENZA	
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI GROPPARELLO (PC)	R.S.A. DI MONTICELLI D'ONGINA (PC)	NIDO COMUNALE "ARCOBALENO" E CENTRO BAMBINI "LUDOVICO" CASTELNOVO NE' MONTI (RE)	C.S.R. "IL PICCHIO ROSSO" PIACENZA	
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI MONTICELLI D'ONGINA (PC)	C.P. VILLA VERDE ANCARANO DI RIVERGARO (PC)	NIDO COMUNALE "LE BETULLE" E SCUOLA D'INFANZIA "I TIGLI" CAVRIAGO (RE)	C.S.R. "IL FARO" PIACENZA	
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI PIACENZA	R.S.A. DI CATTOLICA (RN)	CENTRO SERVIZI EDUCATIVI CORREGGIO (RE)	C.S.R.R. "EMMA SERENA" PIACENZA	
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI PODENZANO (PC)	R.S.A. UNIONE DELLA VALCONCA MORCIANO DI ROMAGNA (RN)	SCUOLA COMUNALE DELL'INFANZIA FABBRICO (RE)		
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI PONTENURE (PC)		NIDO E SCUOLA DELL'INFANZIA "GIRASOLE" GATTATICO (RE)		
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI ROTTOFRENO (PC)		NIDO E SCUOLA COMUNALE DELL'INFANZIA MONTECCHIO EMILIA (RE)		
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI SARMATO (PC)		NIDO E SCUOLA DELL'INFANZIA DON P. BORGHI MONTECCHIO EMILIA (RE)		
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI VILLANOVA SULL'ARDA (PC)		CENTRO GIOCHI "INSIEME DA ZERO A TRE" MONTECCHIO EMILIA (RE)		

ELENCO DELLE CONVENZIONI

REGIONE	ANZIANI DOMICILIARE	ANZIANI RESIDENZIALE	INFANZIA	DISABILI	MINORI
EMILIA ROMAGNA	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI ZIANO PIACENTINO (PC)		NIDO E SCUOLA COMUNALE DELL'INFANZIA NOVELLARA (RE)		
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DELLA COMUNITA' MONTANA APPENNINO PIACENTINO (PC)		NIDO E SCUOLA DELL'INFANZIA "ALBERO AZZURRO" RUBIERA (RE)		
			NIDO E SCUOLA COMUNALE DELL'INFANZIA SAN MARTINO IN RIO (RE)		
			NIDO E SCUOLA COMUNALE DELL'INFANZIA SCANDIANO (RE)		
			SCUOLA MATERNA "A.VENERI" FOGLIANO (RE)		
			NIDO "CON LA TESTA TRA LE NUVOLE" PIACENZA		
			MICRONIDO "SOLE E LUNA" RIVERGARO (PC)		
			NIDO "LA COCCINELLA" SAN NICOLA ROTTOFRENO (PC)		
			NIDO "POLLICINO" PONTENURE (PC)		
		NIDO "PRIMI PASSI" MORCIANO DI ROMAGNA (RN)			
LOMBARDIA		RSA VILLA ELVIRA S. MARIA DELLA VERSA (PV)	NIDO "LA LIBELLULA" MILANO	R.S.D. COMUNE DI LAINATE (MI)	
		RSA MONS. LUIGI NOVARESE PALESTRO (PV)	NIDO INGLESE VIA QUARENCHI MILANO		
		RSA. I GERMOGLI MENCONICO (PV)	NIDO "IL GLICINE" MESERO (MI)		
		RSA. VILLA TERUZZI CONCOREZZO (MI)			
		RSA. VIA ORNATO MILANO			
		RSA. VIA QUARENCHI MILANO			
		RSA. VIA BARONI MILANO			
		CASA DI RIPOSO DOTT. MARIO LEONE MESERO (MI)			

ELENCO DELLE CONVENZIONI

REGIONE	ANZIANI DOMICILIARE	ANZIANI RESIDENZIALE	INFANZIA	DISABILI	MINORI
VENETO			NIDO "LA COCCINELLA" PORTO VIRO (RO)	R.S.A. "IL GABBIANO" PORTO VIRO (RO)	
			NIDO AZIENDALE DITTA "DIESEL" VICENZA		
			SCUOLA DELL'INFANZIA DITTA "DIESEL" VICENZA		
LIGURIA	SERVIZIO DOMICILIARE VAL DI MAGRA DISTRETTO 19 (SP)	R.S.A. FELICIA BARTOLLOTTA IMPASTATO SPEZIA (SP)	NIDO "IL CASTELLO MAGICO" SANTO STEFANO DI MAGRA (SP)		SERVIZIO DI SOSTEGNO MINORI COMUNE DI SARZANA (SP)
		CASA DI RIPOSO A. SABBADINI SARZANA (SP)	NIDO "CIPOLLINO" LA SPEZIA		GESTIONE AFFIDI VAL DI MAGRA (SP)
			NIDO "BARONE LAMBERTO" E CENTRO BAMBINI "MAGO GIRO" VIA MONFALCONE - LA SPEZIA		PREVENZIONE DELLA DISPERSIONE SCOLASTICA E SOSTEGNO PER ALLUNNI CON DIFFICOLTÀ DI APPRENDIMENTO E DI COMPORTAMENTO - VAL DI MAGRA (SP)
			CENTRO INFANZIA "AURORA" VIA DELLE PIANAZZE - LA SPEZIA		SERVIZIO CENTRO ESTIVO DI BATTIFOLLO - SARZANA (SP)
			NIDO "IL BRUTTO ANATROCCOLO" LA SPEZIA		SOSTEGNO AL PUERPERIO VAL DI MAGRA (SP)
			NIDO "IL DONDOLO" FEZZANO DI PORTOVENERE (SP)		
			NIDO "ELVIRA FIDOLFI" ARCOLA (SP)		
TRENTINO ALTO ADIGE			CENTRO BAMBINI "LILLIPUT" BRESSANONE (BZ)		
			CENTRO BAMBINI "VIVA" MERANO (BZ)		
TOSCANA		R.S.A. "RESIDENCE DEGLI OLIVI" PODENZANA (MS)			
LAZIO			NIDO COMUNALE GROTTA PORTELLA DI FRASCATI (RM)		
			NIDO COMUNALE PIETRA PORZIA DI FRASCATI (RM)		

INDIRIZZI E SEDI

SEDE LEGALE

Reggio Emilia

via A. Gramsci 54/S
tel +39.0522.378610
fax +39.0522.323658
info@coopselios.com

SEDI OPERATIVE

Placenza

Largo Erfurt, 7
tel +39.0523.593193
fax +39.0523.593129
infopc@coopselios.com

Milano

via G. Quarenghi, 26
tel +39.02.30083011
fax +39.02.30083055
infomi@coopselios.com

La Spezia

via Peppino Impastato, 2
tel +39.0187.715615
fax +39.0187.708815
infosp@coopselios.com





Coopselios

BILANCIO SOCIALE 2011





LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA



SVILUPPO ORGANIZZATIVO

Nel 2011 si è realizzata la messa a regime della riorganizzazione avvenuta l'anno precedente.

In un periodo di crisi che presenta ricadute anche sulla nostra cooperativa è prudente ipotizzare una crescita sul piano prevalentemente qualitativo a parziale svantaggio di uno sviluppo improntato alla quantità di servizi erogati.

Per questo il 2011 ha visto le funzioni aziendali impegnate nella ridefinizione di alcuni ruoli aziendali cruciali, come la figura del Coordinatore di Servizi, nella prima definizione delle procedure relative al MOGC (Modello di Organizzazione Gestione e Controllo), nell'attivazione di Gruppi di lavoro volti a definire processi organizzativi e di erogazione del servizio ai quali, in alcuni casi, è seguita la nomina di un responsabile di processo.

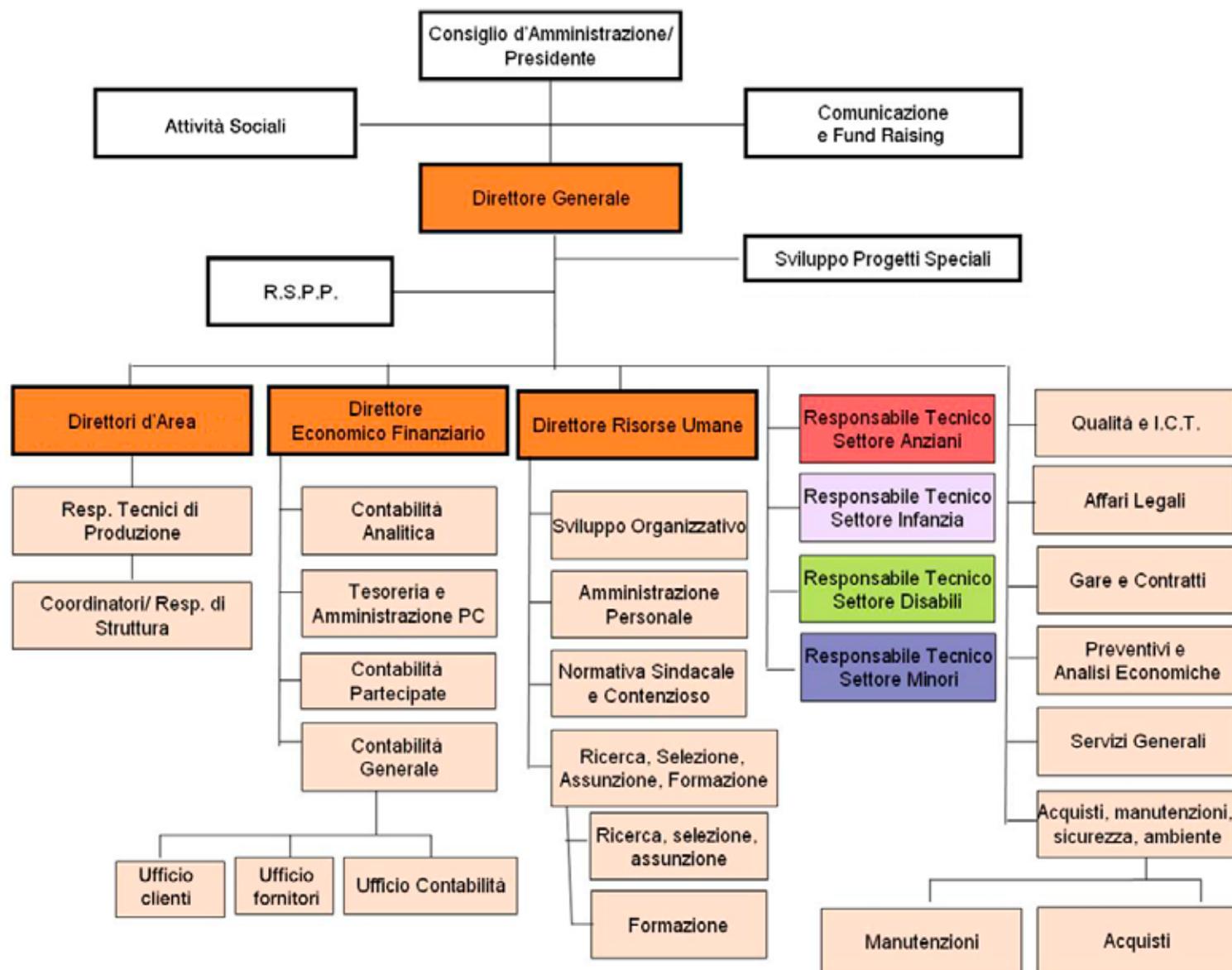
In sintesi, le novità:

- **Direzione di Area:** il 2011 ha visto lo sdoppiamento dell'Area organizzativa Lombardia - Veneto - Trentino Alto Adige in due Aree Organizzative differenti e la relativa nomina di un nuovo Direttore d'Area. Gaetano Mattioli, dirige ora l'Area Veneto-Trentino Alto Adige. Paolo Pinna è stato chiamato a dirigere l'Area Lombardia: il territorio lombardo, infatti, costituisce ora un'Area a se stante, vista la sua importanza strategica, il suo potenziale di sviluppo e la sua specificità;
- **Settore Minori:** il Settore Minori, costituito formalmente nel 2010, ha ultimato e messo a regime la propria organizzazione, con la nomina di Moira Puntelli a Responsabile Tecnico di Settore;
- **Responsabile Processi Infermieristici:** anche in seguito al lavoro del Gruppo che si è occupato dei processi Sanitari, è stato individuato un Re-

sponsabile dei Processi Infermieristici aziendale nella figura di Gianluca Ottomanelli.

- **Responsabile progetto Alzheimer:** in virtù della specificità della malattia di Alzheimer e delle demenze rispetto alle altre patologie e in funzione della particolarità delle prassi operative necessarie a parenti e famiglie, è stata individuata una nuova figura, Roberta Borsari, responsabile della definizione di buone prassi operative nell'erogazione di servizi e in relazione alla formazione su questa specifica patologia.
- **Ufficio Attività Sociali:** segnaliamo inoltre l'ampliamento dell'Ufficio Attività Sociali con la figura di Annalisa Lusuardi, allo scopo di potenziare le attività volte a favorire la partecipazione dei soci e i percorsi di Welfare Aziendale.

ORGANIGRAMMA 2011



D.LGS 231

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGC) previsto dal D.Lgs. n. 231 del 2001 è stato finalmente ultimato, approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 21 dicembre 2011, e nel 2012 verrà messo a regime.

Insieme all'approvazione del documento è stato riconfermato l'Organismo di Vigilanza a composizione collegiale deputato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza del MOGC: i componenti dell' Organismo di Vigilanza sono il dott. Marco Pecorari (componente esterno, Legacoop Reggio Emilia), in qualità di Presidente, la sig.ra Daniela Pasini (componente interno, Coopselios) e la dott.ssa Liliana Bocchi (componente esterno, esperto in materia).

Fra le funzioni dell'Organismo di Vigilanza: raccogliere le segnalazioni di presunte violazioni tutelando la riservatezza del segnalante; vigilare sul funzionamento 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 231.



ORGANI DI GOVERNO E RAPPORTI TRA LE FUNZIONI AZIENDALI

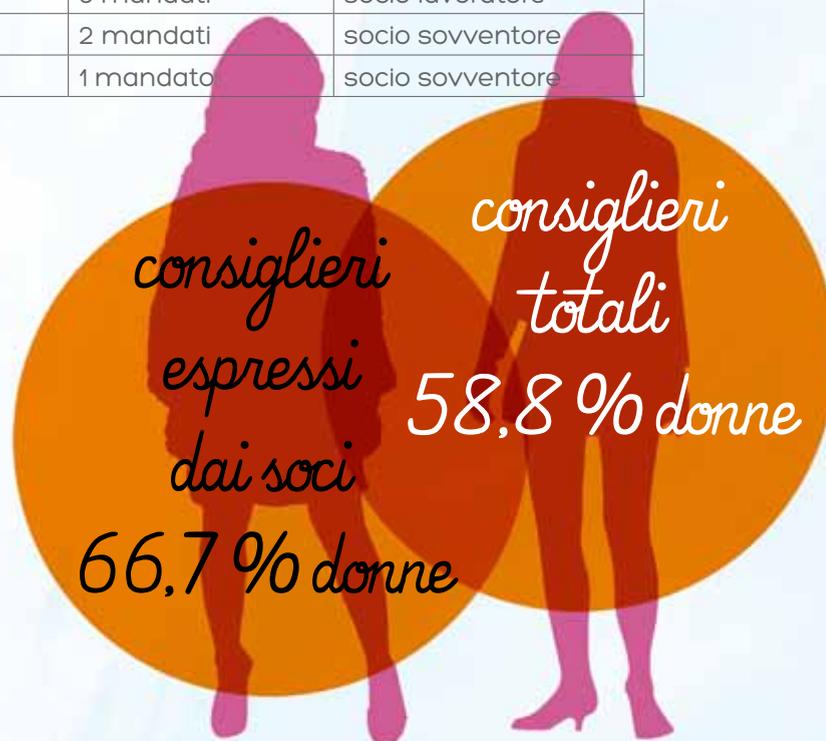
Consiglio di Amministrazione

Presidente	Saccardi Guido	giugno 2007	2 mandati	socio lavoratore
Vicepresidente	Calabrese Giovanni	giugno 2007	2 mandati	socio lavoratore
Consigliere	Bonaccini Sabrina	1995	6 mandati	socio lavoratore
Consigliere	Bongiorno Simona	giugno 2010	1 mandato	socio lavoratore
Consigliere	Casoli Daniela	giugno 2010	1 mandato	socio lavoratore
Consigliere	Chiozza Carmen	giugno 2010	1 mandato	socio lavoratore
Consigliere	Contro Francesca	giugno 2010	1 mandato	socio lavoratore
Consigliere	Di Filippo Gerardo	giugno 2004	3 mandati	socio lavoratore
Consigliere	Fontana Uberto	giugno 2010	1 mandato	socio lavoratore
Consigliere	Gorra Alberto	giugno 2010	1 mandato	socio lavoratore
Consigliere	Lusuardi Annalisa	giugno 2010	1 mandato	socio lavoratore
Consigliere	Melas Flavia	giugno 2010	1 mandato	socio lavoratore
Consigliere	Panini Silvia	giugno 2010	1 mandato	socio lavoratore
Consigliere	Remuzzi Maria Cristina	agosto 2011	1 mandato	socio lavoratore
Consigliere	Schiaffonati Ester	1995	6 mandati	socio lavoratore
Consigliere	Catellani Giuseppe	giugno 2007	2 mandati	socio sovventore
Consigliere	Giannattasio Piero	giugno 2010	1 mandato	socio sovventore

Collegio sindacale

Presidente	Menozzi Mauro
Membro effettivo	Salsi Franco
Membro effettivo	Sberveglieri Fabrizio
Membro supplente	Salami Rosanna
Membro supplente	Mariani Franco

Il Consiglio di Amministrazione 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 lordi per seduta.

Il Presidente, secondo la stessa delibera, ha diritto ad un compenso di 7.000 euro lordi annui e il vice-Presidente di 2.600.

I membri del Collegio sindacale percepiscono un compenso annuo lordo di 1.650 euro.

Direzione operativa

La Direzione Operativa è composta da 13 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 permanentemente 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.

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 2011 sono stati inseriti all'interno delle attività discusse dalla Direzione Operativa.

Nel 2011 la Direzione Operativa si è riunita 18 volte.

*direzione
operativa
50% donne*





Gruppi di lavoro

In un'organizzazione orientata al lavoro per obiettivi, la costituzione di gruppi composti da diverse funzioni aziendali con lo scopo di lavorare su tematiche specifiche per individuare prassi o procedure o per definire processi organizzativi o di erogazione dei servizi, rappresenta una particolare strategia di operare per una maggiore qualità nell'ottica della condivisione e della partecipazione.

Fra i gruppi attivi nel 2011 ricordiamo:

- Sicurezza sul lavoro
- Rischio di cura
- Orientamento al cliente (attivo dal 2009)
- Ristorazione
- Gestione prescrizioni
- Ruolo del Coordinatore

I gruppi riflettono le aree strategiche sulle quali la cooperativa sta lavorando: da una parte l'orientamento al cliente interno ed esterno, dall'altra l'ottimizzazione dei processi organizzativi.

ORGANIZZAZIONE SOCIALE

Un'articolazione geografica complessa come quella di Coopselios necessita, oltre agli organi tradizionali di governo, di un'organizzazione sociale articolata in modo da garantire una reale rappresentatività delle diverse aree territoriali, con lo scopo di diffondere la più ampia partecipazione tra i soci alla vita cooperativa.

Commissione sociale

La Commissione Sociale viene nominata dal Consiglio di Amministrazione e prevede la presenza di un numero di Consiglieri proporzionale alla rappresentatività delle aree geografiche o delle Sezioni Soci.

La Commissione è presieduta dal Presidente del Consiglio di Amministrazione e si occupa di argomenti di particolare rilevanza per la vita sociale e partecipativa della Cooperativa, con specifico riguardo a ciò che attiene norme e regolamenti, iniziative e politiche sociali, attività intercooperative, progetti relativi alle politiche di genere, di conciliazione e welfare aziendale.

Sono membri effettivi della Commissione Sociale: Taryn Barberys, Simona Bongiorno, Giovanni Calabrese, Carmen Chiozza, Francesca Contro, Alessandra Costa, Sara Di Fazio, Uberto Fontana, Silvia Panini, Beatrice Lazzeri, Annalisa Lusuardi, Carla Mammi, Claudia Manzini, Stefania Massarenti, Ester Schiaffonati. Membro di diritto: Claudia Manzini (Ufficio Attività Sociali).

In rappresentanza delle sezioni soci sono invitati: Sara Carletti, Nataska Ligabue, Flavia Sanna, Emilio Solenghi, Stefania Succi, Monica Vezzulli.

I temi trattati nel 2011:

1. Regolamento Sociale
2. Regolamento per l'erogazione straordinaria del T.F.R.
3. Regolamento per il riconoscimento del Contributo Professionale
4. Estensione della polizza assicurativa a favore dei Soci con Mutua Nuova Sanità
5. Progetto sulle Pari Opportunità, attività di Conciliazione tempi di vita casa/lavoro.

Sezione Soci Territoriali

Le sezioni soci rappresentano l'articolazione del corpo sociale della cooperativa. Sono istituite dal Consiglio d'Amministrazione, secondo quanto indicato dall'articolo 38 dello Statuto e dal regolamento sociale, e hanno lo scopo fondamentale di articolare la rappresentanza e la partecipazione sociale. In questo senso concorrono, secondo quanto previsto nell'apposito regolamento, al processo elettorale di Coopselios.

Le sezioni soci di Coopselios sono: Reggio Emilia Nord, Reggio Emilia Sud, Piacenza Est, Piacenza Ovest, Veneto, Liguria - Toscana - Lazio.

Organi: Assemblea di sezione, Direttivo di sezione, Responsabile di Sezione.

85,7% do



Regolamento Elettorale 2011

Il Regolamento Elettorale in vigore nel 2011 è stato discusso e integrato dalla Commissione Sociale e approvato dal Consiglio di Amministrazione nel mese di febbraio 2010.

Il Regolamento Elettorale è finalizzato a migliorare il funzionamento democratico della Cooperativa e a fornire ai soci più efficaci modalità di rappresentanza e partecipazione.

Il principio elettorale si fonda sulla: libertà, autonomia, pubblicità e tra-

sparenza della candidatura, rispetto delle procedure e del regolamento, valorizzazione dell'impegno sociale del candidato necessario per rappresentare la Cooperativa nei suoi organi sociali.

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

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

In caso di elezioni, anche il Direttivo Sezione Soci collabora sollecitando le candidature e organizzando Assemblee Separate/di Sezione Soci per la presentazione dei candidati.

Il Consiglio di Amministrazione propone all'Assemblea dei Soci le metodologie per la determinazione del numero dei consiglieri (totali 15) spettanti a ciascuna Sezione Soci terri-

toriale, tenuto conto del numero dei soci cooperatori e dei soci volontari. Il Consiglio di Amministrazione propone altresì, il numero dei consiglieri espressione dei soci sovventori, indicati dagli stessi (n° 2). Il Consiglio di Amministrazione propone sia assunto come importante un'articolazione dell'organismo di governo della Cooperativa che comprenda rappresentanti dei settori e delle professioni. Si stabilisce con il Regolamento in vigore che ciascun socio può rappresentare un solo altro socio.

LE PARTECIPATE

Coopselios detiene il 100% del capitale sociale di Aristotele S.p.A. e partecipa con quote di controllo di Aristotele S.p.A. a: Villa Elvira Srl di Santa Maria della Versa (PV), Villa Verde di Rivergaro (PC) e H.C.C. Health Care Community di Reggio Emilia.

Coopselios inoltre partecipa ad altre società di scopo per la costruzione e gestione di servizi per anziani e infanzia; Milano Welfare, Fregene Zero-tre Consorzio Srl, Scandiano ZeroSei Consorzio Cooperativo, Farnesiana Consorzio Cooperativo, 3C Consorzio Cooperativo, Aranova.

CONSORZI

Consorzio 45

Consorzio di cooperative sociali di tipo A e B di diversa provenienza e diverse dimensioni.

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, Cadiati di Bologna, Cidas di Ferrara, Gulliver di Modena, Proges di Parma).

A.T.I.

Per il 2011 è stata costituita un'Associazione temporanea d'Impresa fra Coopselios e la cooperativa sociale spezzina Lindbergh, per la partecipazione alla gara relativa all'affidamento a terzi di servizi socio-educativi a favore di minori e di famiglie con minori anche appartenenti a comunità zingare, giovani adulti, famiglie con giovani adulti, disabili e famiglie con disabili, per i Comuni della Spezia, di Lerici e di Portovenere.

S.R.L.



Coopselios, insieme a CIR-Food, ha costituito Progettare ZeroSei, una Società a Responsabilità Limitata per la progettazione e gestione di Nidi e Scuole, anche Aziendali.

Con Progettare ZeroSei Coopselios gestisce il Nido Aziendale SINV di Schio (VI), il Nido e la Scuola materna aziendale Diesel di Breganze (VI), il Nido Albero Azzurro di Thiene (VI).



FONDAZIONI



fondazione
easycare
DEDICATO ALLA TERZA ETÀ



pronto
serenità
SCURTESINO, ASSISTENZA E CURA

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

Da ormai 3 anni è attiva la Fondazione Easy Care (www.easy-care.it) per affrontare le tematiche legate all'invecchiamento e all'impatto della graduale perdita di autonomia sulla persona anziana e sulla famiglia.

La Fondazione, che vanta l'ideazione di Pronto Serenità, un nuovo modello di erogazione di servizi socio-sanitari, continua a promuovere il confronto e il dibattito (vedi il box Convegni e saloni) sui temi legati all'evoluzione del welfare.



FONDAZIONE
REGGIO CHILDREN
CENTRO LORIS MALAGUZZI

Sul versante dell'educazione, Coopselios si è impegnata nella Fondazione no profit Reggio Children - Centro Loris Malaguzzi, con lo scopo di diffondere educazione di qualità a Reggio Emilia e nel mondo. Siglato il 28 settembre l'atto costitutivo di una realtà internazionale dedicata alla ricerca, all'internazionalità, alla solidarietà e alla qualità educativa.

L'iniziativa vede Coopselios fra i soci fondatori, insieme a CIR Food, per il mondo cooperativo, al Comune di Reggio Emilia e ad altre importanti realtà nazionali e internazionali: la Fondazione Manodori di Reggio Emilia, il gruppo editoriale Feltrinelli, Reggio Institutet (Svezia), North American Reggio Emilia Alliance, Narea (USA e Canada), Red Solare (Argentina).

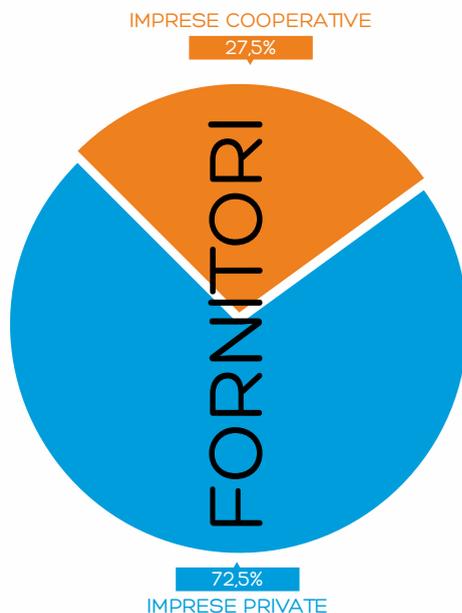
PARTECIPAZIONE AL MOVIMENTO COOPERATIVO

L'impegno di Coopselios si concretizza nella quotidiana promozione della cooperazione come modello organizzativo e imprenditoriale e nella partecipazione 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 sull'Infanzia. Per Coopselios partecipa Sabrina Bonaccini.

Ricordiamo inoltre che Coopselios, dal 2008, fa parte della 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 27,5% (in crescita di un punto percentuale rispetto allo scorso anno) dal mondo cooperativo.



*5/5 donne
nei gruppi di
lavoro Legacoop*



Coopelios

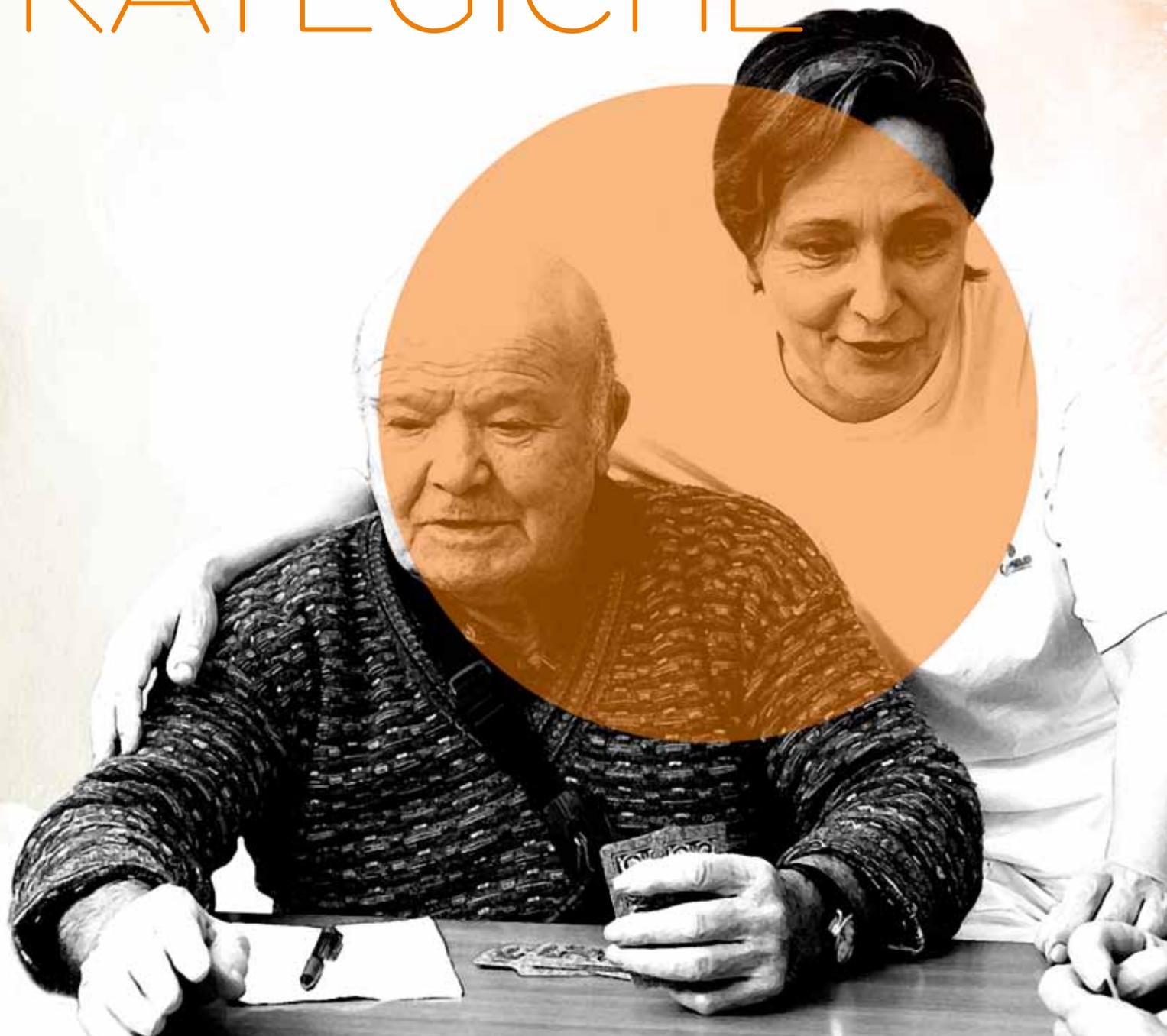
BILANCIO SOCIALE 2011



op

ERB

LE LINEE STRATEGICHE

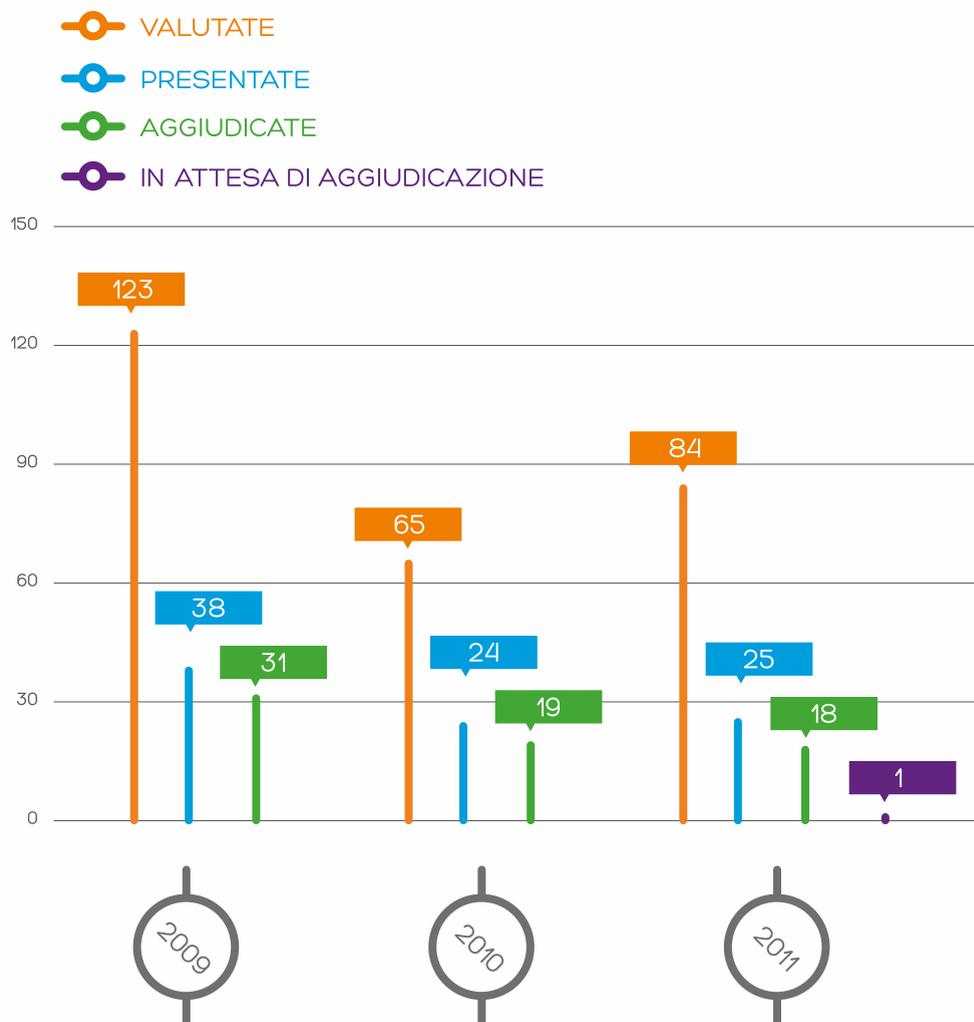


SVILUPPO COMMERCIALE

Gare d'appalto

La cooperativa ha presentato, nel 2011, 25 offerte di gare risultando vincitrice nel 79% dei casi, in linea con lo scorso anno. Il trend triennale mostra una riduzione, rispetto al passato, delle gare presentate e ciò è dovuto al fatto che molte Regioni sono ormai in regime di accreditamento e di conseguenza si è ridotto il numero delle gare bandite almeno in Lombardia ed Emilia Romagna.

Andamento gare d'appalto nel triennio 2009-2011



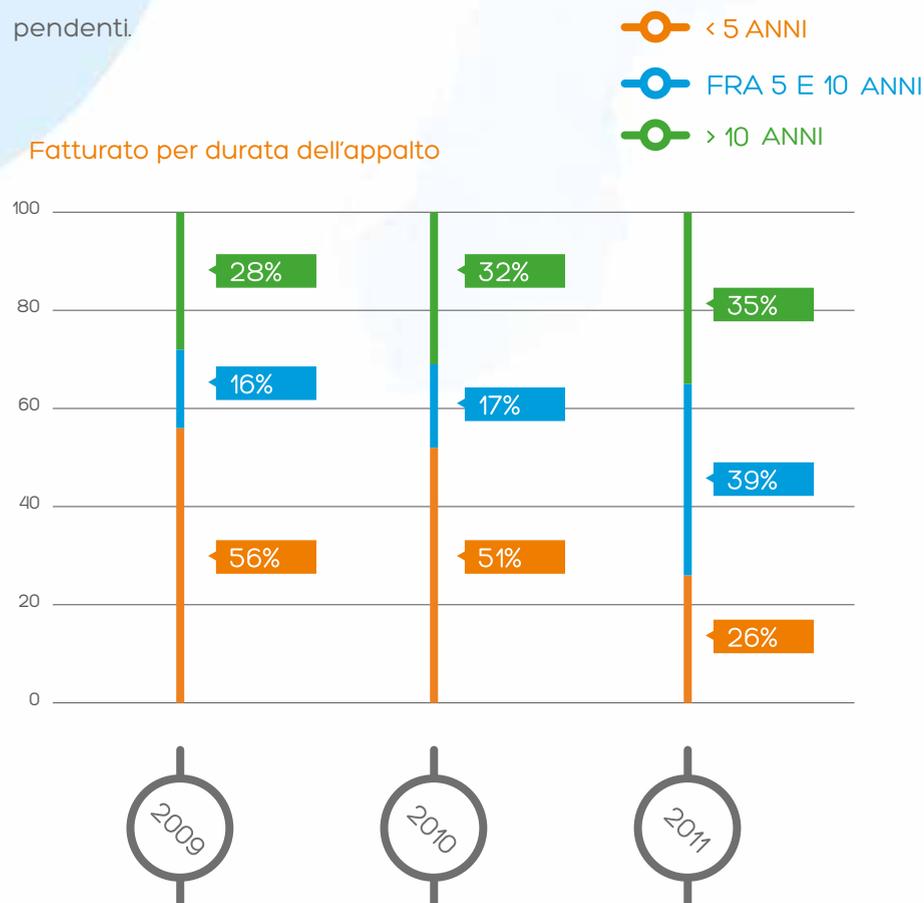
Delle 18 gare vinte, 14 hanno comportato la riconferma della gestione di servizi già affidati a Coopselios (8 nel Settore Infanzia, 2 nel Settore Anziani e 4 per i Minori), mentre 4 riguardano nuove aggiudicazioni. Di queste una è in Liguria e fa riferimento al Settore Minori (Affidamento dei servizi "Centri di aggregazione nelle frazioni di Lerici e San Terenzo"), mentre le altre sono in provincia di Reggio Emilia e si concentrano sul Settore Infanzia: gestione del servizio educativo del micronido comunale di Ciano d'Enza, gestione di una sezione di scuola

infanzia e dei servizi di tempo lungo per asilo nido e scuola infanzia a Montecchio Emilia, gestione dell'asilo nido comunale di Viano.

In un periodo di crisi economica e contrazione della spesa pubblica, Coopselios punta, ove possibile, a partecipare ad appalti complessi in grado di garantire gestioni di lunga durata all'interno delle quali è possibile sviluppare una forte progettualità e garantire stabilità al lavoro dei soci e dipendenti.

In questo modo si spiega la drastica riduzione, dovuta anche al processo di accreditamento in Emilia Romagna, del fatturato proveniente da appalti di breve durata (inferiori ai 5 anni) a vantaggio del fatturato proveniente dagli appalti dalla durata compresa fra i 5 e i 9 anni. Aumenta anche il fatturato proveniente dagli appalti di durata superiore ai 10 anni, in relazione all'aumento dei contratti di project financing.

Fatturato per durata dell'appalto



Mercato proattivo

È possibile comunque trovare una conferma della ricerca di una maggiore stabilità, ma anche della crescente autonomia e capacità finanziaria di Coopselios, nel graduale aumento percentuale del fatturato proveniente da gestioni private.

Coopselios, infatti, pur confermando la propria volontà di collaborare, in un'ottica di co-progettazione, con il Pubblico, continua a perseguire anche la strada dell'iniziativa privata, certa di saper intercettare i bisogni presenti nelle diverse comunità, sia da parte dei privati cittadini che delle aziende, e capace di offrire risposte mirate e flessibili.

Fatturato da appalti e servizi privati



EDILIZIA RESIDENZIALE

Coopselios, sempre nell'ottica di portare avanti gestioni complesse, anche impegnative dal punto di vista finanziario e progettuale, ma capaci di assicurare servizi e lavoro di lunga durata, mostra sempre più interesse nei confronti dell'edilizia socio-sanitaria e intende sviluppare al proprio interno competenze progettuali da mettere in atto in prima persona e in collaborazione con altri soggetti.

Due le azioni principali che hanno caratterizzato il 2011:

- la costituzione di SIS, l'**Immobiliare nazionale delle cooperative sociali**. Sul valore di un'iniziativa congiunta insiste Paola Menetti, presidente di Legacoopsociali: "Il nostro auspicio è che da questa società venga un uti-

le e concreto supporto al percorso di riposizionamento imprenditoriale che vede impegnate le cooperative sociali in questa difficile fase di cambiamento del welfare italiano".

- l'acquisizione di quote di **Welfare Italia SpA** (in cambio di quote Fysis), società del gruppo Par.co che opera nel settore di valorizzazione e gestione di immobili socio-sanitari.

Coopselios ha costituito inoltre al proprio interno un Gruppo di lavoro sull'Edilizia Residenziale al fine di approfondire la materia dell'edilizia sanitaria e le best practice ad essa legate, sempre nell'ottica di migliorare l'erogazione del servizio nei confronti del cliente finale.



FUNDRAISING

Nell'ambito dello sviluppo commerciale, Coopselios continua ad investire in attività di Fund Raising, sia mediante la partecipazione a bandi pubblici o delle Fondazioni bancarie, sia promuovendo la raccolta con le aziende e la società civile.

Nell'anno 2011 sono state attivate le seguenti campagne con i seguenti risultati:

Campagna	Strumenti	Importo raccolto
Costruzione Casa per giovani adulti in difficoltà Romania	Raccolta fondi da parte di privati cittadini mediante ciclo di Conferenze "Educare all'autostima" dedicato alla causa	950 euro
Organizzazione ciclo di Conferenze "Educare all'Autostima"	Finanziamento erogato da Banca Reggiana, del Gruppo Banca di Credito Cooperativo	1500 euro
Finanziamento progetto Scuola Belo-Horizonte	5x1000 relativo ai redditi 2010	Dato non ancora pervenuto
Iniziativa di raccolta fondi per i soci della Liguria colpiti da alluvione	Donazione dell'equivalente di un n° di ore di lavoro stabilito dal lavoratore	6500

Abbiamo inoltre partecipato a tre bandi emanati da Fondazioni d'impresa e bancarie:

Fondazione	Progetto	Risposta
Manodori	Spazi Naturali di gioco. Allestimento spazi verdi degli asili nido	Non ancora pervenuta
Enelhelcuore	Arredi casa famiglia a Villafranca in Lunigiana	Non ancora pervenuta
Mediafriends	Integrati a regola d'arte!	Positiva - pervenuta a marzo 2012

SVILUPPO TECNICO E INNOVAZIONE CONTINUA



Coopselios

MINORI
Oltre la crescita

Il settore minori

Nel 2011 è stato completamente formalizzato il Settore Minori con l'idea di un payoff, in linea con gli altri settori Coopselios: Oltre la crescita.

Il Settore Minori, insieme al Settore Infanzia, ha promosso la propria prima uscita pubblica in occasione del ciclo di conferenze promosso da Coopselios a Reggio Emilia sul tema "Educa-re all'autostima".

Si è trattato di una prima esperienza di organizzazione di eventi di interesse pubblico organizzata per la cittadinanza e offerta gratuitamente e tutti coloro che volevano prenderne parte. Una sorta di restituzione, an-

che nell'ottica della Responsabilità Sociale d'Impresa e della sensibilizzazione dell'opinione pubblica a tematiche relative al disagio: 3 serate con 3 esperti e con le Istituzioni dei Comuni della provincia reggiana, per parlare di autostima nelle dinamiche familiari, in collaborazione con Appper e Impresa Genitori.

I tre relatori, Maria Rita Parsi, Paolo Franchini, Paolo Crepet, hanno dialogato con gli insegnanti, i genitori e la cittadinanza di Reggio Emilia, per affrontare una problematica quanto mai attuale nella crescita, nello sviluppo della persona, nella quotidianità di bambini, giovani e adulti.



Moira Puntelli



Il settore socio-sanitario

Continua l'investimento nel settore socio-sanitario, inaugurato 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.

Coopselios continua ad investire sul pacchetto Prontoserenità, ideato dalla Fondazione Easy Care, per l'erogazione, mediante una card dedicata, di servizi differenziati e personalizzabili a seconda dei bisogni, dello stile di vita, del grado di autosufficienza dell'anziano o del disabile.

Nel 2011 sono stati attivati diversi punti vendita del pacchetto Pronto Serenità sui Comuni di Milano, Parma, Torino, Voghera, Reggio Emilia.

Alzheimer

Coopselios sta sviluppando in modo sempre più articolato e innovativo l'offerta relativa ai bisogni delle persone affette da malattia di Alzheimer e dalle loro famiglie. Una scelta dettata dal crescente bisogno di risposte per una patologia sempre più diffusa e altamente problematica sia dal punto di vista organizzativo che emotivo. Nel 2011 Roberta Borsari è stata nominata Referente Alzheimer allo scopo di presidiare i processi di ricerca, innovazione e erogazione dei servizi legati a questa patologia.

Sempre nel 2011 ha aperto il centro Diurno "Mirasole" annesso all'R.S.A. di via Baroni a Milano, in grado di accogliere 30 anziani affetti da Alzheimer.

Vista la crescente importanza dell'ambito sanitario sia nel Settore Anziani che nel Settore Disabili, vista l'emergenza di nuove patologie e le necessità sempre più complesse dei clienti, e considerate le diverse specificità regionali in materia sanitaria, si è deciso di affidare il presidio dei processi infermieristici ad un Responsabile, Gianluca Ottomanelli, con il compito di individuare soluzioni organizzative specifiche e buone prassi da diffondere in tutta la cooperativa. Fra i primi ambiti di intervento del Responsabile del Processo Infermieristici: individuare strategie per il miglioramento nella conservazione e distribuzione dei farmaci, predisporre piani di formazione per gli infermieri, elaborare una revisione dei protocolli infermieristici.

EFFICIENZA ORGANIZZATIVA

Considerata la crisi in atto e le ricadute anche nel nostro settore, è divenuto ormai un obbligo porsi come obiettivo una sempre maggiore efficienza organizzativa, sia per ottimizzare le risorse e incrementare la produttività, sia per facilitare il controllo di gestione.

Procedura sulle prescrizioni

Vista l'età crescente del personale che opera nelle strutture e il tipo di lavoro svolto, si evidenzia negli ultimi anni un notevole incremento di personale con prescrizioni mediche. In alcuni casi si tratta di prescrizioni facilmente risolvibili con l'utilizzo di guanti o ausili, in altri casi si tratta di prescrizioni che possono seriamente compromettere l'attività del lavoratore, fino a considerarlo inabile per la mansione svolta. Per migliorare la gestione di questo problema e facilitare la vita lavorativa del personale prescritto, è stato costituito un gruppo di lavoro volto a classificare le prescrizioni e ad associarle a tipologie di mansioni compatibili, al fine di favorire il miglior mantenimento in servizio dei lavoratori interessati.

Mansionario coordinatori di servizio

Nel 2011 è stata in parte ridefinita l'attività dei coordinatori dei servizi e delle strutture, a carico di un Gruppo di lavoro dedicato. L'obiettivo era quello di uniformare le attività di supporto al servizio per svolgere gli adempimenti necessari e/o obbligatori per legge, anche in relazione ai mutamenti nelle normative nelle Regioni nelle quali è entrato a regime il sistema dell'accreditamento.

Fra i compiti integrativi dei coordinatori: controllo delle presenze del personale da effettuare con frequenza giornaliera, inserimento di assenze, caricamento degli ordini dei fornitori, ecc.

ORIENTAMENTO AL CLIENTE

Da qualche anno ormai Coopselios si concentra su un lavoro di orientamento diretto al cliente basato sulla capacità di ascolto, fidelizzazione, risposta ai bisogni, miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi, sia al cliente interno che esterno.

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 2011 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 basato su convenzioni per l'acquisto di beni e servizi.

Pari opportunità

Il Consiglio di Amministrazione, nella precedente legislatura, ha approvato l'avvio di un percorso di formazione e consulenza, in collaborazione con Legacoop Emilia-Romagna 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 è stato sviluppato nel 2011 con la revisione di tutte le procedure di Qualità in un'ottica di genere.

Welfare aziendale

Nel 2011 si è consolidata l'idea del Welfare Aziendale sfociata nella definizione di un pacchetto definito di agevolazioni ai soci da ampliare nel corso degli anni attraverso un sistema di benefit basati sull'acquisto diretto di beni e/o servizi per i soci e i dipendenti e attraverso l'introduzione di politiche per la conciliazione.

IL CLIENTE ESTERNO

Proseguono i lavori del Gruppo dedicato all'orientamento al cliente che ha il compito di definire e migliorare le modalità di ascolto e comunicazione con gli ospiti e i loro familiari.

Gruppo ristorazione

Nel 2011 il gruppo orientamento al cliente è stato affiancato dal Gruppo Ristorazione, coordinato da Katia Cuoghi (Direttrice Area Reggio) con l'obiettivo di individuare strategie per il miglioramento della ristorazione in relazione al prodotto (menù, grammature e metodi di produzione) e al processo (orari, flessibilità, modalità e tecniche di somministrazione).

Comunicazione con le famiglie

Prosegue inoltre, in modo diversificato all'interno di ciascun settore, la riflessione sulle modalità di gestione della comunicazione con le famiglie, attraverso strumenti innovativi quali newsletter da allegare alla fatturazione (in particolare per i Settori Anziani, Infanzia e Disabili) e l'attivazione di blog tematici dedicati a specifici argomenti quali: l'Alzheimer, l'Atelier nelle strutture all'Infanzia, il progetto Pedagogico, ecc.



Coopselios

BILANCIO SOCIALE 2011





LAVORO



POLITICA DEL LAVORO E PRODUTTIVITÀ

Il 2011 rappresenta un anno di crescita sia in termini di fatturato che di personale: una crescita dovuta anche ai servizi provenienti dalla ex cooperativa Il Girasole.

Nell'ambito dell'analisi di produttività emerge che il costo medio del personale cresce allo stesso modo del fatturato per addetto (rispettivamente +2,3% e +2,7%). Aumenta invece in modo netto l'utile prodotto per ogni singolo lavoratore (+21%). Si tratta di un dato particolarmente rilevante in un periodo di crisi come quello che stiamo affrontando.

	2009	2010	2011	incremento 10/11
organico medio	2.340,5	2.459,5	2.669,5	+8,5%
fatturato	88.526.489,0	93.250.838,0	103.985.884	+11,5%
utile	1.426.412,0	1.093.546,0	1.446.349,0	+32,3%
costo del personale	49.342.671,0	54.632.622,0	60.706.799	+11,1%
costo del personale sul totale della produzione	55,7%	58,6%	58,4%	-0,2%

Analisi di produttività

COSTO MEDIO DEL PERSONALE	21082,1	22.212,9	22.740,89	+2,3%
FATTURATO PER ADDETTO	37.823,8	37.914,6	38.953,32	+2,7%
UTILE PER ADDETTO	609,4	444,6	513,3	+21%

I NUMERI

Nel 2011 il totale dei lavoratori ha raggiunto le 2.818 unità, con un incremento del 11,3% rispetto al 2010.

Si tratta di un incremento notevole che si spiega con l'ingresso, a partire dal 1° gennaio 2011, di 189 lavoratori, fra soci e dipendenti, provenienti dalla cooperativa Il Girasole di La Spezia.

	2009	2010	2011
Soci	2.274	2.179	2.223
%	94,9	86	78,7
Dipendenti	112	354	595
TOTALE	2.386	2.533	2.818

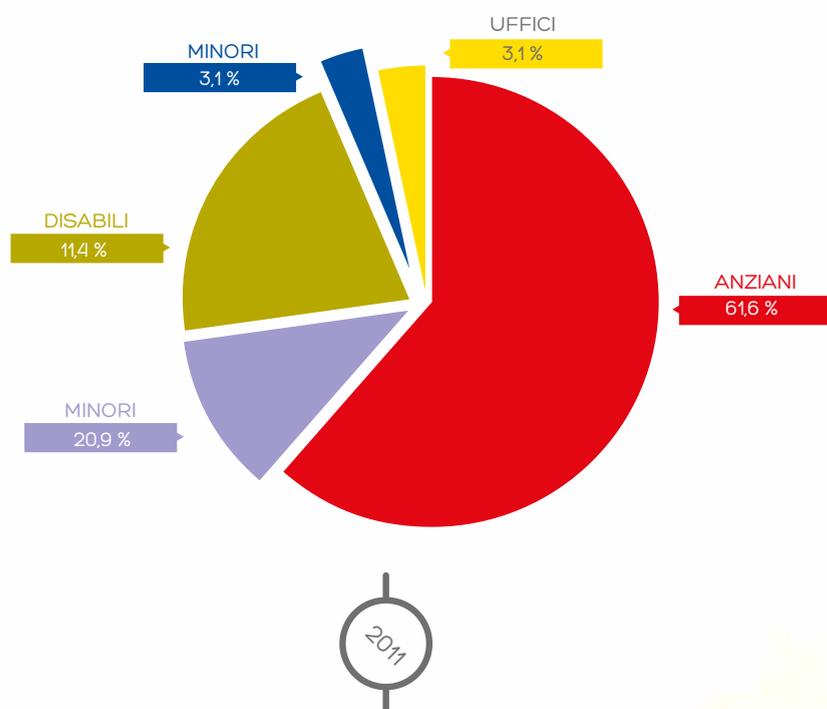
Il graduale incremento percentuale dei dipendenti sul totale dei lavoratori è il frutto del cambiamento della politica associativa che non prevede più l'ammissione a socio contemporaneamente all'assunzione, ma solo dopo un periodo di lavoro all'interno della cooperativa e su richiesta del lavoratore.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



Occupati per settore di attività

Tutti i settori vedono aumentare in proporzioni diverse il personale dedicato. L'unico ambito che non registra incrementi è la tecnostruttura, a testimonianza del fatto che in un periodo di "crescita prudente" la cooperativa cerca di ottimizzare le risorse dedicate ai Servizi Generali.

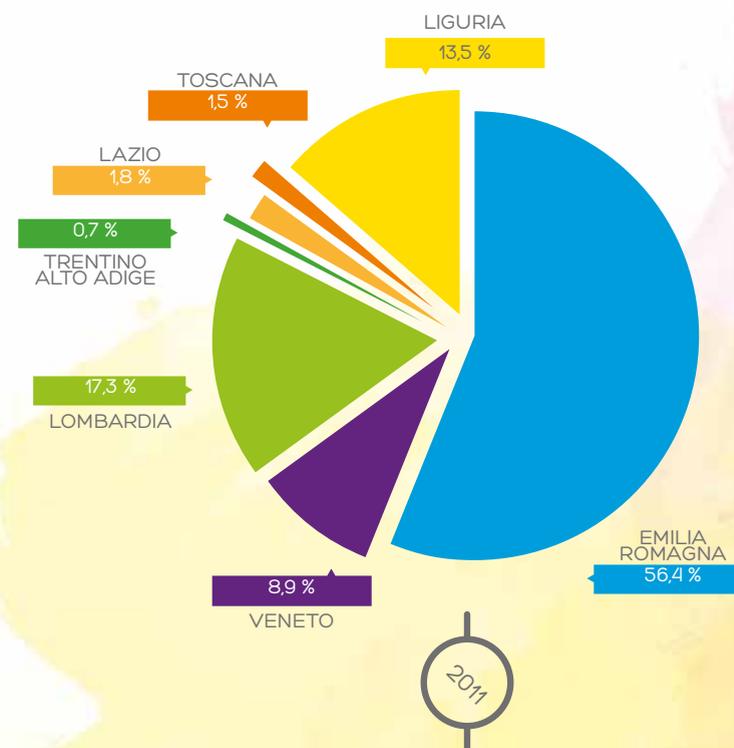
Il settore più importante dal punto di vista numerico rimane quello degli Anziani che, oltre ad occupare il 61,6% degli operatori, ha visto un incremento di 114 lavoratori. È da segnalare inoltre che il personale del Settore Minori è più che raddoppiato, in relazione all'acquisizione di servizi della ex-cooperativa Il Girasole.



Soci e dipendenti per settore

Occupati per regione

Oltre la metà della forza lavoro di Copselios è concentrata in Emilia Romagna. Tuttavia, per l'anno 2011 si registra un aumento, in termini assoluti e percentuali, di personale in Liguria, dovuto principalmente all'acquisizione di servizi della ex-cooperativa Il Girasole.



Soci e dipendenti per regione



Coopselios

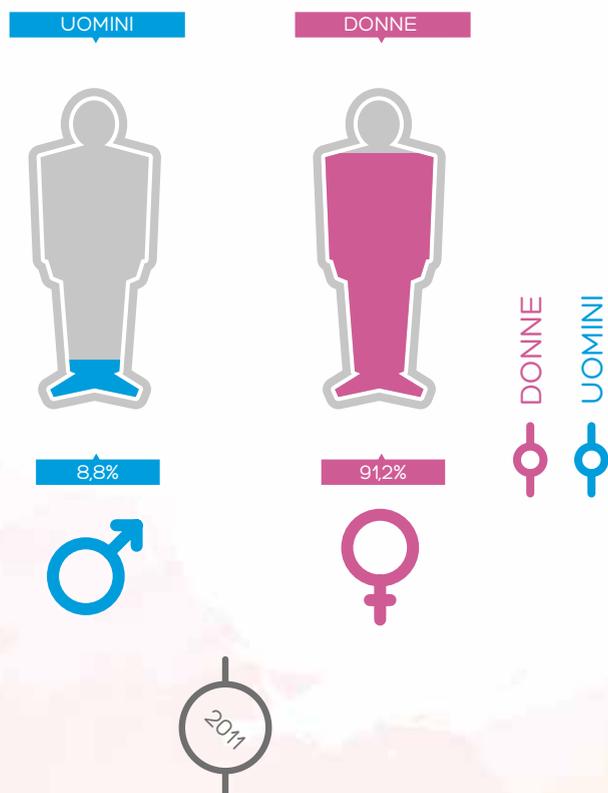
BILANCIO SOCIALE 2011



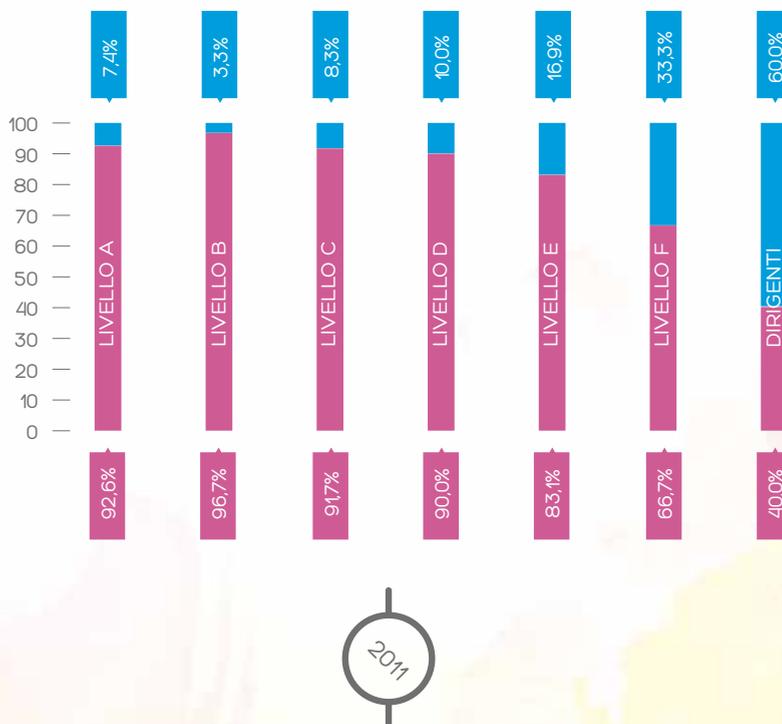
CHI SONO I LAVORATORI DI COOPSELIOS

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 attenta alle pari opportunità e in grado di dare spazio alle donne fra le figure dirigenziali.



Ripartizione genere per livello contrattuale



Una cooperativa giovane ma con esperienza

La fascia d'età maggiormente rappresentata è quella fra i 26 e i 45 anni. È significativo notare un aumento del peso percentuale delle fasce più "anziane" a svantaggio delle due fasce più giovani (18-25 e 26-35).

Questa tendenza si ricollega sia alla disponibilità, dovuta anche alla crisi, di lavoratori meno giovani sul mercato (ad esempio persone in mobilità), sia al minore turnover registrato nel 2011.

Lavoratori per età

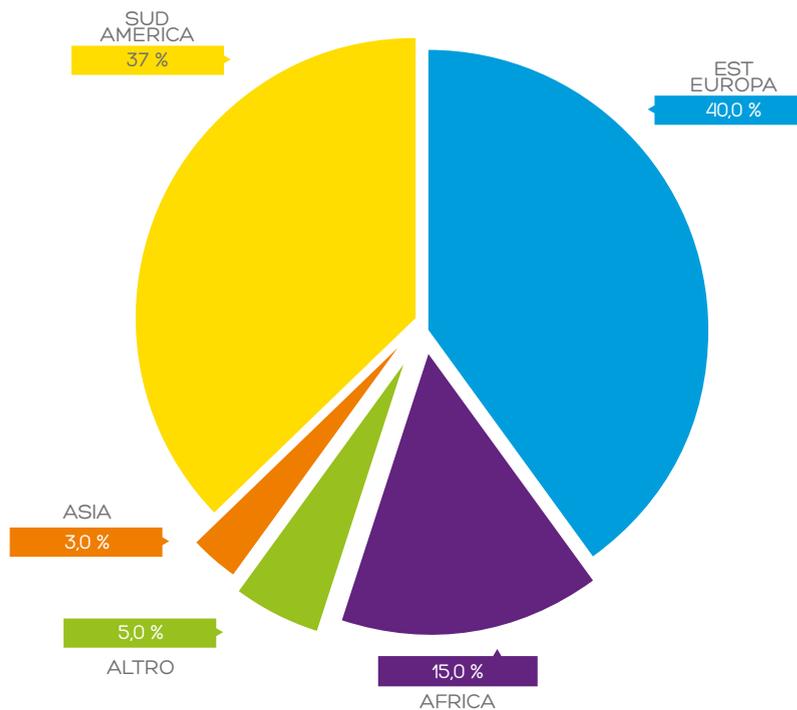
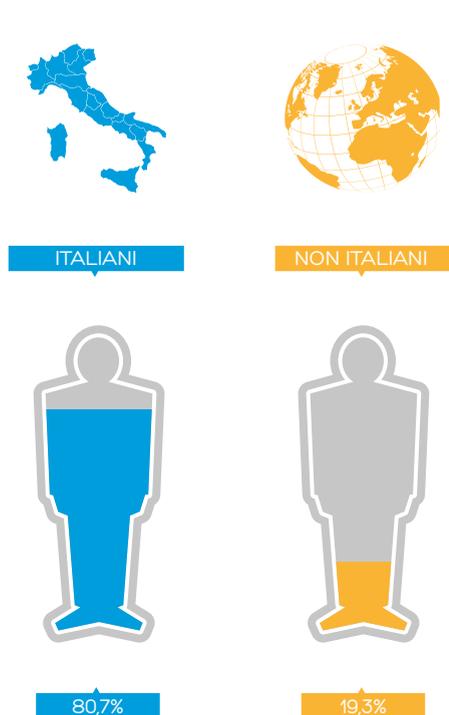


Una cooperativa multi-etnica

Costante, rispetto allo scorso anno, il numero di soci e dipendenti non italiani. 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.

Il trend degli ultimi tre anni vede diminuire il numero dei lavoratori stranieri nelle fasce intermedie (ai livelli C e D) a favore di un aumento degli stranieri nei livelli più bassi (A in particolare).

LIVELLO	2009	2010	2011
A	7,30%	7,60%	28,10%
B	22%	14,10%	19,90%
C	61,20%	66,20%	27,50%
D	9,10%	11,70%	6,70%
E	0,60%	0,40%	2,50%
F	0	0	0



TIPOLOGIA DI CONTRATTI

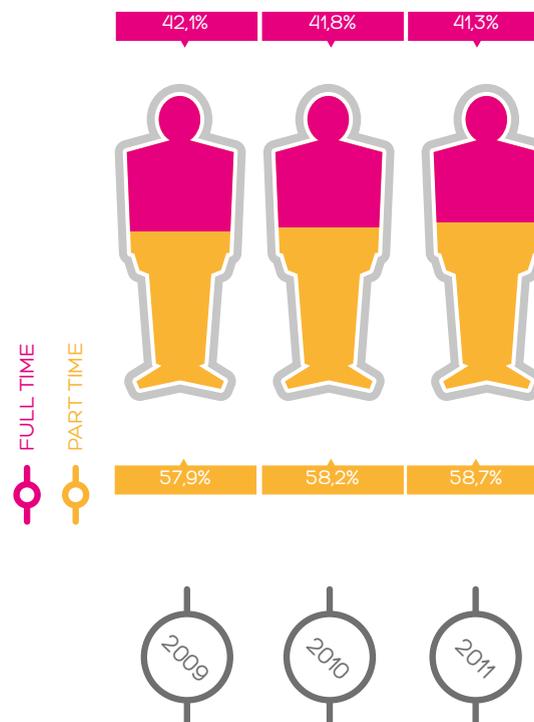
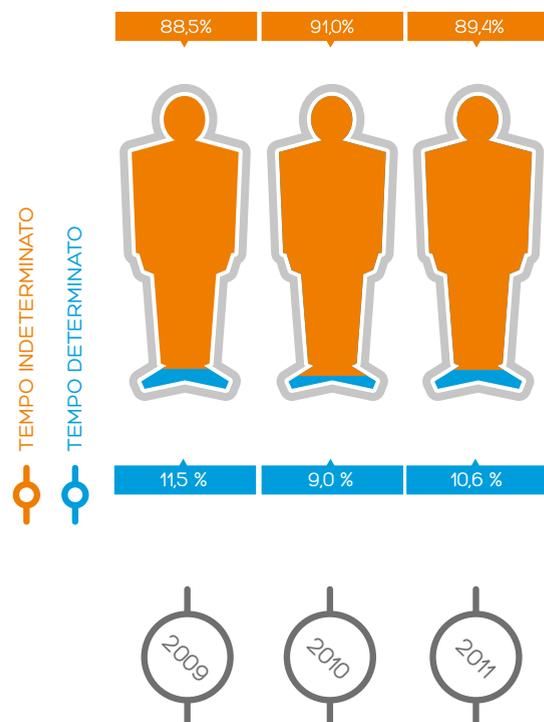
Coopselios si impegna a garantire ai propri soci e lavoratori una sicurezza occupazionale e tutti i diritti previsti dal C.C.N.L.: l'89,4% dei soci è infatti assunto a tempo indeterminato.

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 41,3% dei casi. Il numero tanto elevato di contratti part time, se pure sensibilmente variabile negli anni, è dovuto in parte alla necessità di ri-

spondere 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.



TURNOVER

Il 2011 presenta un turnover non particolarmente elevato rispetto allo standard delle cooperative sociali e di Coopselios. Ancora più significativo è il dato che riguarda la compensazione del turnover che indica una politica di crescita del personale.

TURNOVER ASSOLUTO	(ASS+DIM) *100/OCC. MEDIA 2011)		10,49%
COMPENSAZIONE	ASSUNTI/ DIMESSI	205/56	3,7

RAPPORTI CON IL SINDACATO

Costante il trend degli iscritti al Sindacato.



SALUTE E SICUREZZA

A fronte di un indice di gravità costante, si abbassa notevolmente, rispetto al 2010, l'indice di frequenza degli infortuni.

	2009	2010	2011
Indice di frequenza (n. infortuni/ore lavorate)	58.7	72.9	64.2
Indice di gravità (n. giorni persi/ore lavorate)	1.6	1.7	1.7

Fra le attività formative e informative sulla sicurezza svolte nel 2011:

Attività formativa	durata	n. corsisti	docenza	note
Corso "Base 81"	4h	249	interna (SPP)	
Corso "Base 81" Rischio Biologico	2,5h	23	interna (SPP)	formazione specifica richiesta in base ad accordi tra Dir. Area RE e Comune di Cavriago
Corso addetti Pronto Soccorso	12h	201	esterna	
Corso addetti Antincendio - rischio basso	4h	19	esterna	formazione specifica concordata con AUSL Bussolengo (VR) nell'ambito procedura di accreditamento C.Pol. Lugagnano
Corso addetti Antincendio - rischio medio	8h	7	esterna	

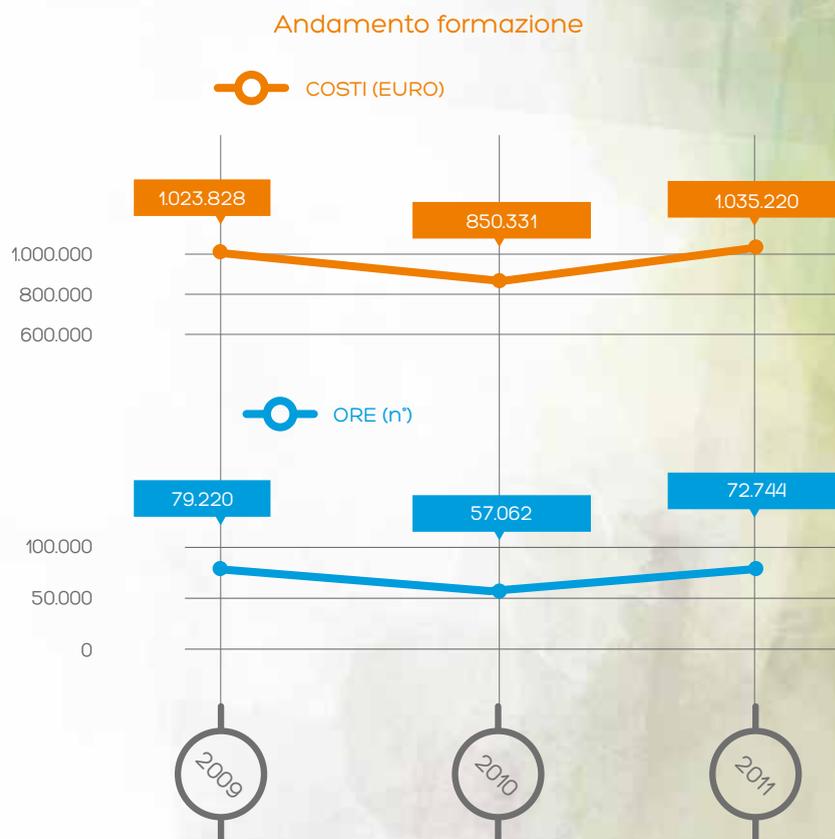
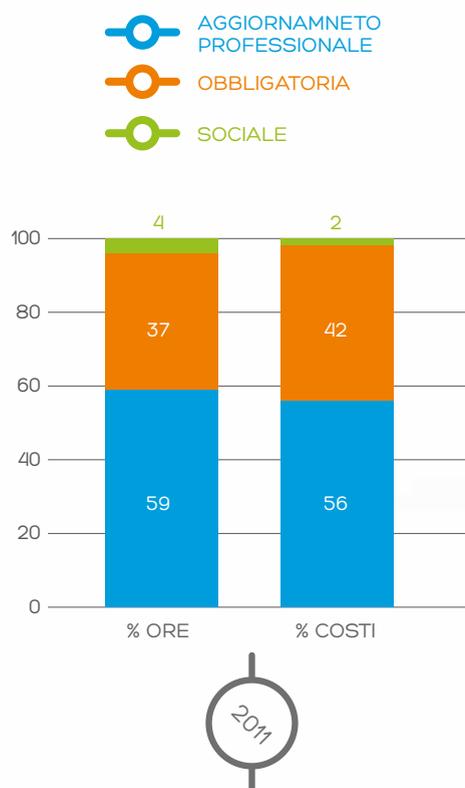


LA FORMAZIONE

I costi della formazione aumentano rispetto al 2010 sia per un maggiore investimento in attività formativa, sia in relazione al reperimento di fondi interprofessionali con i quali sono stati interamente finanziati alcuni progetti formativi come il percorso sulle pari opportunità e sulla sicurezza.

Dal 2011 infine è stata introdotta una nuova categoria formativa: la formazione sociale, mirata alla conoscenza e allo sviluppo dei valori cooperativi: pari opportunità, codice etico, welfare aziendale ecc.

Formazione per settore e per genere	durata	n. corsisti	docenza	note
	ORE %	COSTI %	MASCHI %	FEMMINE %
ANZIANI	47	58	14	86
INFANZIA	26	3	10	90
DISABILI	10	13	13	87
MINORI	3	5	14	86
UFFICI	4	10	5	95
INTERSETTORIALE	9	10	16	84
PSICHIATRIA	1	1	0	100





Coopselios

BILANCIO SOCIALE 2011



LA PARTECIPAZIONE

I momenti di partecipazione dei soci nel 2011 sono stati diversi, sia in occasione dell'Assemblea Ordinaria sia in relazione alle riunioni delle sezioni soci.

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

Nell'anno 2011 è stata organizzata un'Assemblea Generale il 24 giugno a Castelnuovo Magra in Liguria. Hanno preso parte all'iniziativa 320 socie e soci.

Si sono svolte 11 riunioni territoriali che hanno visto partecipare un alto numero di soci nei diversi territori.

Iniziative dei soci

Continuano invece le iniziative aggregative e ludiche proposte da singoli soci o dalle Sezioni Soci. Nel 2011 sintetizziamo queste attività:

- alcune sezioni soci durante questo anno hanno acquistato per i propri soci buoni per librerie/centri benessere e beni di consumo che sono stati distribuiti fra i soci; hanno inoltre organizzato corsi di inglese, informatica, autodifesa e fotografia digitale.
- il 7 e 8 maggio la Sezione soci Reggio Nord ha organizzato una gita enogastronomica in Toscana;
- il 3 dicembre la Sezione soci Reggio Nord ha organizzato una gita ai mercati di Natale;
- il 4 settembre la sezione soci Liguria/Toscana/Lazio ha organizzato una gita a Gardaland;
- l'11 sempre la sezione soci Liguria/Toscana/Lazio ha organizzato una gita ai mercatini di Natale di Bolzano.





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.

Il 2011 in particolare ha visto un incremento nel numero di soci che utilizzano il blog sociale: si tratta di Responsabili di Funzione o Coordinatori di Struttura, che propongono racconti della loro vita lavorativa o temi di dibattito. Riteniamo comunque necessario potenziare e promuovere meglio un confronto più aperto e più partecipato fra i soci.

Anche per questo abbiamo istituito la formazione sociale, come occasione non solo formativa ma anche di dibattito su questioni che riguardano i valori cooperativi o la partecipazione sociale.



LA QUALITÀ



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

Altra dimensione per valutare 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 continuo.

Nelle pagine che seguono presentiamo il risultato degli indicatori di qualità utilizzati per misurare il buon andamento dei processi, i risultati delle indagini di gradimento del servizio da parte degli utenti e dei committenti, i risultati dell'indagine annuale sul clima interno.

A seguire i progetti di ricerca, di formazione, di comunicazione che fanno della qualità un percorso in continua evoluzione.



LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

Coopselios possiede la Certificazione di Qualità ISO 9001:2008 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.

Le principali novità

- Nel 2011 l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità è stato esteso ai nuovi servizi di Assistenza Domiciliare Anziani ed Educativa Territoriale
- Il Sistema di Gestione per la Qualità è stato esteso alle strutture/servizi acquisite dal 1 gennaio 2011 a seguito della fusione con la Cooperativa Girasole;
- viene pianificata una costante e capillare attività di Auditing finalizzata a garantire un presidio e monitoraggio

del livello di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità;

- sono stati implementati gli strumenti informatici finalizzati a migliorare la modalità di raccolta e diffusione dei dati relativi al sistema ed assicurare un più elevato livello di monitoraggio.

Analisi degli indicatori

SETTORE ANZIANI

Indicatore	Esito	Standard
Media per anziano insorgenza piaghe decubito	0,01	< 0,01
Media per anziano applicazione strumenti di prevenzione e tutela	0,835	< 0,5
Numero casi di allontanamento dalla struttura	4	0
Media per anziano di cadute	0,04	< 0,1
Frequenza media per anziano del bagno igienico	7,3	< 8 gg
Raffronto % tra PAI programmati/PAI redatti	93,3%	> 90%
Raffronto % tra verifiche PAI programmati/verifiche PAI effettuate	98,1%	> 90%
Prevenzione/monitoraggio infezioni: numero micosi insorte in struttura	1,7	-
Prevenzione/monitoraggio infezioni: numero infezioni vie urinarie insorte in struttura	3,7	-
N° farmaci scaduti rilevati	1,7	0
N° farmaci scaduti in attesa di smaltimento rilevati	1	0
Media per anziano di lesioni da errata movimentazione	0,005	< 0,04
Numero dimissioni per insoddisfazione	6	0
Numero apprezzamenti sulla qualità del servizio	165 (Tot.)	-
Numero riunioni con i familiari	53	-
Numero di uscite su stampa/mas media	39	-

*Ottimi risultati
in ambito sanitario
Buon coinvolgimento
delle famiglie*

SETTORE INFANZIA

Processo	Indicatori	Esito	Standard
Realizzazione servizio educativo	N° e tipologia di NC (organizzative, progettuali...)	0 (Tot)	< 3 NC
	N° dimissioni per insoddisfazione del servizio	0 (Tot)	0
	Tipologie materiali presenti	6,9	3 tipologie
	Organizzazione spazio in ambiti di attività	12,3	6 ambiti
	Ricerche di materiali/allestimenti	6,1	1 ricerca/sezione
Gestione emergenze cliniche	N° cadute/incidenti bambini (per sezione)	14 (totale)	0
Documentazione progettuale	N° pubblicazioni prodotte	4,9	1 sezione/anno
	Documentazione a parete	9,5	2 pannelli sezione/anno
	Documentazione quotidiana	4,3	1 strumento sezione/anno
	Documentazione per restituzione famiglie	7,2	3 presentazioni sezione/anno
Iniziativa realizzate	Incontri di sezione	12,4	6 iniziative/anno per sezione
	Laboratori	5,8	-
	Feste	4,8	-
	Incontri consiglio di gestione	7,6	-

Ottima la partecipazione delle famiglie

SETTORE DISABILI

Indicatore	Esito	Standard
Raffronto % tra n. PEI redatti/n. nuovi ingressi	0 ingressi	100%
% di PEI verificati nei tempi previsti	100%	99%
% di obiettivi nei PEI che sono stati raggiunti	70%	90%
Raffronto % tra attività svolte/programmate	93,8%	90%
Ore di equipe	15 ore	-
Ore di formazione	15 ore	-

Buona la programmazione del servizio e il raggiungimento degli obiettivi individuali

SETTORE MINORI

	Esito
Numero operatori	40
Numero di casi	87
Numero di casi per operatore	2,2
Numero di casi attivati nel 2011	18
Numero di casi chiusi nel 2011	13
Numero di casi interrotti nel 2011	4
Numero di casi in cui il progetto è cambiato	4
Numero di casi in cui il progetto non è stato eseguito	4
Numero di obiettivi stabiliti	341
Numero di obiettivi raggiunti	240 (70,4%)
Numero di obiettivi raggiunti parzialmente	69 (20,2%)
Numero di obiettivi non raggiunti	32 (9,4%)
Reclami	0
NC	0
% presenze alle equipe nel 2011	89,9%
Giorni di malattia educatori nel 2011 (media per educatore)	14

*Buon
raggiungimento
degli obiettivi
stabiliti*

QUALITÀ PERCEPITA DEL CLIENTE ESTERNO

ANZIANI RESIDENZIALE	Per niente	Sufficiente	Discreto	Molto	Moltissimo	Totale
Quanto ritiene che l'atmosfera interna alla struttura sia "accogliente e familiare"?	1%	11%	32%	48%	8%	100%
Viene informato dal personale sulle cure e l'assistenza rivolte al suo familiare?	8%	15%	27%	46%	5%	100%
È soddisfatto delle cure mediche che il suo familiare riceve?	2%	10%	26%	55%	7%	100%
È soddisfatto delle cure infermieristiche che il suo familiare riceve?	2%	10%	28%	53%	7%	100%
È soddisfatto degli addetti all'assistenza?	3%	11%	27%	51%	7%	100%
È soddisfatto della fisioterapia che il suo familiare riceve?	7%	11%	38%	39%	5%	100%
È soddisfatto dell'animazione?	3%	11%	33%	46%	7%	100%
È soddisfatto dei servizi di ristorazione?	6%	13%	29%	47%	4%	100%
È soddisfatto dell'allestimento della sala da pranzo (tovaglie, colori, arredo)?	2%	9%	36%	49%	4%	100%
È soddisfatto della pulizia dei locali?	2%	8%	21%	61%	8%	100%
È soddisfatto dei servizi lavanderia e guardaroba?	9%	14%	29%	42%	5%	100%
È soddisfatto della manutenzione degli ambienti?	3%	10%	31%	50%	6%	100%
È soddisfatto della cortesia e della capacità di ascolto del personale della struttura?	2%	7%	21%	61%	10%	100%
Qual è il livello di importanza dell'ambiente in una struttura per anziani?	0%	0%	1%	62%	37%	100%
Qual è il livello di importanza dell'informazione ricevuta?	0%	1%	2%	67%	30%	100%
Qual è il livello di importanza delle cure sanitarie e riabilitative?	0%	0%	2%	57%	41%	100%
Qual è il livello di importanza dell'assistenza?	0%	0%	1%	59%	39%	100%
Qual è il livello di importanza dell'animazione?	0%	2%	9%	67%	22%	100%
Qual è il livello di importanza della ristorazione?	0%	1%	6%	67%	27%	100%
Qual è il livello di importanza della lavanderia e guardaroba?	0%	2%	9%	67%	22%	100%
Complessivamente quanto è soddisfatto di come il servizio assiste il suo familiare?	1%	3%	16%	45%	34%	100%

*Atmosfera accogliente
Ottime cure infermieristiche
Cortesia, gentilezza
Comunicazione efficace*

ASSISTENZA DOMICILIARE	Per niente	Sufficiente	Discreto	Molto	Moltissimo	Totale
L'assistente domiciliare rispetta gli orari stabiliti?	0,5%	1,1%	11,2%	77%	10,2%	100%
Si sente ascoltato dalle assistenti?	-	0,5%	8,6%	79,1%	11,8%	100%
Le assistenti domiciliari sono cortesi e gentili?	-	-	9,6%	66,8%	23,5%	100%
Le assistenti domiciliari sono persone fidate?	-	-	8,6%	75,9%	15,5%	100%
Le assistenti domiciliari rispettano la vostra casa e le vostre abitudini?	-	-	9,6%	74,9%	15,5%	100%
Ritiene adeguato il tempo che le dedicano le assistenti quando vengono ad aiutarvi?	-	9,1%	38,5%	48,1%	4,3%	100%
Quanto ritiene che le assistenti domiciliari siano preparate per il lavoro che svolgono?	0,5%	2,7%	18,7%	62%	16%	100%
Le comunicazioni sull'organizzazione/funzionamento del servizio sono chiare e comprensibili?	0,5%	1,1%	15%	75,9%	7,5%	100%
Siete informati in tempo di eventuali modifiche all'orario e al programma concordato?	1,1%	5, %	12,8%	72,7%	7,5%	100%
L'assistente domiciliare è diventata un punto di riferimento per voi e la vostra famiglia ?	-	1,1%	16%	72,2%	10,7%	100%
In caso di bisogno riesce a contattare facilmente il Coordinatore che si occupa del servizio ?	1,1%	7,5%	47,1%	36,9%	7,5%	100%
E' rimasto soddisfatto delle risposte ricevute dal Coordinatore?	0,5%	2,1%	27,3%	62,6%	7,5%	100%
Ci sono stati per voi e la vostra famiglia cambiamenti positivi da quando usufruite del servizio?	0,5%	2,1%	24,1%	66,3%	7%	100%
Le assistenti si presentano bene e con decoro anche nell'aspetto?	-	-	12,3%	76,5%	11,2%	100%
Complessivamente lei quanto è soddisfatto del servizio ?	-	1,1%	20,9%	59,9%	18,2%	100%

Gentilezza, competenza, rispetto
Puntualità, precisione
Servizio più che soddisfacente

SETTORE DISABILI	Molto	Abba stanza	Poco	Molto poco	Non so	Totale
Ritiene che il Centro fornisca una risposta adeguata alle esigenze del suo familiare?	43,8%	48,6%	6,7%	0,9%	-	100%
Il personale è cortese e disponibile al dialogo e all'ascolto per i bisogni del suo familiare?	66,7%	30,5%	2,9%	-	-	100%
Si sente informato rispetto alla gestione del suo familiare presso la struttura?	59%	30,5%	8,6%	1,9%	-	100%
Ritiene il Centro accessibile?	26,9%	71,2%	1,9%	-	-	100%
Ritiene adeguate le attività che vengono proposte al suo familiare?	39%	49,5%	5,7%	4,8%	0,9%	100%
Si sente coinvolto ed informato rispetto alle attività che il suo familiare svolge presso il Centro?	55,2%	37,1%	4,8%	2,9%	-	100%
Ritiene adeguata la quantità e la qualità degli incontri per le famiglie (individuali e di gruppo)?	44,8%	41%	10,5%	2,9%	0,9%	100%

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Scarso	Totale
Come valuta il servizio di ristorazione fornito dal Centro?	12,4%	54,3%	31,4%	1,9%	-	100%
Come valuta la pulizia dei locali del Centro?	42,9%	52,4%	3,8%	0,9%	-	100%
Come valuta il servizio di lavanderia e guardaroba?	10,5%	38,1%	48,6%	2,86%	-	100%
Come valuta il servizio manutenzioni?	9,5%	79%	9,5%	1,9%	-	100%

	Molto	Poco	Adeguate			Totale
Rispetto alle attività svolte all'esterno del Centro ritiene che siano	1%	23,8%	75,2%			100%

	Si	No				Totale
Consiglierebbe questo Centro ad altre persone?	91,4%	8,6%				100%

	Spesso	Raramente	Mai			Totale
Le è capitato di segnalare al Centro disservizi o problemi particolari?	4,8%	11,4%	83,8%			100%

	Molto	Soddisfatto	Modestamente	Poco	Molto poco	Totale
Complessivamente quanto si sente soddisfatto del Centro?	43,8%	40%	12,4%	2,8%	0,9%	100%

*Apprezzati i servizi alberghieri
soddisfazione per le attività proposte*

SETTORE INFANZIA	Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Scarso
Come valuta l'organizzazione degli spazi interni (arredi, materiali, suddivisione degli spazi)?	35%	52%	10%	3%	0%
Come valuta il clima e l'accoglienza della struttura (colori, illuminazione, sensazioni olfattive, sonorità, accoglienza ambienti)?	52%	38%	8%	1%	1%
Come valuta l'organizzazione della giornata tipo? (quotidianità)	42%	44%	11%	3%	0%
Come valuta i tempi e gli orari di apertura del servizio?	37%	46%	13%	2%	1%
Come valuta i tempi e le modalità dell'ambientamento? (l'inizio dell'esperienze nel servizio educativo, inserimento)	42%	39%	13%	5%	1%
Come valuta l'organizzazione del servizio?	34%	49%	13%	3%	1%
Come valuta la quotidianità che il suo bambino vive al Nido?	39%	46%	12%	2%	1%
Come valuta il progetto pedagogico adottato?	34%	48%	13%	4%	1%
Come valuta il servizio di erogazione pasti?	41%	45%	11%	2%	0%
Ritiene che le opportunità offerte alla famiglia di partecipare alla vita del Nido attraverso incontri ed altre occasioni siano da considerare	41%	41%	13%	3%	1%
Come valuta la professionalità degli insegnanti?	49%	36%	12%	2%	1%
Come valuta la qualità delle esperienze proposte ai bambini nell'aria cortiliva?	30%	48%	17%	4%	2%
Come valuta la qualità delle attività proposte ai bambini?	39%	45%	13%	2%	1%
Come valuta la documentazione fornita ai genitori riguardo ai percorsi educativi attuati?	34%	44%	15%	7%	1%
Complessivamente quanto si sente soddisfatto del servizio?	62%	33%	4%	1%	0%

Ampia soddisfazione generale
Ottimo clima
Buone occasioni di partecipazione

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?	87,3%	94,3%	95,6%	92,3%	92,4%	Si 70% risposte
Ci sono i mezzi e le risorse per svolgere adeguatamente il tuo lavoro?	72,2%	68,2%	65,2%	92,3%	74,5%	No 70% risposte
La struttura è disponibile ad andare incontro alle esigenze dei lavoratori?	85,8%	86,9%	86,3%	76,9%	84,0%	Si 70% risposte
È facile avere le informazioni di cui hai bisogno?	82,0%	75,1%	65,2%	46,1%	67,1%	Si 70% risposte
Ci sono persone che vengono emarginate?	21,6%	25,4%	8,6%	15,3%	17,7%	Si 70% risposte
Esiste collaborazione tra i colleghi?	76,7%	92,4%	81,8%	23%	68,5%	Si 70% risposte
La struttura trova soluzioni adeguate ai problemi che deve affrontare?	81,4%	83,1%	77,2%	76,9%	79,7%	Si 70% risposte
I responsabili trattano gli operatori in modo equo?	79,9%	84,6%	73,9%	100%	84,6%	Si 70% risposte
La struttura è attenta a migliorare i modi di lavorare?	85,7%	86,3%	86,9%	84,6%	85,9%	Si 70% risposte
Il piano di lavoro assistenziale è ben organizzato?	80,4%	89,4%	95,6%	92,3%	89,4%	Si 70% risposte
L'ambiente dove lavori è un ambiente sicuro?	80,9%	88,6%	69,5%	46,1%	71,3%	Si 70% risposte
È adeguata la modalità con la quale ti assegnano i compiti?	88,9%	87,4%	91,3%	100%	91,9%	Si 70% risposte
Ti sono chiari i ruoli delle diverse figure professionali?	90,4%	95,3%	81,8%	84,6%	88,0%	Si 70% risposte
I compiti che ti vengono assegnati sono coerenti con la tua professionalità?	90,3%	90,0%	82,6%	92,3%	88,8%	Si 70% risposte
I tuoi colleghi di lavoro sono competenti?	88,7%	94,2%	81,8%	92,3%	89,3%	Si 70% risposte
Nell'affrontare il tuo lavoro sei supportato da momenti di formazione?	81,8%	93,8%	90,9%	92,3%	89,7%	Si 70% risposte
Nell'ambito del tuo lavoro godi di un po' di autonomia professionale?	85,9%	96,3%	95,6%	92,3%	92,5%	Si 70% risposte
Ti senti coinvolto nell'organizzazione della struttura?	76,7%	91,7%	100%	61,6%	82,5%	Si 70% risposte
All'interno del tuo gruppo di lavoro vengono presi in considerazione i suggerimenti dei colleghi?	81,9%	95,3%	95,6%	76,9%	87,4%	Si 70% risposte

*soddisfacenti
i risultati
del clima
interno
di struttura*



Coopselios

BILANCIO SOCIALE 2011



CONVEGNI

DEMENZE NELLA RETE DEI SERVIZI Bologna, 10 giugno 2011

Promosso dal Progetto Demenze dell'Azienda USL di Bologna e dall'Associazione Geriatri Extraospedalieri. Coopselios ha presentato il progetto "La cucina Alzheimer" per sottolineare quanto la qualità dei servizi per la demenza e il management della complessità debbano essere affrontati con professionalità e competenza da tutti coloro che giornalmente operano con le persone affette da demenza, siano essi caregiver formali od informali od organizzatori di servizi pubblici o privati.

LA SOSTENIBILITÀ DELLA QUALITÀ SOCIALE IN APPENNINO

Castelnovo ne' Monti, 4 ottobre 2011

Incontro fra istituzioni, tecnici e cooperative per presentare i progetti passati e futuri in Appennino.



PROMUOVERE LA COMUNITÀ ATTRAVERSO LA MUTUALITÀ Reggio Emilia, 25 ottobre 2011

Seminario promosso da Unioncamere Emilia Romagna e Forum Terzo Settore Regionale, con il patrocinio dell'AICCON. Per Coopselios ha relazionato Raul Cavalli, Direttore Generale e Presidente della Fondazione Easy-Care, con un intervento sull'esperienza Pronto Serenità.



COOPSELIOS AL FORUM RISK MANAGEMENT IN SANITÀ 22 / 25 novembre 2011

Due gli interventi di Coopselios: Raul Cavalli, nel workshop "Una innovazione necessaria, una integrazione possibile" e Guido Saccardi sul tema "Dalle esperienze ai nuovi modelli di integrazione."



EDUCARE ALL'AUTOSTIMA

Reggio Emilia, Marzo - Aprile 2011

Tre serate con tre esperti e con le Istituzioni dei Comuni della provincia reggiana, per parlare di autostima nelle dinamiche familiari, in collaborazione con Apper e Impresa Genitori: Maria Rita Parsi, Paolo Franchini, Paolo Crepet.



La Spezia, 7 maggio 2011

Anteprima dell'edizione di Parole di Giustizia

La nuova R.S.A. ha ospitato l'iniziativa "Aspettando Parole di Giustizia. Legalità e bene comune" in occasione dell'intitolazione di via Giuseppe (Peppino) Impastato vittima della mafia. Ha partecipato il magistrato Giancarlo Caselli.

Per l'occasione è stata inoltre intitolata la Residenza Sanitario-Assistenziale di Coopselios a Felicia Bartolotta Impastato, mamma di Peppino.

SEI SICURO DI STARE AL SICURO?

Castelnovo ne' Monti, 7 luglio 2011

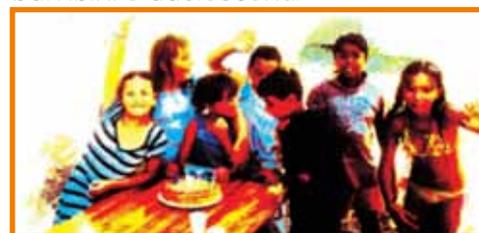
Evento di pubblica utilità sul tema della sicurezza domestica organizzato in collaborazione con i Vigili del Fuoco e la Polizia di Reggio Emilia presso il Centro Sociale "Insieme" di Castelnovo Monti (RE) aperto agli assistiti dei SAD e alla popolazione in genere.



L'ESPERIENZA DEI CENTRI EDUCATIVI SEMIRESIDENZIALI PER MINORI

Piacenza, Settembre 2011

Il Servizio Sociale dell'Azienda USL del Distretto di Ponente (PC) in collaborazione con Coopselios, l'Ufficio di Piano del Distretto e la provincia di Piacenza, ha promosso un'iniziativa interamente dedicata al tema dell'educazione: tre giornate dedicate ai centri educativi semiresidenziali per bambini e adolescenti.



RAPPORTI CON L'UNIVERSITÀ

Nell'ambito del Settore Infanzia si è impostato il progetto di ricerca in collaborazione tra il Dipartimento di Psicologia dell'Università degli Studi di Parma, sezione Psicologia dell'educazione, relativo alle problematiche dell'apprendimento. In particolare il progetto prevede un'attività di supervisione da parte di personale specializzato dell'Università relativamente all'applicazione del metodo ABA per il trattamento delle sindromi autistiche in bambini in età prescolare.



EVENTI FORMATIVI

SETTORE ANZIANI

ANIMAZIONE. LA COSTRUZIONE E LA REALIZZAZIONE DI UN PROGRAMMA SETTIMANALE DELLE ATTIVITÀ

Correggio, 2 dicembre 2011

Evento formativo annuale, organizzato ogni anno con il Comune di Correggio (RE)



L'ANZIANO, LA FAMIGLIA E L'INCONTRO CON I SERVIZI.

Monticelli Terme (PR), maggio 2011

Corso di formazione sui seguenti argomenti: essere famiglia oggi, decidere l'istituzionalizzazione. I motivi del ricovero, mantenere la persona a casa. Lo stress della famiglia. I servizi necessari perché possa essere efficace, le esigenze delle famiglia. Le pretese della famiglia, i nostri servizi, le nostre paure, la famiglia che accompagna a vivere, la famiglia che accompagna a morire.

LA CARTA DEI VALORI DEL SETTORE ANZIANI E LA DECLINAZIONE NELL'OPERATIVITÀ

Piacenza, 9 settembre 2011

Reggio Emilia, 14 ottobre 2011

Condivisione dei principi che sostengono l'intervento del nostro modello di cura per l'anziano non autosufficiente.

LA VALUTAZIONE DEL DOLORE

Piacenza, Lombardia, Reggio Emilia, Veneto, Liguria, da gennaio a giugno 2011

Aggiornamento professionale degli infermieri in materia di dolore (Legge n° 38/2010) e in particolare per la corretta applicazione del protocollo aziendale sulla valutazione e gestione del dolore.

LA PARTECIPAZIONE E LA COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE NEL PROCESSO DI CURA

Tutte le Aree, da febbraio a dicembre 2011

Illustrazione e modalità applicative della procedura del settore anziani "La partecipazione e la comunicazione con le famiglie nel processo di cura".

SETTORE INFANZIA

SENTIERI POSSIBILI

Reggio Emilia, maggio 2011

Evento formativo annuale promosso su tutte le Aree dal Settore Infanzia. Fra i temi: presentazione della pubblicazione "Materiali in gioco, a cosa servono mappe e concetti?", riflessioni dialogate sull'anno formativo, ascolti educativi, esperienze di incontro e dialogo tra nido e famiglia, ecc.


PERCORSI IN DIALOGO

La Spezia, maggio 2011

Evento formativo annuale che per il 2011 ha visto la partecipazione del Sindaco di La Spezia, Massimo Federici, dell'Assessore ai Servizi educativi Paolo Manfredini, e del Direttore del Distretto Socio Sanitario 18, Stefania Branchini. Fra i principali argomenti: la presentazione della pubblicazione "Materiali in gioco".

PRESENTAZIONE "MATERIALI IN GIOCO"

Vicenza, novembre 2011


IL PROGETTO PEDAGOGICO

Reggio Emilia, novembre 2011

Bressanone e Merano, novembre 2011

Presentazione dei blog e del folder "Il progetto pedagogico: condividere il significato di un percorso educativo" e del blog "Atelier possibili", Interconsiglio dei 6 nidi

-presentazione del folder "Il progetto pedagogico: condividere il significato di un percorso educativo".

ORIZZONTI CULTURALI E SCIENTIFICI.
I DIRITTI NATURALI DEI BAMBINI

Reggio Emilia, 6 dicembre 2011

Serata di formazione per il personale dei nidi di Reggio Emilia e per i genitori. Il tema è l'incontro fra i bambini e la natura.

Con Alberto Rabitti, ingegnere ed esperto di strutture viventi.



SETTORE DISABILI

ACCREDITAMENTO

Incontri formativi rivolti ai coordinatori nell'ambito del Coordinamento Tecnico di settore sul tema dell'accREDITAMENTO in Emilia Romagna: la filosofia, i processi qualitativi, le modalità di erogazione dei servizi.



SETTORE MINORI

ACCREDITAMENTO

Liguria

Percorsi formativi su:

- 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"
- 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".
- prevenzione depressione post natale per OSA scolastiche e domiciliari.

Piacenza

Secondo corso di formazione rivolto agli Educatori Area Infanzia e Adolescenza.





Coopselios

BILANCIO SOCIALE 2011



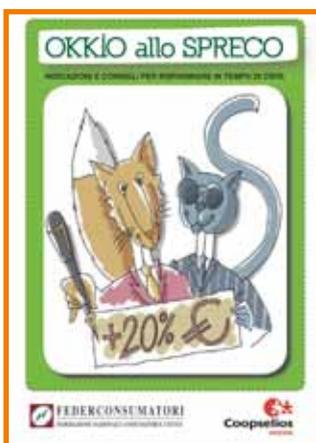
PUBBLICAZIONI

SETTORE ANZIANI

OKKIO ALLO SPRECO

Indicazioni e consigli per risparmiare in tempo di crisi

Opuscolo realizzato in collaborazione con Federconsumatori di RE allo scopo di rendere il lettore più consapevole e sicuro all'interno del sempre più complesso mondo del consumo.



DVD "LA FILANDA"

Atti del convegno formativo "La costruzione delle relazioni con le famiglie"

COMUNICAZIONE ALLE FAMIGLIE

Nell'ottica di una corretta comunicazione fra Strutture residenziali per anziani e famiglie, il Settore Anziani di Coopselios ha realizzato una serie di opuscoli esplicativi su tematiche particolarmente complesse ma cruciali nell'ambito della relazione fra anziano, familiari e operatori delle strutture.



DVD "ANIMA E AZIONE"



IN RICORDO DELLA GRANDE ALLUVIONE

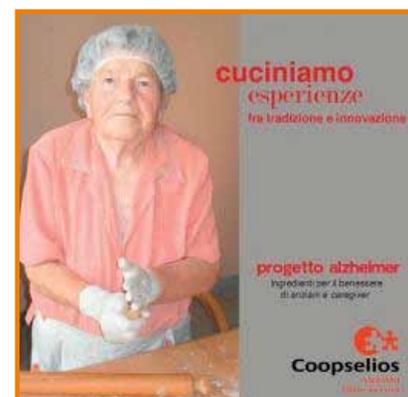
Centro Servizi Villa Tamerici di Porto Viro ricorda la giornata dell'alluvione del Polesine, il 14 novembre 1961

Raccolta di ricordi sull'alluvione del polesine a cura del Centro Servizi Villa Tamerici.



CUCINIAMO ESPERIENZE

Raccolta di buone prassi e progetti innovativi sull'Alzheimer realizzati nei servizi Coopselios.



SETTORE INFANZIA

ESPERIENZE NATURALI DI GIOCO: ASCOLTI, RICERCHE IN GIARDINO

Pubblicazione sui bambini e il loro contatto con lo spazio naturale di gioco come prima esperienza di esplorazione del mondo.



QUADERNO DI STUDIO DI SETTORE AREA REGGIO EMILIA

Ascolti, scelte, strategie di adulti e bambini per crescere e diventare gruppo ogni giorno, al nido e alla scuola dell'infanzia.



IL PROGETTO PEDAGOGICO: CONDIVIDERE IL SIGNIFICATO DI UN PERCORSO EDUCATIVO

Al centro del progetto ci sono i bambini e le bambine con i loro diritti e le loro competenze, che rappresentano il primo "valore" da riconoscere e condividere con gli insegnanti e con le famiglie.



BLOG DI APPROFONDIMENTO ATELIER POSSIBILI

Un nuovo luogo di approfondimento, informazione, dibattito e ricerca sul valore dell'atelier e della figura dell'atelierista all'interno dei servizi educativi.



COMUNICAZIONE

In una cooperativa sociale la comunicazione, non è soltanto uno strumento di marketing, ma anche 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.

WWW.COOPSELIOS.COM

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



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 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

COOPSELIOS NOTIZIE

Nel 2011 sono stati pubblicati 4 numeri di Coopselios Notizie. 4 i Focus trattati: il 25ennale di Coopselios, con racconti e testimonianze, obiettivi di miglioramento continuo di Coopselios, Bilancio Economico e Sociale, percorso sulle Pari opportunità.



47
 le persone che hanno
 pubblicato articoli
 nel 2011

BLOG

Prosegue il tentativo di mettere in campo una strategia di comunicazione capace di utilizzare più canali e di arrivare facilmente ad un pubblico vasto. Nel 2011 si sono aggiunti 2 blog a quelli già esistenti ed è prevista, nel 2012, la realizzazione di almeno un blog per ogni settore di intervento di Coopselios.

Blog sociale

Proseguono i confronti e gli scambi di idee nel blog riservato ai soci di Coopselios. Fra i temi: aggiornamenti a regolamenti e statuto, vita dalle strutture, temi d'attualità e d'attinenza al sociale.

Blog Alzheimer

Il blog Alzheimer è stato mantenuto per offrire aggiornamenti sulla formazione legata a questo ambito di intervento sempre più importante per la nostra cooperativa.

Blog infanzia

Disponibile on line una sintesi del progetto pedagogico elaborato dal settore Infanzia di Coopselios. Un nuovo modo per condividere valori e progettualità. Un'occasione di dibattito e confronto dedicata soprattutto alle famiglie, dove porre domande e approfondire tematiche legate all'educazione. Online anche un blog di approfondimento, informazione, dibattito e ricerca sul valore dell'atelier e della figura dell'atelierista all'interno dei servizi educativi. Un nuovo strumento di informazione sulle attività promosse dalla cooperative e da altre istituzioni nell'ambito dei progetti legati all'atelier, sulla formazione, sulle iniziative proposte nei vari territori in cui operiamo. Ma anche uno strumento di dibattito e confronto.



I FORNITORI

Anche la scelta dei fornitori rientra in un percorso di attenzione ai bisogni e all'efficienza e, dunque, alla 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 2011 invece, l'Area Reggio ha internalizzato molti dei servizi di pulizia, anche per impiegare personale con prescrizioni mediche che non poteva più svolgere l'abituale lavoro.

Nel 2011 la cooperativa ha mantenuto i rapporti con 76 fornitori suddivisi nelle seguenti categorie:

Sempre nel 2011 sono state applicate le procedure del Sistema Qualità relative alla cosiddetta "qualificazione preliminare e valutazione periodica dei fornitori", con l'intento di perfezionare i meccanismi di selezione, tenendo conto delle "non conformità" ai parametri della cooperativa e del giudizio espresso dai responsabili.

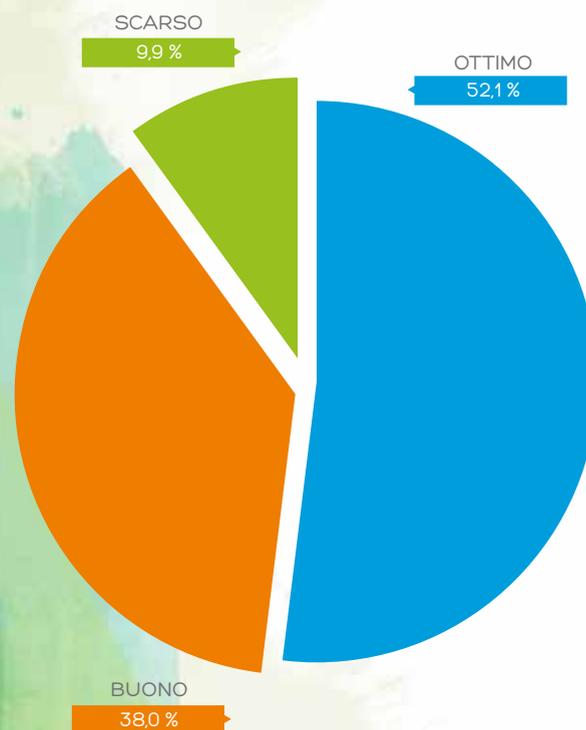
RISTORAZIONE	6
CANCELLERIA	4
PRODOTTI DI PULIZIA E SANIFICAZIONE	4
DIVISE DA LAVORO E D.P.I.	1
GENERI ALIMENTARI	2 (contratto aziendale con Stop&Go per il beverage)
LAVANOLO	4
PULIZIE, SANIFICAZIONE E DERATTIZZAZIONE	9
NOLEGGIO AUTOMEZZI	2
MATERIALE DI CONSUMO	7
PRESIDI INCONTINENZA	2
PARAFARMACI	4
CONSULENZE PROFESSIONALI	6
MANUTENZIONI	15
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	1
MATERIALE DIDATTICO E ANIMAZIONE	7
ARREDI E ATTREZZATURE	6





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 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, legami virtuosi sul territorio.



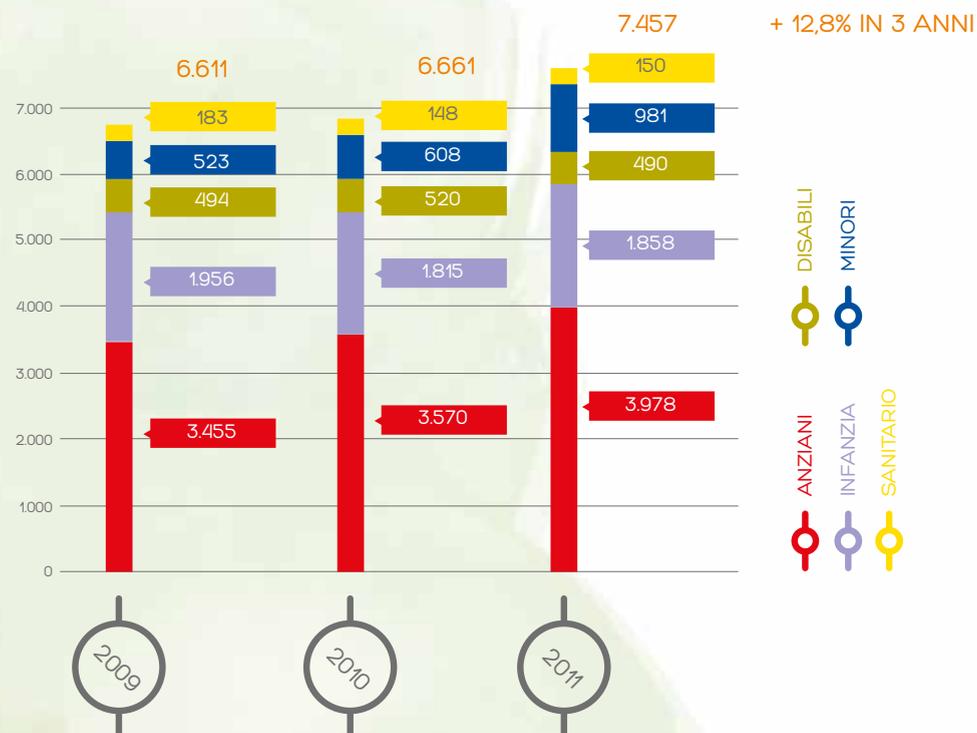
LA RISPOSTA SOCIO-ASSISTENZIALE ED EDUCATIVA

Coopselios nel 2011 ha erogato servizi a un'utenza media giornaliera di 7.457 persone (+11,2% rispetto allo scorso anno). Il trend di crescita ha subito una notevole accelerazione dovuta solo in parte all'acquisizione della Cooperativa il Girasole, ma anche all'entrata a regime di tanti servizi Coopselios.

È aumentata l'utenza nel settore Anziani, in particolare relazione all'acquisizione dei servizi domiciliari della ex-Girasole sul territorio di La Spezia, ma anche per la messa a regime delle R.S.A. di Lainate e di La Spezia, aperte nel 2010.

Cresce il numero dei bambini accolti, anche in questo caso, sia grazie alle acquisizioni della cooperativa spezzina, sia grazie alle nuove aperture quali il Nido Fanesiana di Piacenza il micronido di Canossa (RE) e il nido di Viano (RE). Crescono notevolmente gli utenti nel settore Minori.

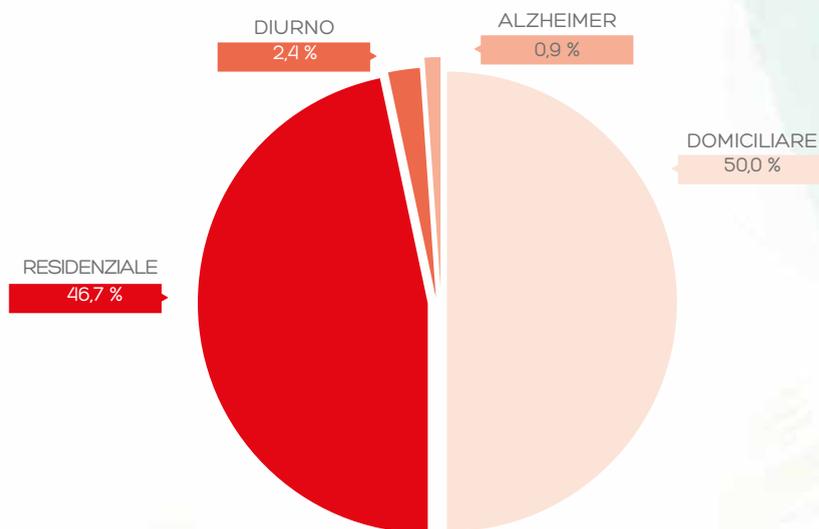
Nei paragrafi dedicati ai diversi settori analizzeremo nel dettaglio la risposta assistenziale o educativa rapportata alle aree territoriali di Coopselios.



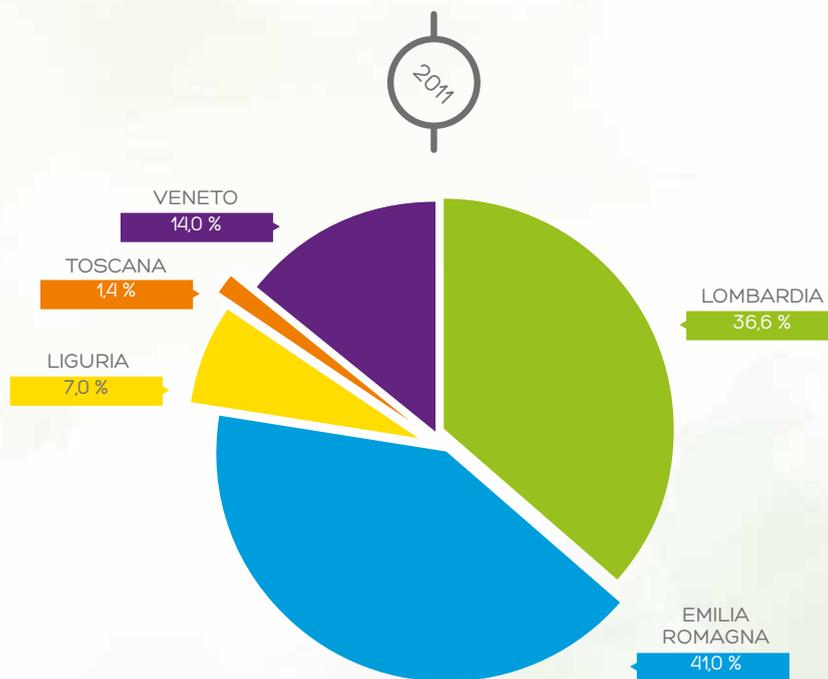
SETTORE ANZIANI

Il fatturato di Coopselios proviene per il 73% dal settore Anziani (con un incremento del 10,5% rispetto allo scorso anno) e il 61% 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.



Tipologia di servizi



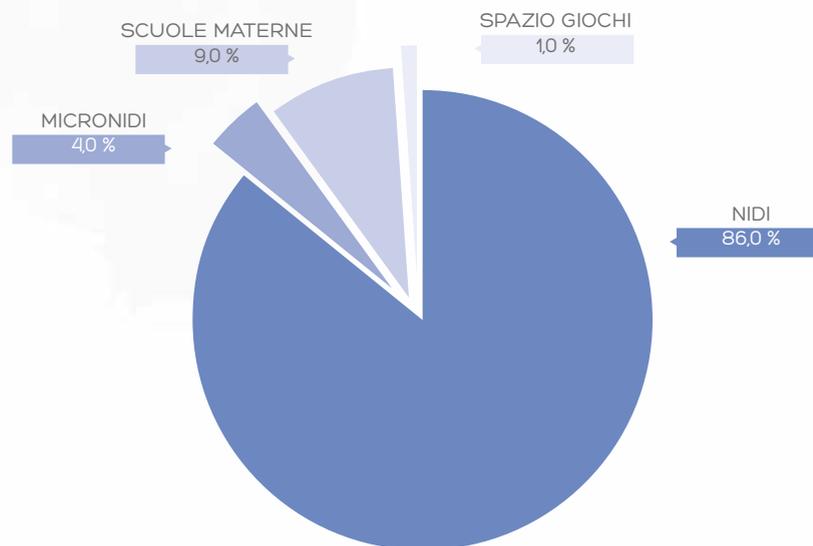
Ripartizione territoriale

SETTORE INFANZIA

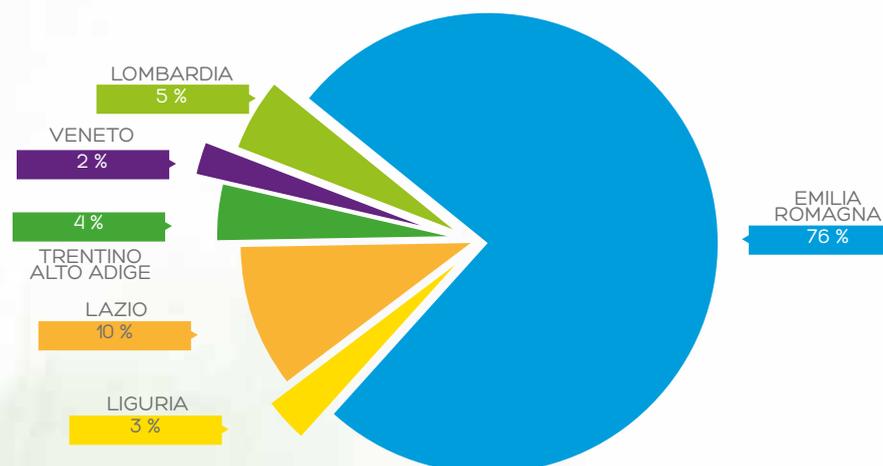
Il settore Infanzia di Coopselios è in grado di offrire una proposta variegata di servizi, che vanno dai tradizionali nidi ai micronidi, adeguati alle esigenze di territori a bassa concentrazione demografica, dalle sezioni primavera fino a servizi estivi o domiciliari, inoltre spazi bambino, centri gioco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

Il Settore sta lanciando l'offerta privata, già presente a Milano e a Reggio Emilia e, dal 2011, anche a Piacenza con il nido intercooperativo Farnesiana. Un altro ambito importante di sviluppo riguarda inoltre quello dei nidi aziendali, promossi da Srl ProgettareZeroSei con cui Coopselios gestisce il nido e la scuola materna del gruppo Diesel a Breganze (VI) e il nido di Sinv a Schio (VI).

Il fatturato del Settore Infanzia copre il 12% della cooperativa (con un incremento dell'11,2% rispetto al 2010), mentre gli addetti del settore rappresentano il 21%.



Tipologie di servizi



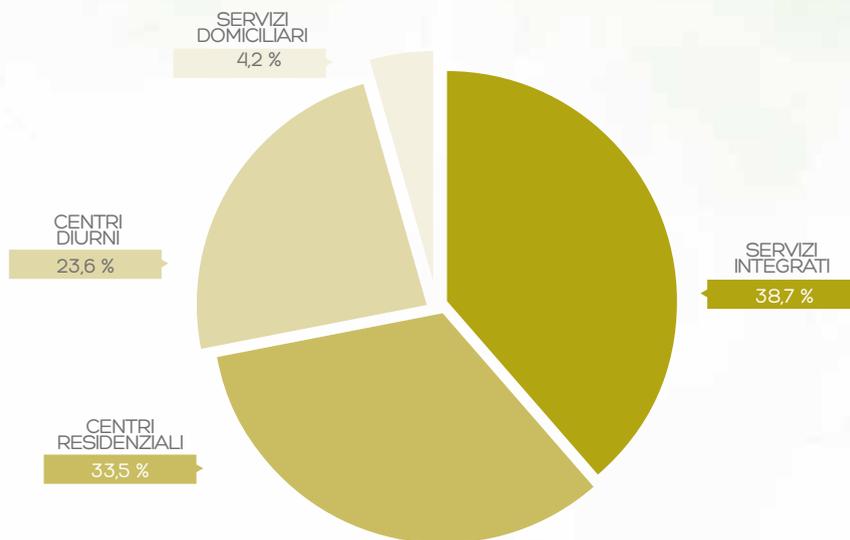
Ripartizione territoriale

SETTORE DISABILI

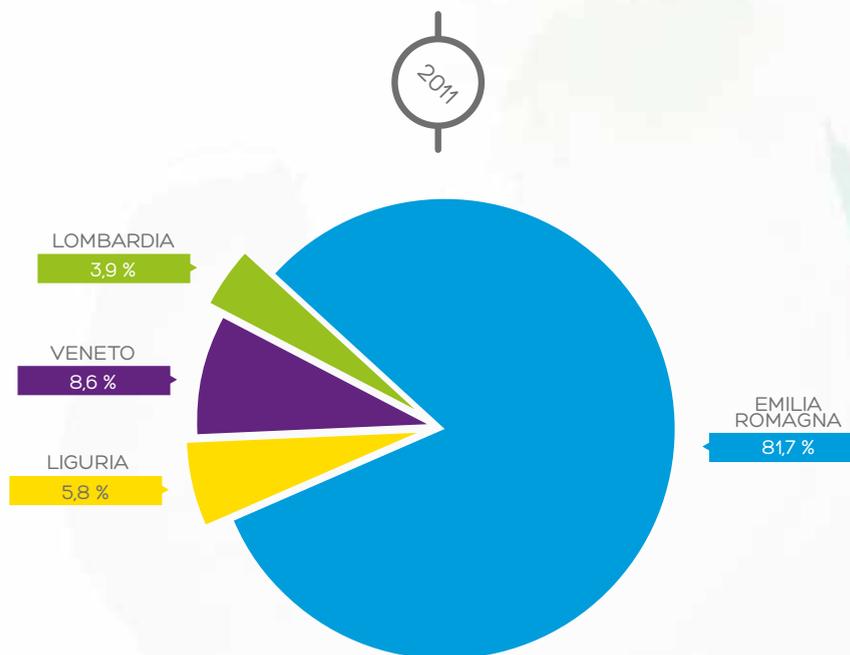
Il settore Disabili offre prestazioni socio-educative e assistenziali all'interno delle seguenti tipologie di servizi:

- 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.

Nel 2011 inoltre il Settore Disabili è approdato in Lombardia, con l'avviamento di una nuova RSD a Lainate (MI). Dallo scorso anno opera dunque in 4 Regioni.



Tipologia di servizi

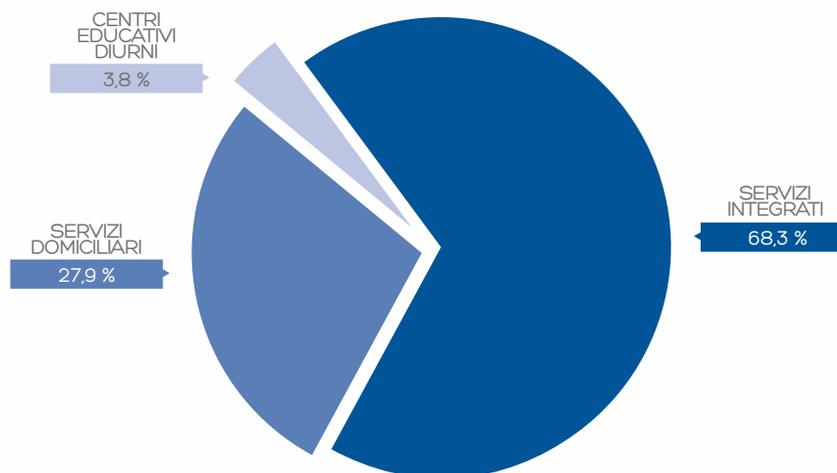


Ripartizione territoriale

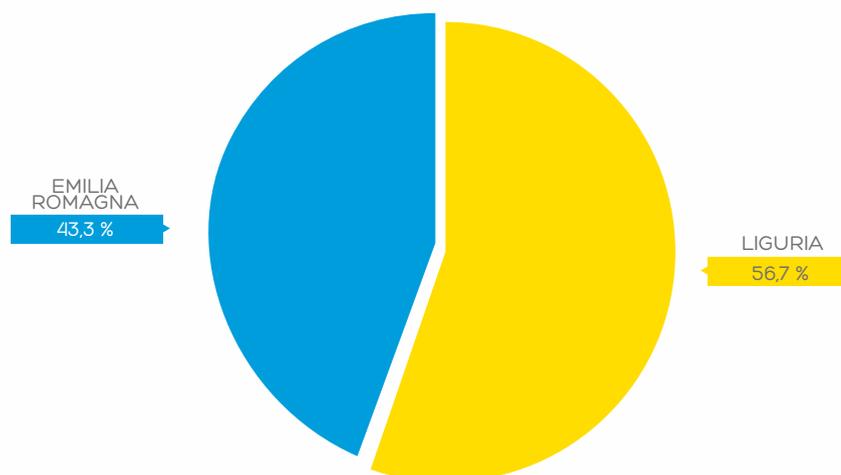
SETTORE MINORI

Il Settore Minori nel 2011 è cresciuto notevolmente grazie all'acquisizione della cooperativa Il Girasole di La Spezia e ad oggi copre quasi il 3% del fatturato.

È presente in due Regioni e offre tre tipologie di servizi.



Tipologie di servizi



Ripartizione territoriale

WELFARE AZIENDALE

Nel 2011 abbiamo formalizzato meglio il concetto di Welfare Aziendale in Coopselios. Si tratta di una scelta importante che la cooperativa intende perseguire nel tempo, arrivando anche ad aprire un nuovo ramo del proprio mercato legato a questa attività.

SPORTELLO SOCIALE

Dal 1 ottobre 2011 è aperto presso la sede di Coopselios a Reggio Emilia lo Sportello Sociale (contattabile anche attraverso telefono) con lo scopo di individuare percorsi mirati alla risoluzione di diverse problematiche di natura organizzativa o di vita sociale e familiare che impediscono la conciliazione tra tempi di vita e di lavoro. All'interno dello Sportello il lavoratore potrà anche ricevere informazioni utili per orientarsi nella rete dei servizi aziendali e territoriali.

CONVENZIONI A FAVORE DEI SOCI

Sono tante le convenzioni che Coopselios stipula con enti di varia natura e sono finalizzate all'incremento del salario reale del socio o all'ottenimento di condizioni economiche agevolate di prodotti di cui il socio potrebbe avere necessità.

Mutua Nuova Sanità

La Cooperativa ha stipulato una convenzione con Mutua Nuova Sanità, attivando una sezione soci della stessa. Coopselios paga per ogni socio una quota associativa che permette di usufruire di tre importanti servizi:

1. convenzioni con centri medici e riabilitativi;
2. il medico d'urgenza per richiedere una visita medica a domicilio gratuita su tutto il territorio nazionale, nelle fasce orarie in cui non è presente il medico di base;
3. il rimborso totale dei ticket (per visite che passano attraverso il Sistema Sanitario Nazionale) relativo a:
 - visite specialistiche;
 - prestazioni di alta specializzazione;
 - accertamenti di gravidanza;
 - servizi di consulenza.

Cooperlavoro

Cooperlavoro è il Fondo Pensione Complementare riservato ai soci lavoratori e ai dipendenti delle cooperative di lavoro, delle loro società collegate, delle associazioni cooperative (Aghi, Confcooperative, Legacoop) e sindacali promotrici (Cgil, Cisl, Uil).

Una volta iscritto, è aperto a nome dell'aderente un conto pensionistico individuale, in cui affluiscono: il TFR, i contributi versati dall'iscritto e dall'azienda, per effetto dei vigenti accordi collettivi e contrattuali.

Finanza e Lavoro s.p.a.

Coopselios ha attivato una convenzione con FINANZA E LAVORO S.p.a. al fine di erogare prestiti personali ai Soci con rimborso tramite trattenuta sulla retribuzione (come ad esempio la cessione del quinto dello stipendio).

Planetario Viaggi

Nel 2011 COOPSELIOS ha affittato 4 appartamenti per permettere alle soci e ai soci di usufruire di soggiorni estivi a prezzi contenuti. Offerte per Borgo Magliano (Toscana), Punta Marina di Ravenna (Romagna), Tortoreto Lido (Abruzzo), Croazia.

Erogazione straordinaria del T.F.R.

L'Assemblea dei soci, nel giugno 2008, ha votato in favore di un nuovo Regolamento Sociale disciplinante le attività previdenziali, assistenziali e ricreative a beneficio dei soci. L'Art. 8 di tale Regolamento contempla la possibilità, per i soci lavoratori che abbiano compiuto 8 anni di anzianità di servizio e che si trovano in situazioni di difficoltà economica e per rilevanti esigenze personali proprie o dei familiari, di poter richiedere un'erogazione straordinaria del proprio T.F.R. oltre la prima prevista dalla Legge. Tale erogazione viene concessa per l'acquisto di beni di elevato valore economico (es. automobile), per spese mediche impreviste, per la ristrutturazione della abitazione. La somma richiesta non potrà superare i massimali previsti dalla normativa vigente in materia di T.F.R.

Varie

Le sezioni soci hanno stipulato nei diversi territori convenzioni con Musei (tutto il circuito dei Musei del Comune di La Spezia), teatri, cinema, negozi, centri benessere, agenzie viaggio, palestre, Azienda Trasporti Milano - convenzione con l'A.T.M. di Milano, autofficine, gommisti, dentisti, gestori telefonia mobile, ecc.

COOPSELIOS E LA COMUNITÀ

RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Per Coopselios i rapporti con il territorio rappresentano uno strumento di grandissimo valore al fine di sensibilizzare le comunità verso una cultura dell'integrazione e dei servizi, di diffondere i valori della solidarietà, creare percorsi di reale integrazione che sappiano restituire, in un'ottica di Responsabilità Sociale d'Impresa, valore aggiunto nelle comunità in cui operiamo e di creare occasioni relazionali per le persone di cui ci prendiamo cura.

Nel Settore Infanzia sono molte le modalità attraverso le quali si sviluppano rapporti con il territorio capaci di creare importanti occasioni per bambini, famiglie, comunità. In tutte le aree possiamo citare rapporti con le istituzioni culturali, (biblioteche, musei ecc.), le istituzioni che organizzano iniziative sul territorio rivolte all'infanzia e alla famiglia, come nel caso della partecipazione, in Liguria, al progetto Città Solidale.

Nei Settori Anziani e Disabili è molto importante la collaborazione con associazioni di volontariato e istituzioni quali Parrocchie e oratori, AVIS, AUSER, AIMA, ma anche cori e scuole di musica, associazioni teatrali, gruppi di danze popolari e folkloristiche per

l'organizzazione di manifestazioni e feste all'interno delle strutture. Sono anche importanti, in particolare per il Settore Anziani, i rapporti con le Scuole Materne ed Elementari, per l'organizzazione di visite e scambi fra bambini e anziani. I rapporti con il territorio consentono non solo di aprire la struttura all'esterno (come ad esempio nel caso dell'organizzazione della rassegna cinematografica estiva all'R.S.D. San Rocco di Fiorenzuola d'Arda - PC), ma anche di organizzare gite, uscite, esperienze per gli utenti al di fuori del tradizionale contesto istituzionale: si pensi ai mercatini natalizi organizzati nelle città, alle gite al mare per anziani delle strutture vicino alle coste, ecc.





Coopselios

BILANCIO SOCIALE 2011



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	CAUSALE
EVENTI CULTURALI, TEATRALI, SPETTACOLI	TOTALE € 40.631,91
Città di Palestro PV	Contributo 152° Anniversario dell'Unità d'Italia
Comune di Scandiano RE	Contributo Cinema Estivo
Associazione Mediterraneo La Spezia	Contributo conferenza Centro Allende - La Spezia
Comune di Arcola SP	Contributo evento "Arcola e i suoi vini"
Circolo Arci Indiosmundo - San Polo d'Enza RE	Contributo Festival di Teatro Civile Val D'Enza
Comune di Rio Saliceto RE	Contributo iniziativa "La tombola ed Mingoun"
Happy Family Onlus di Baiso RE	Contributo kit "Manovre disostruzione vie aeree in età pediatrica" - C.R.I. di Baiso
Comune di Fabbrico RE	Contributo manifestazione "Idea Verde"
Comune di Baiso RE	Contributo manifestazione "La Tavola di Bisanzio"
Comune di Sant'Urbano PD	Contributo manifestazione "Sant'Urbano nella Natura 2011" - XII Edizione
Coro Mondura Montalto RE	Contributo manifestazione culturale "Montalto in Musica"
Comune di Castelnovo ne' Monti RE	Contributo per attività "Estate ne' Monti"
Ausl PC	Contributo spese evento "Festival dell'Educazione"
Velosport Fabbrico RE	Contributo spese Percorso dei Garibaldini - 150° dell'Unità d'Italia
Ring14 Associazione Internaz. Onlus di Reggio Emilia	Contributo spettacolo "La bottega delle parole usate"
Ass.ne Teatro Sociale di Gualtieri RE	Contributo Stagione Estiva Teatro Gualtieri
Comune di Fabbrico RE	Contributo Stagione Teatrale 2011/2012 Teatro Pedrazzoli di Fabbrico
Comune di Canossa RE	Contributo XXI Rievocazione Storica Canossana
Biblioteca Municipale Panizzi Reggio Emilia	Sponsorizzazione "Amici della Biblioteca Panizzi"
Consorzio Oscar Romero / Provincia di Reggio Emilia	Sponsorizzazione "Festival Legalità"
Comune di La Spezia	Sponsorizzazione 86° Palio del Golfo
Comune di La Spezia	Sponsorizzazione Festa della Marineria 2011
Comune di Novellara RE	Sponsorizzazione Festival "Uguali Diversi"
Itinerari Culturali Città di Sarzana SP	Sponsorizzazione "Festival della Mente"
Iniziativa Laica Reggio Emilia	Sponsorizzazione "Festival Laicità"
FESTE E SAGRE	TOTALE € 8.200,00
Comune di Agazzano PC	Contributo Fiera dell'Ascensione
Festa de l'Unità Provinciale Piacenza	Spazio pubblicitario su catalogo Festa de l'Unità Provinciale
Sinistra Ecologia Libertà Reggio Emilia	Spazio pubblicitario su catalogo programma 2° Festa Provinciale Campegine RE

Festa Democratica - Fattoria di Marinella SP	Spazio pubblicitario su catalogo programma Festa Nazionale delle Donne
Festa Piacenza Democratica Piacenza	Spazio pubblicitario su catalogo programma Festa Piacenza Democratica
Festa Reggio 2011 Reggio Emilia	Spazio pubblicitario su catalogo programma Festa Reggio 2011
Partito Socialista Italiano - Guastalla RE	Spazio pubblicitario su catalogo programma Festavanti

BENEFICIARIO
CAUSALE

LIBERALITÀ VARIE	TOTALE € 4.300,00
Comune di Farini PC	Contributo per calendario "Farini 2012"
P.A. Croce Verde Villaminazzo RE	Contributo per calendario 2012
Comune di Ferriere PC	Contributo per realizzazione calendario "Ferriere 2012"
UIL F.P.L. di Reggio Emilia	Contributo spese manifestazione nazionale
Associazione Naz. Partigiani d'Italia di Reggio Emilia	Donazione a favore dell'ANPI per conto dell'artista Davide Benati
Lista Juri Mazzanti Sindaco Santo Stefano di Magra SP	Erogazione volontaria ai Partiti, Legge 2 del 2/1/97
Comune di Gropparello PC	Sostegno iniziativa "Scambio di Auguri natalizi fra anziani"

SOLIDARIETÀ SOCIALE
TOTALE € 14.136,00

Parrocchia della Natività della B.V.Maria Scandiano RE	Contributo Gruppo Estivo (GREST)
Gruppo Amici dell'Ematologia GRADE Reggio Emilia	Contributo per iniziative a favore di Grade
Fondazione Papa Giovanni XXIII Onlus Reggio Emilia	Contributo per sostegno attività e progetti Fondazione
G.A.S.T. Onlus Casina RE	Contributo Progetto GAST-ONE e Progetto SKIGAST - allievi diversamente abili
Associazione Travo - Valtrebbia Piacenza	Contributo spese ospitalità gruppo minori Chernobyl mese agosto 2011
ANFFAS La Spezia	Contributo XXVII Giochi Nazionali Special Olympics per disabili
Casa Accoglienza Donne maltrattate Milano	Donazione in occasione della ricorrenza Festa 8 marzo 2011
Villa Perla Service Cooperativa Sociale di Genova	Erogazione volontaria in occasione dell'Assemblea Generale dei Soci Coopselios
Comune di Travo PC	Progetto "Stum inséma"
Europa Servizi Srl - Auser e Comune di Reggio Emilia	Spazio pubblicitario su pulmino per progetto mobilità gratuita

SPORT, TURISMO E TEMPO LIBERO
TOTALE € 74.750,00

Pro Loco di Villaminazzo RE	Contributo per manifestazioni ricreative e sportive
Fondazione per lo sport del Comune di Reggio Emilia	Contributo per manifestazioni ricreative e sportive
Polisportiva Bibbianese ASD - Bibbiano RE	Contributo attività sportive giovanili
Ceparana Calcio e Volley ASD - Ceparana SP	Contributo attività sportive giovanili
Reggio Event's e Atletica Reggio - Reggio Emilia	Contributo attività sportive giovanili

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.

Nel 2011 sono proseguiti i progetti brasiliani (la scuola di Belo Horizonte) e rumeni (la casa famiglia). A questi si è aggiunta la collaborazione con il gruppo Sancor Seguros di Sunchales, in Argentina, che unisce diverse realtà cooperative operanti tra Santa Fe e Cordoba con interventi formativi tenuti da operatori di Coopselios su temi riguardanti i servizi socio-assistenziali per le strutture e il servizio domiciliare.

BENEFICIARIO

CAUSALE

EVENTI CULTURALI, TEATRALI, SPETTACOLI	TOTALE € 7.004,00
Cooperativa Micul Prinz - Amici di Sighet	Progetto Sighet Romania
Casa del cooperativismo Sancor _ Seguros	Progetto Sunchales Argentina
Municipalità di Belo Horizonte Asilo Nido Aguas Claras	Progetto Belo Horizonte Brasile





Coopselios

BILANCIO SOCIALE 2011





PERFORMANCE ECONOMICA E RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO



Il 2011 può essere senz'altro definito un anno di crescita importante della cooperativa, in parte da attribuire interamente a Coopselios, in parte (per la metà circa della crescita totale rispetto all'anno precedente) alla ex-cooperativa Il Girasole con la quale è stata realizzata una fusione alla fine del 2010.

Tuttavia, questi risultati si inseriscono all'interno di un contesto di crisi che tocca anche il nostro settore. 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 2011 registriamo infatti un incremento del fatturato complessivo dell'11,5%: si tratta di un trend in netto aumento rispetto al precedente anno.

CREAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

CREAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO (valori espressi in euro)	2009	2010	2011
Ricavi netti delle vendite e prestazioni	87.072.310	91.370.606	102.788.187
Ricavi e proventi vari	1.454.179	1.880.232	1.197.697
Totale della produzione	88.526.489	93.250.838	103.985.884
COSTI DELLA PRODUZIONE			
Costo delle merci vendute	3.408.118	3.506.081	3.945.028
Costi per servizi	23.668.358	22.268.944	24.093.018
Costi per godimento di terzi	6.256.234	7.084.506	7.885.362
Altri accantonamenti	548.795	556.758	1.449.505
Oneri diversi di gestione	1.390.847	1.131.295	1.000.702
Totale costi della produzione	35.272.352	34.547.584	38.373.615
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	53.254.137	58.703.254	65.612.269
Saldo gestione accessoria	11.647	318.494	526.129
Saldo gestione straordinaria	80.806	-47.454	-26.024
Valore aggiunto globale lordo	53.346.590	58.974.294	66.112.374
Ammortamenti	1.159.458	1.573.907	1.724.664
Valore aggiunto globale netto	52.187.132	57.400.387	64.387.710

La crescita del fatturato di Coopselios va commisurata con l'aumento del valore aggiunto globale netto in crescita del 12.2%.

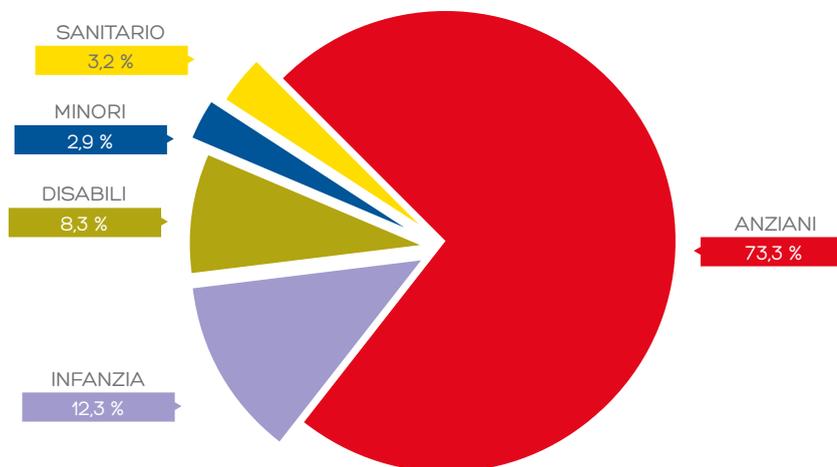
Com'è nella natura delle cooperative di produzione e lavoro, la remunerazione del personale rappresenta la voce più importante per la ripartizione del valore aggiunto (94,3%).

È da segnalare, tuttavia, l'assenza del ristorno a fronte di un notevole incremento della quota di utile portato a riserve, con la funzione di creare un serbatoio dal quale attingere in un periodo di crisi ancora non risolta.

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	2009	2010	2011
Salari soci	35.055.391	34.474.584	35.657.533
Oneri sociali soci	8.793.360	9.956.132	10.059.314
Contributi a Cooperlavoro	40.633	39.831	44.036
Trattamento di fine rapporto	2.650.230	2.626.743	2.780.193
Buoni di fine anno e altri costi soci	223.301	267.710	274.735
Costo formazione soci	140.920	199.609	291.199
Contributi assistenza sanitaria integrativa	-	49.588	49.588
Remunerazione del personale non socio + tirocinanti + interinale	2.438.836	7.018.425	11.550.201
Remunerazione del personale	49.342.671	54.632.622	60.706.799
IRAP	940.202	1.013.437	1.157.728
Altre imposte	6.348	10.324	27.851
Remunerazione Pubblica Amministrazione	946.550	1.023.761	1.185.579
Interessi ed altri oneri verso terzi	240.317	422.862	770.741
Remunerazione del capitale di credito	240.317	422.862	770.741
Ristorno	400.000	-	-
Dividendo su cap. soc. versato e destinazione utile 2010	39.376	62.656	102.078
Remunerazione dei soci	439.376	62.656	102.078
Quota utile portata a riserve (destinazione utile 2010)	987.036	1.030.890	1.344.271
Remunerazione del sistema impresa	987.036	1.030.890	1.344.271
Contributo Coopfond (destinazione utile 2010)	31.745	33.821	44.732
Contributo Legacoop	169.000	175.200	204.299
Remunerazione del sistema cooperativo	200.745	209.021	249.031
Liberalità esterne	30.437	18.575	29.211
Liberalità esterne	30.437	18.575	29.211
TOTALE	52.187.132	57.400.387	64.387.710

RIPARTIZIONE DEL FATTURATO PER SETTORE

Il 73,3% del fatturato proviene dagli Anziani seguito dal settore Infanzia (12,3%) e Disabili (8,3%). Questa ripartizione è rimasta costante nel tempo, nonostante alcuni cambiamenti all'interno dei settori.

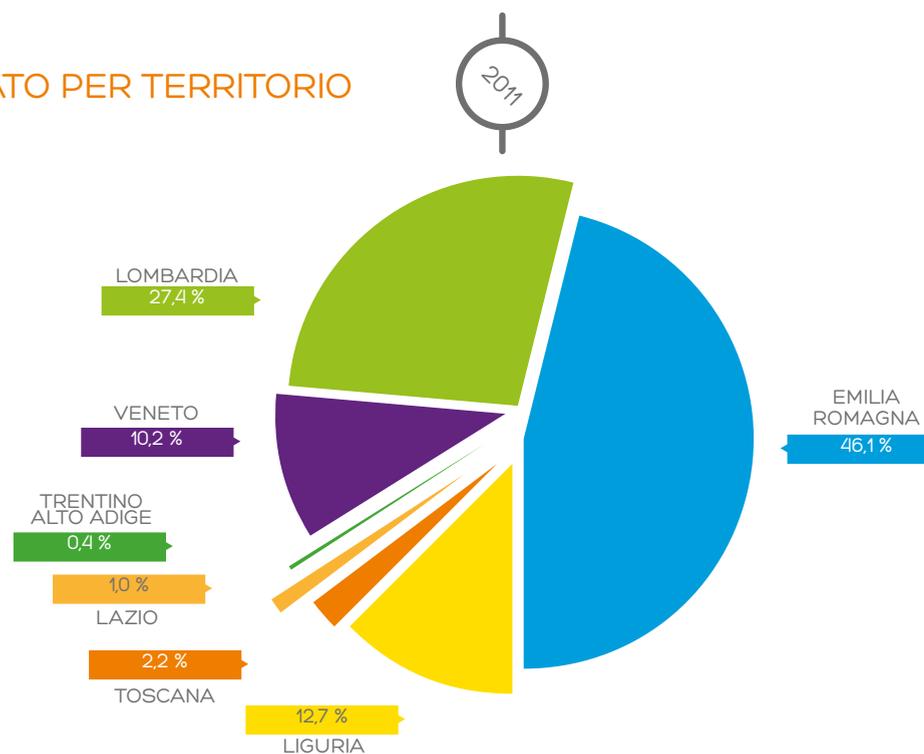


Fatturato per settore

RIPARTIZIONE DEL FATTURATO PER TERRITORIO

In tutte le Regioni in cui è presente Coopselios si registra una crescita significativa di fatturato. Una crescita particolarmente importante (+80,8%) si registra in Liguria, anche in relazione all'acquisizione dei servizi provenienti dalla cooperativa Il Girasole di La Spezia.

Cresce del 18% il fatturato proveniente dalla Regione Veneto per l'avvio a regime del Centro Servizi Valgrande a Sant'Urbano; la Lombardia cresce del 14,7% anche in assenza di nuovi servizi, a dimostrazione di una migliore efficacia gestionale dei servizi già presenti. Continua a crescere inoltre il fatturato dell'Emilia Romagna (+1,4%): il dato indica un maggiore consolidamento dei servizi dell'Area.



Fatturato per regioni

LE PARTECIPAZIONI

DENOMINAZIONE	INDIRIZZO	QUOTA DI PARTECIPAZIONE	UTILE (PERDITA)
MILANO WELFARE SRL	VIA GUIDO ROSSA,7 - PONTE S.NICOLÒ (PD)	55%	7.416
FREGENE ZEROTRE CONSORZIO SRL	VIA PEPPINO IMPASTATO, 2 - LA SPEZIA	80%	- 5.874
SCANDIANO ZEROSEI CONS. COOP.	VIA PEPPINO IMPASTATO, 2 - LA SPEZIA	50%	- 7.801
FARNESIANA CONS. COOP.	LARGO ERFUT, 7 - PIACENZA	50%	- 35.702
3C CONS.COOP.	LARGO ERFUT, 7 - PIACENZA	50%	- 9.209
ARANOVA	VIA PEPPINO IMPASTATO, 2 - LA SPEZIA	80%	- 2.152
ARISTOTELE SPA		100%	- 10.195
VILLA ELVIRA SRL	SANTA MARIA DELLA VERSA (PV)	72%	41.369
VILLA VERDE SPA	RIVERGARO (PC)	63%	28.327
H.C.C. HEALTH CARE COMUNITY SRL	REGGIO EMILIA	100%	- 39.660

COOPSELIOS PER LE GENERAZIONI FUTURE

Nel corso del 2011 il patrimonio netto della cooperativa è cresciuto del 9,4%. 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.

	2009	2010	2011
PATRIMONIO NETTO	19.018.955	19.550.965	21.388.005
RISERVE ACCANTONATE	11.021.852	11.459.299	11.942.216
INDICE DI LIQUIDITÀ	1,650	1,470	1,460





OBIETTIVI 2012



Gli obiettivi per il 2012 vengono sintetizzati all'interno del Piano Annuale della Qualità che individua gli ambiti fondamentali nei quali l'intera organizzazione aziendale, sulla base di un'analisi e di una valutazione delle opportunità di miglioramento, ha pianificato le azioni finalizzate al loro raggiungimento:

- il sistema di presidio dei processi di comunicazione e promozione commerciale e la loro implementazione
- il livello qualitativo del processo di erogazione del servizio
- i processi organizzativi e il sistema di monitoraggio
- ricerca e innovazione
- il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità



MIGLIORAMENTO ATTESO	MODALITÀ DI ATTUAZIONE	VALORE OBIETTIVO	RESPONSABILE ATTUAZIONE
Miglioramento del livello qualitativo del processo di erogazione del servizio	Servizio di ristorazione: adozioni di azioni di miglioramento organizzativo specifiche nelle singole aree/servizi	Per ogni area - 70% delle risposte > 4 (domanda n° 8 valutazione della ristorazione del Questionario di soddisfazione dei familiari)	DA di Li/To/La - Piacenza - Romagna - Lombardia - Reggio Emilia - Veneto
	Settore Infanzia: formazione dei coordinatori sul tema dell'ascolto della famiglie e bambini in fase di ambientamento - strategie e strumenti- definizione procedura operativa- blog di approfondimento con vademecum per le famiglie. Nei gruppi di lavoro dei singoli servizi: condivisione nuove strategie e applicazione strumenti di lavoro al fine di migliorare l'accoglienza e il coinvolgimento dei genitori durante l'ambientamento dei bambini	Valutazione complessiva di settore: somma dei valori scarso e sufficiente relativi a valutazione accoglienza e coinvolgimento di genitori e bambini (indagine sul grado di soddisfazione dei genitori): <2%	Responsabile Tecnico del Settore Infanzia
		In ogni servizio: riduzione del 50% la valutazione più bassa in caso di scarso/sufficiente e del 10% in caso di discreto (indagine sul grado di soddisfazione dei genitori):	Coordinatori strutture Infanzia
	Settore Infanzia: promozione della partecipazione dei genitori attraverso incontri per condivisione del progetto pedagogico e realizzazione di folder sull'esperienza	Realizzazione di folder/incontri in ogni servizio. Riduzione del 10% del valore discreto (indagine sul grado di soddisfazione dei genitori)	Coordinatori strutture Infanzia
	Introduzione di nuove tecnologie per la didattica al servizio dello sviluppo del linguaggio narrativo: gruppo di ricerca sul tema della narrazione, formazione, realizzazione videolibro	Realizzazione videolibro. Realizzazione percorso di ricerca	Responsabile Tecnico del Settore Infanzia
	Ambito Psichiatria: implementazione e miglioramento delle modalità e strumenti di comunicazione alla famiglia intorno alle attività svolte dal servizio	Valore soddisfatto/molto soddisfatto: > 80% (indagine sul grado di soddisfazione dei familiari/ utenti)	Coordinatore Struttura I Due Mari di Velva
	Comunicazione/informazione alle famiglie sulle cure agli ospiti nelle strutture per anziani: monitoraggio applicazione della procedura, individuazione nuovi strumenti. Introduzione di un sistema di comunicazione (strutturato e periodico) ai familiari sulle condizioni sanitarie degli anziani	Risultato complessivo- 70% delle risposte > 4 (domanda n° 2 informazioni su cura e assistenza del Questionario di soddisfazione dei familiari)	Responsabile Tecnico del Settore Anziani
	Organizzazione e realizzazione dei processi assistenziali: abolizione dei piani di lavoro e introduzione di metodologie di lavoro per obiettivi. Nei singoli servizi/strutture: monitoraggio delle metodologie di lavoro. Realizzazione di uno strumento informativo da inviare alle famiglie	Nel 70% delle strutture per anziani: abolizione del piano di lavoro e introduzione programmazione quotidiana	Responsabile Tecnico del Settore Anziani
Invio strumento informativo 4 volte/anno al 100% degli ospiti		Coordinatori strutture per anziani	

MIGLIORAMENTO ATTESO	MODALITÀ DI ATTUAZIONE	VALORE OBIETTIVO	RESPONSABILE ATTUAZIONE
Miglioramento del livello qualitativo del processo di erogazione del servizio	Redazione di procedure operative su incontri protetti e relazione con Tribunale per i Minori (condivisione in tavoli tecnici con Distretti socio-sanitari)	Realizzazione di protocolli operativi	Responsabile Tecnico del Settore Minori
	Processi di formazione/informazione: attivazione di un ciclo di incontri territoriali (3) di supervisione sulle prassi operative, attivazione formazione a distanza, attivazione di percorsi formativi con metodologia e procedura "comunità di pratiche"	Attivazione blog di settore, questionario sul blog, realizzazione di 5 moduli formativi fruibili in FAD	Responsabile Tecnico del Settore Minori
	Costruzione/ampliamento della rete territoriale con le agenzie educative del territorio	Realizzazione progetto	Coordinatori servizi per minori Liguria
	Implementazione del numero di progetti relativi alla realizzazione delle attività educative	Per ogni struttura Implementazione delle attività	Coordinatori Disabili Lombardia - Piacenza - Reggio Emilia
	Implementazione delle modalità di coinvolgimento delle famiglie nel servizio	Per ogni struttura: 2 incontri semestrali collettivi per le famiglie, 2 incontri individuali per ogni famiglia	Coordinatori Disabili Piacenza
Implementazione dei processi organizzativi e del sistema di monitoraggio	Predisposizione Piano delle Priorità suddiviso per ambiti, definizioni strumenti di verbalizzazione e rendicontazione	Redazione/attuazione Piano Priorità	Responsabile Tecnico del Settore Infanzia
	Incremento attività di supervisione/monitoraggio nelle strutture	Esiti dell'indagine sul grado di soddisfazione dei familiari - incremento del 20% (rispetto x-1) della somma dei valori soddisfatto/molto soddisfatto 79% - 83%	Responsabile Tecnico del Settore Anziani
	Implementazione del sistema di monitoraggio del processo educativo: implementazione sistema indicatori - verifiche periodiche- incontri semestrali con educatori di ogni area	Applicazione indicatori (valutazione esiti). Effettuazioni incontri (pianificazione)	Responsabile Tecnico del Settore Minori
	Realizzazione di incontri con collaboratori a cadenza mensile (programmazione)	Realizzazione 1 incontro mensile	Responsabile Tecnico di Produzione Anziani e Disabili
	Implementazione del sistema di monitoraggio relativo alla qualità del servizio erogato	Realizzazione di 3 audit interni per ogni servizio	Responsabile Tecnico di Produzione Disabili

MIGLIORAMENTO ATTESO	MODALITÀ DI ATTUAZIONE	VALORE OBIETTIVO	RESPONSABILE ATTUAZIONE
Implementazione dell'attività di ricerca e innovazione	Rivisitazione del materiale esistente; creazione di moduli formativi (power point e relazioni) e approfondimenti tematici sui valori del nostro approccio pedagogico	Realizzazione programma di implementazione	Responsabile Tecnico del Settore Infanzia
	Servizio Assistenza Domiciliare: redazione strumenti a supporto del processo assistenziale	Applicazione degli strumenti	Responsabile Tecnico del Settore Anziani
	Realizzazione piano progettuale e organizzativo per strutture per minori; elaborazione nuova progettazione.	Realizzazione di 3 progetti tecnico- organizzativi	Responsabile Tecnico del Settore Minori
Sistema di Gestione per la Qualità	Attività di presidio e monitoraggio delle modalità di presa in carico e gestione dei reclami (registro reclami)	Media dei giorni intercorrenti tra la data di ricezione del reclamo e la sua presa in carico con riscontro scritto al cliente: 5 gg	Ufficio Gestione per la Qualità
	Attivazione delle prassi organizzative e metodologiche secondo la tempistica individuata	Miglioramento della tempistica della produzione di report delle indagini di customer: maggio Infanzia, dicembre anziani/disabili e committenza	Ufficio Gestione per la Qualità
	Analisi dati di:attestazioni di gradimento dei servizi/funzioni AC/AP/NC Indagini di customer	Miglioramento della tempistica della produzione di report sui risultati degli Obiettivi di Miglioramento: novembre dell'anno in corso	Ufficio Gestione per la Qualità
	Revisione della documentazione di sistema attraverso la definizione dei requisiti/criteri formali e di contenuto	Revisione sistema documentale	Ufficio Gestione per la Qualità
	Consolidamento del sistema di controllo e monitoraggio dell'applicazione del SQ: attività di auditing presso le strutture/servizi	Svolgimento di 1 Audit per ogni gestione completa	Ufficio Gestione per la Qualità
	Raccolta ed elaborazione degli indicatori di processo per tutti i settori: introduzione di un sistema informatico distribuito	Sistema informatico applicato ai settori Infanzia, anziani, minori, disabili	Ufficio Gestione per la Qualità



INTERVISTA AGLI STAKEHOLDER



MARCO MORGANTI (Amministratore Delegato di Banca Prossima)

Iniziamo con un giudizio generale dell'attività di Coopselios, con particolare riferimento ai progetti avviati quali ad esempio le iniziative in finanzia di progetto e le concessioni?

Come banca rivolta al terzo settore, dobbiamo formulare essenzialmente due giudizi su ogni cliente e sui suoi progetti: il primo sull'esistenza di un valore sociale di ciò che fa, il secondo sulla sua sostenibilità economica. Da entrambi i lati siamo molto contenti della relazione con Coopselios. Sul lato della creazione di valore sociale ci pare perfino esagerato, come banca, commentare ciò che è evidente fin dai primi contatti o dall'esplorazione del bilancio sociale di Coopselios. Per quanto riguarda il giudizio di sostenibilità, lo abbiamo sviluppato all'interno di un rapporto recente (e che speriamo si possa sviluppare), iniziato con primi contatti nel 2010 e approfondito da fine 2011. Il grosso dell'operatività è ordinaria, quindi non per progetti, ed è supportata generalmente dall'alta qualità del bilancio di Coopselios e comunque improntata alla massima correttezza. Più recentemente abbiamo avuto contatti più complessi, due per finanziamenti a medio-lungo termine, entrambi progetti interessanti e ben strutturati, le cui istruttorie sono ancora in corso; il terzo concerne la possibilità di una partnership per lo sviluppo di un portale Web. Nessuna di queste espe-

rienze è ancora conclusa, ma abbiamo certamente l'impressione di una realtà con cui speriamo di crescere assieme, in quanto solida, innovativa, particolarmente ben gestita e dinamica dal punto di vista manageriale e capace di produrre con regolarità nuovi progetti validi.

C'è chi parla di crisi del welfare o di una riorganizzazione necessaria, legata alle esigenze che cambiano e alla crisi economica. Crede che il privato sociale possa giocare un ruolo da protagonista e offrire un contributo in tal senso?

Certamente crediamo che il privato sociale "possa" offrire un contributo, e anche che probabilmente "debba" per forza farlo. Non è che l'offerta pubblica manchi del tutto di risorse, anche in prospettiva, o che sia incapace di adattarle al contesto: e per fortuna, perché il privato sociale non ha i mezzi per prendersi carico, anche prospetticamente, dell'intero perimetro del welfare o di suoi comparti più limitati come l'assistenza socio-sani-

taria. Tuttavia, crediamo che l'offerta pubblica sarà costretta a muoversi nell'ottica primaria di garantire servizi essenziali a grossi gruppi di popolazione non altrimenti servita. Il nonprofit produttivo avrà quindi i suoi compiti tradizionali: servire la popolazione con necessità specifiche, aumentare la qualità del servizio (specie nella sua componente "sociale"), identificare le nuove necessità e organizzarsi velocemente per servirle. Quanto al maggiore o minore protagonismo, pensiamo che non ci sarà un'unica tendenza nazionale, ma dipenderà dalle realtà regionali e locali; per tutte le organizzazioni le controparti pubbliche sono le Amministrazioni locali - con diversi approcci alle politiche sociali e diversi gradi di efficienza nei perseguirli - ma c'è anche una questione di qualità della rappresentanza del privato sociale, che cambia a seconda dei settori e dei territori.

*Piattaforma acquisti a sostegno del settore sociale
Welfare aziendale come sviluppo imprenditoriale vincente.*

Come giudica la capacità di Coopselios di reagire a tali scenari? Che percezione avete in merito al potenziale di Coopselios?

In questi mesi abbiamo potuto sperimentare la grande capacità di Coopselios non solo di reagire ai mercati, ma addirittura di anticiparli. Un esempio è la piattaforma acquisti che essa ha "costruito" in proprio e che verrà messa a disposizione di cooperative e consorzi legati ad essa; questa centrale, finalizzata all'ottenimento di riduzioni di costi accentrando gli ordinativi online e interagendo con i fornitori come unico soggetto, è parallela a un nostro progetto simile - basato sulle economie di scala realizzate dal gruppo Intesa Sanpaolo - che riteniamo indispensabile per l'efficientamento del mondo nonprofit. Crediamo anzi che ci sia in merito la possibilità di una partnership per lo sviluppo futuro di entrambe le piattaforme. La capacità di realizzare iniziative di questo tipo - con vantaggi per tutte le associate - è alla base della costituzione e della successiva tenuta dei consorzi, di cui Coopselios è spesso promotore.

Cosa pensa del welfare aziendale? Crede che possa essere uno strumento capace di aprire importanti prospettive per le imprese e per i lavoratori?

Pensiamo che sia uno dei "treni" principali che il mondo nonprofit deve sfruttare al meglio. Per un'azienda - specie se grande - è più economico accordarsi con fornitori di prodotti di welfare, sfruttando la propria capacità negoziale, anziché pagare di più i propri dipendenti lasciando a questi la stessa ricerca (ottenendo quindi una forza lavoro o impoverita, o sotto-servita dal punto di vista del welfare, con costi per la stessa azienda). In molti casi è anche possibile che le aziende esplichino parte della propria azione di responsabilità sociale in questo modo, attraverso partnership con fornitori nonprofit, da vedere in questo caso come più di semplici fornitori.

Non crediamo che il welfare aziendale risolva tutti i problemi del welfare italiano, per una varietà di motivi tra cui quello ovvio che la maggior parte della popolazione italiana non lavora in una impresa medio-grande (ma in una piccola, o è disoccupato, oppure - e qui sono i grandi numeri - non fa parte della forza lavoro). Tuttavia questo business può ben "far tornare i conti" a fornitori nonprofit che possono espletare parte della loro missione in questo mondo di natura più

commerciale, e magari finanziare così segmenti più "erogativi" della loro missione.

Speriamo di aver modo di aiutare i nostri clienti, anche nel processo di ricerca e accoppiamento fra fornitori (nonprofit) e richiedenti (soprattutto for-profit) di servizi di welfare.

Grande capacità di Coopselios di reagire ai mercati e anticiparli resistendo alla crisi.

CORRADO SAVIGNI (Direttore Corporate Banca Popolare Emilia Romagna)

Iniziamo con un giudizio generale sull'attività di Coopselios, con particolare riferimento ai progetti.

Ritengo che Coopselios abbia un grosso potenziale.

I suoi maggiori punti di forza sono: visione strategica, dimensione e struttura organizzativa.

In particolare mi ha colpito:

- la costante attenzione all'evolversi della domanda, orientata già oggi a cogliere bisogni futuri e, quindi, immaginare risposte innovative caratterizzate sempre da una forte attenzione alla promozione, interna ed esterna, della cultura della mutualità, parte integrante del patrimonio genetico di Coopselios;
- la volontà e capacità di promuovere e sperimentare processi socio - sanitari che facilitino il rapporto tra programmazione, risorse (sia pubbliche, che private) ed organizzazione dei servizi.

Giudica Coopselios un partner affidabile?

La nostra Banca in questi due anni ha assistito Coopselios finanziando in particolare progetti di costruzione e gestione di strutture, quali asili e Residenze Sanitario Assistenziali per anziani. In merito, il giudizio sulla cooperativa è certamente positivo anche in fase di strutturazione delle operazioni di finanziamento, per la qualità dei progetti, la puntuale pro-

grammazione e per il congruo livello delle rette che garantisce la sostenibilità dell'investimento.

Si parla di crisi del welfare o di una riorganizzazione necessaria, legata alle esigenze che cambiano e alla crisi economica. Crede che il privato sociale possa giocare un ruolo da protagonista e offrire un contributo in tal senso?

Sicuramente il privato sociale può giocare un ruolo da protagonista. Coopselios lo ha dimostrato nel corso di questi anni e continua a dimostrarlo, cogliendo le necessità/opportunità legate alla riorganizzazione del sistema del Welfare e alle mutate esigenze della società, che hanno comportato un incremento della domanda dei servizi legata, da un lato, all'innalzamento della vita media e, dall'altro, al prolungamento dell'attività lavorativa.

Particolarmente interessante è il progetto "Pronto Serenità" (monitorato da Coopselios attraverso la Fondazione Easy Care), che, tramite un centro servizi polifunzionale 24h su 24 per 7 gg, è in grado di

fornire tutte le informazioni necessarie agli anziani ed alle loro famiglie per supportarle nel risolvere nel migliore dei modi tutte le esigenze di assistenza.

*Attenzione all'evolversi della domanda.
Buon management e sostenibilità
degli investimenti.
Innovazione continua attraverso
il progetto Pronto Serenità.*



Coopselios

BILANCIO SOCIALE 2011



GIULIANA BOSCHINI (Direttore del Distretto di Guastalla)

Iniziamo con un giudizio generale sull'attività di Coopselios... Quali i punti forza? Quali le criticità?

Coopselios da vari anni opera nel nostro Distretto, gestendo servizi sia per Anziani sia per Disabili. Ha quindi un forte radicamento sul nostro territorio, che si misura in un'ampia conoscenza delle sue caratteristiche, di relazioni di comunità, di rapporti significativi con Enti e Associazioni, da sempre molto attivi sul nostro territorio. Questa ricchezza di esperienze, elemento positivo e di facilitazione di percorsi, potrebbe trasformarsi in una abitudine, cioè in un limite nella lettura e nella proposta di cambiamenti e miglioramenti sempre possibili e necessari, anche nei contesti ritenuti più appropriati.

Lo scorso anno ci ha visti particolarmente impegnati nelle richieste di accreditamento. Qual è la sua valutazione sulla nuova normativa?

Pensa che Coopselios possa rispondere appieno alla nuova normativa?

Il processo di accreditamento risponde a due esigenze rilevanti. Da un lato, la necessità di garantire su tutto il territorio regionale livelli omogenei di assistenza e di cura. Dall'altro, per i singoli servizi, la necessità di individuare con chiarezza una responsabilità gestionale unitaria. Questa potrà essere pubblica o privata, ma

con un solo responsabile che risponda dell'intero processo assistenziale, prevedendo una forte integrazione con i servizi sanitari ed i percorsi di qualificazione dei lavoratori. Coopselios, in qualità di gestore di servizi già convenzionati e quindi parte del sistema integrato distrettuale per la copertura del fabbisogno espresso, ha ottenuto l'accreditamento transitorio, in quanto in possesso dei requisiti richiesti per questa fase del processo di accreditamento. A ciò si aggiunga la concessione di un accreditamento provvisorio per un centro servizi anziani, chiara evidenza della capacità di questa cooperativa di reggere le sfide del nuovo sistema.

Qual è, a suo parere, lo stato dei servizi alla persona nel suo territorio? Quali sono le difficoltà? Quali i punti di forza?

La programmazione territoriale, di competenza del Comitato di Distretto, ha definito il fabbisogno dei servizi da accreditare, in pratica consolidando una situazione che, nel tempo, si è costruita, come rispondente alle necessità espresse dal territorio. Tuttavia, non possiamo nascondere le preoccupazioni per un sistema che deve ridefinirsi, alla luce delle nuove necessità assistenziali dovute ai cambiamenti sociali. La progressione

dell'età, il numero sempre più alto di persone anziane ed i servizi ad esse dedicati, rappresentano i temi di maggiore attenzione.

Con l'aumento soprattutto dei grandi vecchi (ultraottantenni), aumentano le persone fragili con bisogni di salute complessi. È possibile rispondere in modo efficace a questi nuovi bisogni con un riesame della attuale offerta di servizi ed un coordinamento tra tutti gli interventi assistenziali: dai servizi ospedalieri alle cure primarie, alle strutture residenziali. In altre parole, il futuro dei nostri servizi passa attraverso l'integrazione e le reti, tra servizi sociali e sanitari, ospedalieri e territoriali, al fine di garantire la continuità delle cure e della presa in carico complessiva.

C'è chi parla di crisi del welfare o, in una prospettiva meno pessimista, di una riorganizzazione necessaria, legata alle esigenze che cambiano e alla crisi economica. Crede che il privato sociale possa giocare un ruolo da protagonista e offrire un contributo in tal senso? Come?

Mi limito ad una valutazione dei dati relativi alle domande di accreditamento presentate nell'anno 2011. Dall'analisi sulla distribuzione delle domande, su tutto il territorio regionale, emerge che quasi la maggio-

ranza di esse (44%) è stata presentata da soggetti privati e di questi circa il 60% è rappresentata da cooperative sociali. Nel 42% dei casi la domanda è stata presentata in modo congiunto pubblico/privato. Risulta evidente come il privato, ed in particolare il privato sociale, abbia già ora un ruolo fondamentale nella gestione dei servizi e che, pertanto, qualunque riorganizzazione si debba avviare, non possa prescindere da un necessario confronto e condivisione, di prospettive e di obiettivi, col privato sociale.

*Forte radicamento territoriale.
Coopselios pronta alla sfida
dell'accreditamento.
Tensione solidale, ispirazione
comunitaria, anche in una
grande azienda.*

Qual è secondo lei il valore aggiunto che può apportare la cooperazione sociale ai servizi del territorio?

La cooperazione sociale nasce da un forte attaccamento con il territorio, da un legame profondo con la comunità, da una tensione solidale tradotta in fatti. Negli anni, nei decenni, queste ragioni delle origini non sono state dimenticate e, ancorché modificate e rese più adeguate ai nuovi sistemi sociali, hanno mantenuto la loro giustificazione. È questa ispirazione comunitaria l'elemento aggiunto che la cooperazione sociale può apportare, garantendo ai servizi quel carattere di prossimità territoriale che ne costituisce uno degli elementi di maggior rilievo.







MARCO FORMATO (Direttore Sociale del Distretto Sociosanitario n. 19 Val di Magra)

Iniziamo con un giudizio generale sull'attività di Coopselios... Quali i punti forza? Quali le criticità?

La Cooperativa lavora sul nostro territorio da anni con un buon livello qualitativo. Garantisce ai propri soci lavoratori un buon livello formativo e di aggiornamento che ha delle ricadute visibili e quantificabili nella qualità dei servizi erogati. Abbiamo un buon livello di interlocuzione con la dirigenza della cooperativa.

Su eventuali criticità che sono emerse durante la gestione dei servizi rileviamo un grado di risoluzione delle problematiche soddisfacente: la cooperativa ha sempre risposto con sollecitudine alle richieste degli enti locali.

Qual è, a suo parere, lo stato dei servizi alla persona nel suo territorio? Quali sono le principali difficoltà? Quali i punti di forza?

La Val di Magra è - da sempre - all'avanguardia sui servizi alla persona. Nel nostro territorio vengono investiti ogni anno 10.000.000,00 di euro. Garantiamo dei livelli assistenziali molto elevati: penso alla RSA Sabadini che ospita 54 anziani, penso all'assistenza domiciliare che garan-

tisce risposte a 500 soggetti disabili e anziani, penso ai servizi per 250 minori che accompagnano nella crescita e rispondono alle fragilità familiari.

Certo anche noi abbiamo dovuto mettere mano al sistema dei servizi; tuttavia, nonostante la riduzione delle risorse, riusciamo a garantire un livello di assistenza adeguato ai bisogni dei cittadini della Val di Magra.

I Sindaci della vallata hanno deciso collegialmente di mettere al centro delle loro politiche i servizi alla persona (nessun servizio è stato chiuso, nessun asilo è stato chiuso o ridotto, ecc.). Esiste comunque una giusta apprensione rispetto ai prossimi anni.

Se la situazione del Fondo Nazionale per le politiche sociali rimarrà di questa entità anche in Val di Magra assisteremo ad una riduzione e a tagli che influiranno sulla vita delle persone e sulla coesione sociale delle comunità.

C'è chi parla di crisi del welfare o, in una prospettiva meno pessimista, di una riorganizzazione necessaria, legata alle esigenze che cambiano e alla crisi economica. Crede che il privato sociale possa giocare un ruolo da protagonista e offrire un contributo in tal senso? Come?

Le organizzazioni cooperative hanno assunto in anni recenti un ruolo sempre più rilevante nella produzione di welfare, a causa della tendenza del-

le amministrazioni locali, ad affidare all'esterno la gestione di servizi socio-assistenziali. Il welfare che abbiamo costruito sul nostro territorio è stato di tipo sussidiario; si è costruita nel corso degli anni una collaborazione tra terzo settore ed enti locali per la gestione dei servizi alla persona. Il welfare però è cambiato e subirà nei prossimi mesi una trasformazione considerevole.

Nulla sarà come prima. Occorrerà individuare le fasce di popolazione a cui garantire le prestazioni in modo prioritario: penso alle persone in condizione di povertà, penso a coloro che hanno una incapacità fisica e psichica totale e a tutti coloro che hanno difficoltà di inserimento nella vita sociale attiva. Il sistema del welfare vedrà un nuovo protagonismo del privato sociale con un progressivo consolidamento di un mercato sociale dei servizi alla persona dove il ruolo dell'ente locale non potrà che essere di sostegno, promozione e controllo della qualità dei servizi e di sviluppo delle professionalità.

La costruzione del mercato sociale offre prospettive positive quali: la garanzia di livelli minimi di qualità; una sia pur relativa pluralizzazione dell'offerta; una maggior flessibilità dei servizi; una certa libertà di scelta del destinatario rispetto alla tradizionale relazione utente/servizio pubblico; l'avvio di un processo di regolarizzazione del lavoro di cura "sommerso".

*Efficace collaborazione con gli enti locali .
Nuovo protagonismo del privato sociale .*

Pensa che Coopselios si sia inserita bene nel contesto locale del vostro Distretto? Ha dimostrato di saper cogliere le specificità territoriali?

Coopselios è inserita in modo significativo nel nostro distretto .

Soprattutto in questi ultimi anni ha attivato progetti di comunità in risposta ai bisogni degli anziani e dei cittadini fragili.

Per esempio pochi giorni fa è partito un percorso di formazione/informazione sulla genitorialità. L'alta partecipazione (700 genitori) è stata una risposta ai bisogni del territorio. Ricordiamo inoltre l'alta attenzione ai processi infermieristici e sanitari, sempre più centrali, a fronte dell'invecchiamento della popolazione.

Se la cooperativa continuerà a cogliere le richieste e istanze che emergono con forza dalla società potrà sviluppare le proprie attività erogando servizi e garantendo gli attuali livelli occupazionali.

Rispetto a quest'ultimo tema va comunque dato atto alla Coopselios di aver garantito - anche dal punto di vista occupazionale - un lavoro dignitoso e professionale a tanti cittadini della nostra provincia.

Qual è secondo lei il valore aggiunto che può apportare la cooperazione sociale ai servizi del territorio?

La cooperazione sociale ha una soggettività autonoma, fondata sulla volontà di rispondere alla richiesta di beni relazionali in un'ottica profondamente solidaristica. Ciò è il suo valore aggiunto. L'ente locale - in tal senso - deve favorire la sussidiarietà positiva con i corpi sociali intermedi e le iniziative dei cittadini, per realizzare l'universalismo dei diritti sociali, favorendo quindi la cooperazione sociale in quanto capace di accompagnare il progetto e capace di creare beni relazionali e solidaristici fra persone e fra comunità.



*Professionalità in un'ottica solidaristica.
Sussidiarietà positiva.*

FABRIZIO RAMACCI (Presidente Cooperativa Sociale L'Orto Botanico - Alseno - PC)

Quali sono i vostri rapporti con Coopselios?

Con Coopselios i rapporti sono decennali, sia per la comune appartenenza a Legacoop Piacenza che, tramite Ester Schiaffonati, ci ha visto lavorare insieme in rappresentanza della cooperazione sociale, sia da un punto di vista commerciale con l'affidamento delle attività di manutenzione delle strutture piacentine alla nostra cooperativa che ci ha permesso di assumere una persona svantaggiata. Con Coopselios inoltre aderiamo al Consorzio45 e grazie a questo abbiamo anche una sede del Consorzio45 a Piacenza. Il Consorzio45 oltre Coopselios a Piacenza vede l'adesione di tutte le cooperative sociali d'inserimento lavorativo.

Pensa che Coopselios sia un partner affidabile? Quali immagina siano i punti di forza della nostra cooperativa? Quali i punti di debolezza?

Certamente Coopselios è un partner affidabile nel territorio piacentino è la cooperativa sociale più importante sia per storia che per fatturato ed occupati, questo garantisce solidità, esperienza spesso messa al servizio dell'intero sistema di Legacoop Piacenza. Altri punti di forza, che la rendono affidabile, sono che nonostante le dimensioni della cooperativa essa è molto radicata nel territorio della no-

stra Provincia; garantisce occupazione a un elevato numero di operatori in particolare donne; ha una capacità economico finanziaria tramite la quale riesce a compiere operazioni di costruzione e gestione di strutture; è portatrice di una cultura che coniuga gli aspetti economici finanziari con gli aspetti sociali; garantisce una buona qualità nei servizi che gestisce. I punti di debolezza possono essere la difficoltà, del management centrale, a vedere nelle singole realtà locali in cui opera Coopselios le caratteristiche sociali / culturali / politiche / economiche di quel territorio, in quanto incentrato più su una visione globale. Valorizzare, maggiormente la propria presenza nel territorio, anche in rete con le altre realtà cooperative.

C'è chi parla di crisi del welfare o di una riorganizzazione necessaria, legata alle esigenze che cambiano e alla crisi economica. Crede che il privato sociale possa giocare un ruolo da protagonista e offrire un contributo in tal senso? Come?

Il privato sociale già gioca un ruolo molto importante nel welfare. Credo ed auspico che questo ruolo cresca maggiormente anche se il privato sociale dovrà essere portatore d'innovazione. Il privato sociale dovrà produrre nel futuro servizi a costi più contenuti e rivolgendosi direttamen-

te al cittadino. In questo ad esempio sono molto importanti le sinergie tra coop. sociale A e B, tra cooperazione e volontariato o più in generale la comunità in cui opera.

Come valuta l'impegno di Coopselios a sostegno del movimento cooperativo?

Importante e fondamentale anche se nel caso di Piacenza forse è il movimento cooperativo che non valorizza Coopselios.

Pensa che Coopselios sia una cooperativa capace di creare sinergie e reti virtuose di collaborazione?

Penso, anzi con noi è successo, che Coopselios sia in grado di creare sinergie e reti virtuose di collaborazione.

Fare sostegno al mondo cooperativo e alla cooperazione sociale di tipo B. Produzione di lavoro qualificato. Radicamento territoriale.

