



**Coopselios**  
PRENDERSI CURA, DI PERSONA

**WEL  
FARE  
SU  
MI  
SU  
RA**

**BILANCIO SOCIALE  
2012**





# INTRODUZIONE DEL PRESIDENTE

Si rinnova anche per quest'anno l'appuntamento con la presentazione del Bilancio Sociale, lo strumento che più di tutti permette a Coopselios di descrivere le attività svolte, tracciare le linee guida, le strategie e comunicare i valori fondanti, gli obiettivi raggiunti e quelli da perseguire negli esercizi futuri.

Un 2012 difficoltoso, la crisi economica che non si è fermata, ma che al contrario, ha fatto emergere nel nostro Paese nuove forme di povertà e nuovi bisogni da soddisfare. Proprio questi aspetti di cambiamento della società e di grave incertezza economica, ci hanno portato a pensare a modelli di Welfare sempre più flessibili e modulari, progettati appositamente per la soddisfazione delle esigenze di ogni individuo, servizi capaci di offrire un Welfare su misura.

Il cambiamento sociale di questi ultimi anni ha portato il mondo della cooperazione a rafforzarsi per poter garantire un maggior sostegno alle fasce più deboli, erogando servizi di qualità con grande professionalità; tutto questo è sinonimo di certezza e volontà di non restare fermi a guardare, ma operare, e, ancor meglio, cooperare, per superare con pazienza e impegno questa fase di recessione economica.

Le scelte strategiche intraprese, le politiche di Welfare adottate e le nuove progettualità implementate, hanno contribuito ad ottenere un buon consolidamento di bilancio, facendo anche crescere in maniera soddisfacente fatturato e utile della cooperativa.

Oltre al complicato contesto economico, il 2012 verrà ricordato anche per i dolorosi momenti del sisma di maggio che ha colpito i territori dell'Emilia Romagna, della Lombardia e del Veneto, luoghi in cui molti nostri soci vivono e molte strutture operano da anni. In questa situazione di emergenza Coopselios si è messa a disposizione garantendo vicinanza e sostegno attraverso varie iniziative e azioni mirate.

I concetti di solidarietà e mutualità sono parte integrante dei valori Coopselios e sono radicati nelle politiche di azione della cooperativa, rappresentando in maniera inequivocabile il cuore e l'impulso della cooperazione. Molti i progetti su questo fronte, alcuni già rodati, altri in via di sperimentazione: il "Progetto RigenerAzioni" e la costituzione dell'Ufficio Welfare Aziendale sono esempi concreti di politiche sociali aziendali valide e preziose per la soddisfazione dei nostri lavoratori.

Coopselios è da sempre attenta ai concetti di Responsabilità Sociale d'Impresa, agire etico, pari opportunità, difesa dei diritti del lavoro e delle persone, dando notevole importanza alla creazione di un network esteso di competenze, diritti sociali e condivisione dei valori etici che portano alla valorizzazione di un'economia democratica e dell'etica come punti cardine di ogni attività imprenditoriale che ha nel soddisfacimento del fabbisogno quotidiano delle persone e delle famiglie la propria mission. "Welfare su misura" è anche questo, agire con coscienza tutelando la dignità dell'individuo.

Concludo, ringraziando tutti coloro che con dedizione, passione e grande professionalità hanno contribuito alla realizzazione del Bilancio Sociale 2012.

Buona lettura!



**GUIDO SACCARDI**

PRESIDENTE DI COOPSELIOS

# INDICE

- 1 Introduzione del Presidente
- 4 Nota Metodologica

## 7 LA NOSTRA IDENTITÀ

- 8 Coopselios e la sua storia
- 8 Percorsi di sviluppo in numeri
- 9 I principi
- 10 La mission
- 11 I valori
- 11 Mappa degli Stakeholders
- 12 Elenco delle convenzioni
- 16 Indirizzi e sedi

## 19 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

- 20 Sviluppo organizzativo
- 21 Organigramma 2012
- 22 Organi di governo e rapporti fra le funzioni aziendali
  - 22 Consiglio di Amministrazione
  - 22 Collegio Sindacale
  - 24 Compensi degli amministratori
  - 24 Direzione operativa
- 26 Organizzazione sociale
  - 26 Commissione Sociale
  - 26 Sezioni Soci Territoriali
  - 27 Regolamento elettorale 2012
- 28 Partecipazioni societarie
- 28 Consorzi, A.T.I., Srl, Fondazioni
  - 28 Consorzi
  - 28 A.T.I.
  - 29 Società srl
  - 29 Fondazioni
- 32 Partecipazione al movimento cooperativo

## 35 LE LINEE STRATEGICHE

- 37 Sviluppo commerciale
  - 37 Appalti
  - 38 Gestioni private
  - 40 La nuova sede
- 44 Sviluppo tecnico e innovazione continua
  - 44 Qualità & Benessere
  - 44 Direzione sanitaria e governo dei processi
- 46 Efficienza organizzativa
  - 46 Revisione parco fornitori
  - 46 Recupero crediti
  - 46 Manuale coordinatori di servizio
  - 47 Formazione a distanza
  - 47 Valutazione del potenziale
- 48 Orientamento al cliente
  - 49 Il cliente interno
  - 49 Il cliente esterno

## 51 LAVORO

- 52 I numeri
- 53 Occupati per settore di attività
- 53 Occupati per regione
- 54 I lavoratori Coopselios
  - 54 Una cooperativa al femminile
  - 55 Una cooperativa giovane ma con esperienza
  - 56 Una cooperativa multietnica
- 58 Tipologia di contratti
- 59 Turnover
- 60 Salute e sicurezza
- 61 La formazione
- 62 La partecipazione
  - 62 Assemblee, riunioni, incontri
  - 63 Iniziative dei soci
  - 63 Ammissione / dimissione socio

## 65 LA QUALITÀ

- 66 La qualità
- 67 La certificazione di qualità
  - 68 Qualità percepita dal cliente interno
  - 69 Qualità percepita dal cliente esterno
  - 70 Indicatori di qualità
  - 72 La rete dei fornitori
- 74 Convegni e formazione
- 76 Collaborazioni con l'Università
- 78 Pubblicazioni
- 80 Comunicazione

## 83 UTILITÀ SOCIALE

- 84 Utilità sociale
- 85 La risposta socio-assistenziale ed educativa
- 92 Welfare Aziendale e politiche sociali
  - 93 Gruppo stabile Pari Opportunità
  - 93 Sportello sociale
  - 93 Contributo professionale
  - 94 Premio di anzianità sociale
  - 94 Erogazione straordinaria del TFR
  - 94 Formazione sociale
  - 95 Convenzioni a favore dei soci
  - 96 Mutua Nuova Sanità
  - 96 Prontoserenità
  - 97 Progetto RigenerAzioni
  - 98 Focus Terremoto
  - 99 Interventi di solidarietà verso il territorio
- 100 Partecipazione a iniziative locali
- 102 Interventi di solidarietà interna a Coopselios

## 105 PERFORMANCE ECONOMICA E RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

- 106 Performance economica e ripartizione del valore aggiunto
- 108 Creazione e distribuzione del valore aggiunto
- 110 Recupero crediti
  - 111 Ripartizione del fatturato per settore
  - 111 Ripartizione del fatturato per territorio
- 112 Le partecipazioni
- 112 Coopselios per le generazioni future

## 115 OBIETTIVI 2013

- 116 Obiettivi 2013
- 120 Promuovere e comunicare il servizio
- 122 Essere più trasparenti ed efficienti
- 123 Per crescere e innovarsi nel tempo
- 126 Garantire la qualità
- 126 Garantire un miglior processo di selezione e formazione



# NOTA METODOLOGICA

Anche quest'anno Coopselios, con il Bilancio Sociale, presenta la propria attività ai principali stakeholder rendicontando il percorso intrapreso nel 2012, le linee strategiche e di sviluppo, la cultura e i saperi tecnici che ne hanno sostanziano i progetti, le modalità di coinvolgimento dei soci e le iniziative volte alla costruzione di un tessuto associativo solido, coniugando sempre valutazioni imprenditoriali e Responsabilità sociale d'impresa.

## WELFARE SU MISURA

Il tema scelto per il 2012 ha a che fare direttamente con la nostra mission che si traduce quotidianamente in prassi operative e in linee strategiche.

Da sempre Coopselios è attenta ai bisogni che cambiano e cerca di dare risposte adeguate, soddisfacenti, non standardizzate ma il più possibile calate sui bisogni personalizzati delle persone e delle famiglie. In particolare, in questo periodo di crisi e di profondi cambiamenti che riguardano sia il tessuto sociale che l'ambito politico-istituzionale sembra essere non solo necessario ma addirittura indispensabile pensare a nuove forme di welfare che possano andare incontro con maggiore flessibilità alle famiglie e che possano sollevare la Pubblica Amministrazione da spese ormai insostenibili. Un welfare su misura, dunque, capace di penetrare le comunità, il loro tessuto produttivo e la vita delle persone che ne fanno parte. Un welfare inclusivo, capace di coinvolgere più stakeholder e di renderli protagonisti di un doveroso cambiamento del vivere sociale.

Con questo tema vorremmo rendere il nostro Bilancio Sociale un manifesto politico in difesa del welfare e del modello cooperativo, sempre capace di produrre innovazione, al tempo stesso, ci prendiamo un chiaro impegno teso al continuo sviluppo di una progettualità 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 Finanziario e Recupero Crediti (Sauro Paganelli), Ufficio Qualità e ICT (Paolo Bortolan), Ufficio Acquisti (Stefano Campanini), Ufficio Gare e Contratti (Antonietta Serri), Ufficio Attività Sociali (Claudia Manzini), Coordinatore di Conciliazione (Annalisa Lusuardi), Ufficio Affari Legali (Sara Ricci), Servizio Prevenzione e Protezione (Giacomo Mencarelli), Ufficio Comunicazione (Giulia Caramaschi e Fabrizio Zucchini, con la collaborazione di Valentina Ammaturo).

## DEFINIZIONE DEI CONTENUTI

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

Ferma restando la cornice normativa, per l'esercizio 2012 si è deciso di sviluppare con maggiore forza le seguenti tematiche:

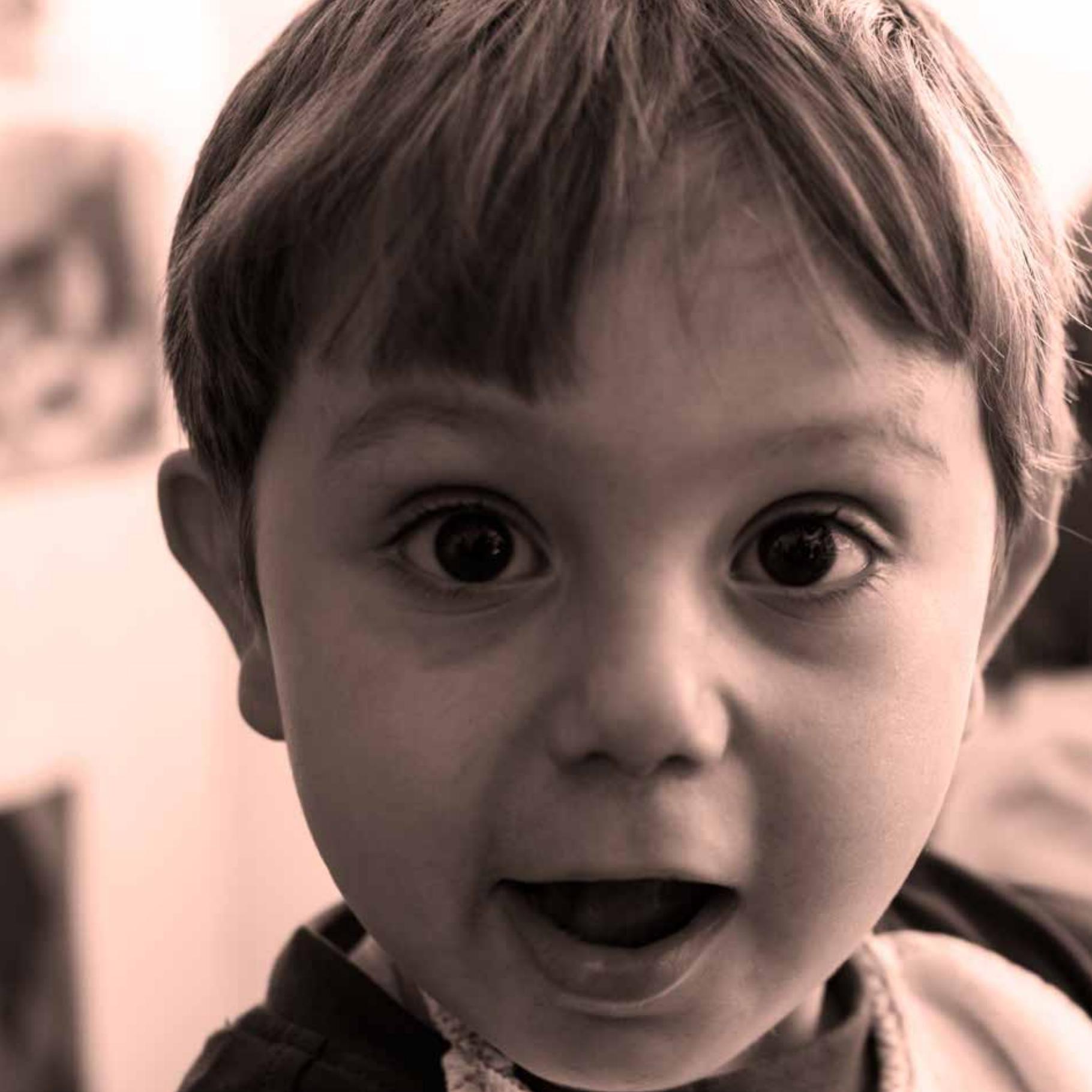
- a) "Utilità Sociale": il capitolo è stato ampliato inserendo al suo interno non solo le attività svolte a beneficio degli utenti ma anche dei soci e dipendenti della cooperativa, in linea con l'idea di sviluppare un articolato sistema di Welfare Aziendale;
- b) Obiettivi: oltre alla dichiarazione degli obiettivi prefissi per il 2013, nel Bilancio Sociale 2012, per la prima volta, è stata inserita una valutazione relativa al raggiungimento degli obiettivi dichiarati l'anno precedente. Si tratta di un primo passo verso la definizione, nelle prossime edizioni del Bilancio Sociale, di un Bilancio Sociale Preventivo;
- c) Il 2012 è stato un anno particolarmente difficile, sia per la crisi economica che penalizza i soggetti deboli (spesso le donne) sia per eventi contingenti come il terremoto. Il Bilancio Sociale, anche nella sua forma video, ha voluto approfondire queste due tematiche e le iniziative realizzate dalla cooperativa a sostegno delle categorie più svantaggiate.

## 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 interni ed esterni.

L'edizione 2012 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, un numero monografico del nostro House Organ Coopselios Notizie e, nella versione integrale in forma digitale, sul sito internet [www.coopselios.com](http://www.coopselios.com). È infine previsto un momento di formazione ai coordinatori nel quale verrà presentato il documento e ne verranno indicate le modalità di divulgazione nei confronti dei soci e dei principali stakeholder.





**1.  
LA  
NOSTRA  
IDENTITÀ**

## COOPSELIOS E LA SUA STORIA

Coopselios è una cooperativa sociale di tipo A (ai sensi della legge 381/1991). 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 con Coop. S.E. di Piacenza, nel 1995, poi con Favrega di Fabbrico (RE) nel 2001, infine con la cooperativa Il Girasole di La Spezia, nel 2010.

## PERCORSI DI SVILUPPO IN NUMERI

Il numero di gestioni della Cooperativa attive nel 2012 è rimasto costante rispetto allo scorso anno.

Le chiusure (Buris Lodigiani di Luzzara (RE), Nido Brutto Anatroccolo di La Spezia, R.S.A. di Menconico (PV), Servizi Scolastici Integrati di Piacenza) sono state compensate, in termini di personale e di fatturato, da alcune importanti aperture come lo Spazio Bambini Tiramolla di Scandiano (RE), l'Asilo Nido Premuda di Milano (con Progettare ZeroSei), il Centro Servizi Anziani di Meolo (VE) e il Servizio Prontoserenità con le Farmacie Comunali di Pistoia.

Il 2012 può essere descritto come un anno, da una parte, orientato al consolidamento e, dall'altra, allo sviluppo di una nuova

progettualità, maggiormente orientata al mercato privato e rivolta ad altri segmenti del mercato, da realizzare nel medio-lungo periodo.

	GESTIONI	INCREMENTO
2010	186	+ 8
2011	201	+ 15
2012	201	=

FATTURATO 2012	108.848.367
Incremento fatturato rispetto al 2011	+ 3,3%
Numero occupati	2.807
Occupati rispetto al 2011	-0,4 %
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’uguaglianza 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 NOSTRA IDENTITÀ

## 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.

#### NELLA CONCRETEZZA DEL PROPRIO AGIRE, COOPSELIOS TIENE CONTO:

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

#### IN QUESTO MODO COOPSELIOS SI IMPEGNA:

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

#### 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.

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 ASSISTENZIALI, SANITARI ED EDUCATIVI.



LO SCOPO SOCIALE E MUTUALISTICO CHE I SOCI COOPERATORI INTENDONO PERSEGUIRE È QUELLO DI OTTENERE, TRAMITE LA GESTIONE IN FORMA ASSOCIATA E CON LA PRESTAZIONE DELLA PROPRIA ATTIVITÀ LAVORATIVA, CONTINUITÀ D'OCCUPAZIONE E LE MIGLIORI CONDIZIONI ECONOMICHE, SOCIALI E PROFESSIONALI.

**Art. 4**  
**Statuto Sociale**

## I VALORI

### SENSIBILITÀ

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

### AFFIDABILITÀ

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

### IMPEGNO SOCIALE

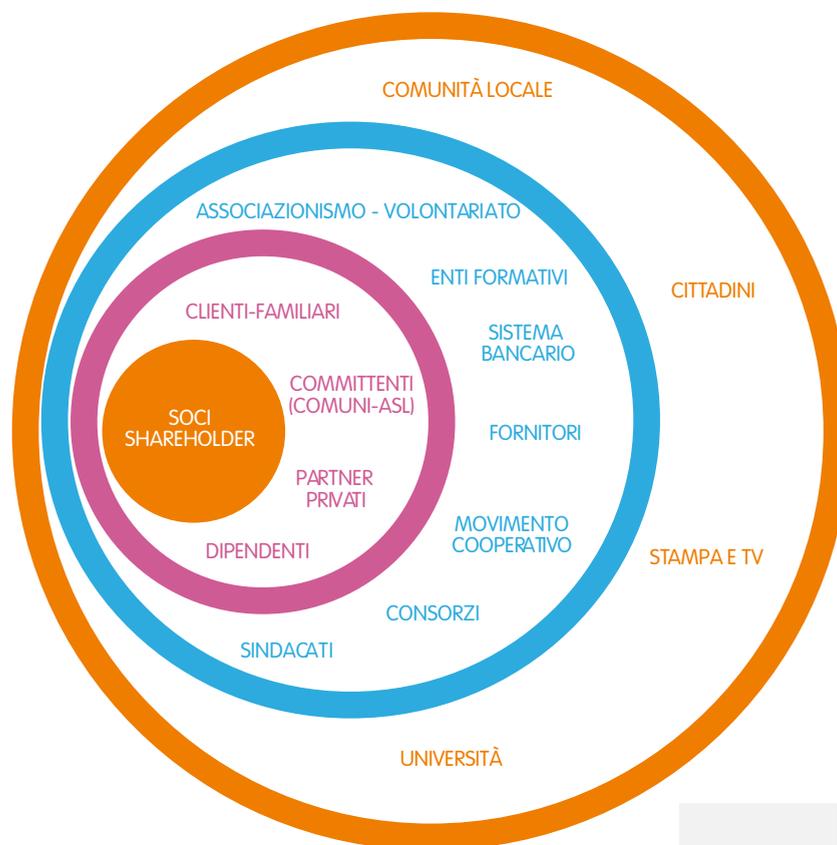
La scelta di pensare e progettare un modello di welfare innovativo, di offrire servizi esclusivi alle fasce più deboli della popolazione, assicurando professionalità, innovazione e qualità delle prestazioni. Coopselios è un soggetto del Welfare Community, che opera in una logica di integrazione con le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

### COMPETENZE

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

## MAPPA DEGLI STAKEHOLDER

Gli stakeholder rappresentano gli 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 TERRITORIALE	ANZIANI RESIDENZIALE	INFANZIA	DISABILI	MINORI
EMILIA ROMAGNA	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE E CENTRO DIURNO DI BIBBIANO (RE)	CASA RESIDENZA ANZIANI VILLA DELLE GINESTRE DI CASTELNOVO NE' MONTI (RE)	NIDO LINUS DI REGGIO EMILIA	CENTRO SOCIO-TERAPEUTICO "SARTORETTI" FABBRICO (RE)	CENTRO EDUCATIVO DI CAORSO (PC)
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE E CASA PROTETTA COMUNALE DI CAVRIAGO (RE)	CASA RESIDENZA ANZIANI E CENTRO DIURNO I RONCHI DI CASTELNOVO NE' MONTI (RE)	NIDO AIRONE DI REGGIO EMILIA	CENTRO DIURNO SEMIRESIDENZIALE E CENTRO DI RESIDENZIALITÀ TEMPORANEA ARCOBALENO DI CORREGGIO (RE)	CENTRO EDUCATIVO DI GRAGNANO TREBBIENSE (PC)
	CASA PROTETTA COMUNALE DI SAN MARTINO IN RIO (RE)	CASA RESIDENZA ANZIANI E CENTRO DIURNO COMUNALE DI CORREGGIO (RE)	NIDO L'ARCA DI REGGIO EMILIA	SERVIZI INTEGRATI C/O CENTRO DIURNO LA ROSA DEI VENTI DI CASTELNOVO NE' MONTI (RE)	PROGETTO DI SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE COMUNE DI PIACENZA
	C.P. EMILIO BIAZZI CASTELVETRO PIACENTINO (PC)	COMUNITÀ ALLOGGIO VILLA GILOCCHI DI CORREGGIO (RE)	NIDO GIRASOLE DI REGGIO EMILIA	SERVIZI INTEGRATI C/O CENTRO DIURNO ARCOBALENO DI CASINA (RE)	
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI GUASTALLA / LUZZARA (RE)	CASA RESIDENZA ANZIANI E CENTRO DIURNO LUISA GUIDOTTI FABBRICO (RE)	NIDO HAIKU DI REGGIO EMILIA	SERVIZI INTEGRATI C/O CENTRO DIURNO "ERICA" TOANO (RE)	
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE FARMACIE COMUNALI RIUNITE DI REGGIO EMILIA	CASA RESIDENZA ANZIANI ING. ATTILIO BISINI DI GUASTALLA (RE)	NIDO AGUAS CLARAS DI REGGIO EMILIA	SERVIZI INTEGRATI C/O C.S.R. DI CASTEL SAN GIOVANNI (PC)	
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE MAGIERA ANSALONI DI S.MARTINO IN RIO (RE)	CASA RESIDENZA ANZIANI E CENTRO DIURNO AGORÀ DI GUASTALLA (RE)	NIDO COMUNALE BARCOBALENO DI BARCO DI BIBBIANO (RE)	SERVIZI INTEGRATI C/O SERVIZIO ASSISTENZA COMUNE DI AGAZZANO (PC)	
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI ALBINEA (RE)	CASA RESIDENZA ANZIANI E COMUNITÀ ALLOGGIO COMUNALE DI REGGIOLO (RE)	"SPAZIO BAMBINI" – C/O POLO 0-6 DI CASALGRANDE (RE)	SERVIZI INTEGRATI C/O SERVIZIO ASSISTENZA COMUNE DI FIORENZUOLA D'ARDA (PC)	
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI BAISO (RE)	CASA RESIDENZA ANZIANI E CENTRO DIURNO AL PARCO SCANDIANO (RE)	NIDO "MELOGRANO" MANDRIOLO DI CORREGGIO (RE)	SERVIZI INTEGRATI C/O SERVIZIO ASSISTENZA COMUNE DI PIACENZA	
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI CANOSSA (RE)	CASA RESIDENZA ANZIANI COMUNALE DI VILLA MINOZZO (RE)	CENTRO SPERIMENTAZIONE PER L'INFANZIA LE CORTI DI CORREGGIO (RE)	SERVIZI INTEGRATI C/O SERVIZIO ASSISTENZA COMUNE DI PONTENURE (PC)	
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI CARPINETI (RE)	CASA RESIDENZA ANZIANI NORGE DI ROCCABIANCA (PR)	NIDO D'INFANZIA E SPAZIO BAMBINI BOLLICINE DI RUBIERA (RE)	SERVIZI INTEGRATI C/O SERVIZIO ASSISTENZA COMUNE DI RIVERGARO (PC)	
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI CASALGRANDE (RE)	CASA RESIDENZA ANZIANI RESIDENZA AL PARCO DI MONTICELLI TERME (PR)	MICRONIDO "FIOCCO DI NEVE" RAMISETO (RE)	SERVIZI INTEGRATI C/O SERVIZIO ASSISTENZA COMUNE DI ROTTOFRENO (PC)	
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI CASTELLARANO (RE)	CASA RESIDENZA ANZIANI DOTT. ELLENIO SILVA BOBBIO (PC)	MICRONIDO "IL LEPROTTO" BUSANA (RE)	SERVIZI INTEGRATI C/O SERVIZIO ASSISTENZA COMUNE DI SARMATO (PC)	
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI CASTELNUOVO NE' MONTI (RE)	CASA RESIDENZA ANZIANI ALTA VAL NURE FARINI (PC)	MICRONIDO "LA MONGOLFIERA" CARPINETI (RE)	SERVIZI INTEGRATI C/O SERVIZIO ASSISTENZA COMUNE DI ZIANO (PC)	
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI SCANDIANO (RE)	REPARTO PROTETTO E CASA PROTETTA PIO RITIRO CERATI DI PIACENZA	MICRONIDO IL CASTELLO INCANTATO DI BAISO (RE)	C.S.R.D. SAN BERNARDINO DI FIORENZUOLA D'ARDA (PC)	

## ELENCO DELLE CONVENZIONI

REGIONE	ANZIANI TERRITORIALE	ANZIANI RESIDENZIALE	INFANZIA	DISABILI	MINORI
EMILIA ROMAGNA	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI VILLA MINOZZO (RE)	CASA RESIDENZA ANZIANI DI MONTICELLI D'ONGINA (PC)	MICRONIDO COMUNALE DI VIANO (RE)	C.S.R.R. LUCCA DI FIORENZUOLA D'ARDA (PC)	
	FONDAZIONE PIO RITIRO CERATI DI PIACENZA	CASA RESIDENZA ANZIANI VILLA VERDE ANCARANO DI RIVERGARO (PC)	MICRONIDO COMUNALE DI CANOSSA (RE)	C.S.R. DI CADEO (PC)	
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI AGAZZANO (PC)	R.S.A., CASA PROTETTA E CENTRO DIURNO DI CATTOLICA (RN)	NIDO E SCUOLA DELL'INFANZIA GIRASOLE DI GATTATICO (RE)	C.S.R.R. SAN ROCCO DI FIORENZUOLA D'ARDA (PC)	
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI BETTOLA (PC)	R.S.A. E CASA PROTETTA DI MORCIANO DI ROMAGNA (RN)	SPAZIO BAMBINI TIRAMOLLA 1 DI SCANDIANO (RE)	C.S.R. MASTRO BALOCCO DI CARPANETO (PC)	
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI CAORSO (PC)		SERVIZI INTEGRATI C/O NIDO E SCUOLA DELL'INFANZIA COMUNALE DI ALBINEA (RE)	C.S.R. LA GIRANDOLA DI PIACENZA	
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE FIORENZUOLA D'ARDA (PC)		SERVIZI INTEGRATI C/O SCUOLA COMUNALE S. ALLENDE DI BIBBIANO (RE)	C.S.R. IL PICCHIO ROSSO DI PIACENZA	
	SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE DI CAMINATA (PC)		SERVIZI INTEGRATI C/O SCUOLA STATALE DI BARCO DI BIBBIANO (RE)	C.S.R. IL FARO DI PIACENZA	
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI CASTELL'ARQUATO (PC)		SERVIZI INTEGRATI C/O ASILO NIDO COMUNALE GIROTONDO DI CAMPAGNOLA EMILIA (RE)	C.S.R.R. EMMA SERENA DI PIACENZA	
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI CASTEL SAN GIOVANNI (PC)		SERVIZI INTEGRATI C/O NIDOCOMUNALE "ARCOBALENO" E CENTRO BAMBINI LUDOVICO DI CASTELNOVO NÈ MONTI (RE)		
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI GAZZOLA (PC)		SERVIZI INTEGRATI C/O NIDO COMUNALE LE BETULLE E SCUOLA D'INFANZIA I TIGLI DI CAVRIAGO (RE)		
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI GROPPARELLO (PC)		SERVIZI INTEGRATI C/O CENTRO SERVIZI EDUCATIVI DI CORREGGIO (RE)		
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI MONTICELLI D'ONGINA (PC)		SERVIZI INTEGRATI C/O SCUOLA COMUNALE DELL'INFANZIA DI FABBRICO (RE)		
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DELLA COMUNITÀ MONTANA APPENNINO PIACENTINO (PC)		SERVIZI INTEGRATI, NIDO E SCUOLA DELL'INFANZIA DON P. BORGHI E CENTRO GIOCHI DA ZERO A TRE MONTECCHIO EMILIA (RE)		
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI PIACENZA		SERVIZI INTEGRATI C/O NIDO E SCUOLA DELL'INFANZIA ALBERO AZZURRO DI RUBIERA (RE)		
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI PODENZANO (PC)		SUPPORTO ATTIVITÀ POMERIDIANE C/O NIDI E SCUOLE COMUNE DI RE		

## ELENCO DELLE CONVENZIONI

REGIONE	ANZIANI TERRITORIALE	ANZIANI RESIDENZIALE	INFANZIA	DISABILI	MINORI
EMILIA ROMAGNA	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI PONTENURE (PC)		SERVIZI INTEGRATI C/O NIDO E SCUOLA COMUNALE DELL'INFANZIA DI SAN MARTINO IN RIO (RE)		
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI ROTTOFRENO (PC)		SERVIZI INTEGRATI C/O NIDO E SCUOLA COMUNALE DELL'INFANZIA DI SCANDIANO (RE)		
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI SARVATO (PC)		SERVIZI INTEGRATI C/O SCUOLA MATERNA A. VENERI DI FOGLIANO (RE)		
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI VILLANOVA SULL'ARDA (PC)		NIDO CON LA TESTA TRA LE NUVOLE DI PIACENZA		
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI ZIANO PIACENTINO (PC)		MICRONIDO SOLE E LUNA DI RIVERGARO (PC)		
	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI NIBBIANO (PC)		NIDO LA COCCINELLA DI SAN NICOLO ROTTOFRENO (PC)		
			NIDO POLLICINO DI PONTENURE (PC)		
			NIDO FARNESIANA DI PIACENZA		
LOMBARDIA		R.S.A. VILLA ELVIRA DI S.MARIA DELLA VERSA (PV)	NIDO LA LIBELLULA DI MILANO	R.S.D. COMUNE DI LAINATE (MI)	
		R.S.A. MONS. LUIGI NOVARESE DI PALESTRO (PV)	NIDO INGLESE VIA PREMUDA DI MILANO		
		R.S.A. IL POGGIO DI CASTEGGIO (PV)	NIDO COMUNALE IL GLICINE DI MESERO (MI)		
		R.S.A. VILLA TERUZZI CONCOREZZO (MI)			
		R.S.A. VIA ORNATO DI MILANO			
		R.S.A. VIA QUARENGHI DI MILANO			
		R.S.A. E CENTRO DIURNO VIA BARONI DI MILANO			
		CASA DI RIPOSO DOTT. MARIO LEONE DI MESERO (MI)			
		R.S.A. COMUNALE E ALLOGGI PROTETTI DI LAINATE (MI)			

## ELENCO DELLE CONVENZIONI

REGIONE	ANZIANI TERRITORIALE	ANZIANI RESIDENZIALE	INFANZIA	DISABILI	MINORI
VENETO		CENTRO SERVIZI ANZIANI I TIGLI DI MEOLO (VE)	NIDO COMUNALE LA COCCINELLA PORTO VIRO (RO)	R.S.A. IL GABBIANO DI PORTO VIRO (RO)	
		CENTRO POLIVALENTE DI LUGAGNANO DI SONA (VR)	NIDO E SCUOLA DELL'INFANZIA AZIENDALE DITTA "DIESEL" DI BREGANZE (VI)		
		CASA PROTETTA VILLA IMPERIALE DI GALLIERA VENETA (PD)			
		CENTRO SERVIZI ANZIANI VALGRANDE DI SANT'URBANO (PD)			
		CENTRO SERVIZI VILLA TAMERICI DI PORTO VIRO (RO)			
LIGURIA	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI LA SPEZIA / PORTOVENERE	RESIDENZA PROTETTA A. SABBADINI DI SARZANA (SP)	NIDO BARONE LAMBERTO, CIPOLLINO, CENTRO BAMBINI MAGO GIRO' E CENTRO INFANZIA AURORA DI LA SPEZIA	C.T.R. I DUE MARI DI VELVA (GE)	SERVIZIO DI SOSTEGNO MINORI COMUNE DI SARZANA (SP)
		R.S.A. FELICIA DI LA SPEZIA	NIDO IL CASTELLO MAGICO DI SANTO STEFANO MAGRA (SP)		
			NIDO IL DONDOLO FEZZANO DI PORTOVENERE (SP)		
			NIDO ELVIRA FIDOLFI DI ARCOLA (SP)		
TRENTINO ALTO ADIGE			CENTRO BAMBINI VIVA DI MERANO (BZ)		
			CENTRO BAMBINI LILLIPUT DI BRESSANONE (BZ)		
TOSCANA		R.S.A. "RESIDENCE DEGLI ULIVI" PODENZANA (MS)			
LAZIO			NIDO COMUNALE A GROTTI PORTELLA E A PIETRA PORZIA DI FRASCATI (RM)		
			NIDO DI FREGENE (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**

#### **Piacenza**

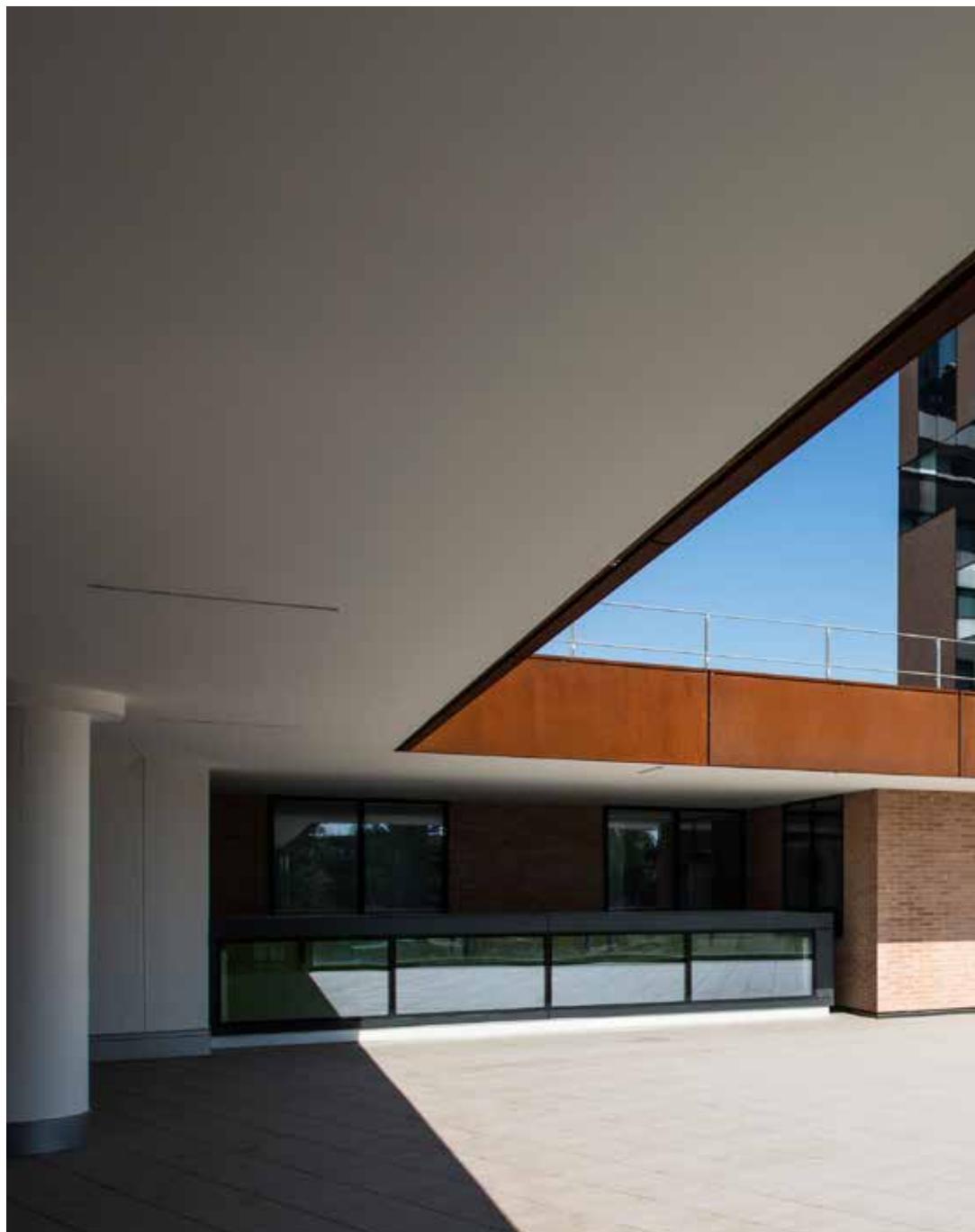
Largo Erfurt, 7  
tel +39 0523 593193  
fax +39 0523 593129  
infopc@coopselios.com

#### **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









# **2. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

## SVILUPPO ORGANIZZATIVO

Il 2012 ha visto un consolidamento della struttura organizzativa orientato prevalentemente ad affinare i mansionari delle funzioni esistenti in un'ottica di maggiore efficienza.

Anche in un contesto di crisi in cui gli investimenti non sempre seguono trend crescenti, Coopselios ha inserito due nuove funzioni aziendali:

- **Project Manager e Responsabile Acquisti** (Stefano Campanini).

Potenziare l'Ufficio Acquisti significa per Coopselios rendere sempre più efficiente il processo anche attraverso progetti basati sull'introduzione e la messa in rete di sistemi informatici;

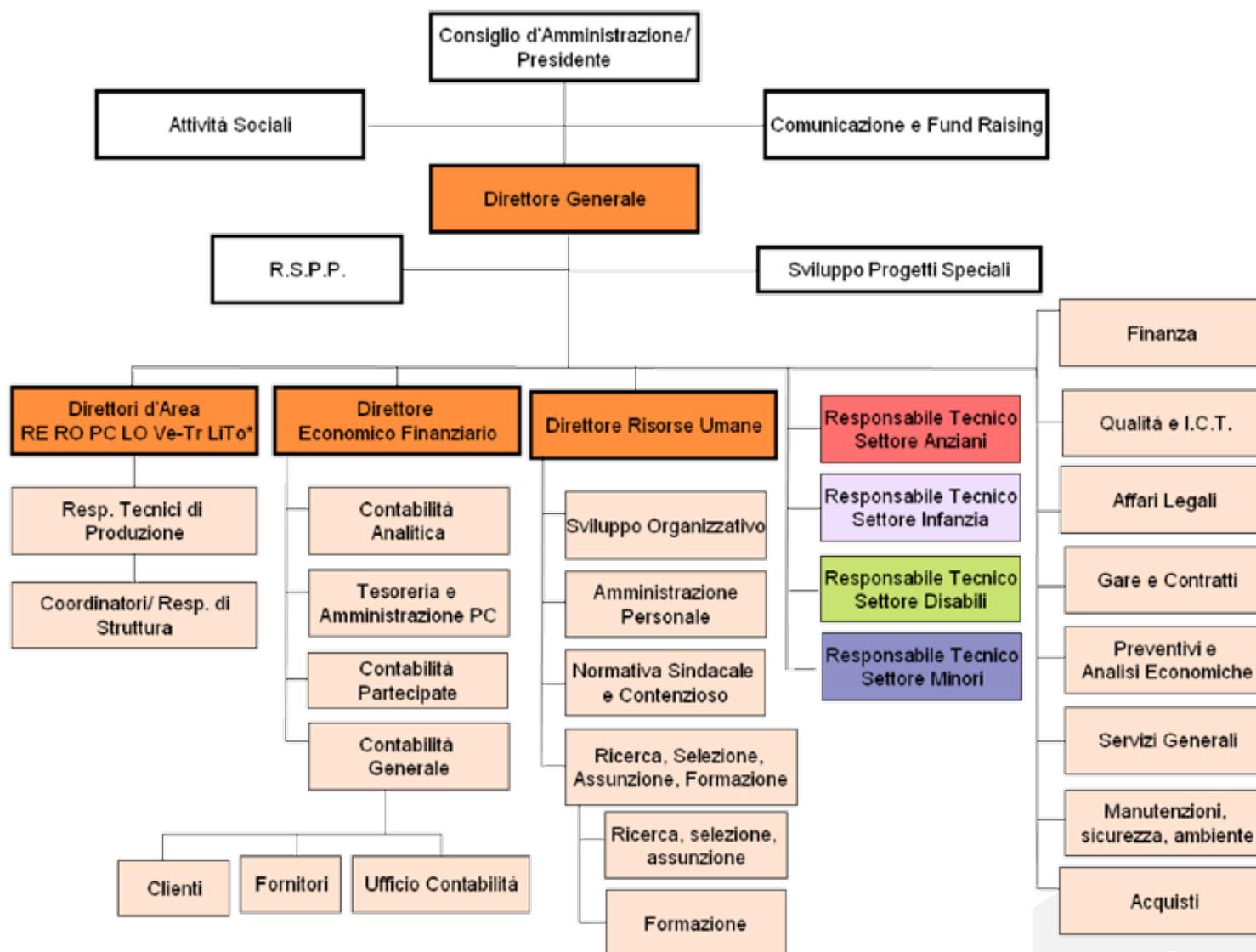
- **Responsabile Finanziario di Gruppo** (Sauro Paganelli).

La figura del Responsabile finanziario di gruppo è stata introdotta in Coopselios per far fronte all'emergenza molto importante legata ai crediti inevasi.

Il Responsabile finanziario di gruppo si occuperà, in un primo momento, della messa a punto di un sistema diffuso di recupero crediti.



## ORGANIGRAMMA 2012



## ORGANI DI GOVERNO E RAPPORTI TRA LE FUNZIONI AZIENDALI

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Guido Saccardi	giugno 2007	(2 mandati)
Sabrina Bonaccini	1995	(6 mandati)
Simona Bongiorno	giugno 2010	(1 mandato)
Giovanni Calabrese	giugno 2007	(2 mandati)
Daniela Casoli	giugno 2010	(1 mandato)
Giuseppe Catellani	giugno 2007	(2 mandati)
Carmen Chiozza	giugno 2010	(1 mandato)
Francesca Contro	giugno 2010	(1 mandato)
Gerardo Di Filippo	giugno 2004	(3 mandati)
Uberto Fontana	giugno 2010	(1 mandato)
Piero Giannattasio	giugno 2010	(1 mandato)
Alberto Gorra	giugno 2010	(1 mandato)
Annalisa Lusuardi	giugno 2010	(1 mandato)
Flavia Melas	giugno 2010	(1 mandato)
Silvia Panini	giugno 2010	(1 mandato)
Maria Cristina Remuzzi		
sostituita da settembre 2012 da Angela Rita Brivio		
Ester Schiaffonati	1995	(6 mandati)

### COLLEGIO SINDACALE

Mauro Menozzi	Presidente
Franco Salsi	membro effettivo
Fabrizio Sberveglieri	membro effettivo



Il Consiglio di  
Amministrazione  
si è riunito 11 volte  
nel 2012



**LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

**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 lordi annui e il vice-Presidente di € 2.600 lordi annui.

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

**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 permanente il Presidente.

Funzione: coordinare le attività aziendali al fine di raggiungere gli obiettivi definiti dal Consiglio di Amministrazione. Ambiti di lavoro: attività commerciali, finanziarie, tecniche e della qualità, organizzazione del personale, gestione di fornitori e clienti. 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.



**50 % donne**

**Nel 2012 la  
Direzione Operativa  
si è riunita 21 volte**



## ORGANIZZAZIONE SOCIALE

Un'articolazione geografica complessa come quella di Coopselios necessita, oltre che 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 dei soci alla vita cooperativa.

## COMMISSIONE SOCIALE

La Commissione Sociale viene nominata dal Consiglio di Amministrazione e prevede la presenza 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 Barberis, 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.

Sono invitati: Sara Carletti, Nataska Ligabue, Flavia Sanna, Emilio Solenghi, Stefania Succi, Monica Vezzulli.

Nell'anno 2012 la Commissione Sociale si è riunita per n° 4 volte; temi trattati: modifica Regolamenti e Statuto sociale, progetto RigenerAzioni, proposte di viaggi e soggiorni a costi contenuti, contributo professionale 2011, iniziative sociali, organizzazione Assemblea soci, attività di conciliazione, erogazione straordinaria TFR.



85,7% donne

## SEZIONI SOCI TERRITORIALI

Le sezioni soci rappresentano l'articolazione del corpo sociale della cooperativa. Sono istituite dal Consiglio d'Amministrazione, secondo quanto indicato dall' articolo 20 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 percorso di nomina delle cariche sociali di Coopselios.

Le sezioni soci di Coopselios attualmente 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.

## REGOLAMENTO ELETTORALE 2012

Il Regolamento Elettorale in vigore nel 2012 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 regolare il funzionamento democratico della Cooperativa e a informare i soci sulle più efficaci modalità di partecipazione al percorso di rinnovo delle cariche sociali.

Il principio elettorale si fonda sulla: libertà, autonomia, pubblicità e trasparenza della candidatura, sul rispetto delle procedure e del regolamento, sulla valorizzazione dell'impegno sociale del candidato, impegno 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 carico fino al termine del processo di rinnovo delle cariche sociali.

È composta da rappresentanti indicati dai Direttivi 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 per il rinnovo delle cariche sociali, anche il Direttivo Sezione Soci collabora sollecitando le candidature e organizzando riunioni 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 territoriale, tenuto conto del numero dei soci operatori 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.



## PARTECIPAZIONI SOCIETARIE

Coopselios detiene il 100% del capitale sociale di Aristotele s.p.a. e altre società controllate da quest'ultima: Villa Verde di Rivergaro (PC) e H.C.C. Health Care Community di Reggio Emilia.

Aristotele s.p.a. controlla anche Villa Elvira srl Di Santa Maria della Versa (PV).

Un'altra partecipazione di controllo è quella di Milano Welfare srl.

Tra le imprese collegate per la costruzione e/o la gestione di servizi socio-assistenziali ed educativi elenchiamo: Aranova, Progettare ZeroSei, Residenza Gruario.

## CONSORZI, A.T.I., SRL, FONDAZIONI

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

### CONSORZI

#### **Consorzio 45**

Consorzio di cooperative sociali di tipo A e B di diversa provenienza geografica e 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 dalle 5 cooperative emiliane più importanti (Coopselios, Cadiai di Bologna, Cidas di Ferrara, Gulliver di Modena, Proges di Parma).

#### **Care Expert**

Consorzio nazionale per la gestione dei servizi previsti dal modello Prontoserenità.

### A.T.I.

Nel 2012 Coopselios ha costituito un ATI con la cooperativa Mimosa per l'affidamento del servizio terapeutico-riabilitativo della Comunità "Villa Ischia" e di 2 Unità abitative supportate a Riva del Garda e del Centro Diurno di Tione, appartenenti al Distretto Sanitario Centro Sud APSS Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento (TN).

Vi sono altri consorzi cooperativi costituiti per la progettazione, costruzione e gestione di servizi educativi:

Consorzio CSA Meolo

Consorzio Fregene Zerotre

Consorzio Morciano ZeroSei

Consorzio Scandiano ZeroSei

Consorzio Reggio Emilia ZeroSei

## SOCIETÀ SRL

progettare  
**zerosei**

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

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



## FONDAZIONI

 fondazione  
**easy care**  
DEDICATO ALLA TERZA ETÀ

 pronto  
**serenità**  
SOSTEGNO, 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 3 anni è attiva la **Fondazione Easy Care** ([www-easy-care.it](http://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 **Prontoserenità** - un innovativo 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.

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).

20





## PARTECIPAZIONE AL MOVIMENTO COOPERATIVO

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

- partecipazione attiva ai tavoli di lavoro, sia a livello provinciale (provincia di Reggio Emilia) 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;
- partecipazione di Giulia Caramaschi al gruppo di lavoro sulla comunicazione di Legacoopsociali e al quotidiano on-line di Legacoopsociali *nelpaese.it*.

**6/6 donne**

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.



nelpaese.it - HOME

HOME
IL PROGETTO
REDAZIONE
NEWSLETTER

f
t
yt
cerca




legacoopsociali

nelpaese.it

SALUTE
AMBIENTE
LAVORO
PUNTO DI VISTA
CULTURA
INCLUSIONE SOCIALE
----

**INFANZIA: NASCE RETE NAZIONALE COOP SOCIALI. IL 24 LUGLIO EVENTO A ROMA**



Legacoopsociali lancia un percorso sulla prima infanzia. La nascita di una Rete nazionale delle cooperative sociali come prima proposta da portare all'evento del 24 luglio. Saranno presenti il viceministro del Lavoro Cecilia Guerra, parlamentari, esponenti istituzionali e cooperatori provenienti da tutta Italia. Al centro del dibattito anche la Carta Qualità: la centralità del bambino, della relazione con gli adulti e dei valori di cooperazione. Alle istituzioni saranno presentate alcune richieste, la prima è un Piano nazionale per l'infanzia: diminuire il gap Nord-Sud nei servizi.

Salute Mercoledì, 24 Luglio 2013



FOCUS - LE COOPERATIVE RINNOVANO

per l'infanzia sociale

**CONSUMO DROGHE: COSTI SOCIALI PARI A 28,5 MILIARDI**



Relazione al Parlamento 2013. Dall'acquisto delle sostanze ai costi socio-sanitari, il consumo di droghe pesa l'1,8 per cento del Pil. Ma l'intervento dei servizi paga: "A fronte di ogni miliardo circa di euro annui investiti per l'assistenza socio-sanitaria ne deriva un beneficio diretto di circa sei".

E' possibile riprendere i contenuti di questo articolo con l'obbligo di citare la fonte

[Leggi tutto...](#)

Toscana Mercoledì, 24 Luglio 2013

**A FIRENZE I PRODOTTI "NDRANGHETA FREE"**

**PORDENONE, IL NIDO "FARFABRUCO" DALLA PARTE DELLE FAMIGLIE**



Itaca coop sociale dalla parte delle famiglie. All'eco nido Farfabruco nessun aumento delle rette. Sostegno alle mamme dei bambini che usufruiscono del nido grazie a una speciale convenzione con l'Inps, in base alla quale da quest'anno, in alternativa al consueto congedo parentale (maternità facoltativa), potranno accedere all'acquisto di servizi per l'infanzia. Domani a Roma seminario nazionale sui servizi di prima infanzia organizzato da Legacoopsociali.

Friuli-Venezia Giulia Martedì, 23 Luglio 2013

**LAVORO** Martedì, 23 Luglio 2013

**POVERTÀ E INCLUSIONE, IN ARRIVO 2 MILIARDI DI FONDO SOCIALE**

**Archivio Video**

- Archivio Video

**Inchieste | Reportage | Storie**

**REDDITO INCLUSIONE SOCIALE, 6 MILIARDI IN 4 ANNI: LA PROPOSTA ACLI-CARITAS**

Per i finanziamenti un mix di misure. Don Soddu: "Siamo al codice rosso per la povertà"

[Leggi tutto: REDDITO...](#)

**Archivio Inchieste | Reportage | Storie**

- Inchieste | Reportage | Storie

**Editoriale**

**E C'È CHI PENSA AI "NORMAL BABY"**

Il mondo festeggia il royal baby. In Italia ogni giorno



# 3. LE LINEE STRATEGICHE



### LE LINEE STRATEGICHE

La cooperativa periodicamente ridefinisce le proprie linee strategiche in linea con l'evoluzione del mercato di riferimento, il mutamento dei bisogni e della richiesta di servizi, la capacità organizzativa interna. Sarà fra gli obiettivi del 2013 del Consiglio di Amministrazione aggiornare o ridefinire le linee strategiche di Coopselios. Per il 2012 le azioni strategiche della cooperativa si sono attenute a quattro importanti macro aree:

**SVILUPPO COMMERCIALE**

**SVILUPPO TECNICO**

**EFFICIENZA ORGANIZZATIVA**

**ORIENTAMENTO AL CLIENTE INTERNO**



## SVILUPPO COMMERCIALE

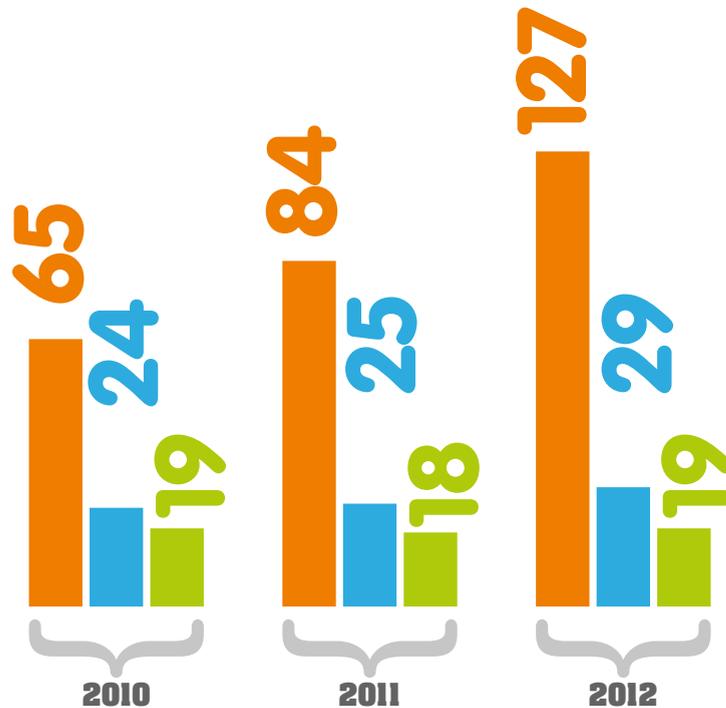
### APPALTI

La cooperativa ha presentato, nel 2012, 29 offerte di gare risultando vincitrice nel 66% dei casi.

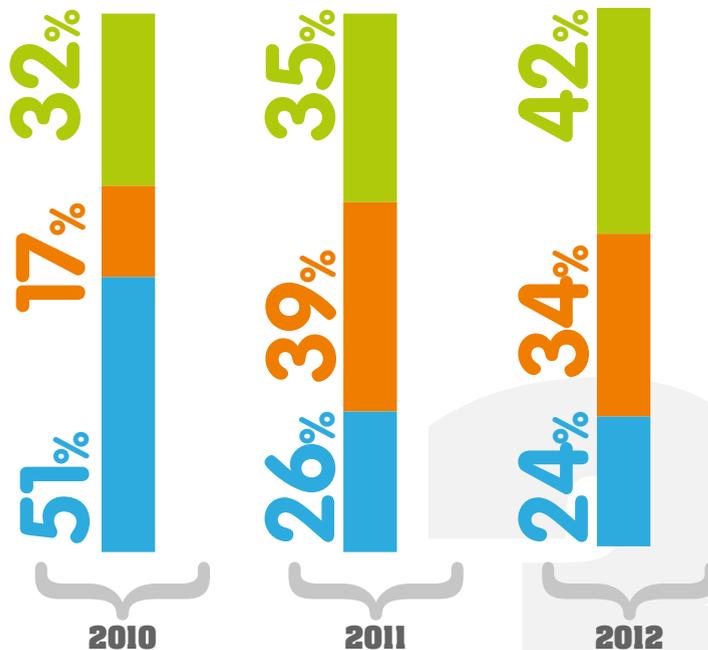
Delle 19 gare vinte, 16 hanno comportato la riconferma della gestione di servizi già affidati a Coopselios (12 nel Settore Infanzia, 2 nel Settore Disabili, 2 nel Settore Anziani). Mentre 2 riguardano nuove aggiudicazioni (Concessione d'uso dei locali di proprietà comunale a Correggio (RE) con vincolo di destinazione a servizi educativi alla prima infanzia. Affidamento del servizio terapeutico-riabilitativo della Comunità "Villa Ischia" e di 2 Unità abitative supportate a Riva del Garda e del Centro Diurno di Tione (TN), appartenenti al Distretto Sanitario Centro Sud - in ATI con Mimosa); 1 gara è ancora in attesa di aggiudicazione.

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.

GARE  
VALUTATE PRESENTATE AGGIUDICATE



FATTURATO PER DURATA DEL CONTRATTO  
> 10 ANNI 5-10 ANNI < 5 ANNI



### GESTIONI PRIVATE

Coopselios 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. La percentuale di fatturato proveniente dalle strutture a gestione privata è in linea con quella del 2011, nonostante la crisi economica in atto stia in parte minacciando il settore privato privo di agevolazioni pubbliche a sostegno delle famiglie.



**68%**  
FATTURATO  
DA APPALTI

**32%**  
FATTURATO  
DA STRUTTURE  
PRIVATE





LE LINEE STRATEGICHE

LA NUOVA SEDE

Nel 2012 Coopselios ha inaugurato la nuova Sede Legale della cooperativa, in via Gramsci 54/S a Reggio Emilia. Una sede moderna, comoda all'ingresso dell'autostrada e molto più funzionale della precedente. Una sede attrezzata con diverse tipologie di aule riunioni e aula formazione. Una sede fortemente caratterizzata, nell'allestimento, con immagini che rappresentano ciò che ogni giorno Coopselios porta avanti nelle proprie strutture e servizi.









## **SVILUPPO TECNICO E INNOVAZIONE CONTINUA**

### **QUALITÀ & BENESSERE**

Coopselios aderisce al marchio Qualità e Benessere. In particolare, due strutture (R.S.A Monticelli Terme di Parma e il Centro Servizi Val Grande di Sant'Urbano - PD) si sono accreditate al Marchio ideato dall'UPIPA per proporre un modello di autovalutazione e valutazione del benessere e della qualità della vita degli anziani nei servizi residenziali.

Un marchio dunque a garanzia non tanto dei processi organizzativi (che sono già disciplinato all'interno della certificazione ISO 9001), ma a garanzia della qualità nell'erogazione del servizio offerto.



### **DIREZIONE SANITARIA E GOVERNO DEI PROCESSI**

Nel 2012 il Settore Anziani di Coopselios ha seguito il progetto di gestione della attività sanitarie con l'obiettivo generale di migliorare il benessere degli anziani e gli obiettivi specifici di riduzione del rischio clinico, degli sprechi, degli abusi di farmaci e parafarmaci, del miglioramento dei processi comunicativi fra operatori e fra operatori e familiari.

In tal senso è stata individuata una Direzione Sanitaria, assegnata al Dottor Michele Piccolo, ed è stata istituita la figura del Referente Infermieristico di Area (coordinata dal Responsabile dei Processi Infermieristici, Gianluca Ottomanelli), trasversale a tutti i settori della cooperativa.





*Foto realizzata  
presso l'R.S.A di  
Sant'Urbano  
vincitrice del primo  
concorso fotografico  
realizzato da Q&B.*

## **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, per ottimizzare le risorse e incrementare la produttività, per facilitare il controllo di gestione, e per incrementare la qualità del servizio offerto.



## **REVISIONE PARCO FORNITORI**

Nel 2012 la cooperativa ha rivisto le condizioni di approvvigionamento di merci e servizi, in un'ottica di maggiore efficientamento del processo e al fine di garantire al massimo gli standard di qualità.

In questo processo sono stati riformulati i criteri di selezione e di giudizio dei fornitori. L'intero processo ha portato anche ad una revisione del parco fornitori di Coopselios.

## **RECUPERO CREDITI**

Nel 2012, vista la crisi in atto e in considerazione dell'aumento delle morosità e del conseguente rischio di diminuzione della liquidità, Coopselios ha inserito al proprio interno un Responsabile Finanziario di Gruppo con il compito di organizzare in modo strutturato e capillare l'attività di recupero crediti, coinvolgendo anche i coordinatori di struttura in questo processo.

## **MANUALE COORDINATORI DI SERVIZIO**

Nel 2011 era stata in parte ridefinita l'attività dei coordinatori dei servizi e delle strutture tramite 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.

Nel 2012 il Manuale di coordinamento dei servizi è stato in parte modificato al fine di recepire gli aggiornamenti effettuati alle procedure e alla modulistica aziendale in virtù delle nuove normative e del rinnovo del CCNL. 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.

## FORMAZIONE A DISTANZA

Coopselios ha attivato un portale dedicato alla formazione a distanza attraverso il quale erogare la formazione obbligatoria e altri corsi destinati ad un vasto numero di figure coinvolte ("Introduzione alle Pari Opportunità", "Essere socio di una cooperativa sociale", "Fund Raising per Coordinatori", ecc.) da attivare nel 2013.

Il primo corso realizzato in FAD ha riguardato l'aggiornamento obbligatorio in termini di sicurezza. Il sistema di Formazione a Distanza risulta particolarmente efficace anche in termini di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro per i dipendenti.

## VALUTAZIONE DEL POTENZIALE

La cooperativa ha deciso di iniziare un percorso di crescita e valorizzazione delle competenze e delle potenzialità dei dipendenti mediante l'elaborazione di percorso a medio termine.

Coadiuvata da una società esterna (Profexa) Coopselios ha individuato 30 potenziali manager da sottoporre all'ulteriore selezione di Profexa e successivamente formare, al fine di fornire loro competenze di project managing e gestione delle risorse



## **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 del servizio, 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

### **Pari opportunità e Conciliazione vita-lavoro**

Continuano le attività del Gruppo Pari Opportunità istituito dal Consiglio di Amministrazione e coordinato da Giulia Caramaschi.

Fra le attività portate avanti nel 2012:

- focus con tutti i coordinatori della cooperativa (5 focus in tutto) per cogliere la percezione interna sullo stato delle Pari Opportunità in Coopselios e individuare le aree di forza e le aree di debolezza intorno alle quali costruire il Piano Pari Opportunità 2013;
- revisione della circolare sull'orario di lavoro negli uffici in un'ottica di maggiore flessibilità;
- progetto RigenereAzioni - attivazione di 7 fattorine sociali nella provincia di Reggio Emilia per l'erogazione di servizi libera tempo e per la temporanea cura di familiari non-autosufficienti.

### **Welfare Aziendale Interno**

Nel 2012 si è ampliato il pacchetto di agevolazioni ai soci 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.

## RIGENERAZIONI

sistemi di welfare aziendale di Coopselios.



## IL CLIENTE ESTERNO

### **Evoluzione del concetto di qualità nelle R.S.A.**

In coerenza con il modello Qualità e Benessere al quale hanno aderito due R.S.A. di Coopselios, il settore Anziani ha ridefinito i criteri di rilevazione della qualità basandosi non tanto sui processi, ma sui risultati finali percepiti dall'ospite e sul suo grado di benessere comunicato. Nei mesi futuri si valuterà se e come estendere tale modello ad altri settori della cooperativa ed eventualmente al segmento di Prontoserenità.



# 4. LAVORO



**LAVORO**

Nel corso del 2012 l'occupazione è rimasta stabile in Coopselios. Dopo la forte crescita avvenuta nel 2011 in seguito alla fusione, ora completamente assorbita, con la cooperativa Il Girasole, Coopselios nel 2012 bilancia chiusure ed aperture riuscendo, in un contesto di crisi, a mantenere costante l'occupazione aumentando il fatturato.

**I NUMERI**

Nel 2012 il totale dei lavoratori ha raggiunto le 2.807 unità, con un calo pari allo 0,4% rispetto al 2011.

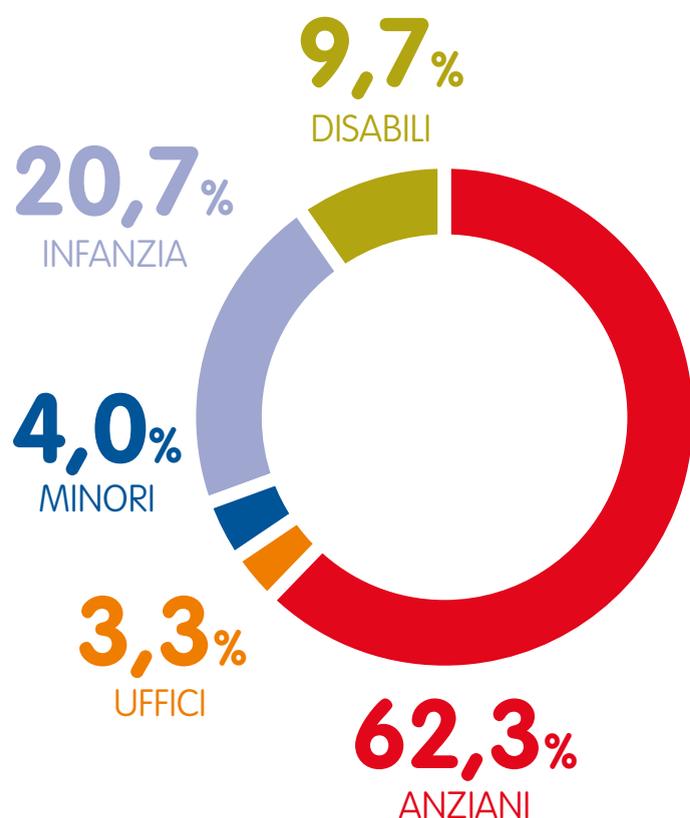
	2010	2011	2012
SOCI	2.179	2.223	2.177
%	86	78,7	77,6
DIPENDENTI	354	595	630
TOTALE	2.533	2.818	2.807

Il graduale incremento percentuale dei dipendenti rispetto ai soci 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.



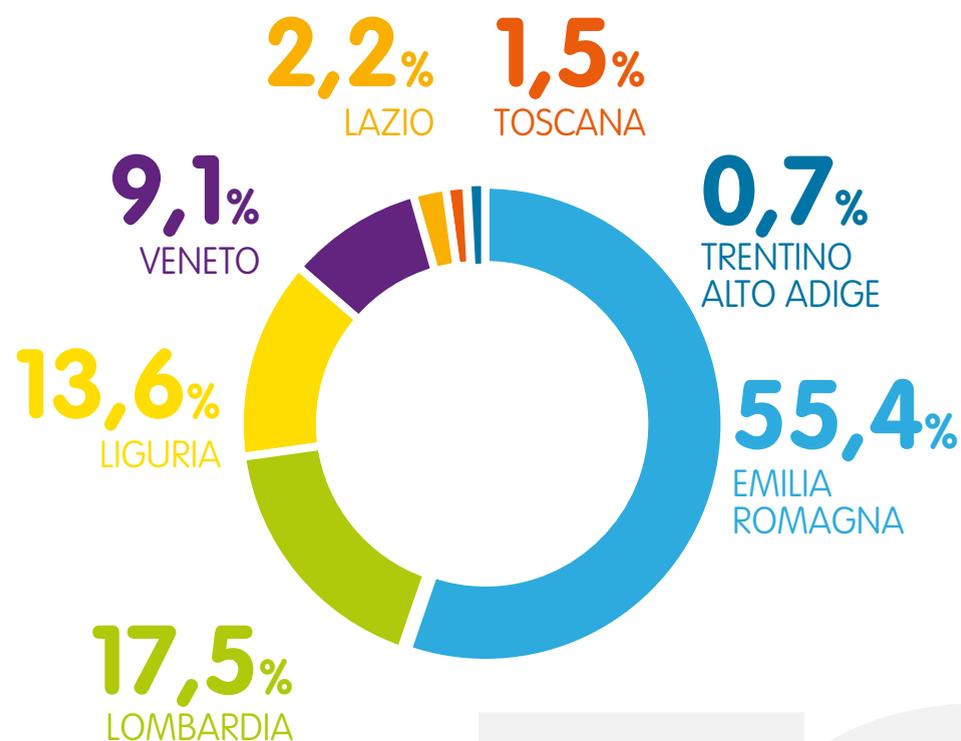
## OCCUPATI PER SETTORE DI ATTIVITÀ

Le proporzioni relative alla ripartizione del personale per ambito di lavoro rimangono costanti nel tempo così come è costante il personale per settore in termini assoluti. Unica eccezione il settore Minori che vede una decrescita delle proprie risorse legata alla perdita del servizio relativo ai servizi scolastici integrati nel Comune di Piacenza.



## OCCUPATI PER REGIONE

Oltre la metà della forza lavoro di Coopselios è concentrata in Emilia Romagna. Nonostante la perdita dei servizi scolastici integrati nel Comune di Piacenza, il personale in Emilia Romagna continua a crescere in relazione ai nuovi servizi aperti (CRA/CD Agorà di Guastalla, Spazio Bambini Tiramolla di Scandiano). Nelle altre Regioni non si registrano particolari variazioni.

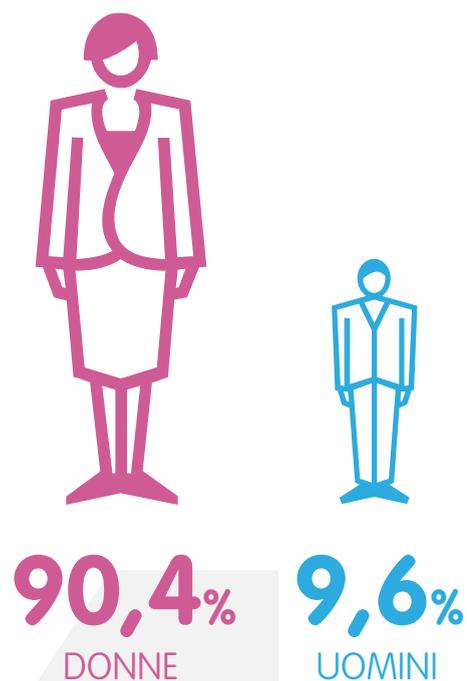


## I LAVORATORI DI COOPSELIOS

### UNA COOPERATIVA AL FEMMINILE

Coopselios, in linea con le cooperative sociali, si conferma come una cooperativa a netta prevalenza femminile. Se confrontiamo il genere con il livello contrattuale, emerge il profilo di una cooperativa sempre più attenta alle Pari Opportunità e in grado di dare spazio alle donne fra le figure dirigenziali.

Tante le iniziative da sottolineare in campo di Pari Opportunità, promosse dal gruppo stabile di lavoro sulle Pari Opportunità su mandato del Consiglio di Amministrazione e in collaborazione con l'Ufficio Soci e il Coordinatore di conciliazione (vedi focus pari opportunità).



RIPARTIZIONE GENERE PER LIVELLO CONTRATTUALE



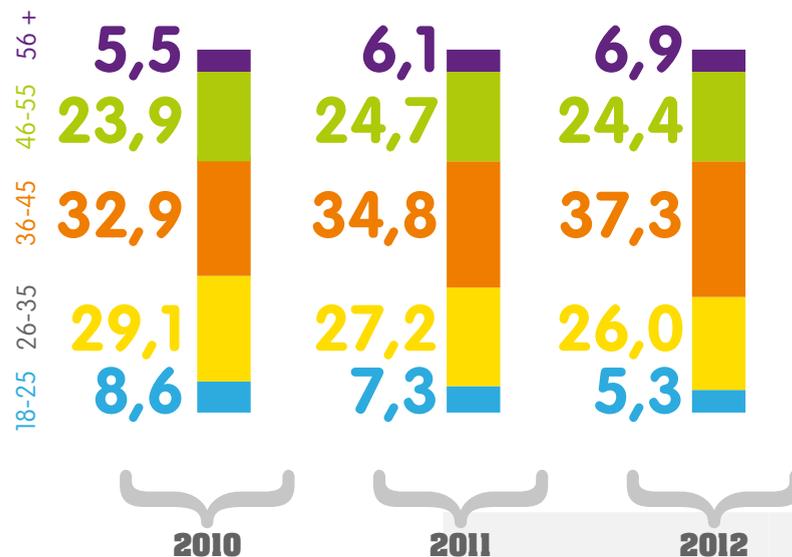
## UNA COOPERATIVA GIOVANE MA CON ESPERIENZA

La fascia d'età maggiormente rappresentata è quella fra i 26 e i 45 anni.

È significativo notare un progressivo aumento negli anni 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.

### LAVORATORI PER ETÀ



LAVORO

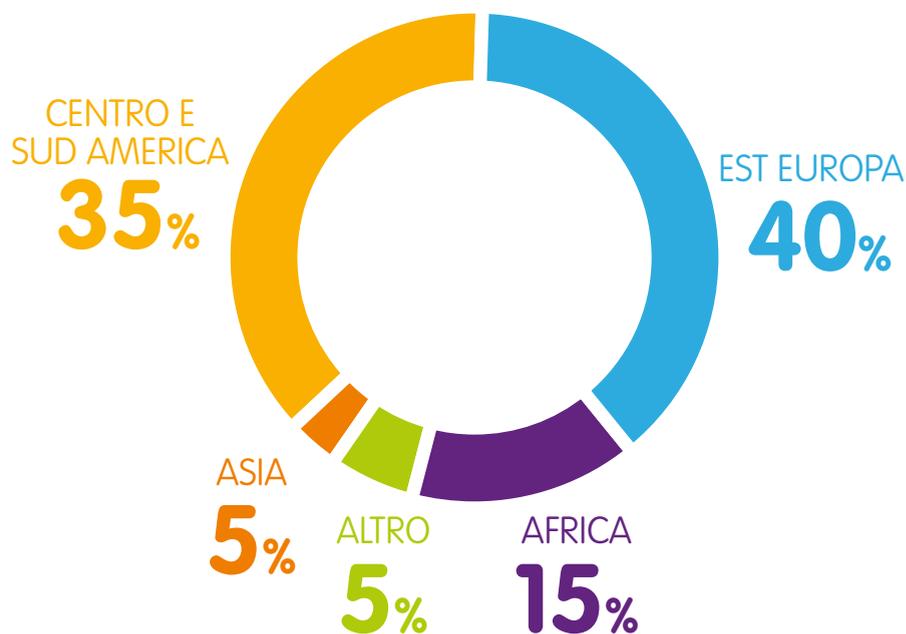
UNA COOPERATIVA  
MULTIETNICA

In lieve diminuzione, rispetto allo scorso anno, il numero di soci e dipendenti non italiani, probabilmente per effetto della crisi economica che ha generato l'immissione di forza lavoro italiana nel mercato.

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. L'87,7% dei dipendenti non italiani sono donne.

Il trend dell'ultimo anno vede diminuire il numero dei lavoratori stranieri nelle fasce più basse (ai livelli A e B) a favore di un aumento degli stranieri nei livelli intermedi (C in particolare).

LIVELLO	2010	2011	2012
A	7,6%	28,1%	6,6%
B	14,1%	19,9%	6,5%
C	66,2%	27,5%	74,2%
D	11,7%	6,7%	12,3%
E	0,4%	2,5%	0,4%
F	0	0	0





LAVORO

## 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. Quasi il 93% dei dipendenti soci è infatti assunto a tempo indeterminato. Il 90,7% di questi sono donne.

La cooperativa inquadra i propri lavoratori con contratti che sono full time per il 40,8% dei casi. Il numero tanto elevato di contratti part time, se pure sensibilmente variabile negli anni, è dovuto in parte, alla necessità di rispondere alle richieste degli occupati, nella quasi totalità donne, e, più spesso, alle tipologie di servizi in cui Coopselios impiega il proprio personale. È da sottolineare, comunque, che la maggior parte dei contratti part-time (il 90% circa nel settore infanzia) godono di un orario settimanale di 30-36 ore. Il 96,6% dei lavoratori part-time sono donne.



## TURNOVER

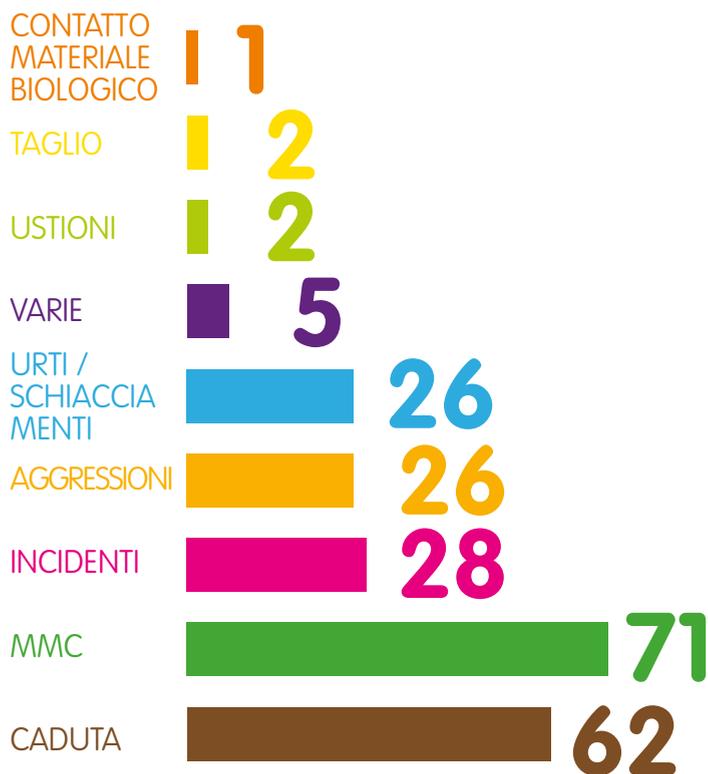
Il turnover viene calcolato al netto degli assunti e dimessi a tempo determinato. Per il 2012 la cooperativa registra dunque 160 nuove assunzioni a tempo indeterminato contro 208 dimissioni di personale assunto a tempo indeterminato per un turnover pari al 14,1% e una compensazione del turnover dello 0,76% in linea con la perdita del personale collegato al servizio di assistenza per l'integrazione scolastica degli alunni disabili o in condizioni di disagio socio-economico nel Comune di Piacenza.

TURNOVER ASSOLUTO	$\frac{(ASS+DIM)*100}{OCC\ MEDIA\ 2012}$	14,1%
COMPENSAZIONE	ASSUNTI/DIMESSI	0,76%



LAVORO

SALUTE E SICUREZZA



	2010	2011	2012
INDICE DI FREQUENZA (N. INFORTUNI/ORE LAVORATE)	72.9	64.2	70.2
INDICE DI GRAVITÀ (N. GIORNI PERSI/ORE LAVORATE)	1.7	1.7	1.7

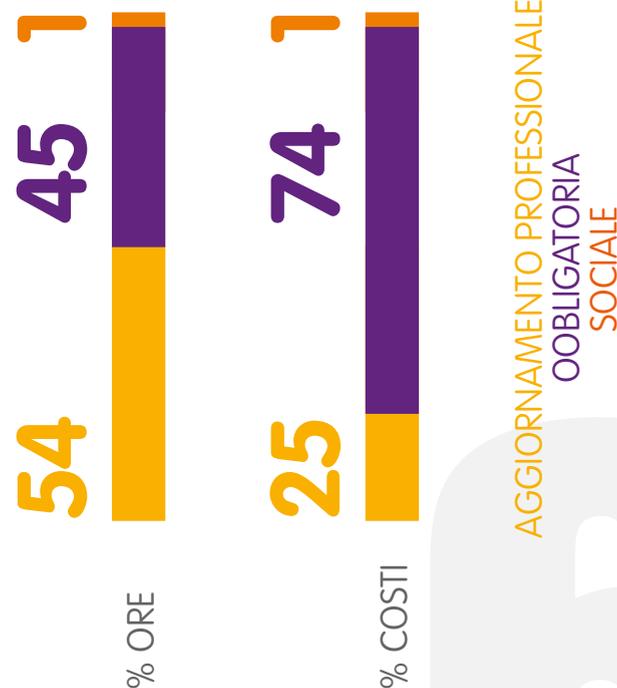
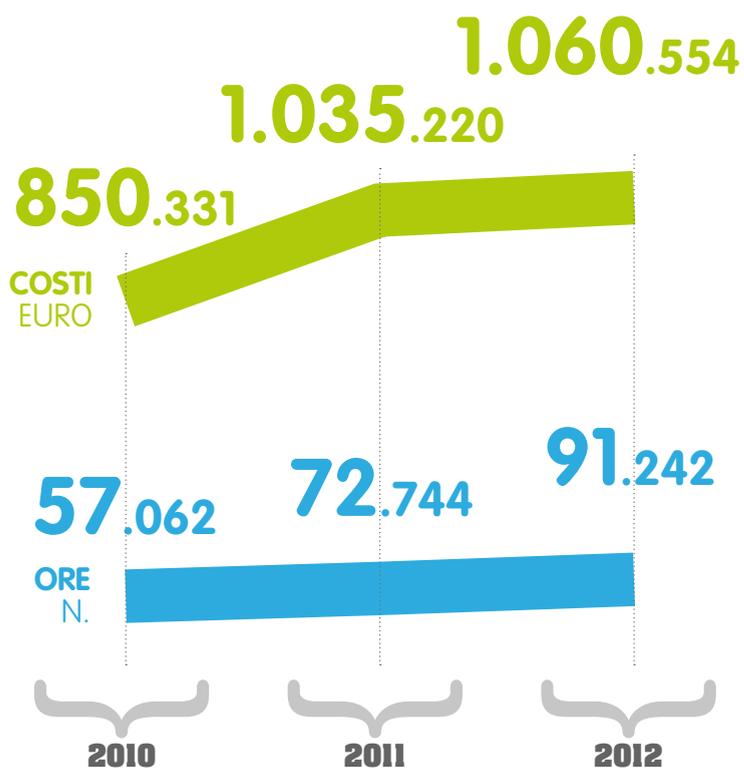
Fra le attività formative e informative sulla sicurezza svolte nel 2012:

ATTIVITÀ FORMATIVA	DURATA	N. CORSISTI	ORE DOCENZA	NOTE
BASE 81	4	929	3716	Formazione base in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro
BASE 81 (AGGIORNAMENTO IN FAD)	6	330	1980	Aggiornamento formativo in materia di salute e sicurezza sul lavoro (come previsto dall'accordo Stato-Regioni del 21/12/2011)
FORMAZIONE PER PREPOSTI	8	137	1096	Formazione sul ruolo del preposto in materia di sicurezza come richiesto dal D.Lgs. 81/08
FORMAZIONE PER ADDETTI AL PRIMO SOCCORSO - AGGIORNAMENTO	4	178	628	Aggiornamento pratico per l'intervento degli addetti delle squadre di Primo Soccorso
FORMAZIONE PER ADDETTI ALLA PREVENZIONE INCENDI - RISCHIO ELEVATO	16	178	2848	Apprendimento degli strumenti teorico-pratici per lo svolgimento dei compiti di addetto delle squadre di Pronto Intervento (prevenzione incendi) nelle strutture a rischio "elevato"

## LA FORMAZIONE

I costi della formazione aumentano del 2,5% rispetto al 2011 mentre le ore registrano un incremento più marcato (+25%). Ciò si spiega sia per il marcato utilizzo di aule e docenti interni, sia per l'impiego del metodo di formazione a cascata (dai livelli più alti a scalare), sia per il reperimento di fondi regionali destinati alla formazione.

	ORE %	COSTI %	UOMINI %	DONNE %
ANZIANI	39	41	14	86
INFANZIA	20	4	10	90
DISABILI	5	6	13	87
MINORI	5	4	14	86
UFFICI	4	2	5	95
INTERSETTORIALE	26	42	16	84
PSICHIATRIA	1	1	0	100



## LA PARTECIPAZIONE

I momenti di partecipazione dei soci nel 2012 sono stati diversi, in occasione dell'Assemblea Ordinaria e 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

Nel 2012 sono state organizzate 5 Assemblee Separate, 1 Assemblea Generale e 1 Incontro di presentazione del Bilancio Sociale:

- 18 maggio 2012 Assemblea Separata Reggio Nord e Reggio Sud: 219 partecipanti e 112 deleghe;
- 25 maggio 2012 Assemblea Separata Lombardia: 46 partecipanti e 91 deleghe;
- 1 giugno 2012 Assemblea Separata Piacenza Est e Ovest: 85 partecipanti e 50 deleghe;
- 7 giugno 2012 Assemblea Separata Veneto/Trentino: 55 partecipanti e 25 deleghe;
- 15 giugno 2012 Assemblea Separata Liguria/Toscana/Lazio: 178 partecipanti e 63 deleghe.  
Totale partecipanti effettivi 583; totale deleghe 341.
- 22 giugno 2012 Assemblea Generale a Milano: 164 partecipanti e 189 deleghe.

Sempre nell'anno 2012 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 2012 sintetizziamo queste attività:

- la sezione soci Piacenza Est e Ovest hanno organizzato nel 2012 corsi di ginnastica antalgica, un corso di riciclo materiale di recupero, una minicrociera nel Mediterraneo, una gita alle Cinque Terre; hanno acquistato biglietti di ingresso per Gardaland, RiverPark, cinema Arena Daturi, cinema Parco Reggio Pontenure, tessera UCI cinema, tessera Multisala Iris, tessera cinema Fiorenzuola, buoni per acquisto libri di testo; hanno dato un contributo per organizzare un corso di ballo a Carpaneto Piacentino.

- le sezioni soci di Reggio Nord e Reggio Sud hanno stipulato una convenzione con una cartoleria che ha permesso alle socie e ai soci di acquistare i libri di testo per i figli con uno sconto pari al 20%. Hanno inoltre organizzato corsi di cinema, informatica, nuoto e fotografia digitale, autodifesa; gita a Torino al Museo del Cinema.

- la sezione Soci Liguria/Toscana/Lazio ha organizzato una giornata a Barberino Outlet (22 gennaio); giornata relax a Venturina Terme (primavera); gita a Acquafan/Oltremare (15 luglio); gita Mirabilandia (16 settembre); Mercatini di Natale di Merano (16 dicembre).

## AMMISSIONE / DIMISSIONE SOCIO

Nel 2011 il regolamento di ammissione a socio è stato modificato. Ogni nuovo lavoratore assunto come dipendente potrà diventare socio solo facendone esplicita richiesta e in seguito a una breve formazione sul significato di essere soci di una cooperativa sociale. Questa modifica va nella direzione di rendere sempre più consapevoli i soci della loro scelta e sempre più presenti nei percorsi di partecipazione democratica alla vita della cooperativa.

Di seguito le ammissioni, dimissioni, estromissioni del 2012:

	DONNE	UOMINI	TOTALE
AMMISSIONI	96	12	108
DIMISSIONI	56	3	59
ESTROMISSIONI	78	7	85
	2.533	2.818	2.807

In aggiunta, nel 2012 sono stati ammessi 15 soci volontari di cui 7 donne e 8 uomini.

Il Consiglio di Amministrazione, inoltre, nella seduta del 18 luglio, ha deciso di dare la possibilità alle socie e ai soci interessate/i di aumentare la propria quota sociale. Precedentemente era stata riscontrata la richiesta da parte dei soci di poter effettuare aumenti delle proprie quote sociali in forma volontaria. L'ufficio Attività Sociali ha predisposto una lettera, in cui, in via sperimentale, viene introdotta una nuova modalità di versamento attraverso bonifico bancario, rimanendo comunque valida la modalità precedente, ossia il versamento di 25 euro attraverso la busta paga fino al raggiungimento della quota che si intende versare.

Sono pervenute e sono state accolte 20 richieste, per un totale di capitale sociale sottoscritto pari a € 18.424,18.





# 5. LA QUALITÀ

10

milk and honey

**LA QUALITÀ**

## LA QUALITÀ

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

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



## LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

Il Sistema Qualità di Coopselios è basato su una lettura “per processi” dell’organizzazione, finalizzata a garantire il livello di integrazione più elevato tra le diverse componenti aziendali, con la consapevolezza che i risultati finali raggiunti sono frutto diretto dell’organicità delle azioni svolte da tutto il personale aziendale. La Qualità attraversa tutta la Cooperativa, nei suoi processi: di indirizzo e pianificazione, di gestione del capitale umano, di gestione delle risorse tecnologiche e strutturali, di

approvvigionamento di prodotti-servizi, di progettazione e gestione del servizio assistenziale/educativo/riabilitativo, di misurazione, analisi e miglioramento.

L’intera azienda, a partire dal responsabile di funzione al coordinatore della struttura, lavora durante l’anno alla raccolta e analisi degli indicatori che compongono la nostra scala di valutazione interna della qualità.



**LA QUALITÀ****QUALITÀ PERCEPITA DAL CLIENTE INTERNO**

Nell'analisi della qualità percepita dal cliente interno sono evidenziati gli aspetti rilevanti divisi per settore. I quesiti sono stati proposti con un'opzione di risposta dicotomica (si/no), nella tabella sono stati inseriti i dati percentuali relativi alla risposta positiva.

DOMANDE DI INDAGINE SODDISFAZIONE DEL PERSONALE	% LAVORATORI	RISPETTO AL 2011	ANZIANI	INFANZIA	DISABILI
OBIETTIVI CHIARI E DEFINITI	96 %	+ 4 %	89%	100%	100%
ADEGUATE MODALITÀ ASSEGNAZIONE DEI COMPITI	95%	+6%	96%	88%	100%
COLLEGHI DI LAVORO COMPETENTI	96 %	+ 8%	99%	89%	100%
RUOLI PROFESSIONALI CHIARAMENTE DEFINITI	93%	+ 4%	96%	92%	92%
UTILITÀ GRUPPI DI LAVORO (SELF EMPOWERMENT)	92%	+1%	99%	86%	92%
ATTENZIONE DELLA TECNOSTRUTTURA ALLE MODALITÀ DI LAVORO	92%	+6%	92%	84%	87%



## QUALITÀ PERCEPITA DAL CLIENTE ESTERNO

L'analisi della soddisfazione della committenza per il 2012 ha visto l'introduzione del questionario telefonico come metodologia di rilevazione dei dati, ottenendo così un incremento delle risposte al fine dell'indagine. Nella tabella sono inserite le medie indicative del grado di soddisfazione misurato da una scala di risposte con valori estremi 1 (per niente) e 5 (moltissimo).

<b>QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELLA COMMITTENZA</b>			
TABELLA COMPARATIVA RISULTATI COMPLESSIVI E DI FATTORE - PERIODO 2010/2012	2010	2011	2012
VENGONO RISPETTATI I VINCOLI CONTRATTUALI?	4,3	4,5	4,3
RICEVETE LAMENTELE DAGLI UTENTI E DALLE LORO FAMIGLIE SUL SERVIZIO EROGATO DA COOPSELIOS?	4,2*	4,2*	4,4*
ESISTE COMUNICAZIONE COSTANTE SULL'ANDAMENTO DEL CONTRATTO CON I REFERENTI TECNICI DA VOI DESIGNATI?	3,8	4,1	4,1
C'È UN'INFORMAZIONE COSTANTE SULLE ATTIVITÀ SVOLTE E I RISULTATI CONSEGUITI DALLA STRUTTURA/SERVIZIO?	3,7	3,9	4,0
RICEVETE, IN CASO DI RICHIESTE, RISPOSTE ADEGUATE E TEMPESTIVE DA PARTE DEI RESPONSABILI DI COOPSELIOS?	4,2	4,3	4,3
RITENETE CHE LA STRUTTURA/SERVIZIO SIA INTEGRATA CON IL TESSUTO SOCIALE DEL TERRITORIO?	4,2	4,3	4,3
<b>MEDIA</b>	<b>4,1</b>	<b>4,2</b>	<b>4,2</b>
NUMERO DI COMMITTENZE CHE HANNO RISPOSTO	29	23	64

\* Scala con valori 1 (moltissimo) e 5 (per niente)

L'analisi della soddisfazione degli utenti viene effettuata nel corso di ogni anno, a partire dal 2012 è stato introdotto come mezzo di rilevazione dei dati il questionario telefonico proposto ad un campione di famiglie, per ogni area di attività.

Il Sistema Qualità ha individuato come aree di maggior soddisfazione per gli utenti le seguenti:

<b>CUSTOMER CLIENTI / FAMILIARI</b>		2012
<b>ANZIANI</b>	ASCOLTO E CORTESIA	79%*
	PULIZIE LOCALI	74%*
<b>DISABILI</b>	ADEGUATEZZA AI BISOGNI, ASCOLTO	95%*
<b>INFANZIA</b>	PROFESSIONALITÀ DEGLI INSEGNANTI	96%*
	QUOTIDIANITÀ E QUALITÀ ATTIVITÀ PROPOSTE	96%*
<b>ASSISTENZA DOMICILIARE</b>	CORTESIA, FIDUCIA, RISPETTOSITÀ	90%*
	ASCOLTO	81%*
	PUNTUALITÀ	80%*
<b>PSICHIATRIA</b>	PROFESSIONALITÀ DEGLI OPERATORI E QUALITÀ DELLA RELAZIONE CON GLI OSPITI	92%*

\* Dati percentuali relativi alla somma dei giudizi "buono" e "ottimo"

**LA QUALITÀ**
**INDICATORI DI QUALITÀ**
**SETTORE ANZIANI**

Il 2012 ha visto un grande investimento di energie e risorse nella realizzazione e verifica dei Piani Assistenziali Individuali, nella relazione con i familiari, nell'attenzione e nella cura degli ospiti. L'attenzione è stata rivolta, oltre che al rispetto, al miglioramento degli standard del SQ.

INDICATORE	2011	2012	STANDARD SISTEMA QUALITÀ
Media insorgenza piaghe da decubito	0,01	0,01	≤ 0,01
Uso medio strumenti di prevenzione e tutela	0,83	0,83	≤ 5
Media cadute	0,04	0,05	≤ 0,1
Frequenza media bagno	7,3	7,4	≤ 8 gg
% PAI effettuati/programmati	93,3%	97%	≥ 90%
% Verifiche PAI effettuate/programmate	98%	98%	≥ 90%
Riunioni con i familiari	53	61	-
Riunioni con i familiari (media per struttura)	1,6	1,8	≥ 2

**SETTORE INFANZIA**

Nel 2012 tutta l'equipe dei nostri Centri per l'Infanzia si è impegnata a garantire sempre più sicurezza, investimento in ricerca e innovazione e iniziative di sezione. Una delle innovazioni principali è stata l'introduzione di un sistema informativo per la rilevazione e analisi dei dati, tramite nuovi indicatori descrittivi e quantitativi. Per tale motivo, per il Settore Infanzia non forniamo il trend ma solo il dato rilevato per il 2012.

INDICATORE	2012	STANDARD SISTEMA QUALITÀ
Non conformità	0	0
Dimissioni per insoddisfazione	0	0
Organizzazione spazi in ambiti di attività	9,43	6
Ricerche di materiali e allestimenti	16	1 ricerca/sezione
Emergenze cliniche (cadute, incidenti ecc.)	2	1
Pubblicazioni prodotte	2	1 per sezione/anno
Documentazioni a parete	5,6	2 pannelli/sezione
Documentazione quotidiana	1,7	1 strumento per sezione/anno
Documentazione per restituzione alle famiglie	3	3 presentazioni/anno
Iniziative di sezione	14	6 per sezione/anno

## INDICATORI DI QUALITÀ

### SETTORE DISABILI

Il 2012 ha visto un intensificarsi del lavoro di monitoraggio e valutazione degli indicatori di performance del servizio, di condivisione dei risultati con le famiglie e di valutazione dei programmi riabilitativi.

INDICATORE	2011	2012	STANDARD SISTEMA QUALITÀ
% PEI redatti nei tempi previsti	-	93,5%	-
% verifiche PEI realizzate/programmate	100%	99%	100%
% obiettivi PEI raggiunti	70%	-	90%
% programmi riabilitazione funzionale e motoria conclusi per raggiungimento obiettivi	-	8,51%	-
Media cadute	-	1,9	-
% PEI condivisi con le famiglie	-	91,3%	-
Uso medio strumenti di prevenzione e tutela	-	0,12	-
Numero giornate di sollievo	-	986	-

### SETTORE MINORI

Nel 2012 vi è stata una crescita del settore, con conseguente aumento del numero dei casi e del personale dedicato. Molto è stato fatto per assicurare la chiusura dei casi, il completamento dei progetti e il rafforzamento dell'equipe.

INDICATORE	2011	2012	STANDARD SISTEMA QUALITÀ
Numero operatori	40	81	-
Numero casi	87	188	-
Numero casi per operatore	2,2	2,3	-
Numero casi attivati	18	26	-
Numero casi chiusi	13	31	-
Numero casi in cui il progetto non è stato eseguito	4	0	-
Non conformità	0	0	< 5
Media % presenze in riunioni di equipe	89,9%	91%	> 80%

**LA QUALITÀ**

**LA RETE DEI FORNITORI**

Coopselios ricerca e garantisce la qualità anche della sua catena di approvvigionamento dei prodotti e servizi. Disponibilità di materiali e servizi conformi ai requisiti prefissati dal Sistema Qualità e dunque idonei all'impiego sono assicurati nel tempo per l'erogazione del servizio. Nel 2012 è stato mantenuto l'impegno di garantire la differenziazione dell'offerta per categoria di prodotto/servizio fornito dall'esterno e di stimolare i fornitori a investire in innovazione e ricerca. Dal 2011 le procedure del Sistema Qualità sono state estese alla qualificazione preliminare e valutazione periodica dei fornitori, dando importanza alla valutazione delle non conformità registrate e al giudizio espresso dai responsabili del processo.

ANALISI DELLE NON CONFORMITÀ	Nel 2012 sono state registrate 53 Non Conformità (N.C.). I fornitori che non si sono mostrati collaborativi alla soluzione sono stati segnalati (16%).	89% nel servizio ristorazione	6% nel servizio di manutenzione
VICINANZA AL TERRITORIO E ALLA CAUSA SOCIALE	Coopselios privilegia la scelta di fornitori che siano parte del territorio, vicini ai suoi valori mutualistici, certificati e attenti alla responsabilità sociale.	90% Emilia Romagna 60% Reggio Emilia e provincia	-
CATEGORIE SVANTAGGIATE	Coopselios si impegna a dare lavoro alle cooperative sociali, soprattutto di tipo B che impiegano persone svantaggiate, coinvolgendole nel processo di approvvigionamento di prodotti e servizi.	19 cooperative a cui è stato affidato il lavoro	1 consorzio di cooperative sociali partner stabile (26% di tipo B)
GIUDIZIO QUALITATIVO SUL FORNITORE	Dal 2011 è in uso un sistema di registrazione delle valutazioni interne sul fornitore, mediante Scheda di Qualifica del Fornitore e meccanismo di feedback.	-2% fornitori giudizio "scarso"	+2,4% fornitori giudizio "buono"
TEMPI EMISSIONE ORDINI	Dal 2011 registriamo la media dei giorni trascorsi tra la data di richiesta e la data di emissione dell'ordine e ci impegniamo affinché non sia superiore ai 5 giorni lavorativi.	0,9 giorni	





## CONVEGNI E FORMAZIONE

Coopselios investe nella formazione continua e nella divulgazione delle proprie buone prassi e dei saperi sviluppati nella quotidianità, anche aprendosi al confronto con interlocutori ed esperti esterni, sia attraverso convegni che percorsi formativi. Fra le esperienze più significative nel 2012:



### ANZIANI

#### • RAFFORZARE LA RETE

Coordinamento tecnico di tutto il settore anziani  
8 giugno 2012 - Sala Legacoop di Reggio Emilia

#### • CONSIGLI PER MUOVERSI MEGLIO E VIVERE IN SICUREZZA IL PROPRIO AMBIENTE DOMESTICO

Incontro con le famiglie.  
19 dicembre 2012 - Sala Aldo Magnani di Legacoop Reggio Emilia

#### • ANIMA E AZIONE

“Quale animazione per l’anziano gravemente non autosufficiente nelle strutture residenziali?”  
Ricerca e sperimentazione di attività e metodi.  
Dicembre 2012 - Hotel President di Correggio (RE)

#### • LE MANOVRE DI EMERGENZA SALVAVITA

17 maggio 2012 - Coopselios in collaborazione con il Collegio Infermieri IPASVI di La Spezia e il servizio 118 spezzino ha offerto, presso la RSA Coopselios di Via Peppino Impastato, un corso gratuito ai cittadini dedicato al tema delle manovre che possono salvare una vita umana in condizioni critiche.

## INFANZIA

- **CONVEGNO SULL'ACCREDITAMENTO NELLA REGIONE LIGURIA**

12 marzo 2012 "Nidi d'infanzia: una giornata per parlare del sistema di accreditamento in Liguria";

- **CONVEGNI NELL'AMBITO DELLA RASSEGNA PERCORSI IN DIALOGO SUL TEMA ESPERIENZE NATURALI DI GIOCO**

21 aprile 2012 - La Spezia

16 ottobre 2012 - Vicenza Centro Infanzia Brave Garden

8 giugno 2012 - Frascati

- **ESPERIENZE NATURALI DI GIOCO**

24 maggio 2012 - Reggio Emilia - Sentieri Possibili

- **FARE COOPERAZIONE. LE COMUNITÀ LE IMPRESE E LA COOPERAZIONE INTERNAZIONALE**

28 settembre 2012 - convegno organizzato da Boorea

- **SERVIZI SPERIMENTALI TRA PASSATO E FUTURO**

decennale dei micronidi del crinale, 4 maggio 2012

- **EVENTO FORMATIVO SULL'ASCOLTO DEL BAMBINO E DELLA FAMIGLIA IN AMBIENTAMENTO: STRATEGIE E STRUMENTI**

Riflessioni sulle strategie di ascolto attraverso l'osservazione del bambino e della famiglia nel primo periodo di frequenza nel servizio educativo (ambientamento). L'obiettivo è di rivedere e modificare gli strumenti che sostengono l'ambientamento attualmente in uso nelle nostre strutture.

- **EVENTO FORMATIVO SULLA NARRAZIONE E IL PENSIERO NARRATIVO NELLA PRIMA INFANZIA: ORIZZONTI TEORICI E STRATEGIE INNOVATIVE.**

Il progetto si pone come laboratorio di idee e riflessività in merito al rapporto tra narrazione e conoscenza nella prima infanzia e all'introduzione di nuove metodologie e strumenti per favorire ed implementare l'esperienza della narrazione.

## MINORI

- **CONVEGNO SULLA GIORNATA CONTRO LA VIOLENZA ALLE DONNE**

25 Novembre 2012 - Coopselios in collaborazione con la Provincia di La Spezia e Centro Irene.

- **SEMINARI INTERNI RIVOLTI AGLI OPERATORI DI COOPSELIOS DEL SETTORE MINORI** per la sensibilizzazione sul tema della violenza alle donne tenutisi da RTS minori e coordinatore.

- **DOCENZE AL CORSO DI FORMAZIONE** organizzato dalla provincia di La Spezia per operatori di primo e secondo livello e della rete territoriale (forze dell'ordine, operatori per pronto soccorso associazioni di volontariato) per Operatori del Centro Irene svolte da RTS (operatori di II livello) e Coordinatrice (operatori di I livello).

- **EDUCATIVA TERRITORIALE** (Area Liguria - Toscana - Lazio) e promozioni progetti innovativi: organizzazione del Ciclo di Incontri.

- **EDUCARE OGGI, STRATEGIE E RIFLESSIONI A SOSTEGNO DELLA GENITORIALITÀ** (29 marzo 2012 Paolo Crepet, 12 aprile 2012 Fabio Celi e 19 aprile 2012 Sergio Manghi).

- **ADOLESCENTI E RISCHIO** (formazione e autoformazione).

## **COLLABORAZIONI CON L'UNIVERSITÀ**

I progetti di collaborazione con le Università sono particolarmente importanti in termini di innovazione e sperimentazione di nuove strategie educative o di assistenza e cura. Rappresentano anche un'importante vetrina sul territorio per attrarre giovani desiderosi di mettere in pratica le loro conoscenze nel mondo della cooperazione sociale.

- Progetto di ricerca in collaborazione tra il Dipartimento di Scienze della Cognizione e della Formazione dell'Università degli Studi di Trento, in particolare con il laboratorio di comunicazione e narritività diretto dal Professor Marco Dallari per attività di formazione e supervisione sul tema della narrazione.

- Attività in collaborazione con l'Università Cattolica di Piacenza. Questa attività ha lo scopo di avvicinare gli studenti della facoltà di Scienze della Formazione al tema della disabilità adulta, realtà sconosciuta ai più. La giornata prevede tre momenti: presentazione del Servizio (teorico), partecipazione alle attività interne (pratico), restituzione con testimonianza degli operatori ed eventuale dibattito. Agli studenti è stata inoltre offerta la possibilità di svolgere un periodo di tirocinio presso la Struttura.





## PUBBLICAZIONI

Le pubblicazioni rappresentano per Coopselios un'occasione per sintetizzare i risultati delle riflessioni tecniche all'interno dei processi di ricerca e innovazione, costituiscono un fondamentale strumento di formazione, ma possono anche essere considerate una via privilegiata di sensibilizzazione verso l'esterno, soprattutto se finalizzate a valorizzare la cultura della persona e della cura.

DVD **ANIMA E AZIONE**: contiene le relazioni ed i risultati dello studio/ricerca effettuata in alcune strutture residenziali su possibili attività animative e terapeutiche dedicate agli anziani gravemente non autosufficienti.

DVD **MENO SOLI**: questi CD e DVD sono nati dal desiderio di Erika, una fisioterapista del settore anziani di Coopselios, di poter aiutare le persone nei momenti difficili della vita, nei momenti di dolore quando il corpo e la mente sembrano arenarsi, nel momento in cui il tempo finisce e sembra che niente si possa più fare. Musiche che non si impongono, per poter accompagnare chiunque; che non rattristano, pur accogliendo la tristezza e il dolore; che rasserenano; che possono essere ascoltate anche se un dolore fisico opprime. Un piccolo grande tentativo di non lasciare soli e di accompagnare ciò che è successo e succede, suggerendo un abbraccio e un "potersi fidare e lasciar andare" finale.



Publicazione di utilità sociale

**CONSIGLI PER MUOVERSI MEGLIO E VIVERE IN SICUREZZA  
IL PROPRIO AMBIENTE DOMESTICO**



Blog di approfondimento sul nostro sito internet  
**AMBIENTARSI**



Quaderno di studio di Settore

**L'ASCOLTO DEL BAMBINO E DELLA FAMIGLIA IN  
AMBIENTAMENTO E RIAMBIENTAMENTO, TEORIE DI  
RIFERIMENTO, STRATEGIE E STRUMENTI**



Nel 2012 sono state rinnovate anche le **CARTE DEI VALORI** di  
tutti i settori della cooperativa



## 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'interno che all'esterno, contenente news, informazioni per i soci, segnalazione 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;
- numero monografico di Coopselios Notizie sui dati di Bilancio.

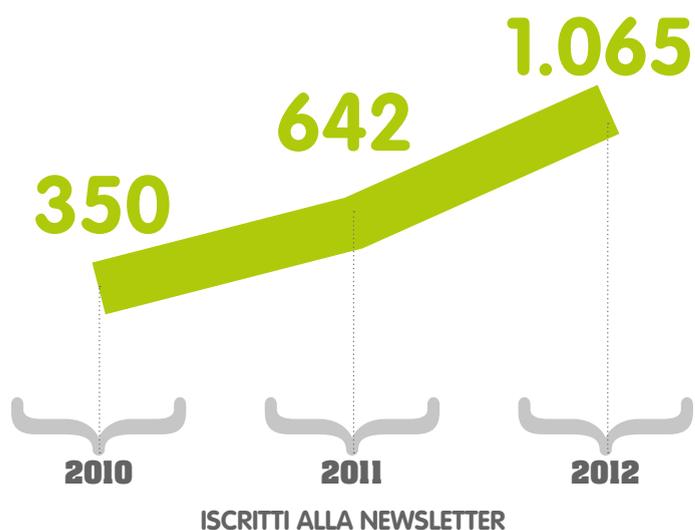


## COOPSELIOS NOTIZIE

Nel 2012 sono stati pubblicati 4 numeri di Coopselios Notizie. 4 i Focus trattati: Bilancio Sociale e linee strategiche della cooperativa, Anno Internazionale della Cooperazione, programmazione quadriennale di Legacoopsociali, welfare aziendale.

## NEWSLETTER PER ESTERNI

La newsletter per esterni è uno strumento che, a cadenza mensile, viene inviato per posta elettronica a tutti gli iscritti tramite il sito, a tutti i committenti e, a partire dal 2010, a tutti i soci e dipendenti che hanno la posta elettronica Coopselios. Viene inoltre affissa nelle bacheche delle sedi e delle strutture. Nel 2012 gli iscritti alla newsletter sono cresciuti esponenzialmente, a dimostrazione del grande interesse del pubblico esterno nei confronti di Coopselios.



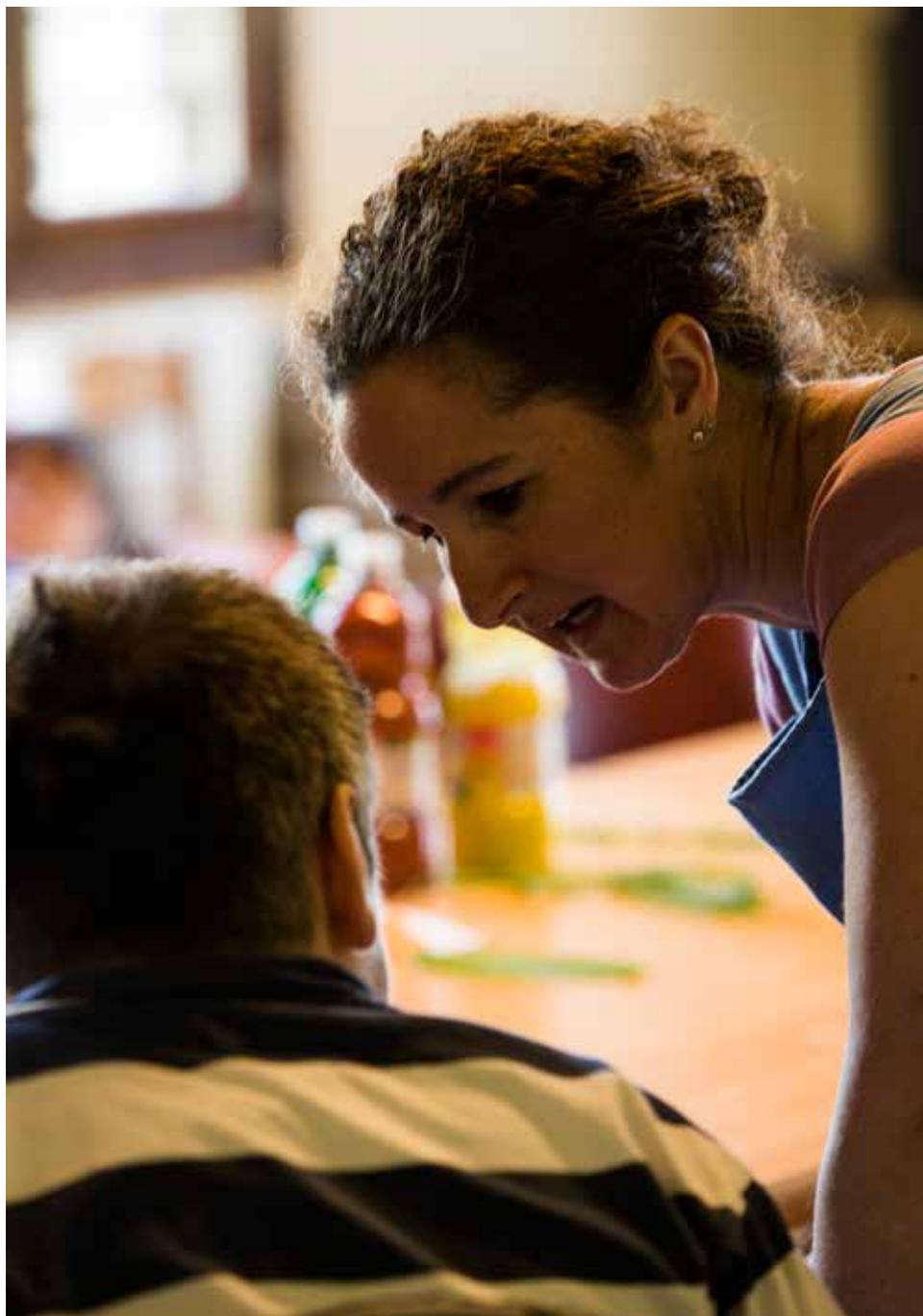




# 6. UTILITÀ SOCIALE

## **UTILITÀ SOCIALE**

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

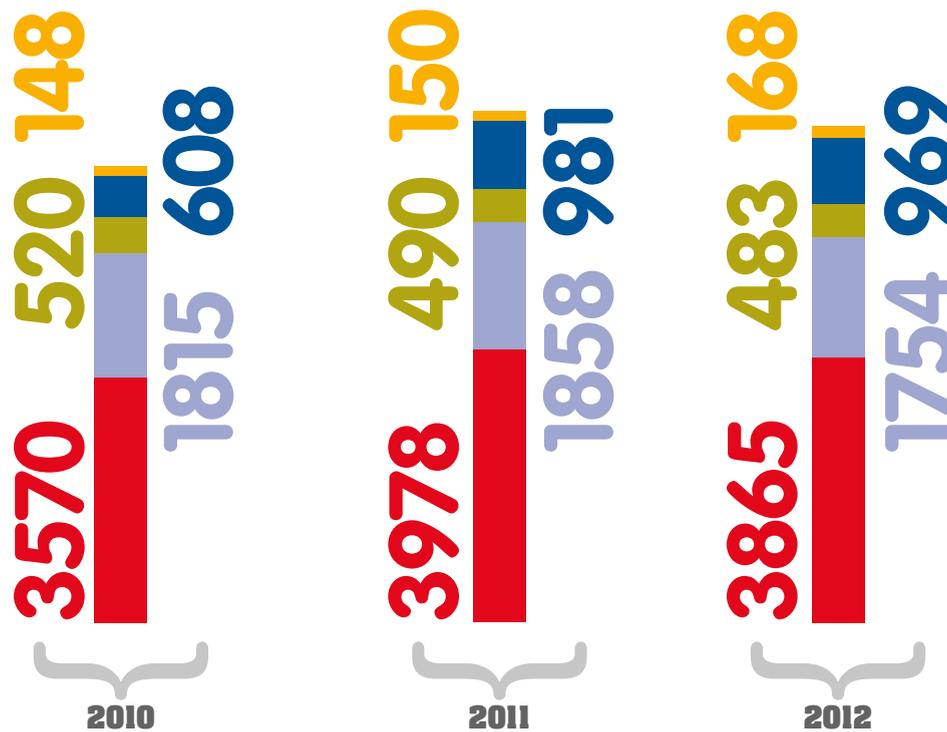


## LA RISPOSTA SOCIO ASSISTENZIALE ED EDUCATIVA

Coopselios nel 2012 ha erogato servizi a un'utenza media giornaliera di 7.362 persone (-1,2% rispetto allo scorso anno). In particolare, il settore Infanzia ha visto una decrescita di circa 100 bambini utenti di servizi, dovuta alla cessazione dei contratti relativi ai servizi territoriali nella provincia di Reggio Emilia (Val d'Enza, Novellara, Comune di Reggio Emilia) avvenuta nel 2011 e alla chiusura del Nido Il Brutto Anatroccolo di La Spezia (2012). Diminuisce inoltre l'utenza del settore Minori in seguito alla perdita del servizio di integrazione scolastica nella provincia di Piacenza.

Da segnalare anche una perdita di utenza nel settore Anziani dovuta alla chiusura della R.S.A di Menconico (PV) e del contratto relativo ai servizi domiciliari del distretto di Correggio.

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

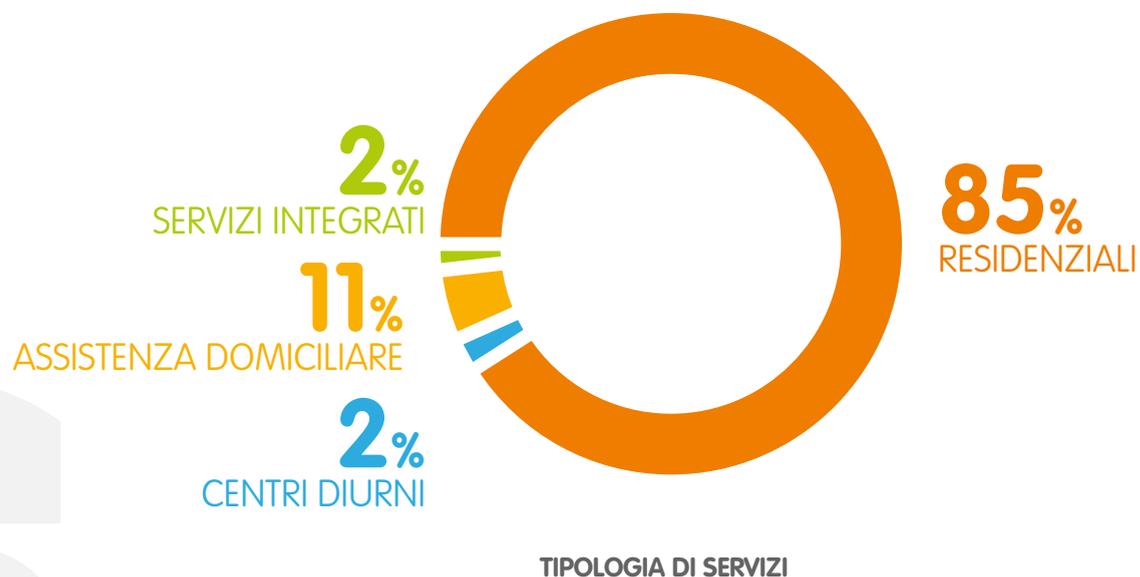
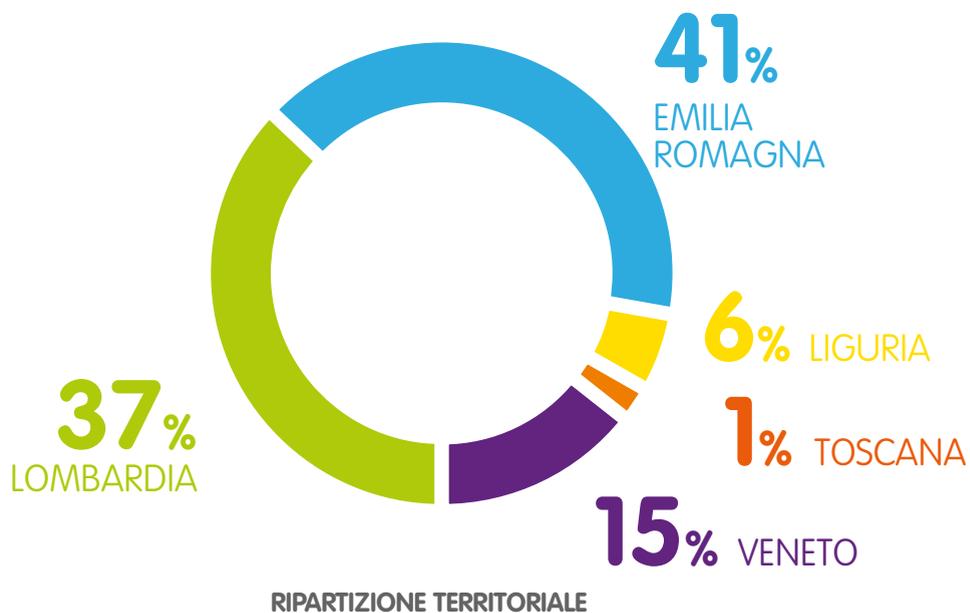


ANZIANI  
DISABILI  
INFANZIA  
MINORI  
SANITARIO



**ANZIANI**

Il fatturato di Coopselios proviene per il 72,3% dal settore Anziani e il 62% dei soci lavoratori della cooperativa sono impiegati in strutture e servizi appartenenti a questo ambito. Il settore è presente in 5 Regioni e offre tre macro-tipologie di servizi. È inoltre da sottolineare l'attivazione e la specializzazione in nuclei Alzheimer, soprattutto in Lombardia.

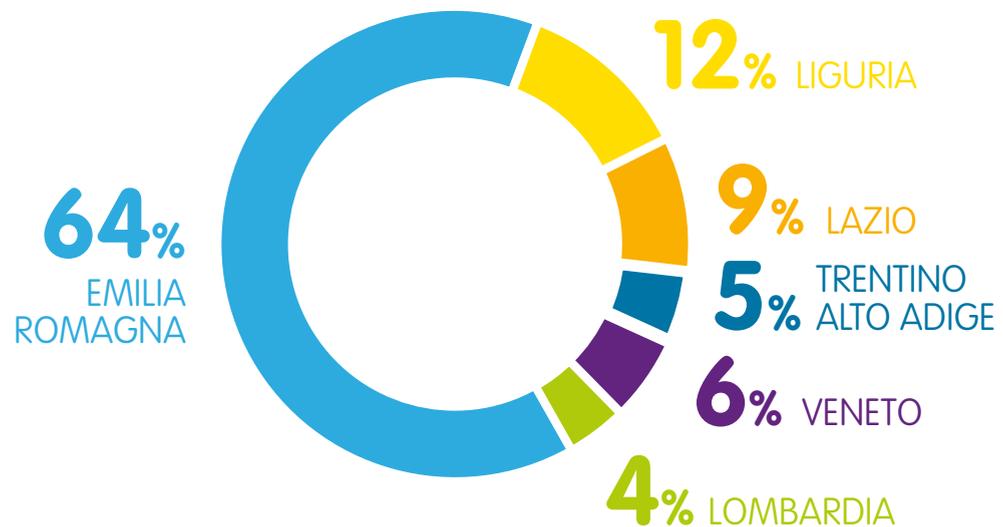


## INFANZIA

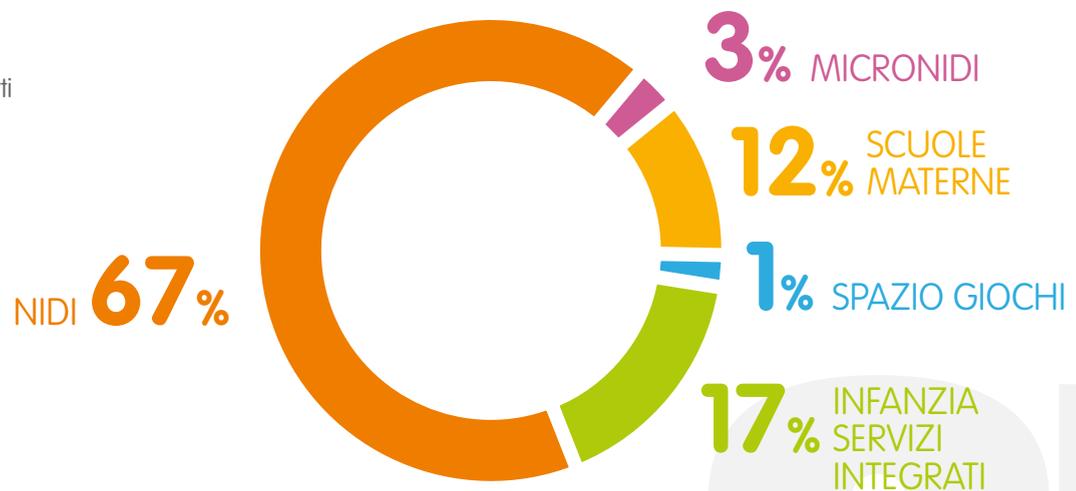
Il settore Infanzia di Coopselios è in grado di offrire una proposta variegata di servizi, che vanno dai tradizionali nidi ai micronidi, adeguati alle esigenze di territori a bassa concentrazione demografica, dalle sezioni primavera fino a servizi estivi o domiciliari, inoltre spazi bambino, centri gioco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

Il settore sta perfezionando 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 sviluppato con 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 12,4% della cooperativa, mentre gli addetti del settore rappresentano il 20,7%.



RIPARTIZIONE TERRITORIALE



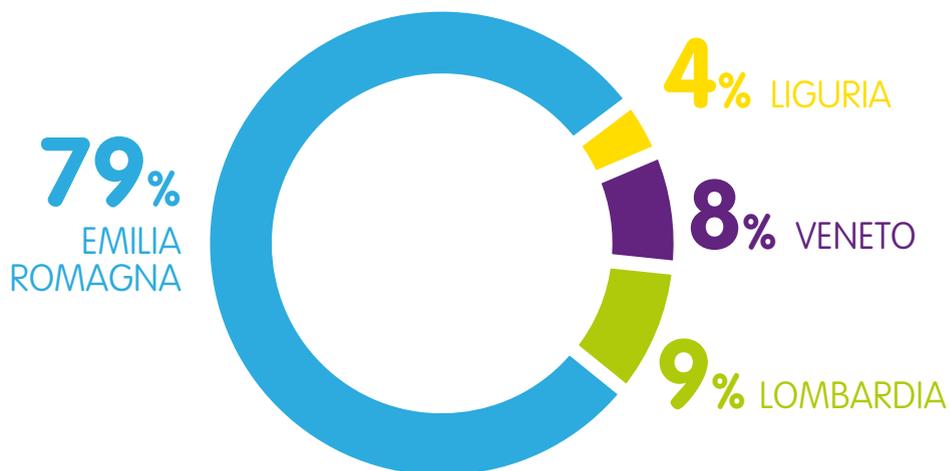
TIPOLOGIA DI SERVIZI



### DISABILI

Il settore Disabili opera in 4 Regioni, occupa il 9,7% del personale della cooperativa e produce il 9,4% del fatturato. Offre prestazioni socio educative ed assistenziali all'interno delle seguenti tipologie di servizi:

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



RIPARTIZIONE TERRITORIALE

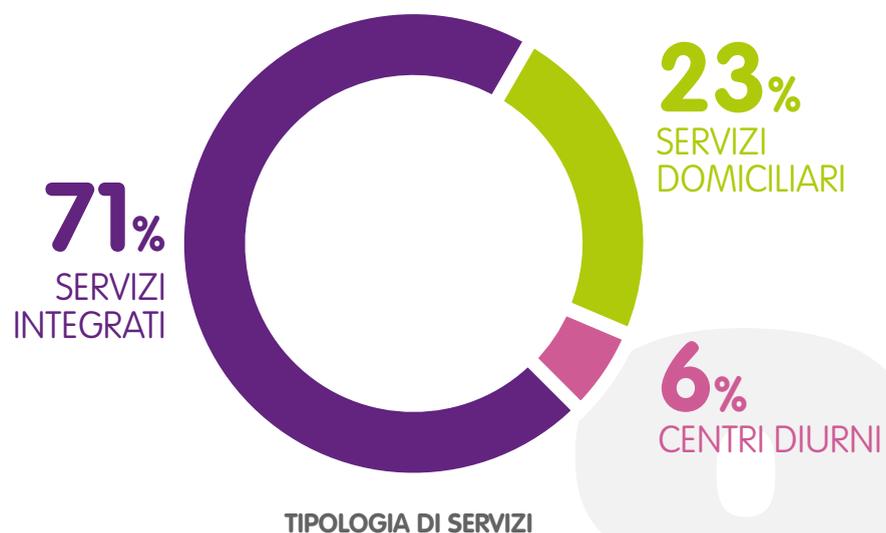
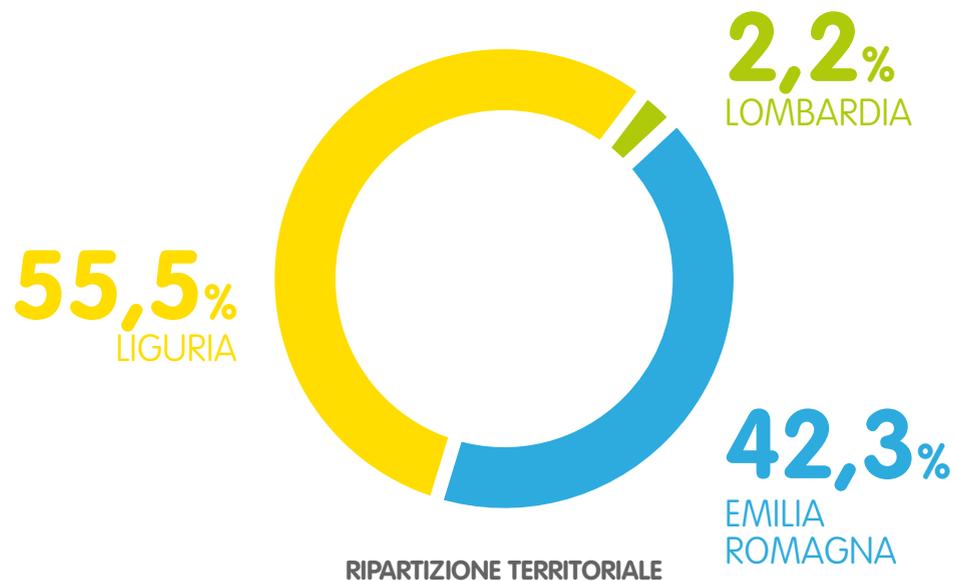


TIPOLOGIA DI SERVIZI



## MINORI

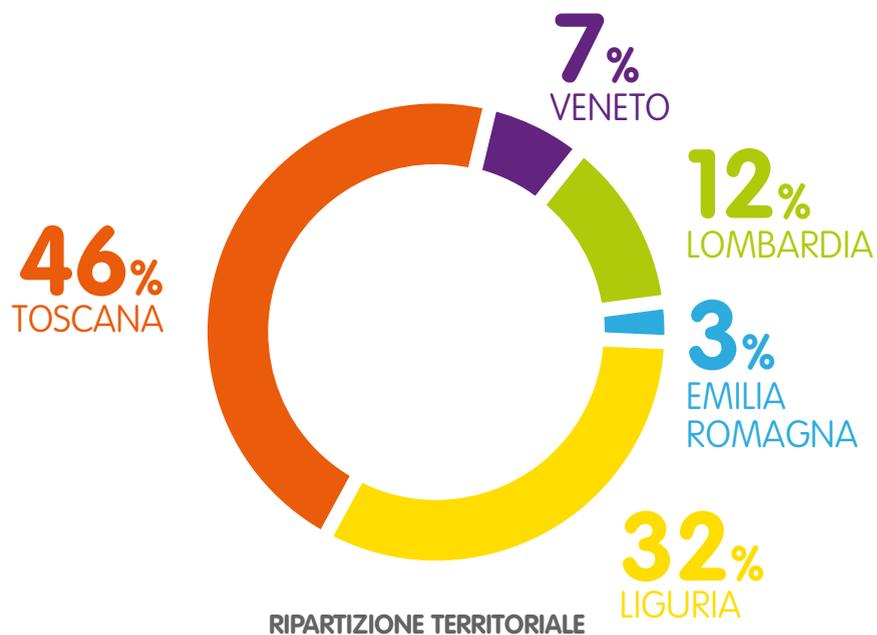
Il settore Minori nel 2012, nonostante la perdita dei servizi integrati scolastici nella provincia di Piacenza, continua a ricoprire il 2,8% del fatturato della cooperativa e occupa il 4% dei lavoratori. È presente in tre Regioni e offre tre tipologie di servizi.



UTILITÀ SOCIALE

**SANITARIO**

Anche il settore sanitario sta acquisendo un'importanza sempre più significativa all'interno della cooperativa e produce il 3,1% del fatturato. All'interno dell' settore sanitario Coopselios comprende i servizi psichiatrici residenziali, l'ospedale di Comunità e i servizi integrati territoriali. Di seguito la ripartizione del fatturato per territorio e tipologia di servizi.





## **WELFARE AZIENDALE E POLITICHE SOCIALI**

Coopselios, in quanto cooperativa sociale, per sua natura attua da anni percorsi di Welfare Aziendale rivolti ai soci e, quando possibile, ai dipendenti. Da tempo ha formalizzato e organizzato le attività mutualistiche in un pacchetto welfare articolato e che, di anno in anno, si arricchisce di nuovi progetti e nuove opportunità. In particolare, si tratta di azioni finalizzate ad incrementare il salario reale dei soci lavoratori e il benessere lavorativo. Appartengono al pacchetto Welfare Aziendale, dunque, anche i servizi di conciliazione dei tempi vita-lavoro e le politiche di Pari Opportunità.



## GRUPPO STABILE PARI OPPORTUNITÀ

Composto da otto figure professionali interne alla cooperativa, con funzioni eterogenee e trasversali a tutti i settori, si incontra periodicamente per studiare e verificare l'applicazione dei principi di pari opportunità mediante la proposizione alla Direzione e al Consiglio di Amministrazione di iniziative, report e strumenti di verifica.

L'obiettivo generale del Gruppo Pari Opportunità è orientato soprattutto a creare le maggiori e migliori condizioni di uguaglianza e di sviluppo professionale attraverso: la promozione e valorizzazione delle competenze in condizioni di trasparenza e uguali possibilità per tutti; alla creazione di condizioni di miglior favore orientate al benessere complessivo delle persone, condizioni che si sostanziano in programmi di Welfare Aziendale e nella promozione di interventi di conciliazione. Oltre al Responsabile Pari Opportunità che coordina il gruppo, Coopselios ha istituito il ruolo del Coordinatore di Conciliazione tempi di vita – tempi di lavoro.

## SPORTELLO SOCIALE

Finalizzato al supporto alle socie e ai soci lavoratori mediante l'ascolto e la proposta di possibili soluzioni a svariate problematiche della vita sociale (es. mediazione culturale), personale (es. ricorso a prestiti, finanziamenti) e professionale (es. presentazione delle opportunità offerte dalla cooperativa al socio lavoratore), è aperto presso la sede di Coopselios ed è contattabile anche telefonicamente.

## CONTRIBUTO PROFESSIONALE

Attraverso il Regolamento Sociale approvato dai soci permette l'erogazione a tutti i soci di un riconoscimento sotto forma di buoni spesa. Il contributo prende in esame diversi parametri quali/quantitativi come le ore lavorate (scambio mutualistico), la partecipazione alle Assemblee Sociali, l'anzianità aziendale, i provvedimenti disciplinari ricevuti. L'ammontare minimo e massimo del contributo per socio varia di anno in anno in quanto inserito, al pari di tutte le iniziative sociali, nel budget annuale della cooperativa.



### UTILITÀ SOCIALE

#### PREMIO DI ANZIANITÀ SOCIALE

Riconoscimento di un valore una tantum in busta paga per i soci lavoratori che hanno raggiunto i 20 anni di attività. Analogo riconoscimento ai soci volontari che hanno operato per 10 anni di attività.

#### EROGAZIONE STRAORDINARIA DEL TFR

È un istituto che prevede la concessione, attraverso analisi e istruttoria della Commissione Sociale e per motivazioni altre e differenti da quelle previste dalla forma di erogazione ordinaria, per accogliere esigenze straordinarie e impellenti dei soci attraverso la forma di erogazione straordinaria. Nel 2012 sono state analizzate complessivamente 46 richieste di cui 35 hanno avuto parere positivo per un totale erogato pari ad € 232.745.

#### FORMAZIONE SOCIALE

È un'attività di formazione, gestita dall'Ufficio Attività Sociali o dalle Sezioni Soci, su temi di interesse dei soci e si aggiunge a quella professionale ed alla formazione sociale istituzionale. Nel 2012 di particolare interesse è stato un corso di formazione teatrale, organizzato in collaborazione con la Cooperativa Sociale Giolli, che attraverso alcune specifiche tecniche di teatro andava ad esplorare i vissuti delle operatrici e degli operatori rispetto al lavoro, alla percezione della cooperativa, alla comunicazione interna e all'ascolto percepito e desiderato, ai differenti ruoli professionali con le loro fatiche e contraddizioni. L'intento è quello di migliorare il benessere dei soci e lavoratori attraverso la presa a carico collettiva e alla rielaborazione dei nodi problematici percepiti. Il gruppo dei partecipanti ha poi realizzato uno spettacolo teatrale messo in scena durante l'incontro di presentazione del Bilancio Sociale 2011.

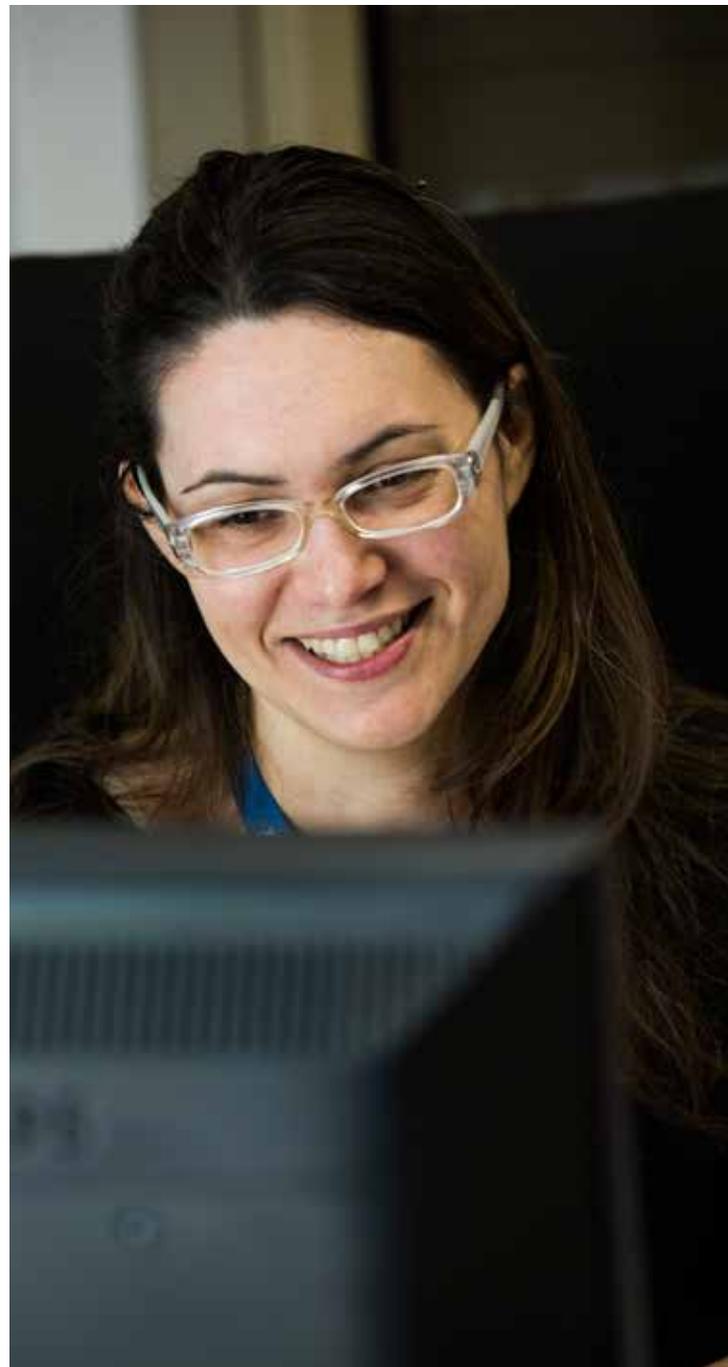
## CONVENZIONI A FAVORE DEI SOCI

Tra le diverse convenzioni che Coopselios ha stipulato in forma generale a favore di tutti i Soci, per favorire l'incremento del salario reale e per l'ottenimento di condizioni economiche agevolate, particolarmente gradite e utilizzate sono state:

- convenzioni con UGF BANCA e BANCA PROSSIMA con condizioni agevolate per l'apertura di Conti Correnti;
- convenzione con UNIPOL Assicurazioni con sconti dal 2% al 6% su RC Auto, fino al 30% sulla casa e fino al 30% sulla salute;
- convenzione con COOPERFACTOR spa per l'erogazione di prestiti personali con trattenuta tramite busta paga (es. cessione del quinto dello stipendio);
- convenzione con PREVICONCONSULT srl per consulenze gratuite relative alla posizione assicurativa e pensionistica di tutti i soci;
- convenzioni per viaggi e vacanze con PLANETARIO; nel 2012 Coopselios ha affittato 3 appartamenti per soggiorni estivi a prezzi contenuti a Borgo Magliano (Toscana), Casal Borsetti (Romagna), Porto Potenza Picena (Marche).

Inoltre in collaborazione con le diverse Sezioni Soci si sono stipulate convenzioni su tutti i territori dove Coopselios è presente, quali:

- convenzioni e organizzazione di corsi per il tempo libero;
- convenzioni con esercizi commerciali;
- convenzioni con centri benessere e palestre;
- convenzioni per iniziative culturali e di intrattenimento (teatri, cinema, biblioteche, mostre);
- convenzioni con Musei su tutto il circuito dei Musei del Comune di La Spezia;
- convenzioni con autofficine e gommisti;
- convenzioni con dentisti;
- convenzioni con gestori di telefonia mobile.



#### MUTUA NUOVA SANITÀ

Mutua Nuova Sanità, attiva a Reggio Emilia dal 1995, è una società di mutuo soccorso, intercategoriale e solidaristica, che opera con aziende e cooperative, per i lavoratori dipendenti, le associazioni di categoria e di persone, per i lavoratori autonomi e pensionati, fornendo servizi nel campo della previdenza sanitaria e socio-assistenziale.

Coopselios è socia di Mutua Nuova Sanità ed è rappresentata nel suo Consiglio di Amministrazione insieme a cooperative, associazioni di artigiani, imprese, sindacati e mutue.

I servizi di Mutua Nuova Sanità sono offerti, a carico della cooperativa, a tutti i soci lavoratori e alle loro famiglie (quota associativa per i famigliari presenti nello stato di famiglia a carico del socio).

#### **I principali servizi di Mutua Nuova Sanità per i soci di Coopselios:**

- convenzioni sanitarie specialistiche;
- invio medico generico su tutto il territorio nazionale nelle ore in cui è presente il servizio di guardia medica;
- rimborso totale dei ticket sanitari.

Dal 1 gennaio 2012 Coopselios ha ampliato la polizza sanitaria aggiungendo il PIANO SPECIALISTICA che prevede la possibilità di effettuare visite specialistiche e diagnostiche a pagamento presso Centri convenzionati (con i tempi di attesa del privato), con il solo pagamento di una franchigia (€ 25,00 per visite e € 35,00 per accertamenti diagnostici).

#### PRONTOSERENITÀ

Prontoserenità è un progetto della Fondazione Easy Care, fondazione di cui Coopselios è socio fondatore insieme ad altre cooperative sociali, soggetti profit e no profit.

Prontoserenità prevede una rete territoriale di servizi assistenziali erogabili ai cittadini in condizioni di fragilità, alle loro famiglie, nonché alle aziende e agli enti che ne vogliono avvalersi per l'arricchimento della loro offerta di servizi dedicati al benessere delle persone.

Coopselios offre ai propri soci l'offerta dei servizi di Prontoserenità.

## PROGETTO RIGENERAZIONI

RigenerAzioni è un importante progetto Coopselios di welfare interno attualmente finanziato con la Lg. 53/00, ma che lascia intravedere nuove opportunità orientate all'implementazione continuativa ed estendibile di servizi tesi alla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro. Il progetto è stato avviato a maggio 2012.

Il più importante, tra i servizi progettati, è quello del FATTORINO SOCIALE. I fattori sociali sono 7 e sono stati individuati tra le socie e i soci con prescrizioni mediche particolarmente rilevanti, che nel tempo avrebbero impedito lo svolgimento della mansione professionale ricoperta e quindi compromessa la stessa permanenza all'interno della cooperativa.

L'attivazione del servizio di Fattorino Sociale permette da un lato una nuova opportunità di riqualificazione professionale per socie e soci con importanti prescrizioni mediche e da un altro lato il valore di un mutuo aiuto tra colleghi soci nel gestire tante piccole attività, gestione finalizzata anche a coniugare i tempi della vita lavorativa con quella personale.

Tra le diverse attività erogate dal Fattorino Sociale, particolarmente importanti sono l'assistenza alle socie e ai soci nell'accompagnamento di familiari anziani, disabili o bambini presso strutture sanitarie e altri luoghi, attività di compagnia, per periodi di breve durata, sempre ad anziani, disabili o bambini (da non intendersi come sostitutive dei normali servizi di natura sanitaria, educativa e socio assistenziale). Oltre a questa importante attività il Fattorino Sociale è a disposizione per servizi salva tempo quali: pagamento di utenze, piccole spese, commissioni presso sportelli postali / bancari / pubblici, prenotazione di prestazioni sanitarie e ritiro dei referti, ritiro e consegna capi in lavanderia, ritiro materiale scolastico e altri servizi da valutare in base ai bisogni e alla loro fattibilità.

L'ambito del progetto è territoriale e per ora interviene esclusivamente a Reggio Emilia e provincia.

Dall'avvio delle attività (14 maggio 2012) fino al 31 dicembre 2012 i servizi svolti complessivamente dai Fattorini Sociali sono stati 2563; di questi 243 per attività di assistenza per un totale di 876 ore.



#### FOCUS TERREMOTO

Maggio 2012. Per tante persone residenti in Emilia Romagna, Lombardia e Veneto un mese e un anno difficili da dimenticare. I giorni del sisma, di quei momenti drammatici e terribili che hanno scosso non solo la terra ma anche la vita di migliaia di persone.

In Coopselios centinaia i soci e dipendenti residenti nelle zone colpite, come numerose le strutture in cui ogni giorno lavoriamo prestando cura e assistenza a bambini, anziani e disabili. Il Centro Riabilitativo per Disabili "Sartoretti", da sempre ospitato in un palazzo storico nel centro di Reggio, è stato reso completamente inagibile dal sisma e tutti gli ospiti trasferiti in una struttura sita nel vicino Comune di Fabbrico; questa struttura, già di proprietà di Coopselios ma chiusa da diverso tempo, è stata ristrutturata, messa a norma e resa accogliente in pochi giorni grazie allo straordinario impegno dei tecnici e di tutti gli operatori.

Il Centro Residenziale Anziani, sempre di Reggio, ha evacuato tutti gli ospiti, che sono stati accolti in diverse strutture del territorio, e poi rientrati a lavori di ristrutturazione ultimati, nel mese di settembre.

Durante questi mesi abbiamo visto uno slancio solidaristico eccezionale, anche in un momento difficile per tutti a causa delle condizioni economiche e sociali in cui versa il Paese. Questo dimostra che lo spirito della cooperazione, e più in generale delle comunità, è rimasto intatto come ha dimostrato l'impegno espresso da centinaia di soci e dipendenti di Coopselios e non solo.



## INTERVENTI DI SOLIDARIETÀ VERSO IL TERRITORIO

Nei giorni immediatamente successivi al sisma, soci e dipendenti si sono mobilitati in tutte le aree territoriali e in tante strutture, dando vita a diverse raccolte di materiali di prima emergenza.

L'ufficio attività sociali ha coordinato, in collaborazione con la Protezione Civile e la Croce Rossa, l'invio del materiale direttamente ai campi di accoglienza, cercando di valutare e di mirare i bisogni più urgenti, onde evitare dispersione sia di risorse materiali che umane. Numerosi anche gli interventi di lavoro volontario da parte di tanti soci e dipendenti che, fuori dall'orario di lavoro, si sono recati a dare supporto alla difficile organizzazione all'interno dei campi; hanno prestato lavoro nelle cucine, hanno organizzato animazioni per i bambini e dato assistenza a persone anziane, hanno dato aiuto e conforto a tutte quelle persone che in poche ore, oltre all'enorme paura, hanno dovuto affrontare un cambiamento radicale della propria vita.

Il settore anziani si è poi attivato per accogliere complessivamente 16 anziani, evacuati da strutture pubbliche e private dichiarate inagibili, all'interno delle strutture residenziali di Coopselios: 5 ospitati presso la R.S.A di Fabbrico; 2 presso il C.R.A di Correggio; 3 presso la Casa Alloggio Villa Gilocchi di Correggio;

1 presso il C.R.A. di Villa Minozzo; 5 presso il C.R.A. di Roccabianca. In occasione del concerto "ITALIA LOVES EMILIA", che si è svolto al Campovolo di Reggio Emilia il 21 settembre 2012, Coopselios ha acquistato 20 biglietti messi poi a disposizione dei soci e dipendenti residenti nelle zone colpite. Coopselios, insieme alle Cooperative Unieco e Andria, ha poi organizzato un evento benefico per raccogliere fondi da

destinare alla ricostruzione della Scuola di Musica "G. Rinaldi" di Reggiolo (RE). La serata, tutta all'insegna della musica, si è svolta il 20 dicembre 2012 presso il Palasport di Reggio Emilia e ha visto la partecipazione di Paolo Belli e la sua Big Band. I ragazzi della scuola di musica, per l'occasione, hanno realizzato un CD di canti natalizi: Coopselios ne ha acquistate diverse copie da mettere a disposizione a chi ne farà richiesta.



**LA MUSICA PER LA MUSICA  
UN NATALE DI SOLIDARIETÀ**

\*  
**20  
DIC  
2012**  
21.00

Quest'anno, in occasione delle festività natalizie, Coopselios insieme ad UNIECO ed Andria, organizza un evento di solidarietà a favore delle terre colpite dal sisma dello scorso maggio.

La musica è la protagonista della nostra iniziativa. Presso il Palasport di via Guasco, a Reggio Emilia, giovedì 20 dicembre la **Concert Band di Reggiolo** e, a seguire, **Paolo Belli e la sua Big Band** si esibiranno in uno spettacolo a sostegno del progetto di ricostruzione della Scuola di Musica G. Rinaldi di Reggiolo (RE).

L'ingresso sarà gratuito e ad invito. I partecipanti, potranno contribuire alla raccolta fondi a favore della Scuola, sarà possibile devolvere un contributo in loco, acquistare un CD di canti natalizi prodotto dalla Scuola di Musica di Reggiolo, acquistare le magliette Italia Loves Emilia realizzate in occasione del concerto del 22 settembre scorso al Campovolo. L'intero incasso sarà devoluto alla ricostruzione della Scuola.

Augurandoci di vedervi numerosi, vi aspettiamo per trascorrere insieme una piacevole serata all'insegna della musica e della solidarietà.

Per prenotazioni e richiesta biglietti contattare la Sig.ra Elena Tavella scrivendo a: [etavella@coopselios.com](mailto:etavella@coopselios.com) entro e non oltre giovedì 13 dicembre

**paolo belli BIG BAND**

PALASPORT DI REGGIO EMILIA - via Guasco, 8 - Reggio Emilia

Coopselios **UNIECO** **ANDRIA**

**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:

<b>BENEFICIARIO</b>	<b>CAUSALE</b>
<b>EVENTI CULTURALI, TEATRALI, SPETTACOLI</b>	<b>TOTALE € 36.416,00</b>
Ass. Cult. Sine Qua Non di Signa (FI)	Contributo per match d'improvvisazione teatrale 2012 Associazione Improvisarzana (SP)
Associazione Mediterraneo (SP)	Conferenza Centro Allende - La Spezia
Biblioteca Panizzi (RE)	Sponsorizzazione "Amici della Biblioteca Panizzi"
Città di Sarzana Itinerari Culturali Scrl	Sponsorizzazione Festival della Mente
Comune di Arcola (SP)	Contributo manifestazione "Arcola e i suoi vini"
Comune di Baiso (RE)	Contributo manifestazione "La Tavola di Bisanzio"
Comune di Canossa (RE)	Contributo XXII edizione della rievocazione storica canossana
Comune di Gualtieri (RE) Ass.ne Teatro Sociale	Contributo all'Associazione Teatro Sociale di Gualtieri
Comune di Scandiano (RE)	Contributo Cinema Estivo
Comune di Scandiano (RE)	Contributo per la Scuola Comunale dell'Infanzia "Gianni Rodari"
Comunicare spa	Sponsorizzazione trasmissioni culturali televisive su R.E.C.S.
Consorzio Oscar Romero e Provincia Reggio Emilia	Sponsorizzazione Festival Legalità 2012
Coro Mundura di Montalto (RE)	Contributo per rassegna "Montalto in Musica"
CRA "Dott. Ellenio Silva" (PC)	Contributo evento teatrale
Iniziativa Laica c/o Arci RE - Boorea s.c.	Sponsorizzazione Festival Laicità
Istoreco (RE)	Sponsorizzazione "Viaggio della Memoria"
Legacoop Liguria	Sponsorizzazione Progetto Bellacopia
Logos srl (PC)	Contributo per libro commemorativo dell'ex Sindaco di Castel San Giovanni Gian Piero Belloni
Metavisioni srl (RE)	Contributo evento "Lavoro futuro libertà"
QUA.DIR. Srl (RE)	Progetto "Aperitivo con il futuro" 2012
Scuola di musica di Reggiolo (RE)	Evento 20 Dicembre 2012 - Raccolta fondi per la scuola di musica di Reggiolo
UIL CSP Reggio Emilia	Contributo Convegno Manovra Finanziaria
<b>FESTE E SAGRE</b>	<b>TOTALE € 5.500,00</b>
CGIL / CISL / UIL Reggio Emilia	1° Maggio 2012 - Manifestazione Reggio Emilia
Comune di Gropparello (PC)	Contributo a sostegno dell'iniziativa "scambio degli auguri natalizi"
Partito Democratico di La Spezia	Inserzione pubblicitaria Festa Democratica-Economia Verde
PSI Provinciale (RE)	Inserzione pubblicitaria Festavanti Provinciale (RE)
SEL Emilia Romagna	Inserzione pubblicitaria Festa Parco della Biasola (RE)

<b>LIBERALITÀ VARIE</b>		<b>TOTALE € 11.500,00</b>
Associazione Coro dell'Università Unimore Reggio Emilia	Erogazione liberale in ricordo di Sara Giangolini	
Cooperativa La Piccionaia (VI)	Liberalità per opere realizzate a Vicenza a favore della Cooperativa Piccionaia	
Socie e soci area Liguria Toscana	Liberalità per contributo danni alluvione Novembre 2011	
<b>SOLIDARIETÀ INTERNAZIONALE</b>		<b>TOTALE € 10.760,74</b>
Ass. Frati minori Cappuccini - Sighet Romania	Progetto solidarietà settore minori Sighet - Romania	
Associazione culturale " A sud di nessun nord" Arceto (RE)	Contributo iniziative di solidarietà internazionali	
Boorea s.c.	Sostegno progetto per i ragazzi di Strada di Rosario in Argentina e bambini disabili del Libano	
GVC	Progetto solidarietà Settore Infanzia municipalità di Belo Horizonte - Brasile	
<b>SOLIDARIETÀ SOCIALE</b>		<b>TOTALE € 4.450,00</b>
ASD Montalto RE GR.A.D.E. Reggio Emilia	Contributo per iniziative sociali a favore di Grade (gruppo di amici della ematologia di Reggio Emilia)	
Assoc. Pallavolo Fabbri (RE)	Contributo per recupero danni post terremoto	
Associazione GR.A.D.E Reggio Emilia	Evento finalizzato alla raccolta fondi per la costruzione del Centro Oncoematologico	
Associazione Travo / Valtrebbia (PC)	Erogazione liberale progetto Chernobyl	
Centro Insieme di Castelnovo ne' Monti (RE)	Erogazione liberale mezzo di trasporto utilizzato c/o struttura Cast. Ne' Monti	
Contributo Croce Rossa Italiana S. Secondo Parmense (PR)	Erogazione liberale	
<b>SPORT, TURISMO E TEMPO LIBERO</b>		<b>TOTALE € 84.500,00</b>
ASD Reggio Event's e Atletica Reggio (RE)	Sponsorizzazione attività atletica leggera giovanile e femminile	
Atletica Castelnovo ne' Monti (RE)	Sponsorizzazione attività di promozione sportiva 2012	
Comune di Castelnovo ne' Monti (RE)	Contributo per attività di promozione turistica e sportiva anno 2012	
Polisportiva Galileo - Giovolley (RE)	Sponsorizzazione attività giovanile	
Pro loco di Villa Minozzo (RE)	Contributo manifestazioni estive 2012	
Publirè di Reggio Emilia	Inserzione pubblicitaria (Prontoserenità) opuscolo Reggiana Calcio	
SSD DLF Sport Bologna - Gruppo Disabili	Contributo per attività sportiva agonistica anno sportivo 2011/2012 - Atleta disabile di Castelnovo ne' Monti (RE)	

### **INTERVENTI DI SOLIDARIETÀ INTERNA A COOPSELIOS**

Numeroso anche il numero di soci e dipendenti che hanno subito danneggiamenti ingenti alle proprie abitazioni. Coopselios si è attivata immediatamente, attraverso il proprio ufficio tecnico, per fare una prima valutazione dei danni e di verifica di agibilità, abbattendo i tempi di attesa, spesso molto lunghi, di sopralluogo dei Vigili del Fuoco o dei tecnici in capo alle locali amministrazioni.

Sempre internamente a Coopselios si è attivata una raccolta di ore di lavoro come contributo da destinare a un fondo per aiutare i colleghi che hanno subito danni alle abitazioni; il Consiglio d'Amministrazione ha deliberato di integrare questo fondo al fine di sostenere i primi lavori di messa in sicurezza e di ristrutturazione.







A photograph of several children, likely of African descent, working in a field. They are focused on the ground, which appears to be a mix of soil and small stones. One child in the foreground is looking down intently. The background shows more children and a blurred natural setting. The overall tone is warm and focused.

**7.  
PERFORMANCE  
ECONOMICA E  
RIPARTIZIONE  
DEL VALORE  
AGGIUNTO**

**PERFORMANCE ECONOMICA  
E RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO**

**PERFORMANCE ECONOMICA  
E RIPARTIZIONE DEL  
VALORE AGGIUNTO**

Il 2012 può essere senz'altro definito un anno dinamico in cui, a fronte di perdite importanti, come la gara relativa all'integrazione scolastica nella provincia di Piacenza, la cooperativa ha saputo reagire con nuove aperture, messe a regime di servizi, consolidamenti.

L'esercizio 2012 ha chiuso in positivo confermando anche il trend di crescita rispetto allo scorso anno.

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.

Per l'anno 2012, nonostante le diverse congiunture sfavorevoli, registriamo un incremento del fatturato complessivo del 3,3%.





**PERFORMANCE ECONOMICA  
E RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO**

## CREAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

CREAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	2010	2011	2012
Ricavi netti delle vendite e prestazioni	91.370.606	102.788.187	104.339.327
Ricavi e proventi vari	1.880.232	1.197.697	3.055.080
<b>Totale della produzione</b>	<b>93.250.838</b>	<b>103.985.884</b>	<b>107.394.407</b>
<b>COSTI DELLA PRODUZIONE</b>			
Costo delle merci vendute	3.506.081	3.945.028	3.831.926
Costi per servizi	22.268.944	24.093.018	24.183.005
Costi per godimento di terzi	7.084.506	7.885.362	8.088.494
Altri accantonamenti	556.758	1.449.505	1.782.278
Oneri diversi di gestione	1.131.295	1.000.702	1.478.245
<b>Totale costi della produzione</b>	<b>34.547.584</b>	<b>38.373.615</b>	<b>39.363.948</b>
<b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO</b>	<b>58.703.254</b>	<b>65.612.269</b>	<b>68.030.459</b>
Saldo gestione accessoria	318.494	526.129	173.691
Saldo gestione straordinaria	-47.454	-26.024	883.306
<b>Valore aggiunto globale lordo</b>	<b>58.974.294</b>	<b>66.112.374</b>	<b>69.087.456</b>
Ammortamenti	1.573.907	1.724.664	1.886.998
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>57.400.387</b>	<b>64.387.710</b>	<b>67.200.458</b>

La crescita del fatturato di Coopselios va commisurata con l'aumento del valore aggiunto globale netto in crescita del 4,4%. 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%).  
L'assemblea dei soci ha inoltre deliberato all'unanimità di portare l'utile a riserva, per far fronte al fabbisogno di risorse necessarie per il continuo sviluppo della cooperativa.

<b>DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Salari soci	34.474.584	35.657.533	36.035.825
Oneri sociali soci	9.956.132	10.059.314	10.103.579
Contributi a Cooperlavoro	39.831	44.036	43.917
Trattamento di fine rapporto	2.626.743	2.780.193	2.725.537
Buoni di fine anno e altri costi soci	267.710	274.735	274.944
Costo formazione soci	199.609	291.199	247.689
Contributi assistenza sanitaria integrativa	49.588	49.588	163.894
Remunerazione del personale non socio+firocinanti+interinale	7.018.425	11.550.201	13.584.968
<b>REMUNERAZIONE DEL PERSONALE</b>	<b>54.632.622</b>	<b>60.706.799</b>	<b>63.180.353</b>
IRAP	1.013.437	1.157.728	978.047
IRES	-	-	16.587
Altre imposte	10.324	27.851	95.686
<b>REMUNERAZIONE PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b>	<b>1.023.761</b>	<b>1.185.579</b>	<b>1.090.320</b>
Interessi ed altri oneri verso terzi	422.862	770.741	704.306
<b>REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO</b>	<b>422.862</b>	<b>770.741</b>	<b>704.306</b>
Ristorno	-	-	-
Dividendo su capitale sociale versato e Destinazione Utile 2012	62.656	102.078	101.806
<b>REMUNERAZIONE DEI SOCI</b>	<b>62.656</b>	<b>102.078</b>	<b>101.806</b>
Quota utile portata a riserve (Destinazione Utile 2012)	1.030.890	1.344.271	1.832.333
<b>REMUNERAZIONE DEL SISTEMA IMPRESA</b>	<b>1.030.890</b>	<b>1.344.271</b>	<b>1.832.333</b>
Contributi Coopfond (Destinazione Utile 2009)	33.821	44.732	59.819
Contributo Legacoop	175.200	204.299	196.665
<b>REMUNERAZIONE DEL SISTEMA COOPERATIVO</b>	<b>209.021</b>	<b>249.031</b>	<b>256.484</b>
Liberalità esterne	18.575	29.211	34.856
<b>LIBERALITÀ ESTERNE</b>	<b>18.575</b>	<b>29.211</b>	<b>34.856</b>
<b>TOTALE</b>	<b>57.400.387</b>	<b>64.387.710</b>	<b>67.200.458</b>

**PERFORMANCE ECONOMICA  
E RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO****RECUPERO CREDITI**

È da segnalare inoltre che la cooperativa si trova in sofferenza a causa di mancati pagamenti, prevalentemente dalla Pubblica Amministrazione, che portano ad una diminuzione dell'indice di liquidità. Nel 2012 l'aumentare dei crediti nei confronti degli enti pubblici era pari a 37.918.014 milioni di euro, (35% del fatturato).

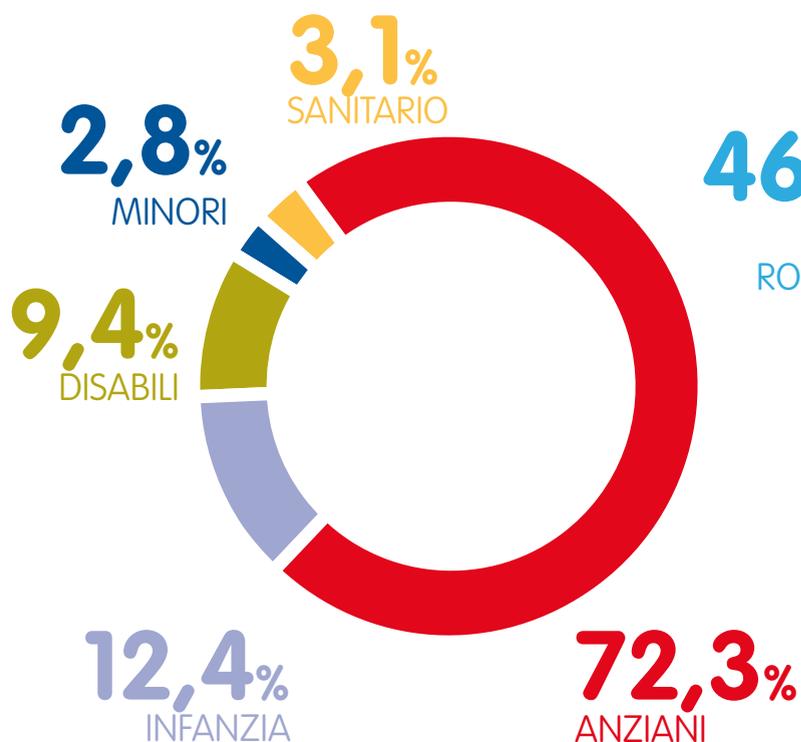
I crediti sono ripartiti come da tabella sottostante:

	Ente	Emessi prima di 2012 totale	in scadenza 2012
P.A.	Comuni	14.376.167	9.194.336
	Comunità Montane	215.874	160.657
	Fondazioni	465.311	321.126
	Province	29.101	29.101
	Regione	371.341	371.341
	U.S.L.	13.275.827	6.352.200
P.A. TOTALE	-	28.733.620	16.428.761
Persone Giuridiche (Società)	-	1.235.882	463.890
Persone Fisiche	-	7.948.511	3.762.083
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>-</b>	<b>37.918.014</b>	<b>20.654.735</b>

### RIPARTIZIONE DEL FATTURATO PER SETTORE

Da segnalare che tutti i settori hanno registrato una crescita nel fatturato rispetto all'anno precedente.

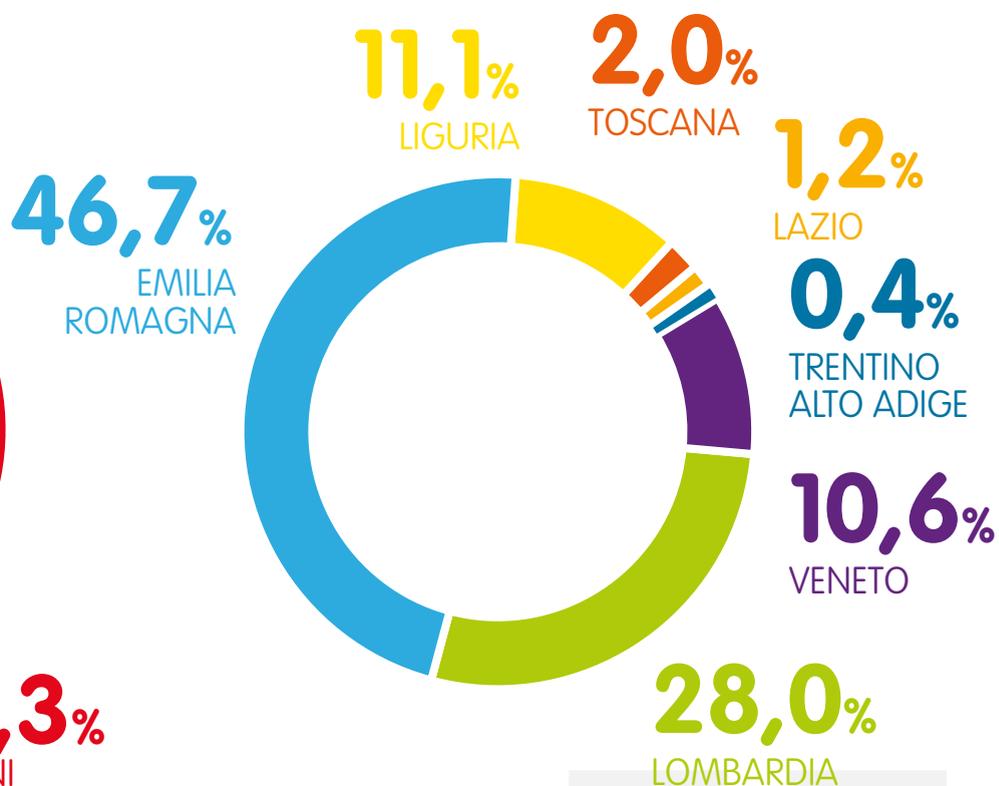
Il 72,3% del fatturato continua a provenire dagli Anziani, a seguire il settore Infanzia (12,4%) e Disabili (9,4%). Questa ripartizione è rimasta costante nel tempo.



### RIPARTIZIONE DEL FATTURATO PER TERRITORIO

Il 46,7% del fatturato si realizza in Emilia Romagna, a fronte di un 28% in Lombardia, un 11,1% in Liguria, un 10,6% in Veneto.

A seguire: Toscana (2%), Lazio (1,2%) e Trentino Alto Adige (0,4%).



**PERFORMANCE ECONOMICA  
E RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO**

**LE PARTECIPAZIONI**

CONTROLLATE
ARISTOTELE SPA
MILANO WELFARE SRL
ARANOVA ZEROTRE SOC. CONSORTILE A R.L.

COLLEGATE
PROGETTARE ZEROSEI SRL
RESIDENZA GRUARO SRL

CONSORZI
CONSORZIO QUARANTACINQUE CONS. COOP.VO
C.RE.S.S. CONS. COOP.VO
C.C.F.S. SOC. COOP.
CENTRO SERVIZI PER ANZIANI MEOLO CONS. COOP.VO
FREGENE ZEROTRE CONS. COOP.VO
CARE EXPERT CONS. COOP.VO - SOCIO ORDINARIO
CARE EXPERT CONS. COOP.VO - SOCIO SOVVENTORE

SCANDIANO ZEROSEI CONS. COOP.VO
PROMO'S CONSORZIO COOPERATIVE SOCIALI IN LIQUIDAZIONE
REGGIO EMILIA ZEROSEI CONS. COOP.VO
MORCIANO ZEROSEI CONS. COOP.VO
FARNESIANA CONS. COOP.VO
3 C CONS. COOP.VO
C.C.I.S. CONS. COOP.VO
CSA CONS. COOP.VO
CONSORZIO INRETE
CONSORZIO COOP. SOCIALI S.G.S.
CONSERCOOP LIGURIA CONS. COOP.VO
CONSORZIO COOPERATIVO S. PETRINI CONS. COOP.VO
CONSORZIO CASA DELLA SALUTE DI SAN GIULIANO TERME

ALTRE PARTECIPAZIONI
FONDAZIONE EASY CARE
FONDAZIONE REGGIO CHILDREN
PAR.CO. SPA

WELFARE ITALIA SPA
SERVIZI SOCIALI SPA
AUSILIA COOP. SOC. S.C. IN LIQUIDAZIONE
NEL BLU COOP. SOC. S.C. - SOCIO SOVVENTORE
IL FIORE COOP. SOC. S.C. - SOCIO SOVVENTORE
BANCA ETICA SOC. COOP.
BCC BANCA REGGIANA SOC. COOP.
PROGRESS COMPANY SOC. COOP.
CESVIP SOC. COOP.
EURASS SOC. COOP.
BOOREA SOC. COOP.
ENNEA SOC. COOP.
COFIES SPA
COOPERFIDI ITALIA SOC. COOP.
ISFORCOOP SOC. COOP.
SIS SOCIETÀ IMMOBILIARE SOCIALI SRL
DIARROADS SRL
RETECOOP SRL
VILLA SS MARIA E DOMENICO C.R.A. SRL

**COOPSELIOS PER LE GENERAZIONI FUTURE**

Nel corso del 2012 il patrimonio netto della cooperativa è cresciuto dell'8,7%. 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, nonostante i crediti che vanta dalle Pubbliche Amministrazioni e dai privati.

	2010	2011	2012
PATRIMONIO NETTO	19.550.965	21.388.005	23.250.315
RISERVE ACCANTONATE	11.459.299	11.942.216	12.419.540
INDICE DI LIQUIDITÀ	1,47	1,28	1,25





A young child with dark hair and a paint smudge on their chest is looking towards the camera. The child is standing in a room with a white door and a dark doorway in the background. The lighting is warm and soft. The text '8. OBIETTIVI 2013' is overlaid in large, bold, orange letters on the left side of the image.

**8.**  
**OBIETTIVI**  
**2013**

**OBIETTIVI 2013**

## OBIETTIVI 2013

Gli obiettivi per il 2013 vengono sintetizzati all'interno del Piano Annuale della Qualità che individua gli ambiti fondamentali nei quali l'intera organizzazione aziendale dovrà concentrare le azioni di miglioramento. A fronte di obiettivi generali uguali per tutti, nei diversi settori e nelle diverse aree, verranno declinati obiettivi mirati e azioni specifiche.

### INFANZIA

OBIETTIVI SPECIFICI DI AREA	REGGIO EMILIA	ROMAGNA	PIACENZA	VENETO/ TRENTINO ALTO ADIGE	LOMBARDIA	LIGURIA/ TOSCANA/ LAZIO
<b>Migliorare la comunicazione e la visibilità delle attività di progettazione dei Servizi</b>	Scuola d'Infanzia Fabbrico: realizzazione di almeno un progetto e pubblicazione.		Nido "Con la testa fra le nuvole": creazione di una pagina/sito web dedicata.	Nido di Merano e Bressanone: organizzare 1 evento.		
<b>Migliorare il livello di occupazione dei servizi</b>					Servizi di Nido a Milano: Premuda (+20%) e Quarenghi (+40%).	
<b>Migliorare le proposte didattiche delle attività espressive e di atelier</b>		Nido di Morciano: realizzazione di almeno due incontri di formazione e scambio con area Reggio Emilia.				



## ANZIANI

OBIETTIVI DI SETTORE		RISULTATI ATTESI/ INTERVENTI				
Migliorare la soddisfazione dei familiari sulle attività di animazione e occupazionali.	Realizzazione di un progetto di animazione innovativo nell'80% delle strutture residenziali e semiresidenziali.	Incremento della soddisfazione misurata tramite questionari telefonici del 10%.				
OBIETTIVI SPECIFICI DI AREA	REGGIO EMILIA	ROMAGNA	PIACENZA	VENETO/ TRENTINO ALTO ADIGE	LOMBARDIA	LIGURIA/ TOSCANA/ LAZIO
Migliorare il processo di cura: personalizzazione del servizio e coerenza delle "cure" prestate con la storia individuale degli ospiti.		Per tutti i nuovi ingressi di CRA/ tempo indeterminato 100% biografie raccolte.		Per tutti i nuovi ingressi di CRA/ tempo indeterminato 100% biografie raccolte.	Introduzione della raccolta di biografie nel processo assistenziale di tutte le strutture dell'area.	Per tutti i nuovi ingressi di CRA/ tempo indeterminato 100% biografie raccolte e produzione di documentazione finale.
Migliorare il servizio dedicato agli ospiti con Alzheimer/ demenza/ disturbi del comportamento		Attivazione di un Nucleo residenziale dedicato presso RSA di Cattolica.			Organizzazione di un evento Sul tema dell'Alzheimer in collaborazione con associazioni del territorio.	
Migliorare la soddisfazione dei familiari sulle attività di animazione e occupazionali.			Produzione di una pubblicazione sul tema della relazione e il coinvolgimento nel percorso di cura dei familiari degli anziani residenti.			
Diffondere la cultura dell'innovazione	Awio/ completamento nell'80% delle strutture del percorso di superamento del piano di lavoro. Introduzione nelle CRA/ RSA delle innovazioni di settore degli ultimi anni. Potenziare gli incontri di equipe.					Revisione procedure di erogazione del servizio SAD di La Spezia.

**OBIETTIVI 2013**

**DISABILI**

OBIETTIVI DI SETTORE	RISULTATI ATTESI/ INTERVENTI	
Migliorare la visibilità del servizio e sua evoluzione innovativa	Realizzazione di 3 incontri trasversali ad hoc.	Realizzazione di una visita di supporto in struttura.
Migliorare gli allestimenti all'interno delle strutture finalizzati a documentare le attività	Definizione di linee guida.	
Produrre la rendicontazione prevista dal processo di accreditamento dei servizi socio-sanitari	Integrazione tra il format in uso e format regionale di relazione annuale del servizio.	Condivisione con gli uffici di piano di riferimento.

OBIETTIVI SPECIFICI DI AREA	REGGIO EMILIA	ROMAGNA	PIACENZA	VENETO/ TRENTINO ALTO ADIGE	LOMBARDIA	LIGURIA/ TOSCANA/ LAZIO
Progettare, realizzare e documentare attività innovative	Realizzazione di un progetto di attività per ogni servizio.		Realizzazione di un progetto di attività per ogni servizio.	Realizzazione di un evento/ progetto all'esterno della struttura con il coinvolgimento del terzo settore e volontariato.	Innovare il servizio di ristorazione (personalizzazione dei menu) attraverso la ridefinizione dei contratti di fornitura.	Realizzazione di un progetto di attività per ogni servizio.
Diffondere sul territorio le tematiche legate alla disabilità e promuovere il servizio					Realizzazione di un evento/ progetto all'esterno della struttura con il coinvolgimento del terzo settore e volontariato.	Realizzazione di un evento.

**MINORI**

OBIETTIVI SPECIFICI DI AREA	REGGIO EMILIA	ROMAGNA	PIACENZA	VENETO/ TRENTINO ALTO ADIGE	LOMBARDIA	LIGURIA/ TOSCANA/ LAZIO
<p><b>Aumentare la visibilità e la promozione del servizio</b></p>			<p>Promozione e visibilità del servizio, attraverso la restituzione dei risultati del progetto "Mediafriends".</p>			<p>Attivazione di protocolli d'intesa e relative convenzioni con enti pubblici e privati.</p>

## PROMUOVERE E COMUNICARE IL SERVIZIO

OBIETTIVI SPECIFICI DI AREA	REGGIO EMILIA	ROMAGNA	PIACENZA	VENETO/ TRENTINO ALTO ADIGE	LOMBARDIA	LIGURIA/ TOSCANA/ LAZIO
<b>Migliorare il grado di soddisfazione dei Committenti sui servizi erogati attraverso la somministrazione di questionario di gradimento</b>	Valutazione media complessiva di Area $\geq 4,5$	Media complessiva di Area $\geq 4$	Valutazione media complessiva di Area $+ 0,2$	Media del questionario: 4,6	Valutazione media complessiva di Area $\geq 4,2$	Valutazione media complessiva di Area $+ 0,2$
<b>Avviare/ portare a regime servizi in avviamento</b>	Attivazione CRA Sorbolo; Progetto di riorganizzazione del Nucleo speciale demenze CRA Monticelli	Apertura Nucleo Demenze Casa Protetta Cattolica	Progetto sulle dimissioni protette (CRA Villa Verde) e sottoscrizione accordo con Committenza	Messa a regime Contratto di Servizio Struttura "I Tigli" di Meolo	Gestione unica; Attivazione 1 progetto di innovazione	Avvio Nido Aranova Fiumicino; Messa a regime Comunità per minori di Villafranca (MS); Incremento posti convenzionato RSA La Spezia.
<b>Mantenere i servizi soggetti a gara ed a margine di contribuzione positivo</b>	100% servizi in gara mantenuti		100% servizi mantenuti	Conferma servizi di Merano e Lugagnano	Conferma servizio RSA Concorezzo	Conferma servizi educativi di Area
<b>Integrare il Modello di Welfare Aziendale Prontoserietà nel sistema di offerta della Cooperativa</b>	Definizione offerta commerciale e formazione risorse coinvolte nei distretti provinciali	Definizione offerta commerciale	Definizione offerta commerciale; Attivazione Sportello di Piacenza.	Definizione offerta commerciale	Definizione offerta commerciale Convenzione alloggi, strutture, Sportelli c/o servizi	Definizione offerta commerciale



## ESSERE PIÙ TRASPARENTI ED EFFICIENTI

OBIETTIVI SPECIFICI DI AREA	REGGIO EMILIA	ROMAGNA	PIACENZA	VENETO/ TRENTINO ALTO ADIGE	LOMBARDIA	LIGURIA/ TOSCANA/ LAZIO
Direzione di Area: incrementare l'efficacia della gestione dei collaboratori	n. 22 riunioni annue periodiche con ogni collaboratore diretto					



# PER CRESCERE E INNOVARSI NEL TEMPO

## INFANZIA

OBIETTIVI SPECIFICI DI SETTORE	RISULTATI ATTESI/ INTERVENTI	
<p><b>Migliorare la qualità delle esperienze didattiche legate alla narrazione e allo sviluppo del pensiero narrativo.</b>  <b>Indicatore: In tutti i servizi somma dei valori buono e ottimo ≥ 70% (indagine di customer).</b></p>	<p>Realizzazione della pubblicazione "la narrazione come pratica di cura".</p>	<p>Sviluppo di atelier della narrazione.</p>
<p><b>Migliorare il livello di innovazione didattica.</b></p>	<p>Introduzione di nuove tecnologie e "media education":            Progettazione/individuazione di un "kit" (2 anni).</p>	<p>Realizzazione di momenti di formazione con i pedagogisti.</p>
<p><b>Migliorare la comunicazione esterna delle progettualità e delle ricerche realizzate nel settore.</b></p>	<p>Sviluppo di pubblicazioni per una collana editoriale sul welfare.</p>	<p>Realizzazione di 1 pubblicazione.</p>
<p><b>Migliorare il sistema di rendicontazione e di analisi degli indicatori</b></p>	<p>Conclusione della sperimentazione del nuovo programma di rilevazione indicatori e analisi dei dati.</p>	
<p><b>Ampliare l'offerta dei servizi personalizzati a sostegno della genitorialità nei servizi educativi.</b></p>	<p>Realizzazione di una relazione che evidenzi le nuove tipologie in fase di sperimentazione.</p>	<p>Progettazione di nuove tipologie di offerta.</p>

**OBIETTIVI 2013**

**ANZIANI**

OBIETTIVI SPECIFICI DI SETTORE		RISULTATI ATTESI/ INTERVENTI			
Innovare la progettazione di gara.	Realizzazione di 3 progetti innovativi	Aggiornamento del progetto di nuovo servizio "Le Corti Ospitali" e predisposizione del progetto in versione promozionale.			
Innovare il processo assistenziale.	Definizione di un percorso formativo, di linee guida e strumenti a supporto degli operatori dei servizi nello accompagnamento alla morte.	Revisione delle procedure del settore anziani mediante gruppo di lavoro e strumenti informativi forniti dall' Ufficio Qualità.	Presidio dell'area socio-assistenziale: introduzione di pratiche omogenee e innovative mediante l'individuazione di una figura di RAA aziendale e di area.	Sperimentazione cartella socio assistenziale sanitaria informatica a Villa delle Ginestre, Reggiolo, Galliera Veneta.	
Innovare la documentazione di settore/ promuovere attività di ricerca e studio	Realizzazione di una pubblicazione sul tema dell'amore di coppia utilizzando le narrazioni degli anziani raccolte nel corso del 2012 dagli animatori/ educatori delle strutture residenziali.	Organizzazione a Piacenza di un workshop nell'ambito del Meeting delle professioni socio sanitarie.			
Innovare il processo di cura di Alzheimer e altre forme di demenza.	Realizzazione di una sperimentazione in collaborazione con Università di Pavia del programma di esercizi "Brainer tecnologia per la mente"	Riprogettazione del blog Alzheimer.			
Innovare le modalità di comunicazione (interna ed esterna) e visibilità di settore	Realizzazione di un blog specifico per i SAD	Realizzazione di un evento di presentazione dei dati sulle infezioni raccolti nel corso dello studio/ricerca realizzato nel 2012.	Riprogettazione del blog Alzheimer.	Introduzione della Carta dei Servizi nei SAD, per i servizi di Centro Diurno, per i servizi specialistici Alzheimer e disturbi cognitivi.	Incrementare la circolarità delle informazioni relative all'anziano residente tra i diversi professionisti dell'equipe multidisciplinare, mediante la predisposizione di modelli di Consegne integrate individuali e messa a disposizione dei servizi residenziali.

## DISABILI

OBIETTIVI SPECIFICI DI SETTORE	RISULTATI ATTESI/ INTERVENTI	
<b>Comuni a tutte le aree</b>	Definizione di un nuovo progetto base per una nuova tipologia di servizio: Centro Terapia Socio Occupazionale per disabili adulti.	
<b>Specifici di area</b>	Sperimentazione del progetto di gestione della nuova tipologia di servizio CTO acquisito (Area Reggio Emilia).	Revisione della procedura di erogazione del servizio con personalizzazione per servizio e per area territoriale (Piacenza, Lombardia, Veneto).

## GARANTIRE LA QUALITÀ

OBIETTIVO GENERALE Implementare il Sistema di Gestione (9001:2008) e ampliare le certificazioni aziendali				
Obiettivi specifici	Implementazione di un sistema informatico per la raccolta della soddisfazione dei lavoratori in struttura: questionario on line.	Attività di auditing: svolgimento di 1 audit per il 100% delle strutture.	Ottenimento Certificazione SA 8000.	Ottenimento Certificazione OHSAS 18001.

## GARANTIRE UN MIGLIOR PROCESSO DI SELEZIONE E FORMAZIONE

OBIETTIVO GENERALE Ottimizzare il processo di selezione e formazione				
Obiettivi specifici	Modifica dell'organizzazione del lavoro in modo da gestire tutto il processo di reclutamento e selezione on line, superando l'utilizzo di moduli o cv cartacei.	Attività di auditing: svolgimento di 1 audit per il 100% delle strutture.	Ottenimento Certificazione SA 8000.	Ottenimento Certificazione OHSAS 18001.









## COOPERATIVA SOCIALE COOPSELIOS

### **Sede legale**

Via A. Gramsci, 54/s 42124 Reggio Emilia  
tel. +39.0522.378610 fax +39.0522.323658

### **Sede di Piacenza**

Largo Erfurt, 7 29122 Piacenza  
tel. +39.0523.593193 fax +39.0523.593129

### **Sede di Milano**

Via G. Quarenghi, 26 20151 Milano  
tel. +39.02.30083011 fax +39.02.30083055

### **Sede di La Spezia**

Via P. Impastato, 2 19123 La Spezia  
tel. +39.0187.715615 fax +39.0187.708815

[info@coopselios.com](mailto:info@coopselios.com)  
[www.coopselios.com](http://www.coopselios.com)