

BILANCIO SOCIALE 2013



Oltre i confini del welfare



Coopselios
PRENDERSI CURA, DI PERSONA

BILANCIO SOCIALE 2013

Oltre i confini del welfare

Introduzione del Presidente	5
------------------------------------	---

L'identità	7
-------------------	---

La storia	8
I principi	8
La mission e i valori	9
Struttura organizzativa e governance	10
Compensi amministratori	12
La Direzione Operativa	12
Mappa degli Stakeholder	12
Andamento della gestione 2013	13
Stato Patrimoniale	14
Ripartizione fatturato per settore	19
Ripartizione fatturato per territorio	25
L'utenza media giornaliera	25
Partecipazioni societarie	26
Consorzi	26
Collaborazioni	26
Altre società	26
Fondazioni	27
Partecipazione al movimento cooperativo	27
Strutture e sedi	28

Produzione e distribuzione del valore aggiunto	33
---	----

La creazione del valore aggiunto	34
La distribuzione del valore aggiunto	35
L'attenzione per le generazioni future	37

Le linee strategiche	39
-----------------------------	----

Appalti	40
Gestioni private	41
Start-Up Piano Strategico 2014-2018	41
Recupero Crediti	41
Qualità e Benessere	42
NpBuy	42
Coopselios Academy	42
Gestione della Privacy e delle assicurazioni	44
Fondazione Easy Care	45
Il Welfare aziendale	46
Il processo di internazionalizzazione	47

L'organizzazione sociale	49
---------------------------------	----

I numeri	50
L'organizzazione sociale	51
I vantaggi per i soci	52
Convenzioni	53
Pari Opportunità e conciliazione	54

Le risorse umane	57
Occupati per settore di attività	58
Occupati per regione	58
Turnover	59
Una cooperativa al femminile	59
Anzianità lavorativa	60
Titolo di studio	60
Una cooperativa multi-etnica	61
Tipologia di contratti	62
Sistema premiante e progressioni di carriera	63
La selezione	63
Rapporti fra le retribuzioni annue lorde	63
La formazione	64
Salute e sicurezza	65
Relazioni industriali	65
Contenziosi e provvedimenti	65

La qualità	67
Settore Anziani Residenziale	68
Settore Anziani Domiciliare	69
Settore Infanzia	69
Settore Disabili	69
Settore Minori	69
Sanitario-Psichiatrico	69
La soddisfazione del cliente esterno	70
Le certificazioni conseguite	71
Avvio percorso SA 8000	71
Scopo e campo di applicazione di Social Accountability 8000	71
La rete dei fornitori	72

La comunicazione e i rapporti con il territorio	75
La comunicazione istituzionale	76
Le attività dei settori	77
Settore Anziani	78
Settore Infanzia	83
Settore Disabili	86
Settore Minori	88
Attività e progetti intersettoriali	90
I rapporti con il territorio	91

Gli obiettivi 2014	95
Attività commerciale	96
Obiettivo organizzativo	97
Obiettivo qualitativo dei servizi	98
Obiettivo innovazione e ricerca sugli aspetti tecnico organizzativi	100
Responsabilità sociale	101

<i>Glossario</i>	102
<i>Nota metodologica</i>	103

Introduzione del Presidente

Coopselios, come ogni anno, si racconta ai propri interlocutori interni (*socie/i, dipendenti*) e a quelli esterni (*stakeholder*) attraverso il Bilancio Sociale, strumento diventato ormai un appuntamento consolidato nelle attività annuali di Responsabilità Sociale della cooperativa.

Il 2013 è stato un altro anno complesso, con tutte le difficoltà derivanti dal ciclo negativo economico e finanziario in cui si trova il nostro Paese, con le pesanti conseguenze sull'occupazione e sui redditi delle famiglie: la difficile congiuntura economica non ha risparmiato il settore dei servizi alla persona, anche se la cooperazione, quella sociale in particolare, ha reagito mantenendo e, in diversi casi, incrementando l'occupazione e continuando a produrre valore aggiunto per le comunità.

In questo contesto, Coopselios, in linea con la propria mission strategica, ha continuato a ripensarsi, cercando di rispondere efficacemente alle esigenze sempre più diversificate della comunità, fornendo servizi di assistenza, cura ed educativi qualificati e innovativi, in un'ottica

di miglioramento continuo e grazie a percorsi di formazione costante dei propri operatori.

I risultati della performance economica, riportati in queste pagine del nostro Bilancio Sociale, rispecchiano, soprattutto nel risultato finale, gli obiettivi quantitativi che erano stati indicati in sede di budget: pur non conseguendo gli obiettivi previsti di fatturato, a causa del ritardato riempimento di strutture in avviamento, i margini conseguiti sono il frutto di una gestione efficiente e razionale, coniugata a un'attenzione costante alla qualità dei servizi, qualità mantenuta grazie all'operato competente e alla passione dei nostri operatori.

Ai lavoratori - per la loro importanza - Coopselios riserva politiche del lavoro tese a garantire stabilità lavorativa (*circa il 90% dei contratti sono a tempo indeterminato, percentuale in aumento rispetto ai periodi precedenti*) e, data la maggioranza di lavoratrici donne, politiche di welfare studiate per conciliare i tempi di vita con i tempi di lavoro.

Nel 2013 si è proceduto al rinnovo del Consiglio di Amministrazione e degli organismi sociali (*Commissione*

Sociale, Direttivi Sezioni Soci, ...), si è rafforzata l'attività dell'Area Sociale con l'obiettivo di favorire la coesione sociale interna attuando pratiche mutualistiche (*iniziative previdenziali, assistenziali e ricreative*) a beneficio dei soci e di promuovere i legami con il territorio e con le varie comunità locali in cui opera la cooperativa.

Nel 2013 la cooperativa ha soprattutto iniziato il percorso di progettazione e redazione delle linee strategiche che ne accompagneranno lo sviluppo negli anni 2014-2018. Piano Strategico che, in questi mesi del 2014, si sta delineando compiutamente e con importanti novità di diversificazione imprenditoriale e organizzativa; piano che nelle intenzioni accompagnerà la cooperativa "Oltre i confini del welfare" come recita il pay-off scelto per il Bilancio Sociale.

Nell'augurarvi, quindi, una piacevole e, speriamo, interessante lettura delle pagine che sintetizzano le attività dell'anno 2013, permettetemi un doveroso e sentito ringraziamento ai tanti che, con passione e professionalità, hanno contribuito alla realizzazione del Bilancio Sociale 2013 di Coopselios.

Il Presidente
Guido Saccardi





L'identità

Coopselios è una cooperativa sociale no profit di tipo A (ai sensi della legge 391/1991) che offre a istituzioni pubbliche e privati, soluzioni avanzate ai bisogni socio assistenziali ed educativi.

Nata nel 1984, conta oggi circa **tremila professionisti** che operano ogni giorno con l'obiettivo di offrire qualità e affidabilità a oltre **7.000 persone**, in **7 regioni italiane** (Emilia Romagna, Lazio, Lombardia, Liguria, Toscana, Veneto e Trentino Alto Adige).

Sono **2.888 i dipendenti** di cui il 76% soci, per progettare e gestire:

- Residenze (Case Residenza, Alloggi Protetti, Residenze Sanitarie Assistenziali, Centri Socio Riabilitativi);
- Strutture semi-residenziali, Centri Diurni e Servizi Domiciliari;
- Nuclei specializzati per deficit cognitivi;
- Asili Nido, Micro-nidi, Scuole per l'Infanzia, sezioni primavera, asili aziendali e centri bambino.

La **ricerca di un miglioramento qualitativo costante e percorsi di innovazione continua** rappresentano le linee guida dell'attività dell'impresa e si declinano attraverso politiche di **ascolto e orientamento al cliente**.

La storia

Coopselios nasce a Reggio Emilia nel 1984, con il nome di Elios; gestisce il primo nido cooperativo a Reggio Emilia e alcuni servizi per anziani nell'Appennino Reggiano.

Lo sviluppo di competenze sempre più elevate e l'offerta di servizi affidabili e di qualità hanno portato la cooperativa da una dimensione locale a una presenza diffusa nel nord e nel centro Italia, assumendo una posizione di leadership nel settore dei servizi alla persona.

Il percorso di crescita di Coopselios è stato 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.

I principi

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

Coopselios, inoltre, ritiene opportuno richiamare fra i suoi principi ispiratori i contenuti della **Costituzione della Repubblica italiana** e in particolare l'**Articolo 45** che riconosce la funzione sociale della cooperazione a carattere di mutualità e senza fini di speculazione privata. In questo momento difficile di crisi e di crescente povertà, riteniamo anche opportuno richiamare l'**Articolo 3** della nostra Costituzione:

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



La mission e i valori

La mission di Coopselios fa riferimento ai contenuti della **legge 381 del 1991**.

La persona, come cliente/utente e come socio/lavoratore, è al centro della filosofia aziendale.

Il rispetto delle persone e l'attenzione alle fasce più deboli della popolazione orientano le azioni della cooperativa.

“La cooperativa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio sanitari ed educativi.”

(Art. 4 Statuto Sociale)

Nella propria attività, Coopselios è impegnata a:

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

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

(Art. 4 Statuto Sociale)

In tal senso, gli obiettivi della cooperativa sono:

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

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.

Struttura organizzativa e governance

Il 2013 ha visto un consolidamento della struttura organizzativa, con l'inserimento di nuove figure aziendali, al fine di arricchire e potenziare competenze e progetti. Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa, con delibera dell'Assemblea Generale dei Soci del 1 marzo 2013 previo aumento a 19 componenti, è stato rinnovato, al termine dell'iter di nomina definito dal Regolamento Elettorale in vigore, nell'Assemblea Generale dei Soci di Reggio Emilia del 28 giugno 2013 con i seguenti consiglieri: in rappresentanza dei soci cooperatori (*lavoratori e volontari*), Andrea Alberini, Giovanni Baiardi, Debora Bezzi, Gabriele Boni, Giovanni Calabrese, Carmen Chiozza, Francesca Contro, Alessandra Costa, Maria Michela Gargiulo, Annalisa Lusuardi, Carla Malaspina, Federica Marani, Katia Palladini, Guido Saccardi (*indicato dai soci alla carica di Presidente*), Ester Schiaffonati, Elena Tavella, Barbara Volpe e in

rappresentanza dei soci sovventori Giuseppe Catellani (*socio sovventore CCFS*) e Piero Giannattasio (*socio sovventore Boorea*). Successivamente il Consiglio di Amministrazione ha confermato alla Presidenza Guido Saccardi e alla Vice Presidenza Giovanni Calabrese.

Considerando i consiglieri espressi dai soci cooperatori di Coopselios, la presenza femminile in Consiglio di Amministrazione è del 71%; è del 63% se aggiungiamo al computo i due consiglieri uomini espressi autonomamente dai soci sovventori. E' stato inoltre rinnovato il Collegio Sindacale, che al 31 dicembre 2013 risulta così composto: Mauro Menozzi (*Presidente*), Franco Salsi e Fabrizio Sberveglieri (*membri effettivi*), Fabio Sbordi e Rosanna Salami (*membri supplenti*). Coopselios si è dotata di un Organismo di Vigilanza, deputato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza del MOGC ex D.Lgs. 231; al 31 dicembre 2013 è composto

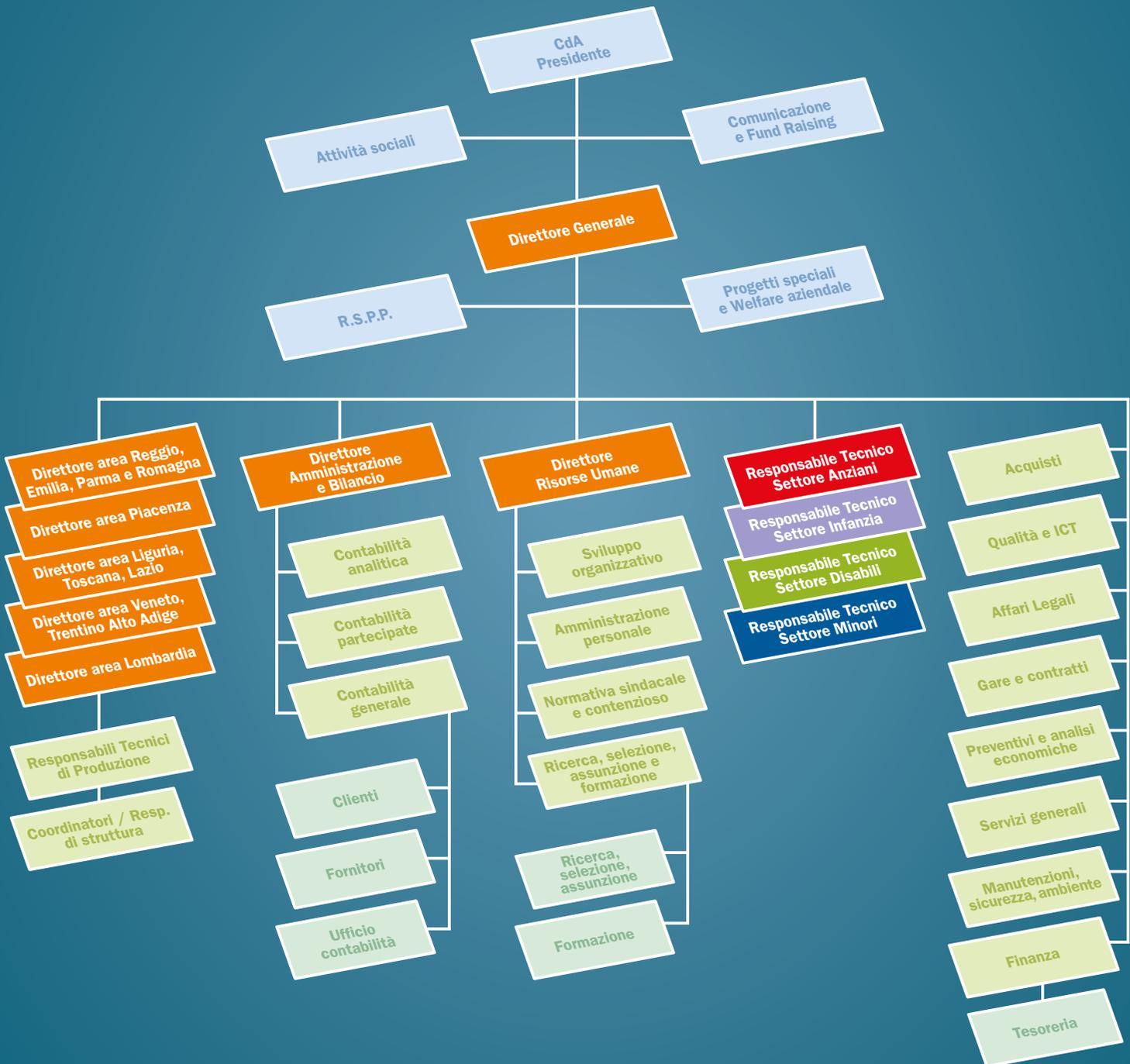
da Marco Pecorari (*componente esterno, Legacoop Reggio Emilia*) in qualità di Presidente, Daniela Pasini (*componente interno, Coopselios*) e Mirco Spaggiari (*componente esterno, esperto in materia*) che ha sostituito, con delibera dell'Assemblea Generale dei Soci del 1 marzo 2013 Liliana Bocchi dimissionaria dal novembre 2012.

Il Consiglio di Amministrazione si è riunito 12 volte nel 2013 deliberando, fra le altre materie di competenza, sulle seguenti ammissioni, dimissioni, esclusioni da socio lavoratore, socio speciale e da socio volontario (*nella tabella il confronto del triennio*).

Le richieste di ammissione a socio, sia lavoratore che volontario, della Cooperativa avanzate al Consiglio di Amministrazione sono state valutate e approvate ai sensi dell'Art. 2528 del Codice Civile e secondo quanto previsto dallo Statuto applicando in pieno il principio della "porta aperta".

		2011			2012			2013		
		Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Soci lavoratori	Ammissioni	44	7	51	91	17	108	96	15	111
	Dimissioni	107	14	121	68	6	74	41	3	44
	Esclusioni	58	2	60	77	8	85	51	3	54
Soci speciali	Ammissioni	0	0	0	1	0	1	0	0	0
	Dimissioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Esclusioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Soci volontari	Ammissioni	8	5	13	7	8	15	26	6	32
	Dimissioni/esclusioni	22	18	40	6	11	17	14	5	19

Organigramma 2013



Compensi amministratori

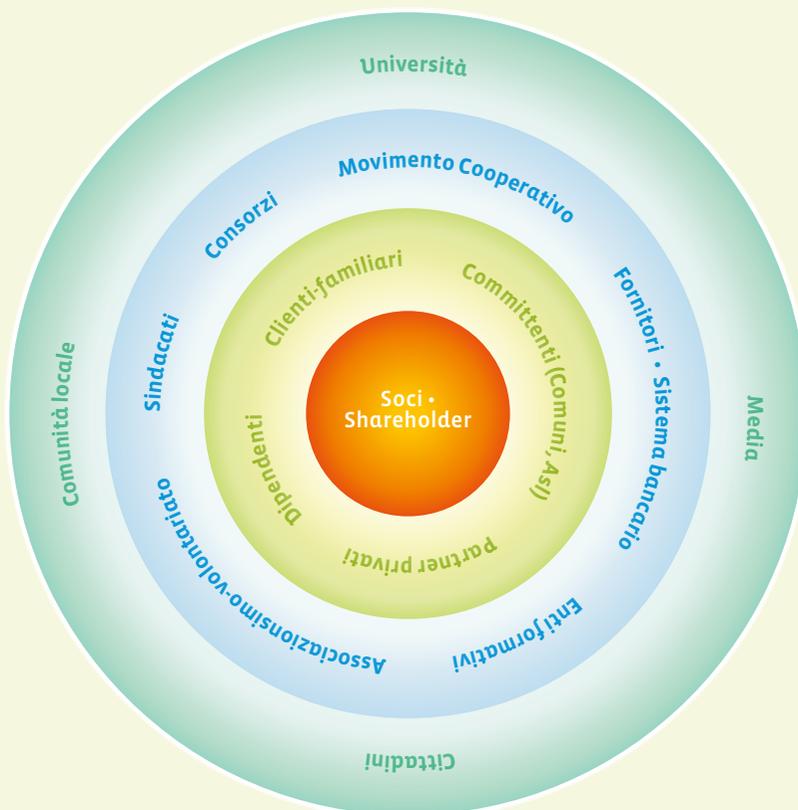
L'Assemblea dei Soci del 1 marzo 2013 ha stabilito che i consiglieri hanno diritto a un gettone di 70 euro per seduta. Il Presidente, secondo la stessa delibera, ha diritto a un compenso lordo annuo di 14.800 euro, e il vice Presidente di 4.250 euro lordi annui. Il Presidente del Collegio Sindacale percepisce un compenso annuo lordo di 4.000 euro, i membri effettivi di 2.666 lordi annui.

La Direzione Operativa

La Direzione Operativa è composta da 13 componenti: Direttore Generale, Direttori di Area, Direttore Economico Finanziario, Direttore Risorse Umane, Responsabili Tecnici di Settore. In rappresentanza del Consiglio di Amministrazione è invitato permanente il Presidente. Nel corso del 2013 la Direzione Operativa si è riunita 22 volte.

Mappa degli stakeholder

Gli stakeholder, o portatori di interesse, rappresentano quegli interlocutori privilegiati e influenti nei confronti della cooperativa. 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.



Andamento della gestione 2013

Il 2013 conferma il trend positivo dell'azienda che prosegue nel suo percorso di crescita. Si rafforzano territori quali il Lazio, con l'apertura del nuovo asilo nido di Aranova (Fiumicino), l'area Liguria-Toscana con l'apertura della Comunità socio-educativa per minori "La Casa di Bastian" a Villafranca Lunigiana (MS), l'area di Piacenza con l'apertura del Centro Socio Riabilitativo Diurno "Faro Rosso" di Cà Torricelle e l'area di Reggio Emilia con l'inaugurazione del nido "L'abete bianco" di Villa Minozzo (RE). Nell'Area Veneto, si segnala l'apertura del Centro di Servizio per anziani non autosufficienti di Meolo, in provincia di Venezia.

	2011	2012	2013
Gestioni	201	201	198
Incremento	+15	=	-3

Fatturato 2013

110.495.652

+1,5%

rispetto al 2012

Numero occupati

2.888

+2,9%

rispetto al 2012



Stato Patrimoniale

ATTIVO	31/12/2013	31/12/2012
A) CREDITI VERSO SOCI PER VERSAMENTI ANCORA DOVUTI		
Parte richiamata	497.626	565.661
Totale crediti verso soci per versamenti ancora dovuti (A)	497.626	565.661
B) IMMOBILIZZAZIONI		
I - Immobilizzazioni immateriali		
4) Concessioni, licenze, marchi e diritti simili	267.354	244.248
6) Immobilizzazioni in corso e acconti	140.954	353.240
7) Altre	3.965.299	4.177.455
Totale immobilizzazioni immateriali (I)	4.373.607	4.774.943
II - Immobilizzazioni materiali		
1) Terreni e fabbricati	12.263.402	12.704.581
3) Attrezzature industriali e commerciali	874.347	942.011
4) Altri beni	1.714.948	1.618.380
5) Immobilizzazioni in corso e acconti	335.139	0
Totale immobilizzazioni materiali (II)	15.187.836	15.264.972
III - Immobilizzazioni finanziarie		
1) Partecipazioni		
a) Imprese controllate	1.151.592	940.361
b) Imprese collegate	593.201	383.201
d) Altre imprese	3.635.697	4.279.225
Totale partecipazioni (1)	5.380.490	5.602.787
2) Crediti		
a) Verso imprese controllate		
Esigibili oltre l'esercizio successivo	3.067.419	2.867.419
Totale crediti verso imprese controllate	3.067.419	2.867.419
b) Verso imprese collegate		
Esigibili entro l'esercizio successivo	48.063	0
Esigibili oltre l'esercizio successivo	227.500	136.500
Totale crediti verso imprese collegate	275.563	136.500
d) Verso altri		
Esigibili entro l'esercizio successivo	405.110	339.055
Totale crediti verso altri	405.110	339.055
Totale Crediti (2)	3.748.092	3.342.974
Totale immobilizzazioni finanziarie (III)	9.128.582	8.945.761
Totale immobilizzazioni (B)	28.690.025	28.985.676

Stato Patrimoniale

ATTIVO	31/12/2013	31/12/2012
C) ATTIVO CIRCOLANTE		
I) Rimanenze		
1) Materie prime, sussidiarie e di consumo	364.056	417.878
Totale rimanenze (I)	364.056	417.878
II) Crediti		
1) Verso clienti		
Esigibili entro l'esercizio successivo	28.131.522	36.897.416
Totale crediti verso clienti (1)	28.131.522	36.897.416
2) Verso imprese controllate		
Esigibili entro l'esercizio successivo	316.705	424.079
Totale crediti verso imprese controllate (2)	316.705	424.079
3) Verso imprese collegate		
Esigibili entro l'esercizio successivo	384.134	255.220
Totale crediti verso imprese collegate (3)	384.134	255.220
4-bis) Crediti tributari		
Esigibili entro l'esercizio successivo	1.118.004	1.820.994
Totale crediti tributari (4-bis)	1.118.004	1.820.994
5) Verso altri		
Esigibili entro l'esercizio successivo	599.698	367.634
Esigibili oltre l'esercizio successivo	78.590	76.720
Totale crediti verso altri (5)	678.288	444.354
Totale crediti (II)	30.628.653	39.842.063
III - Attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni		
Totale attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni (III)	0	0
IV - Disponibilità liquide		
1) Depositi bancari e postali	25.206.693	18.886.961
3) Danaro e valori in cassa	6.755	3.507
Totale disponibilità liquide (IV)	25.213.448	18.890.468
Totale attivo circolante (C)	56.206.157	59.150.409
D) RATEI E RISCONTI		
Ratei e risconti attivi	4.042.503	4.484.033
Totale ratei e risconti (D)	4.042.503	4.484.033
TOTALE ATTIVO	89.436.311	93.185.779

Stato Patrimoniale

PASSIVO	31/12/2013	31/12/2012
A) PATRIMONIO NETTO		
I - Capitale	4.238.133	4.110.714
II - Riserva da sovrapprezzo delle azioni	0	0
III - Riserve di rivalutazione	0	0
IV - Riserva legale	13.017.727	12.419.540
V - Riserve statutarie	5.960.245	4.751.422
VI - Riserva per azioni proprie in portafoglio	0	0
VII - Altre riserve, distintamente indicate		
Differenza da arrotondamento all'unità di Euro	-1	4
Totale altre riserve (VII)	-1	4
VIII - Utili (perdite) portati a nuovo	0	-25.323
IX - Utile (perdita) dell'esercizio		
Utile (perdita) dell'esercizio	1.757.408	1.993.958
Utile (Perdita) residua	1.757.408	1.993.958
Totale patrimonio netto (A)	24.973.512	23.250.315
B) FONDI PER RISCHI E ONERI		
3) Altri	3.677.345	3.489.208
Totale fondi per rischi e oneri (B)	3.677.345	3.489.208
C) TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO		
	5.399.018	5.810.003
D) DEBITI		
4) Debiti verso banche		
Esigibili entro l'esercizio successivo	10.644.057	14.424.906
Esigibili oltre l'esercizio successivo	11.062.772	11.519.505
Totale debiti verso banche (4)	21.706.829	25.944.411
5) Debiti verso altri finanziatori		
Esigibili entro l'esercizio successivo	306.649	297.316
Esigibili oltre l'esercizio successivo	558.012	855.344
Totale debiti verso altri finanziatori (5)	864.661	1.152.660

Stato Patrimoniale

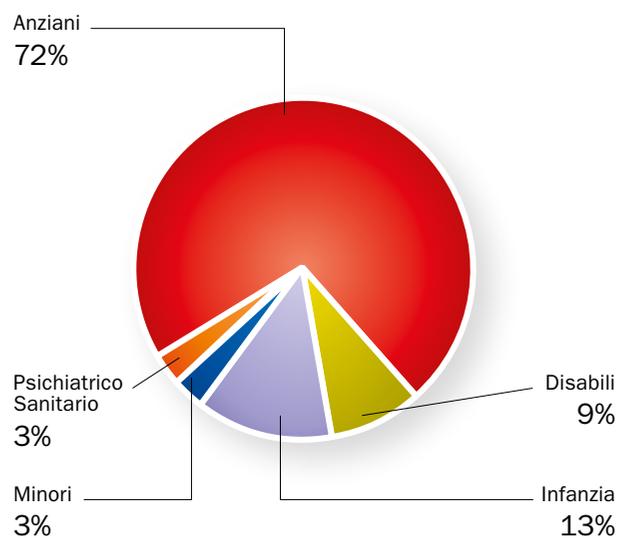
PASSIVO	31/12/2013	31/12/2012
6) Acconti		
Esigibili entro l'esercizio successivo	10.489	13.586
Esigibili oltre l'esercizio successivo	4.189	34
Totale acconti (6)	14.678	13.620
7) Debiti verso fornitori		
Esigibili entro l'esercizio successivo	12.919.284	13.699.002
Totale debiti verso fornitori (7)	12.919.284	13.699.002
9) Debiti verso imprese controllate		
Esigibili entro l'esercizio successivo	993.695	1.744.764
Totale debiti verso imprese controllate (9)	993.695	1.744.764
10) Debiti verso imprese collegate		
Esigibili entro l'esercizio successivo	0	32.110
Totale debiti verso imprese collegate (10)	0	32.110
12) Debiti tributari		
Esigibili entro l'esercizio successivo	1.913.027	1.777.169
Totale debiti tributari (12)	1.913.027	1.777.169
13) Debiti verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale		
Esigibili entro l'esercizio successivo	3.596.877	3.436.086
Totale debiti verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale (13)	3.596.877	3.436.086
14) Altri debiti		
Esigibili entro l'esercizio successivo	10.402.419	9.232.959
Esigibili oltre l'esercizio successivo	323.508	464.080
Totale altri debiti (14)	10.725.927	9.697.039
Totale debiti (D)	52.734.978	57.496.861
E) RATEI E RISCONTI		
Ratei e risconti passivi	2.651.458	3.139.392
Totale ratei e risconti (E)	2.651.458	3.139.392
TOTALE PASSIVO	89.436.311	93.185.779





Ripartizione fatturato per settore

Nel 2013 quasi tutti i Settori Coopselios hanno registrato un aumento di fatturato; una lieve diminuzione si evidenzia solo per il Settore Disabili (-0,4%), a causa della cessazione, nel 2012, dell'appalto dei servizi di integrazione scolastica per disabili del Comune di Piacenza. La ripartizione del fatturato per settore ha mantenuto l'andamento degli ultimi anni: il 72% proviene dal Settore Anziani, il 13% è prodotto dal Settore Infanzia, il 9% dal Settore Disabili e il restante 6% è equamente suddiviso tra il Settore Minori (3%) e quello Psichiatrico/sanitario (3%).



Settore Anziani

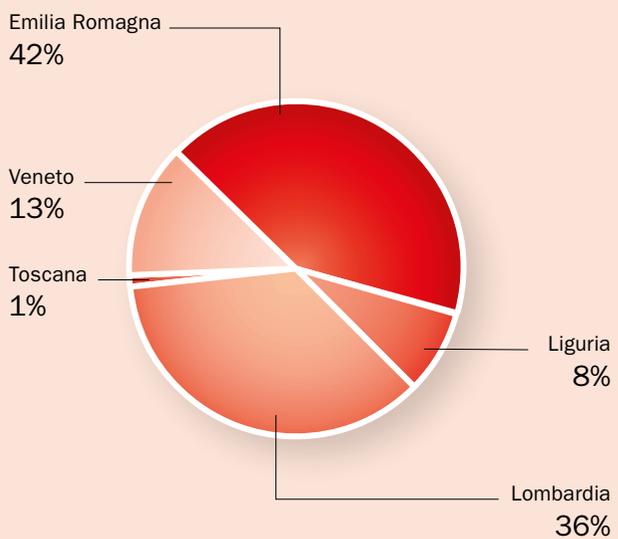
Il Settore Anziani di Coopselios opera in 5 regioni italiane; Emilia Romagna e Lombardia sono i territori da cui proviene la maggior parte del fatturato con, rispettivamente, il 42% e il 36%. Per quanto riguarda la suddivisione del fatturato 2013 per tipologia di servizio, si evidenzia un lieve aumento proveniente dai servizi Residenziali, mentre diminuisce il fatturato prodotto dai servizi integrati a causa della riduzione dell'erogazione di questa tipologia di attività.

Settore Infanzia

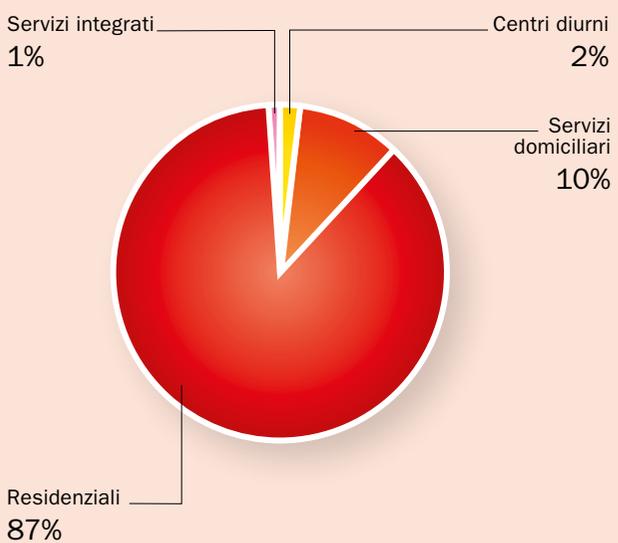
Il Settore Infanzia opera in 6 regioni italiane con uno sviluppo significativo per l'anno 2013 nel Lazio, che registra un +3,7%. Nello specifico, il fatturato proviene per il 66% dall'Emilia Romagna, per il 12,7% dal Lazio, seguito dal 8,9% della Liguria, dal 4,6% del Veneto e dal 4,5% della Lombardia; il restante 3,3% è prodotto in Trentino Alto Adige. Il Settore Infanzia offre un ampio ventaglio di servizi; nel 2013 il fatturato del settore proviene per il 69% dalla gestione dei nidi, con un aumento del 2% rispetto al 2012, per il 15% dai servizi integrati e per il 10% dalle scuole materne.

Settore Anziani

Fatturato per regioni

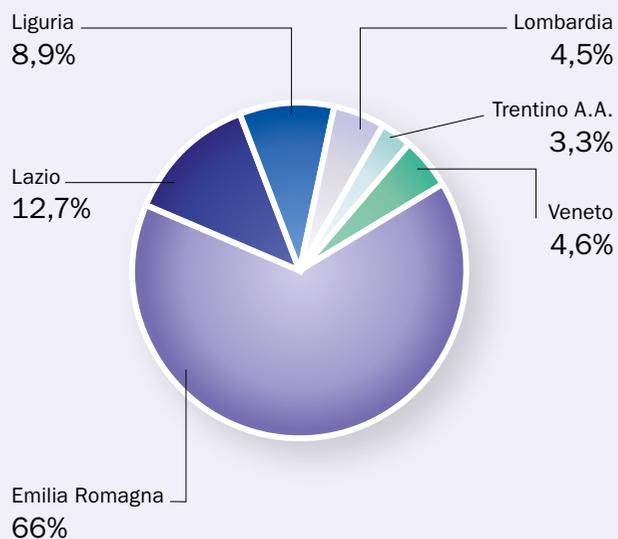


Fatturato per tipologia di servizio

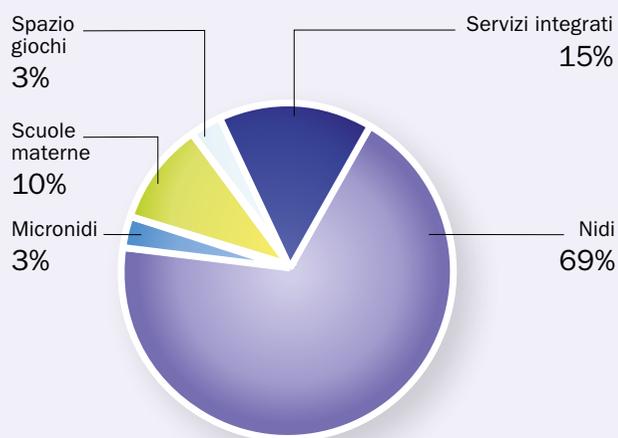


Settore Infanzia

Fatturato per regioni



Fatturato per tipologia di servizio



Settore Disabili

Il Settore Disabili opera in 4 regioni italiane producendo il 9% del fatturato globale della cooperativa. Il fatturato specifico proviene per il 76% dall'Emilia Romagna, per il 13% dai servizi offerti in Lombardia, per il 6% dal Veneto e per il 5% dalla Liguria.

Significativo è lo sviluppo in Lombardia che registra un aumento del 4% rispetto al 2012.

Il Settore Disabili offre le seguenti tipologie di servizi:

- servizi residenziali come Centri Socio Riabilitativi Residenziali e Residenze Sanitarie Assistite, che producono il 41% del fatturato;
- servizi diurni come Centri Socio-Riabilitativi a carattere semiresidenziale per il 34% del fatturato del settore;
- servizi territoriali integrati che contribuiscono con il 21% alla composizione del fatturato di settore;
- servizi domiciliari, con il restante 4% di fatturato.

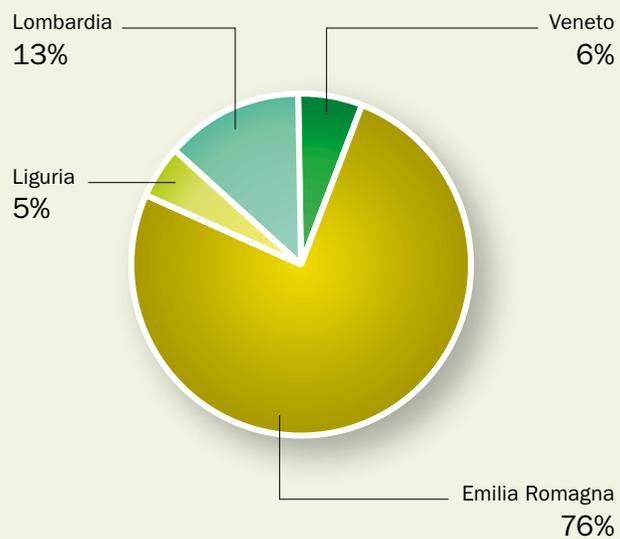
Settore Minori

Il Settore Minori nel 2013 conferma la sua presenza in tre regioni italiane: Emilia Romagna, Liguria e Toscana. Il fatturato del settore proviene per il 53% dai servizi offerti in Liguria, per il 42% da quelli offerti in Emilia Romagna e per il restante 5% dai servizi erogati in Toscana. In quest'ultima regione per il 2013 si sottolinea l'inaugurazione della Comunità Socio-Educativa "La Casa di Bastian" a Villafranca Lunigiana (MS).

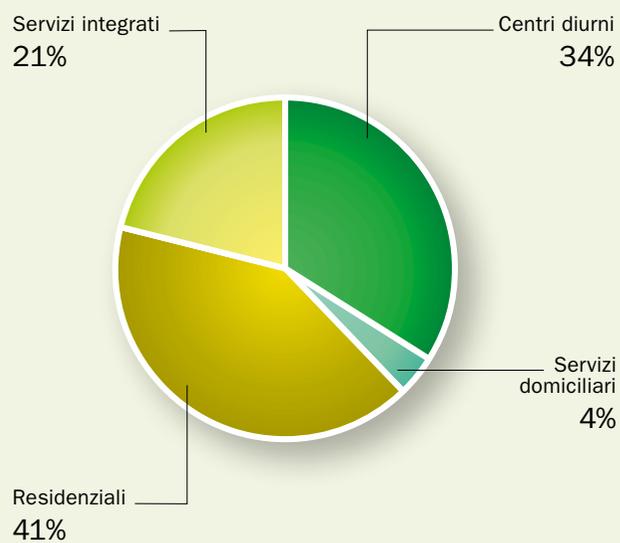
Nello specifico il fatturato del settore proviene per il 69% dai servizi integrati, per il 22% da quelli domiciliari, per il 5% dai Centri Residenziali e per il 4% da quelli diurni.

Settore Disabili

Fatturato per regioni

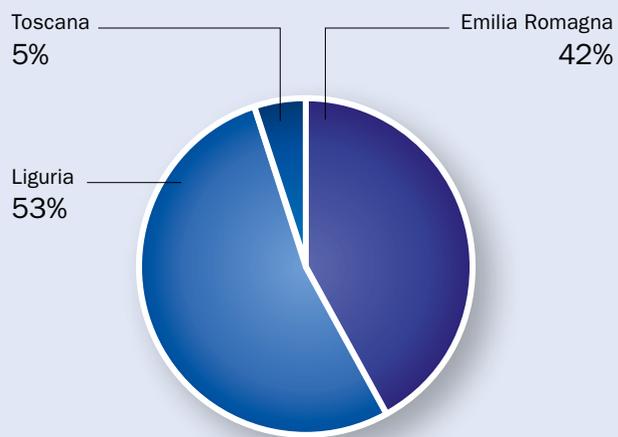


Fatturato per tipologia di servizio

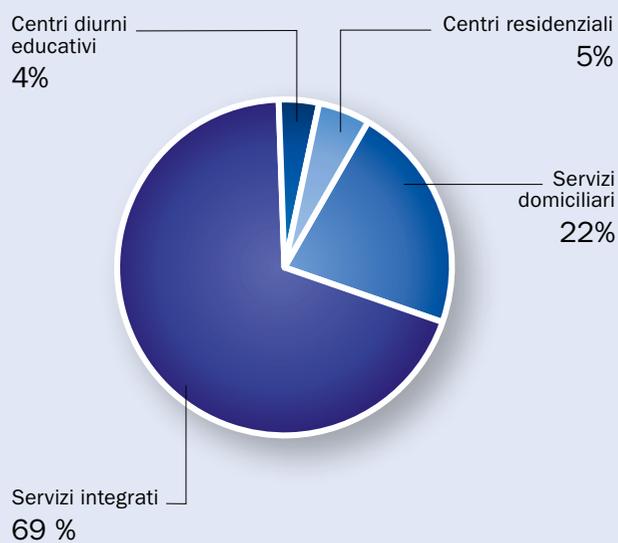


Settore Minori

Fatturato per regioni



Fatturato per tipologia di servizio

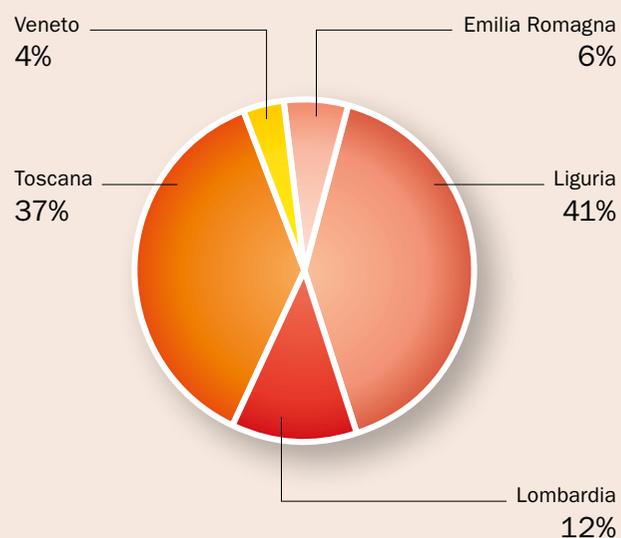


Psichiatrico/sanitario

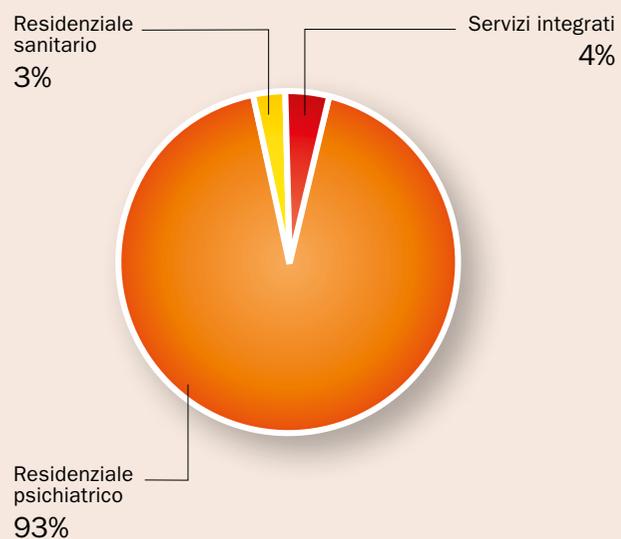
I servizi afferenti all'area psichiatrica/sanitaria sono presenti in cinque regioni italiane e producono il 3% del fatturato globale della cooperativa.

Il 41% del fatturato del settore è prodotto in Liguria, soprattutto grazie al Centro Terapeutico Riabilitativo "I due Mari" di Castiglione Chiavarese (GE).

Fatturato per regioni



Fatturato per tipologia di servizio

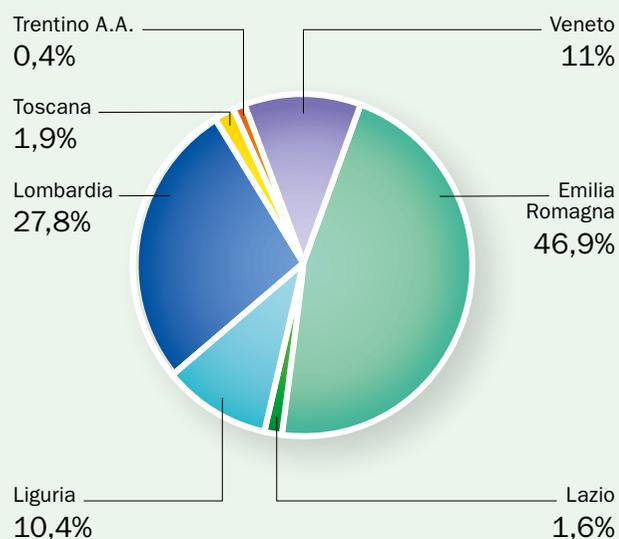


Ripartizione fatturato per territorio

Per il 2013, la ripartizione del fatturato globale per territorio non fa registrare scostamenti significativi rispetto al 2012.

La distribuzione del fatturato per regione è così composta:

- 46,9% Emilia Romagna;
- 27,8% Lombardia;
- 11% Veneto;
- 10,4% Liguria;
- 1,9% Toscana;
- 1,6% Lazio;
- 0,4% Trentino Alto Adige.



L'utenza media giornaliera

Nel 2013 Coopselios ha erogato i propri servizi a un'utenza media giornaliera di 7.214 persone (-2% rispetto al 2012) con una lieve diminuzione nei Settori Disabili, Minori e Psichiatrico/Sanitario. Si conferma l'utenza media giornaliera del Settore Anziani, per il Settore Infanzia si segnala un aumento di 59 bambini, grazie all'apertura del Nido di Aranova a Fiumicino (RM).

	2011	2012	2013
Anziani	3.978	3.865	3.871
Infanzia	1.858	1.754	1.813
Disabili	490	483	445
Minori	981	969	921
Psichiatrico/Sanitario	150	168	164

Partecipazioni societarie

Coopselios detiene il 100% del capitale sociale di *Aristotele Spa* e tramite essa l'intero capitale della società *Villa Verde Spa*. Inoltre, detiene il controllo di altre società quali *Villa Elvira srl*, *Acquisti in rete srl impresa sociale*, *Aranova Zerotre* società consortile a responsabilità limitata, *Milano Welfare srl* e indirettamente della sua controllata *Vivere Insieme srl*.

Coopselios inoltre partecipa ad Associazioni Temporanee di Impresa per la realizzazione di attività gestionali e ad altre società di scopo per la costruzione e gestione di servizi per anziani e infanzia: *CSA Meolo* consorzio cooperativo, *Fregene Zerotre* consorzio cooperativo, *Farnesiana* consorzio cooperativo, *3C* consorzio cooperativo.

Consorzi

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.

Consorzio 45

Consorzio di cooperative sociali di tipo A e B, con sede a Reggio Emilia, di diversa provenienza e diverse dimensioni.

CRESS (*Consorzio Regionale Servizi Sociali*)

Consorzio ligure di cooperative sociali di tipo A e di tipo B.

SGS

Consorzio abruzzese di cooperative sociali.

InRete

Consorzio costituito da 5 cooperative sociali emiliane (*Coopselios*, *Cadiati di Bologna*, *Cidas di Ferrara*, *Gulliver di Modena*, *Proges di Parma*).

Collaborazioni

Coopselios collabora inoltre con *Coop Consumatori Nordest* per la progettazione di servizi di welfare aziendale, con *Tecton* su progetti di costruzione e ristrutturazione edile, con *Coopservice*, con le cooperative di tipo B quali *L'Olmo*, *Lo Stradello*, *Il Ginepro*, *Camelot*, *Il Fiore e L'Orto Botanico*, oltre che con imprese (*SCA Molnlycke spa*, *TBS Group*, *Far.Com. Pistoia spa*, *Archimede*) e associazioni (*Acli Milano*) che condividono, insieme a Coopselios, il progetto della Fondazione Easy Care.

Altre società

CCFS

Insieme a Boorea è uno dei soci sovventori di Coopselios, con cui si sono realizzate diverse opportunità di collaborazione.

Coopselios collabora inoltre con *CIR Food* - Cooperativa Italiana di Ristorazione, con la quale prosegue l'iniziativa di ProgettareZeroSei, una Società a Responsabilità Limitata per la progettazione e gestione di Nidi e Scuole, anche aziendali.

In ProgettareZeroSei, Coopselios gestisce il nido aziendale SINV di Schio (VI), il nido e la scuola aziendale "Brave Garden" del gruppo Diesel di Breganze (VI).

Nell'autunno 2013 Coopselios ha attivamente partecipato alla ridefinizione delle strategie e al dibattito sulle forme societarie di cui è socia (*SIS*, *Fysis*, *Welfare Italia*) per gli interventi di natura immobiliare nel settore sociale.

progettare
zero sei

Fondazioni

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

Da ormai 7 anni è attiva la Fondazione Easy Care (www.easy-care.it) per affrontare le tematiche legate all'assistenza, cura, educazione e benessere dei soggetti fragili e delle loro famiglie.

La Fondazione ha ideato Prontoserenità, un nuovo modello di erogazione di servizi socio-assistenziali e sanitari, ed è attiva nella promozione dei temi legati all'evoluzione del welfare integrato (vedi cap. "Le linee strategiche").

Sul versante dell'educazione, Coopselios si è impegnata nella Fondazione no profit Reggio Children - Centro Loris Malaguzzi, che si propone 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 Institut (Svezia), North American Reggio Emilia Alliance, Narea (USA e Canada), Red Solare (Argentina).



Partecipazione al movimento cooperativo

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

Sempre assidui e di costante collaborazione e confronto i rapporti che nell'anno 2013 Coopselios ha tenuto con Legacoop a livello territoriale, nazionale e di settore. Citiamo, come esempio, la folta rappresentanza del neo eletto Consiglio di Amministrazione della Cooperativa al congresso nazionale di Roma di Legacoopsociali (novembre 2013), che ha visto la conferma di Paola Menetti alla presidenza e la riconferma di Coopselios sia in Direzione Nazionale che nei due gruppi di lavoro sulla mutualità integrativa ex CCNL e sull'infanzia "Crescerete". Importanti e produttivi sono stati anche i momenti di condivisione territoriale (in attesa dell'operatività) del percorso per la costituzione dell'ACI - Alleanza Cooperative Italiane.

La continua collaborazione con le Legacoop Regionali ha visto, in particolare, l'intensificazione dei rapporti con Legacoopsociali Lazio e Legacoop Liguria.



Strutture e sedi

Emilia Romagna

Anziani territoriale

Servizi Assistenza Domiciliare:

- *Bibbiano (RE)*
- Farmacie Comunali Riunite, *Reggio Emilia*
- *Albinea (RE)*
- *Baiso (RE)*
- *Canossa (RE)*
- *Guastalla e Luzzara (RE)*
- *Carpineti, Casina e Vetto (RE)*
- *Castelnovo Né Monti (RE)*
- *Scandiano (RE)*
- *Villa Minozzo e Toano (RE)*
- *Agazzano (PC)*
- *Bettola (PC)*
- *Caorso (PC)*
- *Fiorenzuola D'Arda (PC)*
- *Caminata (PC)*
- *Castell'arquato (PC)*
- *Castel San Giovanni (PC)*
- *Gazzola (PC)*
- *Gropparello (PC)*
- *Monticelli D'ongina (PC)*
- *Nibbiano (PC)*
- *Piacenza*
- *Podenzano (PC)*
- *Pontenure (PC)*
- *Rottofreno (PC)*
- *Sarmato (PC)*
- *Villanova sull'Arda (PC)*
- *Ziano Piacentino (PC)*
- *Comunità Montana Appennino Piacentino (PC)*

Anziani residenziale

Case Residenze Anziani:

- *Villa delle Ginestre, Castelnovo Né Monti (RE)*
- *Ing. Attilio Bisini, Guastalla (RE)*
- *Agorà, Guastalla (RE)*
- *Comunale, Reggiolo (RE)*
- *Comunale, Centro Servizi, Correggio (RE)*
- *Al Parco, Scandiano (RE)*
- *Comunale, Villa Minozzo (RE)*
- *Residenza Al Parco, Monticelli Terme (PR)*
- *Dott. Ellenio Silva, Bobbio (PC)*
- *Alta Val Nure Farini (PC)*
- *San Camillo, Piacenza*
- *Monticelli D'ongina (PC)*
- *Villa Verde Ancarano, Rivergaro (PC)*

Centri Diurni:

- *I Ronchi, Castelnovo ne' Monti (RE)*
- *Comunale, Correggio (RE)*
- *Luisa Guidotti, Fabbrico (RE)*
- *Comunale, Bibbiano (RE)*
- *Vici-Giovannini, Cattolica (RN)*
- *Agorà, Guastalla (RE)*

Comunità alloggio:

- *Villa Gilocchi, Correggio (RE)*

Casa Protetta:

- *Norge, Roccabianca (PR)*

Residenze Sanitarie Assistenziali:

- *Vici-Giovannini, Cattolica (RN)*
- *Gli Ulivi, Morciano di Romagna (RN)*

Disabili

Servizi di integrazione scolastica:

- *c/o Comune di Agazzano (PC)*
- *c/o Comune di Fiorenzuola D'Arda (PC)*
- *c/o Comune di Pontenure (PC)*
- *c/o Comune di Rivergaro (Pc)*
- *c/o Comune di Rottofreno (PC)*
- *c/o Comune di Sarmato (PC)*
- *c/o Comune di Ziano (PC)*
- *Servizio Educativo Territoriale per il Comune di Castel San Giovanni (PC)*
- *c/o Comune di Travo (PC)*
- *c/o Comune di Bobbio (PC)*
- *c/o Comune di Ottorne (PC)*

Appartamenti protetti per disabili:

- *Castelnovo Né Monti (RE)*
- *Gruppo Appartamento, Castel San Giovanni (PC)*

Centro Socio Riabilitativo Diurno:

- *Sartoretti, Fabbrico (RE)*
- *San Bernardino, Fiorenzuola D'Arda (PC)*
- *Centro Diurno Erica, Cavola di Toano (RE)*
- *Centro Diurno Arcobaleno, Casina (RE)*
- *Centro Diurno La Rosa Dei Venti, Castelnovo Né Monti (RE)*
- *La Girandola, Piacenza*
- *Il Faro Rosso, Piacenza*
- *Mastro Balocco, Carpaneto (PC)*
- *Cadeo (PC)*

Centro Socio Riabilitativo Residenziale:

- *San Rocco, Fiorenzuola D'Arda (PC)*

Centro Socio Riabilitativo Diurno e Residenziale:

- *Emma Serena, Piacenza*
- *Arcobaleno, Correggio (RE)*
- *Lucca, Fiorenzuola D'Arda (PC)*
- *Castel San Giovanni (PC)*

Servizi territoriali:

- *Centro Educativo Socio Occupazionale, Castel San Giovanni (PC)*

Infanzia

Nidi:

- Linus, *Reggio Emilia*
- Airone, *Reggio Emilia*
- L'arca, *Reggio Emilia*
- Girasole, *Reggio Emilia*
- Haiku, *Reggio Emilia*
- Aguas Claras, *Reggio Emilia*
- Barcobaleno, *Bibbiano (RE)*
- Melograno, *Correggio (RE)*
- Bollicine, *Rubiera (RE)*
- Con la testa tra le nuvole, *Piacenza*
- La Coccinella, *San Nicolò Rottofreno (PC)*
- Pollicino, *Pontenure (PC)*
- Farnesiana, *Piacenza*
- Primi Passi, *Morciano di Romagna (RN)*
- Girasole, *Gattatico (RE)*

Micronidi:

- Fiocco di Neve, *Ramiseto (RE)*
- Il Leprotto, *Busana (RE)*
- La Mongolfiera, *Carpinetti (RE)*
- Il Castello Incantato, *Baiso (RE)*
- Kaleidos, *Viano (RE)*
- Il Salice, *Canossa (RE)*
- Abete Bianco, *Villa Minozzo (RE)*
- Sole e Luna, *Rivergaro (PC)*

Spazio Bambini:

- Tiramolla 1, *Scandiano (RE)*

Supporto Attività Pomeridiane:

- c/o Nidi e Scuole del Comune di *Reggio Emilia (RE)*

Centro Sperimentazione per l'infanzia:

- Le Corti, *Correggio (RE)*

Servizi Integrati:

- c/o Nido e Scuola dell'infanzia Comunale, *Albinea (RE)*
- c/o Scuola Comunale S. Allende, *Bibbiano (RE)*
- c/o Scuola Statale, *Barco di Bibbiano (RE)*
- c/o Asilo Nido Comunale "Girotondo", *Campagnola Emilia (RE)*
- c/o Nido Comunale "Arcobaleno", *Castelnovo Nè Monti (RE)*
- c/o Nido Comunale "Le Betulle" e Scuola d'infanzia "I Tigli", *Cavriago (RE)*
- Comune di *Correggio (RE)*
- c/o Nido e Scuola dell'infanzia "Don P. Borghi", *Montecchio Emilia (RE)*
- c/o Nido e Scuola dell'infanzia "Albero Azzurro", *Rubiera (RE)*
- c/o Nido e Scuola Comunale dell'infanzia, *San Martino in Rio (RE)*
- c/o Nido e Scuola Comunale dell'infanzia, *Scandiano (RE)*
- c/o Scuola Materna "A. Veneri", *Fogliano (RE)*

Scuola dell'infanzia:

- Girasole, *Gattatico (RE)*
- XXIX Febbraio, *Fabbrico (RE)*

Centri Gioco Bambini e Genitori:

- Centro Giochi da Zero a Tre, *Montecchio Emilia (RE)*
- Centro Giochi, *Cavriago (RE)*
- Centro Giochi, *Bibbiano (RE)*
- Ludovico, *Castelnovo Nè Monti (RE)*
- Ambarabà, *Correggio (RE)*

Minori

Servizi Educativi Diurni rivolti ad adolescenti:

- Castel San Giovanni *(PC)*
- Gragnano Trebbiense *(PC)*

Progetto di Sostegno alle Famiglie:

- Comune di *Piacenza*

Servizi Educativi Diurni:

- Gestione di Quattro Servizi per l'ASL Distretto *Ponente (PC)*
- Gestione di un Servizio per l'ASL Distretto di *Levante (PC)*

Servizio di Sostegno Personale e Familiare:

- ASL Distretto *Levante (PC)*

Strutture e sedi

Liguria

Anziani residenziale

Residenza Protetta:

- A. Sabbadini, Sarzana (SP)

Residenza Sanitaria Assistenziale:

- Felicia, La Spezia

Anziani territoriale

Servizi Assistenza Domiciliare:

- La Spezia e Porto Venere (SP); Sarzana, Ortonovo, Ameglia, Castelnuovo Magra (SP)
- Arcola, Vezzano Ligure e Santo Stefano Magra (SP)
- Levanto (SP)

Psichiatrico/sanitario

Centro Terapeutico Riabilitativo:

- I Due Mari, Loc. Velva, Castiglione Chiavarese (GE)

Casa Aperta:

- Comunità "Il Carpanedo", Levanto (SP)

Disabili

Servizio di Assistenza Scolastica:

- per i Comuni di La Spezia e Levanto (SP)

Infanzia

Nidi:

- Il Dondolo, Portovenere (SP)
- Elvira Fidolfi, Arcola (SP)
- Il Castello Magico, Santo Stefano Magra (SP)

Centri Infanzia:

- Rodari, La Spezia
- Aurora, La Spezia

Minori

Servizio di Sostegno Educativo:

- per i Comuni di La Spezia e Porto Venere (SP); Sarzana, Ortonovo, Ameglia, Castelnuovo Magra (SP); Arcola, Vezzano Ligure e S. Stefano Magra (SP)

Centri di Aggregazione:

- Lerici e S. Terenzo (SP)

Centri Socio Educativi Val di Magra:

- In Centro, Ambito 69, Sarzana (SP)
- Centro Dario Capolicchio, Ambito 67, Fiumaretta (SP)
- Futur Lab, Ambito 67, Castelnuovo Magra (SP)
- Io C'Entro, Ambito 68, S. Stefano di Magra (SP)
- Ambito 68, Arcola (SP)
- Ambito 68, Vezzano Ligure (SP)

Campo Nomadi:

- La Spezia

Centri Estivi Diurni:

- Battifollo Estate, Sarzana (SP)
- Ambito 68, S. Stefano Magra (SP), Arcola (SP), Vezzano Ligure (SP)

Casa Rifugio e Accoglienza per Donne e figli vittime di violenza:

- Centro Irene, La Spezia

Centri per Disturbi Specifici d'Apprendimento:

- Fiumaretta (SP)
- Sarzana (SP)
- Scuole Val di Magra (SP)

Lombardia

Anziani residenziale

Residenze Sanitarie Assistenziali:

- Dott. Mario Leone, Mesero (MI)
- Villa Elvira, S. Maria della Versa (PV)
- Mons. Luigi Novarese, Palestro (PV)
- Il Poggio, Casteggio (PV)
- Villa Teruzzi, Concorezzo (MB)
- Via Ornato, Milano
- Via Quarenghi, Milano
- Baroni, Milano
- Lainate (MI)

Alloggi protetti:

- Lainate (MI)

Mini alloggi:

- Via Quarenghi, Milano

Disabili

Residenze Sanitarie per Disabili:

- Comune di Lainate (MI)

Infanzia

Nidi e Scuole dell'infanzia in lingua inglese:

- Dragon Fly, Milano
- One, Two, Three Via Premuda, Milano

Nidi:

- Il Glicine, Mesero (MI)

Veneto

Anziani residenziale

Centro Servizi Anziani:

- Villa Tamerici, *Porto Viro (RO)*
- Villa Imperiale, *Galliera Veneta (PD)*
- I Tigli, *Meolo (VE)*
- Valgrande, *Sant'Urbano (PD)*
- Giovanni XXIII, *Lugagnano, Sona (VR)*

Disabili

Residenze Sanitarie per Disabili:

- Il Gabbiano, *Porto Viro (RO)*

Infanzia

Nidi:

- Comunale La "Coccinella", *Porto Viro (RO)*

Nido e Scuola dell'infanzia aziendale:

- Brave Garden, c/o "Diesel", *Breganze (VI)*

Toscana

Anziani residenziale

Residenza Sanitaria Assistenziale:

- Residence degli Ulivi, *Podenzana (MS)*

Minori

Comunità Socio Educativa:

- Casa di Bastian, *Villafranca in Lunigiana (MS)*

Lazio

Infanzia

Nidi:

- Comunale Grotte Portella, *Frascati (RM)*
- Comunale Pietra Porzia, *Frascati (RM)*
- Fregene, *Fiumicino (RM)*
- Aranova, *Fiumicino (RM)*

Trentino Alto Adige

Infanzia

Nidi:

- Lilliput, *Bressanone (BZ)*
- Viva, *Merano (BZ)*







Produzione e distribuzione del valore aggiunto

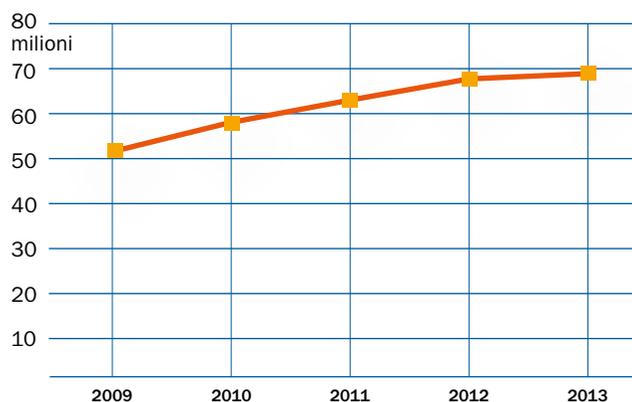
Il valore aggiunto è l'aggregato contabile, che si ricava dal Bilancio d'esercizio, dato dalla differenza tra il valore dei ricavi e quello dei costi per l'acquisizione di beni e servizi. È un dato estremamente significativo perché rappresenta la creazione di ricchezza, derivante dall'attività caratteristica dell'impresa, a vantaggio della comunità.

Nel corso del 2013 Coopselios ha prodotto un valore aggiunto di oltre 69 milioni di euro, con un trend di crescita media negli ultimi 5 anni dell'8,76%.

La creazione del valore aggiunto

Creazione del valore aggiunto	2013	2012	2011
Ricavi netti delle vendite e prestazioni	107.956.248	104.339.327	102.788.187
Ricavi e proventi vari	2.539.404	3.055.080	1.197.697
Totale della produzione	110.495.652	107.394.407	103.985.884
Costi della produzione			
Costo delle merci vendute	3.945.783	3.831.926	3.945.028
Costi per servizi	23.935.489	24.183.005	24.093.018
Costi per godimento di terzi	8.326.016	8.088.494	7.885.362
Altri accantonamenti	1.065.791	1.782.278	1.449.505
Oneri diversi di gestione	1.391.748	1.478.245	1.000.702
Totale costi della produzione	38.664.827	39.363.948	38.373.615
Valore aggiunto caratteristico lordo	71.830.824	68.030.459	65.612.269
Saldo gestione accessoria	- 625.011	173.691	526.129
Saldo gestione straordinaria	-	883.306	- 26.024
Valore aggiunto globale lordo	71.205.813	69.087.456	66.112.374
Ammortamenti	2.054.117	1.886.998	1.724.664
Valore aggiunto globale netto	69.151.696	67.200.458	64.387.710

Trend del Valore Aggiunto



La distribuzione del valore aggiunto

La distribuzione del valore aggiunto è un indicatore qualitativo e quantitativo dell'impatto sociale dell'impresa, oltre che una

verifica della reale portata della responsabilità sociale assunta. Analizzare il valore aggiunto rispetto agli stakeholder indica la ricaduta,

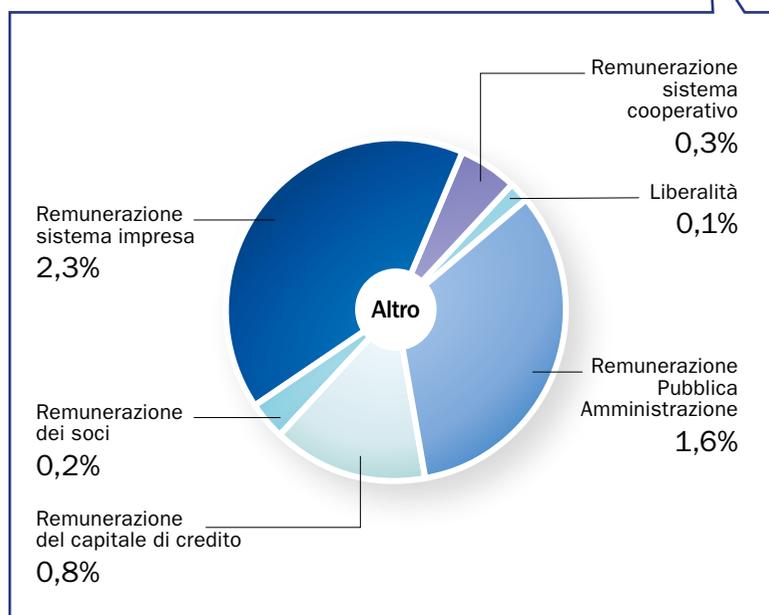
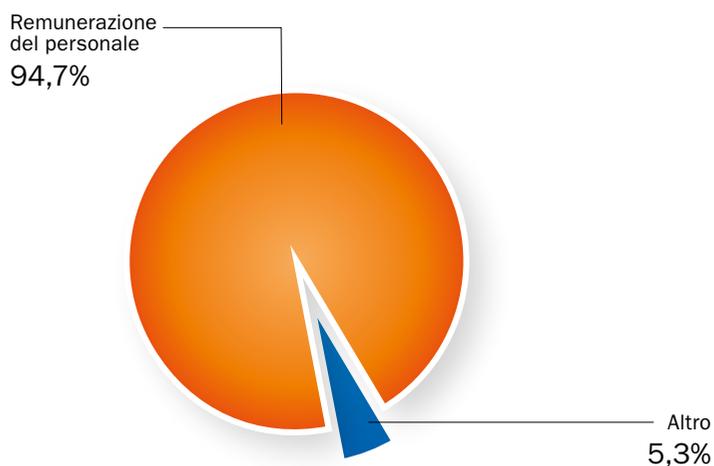
in termini economici, dell'attività dell'impresa verso le diverse categorie di portatori di interesse.

Distribuzione del valore aggiunto	2013	2012	2011
Salari soci	36.414.870	36.035.825	35.657.533
Oneri sociali soci	10.234.356	10.103.579	10.059.314
Contributi a Cooperlavoro	43.727	43.917	44.036
Trattamento di fine rapporto	2.701.412	2.725.537	2.780.193
Buoni di fine anno e altri costi soci	338.796	274.944	274.735
Costo formazione soci	321.968	247.689	291.199
Contributi assistenza sanitaria integrativa	165.715	163.894	49.588
Remunerazione del personale non socio+tirocinanti+interinale	15.333.197	13.584.968	11.550.201
Remunerazione del personale	65.554.041	63.180.353	60.706.799
IRAP	970.195	978.047	1.157.728
IRES		16.587	
Altre imposte	107.047	95.686	27.851
Remunerazione Pubblica Amministrazione	1.077.242	1.090.320	1.185.579
Interessi ed altri oneri verso terzi	526.443	704.306	770.741
Remunerazione del capitale di credito	526.443	704.306	770.741
Ristorno	-	-	-
Divid. su capitale sociale versato (Destinazione Utile 2013)	108.106	101.806	102.078
Remunerazione dei soci	108.106	101.806	102.078
Quota utile portata a riserve (Destinazione Utile 2013)	1.596.579	1.832.333	1.344.271
Remunerazione del sistema impresa	1.596.579	1.832.333	1.344.271
Contributo Coopfond (Destinazione Utile 2013)	52.722	59.819	44.732
Contributo Legacoop	194.647	196.665	204.299
Remunerazione del sistema cooperativo	247.369	256.484	249.031
Liberalità esterne	41.912	34.856	29.211
Liberalità esterne	41.912	34.856	29.211
TOTALE	69.151.692	67.200.458	64.387.710

L'analisi evidenzia che nel 2013:

- il 94,7% del valore aggiunto è destinato alla remunerazione del personale;
- l'1,6% del valore aggiunto è destinato alla remunerazione della Pubblica Amministrazione;
- lo 0,8% del valore aggiunto è destinato alla remunerazione del capitale di credito;
- lo 0,2% del valore aggiunto è destinato alla remunerazione dei soci;
- il 2,3% del valore aggiunto è destinato a riserve per la remunerazione del sistema impresa;
- lo 0,3% del valore aggiunto è destinato alla remunerazione del sistema cooperativo;
- lo 0,1% circa del valore aggiunto è destinato alle liberalità.

Oltre alla remunerazione del personale, che rappresenta la distribuzione più significativa del valore aggiunto, è rilevante notare che il 2,3% è destinato a riserva, e quindi remunerativo del sistema impresa. Questo dato è sinonimo di attenzione al fabbisogno futuro della cooperativa in termini di sviluppo e crescita.



L'attenzione per le generazioni future

Il 2013 si caratterizza per il consolidamento del Patrimonio Netto della cooperativa; si assiste, infatti, a un incremento del 7,41% rispetto al

2012. L'aumento del 5% delle riserve accantonate, testimonia la visione intergenerazionale della cooperativa. L'indice di liquidità si attesta oltre il

valore 1, ed esprime la buona capacità di Coopselios di far fronte ai propri impegni finanziari di breve periodo.

	2013	2012	2011
Patrimonio netto	24.973.512	23.250.315	21.388.003
Riserve accantonate	13.017.727	12.419.540	11.942.216
Indice di liquidità	1,28	1,25	1,28







Le linee strategiche

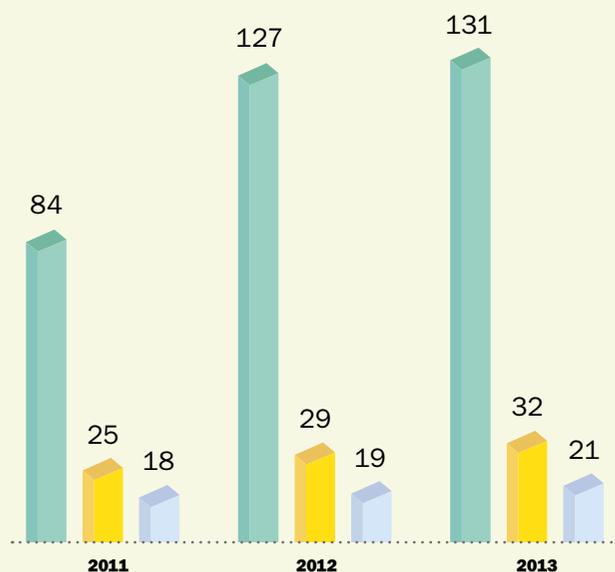
Appalti

Nel 2013, Coopselios ha partecipato a 32 gare risultando vincitrice in 21 casi; di queste, 5 sono relative a servizi di nuova aggiudicazione e 16 corrispondono a servizi già gestiti e quindi riconfermati.

Delle 21 gare aggiudicate, 13 si riferiscono al Settore Infanzia, 4 al Settore Disabili, 2 al Settore Anziani e 2 al Settore Minori. Più della metà delle gare aggiudicate sono circoscritte nell'area di Reggio Emilia. Rispetto allo scorso anno si conferma

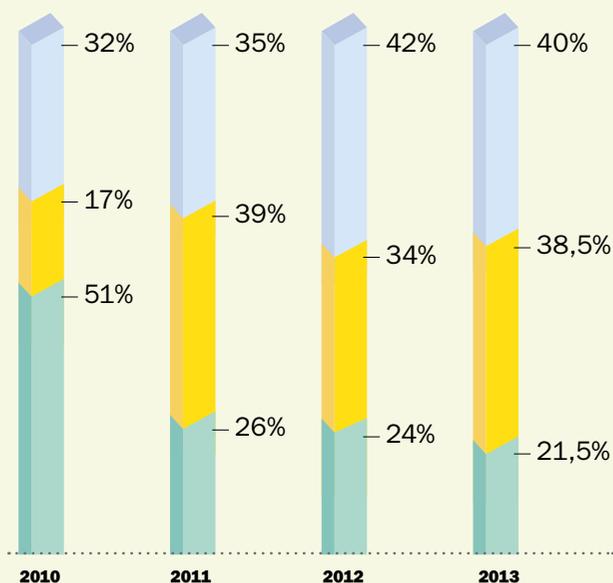
la percentuale di gare aggiudicate (66%); una gara è ancora in attesa di aggiudicazione. L'elemento significativo è che quasi l'80% del portafoglio servizi ha durata superiore a 5 anni con un calo costante dei contratti di breve durata.

Riepilogo gare



Valutate Presentate Aggiudicate

Fatturato per durata del contratto



< 5 anni 5-10 anni > 10 anni

Gestioni private

Prosegue la strategia di Coopselios di incrementare il fatturato proveniente dalle gestioni private con un significativo aumento del 6% rispetto al 2012. Si conferma inoltre la collaborazione con gli enti pubblici.

Start-up Piano Strategico 2014-2018

Nel corso del 2013 la cooperativa ha iniziato il percorso di ridefinizione del Piano Strategico 2014-2018.

Il nuovo Piano Strategico si pone l'obiettivo di definire le nuove linee guida che orienteranno l'attività dell'impresa nei prossimi 4 anni.

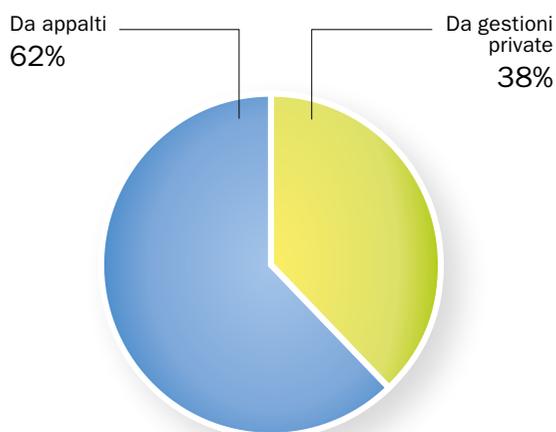
Il percorso è stato avviato nel marzo 2013 con la supervisione di una cabina di regia che ha coordinato le attività dei vari gruppi di lavoro, gruppi interfunzionali con una significativa partecipazione della Direzione Generale, della Direzione Operativa e del Consiglio di Amministrazione.

Le attività sono proseguite anche con il contributo delle Direzioni d'Area, di Settore e dei Coordinatori dei servizi/strutture.

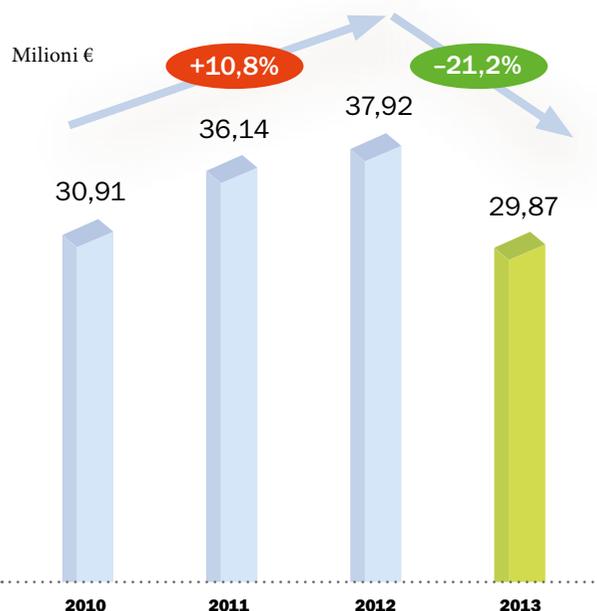
Recupero Crediti

Nel 2013 Coopselios, grazie a una strutturata e capillare attività di recupero crediti, è riuscita a diminuire sensibilmente il valore dei crediti (-21,2%), garantendo una maggiore liquidità finanziaria.

Fatturato da gestioni private



Recupero crediti



Qualità e Benessere

Il Centro Servizi “Valgrande” di Sant’Urbano (PD) e la Casa Residenza “Al Parco” di Monticelli Terme (PR) hanno ottenuto il marchio di Qualità Q&B “Qualità e Benessere” per il 2013 a seguito degli audit svolti nei primi mesi del 2013, accreditandosi come Benchmark in un vasto circuito di strutture residenziali per anziani.

Il modello Q&B è uno strumento di valutazione reciproca e partecipata della qualità e del benessere degli anziani nelle strutture residenziali, basato su un approccio innovativo che pone al centro il punto di vista dell’utente (*customer orientation*), la comunità (*peer-review*), il confronto (*benchmarking*).

Coopselios è stato il primo ente gestore in Emilia Romagna a introdurre nelle strutture residenziali per anziani questo nuovo modello di controllo della qualità del servizio offerto.

Il progetto nasce dalla politica aziendale che pone l’orientamento al cliente come obiettivo prioritario e che ricerca modelli di controllo della qualità dei servizi, in integrazione con quelli finora attuati (*ad es. i Sistemi di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001*), maggiormente orientati alla valutazione della qualità della vita degli anziani residenti nelle strutture.



NpBuy

Nel 2013 è stato siglato l’accordo tra Coopselios e Banca Prossima, per lo sviluppo di una piattaforma di acquisti rivolta alle società no profit e al terzo settore. Il contratto di rete assume un’importanza strategica in quanto si raggiunge l’obiettivo di efficientare gli acquisti di aziende di piccole e grandi dimensioni grazie alla creazione di volumi significativi, la riduzione dei costi e dei tempi di consegna.

Coopselios Academy

Grazie all’utilizzo dei bandi di finanziamento della formazione erogati da Foncoop e gestiti interamente da Coopselios, il 2013 ha segnato l’avvio del progetto di formazione manageriale “Coopselios Academy”, a cui sono seguiti il corso di leadership e formazione formatori. Coopselios Academy è un progetto formativo che si pone l’obiettivo di far emergere le doti manageriali dei soci e dipendenti della cooperativa, in modo da poter dare più valore al capitale umano, potenziandone le competenze trasversali.





Gestione della Privacy e delle assicurazioni

Il tema della Privacy ai sensi del D.lgs. n.196 del 30 giugno 2003 (*“Codice in materia di protezione dei dati personali”*), sempre più attuale e al centro di normative nazionali ed europee, assume un peso rilevante all'interno di Coopselios, in virtù della sua complessità organizzativa, delle numerose e diverse tipologie di dati trattati, delle attività svolte e dell'utenza di riferimento.

Nel 2013 è stato avviato il percorso di internalizzazione della gestione della Privacy, finalizzato ad approfondire, migliorare e sensibilizzare i soci e i dipendenti su tale tematica, creando uno strumento fattivo di supporto per tutti gli uffici, i servizi e le strutture della Cooperativa; questo è stato reso possibile attraverso una prima mappatura (*assessment*) dei dati trattati, l'analisi dei rischi e l'implementazione delle misure minime di sicurezza.

L'internalizzazione della gestione della privacy è altresì strettamente correlata alla razionalizzazione e al controllo mirato della raccolta e della diffusione delle immagini degli ospiti delle strutture (*anziani, minori, disabili, bambini*) e del loro eventuale

utilizzo per pubblicazioni, eventi e similari, in sinergia con l'Ufficio Comunicazione e Fund Raising. Sul fronte dell'adozione di strumenti contrattuali a tutela degli utenti, dall'01/01/2013 l'Ufficio Legale di Coopselios è il principale referente aziendale in materia di assicurazioni, sia per quanto riguarda la gestione e la trattazione delle pratiche assicurative che per l'individuazione di proposte migliorative del servizio, in funzione delle esigenze della Cooperativa. Coopselios dispone, a garanzia dei propri clienti, di adeguate coperture assicurative (*RCA, RCT per tutti i clienti e polizze infortuni per circa 1300 utenti, soprattutto nei Settori Infanzia e Minori*).

Nel corso del 2013 l'Ufficio Affari Legali ha aperto i seguenti sinistri RCT:

- n. 4 posizioni per cadute anziani (*su 5 segnalazioni*);
- n. 1 posizione per malattia infettiva;
- n. 4 posizioni per cadute bambini (*su 30 segnalazioni*).

Coopselios si è inoltre dotata di alcune garanzie assicurative (*es. RCA e polizza Kasko per circa 200 dipendenti*), per la tutela dei propri dipendenti/soci, che utilizzano, per esigenze lavorative,

veicoli aziendali o privati.

Nel 2013 si sono registrati n. 20 sinistri RCA.

Per quanto riguarda gli infortuni, viene redatto un registro sinistri per l'archiviazione e il monitoraggio di tutti gli episodi accaduti nelle strutture gestite da Coopselios.

La Cooperativa fornisce, inoltre, ai propri clienti un servizio di indennizzo diretto, con costi a carico della Cooperativa, in caso di smarrimento o danneggiamento di dispositivi protesici durevoli, imputabile all'attività dei propri operatori, nei limiti indicati dalle procedure aziendali.

Dall'01.01.2013 l'Ufficio Legale di Coopselios gestisce tale servizio e fornisce assistenza agli operatori e alle famiglie in merito alla corretta osservanza della procedura.

Nel 2013 l'Ufficio Affari Legali ha preso in carico 22 richieste di rimborso, di cui 17 relative a protesi dentarie, 3 relative a occhiali e 2 relative a protesi acustiche.



Fondazione Easy Care

Coopselios ha partecipato come ogni anno alle attività della Fondazione Easy Care che, nel 2013, sono state principalmente:

- la partecipazione a workshop/tavole rotonde e incontri per la promozione dei temi del Welfare aziendale e dell'innovazione sociale, tra cui il Forum del Risk Management in Sanità 2013 di Arezzo;
 - la promozione di una pubblicazione di settore, edita dal Mulino, dal titolo "Tempi Moderni. Il Welfare nelle aziende in Italia", di E. Pavolini, U. Ascoli e M.L. Mirabile;
 - l'estensione del network dei soci e degli stakeholder;
 - l'attività di fund raising e promozione istituzionale, attraverso la partecipazione a eventi e workshop tematici;
 - la progettazione di nuove attività di ricerca e sviluppo istituzionale per il prossimo biennio 2014-2015.
- Per quanto riguarda l'attività di Prontoserietà, Coopselios è stata in prima linea impegnata nell'avviare con forza lo sviluppo e l'estensione della rete degli attori coinvolti e nel promuovere nuovi canali di sviluppo.

In particolare nel 2013 sono state realizzate le seguenti attività:

- collaborazione con Mutua Nuova Sanità per la definizione del pacchetto di prestazioni integrative socio-assistenziali al Piano Sanitario Integrativo, nonché l'estensione di piani socio-assistenziali al settore Multiservizi;
- collaborazione con Mutua Ligure in occasione di un progetto mutualistico regionale, assieme a Mutua Cesare Pozzo, Coop Liguria e Legacoop Liguria;
- sperimentazione del canale farmacie;
- ampliamento degli sportelli territoriali, per un totale di 26 sportelli in 5 regioni d'Italia;
- promozione del modello e ampliamento del network, con conseguente prossima attivazione di ulteriori 22 sportelli e l'adesione di realtà significative quali Marche, Abruzzo, Piemonte, Toscana, Sicilia e Veneto.



Il Welfare aziendale

Istituzione ufficio Welfare e Progetti speciali

Nel corso del 2013, Coopselios ha istituito l'Ufficio Welfare aziendale, con l'obiettivo di proporre al mercato servizi di welfare.

Diverse sono state le convenzioni attivate con aziende del territorio reggiano per servizi educativi integrativi, posti convenzionati in nidi, campi estivi per i figli dei dipendenti, servizi di cura, assistenza e sollievo per familiari anziani, servizi di babysitteraggio a domicilio.

Per il 2013 sono state implementate le seguenti convenzioni a favore di:

- KOHLER-LOMBARDINI e WALVOIL (Reggio Emilia) per servizi educativi integrativi (prolungamento pomeridiano);
- REXNORD (Correggio, RE) per servizi educativi integrativi (prolungamento pomeridiano);
- SNAP-ON equipement (Correggio, RE) per posti convenzionati presso il Nido "Le Corti" di Correggio;
- COOPSERVICE (Reggio Emilia) per campo estivo nel mese di luglio.

Progetto Coop Nordest per i dipendenti dei supermercati e ipermercati di Mantova e provincia.

Il progetto, iniziato a ottobre 2013, prevede:

- l'erogazione del servizio per 20 dipendenti fruitori di permessi ex L. 104.

Offerta a lavoratori e lavoratrici di servizi di cura, assistenza e sollievo per familiari anziani (40 ore a beneficiario per 7 mesi);

- l'erogazione del servizio per 40 dipendenti con bambini da 4-12 anni.

Servizio di babysitteraggio a domicilio per far fronte a esigenze programmate e di supporto in fasce orarie particolari coincidenti con la chiusura dei servizi scolastici ed educativi (40 ore a beneficiario per 7 mesi).

Il processo di internazionalizzazione

Nell'ambito delle attività di ricerca e sviluppo dell'Ufficio Progetti Speciali e del Settore Infanzia, Coopselios è stata impegnata nella progettazione di un importante Programma Educativo di respiro internazionale, assieme al partner "Family Development Foundation" (FDF). Family Development Foundation è un'organizzazione pubblica non profit, con sede ad Abu Dhabi (Emirati Arabi Uniti), il cui fine istituzionale è sostenere la centralità della famiglia e promuoverne il benessere attraverso l'adozione di

politiche di welfare territoriale. La collaborazione con la fondazione emiratina si inserisce nell'ambito di una proposta di sviluppo di un Modello Educativo 0-6 inclusivo e innovativo, attraverso la realizzazione di un Centro Internazionale per l'educazione e l'apertura di un nido e una scuola d'infanzia ad Abu Dhabi. Il modello sarà ispirato all'approccio "Learning-by-languages", sviluppato da Coopselios in trent'anni di esperienza.

Le attività della Cooperativa nel 2013 sono state principalmente:

- la gestione delle relazioni istituzionali e di promozione internazionale;
- l'organizzazione di visite ufficiali della Fondazione FDF, concluse con la firma di un protocollo d'intesa per l'avvio di un partenariato di lungo periodo con Coopselios (2014-2018);
- la progettazione di una proposta tecnica per lo sviluppo del Modello Educativo per la prima infanzia negli Emirati Arabi Uniti, in fase di studio dal partner FDF.







L'organizzazione sociale

La base sociale di Coopselios è composta da diverse tipologie di soci:

- soci lavoratori (*sono titolari di un rapporto di lavoro a tempo indeterminato*);
- soci volontari (*prestano gratuitamente attività integrative nei servizi e strutture della cooperativa*);
- soci sovventori (*sono coloro che alimentano il Fondo per lo sviluppo tecnologico e per la ristrutturazione o per il potenziamento aziendale, attraverso sottoscrizioni di quote sociali. Possono essere sia persone fisiche che giuridiche*).

I numeri

Negli ultimi anni, la percentuale dei soci ha subito un lieve decremento; ciò è dovuto al fatto che il passaggio alla condizione di socio non avviene più in automatico al momento dell'assunzione, ma può avvenire a seguito del verificarsi di tutte queste condizioni:

- essere titolare di un rapporto di lavoro a tempo indeterminato;
- manifestare impegno e senso di responsabilità nello svolgimento del proprio lavoro e nel rispetto delle regole della cooperativa;
- sottoscrivere, con le modalità stabilite dal Consiglio di Amministrazione, una quota di partecipazione/quota sociale;
- non essere stato soggetto a provvedimenti di recesso o di esclusione nei 10 anni immediatamente precedenti all'eventuale nuova ammissione.

Nel 2013 le richieste di ammissione a socio lavoratore sono state 111 (+3 rispetto al 2012); calano, rispetto al 2012, le dimissioni (-15) e le esclusioni (-31). Da sottolineare che nel 2013 tutte le richieste di ammissione a socio sono state accettate.

Nel 2013, con l'ingresso in cooperativa di 111 nuovi soci, il capitale sociale complessivo sottoscritto ammonta a 172.050 euro; inoltre, 15 soci hanno richiesto l'aumento della propria quota sociale per un totale di 26.059 euro.

Soci

	2011	2012	2013
Soci	2.223 (78,9%)	2.177 (77,6%)	2.183 (75,6%)
Dipendenti	595 (21,1%)	630 (22,4%)	705 (24,4%)
Totale	2.818	2.807	2.888

Soci lavoratori

	DONNE	UOMINI	TOTALE
Ammissioni	96	15	111
Dimissioni	41	3	44
Estromissioni	51	3	54

L'organizzazione sociale

Coopselios adotta diversi strumenti per favorire la partecipazione dei soci alla vita della cooperativa.

Con questo obiettivo sono stati quindi istituiti diversi organismi sociali quali ad esempio le sezioni soci territoriali, la Commissione Sociale e strumenti di partecipazione e integrazione come le assemblee separate territoriali, generali (*da Codice Civile e Statuto Sociale*) e le riunioni territoriali dei soci.

Sezioni soci territoriali

Le sezioni soci rappresentano l'articolazione del corpo sociale della cooperativa. Sono istituite dal Consiglio di Amministrazione e hanno lo scopo fondamentale di articolare la rappresentanza e la partecipazione sociale nei diversi territori.

Nei mesi di ottobre e novembre 2013 sono state convocate le Assemblee sui diversi territori nei quali Coopselios opera, anche per rinnovare i direttivi delle Sezioni Soci.

Il Consiglio di Amministrazione, eletto a giugno 2013, ha previsto la possibilità di costituire la Sezione Soci sia sul territorio del Lazio sia a Pavia. Le sezioni soci gestiscono la propria attività attraverso:

- Responsabile della sezione;
- Assemblea dei Soci;
- Direttivo di sezione.

L'Assemblea dei soci viene convocata per eleggere il Direttivo della sezione, per discutere il Bilancio Sociale, il Bilancio previsionale e consuntivo della sezione e per discutere delle iniziative sociali sui territori di competenza della sezione.

Il Direttivo di sezione è costituito da un numero di componenti variabile da 3 a 11, in base alla numerosità dei soci che risiedono e operano in quel territorio. Il Consiglio di Amministrazione ha anche deliberato l'unificazione delle Sezioni Soci Piacenza Est e Ovest in un'unica Sezione Soci Piacenza.

La Commissione Sociale

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

La Commissione è presieduta dal Presidente del Consiglio di Amministrazione e tratta argomenti quali: norme e regolamenti, iniziative e politiche sociali, attività intercooperative, progetti relativi alle politiche di genere, di conciliazione e welfare aziendale.

La Commissione Sociale è composta da 15 componenti e durante il 2013 si è riunita 2 volte per affrontare il percorso delle elezioni delle cariche sociali e dei componenti Direttivi Sezione Soci, la Commissione Elettorale, la modifica di Regolamenti e dello Statuto Sociale, proposte di viaggi e soggiorni a costi contenuti, il contributo professionale 2012, iniziative sociali, organizzazione delle Assemblee dei soci, attività di conciliazione, erogazione straordinaria del TFR.

Assemblee separate

Nell'anno 2013 sono state organizzate 16 Assemblee Separate dei soci. Le assemblee hanno visto complessivamente la presenza di 2.106 soci con diritto di voto.

Assemblee generali

Nell'anno 2013 sono state organizzate 3 Assemblee Generali dei soci Coopselios che hanno visto complessivamente la presenza di 1.282 soci con diritto di voto.

Riunioni territoriali

Le riunioni territoriali organizzate nella primavera del 2013 sono state l'occasione per un primo incontro tra i candidati alla carica di consigliere di Amministrazione, il candidato alla carica di Presidente e i soci e le socie del territorio. Gli incontri hanno coinvolto complessivamente 185 soci.

La formazione sociale

Nel 2013, la Formazione Sociale ha riguardato principalmente le tematiche di Pari Opportunità e il teatro d'impresa come metodologia formativa e innovativa (*teatro sociale*).

La Formazione sulle Pari Opportunità ha coinvolto i componenti dei Direttivi delle sezioni soci, i Coordinatori di struttura, i Responsabili Tecnici di Settore e i Responsabili Tecnici di Produzione e ha trattato la percezione sulle politiche di Pari Opportunità e i bisogni di conciliazione.

Il Teatro Sociale è stato concepito come un corso aperto a tutti i soci e dipendenti della cooperativa, finalizzato ad esplorare i loro vissuti rispetto al lavoro, alla percezione della cooperativa stessa, all'ascolto percepito e desiderato, ai ruoli professionali ricoperti, le loro fatiche e contraddizioni. Sono stati perseguiti i seguenti obiettivi: esplorare alcuni elementi della vita in cooperativa, mettendo in scena i nodi problematici da presentare attraverso esperienze di Teatro Forum, per cercare di sviluppare possibili soluzioni. La conclusione del percorso è avvenuta con la presentazione dello spettacolo teatrale in occasione dell'Assemblea dei Soci di Piacenza, del 6 dicembre 2013.

Sportello sociale

È stato istituito nella sede di Reggio Emilia uno sportello sociale, luogo di ascolto in cui il lavoratore riceve informazioni e viene aiutato a orientarsi nella rete dei servizi aziendali (*piano di welfare aziendale*) e territoriali (*servizi comunali, normative relative alle problematiche personali, gruppi di mutuo-aiuto presenti sul territorio, informazioni sull'associazionismo e il mondo del volontariato, ecc.*). Gli sportelli sociali verranno progressivamente estesi anche in altri territori.

I vantaggi per i soci

Contributo professionale

Il contributo professionale, viene erogato a tutti i soci in relazione ai risultati economici ottenuti dalla Cooperativa.

Il Consiglio di Amministrazione valuta anno per anno la possibilità di erogarlo e la quantificazione del suo importo.

Il contributo viene calcolato, sulla base dell'apposito Regolamento, applicando 4 criteri relativi a: ore effettivamente lavorate nell'anno precedente l'erogazione, anzianità sociale, provvedimenti disciplinari, partecipazione alle Assemblee.

Nel 2013 quasi il 90% dei soci è rientrato nelle fasce con il punteggio più alto.

Premio di anzianità sociale

Il premio di anzianità sociale viene riconosciuto ai soci lavoratori che abbiano sottoscritto il capitale sociale in misura non inferiore alla quota minima prevista dallo Statuto Sociale, che raggiungono i vent'anni di anzianità (*con ripetizione del premio a multipli di venti anni*) in costanza di un unico rapporto di lavoro e che siano in forza al momento dell'Assemblea Generale di Bilancio dell'esercizio, durante il quale hanno maturato le condizioni di anzianità sociale.

Erogazione straordinaria TFR

Il Consiglio di Amministrazione ha stabilito la possibilità di erogazione straordinaria del TFR, a patto che il socio sia in possesso di alcune caratteristiche, quali ad esempio l'aver maturato almeno 8 anni di anzianità lavorativa. Nel 2013 su 30 richieste analizzate, 24 sono state accolte, per un importo totale di 135.695 euro lordi erogati.

Contributi professionali

FASCE PUNTEGGIO	IMPORTO	N° SOCI
1 da 0 a 20,50 punti	€ 50,00	80 (3,73%)
2 da 20,51 a 40,50 punti	€ 80,00	140 (6,54%)
3 da 40,51 a 60,50 punti	€ 130,00	605 (28,24%)
4 da 60,51 a 80,50 punti	€ 150,00	829 (38,70%)
5 da 80,51 a 100 punti	€ 170,00	488 (22,78%)

Convenzioni

Mutua Nuova Sanità

La Cooperativa ha attivato da circa 15 anni una convenzione con Mutua Nuova Sanità, società di mutuo soccorso, intercategoriale e intersettoriale con sede a Reggio Emilia, che fornisce servizi nel campo dell'assistenza sanitaria e socio-assistenziale, mirata a integrare l'offerta del Servizio Sanitario Pubblico.

Coopselios è socia di Mutua Nuova Sanità ed è rappresentata nel suo Consiglio di Amministrazione. 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*).

Da maggio 2013, in ottemperanza al CCNL, anche i lavoratori dipendenti godono dei servizi di Mutua Nuova Sanità, con un'offerta minore di servizi rispetto ai soci lavoratori.

I principali servizi di Mutua Nuova Sanità:

- convenzioni specialistiche ospedaliere;
- invio del medico generico su tutto il territorio nazionale nelle ore in cui è presente il servizio di guardia medica;
- rimborso totale dei ticket sanitari;
- possibilità di effettuare visite specialistiche e diagnostiche a pagamento presso Centri convenzionati (*con ridotti tempi di attesa*) pagando una franchigia.

Nel 2013 le richieste di rimborso sono aumentate del 27,85% rispetto al 2012, mentre le richieste di iscrizione dei componenti del nucleo familiare hanno registrato un aumento molto significativo pari al 107,7% rispetto al 2012, segno che il servizio è molto apprezzato e utilizzato da parte dei soci e dipendenti.

Altre convenzioni

Coopselios ha inoltre attivato due ulteriori convenzioni di servizi con Cooperfactor e Previconsult. Con Cooperfactor al fine di erogare prestiti personali ai soci, con Previconsult per ottenere consulenza sulla posizione pensionistica. Nel 2013 Coopselios ha inoltre proposto, ai soci e alle loro famiglie, la possibilità di usufruire di soggiorni estivi a prezzi contenuti. Le sezioni soci hanno stipulato nei diversi territori, convenzioni con vari esercizi commerciali (*agenzie viaggi, autofficine, gestori di telefonia mobile, ecc*), luoghi di aggregazione culturale (*teatri, cinema, musei*) e palestre, per rispondere a richieste di servizi sempre più specifiche e a costi contenuti.

Interventi di solidarietà interna

Nel 2013 sono stati realizzati interventi di solidarietà interna per far fronte a due eventi che nel 2012, avevano colpito le nostre socie e i nostri soci sul territorio emiliano: il terremoto dell'Emilia a maggio e il coinvolgimento, in qualità di soci finanziatori prestatori, di alcuni di loro nella difficile situazione economica della CMR di Reggiolo (RE). Il Consiglio di Amministrazione ha quindi approvato un contributo a titolo di erogazione liberale, così come fatto in altre occasioni di calamità o situazioni straordinarie. Sono quindi stati erogati, in occasione dell'Assemblea Generale del 28 giugno 2013, 15.000 Euro totali (*6.000 euro per i soci prestatori di CMR e 9.000 euro per i soci le cui abitazioni sono state danneggiate dal terremoto*).

Mutua Nuova Sanità

	2012	2013
Richieste di rimborso	1.228	1.570
Iscrizioni nucleo familiare	78	162

Pari Opportunità e conciliazione

Percorso di istituzione della commissione Pari Opportunità

Il gruppo Pari Opportunità nel 2013 ha proposto al Consiglio di Amministrazione l'istituzione di una Commissione per le Pari Opportunità dotata di un proprio regolamento interno di funzionamento.

Il nuovo Regolamento definisce la composizione della commissione, la nomina del/della Responsabile, il funzionamento della commissione stessa, i termini di decadenza.

Il Regolamento si pone come obiettivi la lotta contro tutte le forme di discriminazione sul luogo di lavoro per genere, età, disabilità, etnia, fede religiosa, orientamento sessuale, orientamento politico.

Gli obiettivi specifici da perseguire sono:

- definire e attuare politiche aziendali che coinvolgano tutti i livelli dell'organizzazione;
- individuare funzioni aziendali alle quali attribuire chiare responsabilità in materia di pari opportunità;
- superare gli stereotipi di genere;
- integrare il principio di parità di trattamento sia nelle diverse fasi della vita professionale sia nella valorizzazione delle risorse umane;
- monitorare l'andamento delle Pari Opportunità e valutarne l'impatto delle buone pratiche;
- individuare e fornire al personale strumenti interni a garanzia della effettiva tutela della parità di trattamento;
- fornire strumenti concreti per favorire la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.

Progetto Ri-generazioni

Attivato sulla base dell'art. 9, comma 1, Legge 53/2000, "Ri-generazioni" è un progetto che si pone come primo obiettivo quello di realizzare diverse azioni di conciliazione a favore delle lavoratrici e dei lavoratori residenti nella Provincia di Reggio Emilia e, per alcune iniziative, anche di coloro che lavorano negli Uffici di Reggio Emilia.

Nel corso del 2013 è stato esteso, come progetto pilota, anche ad alcuni servizi.

Il progetto vuole essere una prima sperimentazione da implementare, successivamente, anche in altre aree territoriali della cooperativa.

Le attività messe in campo nell'ambito di questo progetto hanno consentito la soddisfazione di una duplice esigenza all'interno dell'azienda:

- da una parte, con stretto riferimento alle esigenze di conciliazione (*in una cooperativa costituita per il 90% da donne*), il progetto intende sviluppare azioni che vadano a integrare il sistema di welfare aziendale in un'ottica di Pari Opportunità, predisponendo iniziative di accoglienza, ascolto e accompagnamento per una vita lavorativa il più possibile serena;
- dall'altra, le iniziative studiate contribuiscono alla soluzione di un problema particolarmente sentito dalla cooperativa: la riqualificazione e/o ricollocazione di lavoratori, con prescrizioni sanitarie, impossibilitati quindi a svolgere il lavoro per il quale sono stati assunti.

Il più importante, tra i servizi progettati, è quello del **Fattorino Sociale**. I fattorini sociali sono stati individuati tra le socie e i soci con prescrizioni mediche per favorire il mutuo aiuto tra colleghi soci nel gestire tante piccole attività, gestione finalizzata anche a coniugare i tempi della vita lavorativa con quella personale. Nel periodo compreso tra il 1 gennaio e il 31 settembre 2013 sono state elargite 7.389 ore di servizio, di cui 1.867 ore per attività di supporto all'assistenza ad anziani, disabili e infanzia.

Altro importante percorso attivato nell'ambito del progetto Ri-generazioni è la **formazione al rientro da periodi di assenza oltre i 5 mesi** con la predisposizione di un piano formativo (*30 ore complessive*) che ha riguardato sia gli aspetti sociali e organizzativi sia gli aspetti professionali legati al ruolo professionale.



città
grafiche

atelier





Le risorse umane

L'organico di Coopselios, al 31.12.2013, è composto da 2.888 lavoratori, in aumento rispetto al 2012 (+2,89%).

L'organico medio del 2013 è stato di 2.847 lavoratori, con un costo medio del personale di 22.744 euro; il dato medio dei ricavi da vendite per lavoratore ammonta a 37.919 euro, mentre l'utile netto per lavoratore è di 617 euro.

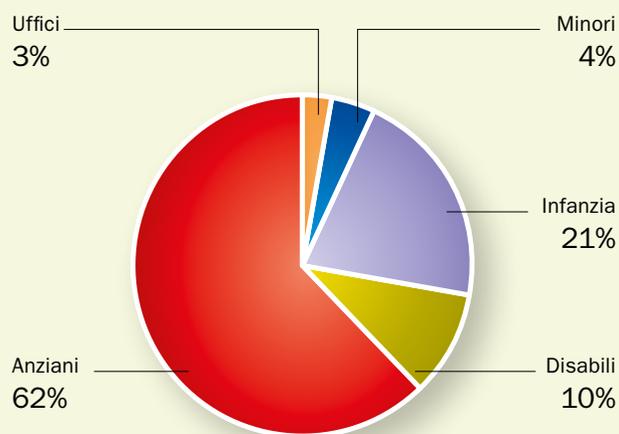
La composizione numerica dei soci, dipendenti e dei collaboratori nel 2013 è così suddivisa:

- soci lavoratori 2.183 rispetto a 2.177 dell'anno precedente;
- soci speciali 0 (0 nell'anno precedente);
- soci volontari 99 rispetto a 89 dell'anno precedente;
- soci sovventori 2;
- dipendenti non soci 705 rispetto a 630 dell'anno precedente;
- collaboratori e liberi professionisti 193 rispetto a 305 del 2012.

Occupati per settore di attività

La ripartizione dell'organico per settori di attività è stabile nel tempo e non registra variazioni significative; il Settore Anziani occupa il maggior numero di lavoratori, con il 62% del totale, seguito dall'Infanzia con il 21%, dal Settore Disabili con il 10% e dai Minori con il 4%. Si attestano al 3% coloro che occupano posizioni impiegate all'interno degli uffici.

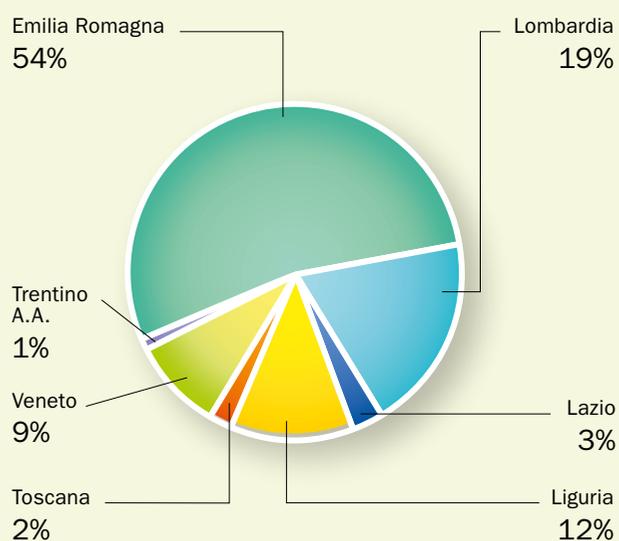
Occupati per settore di attività



Occupati per regione

Per quanto riguarda gli occupati per Regione, si conferma una forte presenza in Emilia Romagna e un aumento del 2% circa in Lombardia rispetto al 2012.

Occupati per regione



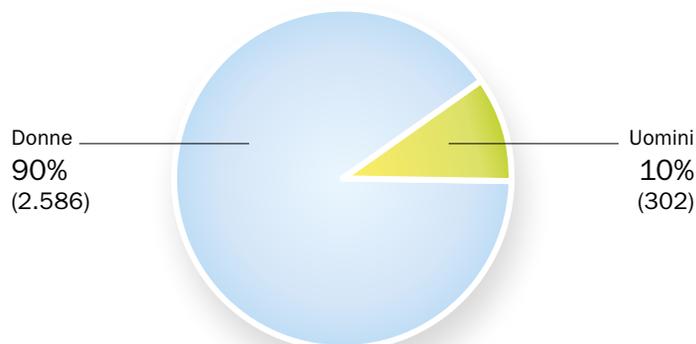
Turnover

Il turnover viene calcolato prendendo in considerazione gli assunti e dimessi con contratto a tempo indeterminato del 2013 rapportandoli con l'occupazione media del 2013. Nello stesso anno la cooperativa registra dunque 133 nuove assunzioni a tempo indeterminato contro 157 dimissioni di personale assunto a tempo indeterminato, per un turnover pari all'11,21% (-2,89% rispetto al 2012). L'Indice di compensazione del turnover è pari allo 0,85% (-0,09% rispetto al 2012) e prende in considerazione il rapporto tra assunti e dimessi con contratto a tempo indeterminato del 2013.

	UOMINI	DONNE	INDICE
Indice di Turnover [(assunti+dimessi)*100]/Occ. Media 2013	16,02%	10,68%	11,21%
Indice di compensazione Assunti/dimessi	1,73%	0,75%	0,85%

Una cooperativa al femminile

Relativamente al genere, Coopselios si caratterizza per essere una cooperativa "al femminile", con il 90% di donne sul totale dei propri lavoratori. Questo è stato reso possibile grazie a efficaci e innovative politiche di Pari Opportunità; da sottolineare inoltre che il 53,5% dei ruoli di responsabilità (*Dirigenti e Livello F*) sono ricoperti da figure femminili.



	Dirigenti	Livello F	Livello E	Livello D	Livello C	Livello B	Livello A	Apprendisti
Donne	2 (40%)	10 (67%)	102 (82%)	831 (88%)	1.279 (91%)	215 (86%)	139 (92%)	9 (64%)
Uomini	3 (60%)	5 (33%)	22 (18%)	113 (12%)	132 (9%)	9 (4%)	12 (8%)	5 (36%)

Livello A: lavoro generico e servizi ausiliari.
 Livello B: lavoro qualificato, e servizi generici alla persona in ambito socio-assistenziale.
 Livello C: lavoro specializzato, servizi qualificati alla persona in ambito socio-assistenziale e socio-sanitario.
 Livello D: lavoro specializzato, professioni sanitarie, servizi socio-educativi.
 Livello E: prestazioni specialistiche, attività di coordinamento.
 Livello F: attività di direzione.

Anzianità lavorativa

Nel 2013 l'età media del personale è stata di 41 anni.

Pur mantenendo una distribuzione equilibrata nelle diverse fasce di età, la fascia maggiormente rappresentata è quella tra i 36 e i 45 anni con il 33,1%, segno di una cooperativa giovane ma, al tempo stesso, in possesso di esperienza e competenze professionali altamente qualificate.

Relativamente all'anzianità lavorativa va evidenziato che la maggior parte dei lavoratori (75%) è assunto in Coopselios da meno di 10 anni; ciò è dovuto al significativo sviluppo dell'azienda e alle fusioni/acquisizioni avvenute. L'anzianità media è di 6 anni e 8 mesi.

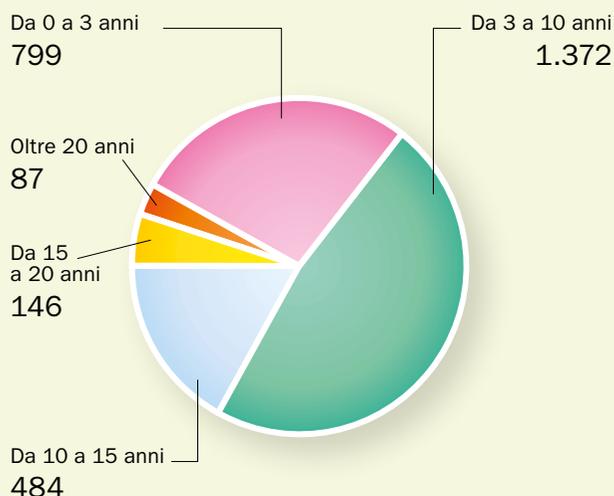
Età del personale	2011	2012	2013
10-25 anni	7,3%	5,3%	7,3%
26-35 anni	27,2%	26%	26,8%
36-45 anni	34,8%	37,3%	33,1%
46-55 anni	24,7%	24,4%	25,3%
≥ 56 anni	6%	7%	7,5%

Titolo di studio

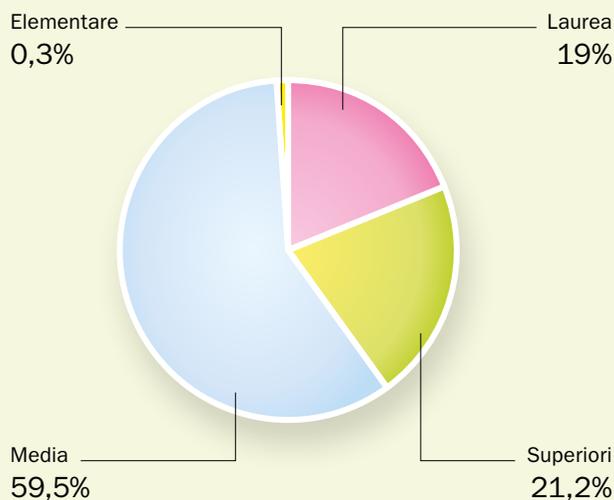
Dalla suddivisione degli occupati per titolo di studio, emerge che:

- il 59,5% degli assunti possiede la licenza di scuola media inferiore;
- il 21,2% è diplomato;
- il 19% è laureato;
- lo 0,3% indica i lavoratori in possesso di licenza elementare.

Anzianità lavorativa



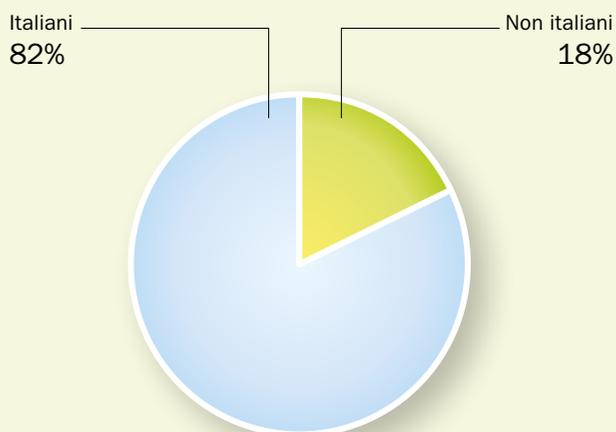
Occupati per titolo di studio



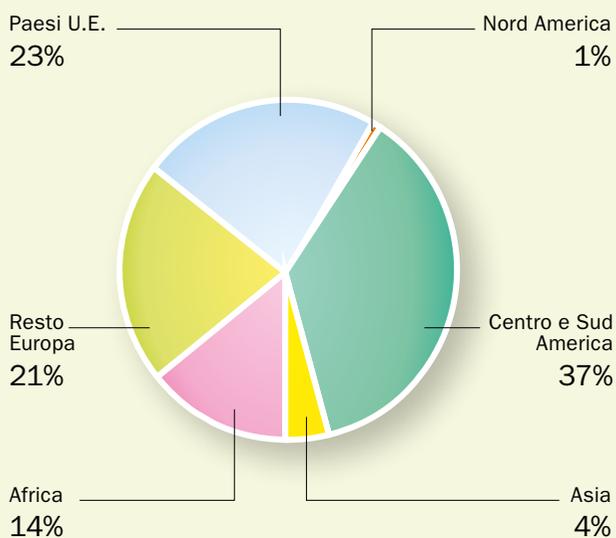
Una cooperativa multietnica

Con il 18% di lavoratori non italiani, Coopselios si conferma una cooperativa multietnica con una forte propensione all'integrazione culturale. Le aree geografiche maggiormente rappresentative sono il Centro e Sud America, con il 37%, seguite dai Paesi dell'Unione Europea con il 23%.

Provenienza



Aree geografiche di provenienza



Tipologia di contratti

Coopselios si impegna a garantire ai propri soci e lavoratori sicurezza occupazionale e tutti i diritti previsti dal C.C.N.L.; quasi il 90% degli occupati ha un contratto di lavoro a tempo indeterminato.

Rispetto agli anni precedenti si evidenziano lievi aumenti dei contratti a tempo determinato (+3,2%) e a tempo parziale (+2,3%); questa tendenza è giustificata sia dalla tipologia di servizi in cui gli impiegati part-time sono assunti, ma anche da un'esigenza di tipo funzionale per la conciliazione dei tempi vita-lavoro delle donne lavoratrici; va inoltre segnalato che, tra gli assunti con contratto part-time, quasi il 94% sono donne.

La suddivisione dei lavoratori stranieri per livello contrattuale conferma la tendenza degli anni precedenti, con la maggior parte dei lavoratori non italiani in possesso di un contratto di lavoro afferente ai livelli intermedi (C in particolare). La cooperativa si avvale anche della collaborazione di giovani, studenti, neo diplomati e neo laureati per stage e tirocini formativi. Nel 2013 i tirocinanti sono stati 221 di cui il 77% donne.

Tipologia contratto	2011	2012	2013
Tempo determinato	10,6%	7,2%	10,4%
Tempo indeterminato	89,4%	92,8%	89,6%

Tipologia contratto	2011	2012	2013
Part time	58,7%	59,2%	61,5%
Full time	41,3%	40,8%	38,5%

Livello contrattuale lavoratori stranieri	2011	2012	2013
A	7%	6,6%	7,3%
B	10%	6,5%	5,1%
C	72%	74,2%	74,6%
D	10,5%	12,3%	12,6%
E	0,5%	0,4%	0,4%
F	0	0	0

Sistema premiante e progressioni di carriera

Nel corso del 2013, sono stati 129 i lavoratori interessati dal sistema premiante della cooperativa; di questi, 98 sono donne.

Il sistema premiante ha l'intento di incentivare il "lavoro per obiettivi" e il miglioramento degli aspetti qualitativi della prestazione e si attiva al verificarsi di entrambe queste condizioni:

- la cooperativa raggiunge un utile netto pari all'1% del fatturato;
- il risultato economico aziendale a consuntivo è superiore al risultato economico previsto a budget.

Nel 2013 si sono realizzate 30 progressioni di carriera, di queste, 28 hanno riguardato donne.

	Donne	Uomini
Sistema premiante	98	31
Progressioni di carriera	28	2

La selezione

Rispetto al processo di selezione, è interessante notare come prioritariamente vengano valutate le professionalità e le competenze già presenti all'interno della cooperativa, per valorizzare il capitale umano già occupato. Solo in un secondo momento vengono attivate ricerche esterne attraverso:

- sezione dedicata del sito web aziendale;
- portale Infojobs.it;
- enti di formazione;
- scuole e Università;
- società e agenzie di selezione esterne.

Rapporti fra le retribuzioni annue lorde

	Full time	Part time
Dirigenti	3,72	-
Quadri	1,62	-
Impiegati	1,17	1,16
Operai	1,00	1,00

La tabella indica i rapporti fra le retribuzioni annue lorde divise per qualifiche e orario.

Si evidenzia come la retribuzione dei dirigenti sia 3,72 volte a quella degli operai, parametro inferiore al dato italiano medio il cui range è tra 6 e 10 (escludendo casi eccezionali di dati provenienti dall'impresa privata che raggiunge anche rapporti di 1 a 100).



La formazione

La formazione contribuisce in modo determinante alla qualificazione dell'impresa; nel 2013 sono state realizzate 90.332 ore di formazione, pari a circa 31 ore procapite. Sono stati inoltre implementati importanti cambiamenti per rendere il processo di formazione più efficiente:

- è stata avviata la Formazione a Distanza (FAD);
- sono stati utilizzati a fondo i finanziamenti sulla formazione che, insieme alla valorizzazione dei docenti interni, hanno permesso una sostanziale riduzione dei costi;
- è iniziato il percorso di formazione manageriale: Coopselios Academy;
- è stata favorita la formazione trasversale e intersectoriale, per permettere un maggior scambio di informazioni fra aree e settori diversi;
- si è realizzato un sostanzioso pacchetto di formazione sulla sicurezza;
- sono stati svolti numerosi corsi per il personale della tecnostuttura.

Le attività di formazione hanno interessato il 64,4% della popolazione

aziendale. Le principali tematiche hanno riguardato l'aggiornamento professionale (*formazione tecnica*) per il 61% delle ore, la formazione obbligatoria (*salute e sicurezza*) per il 38% delle ore e la formazione sociale (*trasversale e a sostegno dell'integrazione*) con l'1% delle ore. Nel 2013 i costi sostenuti da Coopselios per le iniziative di formazione registrano un lieve aumento, mentre le ore di formazione effettuate restano in linea di massima invariate. Da segnalare il significativo utilizzo di docenti e di aule interni, la formazione a cascata e il reperimento di fondi regionali destinati alla formazione.

La formazione effettuata durante il 2013 ha riguardato principalmente il Settore Anziani con il 40% delle ore, seguita dalla formazione intersectoriale per il 27% delle ore totali e dal Settore Infanzia con il 19%, confermando così il trend degli anni precedenti. Sono state erogate 5.439 ore di formazione in modalità FAD. Tra i corsi effettuati

nel 2013 troviamo la formazione sulla "Sicurezza sul lavoro" (*base e aggiornamento*) e diversi corsi specifici che hanno permesso l'acquisizione dei crediti ECM, tra cui:

- "Le cadute del paziente in ospedale";
- "Risk Management in Sanità: gli strumenti per la gestione del rischio clinico";
- "Comunicare in Sanità: la relazione con il paziente e con gli altri professionisti sanitari";
- "Le complicanze psico-cognitive dell'ictus".

Il Welcome Book Coopselios (FAD)

Nel corso del 2013 è stato realizzato il Welcome Book, uno strumento interattivo con l'obiettivo di comunicare ai neoassunti gli elementi costitutivi della cooperativa, tra cui la storia, gli strumenti di comunicazione, l'organizzazione, i settori, le aree di intervento e infine comprendere il significato dell'essere socio in Coopselios.

	2011	2012	2013
Costi	1.035.220	1.060.554	1.074.467
Ore	72.744	91.242	90.332

	Formazione obbligatoria	Aggiornamento professionale	Formazione sociale
Costi	43%	56%	1%
Ore	38%	61%	1%

Formazione effettuata per genere e settore professionale

	Ore 2013	Uomini 2013	Donne 2013	Costi
Anziani	40%	15%	85%	43%
Infanzia	19%	10%	90%	17%
Disabili	5%	13%	87%	4%
Minori	4%	16%	84%	3%
Uffici	5%	7%	93%	4%
Intersectoriale	27%	19%	81%	29%
Psichiatria	0%	0%	0%	0%

Salute e sicurezza

Coopselios da sempre è attenta alla tutela della salute e della sicurezza sul lavoro.

Grazie all'impegno profuso il numero di infortuni nel 2013 è stato di 220 unità, in lieve diminuzione rispetto all'anno precedente.

L'indice di frequenza indica il numero di infortuni avvenuti ogni milione di ore lavorate, mentre l'indice di gravità indica i giorni di infortunio ogni mille ore lavorate. Grazie alla formazione sulla sicurezza e sulla prevenzione, nel corso del 2013, si evidenziano risultati significativi sia per l'indice di frequenza che è sceso da 70,2 del 2012 a 60,8 del 2013 sia per l'indice di gravità che passa dall'1,7 all'1,3 nel 2013.

L'attività formativa in tema di sicurezza ha interessato gli occupati di tutti i livelli aziendali.

Sono stati inoltre progettati e realizzati corsi di formazione per addetti al primo soccorso e alla prevenzione incendi. Nel complesso, nel 2013, sono state 34.326 le ore specifiche dedicate alla formazione in materia di salute e sicurezza.

	n. infortuni
Movimentazione manuale dei carichi	66
Caduta	59
Incidenti	30
Urti / Schiacciamenti	21
Aggressioni	21
Varie	9
Punture d'ago	6
Taglio	4
Contatto materiale biologico	4

	2011	2012	2013
Indice di frequenza (n. infortuni/ore lavorate)	64,2	70,2	60,8
Indice di gravità (n. giorni persi/ore lavorate)	1,7	1,7	1,3

Relazioni industriali

Si conferma alta l'adesione alle Organizzazioni Sindacali da parte dei lavoratori della Cooperativa, stabile rispetto allo scorso anno e coinvolge circa un terzo del personale.

	2012	2013
Iscritti al Sindacato	935	946
Totale dipendenti	2.856	2.888
% iscritti su totale dipendenti	32,73%	32,75%

Contenziosi e provvedimenti

E' stabile rispetto al 2012 la percentuale dei procedimenti disciplinari effettuati nell'anno 2013, che ha interessato circa il 5,4% del totale dei lavoratori. Si tratta perlopiù di contestazioni relative a negligenze lavorative e assenze ingiustificate.

Riepilogo provvedimenti disciplinari	2011	2012	2013
Rich. verbale	1	0	0
Rich. scritto	11	11	17
Multa	61	79	75
Sospensione	28	55	46
Licenziamento	6	13	5
Archiviazioni	14	6	12
Totali	121	164	155
% su totale addetti	4,2%	5,7%	5,4%
Femmine		116	112
Maschi		48	37





La qualità

Ogni anno Coopselios rileva il grado di soddisfazione di alcuni stakeholder, quali familiari degli ospiti e la committenza (ASL, Comuni, Servizi Socio Sanitari, ...). Il sistema di rilevazione prende in considerazione i diversi settori in cui la Cooperativa opera e avviene attraverso la verifica e il monitoraggio del livello di qualità dei servizi erogati e la somministrazione di questionari (*indagini telefoniche*) secondo indicatori specifici. Per ogni domanda, l'intervistato ha risposto seguendo una scala di valori da 1 (*valore più basso di soddisfazione*) a 5 (*valore più alto di soddisfazione*). Solo per l'analisi della soddisfazione della committenza è stata utilizzata una scala di valori a 6 punti.



Settore Anziani Residenziale

Nel 2013 il sistema degli indicatori relativo ai servizi residenziali per anziani è stato implementato con l'introduzione di alcuni item:

- numero (e rapporto %) di PAI (*Piano Assistenziale Individualizzato*) condivisi con i familiari;
- numero (e rapporto %) di familiari invitati alla stesura/verifica del PAI;
- comunicazione con le famiglie;
- numero di focus group con gli anziani residenti;
- gestione emergenze cliniche: numero chiamate alla Guardia Medica;
- gestione emergenze cliniche: numero accesso al Pronto Soccorso (e distinzione tra accessi con ricovero ospedaliero e accessi senza ricovero).

Si segnala il sostanziale rispetto degli standard individuati in relazione agli indicatori su incidenza per anziano di insorgenza di lesioni da pressione, cadute e utilizzo di strumenti di prevenzione e tutela; si segnala l'introduzione di focus group con gli anziani residenti delle strutture (nel corso del 2013 ne sono stati svolti 195). Oltre il 42% dei PAI sono stati condivisi con i familiari.

Per quanto riguarda la soddisfazione dei familiari, l'indagine ha coinvolto 1.071 persone e ha riguardato tematiche specifiche: dalla qualità del benessere/accoglienza in struttura, alle cure mediche/cure infermieristiche, ai servizi erogati. È interessante notare come il trend di valutazione sia costante e si attesti a un punteggio medio di 4.1 su 5. Tra gli aspetti più importanti i familiari hanno segnalato la cura della persona, le cure sanitarie prestate e l'ambiente.

Settore Anziani Domiciliare

Nel 2013 sono stati ridefiniti gli indicatori per il monitoraggio del livello qualitativo del servizio, che hanno trovato applicazione a partire dal mese di settembre.

Da segnalare in particolare:

- l'effettuazione di monitoraggi/verifiche sistematiche interne al servizio (58);
- la capacità di presa in carico di richieste urgenti;
- l'assenza di ritardi superiori a 1 h. rispetto al piano degli interventi.

Analizzando i dati rilevati su 303 familiari intervistati, si evidenzia un lieve aumento della soddisfazione del servizio rispetto al 2012, con l'86,8% delle risposte che si collocano nelle fasce di valutazione più elevate.

Settore Infanzia

Per l'a.s. 2012/2013 si confermano i risultati in linea con gli standard qualitativi definiti dal settore con particolare rilievo per gli aspetti di:

- documentazione progettuale (*documentazione a parete, per le famiglie, quotidiana, per incontri di sezione*);
- allestimenti (*tipologie di materiali, ricerche, ambiti di attività*);
- partecipazione delle famiglie (*laboratori, feste, serate a tema, incontri di sezione, presenze agli incontri di sezione*).

Per il Settore Infanzia, sono state svolte due indagini, una ad aprile e una a ottobre per un totale di circa 1.600 interviste. Sono stati indagati ad esempio aspetti quali: l'organizzazione del servizio, la professionalità delle insegnanti e la comunicazione relativa ai vari aspetti delle attività quotidiane. Osservando il punteggio medio complessivo relativo alla soddisfazione dei genitori, il Settore Infanzia ha ottenuto un punteggio di 4.6 su 5 in entrambe le rilevazioni effettuate nel 2013.

Settore Disabili

I risultati del monitoraggio evidenziano in particolare:

- l'implementazione dei Piani annuali di servizio (90% dei servizi);
- il rispetto dei tempi di redazione dei progetti individualizzati e relative verifiche;
- il 94,7% dei progetti individualizzati condiviso con i caregiver;
- la presenza di un numero significativo di progetti in collaborazione con volontariato/istituzioni (45);
- l'implementazione del processo di progettazione e programmazione delle attività (con evidenza di formalizzazione degli obiettivi).

Per il Settore Disabili le interviste hanno coinvolto 184 familiari che hanno espresso il loro grado di soddisfazione in merito ad esempio a disponibilità e professionalità del personale delle strutture, congruità del numero di attività svolte e degli incontri organizzati per le famiglie, accessibilità delle strutture. Il punteggio medio complessivo sulla soddisfazione dei servizi offerti nel 2013, si attesta a 4.3 su 5 in lieve aumento rispetto agli anni scorsi. Significativo è il fatto che nel 76,6% dei casi non sia stato necessario segnalare disservizi o problemi, e che il 96,2% consiglierebbe il Centro ad altre persone.

Settore Minori

Si evidenziano in particolare i risultati relativi agli aspetti di progettazione e monitoraggio dei casi con un elevato rapporto tra obiettivi definiti e obiettivi raggiunti.

Sanitario - Psichiatrico

Il Settore Sanitario-Psichiatrico riguarda il Centro Terapeutico Riabilitativo "I due mari" di Velva, Castiglione Chiavarese (GE).

Si confermano risultati positivi che soddisfano gli standard individuati. In particolare, si segnalano:

- i risultati relativi alla realizzazione delle attività terapeutico-riabilitative;
- il livello di monitoraggio/verifica dei PTRI (Progetti Terapeutico-Riabilitativi Individuali).

Per quanto riguarda la soddisfazione dei familiari, l'indagine ha riguardato tematiche specifiche: dalla qualità della relazione tra gli ospiti e gli operatori, all'adeguatezza delle attività terapeutico-riabilitative, ai servizi erogati. I punteggi si attestano per la maggioranza tra i valori "buono" e "ottimo" per tutti gli aspetti indagati.

La soddisfazione del cliente esterno

Rispetto alla soddisfazione della committenza, nel corso del 2013, è stata svolta un'indagine telefonica che ha riguardato oltre 30 strutture, dislocate in tutti i territori in cui opera la Cooperativa. È interessante notare come, rispetto a ciascun indicatore, la qualità percepita resti costante nel tempo, con un media complessiva di 4,78 su 6, rispetto al 4,74 dell'anno precedente.

Strutture / Servizi
CSRR / RSA "San Rocco", <i>Fiorenzuola d'Arda (PC)</i>
CSR Diurno e Residenziale "Lucca", <i>Fiorenzuola d'Arda (PC)</i>
CSR Durno, <i>Cadeo (PC)</i>
CSR Durno "Mastro Balocco", <i>Carpaneto Piacentino (PC)</i>
CSR Diurno "San Bernardino", <i>Fiorenzuola d'Arda (PC)</i>
RSA <i>Monticelli d'Ongina (PC)</i>
CRA "Alta Val Nure", <i>Farini (PC)</i>
CRA "Dott. Ellenio Silva", <i>Bobbio (PC)</i>
CRA "San Camillo" <i>Piacenza</i>
Asilo Nido "Sole e Luna" <i>Rivergaro (PC)</i>
CSR Residenziale "Emma Serena" (PC)
Nido "Il Dondolo", <i>Fezzano di Portovenere (SP)</i>
Nido "Fidolfi", <i>Arcola (SP)</i>
Nido "Il Castello Magico", <i>S. Stefano Magra (SP)</i>
RSA "Sabbadini", <i>Sarzana (SP)</i>
Servizio Assistenza Domiciliare <i>Val di Magra Distretto 19 (SP)</i>
Casa Aperta "Carpanedo", <i>La Spezia</i>
Centri "Cecco Rivolta" e "Aquilone Blu" <i>Lerici - S.Terenzo (SP)</i>
Centro Servizi Valgrande, <i>Sant'Urbano (PD)</i>
Servizi Infanzia, <i>Baiso (RE)</i>
Centro Anziani, <i>Correggio (RE)</i>
CSR Diurno e Residenziale Arcobaleno, <i>Correggio (RE)</i>
Residenza per Anziani, <i>Villa Minozzo (RE)</i>
RSA/CRA Bisini e CRA "Agorá", <i>Guastalla (RE)</i>
RSA/CP "Guidotti", <i>Fabbrico (RE)</i>
Residenza per Anziani, <i>Reggiolo (RE)</i>
Servizio di Assistenza Domiciliare, <i>Reggio Emilia</i>
Centro Diurno, <i>Bibbiano (RE)</i>
Servizi Infanzia, <i>Bibbiano (RE)</i>
Servizi Infanzia, <i>Bibbiano (RE)</i>
Servizio Assistenza Domiciliare, <i>Albinea (RE)</i>

Le certificazioni conseguite

Coopselios è in possesso delle certificazioni relative alle norme:

- UNI EN ISO 9001:2008 ottenuta nel 2001, in relazione alla progettazione ed erogazione di:
 - servizi socio assistenziali, infermieristici e riabilitativi per anziani non autosufficienti;
 - servizi socio riabilitativi per soggetti diversamente abili;
 - servizi terapeutico-riabilitativi per utenti psichiatrici presso strutture residenziali;
 - assistenza domiciliare per anziani e disabili;
 - servizi educativi presso strutture per la prima infanzia (0-6 anni);
 - servizi socio-educativi per minori;
 - servizi socio-educativi per soggetti diversamente abili;
- UNI 11034, a partire dal 2009, per la progettazione e gestione dei servizi per la prima infanzia 0-3 anni presso i Nidi d'infanzia.

Avvio percorso SA 8000

In coerenza con le finalità declinate nel proprio statuto e al tempo stesso consapevole dell'importanza di un comportamento socialmente responsabile in una ottica di promozione e crescita complessiva della società, il Consiglio di Amministrazione e la Direzione Generale di Coopselios nel 2013 hanno intrapreso il percorso di adeguamento ai principi di responsabilità sociale, perseguendo l'obiettivo, e assumendo l'impegno, di conformarsi a tutti i requisiti indicati nello standard Social Accountability 8000.

La Responsabilità Sociale è la responsabilità da parte di un'organizzazione, per gli impatti delle sue decisioni e delle sue attività sulla società e sull'ambiente, attraverso un comportamento etico e trasparente, che:

- contribuisce allo sviluppo sostenibile, inclusa la salute e il benessere della società;
- tiene conto delle aspettative degli stakeholder;
- è in conformità con la legge applicabile e coerente con le norme internazionali di comportamento.

Scopo e campo di applicazione di Social Accountability 8000

Lo scopo di SA8000 è fornire uno standard, basato sulle normative internazionali sui diritti umani e sulle legislazioni nazionali in materia di lavoro, che tuteli e contribuisca alla partecipazione di tutto il personale che concorre a realizzare l'attività di una azienda, di chi produce prodotti o fornisce servizi per quell'azienda, incluso il personale impiegato dall'azienda stessa, così come quello impiegato dai suoi fornitori/subappaltatori, subfornitori e lavoratori a domicilio. Essere conformi ai requisiti di questo standard di responsabilità sociale permette a Coopselios di:

- sviluppare, mantenere e attuare politiche e procedure per gestire le situazioni che essa può controllare o influenzare;
- dimostrare, in modo credibile, alle parti interessate, che le politiche, le procedure e le prassi esistenti nell'azienda sono conformi ai requisiti del presente standard;
- perseguire in modo concreto ed efficace gli obiettivi di:
 - tutela della salute, del benessere e delle libertà fondamentali dei lavoratori;
 - rispetto dei diritti dei lavoratori e delle condizioni di lavoro;
 - miglioramento del dialogo sociale e della motivazione del personale;
 - miglioramento negli aspetti di gestione, controllo della produzione, qualità dei prodotti attraverso il monitoraggio dei fornitori.

La rete dei fornitori

Coopselios ha un'ampia rete di fornitori qualificati con cui collabora da tempo. Il fornitore viene qualificato mediante apposito questionario e inserito nell'Albo Fornitori Qualificati e valutato annualmente in base alle Non Conformità ricevute e ad altri standard qualitativi. Le principali forniture, sia in termini economici che quantitativi, sono legate ai servizi di ristorazione. Per questo motivo, proprio nell'anno 2013, Coopselios ha ricercato e individuato una ditta di ristorazione di comprovata esperienza e professionalità che utilizza tecniche innovative di produzione secondo i più rigorosi parametri della sicurezza alimentare, con certificazioni europee per la lavorazione delle carni, del pesce, dei latticini e con certificazione di qualità dei processi produttivi. Per lo stesso motivo il 2013 si caratterizza anche per l'individuazione di un produttore di guanti monouso, ampiamente utilizzati all'interno delle Strutture, che ha consentito di abbassare il costo d'acquisto del prodotto, mantenendo inalterate qualità degli articoli e consegna capillare.

Nella selezione dei propri fornitori Coopselios non considera solo i criteri della qualità e della convenienza del servizio; per quanto possibile adotta anche criteri di selezione che tengano conto del profilo di responsabilità sociale dell'impresa fornitrice. A questo scopo adottiamo una policy che impegna i fornitori a sottoscrivere un'autodichiarazione di conformità ai requisiti minimi e, per i fornitori che non sono in possesso della certificazione SA8000, viene somministrato un questionario.









La comunicazione e i rapporti con il territorio

La comunicazione istituzionale

La comunicazione in Coopselios si pone l'obiettivo di promuovere i valori cooperativi, il welfare e le politiche di responsabilità sociale. Gli strumenti di comunicazione utilizzati sono:

- il sito Coopselios (www.coopselios.com);
- il Bilancio Sociale;
- l'House organ aziendale "Coopselios Notizie";
- le newsletter;
- gli eventi istituzionali e di settore.

Il sito web

Il sito web aziendale è lo strumento di comunicazione istituzionale principalmente utilizzato per diffondere news, eventi e informazioni a soci e stakeholder.

Nel 2013 il sito della cooperativa incrementa le visualizzazioni uniche del 14%.

Il Bilancio Sociale

Per Coopselios il Bilancio Sociale rappresenta uno dei principali strumenti di comunicazione.

Anche nel 2013, la cooperativa ne ha dato ampia diffusione, con l'invio di circa 500 copie a:

- tutte le strutture gestite;
- soci che hanno presentato richiesta all'Ufficio Comunicazione e Fund Raising;
- organi di Legacoop Nazionale, Emilia Romagna, Lombardia, Veneto, Trentino Alto Adige, Liguria, Lazio, Reggio Emilia, Piacenza, Rimini, Legacoopsociali;
- consorzi, cooperative e aziende partner;
- stakeholder istituzionali e fornitori nel corso di incontri commerciali;
- visitatori dello stand di Coopselios presso il Forum Risk Management in Sanità di Arezzo.

Il Bilancio Sociale è stato inoltre pubblicato e diffuso anche attraverso:

- il sito web Coopselios;
- l'House Organ "Coopselios Notizie";
- comunicato stampa sulle testate di informazione dei territori di riferimento in cui opera la cooperativa.

È stato inoltre realizzato un video di sintesi presentato:

- ai soci e agli stakeholder in occasione dell'Assemblea Generale di Bilancio del 28/06/2013 (460 soci);
- ai soci presenti nelle Assemblee Sociali Separate svolte tra Ottobre e Dicembre (1.020 soci);
- sulla Pagina YouTube di Coopselios (circa 400 visualizzazioni).

Coopselios Notizie

"Coopselios Notizie" è l'House Organ della cooperativa ed è inviato a tutti i soci e agli stakeholder con una tiratura di oltre 3.000 copie. Nel 2013 è stato pubblicato con cadenza trimestrale e i focus principali hanno riguardato ad esempio le politiche di Pari Opportunità della cooperativa, il bilancio sociale 2012 e il provvedimento relativo al blocco dell'aumento Iva per le imprese sociali.

Le newsletter

Coopselios mantiene aperto un canale di comunicazione verso i soci/dipendenti attraverso la newsletter mensile che informa sui principali eventi realizzati e previsti dalla cooperativa (*ad esempio l'organizzazione di assemblee, la predisposizione di convenzioni per il personale, eventuali cambiamenti organizzativi, ecc.*).

Sempre mensilmente, Coopselios informa i propri stakeholder su eventi, collaborazioni e progetti della cooperativa. Nel 2013 continua il trend positivo dei destinatari della newsletter per esterni, con un aumento degli utenti del 7,5% circa, sinonimo dell'attenzione del pubblico ai temi della cooperazione e del welfare.

	2011	2012	2013
Visualizzazioni uniche sito web	176.646	239.697	272.723

	2011	2012	2013
Contatti newsletter	642	1.065	1.150

Le attività dei settori

I settori della cooperativa promuovono e organizzano diverse attività tra cui: progetti specifici

di settore o di struttura/servizio, progetti implementati con la collaborazione di Università, enti di

ricerca, biblioteche. Ricco è inoltre il calendario di eventi e convegni, attività formative e pubblicazioni.



Settore Anziani

Progetti

Nel 2013 il Settore Anziani ha ideato e promosso i seguenti progetti:

- **“Vivere la vita fino all’ultimo respiro”** (vedi paragrafo “Attività formative”);
- **“Come le tecnologie hanno cambiato la vita dagli anni ‘60 a oggi”**;
- **“Controllo delle infezioni”** realizzato in collaborazione con il Responsabile del Servizio Infermieristico Aziendale e gli infermieri delle strutture residenziali, con il fine di prevenire e monitorare la diffusione delle infezioni. La realizzazione del progetto ha previsto: la formazione di tutto il personale infermieristico, la definizione e la diffusione di procedure e protocolli/istruzioni, l’individuazione di strumenti di monitoraggio del fenomeno, la creazione e la messa a disposizione di un software per la raccolta e l’elaborazione dei dati.

Per quanto riguarda i progetti promossi dalle singole strutture, si evidenziano:

- Progetto **“Teatro”**, R.S.A. Quarenghi di Milano;
- Progetto **“Parlamento residenti”**, Centro Servizi per Anziani di S.Urbano (PD);
- Progetto **“Fotografi per ricordare”**, R.S.A. Baroni di Milano;
- Progetto **“Appuntamento al cinema”**, R.S.A. Mons. L. Novarese di Palestro (PV);
- Progetto **“In cucina con i nonni”**, C.R.A. Alta Val Nure di Farini (PC).

Collaborazioni con Università, Enti di ricerca, Biblioteche

Le sinergie messe in atto dal Settore Anziani fanno emergere importanti collaborazioni tra cui quelle con l’Università “Bicocca” di Milano e l’Università di Genova. Nello specifico è stato realizzato un percorso di:

- formazione degli animatori/educatori sul tema della narrazione autobiografica, per la realizzazione della pubblicazione di settore **“L’amore è come un albero”** con i docenti dell’Università “Bicocca” di Milano, Duccio Demetrio e Martina Busti;
- sono stati attivati **tirocini** presso la R.S.A. “Felicia” di La Spezia a cui hanno aderito gli studenti della Facoltà di Scienze Infermieristiche dell’Università di Genova.

Eventi/convegni

Diversi gli eventi e i convegni organizzati dal Settore Anziani sia come relatori sia in qualità di organizzatore in collaborazione con l’Ufficio Comunicazione e Fund Raising.

- Partecipazione di Dina Bonicelli (*Responsabile Tecnico Settore Anziani*), Roberta Borsari (*Responsabile di Produzione del Settore Anziani*) e Michela Mercantile (*R.A.A. e Capo sala della R.S.A. di Concorezzo*) come relatori al **“Meeting delle professioni socio sanitarie”** di Piacenza (*aprile 2013*) attraverso la partecipazione e organizzazione del workshop **“Abolire il Piano di Lavoro ... quando la relazione, l’ascolto e lo**

sguardo diventano cura”. Questo tema è stato rappresentato anche con una performance teatrale dalla Compagnia “Teatro Instabile” di Coopselios.

- Partecipazione al Convegno: **“Alzheimer e demenze: operatori appassionati della vita per accompagnare a vivere fino all’ultimo respiro”** svoltosi durante il Forum della Non autosufficienza (*novembre 2013*) con Letizia Espanoli (*consulente e formatrice in area socio sanitaria educativa*) e Mirko La Bella (*psicologo e psicoterapeuta*). In questo Convegno Dina Bonicelli (*Responsabile del Settore Anziani*), Roberta Borsari (*Referente Tecnico Alzheimer Coopselios*) e Mattia Salati (*Coordinatore della R.S.A. di Fabbrico, Reggio Emilia*) hanno partecipato in qualità di relatori.
- Partecipazione di Dina Bonicelli (*Responsabile Tecnico del Settore Anziani*) come relatore al Convegno: **“Informazioni di servizio, di prodotto e di processo in RSA: confronto tra chi produce e chi utilizza”** svoltosi durante il Forum Risk Management di Arezzo (*novembre 2013*).
- Evento di presentazione della pubblicazione **“L’amore è come un albero”** (*settembre 2013*), presso l’Aula Magna della sede reggiana dell’Università di Modena e Reggio Emilia.
- Evento **“Anima e Azione”** (*dicembre 2013*) con consegna al vincitore del **“Premio Innovazione e qualità”** per il miglior progetto di animazione e terapia occupazionale. Il progetto **“Fotografi per ricordare”**, realizzato dalla struttura R.S.A. Baroni di Milano, è risultato vincitore.

Attività formative

Per quanto riguarda la formazione continua e i processi di innovazione, il Settore Anziani ha organizzato:

- **“Scrivere di sé e degli altri: la raccolta della narrazione autobiografica degli anziani residenti come attività di cura e di partecipazione”**. Obiettivo: scrivere di sé come ricostruzione autobiografica, e apprendere metodi e tecniche relativi alla transizione dalla scrittura di sé e all’ascolto delle storie. Il corso è stato rivolto a tutti gli animatori/educatori delle strutture residenziali e semiresidenziali per anziani e ha visto come docente un’importante figura accademica, Duccio Demetrio, scrittore e professore di Filosofia dell’educazione all’Università degli Studi di Milano “Bicocca”, nonché fondatore della Libera Università dell’Autobiografia di Anghiari (Arezzo).
- **“La prevenzione dell’errore e la malpractice assistenziale infermieristica nelle strutture residenziali per anziani”**. Obiettivo: indagare il concetto di risk management, le normative, i casi tratti dalla cronaca, lo studio degli errori accaduti e possibili, e gli esempi di procedure e loro applicazione pratica, nell’ottica della prevenzione dell’errore. Il corso, utile per il conseguimento dei crediti ECM, è stato rivolto a infermieri e caposala e ha avuto come docenti Francesco Falli (*Presidente IPASVI di La Spezia*) e Gianluca Ottomanelli (*Responsabile del Servizio Infermieristico Coopselios*).

- **“Vivere la vita fino all’ultimo respiro”** percorso che si è posto l’obiettivo di formare a cascata gli operatori di cura delle strutture e dei servizi domiciliari per anziani Coopselios, per affrontare con maggiore serenità e competenza l’assistenza ai morenti e alle loro famiglie. Obiettivi: selezionare i “formatori” ai quali offrire formazione e materiali sul tema e dare la possibilità di poter affrontare con più serenità e maggiore competenza relazionale i momenti di assistenza ai morenti, conoscere la propria visione di morte, le proprie reazioni e i propri sentimenti, riflettere sul senso della vita, aumentare l’attenzione verso il familiare che assiste il residente morente, definire un “protocollo” umano di idee da vivere in R.S.A., misurare l’efficacia del corso rispetto ai “formatori”, misurare l’efficacia del corso nelle R.S.A., pianificare con i “formatori” il format del programma presso le R.S.A. e i SAD. Il corso è destinato a Coordinatori (*di struttura e Sad*), Responsabili Tecnici di Produzione e ad altre figure individuate. Docente Letizia Espanoli.
- **“L’Approccio Capacitante”**. Obiettivo: promuovere gli scambi di parola nell’attività professionale, indagare sui disturbi di linguaggio e di memoria delle persone con deficit cognitivi, sulla competenza a parlare e sulla dissociazione tra competenza a parlare e competenza a comunicare. I destinatari del corso sono stati OSS, infermieri, animatore/educatore, fisioterapista, psicologo, assistente sociale, logopedista dei



nuclei Alzheimer della Lombardia e del Veneto (R.S.A. Lainate, R.S.A. Baroni, R.S.A. Quarenghi, Centro servizi per anziani “Villa Tamerici”, Centro Servizi “Villa Imperiale”). Il percorso è stato sviluppato con il docente Pietro Vigorelli ideatore del metodo dell’“Approccio capacitante”.

- Sono stati inoltre organizzati due corsi di formazione in collaborazione con SCA Group (*Svenska Cellulosa Aktiebolaget*) nell’ambito di un programma di collaborazione formativa triennale: “**Lanziano in fase terminale**” che ha visto l’approfondimento dei temi inerenti la valutazione dei bisogni nell’anziano in fase terminale, gli strumenti per la valutazione del dolore somatico, la pianificazione dell’assistenza e la definizione delle priorità assistenziali. Il corso è stato organizzato a favore di OSS e infermieri grazie alla docente Elena Lucchi, psicologa e formatore del GRG Gruppo di Ricerca Geriatrica di Brescia. “**Change Management: la gestione del cambiamento**” progetto che ha approfondito le reazioni umane ai cambiamenti, le differenze come fattore di superamento delle difficoltà, i riti organizzativi che frenano e che aiutano il cambiamento. I destinatari sono stati i Coordinatori coadiuvati dal docente Luciano Traquandi (*Docente di Psicosociologia Aziendale, Università Carlo Cattaneo, LIUC, professore a contratto c/o Università Jean Moulin Lione e Visiting professor all’Université Pantheon Assas Paris 2 e all’Arizona State University*).

Pubblicazioni

Il Settore Anziani nel corso del 2013 ha realizzato le seguenti pubblicazioni:

- “**Quaderno dei pensieri**” pubblicazione realizzata nella R.S.A. “Luisa Guidotti” di Fabbrico in collaborazione con il Centro Salute Mentale di Guastalla. La pubblicazione ha ottenuto alcuni riscontri importanti, infatti alcuni stralci sono stati letti da Don Antonio Mazzi in una nota trasmissione radiofonica.
- “**L’amore è come un albero**”. Il tema centrale della pubblicazione è l’amore di coppia, vissuto e narrato da 139 anziani residenti nelle strutture gestite da Coopselios. Fondamentale, per la realizzazione di questo volume, è stata la collaborazione d’eccellenza con Duccio Demetrio, esperto in metodologie autobiografiche e professore Ordinario dell’Università di Milano Bicocca.
- Opuscoli informativi ed educativi di supporto ai familiari e ai caregiver sui temi “**Il servizio infermieristico in struttura**” e “**Strumenti di protezione e tutela**”.







Settore Infanzia

Progetti

Nel 2013 il Settore Infanzia ha ideato e promosso diversi progetti.

Nido Aguas Claras: la sperimentazione dello strumento di auto ed etero valutazione promosso dalla Regione Emilia Romagna

Nei primi 6 mesi del 2013, il nido intercooperativo Aguas Claras ha partecipato alla sperimentazione del sistema di valutazione promosso dalla Regione Emilia Romagna, a seguito della presentazione delle linee guida per la valutazione della qualità del progetto pedagogico nei servizi per la prima infanzia, in previsione del futuro accreditamento. In particolare, il nido Aguas Claras ha svolto un percorso formativo specifico sull'utilizzo dello strumento di autovalutazione, sperimentandolo come strategia auto-formativa e aprendosi successivamente all'eterovalutazione, con l'accoglienza, all'interno del nido, di pedagogisti designati dal Coordinamento Pedagogico Provinciale.

Inaugurazione del nido di Villa Minozzo (RE) "L'Abete Bianco"

Nel novembre 2013 è stato inaugurato il nido "L'Abete Bianco" di Villa Minozzo. Il servizio, già attivo da settembre, si è aperto alla cittadinanza attraverso una festa di inaugurazione partecipata da tutta la comunità locale.

Un'apertura significativa quella del nido Abete Bianco soprattutto per la sfida culturale e politica che

l'amministrazione di Villa Minozzo ha voluto sostenere, continuando a investire nell'educazione e nel sostegno alle giovani famiglie dei territori montani.

Progetti di Welfare aziendale nei servizi educativi di Reggio Emilia

Coopselios, nell'ambito della diversificazione dei propri servizi, ha ricercato e progettato proposte che possano offrire soluzioni nella logica del "diritto al benessere" di chi lavora.

L'obiettivo è stato quello di approfondire, attraverso l'ascolto mirato e attento di alcuni stakeholder del territorio reggiano, i bisogni emergenti, per mettere a punto proposte che costituiscano un'offerta integrata. Grazie anche alla collaborazione delle pubbliche amministrazioni il Settore Infanzia è riuscito a dare vita ad alcuni progetti di conciliazione interessanti, come la convenzione con Kohler-Lombardini e Walvoil, la convenzione con Rextord srl (*con il patrocinio delle amministrazioni comunali di Fabbrico, Correggio, Rubiera*), la convenzione con Snap-on equipment e la convenzione con Coopservice. Questo progetto, con le relative convenzioni attivate, ha permesso ai figli dei dipendenti di queste realtà aziendali di usufruire dei servizi educativi di Coopselios con orario prolungato o nei periodi estivi, promuovendo la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro delle lavoratrici.

Collaborazioni con Università, enti di ricerca, biblioteche

Le collaborazioni attivate dal Settore Infanzia hanno portato nel 2013 alla promozione di due principali progetti:

- Progetto di ricerca in collaborazione con 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*. Questo progetto ha consentito di acquisire competenze sul tema della narrazione anche per sviluppare, in collaborazione con la casa editrice ZOO libri, una nuova collana di editoria per bambini "Bambini mangia libri" avviata con la pubblicazione del libro **"La fortuna della formica e dell'airone"** e di sviluppare un progetto di collaborazione editoriale con la casa editrice Spaggiari Junior, con la prima uscita de **"La narrazione come pratica di cura"**.
- Collaborazione con il Professor Paolo Ferri docente di "Teorie e tecniche dei nuovi media", presso il dipartimento di Scienze Umane per la formazione dell'Università degli Studi Milano Bicocca per la definizione di un protocollo di collaborazione per attività di formazione e di ricerca con l'Università sul tema **"Bambini e tecnologie: tra touch ed immersione"**.

Eventi/convegni

Numerosi gli eventi e i convegni organizzati dal Settore Infanzia, tra cui:

- Per **“Orizzonti culturali e scientifici”**, Marco Dallari ha presentato “La narrazione come pratica di cura” evento svolto presso il Centro Internazionale Loris Malaguzzi (gennaio 2013).
- **“Atelier aperti, i linguaggi espressivi e la creatività al nido”**, presso il nido di Fregene a Fiumicino (RM) (aprile 2013), a cura di Mirta Tagliati e Sabrina Bonaccini (*Responsabile Tecnico del Settore Infanzia*).
- **“La narrazione nella relazione educativa”**, a cura di Marco Dallari (*La Spezia, maggio 2013*).
- **“Incontri con la natura”**, evento in collaborazione con le Aziende Sanitarie di Merano (BZ) e Bressanone (BZ), a cura di Sabrina Bonaccini e Roberta Prandi (*Responsabile Tecnico di produzione*). (giugno 2013)
- **“Sentieri Possibili: ricerche ed approfondimenti di adulti e bambini”** a cura dell'équipe pedagogica del Settore Infanzia Area Reggio Emilia, presso il Centro Internazionale Loris Malaguzzi, Reggio Emilia (giugno 2013).
- Seminario sul tema **“Servizi prima infanzia: cooperativi, sostenibili e di qualità, la risposta che crea sviluppo”** in cui Sabrina Bonaccini ha presentato la Carta della qualità, (*Legacoop Roma, luglio 2013*).
- **“La fortuna della formica e dell'airone”** presentazione del progetto editoriale a cura di Sabrina Bonaccini, Roberta Prandi, Laura Serraino e Corrado Rabitti, (novembre 2013) presso la sede del Gruppo Diesel a Vicenza.

Attività formative

Le attività formative svolte nel 2013 all'interno del Settore Infanzia sono state le seguenti:

- **“Flessibilità organizzative e didattiche per una nuova identità dei servizi”** un progetto che ha voluto mappare le flessibilità e le innovazioni organizzative esistenti nei servizi del Settore Infanzia, creare consapevolezza e definire strategie su come coniugare flessibilità organizzativa e didattica qualificata, riflettere sul concetto di didattica “Leggera” e di “edutainment”, identificare le flessibilità sostenibili e i tratti che possano caratterizzare l'innovazione di prodotto secondo la logica di servizio sperimentale. Inoltre, grazie al progetto, si è implementata una mappatura di didattiche “leggere” e la realizzazione di una relazione di approfondimento sul tema.
- **Le scritture progettuali:** revisione dello strumento.
- **“Verso la realizzazione di un codice deontologico comportamentale ed etico per gli operatori del Settore Infanzia”.** Per questo progetto ha collaborato Geminello Preterossi, docente di filosofia del diritto all'Università degli Studi di Salerno e consulente scientifico della casa editrice Laterza, nonché componente del comitato scientifico dell'Istituto Italiano per gli studi filosofici ed editor del “Festival del diritto” di Piacenza.
- **Attività formative di aula e affiancamento per le nuove atelieriste.**

Nel corso del 2013, sono stati calendarizzati 2 appuntamenti dal titolo **“Scambi pedagogici”** aperti a pedagogisti e operatori delle diverse aree, che si sono svolti in 2 strutture di Reggio Emilia; sono stati approfonditi i temi delle “Esperienze naturali di gioco” e gli “Atelier, allestimenti e i materiali”.

Pubblicazioni

Oltre alle consuete newsletter mensili del Settore Infanzia “Oblò”, il settore ha prodotto le seguenti pubblicazioni:

- **“La narrazione come pratica di cura: teorie, esperienze e immaginari”**, a cura di Sabrina Bonaccini.
- **“La fortuna della formica e dell'airone”**, ZOO libri edizioni, a cura di Sabrina Bonaccini e Roberta Prandi.



Settore Disabili

Progetti

I principali progetti del Settore Disabili hanno riguardato la costituzione di un Gruppo di Lavoro sul tema **“La cultura aiuta la cura”** e la realizzazione dei nuovi materiali di comunicazione dei **Centri Diurni** della montagna reggiana.

Inoltre, all'interno delle strutture, sono stati svolti i seguenti progetti:

- **Laboratorio di arte terapia** ideato e organizzato dalla Residenza per Disabili “Lainate” di Milano;
- **“La pet therapy: quando gli animali promuovono il cambiamento”**, progetto promosso dal C.S.R.R. Lucca con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita del disabile attraverso la relazione con l'animale;
- **“Tra il dire e il fare... lavoriamo per creare”**, un progetto di attivazione di un laboratorio pratico-manuale per favorire l'incontro e la condivisione tra bambini e disabili adulti, ideato dal C.S.R.D. “La Girandola” e il Centro per le famiglie del Comune di Piacenza.
- Progetto finalizzato alla partecipazione delle famiglie del C.S.R.D. “Sartoretti” di Fabbrico (RE). Organizzazione di incontri a tema: **“Famiglia, reti sociali e struttura”**, **“Amministratore di sostegno”**, **“La sessualità nel disabile”**, **“I rapporti del disabile all'interno della famiglia: relazioni con i genitori e con i fratelli/sorelle”**.

Eventi/convegni

Il Centro Socio Riabilitativo Sartoretti di Fabbrico (RE) ha realizzato l'evento **“Insieme sulla via dell'Arte”** una mostra itinerante che ha coinvolto i ragazzi del Centro le loro famiglie, gli operatori, i volontari dell'associazione Comitato Chernobyl Rolo-Reggiolo e i bambini bielorusi in vacanza in Italia, attraverso la realizzazione di un percorso di atelier creativo.

“Codice deontologico, esperienze di educatori a confronto”.

Giornata di studio sul codice deontologico degli educatori, organizzata dal Settore Disabili di Coopselios in collaborazione con ANEP (*Associazione Nazionale Educatori Professionali*) Sezione Emilia Romagna.

L'esperienza è stata realizzata con l'obiettivo di favorire una prima riflessione sul tema e la successiva stesura di un codice etico e di comportamento per tutti gli operatori del Settore Disabili (*che si realizzerà nel 2014*).

Partendo dai principi etici e dai valori di riferimento sono stati individuate responsabilità, doveri e impegni, applicabili nell'esercizio della professione nei servizi per disabili.

Attività formative

Nel 2013 il Settore Disabili ha promosso per tutti i coordinatori dei servizi un percorso inerente la **“motivazione al lavoro”**, con l'obiettivo di:

- incrementare il coinvolgimento dei responsabili dei servizi ai disabili e conseguentemente, a cascata, di quello dei propri collaboratori;
- far riflettere su quanto la loro motivazione influenzi quella dei propri collaboratori;
- rafforzare l'équipe.







Settore Minori

Progetti

Integrati... a regola d'arte

Il 2013 è stato il secondo anno di implementazione del Progetto “Integrati... a regola d'arte”, finanziato da Mediafriends Onlus nell'ambito della campagna “La Fabbrica del Sorriso”.

Il Progetto si rivolge a bambini e ragazzi con differenti abilità, di età compresa tra i 6 e i 14 anni nei territori della Val di Magra, La Spezia e della provincia di Piacenza dove Coopselios opera da anni. Lo scopo principale è stato garantire ai ragazzi con diritti speciali il diritto all'inclusione sociale e alla diretta partecipazione alle scelte di vita, attraverso laboratori di integrazione scolastica ed espressivi. Circa 500 bambini hanno beneficiato a oggi delle attività di progetto, nonché relative famiglie, distretti scolastici, insegnanti e operatori Coopselios. Forte è stata anche la partecipazione delle Amministrazioni comunali e provinciali e delle comunità di riferimento, ponendo le basi per la sostenibilità futura dell'iniziativa. Il progetto, della durata complessiva di 24 mesi, terminerà a novembre 2014.

Le iniziative svolte sono state una grande occasione per sensibilizzare maggiormente la cittadinanza sui temi dell'accoglienza della diversità e dell'integrazione con essa.

Questo progetto ha permesso di trasformare le esperienze attivate da Coopselios nel Comune di Sarzana (SP) in un sistema metodologico riproducibile e teorizzabile. Un progetto in rete con le attività dei Distretti SocioSanitari, ASL di La Spezia, scuole della Val di Magra e Centri Socio-Educativi Coopselios. Tre i laboratori attivati in questi territori:

- “**Lerette e menuri?... lettere e numeri! Che confusione**”;
- “**Globalità dei linguaggi**”;
- “**Corale Sottosopra**”.

Per quanto riguarda invece l'Area di Piacenza, sono stati attivati laboratori d'integrazione scolastica di arte terapia e terapia manipolativa che hanno coinvolto quattro scuole del territorio. “Integrati... a regola d'arte” ha ottenuto il patrocinio della Provincia di Piacenza, dei Comuni di Piacenza e Rottofreno (PC), del Lions Club di San Nicolò (PC) e si è avvalsa della collaborazione della Galleria d'Arte Moderna Ricci Oddi di Piacenza.

Casa di Bastian

Importante è stata l'inaugurazione, ad aprile 2013, della Comunità Socio-Educativa “La Casa di Bastian” a Villafranca Lunigiana (MS), una struttura residenziale a media intensità in grado di accogliere 12 minori in difficoltà.

Eventi/convegni

- Il Settore Minori ha partecipato e promosso quattro tavoli di lavoro sul tema della violenza alle donne: **“Le Donne e il precariato nel mondo del lavoro precario: ripercussioni socio-psicologiche”**. (Maira Puntelli, Responsabile Tecnico di Settore), *gennaio 2013*; convegno in collaborazione con **l’Associazione Donne Sharawi**, Lerici (Ilaria Ottonelli), *marzo 2013*; **“La violenza intrafamiliare nelle famiglie migranti e non”** (Maira Puntelli), *marzo 2013*, nell’ambito del Corso di Formazione per Infermieri, sulla relazione interculturale con il paziente straniero, *marzo/aprile 2013*; in collaborazione con il comitato Pari Opportunità di La Spezia e il Centro Irene, **lezioni seminariali** presso la Scuola Superiore Istituto Capellini di La Spezia (educatrice Flavia Sanna) e la Scuola Superiore Parentucelli di Sarzana (educatrice Cristina Bernabò), *maggio 2013*.
- In occasione del 25 novembre, Giornata Internazionale per l’eliminazione della violenza contro le donne, sono stati realizzati alcuni Flash Mob, con le scuole superiori di Sarzana (SP), dal titolo **“Stop alla violenza”**.
- **“Linkiamoci: conoscere i ragazzi tramite Facebook”**. Ciclo di incontri tematici rivolti alle famiglie con figli dai 12 ai 16 anni finalizzato a comprendere il complesso mondo dell’adolescenza e l’utilizzo delle nuove tecnologie, Lerici (*febbraio-maggio 2013*).

- **“Integrati... a regola d’arte”**. Progetto di intervento al disagio giovanile: dai disturbi dell’apprendimento all’inclusione sociale” che ha coinvolto la Regione Liguria, le istituzioni pubbliche, l’ASL di Massa Carrara e La Spezia. *Fiumaretta (SP), maggio 2013*.
- Esibizione della Corale **“Sottosopra”** al Festival “Musica e Suoni” di Sarzana (SP), *maggio 2013*.
- **“Processo al lupo”** spettacolo teatrale interamente realizzato all’interno del percorso formativo **“La voce come strumento educativo”** e messo in scena presso il Centro Cecco Rivolta (S. Terenzo, *maggio 2013*).

Attività formative

Formazione “Creatività educativa nel gioco” distretto 19

Il percorso di autoformazione “Creatività educativa nel gioco” si è svolto tra il 2012 e il 2013. Lungo i sei incontri di questa autoformazione gli operatori degli ambiti 67, 68, e 69 del distretto 19 hanno messo “in gioco” le loro capacità ed esperienze nell’ambito ludico formandosi vicendevolmente. Gli incontri hanno avuto una struttura laboratoriale in cui i partecipanti si sono immersi nel ruolo sia di docente sia di discente, imparando l’importanza dell’apprendere divertendosi.

Formazione “Adolescenti a Rischio”, La Spezia

La formazione adolescenti e rischio, rivolta a tutti educatori del distretto 19, ha visto l’alternarsi di due percorsi strettamente intrecciati tra loro. Ad un percorso di formazione con docenti esterni sul tema dell’adolescenza e dei rischi connessi a questa particolare fase del periodo di vita, si è affiancato un percorso di autoformazione in cui gli educatori dei diversi Comuni della provincia di La Spezia (*Santo Stefano, Arcola, Vezzano Ligure, Sarzana, Castelnuovo, Ortonovo, Ameglia*), divisi in tre gruppi, hanno proposto lezioni sviluppate attraverso l’analisi delle esperienze lavorative, in un’ottica di autoformazione “sul campo” e a misura di educatore. La formazione con docenti esterni è stata utile e necessaria per colmare un bisogno formativo del gruppo, l’autoformazione, invece, è servita per valorizzare le potenzialità del gruppo e degli educatori e sviluppare le loro capacità di presentazione ed esposizione.

La voce come strumento educativo

Percorso formativo che ha interessato gli educatori dei Centri di aggregazione del Comune di Lerici e i Coordinatori, Educatori dei Centri Socio Educativi della Val di Magra allo scopo di assumere consapevolezza sull’utilizzo della voce all’interno di una relazione educativa e come strumento di narrazione e gioco.

Attività e progetti intersettoriali

Progetto “Rischio di cura”

Nel 2013 è stato implementato il progetto “**Il Risk Management nelle strutture di servizio alla persona di Coopselios**” che ha coinvolto tutti i Settori della cooperativa.

L’obiettivo di questo piano di lavoro intersettoriale è stato quello di definire e applicare un insieme sistematico di metodi, strategie e strumenti per identificare, valutare e ridurre il rischio assistenziale.

Il Gruppo di Lavoro, coordinato da Dina Bonicelli e composto dai Responsabili Tecnici di Settore, dall’Ufficio Qualità, dall’Ufficio Affari Legali, dal Referente Servizi Infermieristici e dai consulenti di Stratos SpA (MI), ha lavorato su alcune strutture quali l’Asilo nido Aguas Claras (RE), la Casa Residenza per Anziani di Correggio (RE), il Centro Socio-Riabilitativo S. Rocco a Fiorenzuola d’Arda (PC), il Centro socio educativo estivo di Sarzana (SP), il Centro minori invernale di Sarzana (SP).

Il progetto si è sviluppato in diverse fasi:

- identificazione dei processi (*principali, ausiliari e di supporto*) di ogni settore;
- identificazione dei potenziali errori in relazione ai processi mappati nelle strutture e predisposizione di apposite check list (*una per settore*);
- selezione delle strutture campione nelle quali svolgere i colloqui sulla base delle check list per la raccolta degli eventi sfavorevoli e l’identificazione degli errori che li hanno causati;
- presentazione al gruppo di lavoro dei risultati dell’analisi nelle strutture campione;
- definizione dei livelli di rischio e delle priorità in base alle quali si è definito l’ordine degli interventi da eseguire;
- individuazione delle cause di errore e definizione delle azioni preventive e delle misure di mitigazione del rischio anche valutando i costi-benefici.

Concorso Letterario “Maria Maddalena Iovene”

Nel 2013, Coopselios, in collaborazione con la Biblioteca Panizzi di Reggio Emilia, ha indetto il 1° Concorso letterario nazionale intitolato “Il lavoro femminile. Impegno, creatività, resistenza”. Il concorso è stato dedicato a Maria Maddalena Iovene, straordinaria figura femminile per anni socia e consigliera della nostra cooperativa, scomparsa prematuramente all’età di 38 anni. L’iniziativa, rivolta alle sole donne, prevede la redazione di un breve racconto sul tema del lavoro femminile. Le autrici delle opere selezionate avranno la possibilità di pubblicare il proprio elaborato all’interno di una raccolta antologica per una casa editrice.

I rapporti con il territorio

Sponsorizzazioni

Coopselios punta al radicamento con i territori in cui opera anche attraverso il sostegno a eventi e iniziative locali a carattere sociale, culturale e sportivo. Per il 2013, nonostante una contrazione dei fondi stanziati per queste attività, Coopselios ha contribuito alla realizzazione di diverse iniziative e progetti.

2011	2012	2013
137.718	141.626	118.270

Sono stati sponsorizzati eventi culturali, teatrali e spettacoli per un totale di 44.150 Euro.

ENTE BENEFICIARIO	TITOLO DEL PROGETTO
Biblioteca Panizzi (RE)	"Amici della biblioteca Panizzi"
Comune di Baiso (RE)	Manifestazione "La tavola di Bisanzio"
Ass.ne Teatro Sociale, Comune di Gualtieri (RE)	Sostegno alle attività del teatro
Coro Mundura di Montalto (RE)	Rassegna "Montalto in musica"
Iniziativa Laica c/o Arci RE, Boorea s.c.	Festival della Laicità
Comune di Frascati (Roma)	Evento "La forza della poesia"
Itinerari Culturali Scrl, Città di Sarzana (SP)	Festival della Mente
Comune di Reggio Emilia	Evento "Reggionarra"
Istoreco di Reggio Emilia	Viaggio della Memoria a Terzin e Praga
Centro culturale Lucio Lombardo Radice di Correggio (RE)	Ristampa libro "CON-FIDARE". Incontri con le Clarisse Cappuccine - Monastero Santa Chiara di Correggio (RE)
Comune di Correggio (RE)	Contributo per volume "Generazioni CCR. 40 anni di soggiorni estivi ad Igea Marina ed altrove"
Legacoop Liguria, Genova - devoluto a Coop. Soc. Pandora	Contributo per la realizzazione della VII Edizione del progetto "Bellacopia"
Boorea S.C. (RE)	Contributo per acquisto cofanetti "Storia della cooperazione"
Contenuti digitali Srl (RE)	Pubblicità sul sito 24emilia.com
Comune di Canossa (RE)	Manifestazioni culturali, mostre, convegni - estate 2013
Comune di Arcola (SP)	Manifestazione "Arcola e i suoi vini"
Comune di Ferriere (PC)	Realizzazione del calendario 2014
Comune di Castelnovo ne' Monti (RE)	Eventi "Estate ne' Monti"
Comune di Casalgrande (RE)	Sostegno per il Teatro De André
Legacoop Nazionale Echo soc. coop. Pavia	"Le giornate dell'economia cooperativa"

Nel 2013 la cooperativa ha sostenuto feste e sagre per totale di 6.500 Euro.

ENTE BENEFICIARIO	TITOLO DEL PROGETTO
CGIL/CISL/UIIL Reggio Emilia	Manifestazione CGIL CISL UIL 1° maggio
Associazioni e partiti politici	Feste locali e regionali

Per le iniziative di solidarietà sociale Coopselios ha stanziato 3.370 Euro.

ENTE BENEFICIARIO	TITOLO DEL PROGETTO
Comune di Scandiano (RE)	Contributo per la Scuola Primaria di Arceto
Comune di Pontenure (PC)	Progetto "Muoviamoci Insieme"
Comune e Auser (SP)	Progetto "Mobilità Gratuita"

Per iniziative sportive, turistiche e di tempo libero la cooperativa ha destinato 64.250 Euro.

ENTE BENEFICIARIO	TITOLO DEL PROGETTO
U.C.D. Alta Lunigiana di Villafranca (MS)	Prima cicloturistica della Lunigiana, Progetto Dynamo Camp per portatori di malattie genetiche ereditarie
Centro Sportivo Italiano di Reggio Emilia	Attività sportive e promozionali giovanili
Atletica Castelnovo ne' Monti (RE)	Attività sportiva annuale
Polisportiva Galileo-Giovolley (RE)	Attività sportiva annuale giovanile
Reggio Event's (RE)	Attività sportiva annuale di atletica (anche per disabili)

Contributi e Liberalità

Nel 2013 i fondi stanziati per contributi e liberalità verso terzi ammontano a 15.850 Euro con un aumento del 38%.

2011	2012	2013
4.300	11.500	15.850

ENTE BENEFICIARIO	TITOLO DEL PROGETTO
Associazione "Solidarietà Muungano Onlus" di Bondeno (FE)	Ricostruzione chiesa Bondeno (FE) - terremoto Emilia
Associazione "A sud di nessun nord" di Arceto (RE)	Contributo per lavoratori esodati di Reggio Emilia
Associazione "L'accoglienza" Travo Valtrebbia (PC)	Sostegno per progetto Chernobyl
Associazione Coro dell'Università di Modena e Reggio Emilia	Erogazione liberale in ricordo di Sara Giangolini
Associazione "Volontari Radio C.B." Podenzana (MS)	Sostegno per le iniziative
G.A.S.T. Onlus (RE)	Sostegno per le attività motorie di persone diversamente abili
Soc. Sportiva Acquerello (PC)	Contributo per il corso di ginnastica antalgica
Associazione culturale "A Sud di Nessun Nord", Scandiano (RE)	Contributo per donazione quadro a R.S.A. "Al Parco", Scandiano (RE)
Istoreco di Reggio Emilia	Sostegno progetto European Resistance Assembly
A.N.P.O Onlus Pavia	Erogazione Liberale
Proloco di Fiumicino, Comune di Fiumicino (RM)	Sostegno Notte Bianca di Fiumicino (RM)
Comune di Gropparello (PC)	Sostegno iniziativa "Scambio di auguri"
Sentieri del Sollievo Castelnovo Ne' Monti (RE)	Sostegno per l'anniversario di 3 strutture della montagna reggiana
Associazione "Volontariamente" (Milano)	Sostegno per la costituzione dell'associazione
GVC - Bologna	Progetto "Migra safe"
Associazione "La vita, il verso" (RE)	Sostegno per l'evento poetico "La vita in versi"





Gli obiettivi 2014

Nell'ottica del miglioramento continuo e in coerenza con l'approccio per processi, Coopselios ha definito gli obiettivi prioritari per il 2014; essi sono strettamente collegati al Piano Annuale della Qualità e vengono definiti sulla base di:

- **analisi e valutazione degli esiti delle attività di monitoraggio;**
- **risultati degli indicatori che definiscono gli standard qualitativi dei servizi erogati;**
- **opportunità di miglioramento individuate;**
- **analisi di bisogni e aspettative del cliente.**

Per il 2014 sono stati definiti come obiettivi qualitativi prioritari:

- attività commerciale;
- coordinamento, integrazione e monitoraggio delle risorse;
- miglioramento dei servizi interni;
- livelli qualitativi dei servizi in relazione ai processi assistenziali ed educativi;

- livelli qualitativi dei servizi rivolti all'utenza anziana (servizi residenziali);
- livelli qualitativi dei servizi rivolti all'utenza anziana (assistenza domiciliare);
- livelli qualitativi dei servizi rivolti alla prima infanzia (servizi educativi);

- innovazione nei servizi rivolti all'utenza anziana;
- modello orientato al raggiungimento della qualità totale dei servizi;
- modifica del sistema qualità;
- sistema premiante e incentivante;
- innovazione e ricerca sugli aspetti tecnico-organizzativi.

Attività commerciale

DESCRIZIONE	AREA										UFFICIO					SETTORE ASSISTENZIALE	SETTORE EDUCATIVO	
	Romagna	Lombardia	Veneto	Trentino Alto Adige	Liguria	Toscana	Lazio	Reggio Emilia	Piacenza e Parma	Gare, progetti, contratti	Selezione e formazione Personale	Sistemi informativi	Qualità	Approvvigionamenti	Attività sociali			
Migliorare la valutazione media complessiva del gradimento della Committenza Recupero del 20% del gap tra il valore dell'anno precedente e il massimo (5)	■	■	■	■	■	■	■	■	■									
Mantenimento dei servizi in gara Mantenimento dei servizi in gara e al 4° margine di contribuzione positivo	■	■	■	■	■	■	■	■	■									
Attivazione nuovi segmenti di offerta nel campo delle cure intermedie in strutture con posti senza quota sanitaria Dimissioni protette, letti territoriali sanitari	■	■	■	■	■	■	■	■	■									
Attivazione sportelli "Prontoserenità" Attivazione sportelli c/o servizi residenziali di Coopselios ubicati in centri abitati di rilievo	■	■	■	■	■	■	■	■	■									

Obiettivo organizzativo

DESCRIZIONE	AREA										UFFICIO						
	Romagna	Lombardia	Veneto	Trentino Alto Adige	Liguria	Toscana	Lazio	Reggio Emilia	Piacenza e Parma	Gare, progetti, contratti	Selezione e formazione	Personale	Sistemi informativi	Qualità	Approvvigionamenti	Attività sociali	SETTORE ASSISTENZIALE
Gestione efficace dei collaboratori Definizione piano di obiettivi condivisi, incontri periodici, verbali di rendicontazione dell'avanzamento dei piani di lavoro	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Gestione efficace del monte ore di assistenza (servizi anziani e disabili) Utilizzo di report per minutaggi, predisposizione turni automatici su scaglioni di ospiti, avvio di azioni correttive sugli scostamenti	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Incremento del gradimento dell'attività del servizio Incremento del 15% del gap tra il valore dell'anno e il valore massimo										■	■	■	■	■	■	■	■
Incremento del gradimento dell'attività del servizio Incremento del 20% del gap tra il valore dell'anno e il valore massimo												■	■	■	■	■	■
Progetto relativo all'inserimento in servizio dei nuovi coordinatori Predisposizione di un piano di inserimento delle nuove risorse: piano di attività con step di verifiche intermedie											■	■	■	■	■	■	■
Ridefinizione del ruolo di capo struttura Definizione del ruolo di capo struttura												■	■	■	■	■	■
Realizzazione di un manuale organizzativo Programmazione di incontri con i settori della cooperativa per formalizzare il cambio organizzativo in atto												■	■	■	■	■	■

Obiettivo qualitativo dei servizi

DESCRIZIONE

	AREA										UFFICIO					SETTORE ASSISTENZIALE	SETTORE EDUCATIVO	
	Romagna	Lombardia	Veneto	Trentino Alto Adige	Liguria	Toscana	Lazio	Reggio Emilia	Piacenza e Parma	Gare, progetti, contratti	Selezione e formazione	Personale	Sistemi informativi	Qualità	Approvvigionamenti	Attività sociali		
Miglioramento della soddisfazione dei familiari degli utenti sulle attività di animazione Predisposizione di indicazioni metodologiche per le strutture per la realizzazione di un progetto innovativo sull'utilizzo delle tecnologie informatiche per lo svolgimento delle attività di animazione; verifica svolgimento del progetto e azioni conseguenti; definizione modalità di documentazione e di comunicazione alle famiglie del progetto.					■	■			■								■	
Miglioramento della soddisfazione dei familiari sulle attività infermieristiche Realizzazione di incontri in collaborazione con RSIA con coordinatori infermieristici delle strutture; Raccolta degli aspetti critici e relativa valutazione; Sviluppo di un percorso di miglioramento, informazione ai Coordinatori; Individuazione di modalità di comunicazione efficace alle famiglie circa i miglioramenti introdotti.									■								■	
Progetto cartella socio assistenziale Installazione del software per utilizzare la cartella informatizzata; Formazione degli operatori.												■					■	
Diminuzione utilizzo medio per anziano residente dispositivi di protezione e tutela Eventuale supporto ai coordinatori per la sensibilizzazione del personale; Indicazioni metodologiche ai Coordinatori per il raggiungimento dell'obiettivo; Monitoraggio mensile indicatore e azioni conseguenti.		■	■														■	
Miglioramento della soddisfazione dei familiari sulle attività di Fisioterapia Al momento dell'accoglienza di un nuovo anziano illustrare ai familiari le modalità di svolgimento dell'attività fisioterapica specificando come vengono individuati gli anziani da trattare e da chi e consegnare l'opuscolo informativo "La fisioterapia in struttura"; Nella riunione con i familiari illustrare, con il supporto del FKT, il programma di riabilitazione; Aggiornamento costante ai familiari degli anziani in trattamento sull'andamento del progetto riabilitativo da parte del FKT			■														■	
Migliorare l'accoglienza ed il coinvolgimento dei genitori e dei bambini durante l'ambientamento Individuazione di modalità e strategie maggiormente apprezzate dalle famiglie attraverso focus group di insegnanti e genitori, questionari, momenti di formazione e condivisione dei risultati	■	■	■	■	■	■	■	■	*								■	
Migliorare l'organizzazione della giornata tipo Rilettura del piano organizzativo giornaliero, condivisione e formazione sulle attività previste e sulla scansione dei vari momenti della giornata con coordinatori e insegnanti				■		■											■	
Migliorare la quantità e qualità delle proposte che riguardano libri e la narrazione Approfondimenti e formazione sulle strategie di narrazione e sulle proposte che sostengono lo sviluppo del pensiero narrativo									**								■	
Migliorare la quantità e qualità delle informazioni per le famiglie relative all'organizzazione del servizio Analisi e mappatura degli strumenti di comunicazione in uso e delle occasioni e modalità di comunicazione, individuazione di strumenti e modalità integrative e alternative, modifica o rinnovo degli strumenti in uso								■									■	
Qualità totale Sistema software per la valutazione della qualità totale: organizzazione della matrice dati e degli algoritmi di valutazione.											■							

* Nido Rivergaro. ** Nido Le Nuvole.

Obiettivo innovazione e ricerca sugli aspetti tecnico organizzativi

DESCRIZIONE	AREA										UFFICIO				SETTORE ASSISTENZIALE	SETTORE EDUCATIVO			
	Romagna	Lombardia	Veneto	Trentino Alto Adige	Liguria	Toscana	Lazio	Reggio Emilia	Piacenza e Parma	Direzione generale	Gare, progetti, contratti Personale	Servizi informativi	Qualità	Approvvigionamenti			Attività sociali		
Organizzazione per processi delle attività del settore Individuazione processi primari, descrizione dei processi, identificazione delle aree da monitorare, costruire sistema di indicatori																			
Impostare un sistema di monitoraggio dei processi erogativi caratteristici del settore Definire rispetto ai processi individuati modalità, strumenti indicatori e periodicità della rilevazione in collaborazione con i referenti di processo e con l'Ufficio Qualità																			
Impostare il sistema di miglioramento continuo per la qualità nei servizi organizzati per processo Individuazione delle azioni di miglioramento, delle priorità e delle strategie di attuazione con i referenti di processo																			
Declinare i piani di lavoro dei referenti di processo Individuare in base alle specifiche di processo le azioni, le strategie di lavoro per il presidio, il monitoraggio e l'implementazione qualitativa del processo																			
Innovazione tecnica dei servizi (individuare ambiti di innovazione) Programmazione incontri per implementazione sportelli di Prontoserentà: formazione ai coordinatori su obiettivi e protocolli procedure operative di Prontoserentà; Ampliamento del modello Q&B: partecipazione al gruppo di lavoro sulla domiciliarità e sui disturbi della sfera cognitiva; Ipotizzare una modalità di utilizzo del marchio Qualità e Benessere; Innovare il processo di distribuzione pasti, analisi dei contratti e controllo ore fornite: nuovo fornitore So-Vite.																			
Innovazione didattica dei servizi, definizione di nuovi modelli di servizio Definire un modello di servizio per FDF (Family Development Foundation) - Abu Dhabi; Innovazione didattica attraverso l'introduzione delle tecnologie e la "Media Education" (formazione con i pedagogisti, sperimentazioni tecnologiche, definizione del protocollo e accordo di ricerca con l'Università "Bicocca").																			
Creazione di una piattaforma per effettuare il controllo di ogni passaggio relativo ad alcuni processi aziendali (acquisti, fatturazione, richiesta permessi) Rilevazione di alcuni processi caratteristici e inserimento nel sistema Arxivar per consentire il monitoraggio e controllo di tutte le fasi intermedie del processo																			
Creazione di una piattaforma per generare automaticamente documenti Ufficio Attività Sociali Creare una piattaforma che genera automaticamente documenti attività sociali																			
Sistema software per la gestione dei servizi SAD Implementazione di un sistema per la gestione dei servizi SAD																			
Sistema software per la gestione dei servizi SAD Start up dei servizi SAD																			
Monitoraggio della qualità nell'organizzazione Sistema software automatico: organizzazione dei flussi delle risultanze attività di auditing																			
Realizzazione di un sistema "Single sign on" per la profilazione di risorse informatiche web per cluster utenti Analisi, redazione progetto e implementazione del sistema																			

Responsabilità sociale

Per il 2014, Coopselios ha inoltre definito, come elemento di novità, gli obiettivi in termini di Responsabilità Sociale:

- formazione e partecipazione sociale;
- costituzione della Commissione Pari Opportunità;
- promozione e valorizzazione delle competenze interne in condizioni di trasparenza e uguali possibilità per tutti;
- estensione dei progetti di conciliazione in altre aree territoriali attraverso la riqualificazione di personale con prescrizioni mediche (*spazi gioco/ludoteche a Milano; accoglienza estiva per i figli dei soci a Frascati; soggiorni estivi/campi gioco per figli dei soci; servizio doposcuola in Veneto*);
- miglioramento del Piano Integrativo Sanitario per soci e dipendenti;
- certificazione SA8000;
- piano Strategico 2014-2018;
- progetti di welfare con aziende del territorio;
- archivio storico della cooperativa;
- revisione procedure MOGC D.Lgs. 231 e struttura organizzativa;
- azioni di miglioramento del clima interno.



Glossario

Appartamenti protetti

Costituiscono un servizio a carattere residenziale permanente e continuativo, destinato a soggetti parzialmente non autosufficienti e/o esposti a rischio di emarginazione e/o disabili, che mantengono un sufficiente grado di abilità residue e che necessitano, tuttavia, di un ambiente controllato e protetto.

ATI

Associazione Temporanea d'Impresa

Caregiver

Indica "colui che si prende cura"; si riferisce anche a tutti i familiari che assistono un loro congiunto ammalato e/o disabile.

CP

Casa Protetta

C.R.A.

Centro Residenziale per Anziani

CSA

Centro Servizi per Anziani

CSR

Centro Socio Riabilitativo Diurno

CSR

Centro Socio Riabilitativo

CSRR

Centro Socio Riabilitativo Residenziale

CTR

Centro Terapeutico Riabilitativo

ECM

Educazione Continua in Medicina

FAD

Formazione a Distanza

FKT

Fisiochinesiterapista

MOGC

Modello di organizzazione gestione e controllo ex D.Lgs. 231

OSS

Operatore Socio Sanitario

PAI

Piano Assistenziale Individualizzato

PEI

Piano Educativo Individualizzato

PTRI

Progetti Terapeutico-Riabilitativi Individuali

RAA

Responsabile Attività Assistenziali

RSA

Residenza Sanitaria Assistenziale

RSD

Residenza Socio-sanitaria per Disabili

RSIA

Responsabile Servizi Infermieristici di Area

RTP

Responsabile Tecnico di Produzione

RTS

Responsabile Tecnico di Settore

SAD

Servizi Assistenziali Domiciliari

Servizi domiciliari

Possibilità di fornire presso il domicilio del paziente i servizi, gli strumenti e le cure che contribuiscono al mantenimento del benessere e della salute.

Nota metodologica

Coopselios è giunta alla ottava edizione del Bilancio di Responsabilità Sociale. In Coopselios, la Responsabilità sociale è connaturata alla propria natura di cooperativa sociale. In questi anni il Bilancio Sociale, da strumento di rendicontazione, ha sempre più assunto un'importanza strategica nei confronti dei nostri stakeholder; racconta di come, attraverso impegno e professionalità, la Cooperativa continui a ottenere risultati di qualità. Ecco perché lo abbiamo voluto arricchire, dal punto di vista dei contenuti, approfondendo la sezione dedicata agli indici patrimoniali, alle linee strategiche e agli eventi e collaborazioni realizzate dai diversi settori.

I criteri di redazione fanno anche riferimento alle linee guida della SA8000 (*Social Accountability 8000*).

Ufficio Comunicazione e Fund Raising

Si ringraziano le socie e i soci, le lavoratrici e i lavoratori di Coopselios per il loro contributo alla realizzazione di questo nostro Bilancio Sociale.

Redazione testi

Ufficio Comunicazione e Fund Raising Coopselios

Progetto e realizzazione grafica

Davide Ploia, Silvio Costa

Fotografie

Fabio Boni

Stampa

l'Olmo Soc. Coop. Soc.

Finito di stampare in Agosto 2014
Stampato su carta Fedrigoni Arcoprint EW





SEDE LEGALE - REGGIO EMILIA
42124 REGGIO EMILIA - VIA A. GRAMSCI 54/S
TEL. 0522 378610 - FAX 0522 323658
INFO@COOPSELIOS.COM

SEDE DI PIACENZA
29122 PIACENZA - LARGO ERFURT, 7
TEL. 0523 593193 - FAX 0523 593129
INFOPC@COOPSELIOS.COM

SEDE DI MILANO
20151 MILANO - VIA G. QUARENGHI, 26
TEL. 02 30083000 - FAX 02 30083041
INFOMI@COOPSELIOS.COM

SEDE DI LA SPEZIA
19123 LA SPEZIA - VIA P. IMPASTATO, 2
TEL. 0187 715615 - FAX 0187 708815
INFOSP@COOPSELIOS.COM

www.coopselios.com