

B I L A  
N C I O  
S O C I  
A L E  
2 0 1 7



BILANCIO SOCIALE 2017



# BILANCIO SOCIALE 2017

|    |                                                                           |
|----|---------------------------------------------------------------------------|
| 2  | LETTERA DEL PRESIDENTE                                                    |
| 4  | IDENTITÀ, STORIA E VALORI                                                 |
| 20 | ANDAMENTO ECONOMICO E FINANZIARIO,<br>GESTIONE DEI BENI E VALORE AGGIUNTO |
| 36 | RISORSE UMANE                                                             |
| 48 | INNOVAZIONE E SVILUPPO SOCIALE,<br>QUALITÀ E SOSTENIBILITÀ                |
| 58 | PROGETTI 2017                                                             |
| 66 | BILANCIO SOCIALE PREVENTIVO                                               |
| 70 | DICHIARAZIONE DI ASSURANCE                                                |
| 72 | NOTA METODOLOGICA                                                         |



*Care socie e cari soci,*

*con grande orgoglio apro questo dodicesimo Bilancio Sociale. E l'orgoglio è dovuto a diversi motivi. Il primo è che questa pubblicazione rappresenta ciò che per noi è ormai una consuetudine: la volontà di raggiungere sempre nuovi traguardi, migliorare guardando avanti, attraversando il cambiamento senza mai perdere la nostra identità. Questo, in particolare, è il tema con il quale Coopselios si sta misurando in questi anni.*

*In questo senso il 2017 è stato un anno caratterizzato da ulteriori mutamenti interni alla cooperativa rispetto a quanto già avvenuto nel 2016. Si è trattato di processi di cambiamento consapevoli, volti a garantire una organizzazione più efficace e maggiormente orientata agli obiettivi che ci siamo dati nel Piano Strategico: non più erogare servizi ma progettare e produrre soluzioni alle problematiche e ai bisogni di welfare del sistema-cliente di riferimento, offrendo all'interlocutore un'esperienza umana positiva.*

*Questo paradigma ci ha portato a mettere maggiormente al centro le persone e i servizi, con la consapevolezza che per una cooperativa la ricchezza più grande è il capitale umano. Le persone, quindi, e lo spirito che mantengono verso il proprio lavoro, il "desiderio di coltivare relazioni significative e interazioni collaborative".*

*Oggi possiamo affermare che non è più soltanto "un desiderio", ma un progetto di partecipazione democratica nel quale intervengono, come interlocutori privilegiati, le socie e i soci della cooperativa.*

*Auguro quindi a tutti un buon lavoro e una buona lettura, nella speranza che questo progetto possa generare una maggiore partecipazione e condivisione delle scommesse e delle sfide che di volta in volta ci troviamo ad affrontare. Grazie.*

Il Presidente  
Giovanni Umberto Calabrese

“ ... è vero, il cambiamento chiede un prezzo da pagare in quanto affatica, ma porta anche con sè stimoli e sguardi nuovi, scommesse di futuri possibili, diversi modi di mettersi in gioco, potenzialità imprevedibili”.

Giovanni Falcone

---

## Capitolo 1

*Una panoramica della storia  
e dell'evoluzione della cooperativa,  
dei cambiamenti in atto e delle politiche  
messe in campo nei confronti  
di stakeholder e clienti.*

---

# IDENTITÀ STORIA E VALORI

# A,

# I



## CHI SIAMO

Coopselios è una cooperativa sociale no profit di tipo A nata nel 1985. In oltre 30 anni di attività la cooperativa si è evoluta, diventando uno dei player nazionali più importanti nei servizi di cura alla persona. Oggi Coopselios conta oltre 3.000 occupati, è presente in 7 regioni italiane e ha avviato importanti progetti di internazionalizzazione e innovazione in Italia e all'estero.

Quotidianamente offre i propri servizi a oltre 6.400 persone, ponendosi come partner strategico per istituzioni pubbliche e privati nel progettare e realizzare soluzioni avanzate per i bisogni socio-assistenziali, educativi e sanitari in continua evoluzione.

Da oltre 30 anni orienta le sue azioni secondo quattro valori fondamentali: affidabilità, competenza, impegno sociale e sensibilità. Un interesse che non riguarda quindi solo la crescita economica, ma che si traduce nel sistematico miglioramento delle condizioni di occupazione di soci e lavoratori, nelle politiche di sviluppo della cooperativa, nell'erogazione di servizi e competenze sempre più in linea con le reali esigenze degli utenti e delle loro famiglie.

## LA STORIA

**1982**

Nasce a Piacenza la cooperativa Coop S.E.

**1985**

Nasce a Reggio Emilia la cooperativa Elios

**1986**

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

**1995**

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

**2005**

Primo Piano Strategico

**2014**

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

**2017**

Lancio del Fondo Innovazione Salute

**OBIETTIVO PRIMARIO  
DI COOPSELIOS  
È QUELLO DI  
PERSEGUIRE  
L'INTERESSE  
GENERALE DELLA  
COMUNITÀ,  
ATTRAVERSO LA  
PROMOZIONE UMANA  
E L'INTEGRAZIONE  
SOCIALE. I VALORI  
ISPIRATORI DELLA  
COOPERATIVA SONO  
L'AFFIDABILITÀ,  
LA SENSIBILITÀ,  
L'IMPEGNO E  
L'INNOVAZIONE  
SOCIALE CONTINUA.**

## COME OPERIAMO

Coopselios nasce per perseguire l'interesse generale della comunità, attraverso la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini. L'agire della cooperativa è orientato alla valorizzazione degli individui, siano essi soci e lavoratori o le persone di cui, ogni giorno, si prende cura. All'interno di Coopselios questo si traduce nel puntuale ascolto delle esigenze dei dipendenti, nella valorizzazione delle risorse, ma anche nello stimolare i lavoratori a partecipare al governo dell'impresa, nell'assunzione di responsabilità nei confronti dei principi a cui la cooperativa si ispira, nell'investimento in formazione e nel supporto degli operatori che lavorano "sul campo".

All'esterno Coopselios lavora costantemente per valorizzare e migliorare i servizi offerti ai clienti, attraverso l'ascolto delle famiglie e degli enti che le affidano la gestione dei servizi, ma anche attraverso uno sforzo importante per realizzare innovazione sociale sul territorio di riferimento e nel coinvolgere gli stakeholder nel delineare strategie e attività e promuovere soluzioni sostenibili. Mettendo sempre al centro le persone.

#### UN NUOVO PARADIGMA

"La persona al centro" è da sempre il caposaldo dell'agire Coopselios. Oggi il significato di questo paradigma è però diverso rispetto al passato:

in un mondo in cui i bisogni sociali cambiano, mettere la persona al centro diventa un principio ispiratore sempre più ambizioso e stimolante. Oggi, per Coopselios, significa mettersi al fianco dei destinatari dei servizi in maniera sempre più forte: la "persona al centro" non è più soltanto l'individuo al quale erogare un servizio ma l'intera rete familiare e i caregiver che ne costituiscono l'ecosistema. Una piccola grande rivoluzione contenuta nel Piano Strategico 2014-2018 che negli ultimi anni ha fortemente caratterizzato le scelte della cooperativa e che sta alla base degli importanti passi avanti nell'ottica di un'integrazione sempre più importante dei servizi, sia per i

privati sia per le organizzazioni pubbliche. Ne sono un esempio gli accreditamenti ottenuti in Lombardia per le cure legate alla cronicità (che non riguardano più esclusivamente gli anziani ma che si riscontrano anche nei servizi disabili) e le esperienze delle RSA Quarenghi di Milano e della CRA Nuova OTI di Sorbolo, il marchio Qualità e Benessere e i molteplici progetti di divulgazione e sensibilizzazione avviati negli ultimi anni.

In un contesto nazionale che cambia, Coopselios è riuscita in pochi anni a definire un nuovo orizzonte, ponendo le basi per diventare il punto di riferimento nazionale nella presa in carico globale delle fragilità.

Per Coopselios oggi è centrale il rapporto con l'intero nucleo familiare e la rete di caregiver che costituiscono l'ecosistema dei clienti diretti della cooperativa.

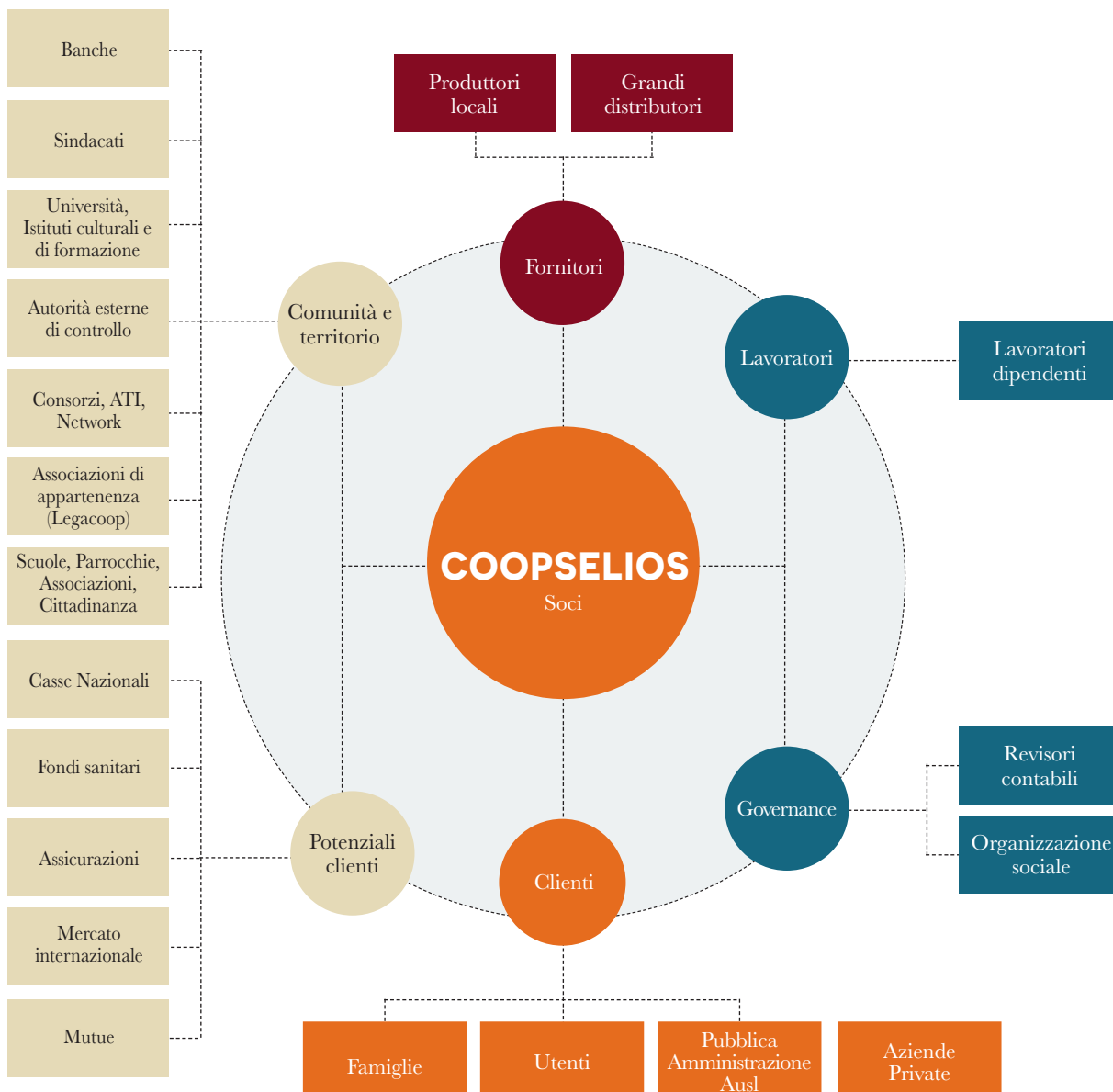
## ANALISI DEGLI STAKEHOLDER

L'analisi degli stakeholder è un'attività centrale per Coopselios, poiché permette l'identificazione degli interessi, delle aspettative e dei giudizi che i diversi portatori di interesse nutrono nei confronti dell'organizzazione. Senza il contributo ed il consenso delle "parti interessate" le aziende non possono infatti operare in modo efficace ed efficiente.

L'analisi realizzata da Coopselios prevede tre diverse fasi: identificazione delle principali classi di stakeholder; analisi della natura del loro interesse; analisi del potere effettivo di influenza. Coopselios ha individuato le parti interessate rilevanti per il proprio sistema di gestione, analizzando per ognuna le esigenze e le aspettative che possono influenzare la politica e gli obiettivi aziendali e le problematiche

che possono nascere dalla loro mancata soddisfazione per delineare politiche e strategie migliorative, sia a breve sia a lungo termine. Questo processo interno ha coinvolto diverse competenze e aree aziendali Coopselios: Direzione e Affari Generali, Consiglio di Amministrazione, Direzione Finanza e controllo, Direzione Risorse Umane, Ufficio Gestione Patrimonio, Direzioni Tecniche, Ufficio Soci.

## MAPPA DEGLI STAKEHOLDER



| PARTI INTERESSATE                              | ESIGENZE ED ASPETTATIVE                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CLIENTI - UTENTI                               | SERVIZIO DI QUALITÀ E GARANTITO, COMUNICAZIONE ADEGUATA, MASSIMA ATTENZIONE AI NUOVI BISOGNI, NUOVE SOLUZIONI DI CURA                                                                                       |
| CLIENTI - FAMIGLIE                             | SERVIZIO DI QUALITÀ E GARANTITO, INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE ADEGUATA, DIVERSIFICAZIONE E FLESSIBILITÀ DELL'OFFERTA IN RISPOSTA A NUOVI BISOGNI, CONTENIMENTO DEI COSTI, CONSULENZE                        |
| CLIENTI - PUBBLICA AMMINISTRAZIONE - AUSL      | RISPETTO DEI CONTRATTI DI SERVIZIO, SERVIZIO DI QUALITÀ, AFFIDABILITÀ E FLESSIBILITÀ NELLA GESTIONE DEL SERVIZIO                                                                                            |
| NUOVI POTENZIALI CLIENTI                       | NUOVE ED INNOVATIVE SOLUZIONI E SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI, SANITARI E DI WELFARE                                                                                                                          |
| CONSORZI, ATI, NETWORK DI APPARTENENZA         | RISPETTO DEL PATTO DI ADESIONE                                                                                                                                                                              |
| SOCI                                           | CONCILIAZIONE VITA/LAVORO, RIVALUTAZIONE DEL CAPITALE SOCIALE, MUTUO AIUTO E SOLIDARIETÀ, WELFARE AZIENDALE E SENSO DI APPARTENENZA                                                                         |
| LAVORATORI                                     | RISPETTO DEL CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE, REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DELLA RETRIBUZIONE, FORMAZIONE E PERCORSI DI CRESCITA PROFESSIONALE, VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE, MANTENIMENTO DEL POSTO DI LAVORO |
| SINDACATI                                      | RISPETTO DEL CONTRATTO E DEI DIRITTI DEI LAVORATORI, CONSULTAZIONE E COINVOLGIMENTO NEL MIGLIORAMENTO DELLE CONDIZIONI DI LAVORO                                                                            |
| COMUNITÀ E TERRITORIO                          | VALORIZZAZIONE E CRESCITA ECONOMICA E SOCIALE DEL TERRITORIO, OPPORTUNITÀ LAVORATIVE/FORMATIVE, OPPORTUNITÀ DI COLLABORAZIONE                                                                               |
| FORNITORI                                      | PUNTUALITÀ NEI PAGAMENTI, FIDELIZZAZIONE                                                                                                                                                                    |
| AUTORITÀ ESTERNE DI CONTROLLO (ATS, OTAP, ECC) | COLLABORAZIONE E CONFORMITÀ                                                                                                                                                                                 |
| ASSOCIAZIONI DI APPARTENENZA                   | CONDIVISIONE DEI VALORI COOPERATIVI, MANTENIMENTO DELLA REPUTAZIONE, COMPORTAMENTO ETICO DEGLI ASSOCIATI, PARTECIPAZIONE AI TAVOLI                                                                          |
| REVISORI CONTABILI                             | CONFORMITÀ DEI DOCUMENTI CONTABILI                                                                                                                                                                          |
| BANCHE                                         | MANTENIMENTO DEL RATING, AFFIDABILITÀ E SOLVIBILITÀ                                                                                                                                                         |

## IL GRUPPO

La volontà di una presa in carico globale dei bisogni in ambito socio-assistenziale, educativo, sanitario è dimostrata anche dal consolidamento di Coopselios come uno dei principali player cooperativi nazionali attraverso le tante partecipazioni societarie, le collaborazioni esterne e i progetti speciali. Oggi la cooperativa fa parte di molteplici reti e progetti, nazionali e internazionali, tra quelli più significativi: AIR Acquisti in Rete srl, Progettare Zerosei srl, Bambini srl, Qualità e Benessere srl, Consorzio Quarantacinque srl, Consorzio Care Expert, Fondazione Easy Care, Fondazione Reggio Children. Tra i marchi e le partnership più significative: Q&B (Qualità e Benessere), Netico, Learning by Languages®, Social Cohesion Days, OCIS Osservatorio Internazionale per la Coesione e l'Inclusione Sociale, Prontoserenoità®, Bewelfare.

**IL 2017 HA  
VISTO IL  
CONSOLIDAMENTO  
DI COOPSELIOS  
COME PLAYER  
NAZIONALE,  
ANCHE  
ATTRAVERSO  
LE NUMEROSE  
PARTECIPAZIONI E  
COLLABORAZIONI.**

PARTECIPAZIONI  
OLTRE IL 50%

### *Partecipazioni in imprese controllate*

*Consorzio Meolo cons. coop. soc.  
AIR Acquisti in Rete srl impresa sociale  
Progettare Zerosei Srl  
Casa Della Salute San Giuliano Terme*

PARTECIPAZIONI  
DAL 20% AL 50%

### *Partecipazioni in imprese collegate*

*Bambini Srl  
Qualità e Benessere Srl*

PARTECIPAZIONE  
A CONSORZI  
STRUMENTI  
OPERATIVI  
DEL MOVIMENTO  
COOPERATIVO

### *Partecipazioni in altre imprese - consorzi*

*Consorzio Quarantacinque cons. coop.vo  
C.C.F.S. srl  
Care Expert cons. coop.vo  
Morciano Zerosei consorzio  
Consorzio Inrete  
Consorzio CRESS  
Consorzio S.G.S.  
Consorzio Fiumicino Zerotre*

### *Partecipazioni in altre imprese - altre società*

*Par.co spa  
Coop 134 cooperativa sociale di tipo B  
Il Poliedro cooperativa sociale  
Boorea srl  
L'Olmo cooperativa sociale di tipo B  
socio sovventore*

### *Partecipazione in fondazioni*

*Fondazione Easy Care  
Fondazione Reggio Children*

# IL 2017 IN BREVE

**3.187**

Occupati

**124.729.178**

euro / valore produzione

**2.549.727**

euro / utile

**1.937.303**

giornate di assistenza, cura, educazione erogate

**68%**

dei lavoratori è socio

**79.013**

ore di formazione erogate



# DOVE OPERIAMO

## EMILIA ROMAGNA

### ANZIANI

- 33 SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE
- 20 CASE RESIDENZE ANZIANI
- 7 CENTRI DIURNI
- 1 CASE PROTETTE
- 2 RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI

### DISABILI

- 9 SERVIZI INTEGRAZIONE SCOLASTICA
- 4 APPARTAMENTI PROTETTI
- 13 CENTRI SOCIO RIABILITATIVI DIURNI E/O RESIDENZIALI
- 7 SERVIZI TERRITORIALI

### INFANZIA

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

### MINORI

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

## LIGURIA

### ANZIANI

- 2 RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI
- 2 SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE

### DISABILI

- 1 SERVIZI DI ASSISTENZA SCOLASTICA
- 1 CASE APERTE
- 2 RESIDENZE SANITARIE PER DISABILI
- 1 SERVIZI SEMIRESIDENZIALI

### INFANZIA

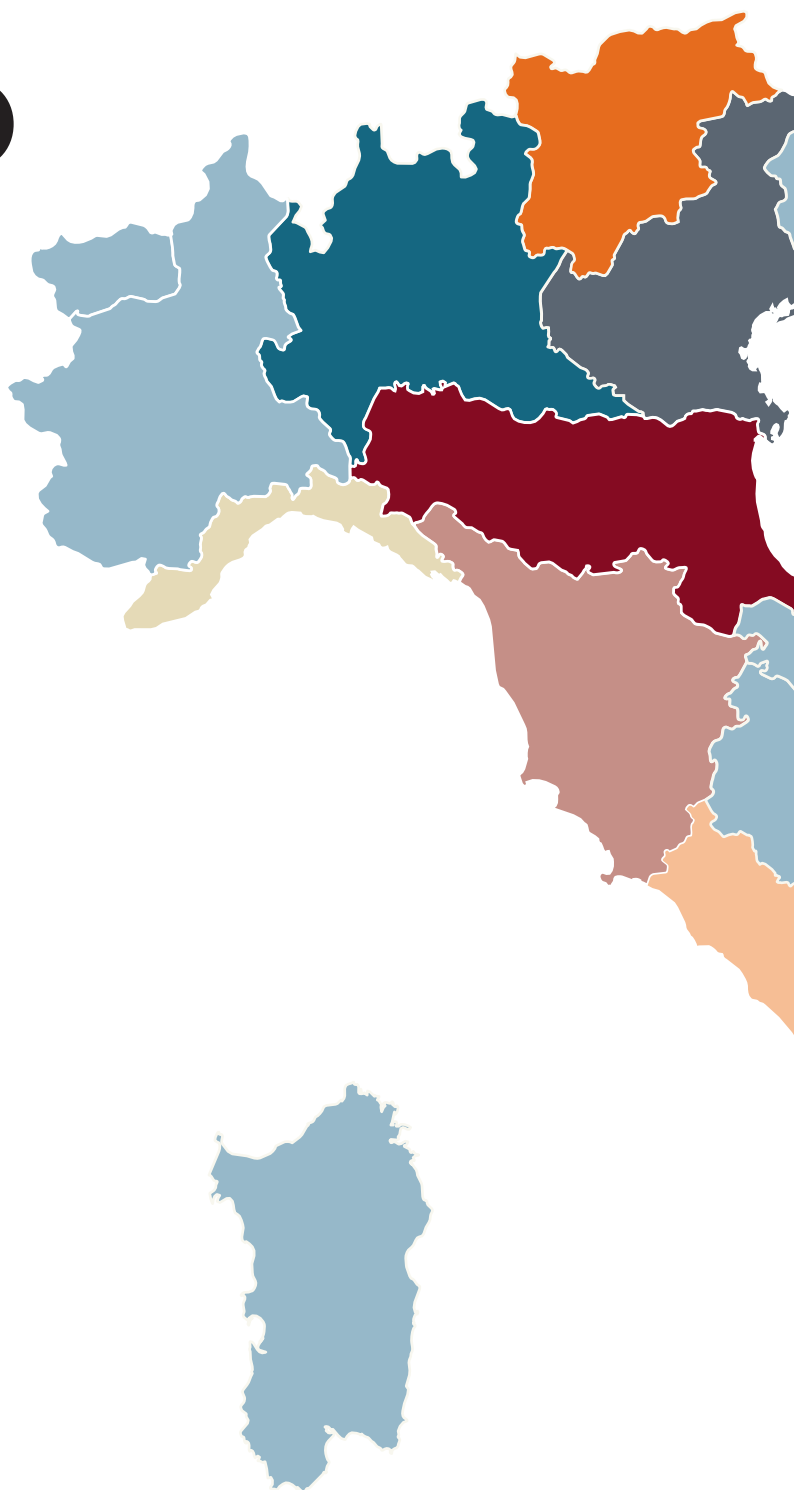
- 2 SCUOLE DELL'INFANZIA
- 4 SERVIZI INTEGRATIVI ATELIER
- 2 SEZIONI PRIMAVERA
- 6 NIDI INFANZIA

### PSICHIATRICO SANITARIO

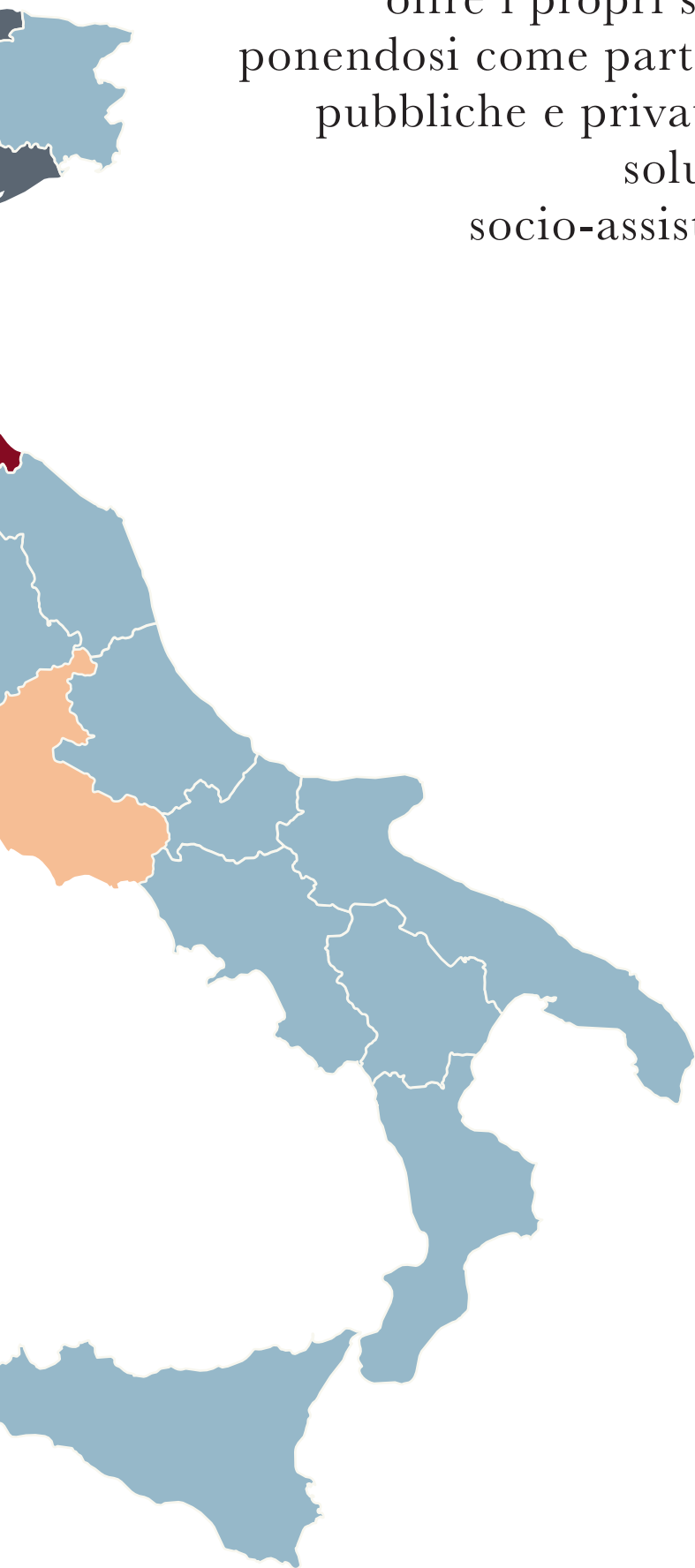
- 1 COMUNITA' TERAPEUTICA RIABILITATIVA

### MINORI

- 1 SERVIZIO DI SOSTEGNO EDUCATIVO TERRITORIALE E SCOLASTICO



Oggi Coopselios è presente in 7 regioni italiane e occupa più di 3.000 persone. Quotidianamente offre i propri servizi a oltre 6.400 persone, ponendosi come partner strategico per istituzioni pubbliche e privati nel progettare e realizzare soluzioni avanzate per i bisogni socio-assistenziali, educativi e sanitari.



#### LOMBARDIA

##### ANZIANI

10 RESIDENZE SANITARIE  
ASSISTENZIALI

3 ALLOGGI, MINI ALLOGGI,  
CENTRI DIURNI

##### DISABILI

1 RESIDENZE SANITARIE PER DISABILI

##### INFANZIA

2 NIDI/SCUOLE BILINGUE  
2 NIDI

#### TRENTINO

##### INFANZIA

2 NIDI - CENTRI INFANZIA

#### VENETO

##### ANZIANI

5 CENTRI SERVIZI ANZIANI

##### DISABILI

1 RESIDENZE SANITARIE PER DISABILI

##### INFANZIA

4 NIDI

#### TOSCANA

##### ANZIANI

1 CASE RESIDENZE ANZIANI

##### PSICHIATRICO-SANITARIO

1 COMUNITÀ PER GIOVANI ADULTI

##### MINORI

1 COMUNITÀ SOCIO EDUCATIVA

#### LAZIO

##### INFANZIA

4 NIDI

## CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 19 persone, il 68% delle quali è donna. Nelle 13 sedute del 2017, ha deliberato, in particolare, in merito a: ri-

organizzazione e revisione delle attività in materia di privacy; approvazione di progetti di fusione per incorporazione di società interamente possedute; acquisto della Residenza Sanitaria Assistenziale di Ornato (Milano); acqui-

sto di quote della società Bambini srl; proposta del "Fondo mutualistico per le malattie lunghe"; erogazione e quantificazione del Riconoscimento Sociale; proposta di destinazione degli utili e determinazione del ristorno ai soci.

## COMPENSI (valori euro)

|                                                | 2017   |
|------------------------------------------------|--------|
| AMMISTRATORI PER SEDUTA                        | 70     |
| INDENNITÀ ANNUA LORDA PRESIDENTE               | 14.800 |
| INDENNITÀ ANNUA LORDA VICE PRESIDENTE          | 4.250  |
| INDENNITÀ ANNUA LORDA PRES. COLLEGIO SINDACALE | 4.000  |
| COMPENSO ANNUO COMPONENTI COLLEGIO SINDACALE   | 2.666  |

## DIREZIONE OPERATIVA

Costituita da 17 componenti, nello specifico Direttori d'Area, Direttori Tecnici Area Educativa e Socio-Assistenziale, Direttore risorse Umane, Direttore Finanza Amministrazione e Controllo, Direttore Gare, Contratti - la Direzione Operativa si è riunita 23 volte nel 2017 per discutere in particolare in merito a: iniziative commerciali nazionali e internazionali, costituzione del Fondo Immobiliare Innovazione Salute, revisione Sistema Qualità, nuove collaborazioni quali ad esempio quella con il Gruppo Spaggiari Parma e lo sviluppo del modello gestionale Learning by Languages.

## COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale rappresenta l'organo di controllo e ha il compito di vigilare sull'attività degli amministratori e controllare che la gestione e l'amministrazione della cooperativa si svolgano nel rispetto della legge e dell'atto costitutivo. E' costituito da 5 componenti. L'età media dei sindaci effettivi è di 65 anni.

# 23

sedute Direzione Operativa

# 13

sedute CdA

## ORGANISMO DI VIGILANZA

L'Organismo di Vigilanza nel 2017 si è occupato di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del MOGC (Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo). Sono state svolte periodiche attività ispettive, attraverso 11 audit che hanno interessato 22 lavoratori. Gli esiti degli audit sono stati comunicati a Presidente, Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale.

## ORGANIZZAZIONE SOCIALE

Essere socio è una scelta importante: significa partecipare alle scelte strategiche della cooperativa ed esserne parte attiva, investire tempo per dare il proprio contributo, condividere i valori dell'organizzazione.

Essere socio significa credere nei valori della democrazia, dell'attenzione verso gli altri e della solidarietà internazionale. Nella volontà di favorire una partecipazione fattiva e responsabile e un'integrazione reale che possa generare uno scambio e una proficua partecipazione dei soci, nel 2017 è stata istituita la figura del socio speciale, un percorso a tempo determinato che si affianca alla figura del socio ordinario e che ha lo scopo di formare "soci consapevoli" dei diritti e dei doveri che il ruolo comporta. Il progetto si inserisce in un ampio panorama di iniziative volte a consolidare la governance della cooperativa e a sviluppare una maggior conoscenza reciproca tra i soci Coopselios, anche attraverso attività ludico-ricreative.

Per favorire la rappresentanza e la partecipazione sociale nei diversi territori sono istituite le Sezioni Soci Territoriali Reggio Emilia Nord, Reggio Emilia Sud, Milano, Pavia, Piacenza, Lazio, Liguria/Toscana, Veneto.



# NASCE IL SOCIO SPECIALE: SONO 100 GLI ISCRITTI NEL 2017

**+ 55,7%**  
ammissioni soci lavoratori

**+ 26,5%**  
ammissioni soci volontari

## AMMISSIONE SOCI

|                 | 2015 | 2016 | 2017 |
|-----------------|------|------|------|
| SOCI LAVORATORI | 60   | 117  | 155  |
| SOCI SPECIALI   | 0    | 0    | 100  |

## LA STRUTTURA DELLA PARTECIPAZIONE

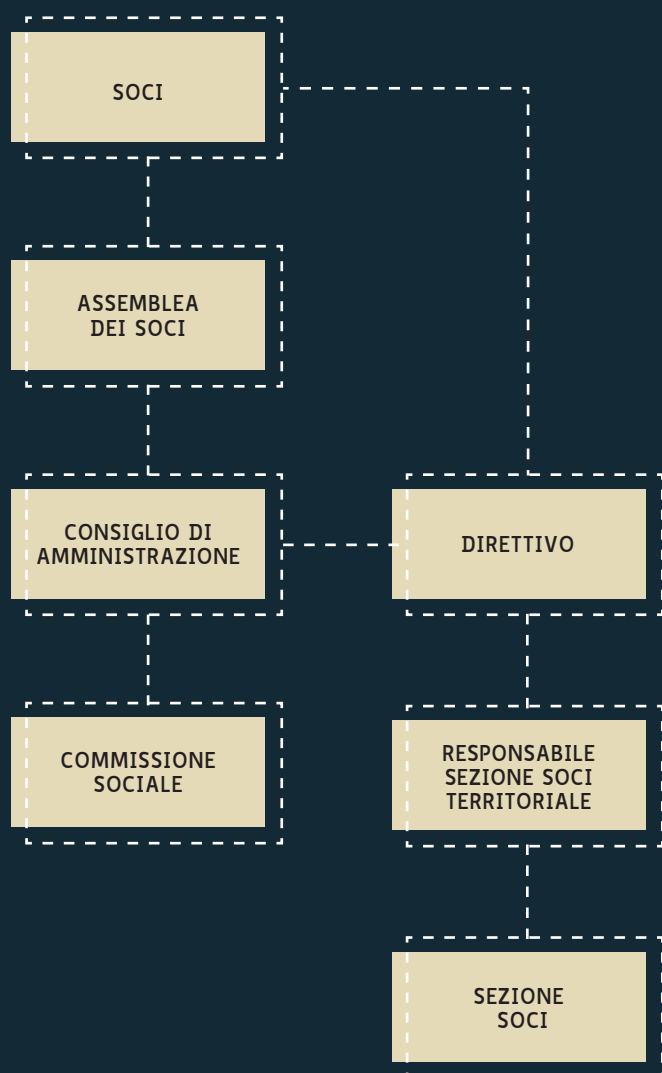
Per favorire la partecipazione e l'integrazione dei soci alla vita della cooperativa, Coopselios ha istituito diversi organismi sociali, raggruppando i soci in sezioni territoriali, con particolare riguardo per i territori in cui opera la cooperativa.

E' il CdA a definire il numero di soci che compongono la sezione secondo quanto stabilito dallo Statuto Sociale. Ogni sezione ha un proprio responsabile che si occupa di curare i

rapporti con i soci, convocare e presiedere le riunioni del Direttivo di sezione. Il Direttivo viene eletto dall'Assemblea dei Soci ed è composto da un numero di componenti variabile tra 3 e 11, in base al numero dei soci presenti sul territorio. Il Direttivo si occupa di consolidare il rapporto tra i soci, promuovere la partecipazione, rapportarsi con il CdA e la base sociale, collaborare alla diffusione della mission cooperativa e sostenere le iniziative sociali e culturali. Infine la Commissione

ne Sociale, nominata dal CdA, è formata da consiglieri e soci cooperatori rappresentativi delle varie aree geografiche.

Costituita da 20 componenti (3 uomini, 17 donne) si è riunita 2 volte nel 2017 per discutere principalmente di: aggiornamenti sui progetti di Mutualità Integrativa, verifica delle richieste di erogazione del TFR straordinario, proposta del fondo solidale per le malattie lunghe, analisi in merito alla partecipazione alle riunioni territoriali e alle Assemblee Generali.



**COOPSELIOS  
HA ISTITUITO  
DIVERSI  
ORGANISMI  
SOCIALI,  
RAGGRUPPANDO  
I SOCI IN SEZIONI  
TERRITORIALI,  
CON PARTICOLARE  
RIGUARDO  
PER I TERRITORI  
IN CUI OPERA  
LA COOPERATIVA.**

## WELFARE SOCIALE

Diversi i progetti realizzati per i soci della cooperativa nel 2017. Di particolare rilievo il Riconoscimento Sociale erogato: definito dal CdA è volto a premiare i soci lavoratori per l'impegno profuso per lo sviluppo della cooperativa. Nel 2017 ha permesso il riconoscimento di circa 500.000 euro di ristorno ai soci. Nel corso dell'anno si sono inoltre poste le basi per l'attivazione - nel 2018 - del Fondo Solidale per le Malattie Lunghe, a supporto dei soci che superano i 180 giorni di malattia. Al Fondo hanno aderito da subito 782 soci. Tra i più importanti progetti dedicati ai soci anche la convenzione per l'acquisto di libri di testo scolastici attivata in tutti i territori in cui la cooperativa opera: nel 2017 ne hanno fruito 123 soci, quasi il doppio rispetto all'anno precedente. Tra le attività di sostegno al reddito segnaliamo gli aiuti economici riservati ai soci delle aree Liguria e Lazio per l'organizzazione di campi gioco nel periodo di chiusura delle scuole. A Reggio Emilia, infine, è stata realizzata una campagna per la prevenzione del melanoma, a cui hanno aderito 30 socie. Le opportunità per i soci Coopselios in materia di welfare riguardano diversi ambiti della vita lavorativa ed extra-lavorativa. Di particolare rilevanza, nel 2017, l'integrazione del Piano Sanitario Integrativo con la Società

Ristorno:

**500.000 €**

Dividendo sul capitale:

**97.671 €**

Totale importo erogato ai soci nel 2017:

**908.236 €**

di cui 304.610 ai soci ordinari e 5.955 ai soci speciali

Capitale sociale:

**+ 5,58%**

rispetto al 2016 pari a 4.740.691

**782**

persone iscritte al  
Fondo Malattie Lunghe

Nazionale di Mutuo Soccorso Cesare Pozzo, una delle principali realtà italiane nel campo della mutualità integrativa sanitaria. I soci possono oggi accedere, a costi molto vantaggiosi, a una vastissima gamma di

soluzioni, servizi e forme di assistenza in grado di alleggerire il peso delle spese sanitarie. Nel 2017 le condizioni si ampliano inoltre ai familiari degli iscritti, con un notevole miglioramento, in termini non solo economici, per tutta la famiglia. Tra i progetti più rilevanti dell'anno anche il proseguimento dell'esperienza delle fattorine sociali nei territori di Reggio Emilia e La Spezia, in aiuto a soci e socie

per il disbrigo di pratiche e attività quotidiane che il lavoratore non riesce a svolgere perché impegnato nell'attività lavorativa. Il fattorino sociale si occupa di diverse attività quali il pagamento delle utenze, commissioni presso uffici o attività commerciali, prenotazioni visite, accompagnamento di minori ecc. Nel 2017 aumentano le richieste del 42% rispetto all'anno precedente. Oltre a migliorare la concilia-

zione tempi di vita e di lavoro del socio, la figura del fattorino sociale ha contribuito alla riqualificazione e ricollocazione di lavoratrici con prescrizioni sanitarie, impossibilitate a svolgere il lavoro per il quale sono state assunte. Tra le agevolazioni per i soci, anche l'erogazione straordinaria del TFR, che nel 2017, ha raggiunto un importo totale di 107.678 euro. Le richieste accolte sono l'81% del totale.

# AMPLIATA LA MUTUALITÀ INTEGRATIVA ANCHE AI FAMILIARI DEI SOCI

**81%**

richieste erogazione  
straordinaria del TFR accolte

**+42%**

richieste di servizi di fattorino sociale  
per un totale di 3.436 ore di servizio

| TFR                             | 2017                          |           |           |
|---------------------------------|-------------------------------|-----------|-----------|
|                                 | IMPORTO                       | RICHIESTE | ACCOLTE   |
| EROGAZIONE<br>STRAORDINARIA TFR | <b>107.678</b><br>valori euro | <b>21</b> | <b>17</b> |

## RESPONSABILITA' SOCIALE

L'attenzione di Coopselios verso le politiche di responsabilità sociale d'impresa trova evidenza oltre che nelle azioni descritte, anche nei riconoscimenti che da 4 anni riceve dalle più prestigiose organizzazioni nazionali che si occupano del tema. Nel 2017 Coopselios ha ricevuto importanti riconoscimenti in materia di Responsabilità Sociale d'Impresa. In particolare **la menzione speciale "Parità di genere", nell'ambito del Premio istituito dalla Regione Emilia Romagna ER.Rsi 2017 "Innovatori Responsabili"**, in riferimento al progetto Fattorino Sociale, premiata come soluzione per "rispondere a difficoltà autentiche e quotidiane di conciliazione tra lavoro in azienda e lavoro di cura attraverso una responsabilità sociale di impresa che si fa carico del benessere dei propri soci e delle lavoratrici, sulle quali grava in maggior misura l'onere del caregiving familiare". Per il secondo anno consecutivo poi Coopselios è **stata finalista all'Oscar di Bilancio FERPI**, edizione 2017, per il proprio Bilancio Sociale, nella categoria Fondazioni e organizzazioni non-profit erogative e non erogative. Alla premiazione il risultato della cooperativa è stato valutato in maniera positiva con la seguente motivazione: "Coopselios viene inserita tra i finalisti per i valori distintivi riscontrati: completezza, attenzione agli sviluppi

futuri e agli obiettivi di miglioramento nel medio termine; alto grado di attenzione ai feed-back degli stakeholder sia beneficiari che finanziatori".

Infine, nell'ambito del **Premio Quadrofedele AIRCES** "Miglior Bilancio Sociale delle Cooperative aderenti a Legacoop", Coopselios ha ricevuto una **Menzione speciale** per il proprio Bilancio Sociale.



Nel 2017  
Coopselios  
ha ricevuto la  
menzione speciale  
“Parità di genere”  
nell’ambito del  
premio istituito  
dalla Regione  
Emilia Romagna  
ER.Rsi Innovatori  
Responsabili.

# Andamento economico e finanziario, gestione dei beni e valore aggiunto

---

## Capitolo 2

*Dati economici 2017 e approfondimenti  
su produzione di ricchezza e distribuzione  
del valore aggiunto*

---

# onómico

# ni to



## PANORAMICA

Il 2017 rappresenta un anno importante per Coopselios, che realizza i grandi cambiamenti profilati nel Piano Strategico 2014/2018: una maggior solidità finanziaria del gruppo, una potenziata capacità di innovare i servizi e garantire così una presa in carico globale, un significativo incremento degli investimenti, in linea con gli anni precedenti.

Con un **incremento del 39,5% del patrimonio netto** nel triennio 2014/2017 e un **aumento del 4,64% delle riserve accantonate** rispetto al 2016 la cooperativa dimostra inoltre una gestione intergenerazionale che va a consolidare il sistema impresa in un'ottica di lungo termine.

L'indice di liquidità secondaria (1,38 nel 2017) esprime inoltre la buona capacità di Coopselios di far fronte ai propri impegni finanziari di breve periodo.

A livello economico il 2017 sancisce un notevole consolidamento dei mezzi propri e del profilo finanziario del gruppo Coopselios, obiettivo perseguito per offrire a famiglie, enti e imprese nuove opportunità di sviluppo integrato nei servizi di cura, assistenza ed educazione. Il valore della produzione continua infatti a crescere, seguendo il trend dell'ultimo triennio e si assesta a 124,7 milioni di euro. Nell'anno si conferma inoltre un'ottima distribuzione del portafoglio di servizi sulla base della tipologia della gestione e della durata residua dei contratti, che garantisce stabilità alla Cooperativa.

In costante diminuzione i servizi in appalto, mentre aumentano le iniziative promosse dalla Cooperativa e poi offerte in accreditamento alla Pubblica Amministrazione, a dimostrazione della capacità di sviluppare vere e proprie partnership pubblico-privato che vanno ben oltre la fornitura di servizi.

In aumento il risultato netto che, nel 2017, è di 2,55 milioni di euro e rappresenta il 2,17% dei ricavi delle vendite. Il valore della produzione passa da 120 milioni del 2016 a 124 milioni del 2017.

Di pari passo si consolidano notevolmente i mezzi propri della cooperativa, con un conseguente significativo miglioramento del profilo finanziario del gruppo Coopselios.

Proseguono inoltre gli sforzi per migliorare il recupero crediti e rafforzare così la liquidità finanziaria della cooperativa.



**NEL 2017  
SI CONFERMA  
INOLTRE UN'OTTIMA  
DISTRIBUZIONE  
DEL PORTAFOGLIO  
DI SERVIZI SULLA  
BASE DELLA  
TIPOLOGIA DELLA  
GESTIONE E DELLA  
DURATA RESIDUA  
DEI CONTRATTI,  
UNA GARANZIA DI  
STABILITÀ PER LA  
COOPERATIVA.**

**124,7**  
MILIONI DI EURO  
VALORE DELLA PRODUZIONE

---

**+ 3,9%**  
RISPETTO AL 2016

**2,5**  
MILIONI DI EURO  
UTILE 2017

---

**+ 0,3%**  
RISPETTO AL 2016

**38,25**  
MILIONI DI EURO  
PATRIMONIO NETTO

---

**+ 39,5%**  
NEL TRIENNIO 2014-2017

**A) CREDITI VERSO SOCI PER VERSAMENTI ANCORA DOVUTI**

|                                                                   |                |                |
|-------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|
| PARTE RICHIAMATA                                                  | 483.738        | 703.721        |
| <b>TOTALE CREDITI VERSO SOCI PER VERSAMENTI ANCORA DOVUTI (A)</b> | <b>483.738</b> | <b>703.721</b> |

**B) IMMOBILIZZAZIONI**

|                                                  |                   |                   |
|--------------------------------------------------|-------------------|-------------------|
| <b>I - IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI</b>          |                   |                   |
| 4) CONCESSIONI, LICENZE, MARCHI E DIRITTI SIMILI | 226.999           | 244.845           |
| 6) IMMOBILIZZAZIONI IN CORSO E ACCONTI           | 404.276           | 230.008           |
| 7) ALTRE                                         | 4.070.080         | 5.618.692         |
| <b>TOTALE IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI</b>       | <b>4.701.355</b>  | <b>6.093.545</b>  |
| <b>II - IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI</b>           |                   |                   |
| 1) TERRENI E FABBRICATI                          | 30.974.576        | 31.328.769        |
| 3) ATTREZZATURE INDUSTRIALI E COMMERCIALI        | 747.126           | 778.657           |
| 4) ALTRI BENI                                    | 1.564.465         | 1.725.227         |
| 5) IMMOBILIZZAZIONI IN CORSO E ACCONTI           | 5.228.786         | 1.921.916         |
| <b>TOTALE IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI</b>         | <b>38.514.953</b> | <b>35.574.569</b> |
| <b>III - IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE</b>        |                   |                   |
| 1) PARTECIPAZIONI IN                             |                   |                   |
| A) IMPRESE CONTROLLATE                           | 4.388.801         | 1.437.634         |
| B) IMPRESE COLLEGATE                             | 74.950            | 354.950           |
| D-BIS) ALTRE IMPRESE                             | 2.052.877         | 2.576.226         |
| TOTALE PARTECIPAZIONI (1)                        | 6.516.628         | 4.368.810         |
| 2) CREDITI                                       |                   |                   |
| A) VERSO IMPRESE CONTROLLATE                     |                   |                   |
| ESIGIBILI OLTRE L'ESERCIZIO SUCCESSIVO           | 275.993           | 500.000           |
| TOTALE CREDITI VERSO IMPRESE CONTROLLATE         | 275.993           | 500.000           |
| D-BIS) VERSO ALTRI                               |                   |                   |
| ESIGIBILI ENTRO L'ESERCIZIO SUCCESSIVO           | 800.110           | 800.110           |
| TOTALE CREDITI VERSO ALTRI                       | 800.110           | 800.110           |
| TOTALE CREDITI                                   | 1.076.103         | 1.300.110         |
| <b>TOTALE IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE (III)</b> | <b>7.592.731</b>  | <b>5.668.920</b>  |
| <b>TOTALE IMMOBILIZZAZIONI (B)</b>               | <b>50.809.039</b> | <b>47.517.034</b> |

**C) ATTIVO CIRCOLANTE**

|                                              |                |                |
|----------------------------------------------|----------------|----------------|
| <b>I - RIMANENZE</b>                         |                |                |
| 1) MATERIE PRIME, SUSSIDIARIE E DI CONSUMO   | 377.090        | 390.465        |
| <b>TOTALE RIMANENZE (I)</b>                  | <b>377.090</b> | <b>390.465</b> |
| <b>II - CREDITI</b>                          |                |                |
| 1) VERSO CLIENTI                             |                |                |
| ESIGIBILI ENTRO L'ESERCIZIO SUCCESSIVO       | 27.310.720     | 36.788.749     |
| TOTALE CREDITI VERSO CLIENTI (1)             | 27.310.720     | 36.788.749     |
| 2) VERSO IMPRESE CONTROLLATE                 |                |                |
| ESIGIBILI ENTRO L'ESERCIZIO SUCCESSIVO       | 2.187.432      | 1.319.942      |
| TOTALE CREDITI VERSO IMPRESE CONTROLLATE (2) | 2.187.432      | 1.319.942      |
| 3) VERSO IMPRESE COLLEGATE                   |                |                |
| ESIGIBILI ENTRO L'ESERCIZIO SUCCESSIVO       |                | 28.270         |
| TOTALE CREDITI VERSO IMPRESE COLLEGATE       |                | 28.270         |
| 4-BIS) CREDITI                               |                |                |
| ESIGIBILI ENTRO L'ESERCIZIO SUCCESSIVO       | 2.595.092      | 2.059.045      |
| TOTALE CREDITI TRIBUTARI (4-BIS)             | 2.595.092      | 2.059.045      |

SEGUE &gt;

| STATO PATRIMONIALE - ATTIVO                                               |                    | 31/12/2016         | 31/12/2017 |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|------------|
| 5-QUATER) VERSO ALTRI                                                     |                    |                    |            |
| ESIGIBILI ENTRO L'ESERCIZIO SUCCESSIVO                                    | 354.611            | 913.485            |            |
| ESIGIBILI OLTRE L'ESERCIZIO SUCCESSIVO                                    | 79.707             | 80.064             |            |
| TOTALE CREDITI VERSO ALTRI (5)                                            | 434.318            | 993.549            |            |
| <b>TOTALE CREDITI</b>                                                     | <b>32.527.562</b>  | <b>41.189.555</b>  |            |
| <b>III - ATTIVITÀ FINANZIARIE CHE NON COSTITUISCONO IMMOBILIZZAZIONI</b>  |                    |                    |            |
| <b>TOTALE ATTIVITÀ FINANZIARIE CHE NON COSTITUISCONO IMMOBILIZZAZIONI</b> |                    |                    |            |
| <b>IV - DISPONIBILITÀ LIQUIDE</b>                                         |                    |                    |            |
| 1) DEPOSITI BANCARI E POSTALI                                             | 21.061.199         | 22.643.004         |            |
| 3) DANARO E VALORI IN CASSA                                               | 16.024             | 17.758             |            |
| <b>TOTALE DISPONIBILITÀ LIQUIDE (IV)</b>                                  | <b>21.077.223</b>  | <b>22.660.762</b>  |            |
| <b>TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE</b>                                           | <b>53.981.875</b>  | <b>64.240.782</b>  |            |
| <b>D) RATEI E RISCONTI</b>                                                |                    |                    |            |
| RATEI E RISCONTI ATTIVI                                                   | 3.640.107          | 4.393.048          |            |
| <b>TOTALE RATEI E RISCONTI (D)</b>                                        | <b>3.640.107</b>   | <b>4.393.048</b>   |            |
| <b>TOTALE ATTIVO</b>                                                      | <b>108.914.759</b> | <b>116.854.585</b> |            |

| STATO PATRIMONIALE - PASSIVO | 31/12/2016 | 31/12/2017 |
|------------------------------|------------|------------|
|------------------------------|------------|------------|

|                                                                        |                   |                   |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|
| <b>PATRIMONIO NETTO</b>                                                |                   |                   |
| I - CAPITALE                                                           | 4.490.308         | 4.740.691         |
| II - RISERVA DA SOPRAPPREZZO DELLE AZIONI                              |                   |                   |
| III - RISERVA DI RIVALUTAZIONE                                         |                   |                   |
| IV - RISERVA LEGALE                                                    | 14.755.448        | 15.440.498        |
| V - RISERVE STATUTARIE                                                 | 9.507.190         | 10.489.403        |
| VI - ALTRE RISERVE, DISTINTAMENTE INDICATE                             |                   |                   |
| RISERVA AVANZO DI FUSIONE                                              | 807.286           | 881.534           |
| VARIE ALTRE RISERVE                                                    | (1)               | 4.146.592         |
| TOTALE ALTRE RISERVE (VI)                                              | 807.285           | 5.028.126         |
| VII - RISERVA PER OPERAZIONI DI COPERTURA DEI FLUSSI FINANZIARI ATTESI |                   |                   |
| VIII - UTILI (PERDITE) PORTATI A NUOVO                                 |                   |                   |
| IX - UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO                                    | 2.283.500         | 2.549.727         |
| PERDITA RIPIANATA NELL'ESERCIZIO                                       |                   |                   |
| X - RISERVA NEGATIVA PER AZIONI PROPRIE IN PORTAFOGLIO                 |                   |                   |
| <b>TOTALE PATRIMONIO NETTO</b>                                         | <b>31.843.731</b> | <b>38.248.445</b> |
| <b>B) FONDI PER RISCHI E ONERI</b>                                     |                   |                   |
| 4) ALTRI                                                               | 8.157.945         | 9.109.571         |
| <b>TOTALE FONDI PER RISCHI E ONERI</b>                                 | <b>8.157.945</b>  | <b>9.109.571</b>  |
| <b>C) TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO</b>           |                   |                   |
|                                                                        | <b>4.504.527</b>  | <b>4.287.335</b>  |
| <b>D) DEBITI</b>                                                       |                   |                   |
| 4 - DEBITI VERSO BANCHE                                                |                   |                   |
| ESIGIBILI ENTRO L'ESERCIZIO SUCCESSIVO                                 | 10.198.099        | 8.412.049         |
| ESIGIBILI OLTRE L'ESERCIZIO SUCCESSIVO                                 | 21.499.076        | 25.757.430        |
| TOTALE DEBITI VERSO BANCHE (4)                                         | 31.697.175        | 34.169.479        |
| 5 - DEBITI VERSO ALTRI FINANZIATORI                                    |                   |                   |
| ESIGIBILI ENTRO L'ESERCIZIO SUCCESSIVO                                 | 37.332            | 37.332            |
| ESIGIBILI OLTRE L'ESERCIZIO SUCCESSIVO                                 | 55.999            | 18.667            |
| TOTALE DEBITI VERSO ALTRI FINANZIATORI (5)                             | 93.331            | 55.999            |
| 6 - ACCONTI                                                            |                   |                   |
| ESIGIBILI ENTRO L'ESERCIZIO SUCCESSIVO                                 | 14.050            | 13.570            |
| TOTALE ACCONTI (6)                                                     | 14.050            | 13.570            |
| 7 - DEBITI VERSO FORNITORI                                             |                   |                   |
| ESIGIBILI ENTRO L'ESERCIZIO SUCCESSIVO                                 | 13.064.726        | 13.101.656        |
| TOTALE DEBITI VERSO FORNITORI (7)                                      | 13.064.726        | 13.101.656        |
| 9 - DEBITI VERSO IMPRESE CONTROLLATE                                   |                   |                   |
| ESIGIBILI ENTRO L'ESERCIZIO SUCCESSIVO                                 | 820.726           | 45.248            |
| TOTALE DEBITI VERSO IMPRESE CONTROLLATE (9)                            | 820.726           | 45.248            |
| 10 - DEBITI VERSO IMPRESE COLLEGATE                                    |                   |                   |
| ESIGIBILI ENTRO L'ESERCIZIO SUCCESSIVO                                 | 23.790            | 9.720             |
| TOTALE DEBITI VERSO IMPRESE COLLEGATE (10)                             | 23.790            | 9.720             |
| 12 - DEBITI TRIBUTARI                                                  |                   |                   |
| ESIGIBILI ENTRO L'ESERCIZIO SUCCESSIVO                                 | 1.549.478         | 1.601.242         |
| TOTALE DEBITI TRIBUTARI (12)                                           | 1.549.478         | 1.601.242         |
| 13 - DEBITI VERSO ISTITUTI DI PREVIDENZA E DI SICUREZZA SOCIALE        |                   |                   |

SEGUE >

| STATO PATRIMONIALE - PASSIVO                                           |  | 31/12/2016         | 31/12/2017         |
|------------------------------------------------------------------------|--|--------------------|--------------------|
| ESIGIBILI ENTRO L'ESERCIZIO SUCCESSIVO                                 |  | 3.819.264          | 3.889.231          |
| TOTALE DEBITI VERSO ISTITUTI DI PREVIDENZA E DI SICUREZZA SOCIALE (13) |  | 3.819.264          | 3.889.231          |
| 14 - ALTRI DEBITI                                                      |  |                    |                    |
| ESIGIBILI ENTRO L'ESERCIZIO SUCCESSIVO                                 |  | 11.064.713         | 11.496.767         |
| ESIGIBILI OLTRE L'ESERCIZIO SUCCESSIVO                                 |  | 106.623            | 105.427            |
| TOTALE ALTRI DEBITI (14)                                               |  | 11.171.336         | 11.602.194         |
| <b>TOTALE DEBITI</b>                                                   |  | <b>62.253.876</b>  | <b>64.448.339</b>  |
| <b>E) RATEI E RISCONTI</b>                                             |  |                    |                    |
| RATEI E RISCONTI PASSIVI                                               |  | 2.154.680          | 720.895            |
| <b>TOTALE RATEI E RISCONTI (E)</b>                                     |  | <b>2.154.680</b>   | <b>720.895</b>     |
| <b>TOTALE PASSIVO</b>                                                  |  | <b>108.914.759</b> | <b>116.854.585</b> |

**A) VALORE DELLA PRODUZIONE**

|                                             |                    |                    |
|---------------------------------------------|--------------------|--------------------|
| 1) RICAVI DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI | 117.195.575        | 117.543.527        |
| 5) ALTRI RICAVI E PROVENTI                  |                    |                    |
| CONTRIBUTI IN CONTO ESERCIZIO               | 327.227            | 169.243            |
| ALTRI                                       | 2.523.454          | 7.016.408          |
| TOTALE ALTRI RICAVI E PROVENTI              | 2.850.681          | 7.185.651          |
| <b>TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE</b>       | <b>120.046.256</b> | <b>124.729.178</b> |

**B) COSTI DELLA PRODUZIONE**

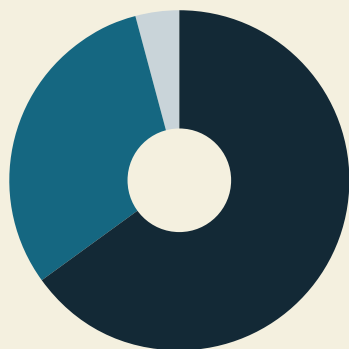
|                                                                                  |                    |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|
| 6) PER MATERIE PRIME, SUSSIDIARIE, DI CONSUMO E MERCI                            | 3.909.227          | 3.876.286          |
| 7) PER SERVIZI                                                                   | 25.622.305         | 26.024.936         |
| 8) PER GODIMENTO DI BENI TERZI                                                   | 8.046.858          | 6.955.727          |
| 9) PER IL PERSONALE:                                                             |                    |                    |
| A) SALARI E STIPENDI                                                             | 51.813.814         | 52.341.859         |
| B) ONERI SOCIALI                                                                 | 14.391.132         | 14.464.410         |
| C) TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO                                                  | 3.760.623          | 3.808.320          |
| E) ALTRI COSTI                                                                   | 199.036            | 204.020            |
| TOTALE COSTI PER IL PERSONALE                                                    | 70.164.605         | 70.818.609         |
| 10) AMMORTAMENTI E SVALUTAZIONI:                                                 |                    |                    |
| A) AMMORTAMENTO DELLE IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI                               | 733.174            | 942.129            |
| B) AMMORTAMENTO DELLE IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI                                 | 1.789.749          | 2.374.501          |
| C) ALTRE SVALUTAZIONI DELLE IMMOBILIZZAZIONI                                     |                    | 674.476            |
| D) SVALUTAZIONE CREDITI ATTIVO CIRCOLANTE E DISPONIBILITÀ LIQUIDE                | 471.340            | 848.401            |
| TOTALE AMMORTAMENTI E SVALUTAZIONI                                               | 2.994.263          | 4.839.507          |
| 11) VARIAZIONE DELLE RIMANENZE DI MATERIE PRIME, SUSSIDIARIE, DI CONSUMO E MERCI | 16.838             | (13.374)           |
| 13) ALTRI ACCANTONAMENTI                                                         | 2.824.586          | 974.595            |
| 14) ONERI DIVERSI DI GESTIONE                                                    | 2.488.835          | 7.628.854          |
| <b>TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE</b>                                             | <b>116.067.517</b> | <b>121.105.140</b> |
| <b>DIFFERENZA TRA VALORE E COSTI DELLA PRODUZIONE (A+B)</b>                      | <b>3.978.739</b>   | <b>3.624.038</b>   |

**C) PROVENTI E ONERI FINANZIARI**

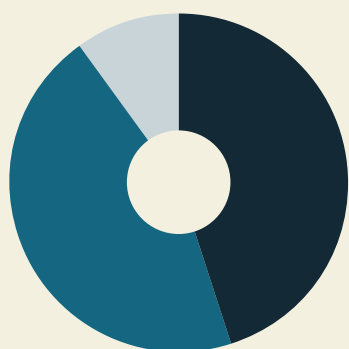
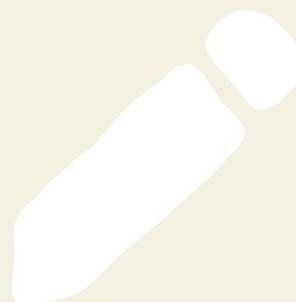
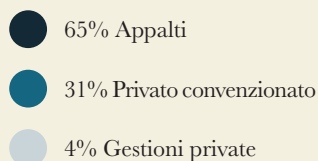
|                                                                 |                  |                |
|-----------------------------------------------------------------|------------------|----------------|
| 15) PROVENTI DA PARTECIPAZIONI                                  |                  |                |
| ALTRI                                                           | 112              | 892.495        |
| TOTALE PROVENTI DA PARTECIPAZIONI (15)                          | 112              | 892.495        |
| 16) ALTRI PROVENTI FINANZIARI                                   |                  |                |
| A) DA CREDITI ISCRITTI NELLE IMMOBILIZZAZIONI                   |                  |                |
| DA IMPRESE CONTROLLATE                                          | 13.385           | 2.852          |
| TOTALE FINANZIARI DA CREDITI ISCRITTI NELLE IMMOBILIZZAZIONI    | 13.385           | 2.852          |
| D) PROVENTI DIVERSI DAI PRECEDENTI                              |                  |                |
| ALTRI                                                           | 177.768          | 74.278         |
| TOTALE PROVENTI DIVERSI DAI PRECEDENTI                          | 177.768          | 74.278         |
| TOTALE ALTRI PROVENTI FINANZIARI                                | 191.153          | 77.130         |
| 17) INTERESSI E ALTRI ONERI FINANZIARI                          |                  |                |
| ALTRI                                                           | 631.044          | 793.820        |
| TOTALE INTERESSI E ALTRI ONERI FINANZIARI                       | 631.044          | 793.820        |
| 17 BIS) UTILI E PERDITE SUI CAMBI                               | 109              | 110            |
| <b>TOTALE PROVENTI E ONERI FINANZIARI (C) (15+16+17+17 BIS)</b> | <b>(439.670)</b> | <b>175.915</b> |

SEGUE &gt;

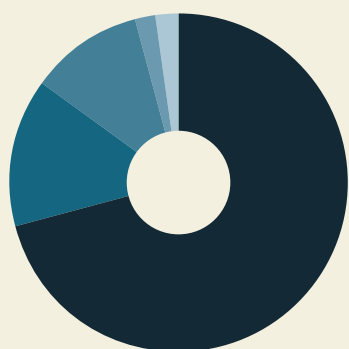
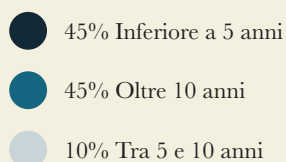
| CONTO ECONOMICO                                                                |  | 31/12/2016       | 31/12/2017       |
|--------------------------------------------------------------------------------|--|------------------|------------------|
| <b>D) RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITÀ E PASSIVITÀ FINANZIARIE</b>             |  |                  |                  |
| 18) RIVALUTAZIONI                                                              |  |                  |                  |
| A) DI PARTECIPAZIONI                                                           |  | 430.804          |                  |
| TOTALE RIVALUTAZIONI (18)                                                      |  | 430.840          |                  |
| 19) SVALUTAZIONI                                                               |  |                  |                  |
| A) DI PARTECIPAZIONI                                                           |  | 848.693          | 355.000          |
| TOTALE SVALUTAZIONI (19)                                                       |  | 848.693          | 355.000          |
| <b>TOTALE RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITÀ E PASSIVITÀ FINANZIARIE (18-19)</b> |  | <b>(417.889)</b> | <b>(355.000)</b> |
| <b>RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE (A-B+C+D)</b>                                 |  | <b>3.121.180</b> | <b>3.444.953</b> |
| 20) IMPOSTE SUL REDDITO DELL'ESERCIZIO, CORRENTI, DIFFERITE E ANTICIPATE       |  |                  |                  |
| IMPOSTE CORRENTI                                                               |  | 837.680          | 895.226          |
| TOTALE DELLE IMPOSTE SUL REDDITO DELL'ESERCIZIO (20)                           |  | 837.680          | 895.226          |
| <b>21) UTILE (PERDITA) D'ESERCIZIO</b>                                         |  | <b>2.283.500</b> | <b>2.549.727</b> |



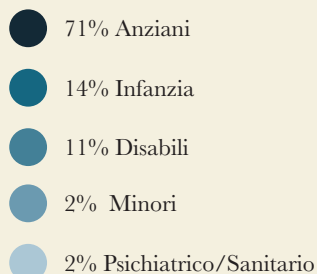
#### FATTURATO PER TIPOLOGIA DI GESTIONE



#### FATTURATO PER DURATA RESIDUA DEI CONTRATTI



#### FATTURATO PER SETTORE



#### VARIAZIONE FATTURATO PER SETTORE RISPETTO AL 2016

|                          |        |
|--------------------------|--------|
| Anziani                  | -2,0%  |
| Disabili                 | +3,6%  |
| Infanzia                 | +11,2% |
| Minori                   | -6,3%  |
| Psichiatrico - Sanitario | -0,3%  |

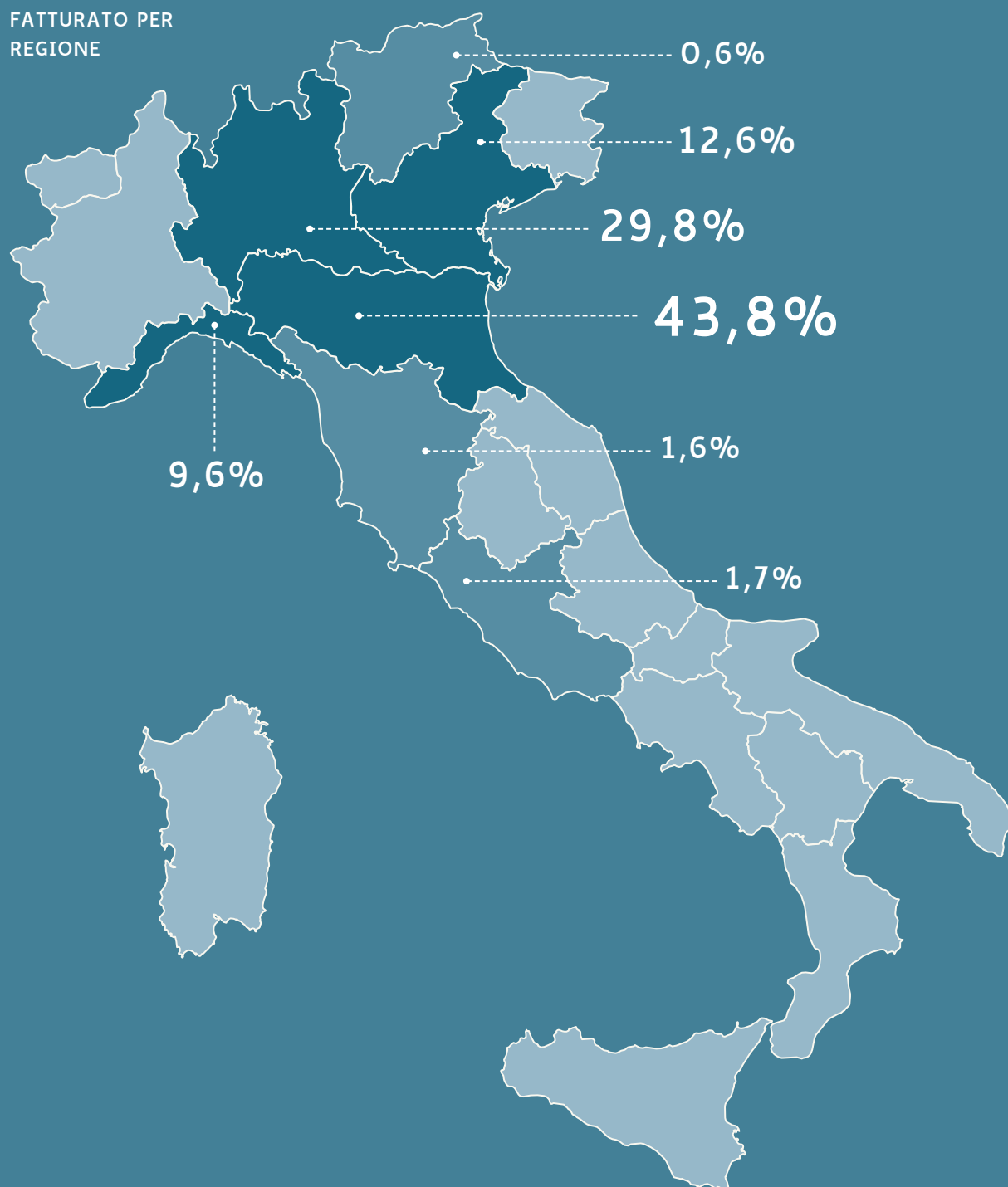
Sostanzialmente stabile il trend della distribuzione del fatturato per territorio; l'Emilia Romagna è la regione da cui proviene la maggior parte del fatturato, seguita dalla Lombardia mentre l'aumento più importante lo si registra in Liguria. Da evidenziare, nel corso dell'anno, i risultati positivi dei progetti internazionali, in particolare la progettazione e realizzazione di un centro

educativo negli Emirati Arabi Uniti, nell'ambito del metodo Learning by Languages (maggiori approfondimenti al cap. 4) e i ricavi non direttamente imputabili alle strutture, provenienti principalmente da attività di consulenza. Rispetto al 2016 il settore infanzia è quello che ha maggiormente incrementato il fatturato (+11,2%) anche grazie all'ampliamento del

nido Kaleidos in provincia di Reggio Emilia, seguito dal settore disabili che registra un +3,6% grazie ai nuovi servizi di assistenza scolastica e di gestione del Centro Socio Riabilitativo Diurno Il Giardino dei Tigli in provincia di Piacenza.

In leggera flessione il settore minori, mentre rimangono sostanzialmente invariati i volumi delle altre aree.

FATTURATO PER  
REGIONE



VARIAZIONE % RISPETTO  
AL 2016

|                       |      |
|-----------------------|------|
| Emilia - Romagna      | -1,6 |
| Lazio                 | -0,5 |
| Liguria               | 2,3  |
| Lombardia             | 1,3  |
| Toscana               | -5,5 |
| Trentino - Alto Adige | 86,1 |
| Veneto                | -    |
| Estero                | -    |
| Altri (consulenza)    | -    |

**ESTERO 0,2%**

**ALTRI (consulenze) 0,1%**

Il valore aggiunto è un dato estremamente significativo perché rappresenta la creazione di ricchezza derivante dall'attività caratteristica dell'impresa, a vantaggio della comunità.

#### VALORE AGGIUNTO

Il valore aggiunto misura la capacità di un'impresa di produrre ricchezza e metterla a disposizione della comunità. Per Coopselios è quindi un dato di grande importanza, in linea con la mission della cooperativa. Nel 2017 il **valore aggiunto si attesta a oltre 76,7 milioni di euro.**

L'analisi qualitativa e quantitativa dell'impatto sociale viene testimoniata dalla distribuzione del valore aggiunto, che verifica la reale portata della responsabilità sociale assunta e indica la

ricaduta, in termini economici, dell'attività dell'impresa verso le diverse categorie di portatori di interesse: il **93,61% del totale è destinato alla remunerazione del personale** mentre la seconda voce di spesa (2,28%) riguarda la remunerazione del sistema impresa.

Questo dato, che rappresenta il valore economico trattenuto nel Gruppo, quale differenza tra il valore economico generato e il valore economico distribuito, è significativo dell'approccio prudente rispetto al fabbisogno futuro della cooperativa, in termini di sviluppo e crescita.



Valore aggiunto

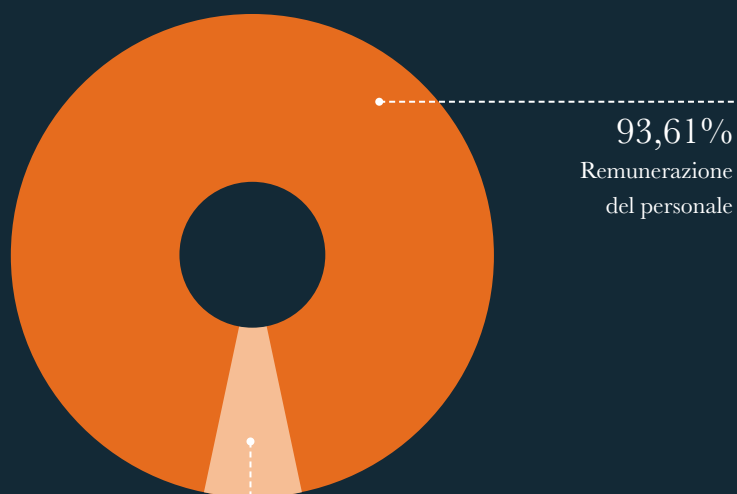
**76,7**  
milioni di euro

| <b>CREAZIONE VALORE AGGIUNTO (valori euro)</b> | <b>2016</b> | <b>2017</b> |
|------------------------------------------------|-------------|-------------|
| RICAVI VENDITE E PRESTAZIONI                   | 116.724.235 | 116.695.126 |
| RICAVI E PROVENTI VARI                         | 2.850.681   | 7.185.651   |
| TOTALE PRODUZIONE                              | 119.574.916 | 123.880.777 |

| <b>COSTI DELLA PRODUZIONE (valori euro)</b> | <b>2016</b> | <b>2017</b> |
|---------------------------------------------|-------------|-------------|
| COSTO DELLE MERCI VENDUTE                   | 3.926.065   | 3.862.912   |
| COSTI PER SERVIZI                           | 25.178.948  | 25.460.532  |
| COSTI PER GODIMENTO DI TERZI                | 8.046.858   | 6.955.727   |
| ALTRI ACCANTONAMENTI                        | 2.824.586   | 974.595     |
| ONERI DIVERSI DI GESTIONE                   | 1.529.804   | 6.471.287   |
| TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE               | 41.506.261  | 43.725.053  |
| VALORE AGG. CARATTERIST. LORDO              | 78.068.655  | 80.155.724  |
| SALDO GESTIONE ACCESSORIA                   | -226.624    | 614.625     |
| SALDO GESTIONE STRAORDINARIA                | -           | -           |
| VALORE AGG. GLOBALE LORDO                   | 77.842.031  | 80.770.349  |
| AMMORTAMENTI E SVALUTAZIONI                 | 2.522.923   | 3.991.106   |
| VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO               | 75.319.108  | 76.779.243  |

| <b>DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO (valori euro)</b>           | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>%</b> |
|--------------------------------------------------------------|-------------|-------------|----------|
| SALARI SOCI                                                  | 34.347.606  | 36.387.143  |          |
| ONERI SOCIALI SOCI                                           | 9.729.530   | 9.534.565   |          |
| CONTRIBUTI E COOPERLAVORO                                    | 45.563      | 48.165      |          |
| TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO                                 | 2.550.044   | 2.699.571   |          |
| BUONI DI FINE ANNO E ALTRI COSTI SOCI                        | 471.434     | 466.411     |          |
| COSTO FORMAZIONE SOCI                                        | 443.357     | 564.404     |          |
| CONTRIBUTI ASSISTENZA SANITARIA INTEGRATIVA                  | 197.450     | 184.637     |          |
| REMUNERAZIONE DEL PERSONALE NON SOCIO+TIROCINANTI+INTERINALE | 23.323.719  | 21.985.288  |          |
| REMUNERAZIONE DEL PERSONALE                                  | 71.108.703  | 71.870.185  | 93,61    |
| IRAP                                                         | 837.680     | 895.226     |          |
| IRES                                                         |             |             |          |
| ALTRE IMPOSTE                                                | 201.292     | 424.202     |          |
| REMUNERAZIONE PUBBLICA AMMINISTRAZIONE                       | 1.038.972   | 1.319.428   | 1,72     |
| INTERESSI ED ALTRI ONERI VERSO TERZI                         | 630.935     | 793.710     |          |
| REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO                        | 630.935     | 793.710     | 1,03     |
| RISTORNO                                                     | 450.000     | 500.000     |          |
| DIVID. SU CAP. SOC. VERSATO (DESTINAZ. UTILE)                | 97.732      | 97.671      |          |
| REMUNERAZIONE DEI SOCI                                       | 547.732     | 597.671     | 0,78     |
| QUOTA UTILE PORTATA A RISERVE (DESTINAZ. UTILE)              | 1.667.263   | 1.751.166   |          |
| REMUNERAZ. DEL SISTEMA IMPRESA                               | 1.667.263   | 1.751.166   | 2,28     |
| CONTRIBUT. COOPFOND (DESTINAZ. UTILE)                        | 68.505      | 200.890     |          |
| CONTRIBUTO LEGACOOP                                          | 240.919     | 228.482     |          |
| REMUNERAZ. DEL SISTEMA COOPERATIVO                           | 309.424     | 429.372     | 0,56     |
| LIBERALITÀ ESTERNE                                           | 16.080      | 17.711      | 0,02     |
| LIBERALITÀ ESTERNE                                           | 16.080      | 17.711      |          |
| TOTALE                                                       | 75.319.108  | 76.779.243  |          |

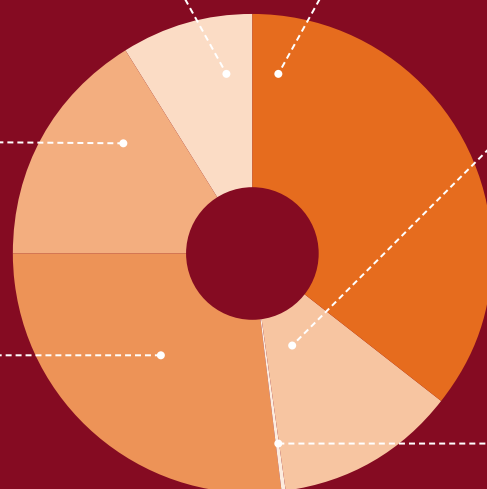
## DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO



0,56%  
Remunerazione  
del sistema Cooperativo

1,03%  
Remunerazione  
del capitale di credito

1,72%  
Remunerazione  
Pubblica Amministrazione



#### PATRIMONIO (valori euro)

|                                            | 2016       | 2017       |
|--------------------------------------------|------------|------------|
| PATRIMONIO NETTO                           | 31.843.731 | 38.288.445 |
| RISERVE ACCANTONATE                        | 14.755.448 | 15.440.498 |
| INDICE DI COPERTURA DELLE IMMOBILIZZAZIONI | 0,63       | 0,80       |

#### LIQUIDITÀ SECONDARIA

|                                | 2016 | 2017 |
|--------------------------------|------|------|
| QUOZIENTE DI TESORERIA         | 1,34 | 1,66 |
| INDICE DI LIQUIDITÀ SECONDARIA | 1,13 | 1,38 |

Il quoziente di tesoreria esprime la capacità dell'azienda di far fronte ai debiti correnti con le risorse monetarie liquide escludendo quelle reperibili con le attività realizzabili.

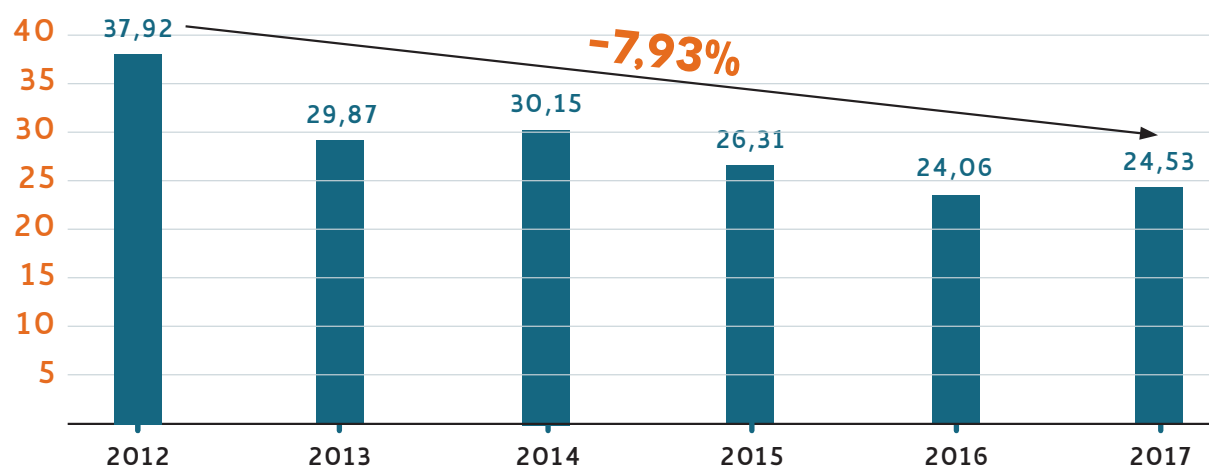
Si esprime nel rapporto tra la somma delle attività liquide e quelle disponibili in rapporto alle passività correnti.

L'indice di liquidità secondaria consente di valutare quanto le risorse liquide e quelle prontamente liquidabili, ivi comprese le merci stoccate, permettano di fronteggiare gli impegni assunti a breve termine dall'azienda.

#### INVESTIMENTI (valori euro/000)

|      | TOTALE | MATERIALI | IMMATERIALI | FINANZIARIE |
|------|--------|-----------|-------------|-------------|
| 2016 | 20.201 | 16.875    | 885         | 2.441       |
| 2017 | 20.269 | 15.411    | 3.083       | 1.776       |

#### RECUPERO CREDITI





# RISORSE UMANE

---

## Capitolo 3

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

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

---

### IL RUOLO SOCIALE

Un doppio filo lega i lavoratori Coopselios alla cooperativa. Coopselios non potrebbe infatti essere tale senza le proprie risorse umane, che rappresentano una grande risorsa per il presente e il futuro della cooperativa.

D'altra parte essere un lavoratore Coopselios significa ricoprire un ruolo importante nella società odierna: **prendersi cura delle persone**, soprattutto le più fragili (per approfondimenti vedi cap.1). Assumendosi una responsabilità piena nei confronti dell'altro e della comunità. Un lavoro complesso e di grande valore, che presuppone una consapevolezza forte del proprio

ruolo sociale.

Per questo Coopselios stanziava ogni anno sempre più risorse per **investire sui propri lavoratori**, in termini di qualità della vita lavorativa ed extra-lavorativa, formazione, valorizzazione e creazione di nuova occupazione, realizzazione di servizi dedicati. Nel 2017 Coopselios si è dedicata, in particolare, ad aumentare le opportunità di formazione, a migliorare la conciliazione dei tempi di vita e lavoro, a incrementare una nuova consapevolezza nei soci con l'introduzione del socio speciale (per maggiori informazioni vedere cap. 1) e istituire nuovi percorsi di **valorizzazione e crescita professionali**, in un'ottica di ascolto e sostegno continuo.

## CHI SIAMO

Nel 2017 è cresciuto il numero di occupati, che si attesta a 3.187 persone, con un +0,4% rispetto all'anno precedente. Di questi 2.181 sono soci, 1.006 dipendenti, 190 collaboratori esterni (liberi professionisti quali ad esempio medici, fisioterapisti, infermieri). Sostanzialmente stabili i contratti a tempo indeterminato, segno questo di una volontà forte di produrre stabilità a lungo termine. Nel 2017 sono stati convertiti a tempo indeterminato 156 contratti e creati 24 nuovi posti di lavoro. Quest'ultimo dato si riferisce in particolare a figure professionali inserite in organico per rispondere alle esigenze di nuovi servizi, sempre più personalizzati e "in ascolto" di famiglie, enti e imprese. Rimane costante la distribuzione rispetto al genere, con un 89% di lavoratori donna (pari a 2.846 persone), mentre aumenta la percentuale di ruoli di responsabilità ricoperti da donne, sostenuti da percorsi di carriera messi in atto da Coopselios. Grazie alle significative iniziative di conciliazione, i part time sono aumentati del 6,5%.

Il 2017 si caratterizza inoltre per un sistematico miglioramento delle qualifiche interne, con un aumento del personale diplomato e laureato, che denota uno sforzo sempre maggiore di costruire una realtà aziendale fatta da persone con un'istruzione di livello superiore. Sempre più lavoratori con buone qualifiche fanno da contraltare a un cospicuo numero di risorse con un'anzianità lavorativa di oltre 15 anni, segno di un sano avvicendamento di competenze e di una cooperativa sempre più a carattere intergenerazionale.

**3.187**

OCCUPATI  
DI CUI

**+ 0,4%**

RISPETTO AL  
2016

**2.181**

SOCI DELLA  
COOPERATIVA

**+ 5,6%**

RISPETTO AL  
2016

**62,06%**

Ruoli di responsabilità  
ricoperti da donne



**+ 2,8%**

Rispetto al 2016

**76%**

donne con contratto  
a tempo indeterminato

**42 ANNI**

età media del personale

**8 ANNI**

anzianità lavorativa  
media

**90**

le neo-mamme del 2017

## OCCUPATI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO

|                     | 2017  | DONNE | UOMINI |
|---------------------|-------|-------|--------|
| TEMPO INDETERMINATO | 2.653 | 2.390 | 263    |
| TEMPO DETERMINATO   | 534   | 453   | 77     |
| FULL TIME           | 1.061 | 866   | 195    |
| PART TIME           | 2.126 | 1.980 | 146    |

|           | DONNE | UOMINI |
|-----------|-------|--------|
| OPERAI    | 297   | 21     |
| IMPIEGATI | 2.531 | 309    |
| QUADRI    | 17    | 9      |
| DIRIGENTI | 1     | 2      |

## OCCUPATI PER SETTORE

|          | 2016 % | 2017 % |
|----------|--------|--------|
| ANZIANI  | 64,1   | 62     |
| MINORI   | 3      | 2      |
| DISABILI | 10,5   | 11     |
| INFANZIA | 18,8   | 21     |
| UFFICI   | 3,6    | 4      |

## OCCUPATI PER REGIONE

|                     | 2016 % | 2017 % |
|---------------------|--------|--------|
| LOMBARDIA           | 22,9   | 22     |
| EMILIA ROMAGNA      | 51,7   | 52     |
| VENETO              | 11,5   | 12     |
| LIGURIA             | 9,8    | 9      |
| LAZIO               | 2,5    | 3      |
| TOSCANA             | 1,6    | 2      |
| TRENTINO ALTO ADIGE | 1      | -      |

## TIROCINI

### CURRICULARI

### EXTRA CURRICULARI

### TOTALE

**2017**

437

20

457

## TIPOLOGIA DI CONTRATTI

| LIVELLO CONTRATTUALE PER GENERE |                                                                                                           | 2017   | % STRANIERI<br>PER LIVELLO<br>CONTRATTUALE* |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------------------------|
| A                               | LAVORO GENERICO E SERVIZI AUSILIARI                                                                       | 6,15%  | 26,53%                                      |
| B                               | LAVORO QUALIFICATO E SERVIZI GENERICI ALLA PERSONA<br>IN AMBITO SOCIO-ASSISTENZIALE                       | 6,93%  | 13,57%                                      |
| C                               | LAVORO SPECIALIZZATO, SERVIZI QUALIFICATI ALLA PERSONA<br>IN AMBITO SOCIO-ASSISTENZIALE E SOCIO-SANITARIO | 47,07% | 35,47%                                      |
| D                               | LAVORO SPECIALIZZATO, PROFESSIONI SANITARIE,<br>SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI                                   | 34,67% | 10,50%                                      |
| E                               | PRESTAZIONI                                                                                               | 4,58%  | 4,79%                                       |
| F                               | ATTIVITÀ DI DIREZIONE                                                                                     | 0,50%  | 0,00%                                       |
|                                 | DIRIGENTI                                                                                                 | 0,09%  | 0,00%                                       |

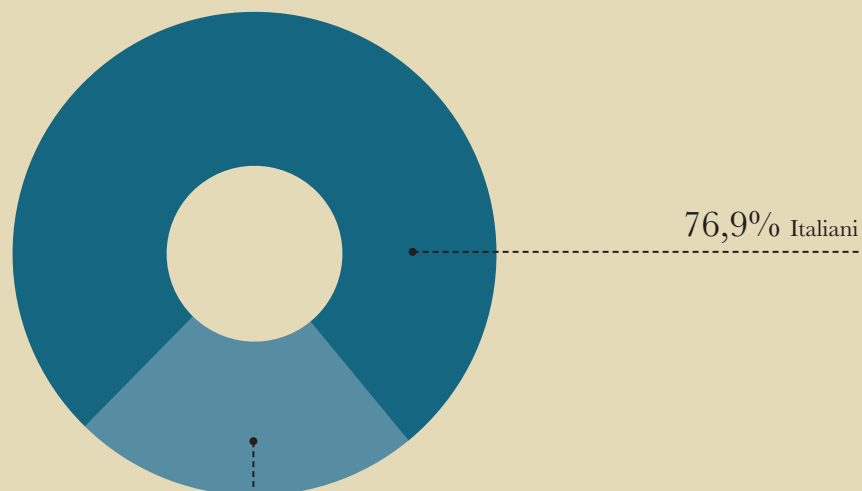
\* STRANIERI SUL TOTALE DEL LIVELLO

## POLITICHE DI INTEGRAZIONE

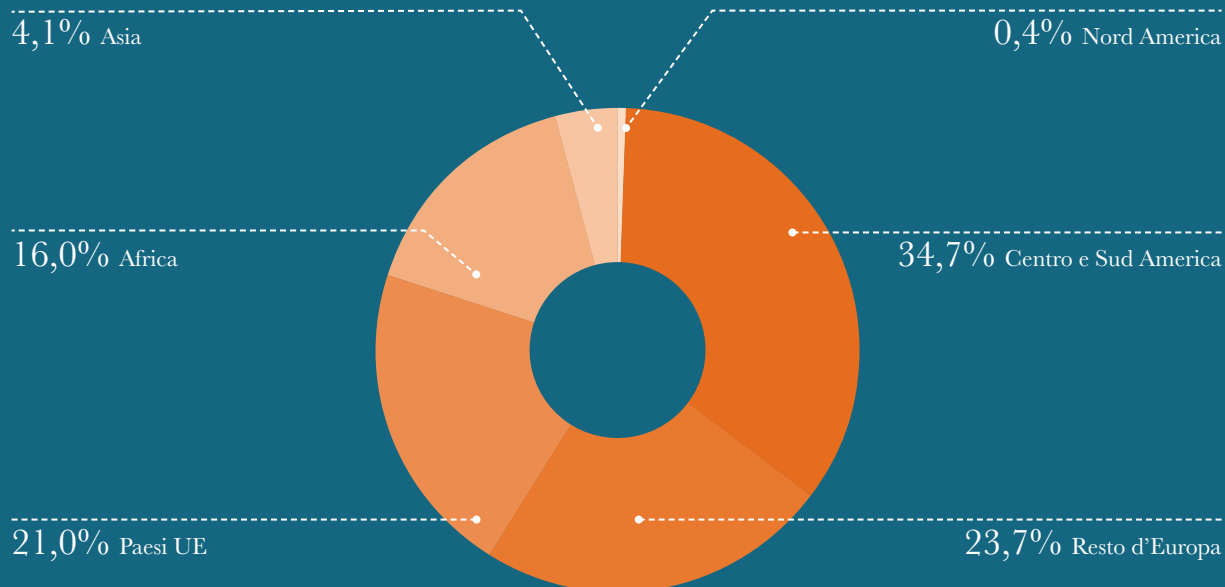
Parte fondamentale della mission Coopselios, la valorizzazione di ogni forma di diversità, è sempre più una risorsa per la cooperativa, che nel 2017 riconferma un impegno a tutto tondo verso le politiche di management finalizzate a promuovere la diversità culturale, in coerenza con il tessuto sociale dei territori in cui opera. Lo dimostra il costante aumento dei lavoratori non italiani, in particolare da Centro e Sud America. Ottimali anche i risultati conseguiti in merito all'inserimento di lavoratori svantaggiati: complessivamente tra persone disabili e appartenenti a categorie protette sono 16 i lavoratori in cooperativa, 9 in più rispetto a quanto previsto dalla normativa di riferimento (legge 68/99).

**16****LAVORATORI SVANTAGGIATI  
OCCUPATI**

## NAZIONALITÀ LAVORATORI



## STRANIERI PER AREA GEOGRAFICA



## BENESSERE ORGANIZZATIVO

Molteplici sono gli strumenti utilizzati per migliorare il benessere organizzativo nelle strutture e nei servizi e contenere il turnover, obiettivo, questo, particolarmente importante anche per garantire continuità assistenziale. Gli strumenti e le agevolazioni messi in campo riguardano diversi ambiti dell'attività lavorativa: organizzativo e gestionale, professionale, amministrativo e retributivo, motivazionale e di analisi e gestione dello stress lavoro correlato. Gli effetti positivi di queste politiche incidono in modo positivo sui tassi di assunzione e di assenteismo. Aumenta infatti il tasso di assunzione dei lavoratori a tempo indeterminato, segno di una politica delle risorse umane volta a garantire condizioni stabili di occupazione e a individuare professionalità sempre più in linea con le richieste di clienti privati e committenza.

Nel 2017 diminuisce di 1,42 punti percentuali il tasso di assenteismo, a testimonianza di un aumentato benessere organizzativo. Permangono invece margini di miglioramento in merito al turnover, che nel 2017 sale di 3,81 punti percentuali rispetto all'anno precedente, anche per effetto di una ripresa economica generalizzata del mercato del lavoro e della riapertura dei concorsi pubblici in ambito sanitario. In calo, infine, l'indice di compensazione dovuto principalmente ai cambi di gestione dei servizi in appalto.

## LE AZIONI PIÙ SIGNIFICATIVE PER IL BENESSERE DEI LAVORATORI

### - Ambito organizzativo e gestionale

Il percorso per migliorare il benessere dei lavoratori passa da un'analisi strutturale per definire in modo chiaro ruoli, responsabilità e compiti, al fine di facilitare la collaborazione e l'assunzione di responsabilità nei confronti del proprio lavoro fino ad arrivare a opportunità riguardanti la riduzione dell'orario lavorativo (da full a part time), alla possibilità di godere di un'aspettativa non retribuita di 6 mesi e al progetto Fattorine sociali (maggiori approfondimenti al cap. 1). I neo-assunti vengono inoltre prevalentemente selezionati nel territorio di residenza.

### - Ambito professionale e motivazionale

Nel 2017 sono aumentati gli sforzi in merito a opportunità di formazione permanente, valutazione e auto-valutazione. Sono state inoltre implementate le riunioni di coordinamento e di gruppo per permettere una migliore collaborazione tra i lavoratori e le strutture. Vanno nella direzione di un adeguato stimolo motivazionale il riconoscimento del diritto allo studio e alla riqualifica professionale, la distribuzione del ristoro e le convenzioni aziendali dedicate ai lavoratori.

### - Ambito di analisi e gestione dello stress lavoro correlato

Per garantire maggior benessere possibile ai lavoratori sono stati messi in campo una serie di progetti dedicati alla gestione dello stress e alla misurazione del burn-out e del clima aziendale, realizzati ogni 4 anni, attraverso questionari anonimi e percorsi di supervisione dedicati.

### - Ambito amministrativo e retributivo

Oltre all'applicazione rigorosa del CCNL delle Cooperative Sociali, Coopselios ha lanciato il Fondo solidale per le Malattie Lunghe, un importante strumento dedicato ai dipendenti che superano i 180 giorni di malattia (maggiori approfondimenti al cap. 1) e ampliato la possibilità di richiesta di prestiti attraverso finanziamenti agevolati. Le assunzioni a tempo indeterminato costituiscono un'ulteriore garanzia di stabilità occupazionale.

### - Retribuzioni

La retribuzione contrattuale dei dirigenti è 3,72 volte 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). I dati relativi al 2017 registrano una sostanziale equità dal confronto delle retribuzioni contrattuali in cooperativa per genere e categoria.

**ASPETTATIVE  
NON RETRIBUITE  
CONCESSE RISPETTO  
ALLE RICHIESTE:  
86 SU 96 RICHIESTE**

| MOTIVAZIONE CESSAZIONE RAPPORTO DI LAVORO    | 2017       |
|----------------------------------------------|------------|
| DIMISSIONI VOLONTARIE                        | 291        |
| PENSIONAMENTO                                | 8          |
| CAMBIO DI APPALTO                            | 46         |
| CESSAZIONE CONTRATTO A TERMINE               | 506        |
| FINE APPRENDISTATO                           | 0          |
| DECESSO                                      | 0          |
| MANCATO SUPERAMENTO PERIODO DI PROVA         | 20         |
| RISOLUZIONE CONSENSUALE                      | 2          |
| LICENZIAMENTO GIUSTIFICATO MOTIVO OGGETTIVO* | 13         |
| LICENZIAMENTO PER MOTIVI DISCIPLINARI        | 35         |
| <b>TOTALE</b>                                | <b>921</b> |

\* prevalentemente dovuti al superamento del periodo massimo di comporta

| TIPOLOGIA DI ASSENZA | % SU TOTALE ORE LAVORATE 2017 |
|----------------------|-------------------------------|
| MALATTIA             | 6,41%                         |
| INFORTUNIO           | 0,78%                         |
| MATERNITÀ            | 5,41%                         |
| PERMESSI L.104/92    | 0,57%                         |
| ALLATTAMENTO         | 0,13%                         |
| PERMESSI SINDACALI   | 0,06%                         |
| DONAZIONE SANGUE     | 0,02%                         |
| CONGEDO MATRIMONIALE | 0,07%                         |
| <b>TOTALE</b>        | <b>13,45%</b>                 |

| TASSO DI ASSUNZIONE | 2016  | 2017  |
|---------------------|-------|-------|
|                     | 1,49% | 2,11% |

Totale assunti a tempo indeterminato/totale lavoratori in forza al 01/01/2017

| INDICE DI TURNOVER | 2015   | 2016  | 2017  |
|--------------------|--------|-------|-------|
|                    | 11,08% | 5,89% | 9,70% |

Assunti e dimessi con contratto a tempo indeterminato/occupazione al 31/12/2017 x100

TASSO  
DI ASSENTEISMO  
ORE DI ASSENZA/  
ORE LAVORATE

2016

**14,88%**

2017

**13,45%**

INDICE DI  
COMPENSAZIONE  
ASSUNTI A TEMPO  
INDETERMINATO/  
DIMESSI A TEMPO  
INDETERMINATO

2015

**0,84**

2016

**0,33**

2017

**0,28**

## FORMAZIONE E SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO

Per migliorare l'operato della cooperativa e valorizzare i lavoratori, Coopselios da alcuni anni ha messo in campo una serie di iniziative che hanno lo scopo di migliorare le competenze interne, facilitare lo sviluppo della carriera, stimolare la collaborazione con i colleghi. Alla formazione di tipo tecnico-professionale, che riguarda tematiche educative, relative alla sicurezza e all'integrazione socio-sanitaria, si affiancano percorsi formativi legati alle competenze trasversali che hanno l'obiettivo di sviluppare percorsi di carriera interni alla cooperativa.

## TRA I PROGETTI VOLTI A MIGLIORARE LE COMPETENZE INTERNE, COOPSELIOS ACADEMY È STATA CONCLUSA, NEL 2017, DA 30 PERSONE.

Significativa anche la formazione a distanza, con quasi 6.000 ore fruite in merito a tematiche quali, ad esempio, le consegne socio-assistenziali, il servizio di assistenza domiciliare, sicurezza e privacy. Anche nel 2017 Coopselios ha ricevuto da Foncoop il finanziamento di 100.000 euro per lo svolgimento di attività formative.

Proseguono anche nel 2017 i rapporti con gli enti di formazione, le università e gli istituti superiori: sono 457 i tirocini avviati, e riguardano per il 66% il settore anziani, il 18% il settore infanzia, il 13% il settore disabili e il 3% uffici

e settore minori. Sono state coinvolte 86 sedi della cooperativa; 188 sono i giovani in alternanza scuola lavoro. Particolarmente importante, lo sforzo messo in campo per migliorare il lavoro dei coordinatori di struttura: **"Il coordinatore al centro"** è stato il focus della convention aziendale annuale e di ulteriori appuntamenti territoriali nei territori di Piacenza, Reggio Emilia, Milano, Meolo (VE), La Spezia, che hanno coinvolto tutti i coordinatori delle strutture e servizi per un totale di oltre 120 persone. Nell'ambito degli incontri si sono affrontati temi quali il concetto di cambiamento (dei bisogni delle famiglie, del mercato, della relazione con l'ente pubblico) e l'innovazione come forma di pensiero per la gestione dei gruppi di lavoro. In questo contesto è stato inoltre lanciato il progetto **"Me Too"**, per la valorizzazione e l'ascolto dei coordinatori di struttura. Il percorso è nato per ascoltare - attraverso una piattaforma online creata ad hoc - le esigenze delle risorse, acquisire informazioni utili alla gestione e all'organizzazione, incrementare la collaborazione, la conoscenza e il confronto tra i collaboratori (approfondimenti al cap. 5). La cooperativa continua inoltre ad investire in politiche meritocratiche interne, per premiare le risorse che collaborano proficuamente all'organizzazione attraverso una verifica oggettiva del raggiungimento degli obiettivi annuali assegnati.

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

Nel 2017 Coopselios ha inoltre ampliato gli strumenti per la valutazione del capitale umano, attraverso cui valutare il livello di performance e le competenze individuali in relazione a ruolo, esigenze dell'impresa e

possibili percorsi di sviluppo. Il sistema valuta performance, competenze professionali e manageriali, potenziale e prestazioni rispetto alle esigenze della cooperativa e ai possibili percorsi di sviluppo, per restituire un quadro quanto più completo della risorsa e garantirne la valorizzazione.

**79.013**

TOTALE  
ORE DI FORMAZIONE  
DI CUI

**27.411**

ORE DI FORMAZIONE

**51.602**

ORE DI ÉQUIPE E  
AGGIORNAMENTO

**1.894**

LAVORATORI COINVOLTI  
NELLA FORMAZIONE

**5.825**

TOTALE ORE FAD

**IL 2017 È STATO  
CARATTERIZZATO  
DA UNO SFORZO  
IMPORTANTE PER  
IL MIGLIORAMENTO  
DEL LAVORO DEI  
COORDINATORI DI  
STRUTTURA.  
IL TEMA È STATO  
AL CENTRO DELLA  
CONVENTION  
AZIENDALE E DEL  
PROGETTO ME TOO.**

## UNA NUOVA ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

Nel 2017 è stato avviato il percorso per una nuova organizzazione aziendale, con l'obiettivo di rendere più efficace ed efficiente la gestione organizzativa e supportare la Direzione Generale nella supervisione e nel coordinamento delle funzioni aziendali.

Nell'ottica della realizzazione del Piano Strategico 2014-2018 continua l'evoluzione organizzativa aziendale per rispondere agli obiettivi indicati nel Piano.

Nota: <http://www.coopselios.com/organigramma/>  
Organigramma aggiornato a settembre 2018

## RELAZIONE CON I SINDACATI

Per migliorare la gestione delle strutture e dei servizi, Coopselios sigla accordi con 14 diverse sigle sindacali per un totale di 66 organizzazioni sindacali, in modo da garantire la massima flessibilità sia per il singolo sia a livello territoriale. Nel 2017 sono stati effettuati 45 incontri sindacali nei territori e 54 assemblee sui luoghi di lavoro. Il livello di conflittualità sul lavoro ha registrato un leggero aumento nel 2017 ma continua ad attestarsi su livelli molto bassi: i contenziosi avviati durante l'anno sono stati 12 (contro i 4 del 2016) e hanno riguardato lo 0,37% dell'organico. I provvedimenti disciplinari hanno riguardato il 4,6% dei lavoratori e si riferiscono, in particolare, a casi di negligenza e assenze ingiustificate.

# 32,8%

**ISCRITTI AL SINDACATO  
SUL TOTALE DEI LAVORATORI**

# 11

**ACCORDI SINDACALI  
SIGLATI NEL 2017  
RELATIVI A VIDEOSORVEGLIANZA,  
ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO,  
CAMBI D'APPALTO**

## SICUREZZA

La politica Coopselios in materia di salute e sicurezza del lavoro si propone di adottare misure adeguate per prevenire incidenti e danni alla salute attraverso la definizione di un sistema di gestione della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro. Il miglioramento continuo è uno dei capisaldi di questa politica e si realizza non solo attraverso il rispetto dei requisiti di legge, ma anche attraverso

la realizzazione di standard elevati di qualità di vita in ambito lavorativo, quali ad esempio i continui investimenti in ausili per la movimentazione dei pazienti nelle strutture.

Grazie a queste politiche, nel 2017 si registra una diminuzione del numero complessivo degli eventi infortunistici occorsi al personale Coopselios e una conseguente diminuzione della frequenza: sono 220 gli infortuni rispetto ai 282 del 2016, e sono per la

maggior parte riconducibili ad attività di movimentazione manuale di carichi e pazienti.

Anche l'indice di gravità registra una riduzione significativa rispetto al 2016 e riguarda prevalentemente lesioni muscolari a schiena e ad arti superiori. Escludendo gli infortuni in itinere, il 68,8% degli infortuni ha interessato lavoratori con mansioni di Operatori Assistenziali (OSS, ASA) per attività quali la movimentazione

di carichi e pazienti. Per prevenire questi rischi la cooperativa ha potenziato le attività di formazione e addestramento per il personale assistenziale. Da registrare una diminuzione delle aggressioni da parte degli utenti nei confronti degli operatori (da 42 del 2016 a 28 del 2017) grazie a una maggiore consapevolezza di questa tipologia di rischio affrontata diver-

se volte nelle riunioni periodiche di équipe e delle cadute, grazie ad azioni di miglioramento che hanno riguardato l'utilizzo di calzature professionali (da 61 del 2016 a 49 del 2017). Nel 2017 i lavoratori sottoposti ad accertamenti (preventivi, periodici, su richiesta del lavoratore e a seguito del rientro da assenze superiori a 60 gg) sono stati complessivamente 1713. Di

questi 210 hanno riguardato lavoratori con limitazioni relative alla movimentazione manuale dei carichi/pazienti. Il 2017 si è inoltre caratterizzato per il miglioramento della gestione del rischio legionella, attraverso la redazione di protocolli specifici di gestione, controlli periodici delle acque e l'installazione di impianti di dosaggio di prodotti antilegionella.

| INFORTUNI                                                    | 2015         | 2016         | 2017         |
|--------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>INDICE DI FREQUENZA</b><br>(N. INFORTUNI / ORE LAVORATE)  | <b>53,68</b> | <b>64,28</b> | <b>51,23</b> |
| <b>INDICE DI GRAVITÀ</b><br>(N. GIORNI PERSI / ORE LAVORATE) | <b>1,23</b>  | <b>1,64</b>  | <b>1,15</b>  |

|                         | 2016       | 2017       | △ % 16/17     |
|-------------------------|------------|------------|---------------|
| <b>NUMERO INFORTUNI</b> | <b>282</b> | <b>220</b> | <b>-28,2%</b> |

# 17.861

**ORE DI FORMAZIONE  
SU SALUTE E SICUREZZA**



Innovazione  
e sviluppo s  
qualità  
e sostenibili

# e sociale, ità.

---

## Capitolo 4

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

*SDGs/Goal 3 Garantire modelli  
sostenibili di produzione e di consumo*

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

---

# Da oltre 30 anni Coopselios realizza la propria mission: “prendersi cura, di persona”.



## LE PERSONE AL CENTRO

In un mondo che cambia velocemente, caratterizzato da nuove esigenze di assistenza, cura ed educazione Coopselios agisce in un'ottica di innovazione sociale continua, capace di autogenerarsi a partire dal nucleo fondante della cooperativa: le persone. Nell'ottica di esercitare responsabilmente il proprio ruolo sociale e imprenditoriale, Coopselios ha avviato e sviluppato diversi progetti, sia in riferimento ai propri clienti e stakeholder, sia per promuovere un approccio innovativo e generativo a partire dalle proprie risorse interne, in un'ottica circolare di ascolto, miglioramento, trasformazione nei vari settori in cui la cooperativa opera.

Lo sviluppo tecnico e tecnologico e la progettualità a lungo termine rispetto ai nuovi bisogni sociali testimonia questa volontà, nonché la capacità di dialogare con tutti gli attori dei territori di riferimento. Nella stessa direzione vanno gli sforzi verso una sempre maggiore personalizzazione dei servizi, una collaborazione sempre più sistematica e fattiva con la pubblica amministrazione e i privati, e la generale volontà di creazione di valore per tutti gli stakeholder.

La sfida, da qui ai prossimi anni, diventa sempre più quella di potenziare metodi e modelli esportabili, sviluppare network e stimolare la partecipazione attiva ai processi di coesione e inclusione sociale. In Italia e all'estero.

# I PROGETTI STRATEGICI

## FONDO INNOVAZIONE SALUTE

Nel 2017 Coopselios lancia il primo fondo immobiliare specializzato nelle residenze per anziani. Obiettivo del fondo è quello di favorire un approccio innovativo e condiviso nella progettazione ed erogazione di offerte nell'elderly care e promuovere maggiori investimenti nel settore sanitario. Nel corso del 2017 Coopselios ha creato le condizioni operative per la costituzione del Fondo Immobiliare, che costituirà un volano per prospettive di sviluppo e occupazione producendo ricadute patrimoniali e finanziarie positive. Il fondo, che si rivolge principalmente a investitori istituzionali, si pone l'obiettivo di raggiungere una dimensione di oltre 200 milioni di euro di investimenti.

## BAMBINI SRL

E' del 2017 la costituzione di Bambini S.r.l., una nuova società frutto dell'incontro tra il gruppo editoriale Spaggiari Parma S.p.A. e il Gruppo Coopselios, che si propone di diventare un punto di riferimento per il sistema di educazione e di istruzione preadolescenziale, in ambito nazionale e internazionale, con particolare attenzione all'innovazione tecnologica, al pensiero creativo e divergente, ai processi partecipativi e di condivisione.

## LEARNING BY LANGUAGES®

Il metodo Learning by Languages, di proprietà del Gruppo Coopselios si sviluppa ulteriormente, con la definizione di un avanzato corredo teorico e di strumenti dedicati a sostenere la progettazione e la realizzazione di servizi educativi innovativi in Italia e all'estero.

[www.learningbylanguages.com](http://www.learningbylanguages.com)

## NETICO

Nato nel 2015, Netico è il primo e unico portale in Italia dedicato alle imprese del Terzo Settore che puntano a efficienza e responsabilità. Netico

crea una connessione tra acquirenti e fornitori, offrendo un catalogo esclusivo ai propri clienti favorendo quindi la promozione di scambi commerciali e pratiche gestionali. È un marchio di proprietà di AIR Acquisti in rete srl impresa sociale, società controllata da Coopselios.  
[www.netico.it](http://www.netico.it)

# +11%

trend transazioni Netico dal 2015

## FONDAZIONE EASY CARE

Nata nel 2009 da Coopselios e altri soggetti, la fondazione si sviluppa negli anni diventando un luogo di ricerca, studio e innovazione nell'ambito della coesione e innovazione sociale. Promuove e commissiona attività di analisi e studi su tematiche legate allo sviluppo dei sistemi di welfare, organizza eventi e dibattiti per sensibilizzare i cittadini, partecipa a convegni e forum di settore per creare connessioni e partnership. Dal 2015 è promotrice di Social Cohesion Days, il primo festival internazionale dedicato al tema della coesione sociale. Grazie a questo e ad altri progetti collaterali, Fondazione Easy Care è oggi un importante interlocutore strategico in tavoli tecnici nazionali, in rappresentanza della possibilità di fare rete per proporre forme innovative di welfare. Nata da tre fondatori promotori - Coopselios, Consorzio Quarantacinque e Gruppo TBS - la fondazione nel 2017 annovera una compagine societaria composta da 13 soggetti con varie nature giuridiche, leader nei propri settori di attività. Nel 2017 ha accolto, dopo un percorso di collaborazione importante, due nuovi soci fondatori: cooperativa sociale CADIAI di Bologna e società di Mutuo Soccorso Cesare Pozzo, oggi rappresentati nel Consiglio di

Amministrazione. Sempre nel 2017 la fondazione ha rafforzato le attività del progetto lanciato nel 2016 di Osservatorio per la Coesione e l'Inclusione Sociale (O.C.I.S), incrementandone l'attività di ricerca e approfondimento, attraverso pubblicazioni ed incontri su tutto il territorio nazionale. Fondazione Easy Care è partner del Laboratorio per la Responsabilità Sociale d'Impresa Emilia Ovest, e collabora con l'Università di Modena e Reggio Emilia, FocusLab, Opera Università Cattolica del Sacro Cuore di Piacenza, Fondazione E35 per la progettazione Internazionale, Mondinsieme.

- [www.easy-care.it](http://www.easy-care.it)
- [www.socialcohesiondays.com](http://www.socialcohesiondays.com)

# 11

anni di attività

# 13

soci

# 12

progetti tra studi e ricerche  
realizzati al 2017

# +50

organizzazioni con cui  
Fondazione Easy Care  
ha sviluppato collaborazioni

## CONSORZIO CARE EXPERT E MODELLO PRONTOSERENITÀ®

Il modello Prontoserenità® è un sistema di presa in carico globale della fragilità a disposizione delle famiglie con bisogni di cura ed assistenza. Dopo una prima fase di avviamento conclusasi nel 2015, oggi Prontoserenità® è presente in tutto il Paese. Nel corso del 2017 ha consolidato e sviluppato il numero delle famiglie prese in carico e i servizi erogati. Il Consorzio Care Expert, un consorzio appositamente costituito per avviare la sperimentazione e in seguito la gestione del modello Prontoserenità®, nel 2017 è stato attivo nella costruzione di network e nella definizione di convenzioni e accordi collettivi, come quello con CRAL BNL – Milano. Coopselios nel 2017 si è avvalsa del modello Prontoserenità®, oltre che per ampliare l'offerta di servizi privati nei territori dove storicamente si era sviluppata la collaborazione, anche per rispondere alle nuove esigenze generate dal disimpegno dei servizi pubblici dovuto alla contrazione di risorse. Un risultato forte che attesta, sempre più, il Gruppo Coopselios come leader nel settore dell'assistenza e presa in carico globale.

- [www.prontoserenita.net](http://www.prontoserenita.net)

# 1.212

piani di assistenza erogati nel 2017  
(erano 998 nel 2016)

# 41

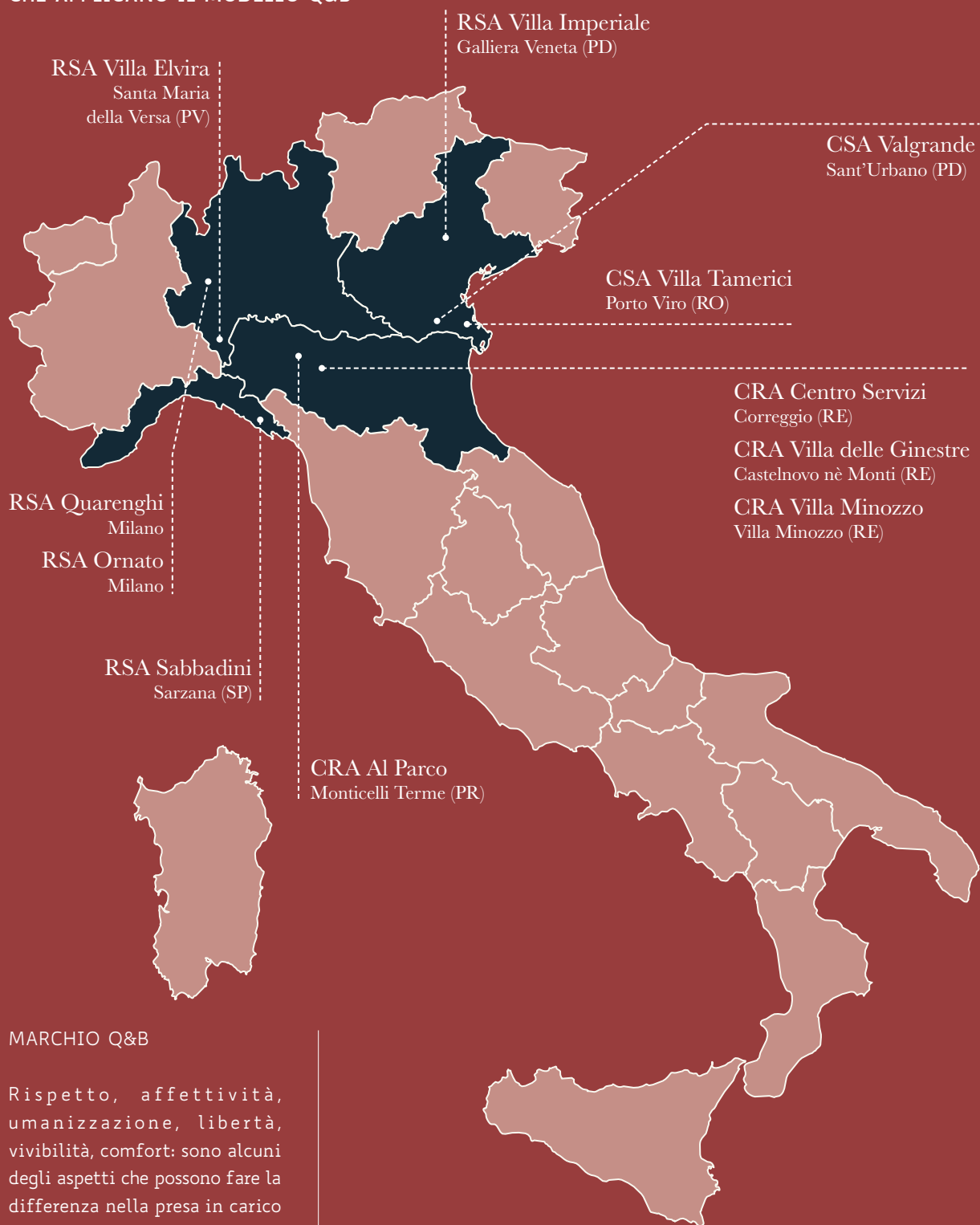
sportelli attivi in 16 regioni

## BEWELFARE

Nel corso del 2017 il marchio BeWelfare si concretizza attraverso la realizzazione di un portale web nato per facilitare l'accesso ai piani di welfare aziendale individuali e collettivi. Il portale nasce su iniziativa e stimolo della rete Prontoserenità®, per fornire soluzioni migliorative all'interno di programmi di welfare aziendale e pacchetti mutualistici offerti. Ad esempio, nel 2017, attraverso la piattaforma dedicata, tutti i soci Coopselios di Emilia Romagna e Veneto hanno potuto convertire l'istituto dell'ERT in servizi di welfare aziendale.

- [www.bewelfare.com](http://www.bewelfare.com)

## STRUTTURE COOPSELIOS CHE APPLICANO IL MODELLO Q&B



### MARCHIO Q&B

Rispetto, affettività, umanizzazione, libertà, vivibilità, comfort: sono alcuni degli aspetti che possono fare la differenza nella presa in carico e nell'assistenza a un anziano non autosufficiente. Fanno parte degli indicatori utilizzati dal marchio Qualità e Benessere, promosso dalla società QU.BE. di cui Coopselios fa parte, che ha tra i suoi obiettivi quello di attestare, far emergere e diffondere le buone prassi dell'assistenza. Il Marchio

Qualità e Benessere (Q&B) è un modello di autovalutazione e valutazione nato nel 2005 con un obiettivo ben preciso: riuscire a valutare nel modo più attendibile e approfondito possibile il benessere e la qualità della vita percepita dalle

persone anziane residenti in una struttura socio-sanitaria. QU.BE. vede la partecipazione di un centinaio di enti erogatori/ di servizi e una comunità di pratica costituita da migliaia di professionisti.  
· [www.marchioqeb.it](http://www.marchioqeb.it)

**QUALITÀ:  
ATTIVITÀ  
DI MONITORAGGIO  
DELLA SODDISFAZIONE  
DI CLIENTI  
E STAKEHOLDER**

Il 2017 si è caratterizzato per l'avvio di una nuova policy in materia di gestione del sistema per la qualità, attraverso una revisione del sistema stesso, anche in adeguamento ai requisiti della norma ISO 9001:2015.

Questo nuovo orientamento che si propone di migliorare le modalità di governo dei processi e supportare le decisioni strategiche dell'azienda, si basa su tre principi fondamentali, che troveranno nel 2018 un'attuazione concreta:

- approccio per processi, che implica la definizione sistematica, la gestione dei processi e le loro interazioni;
  - un orientamento al risk based thinking, che identifica una gestione della qualità basata sulla valutazione del risultato finale, piuttosto che sull'applicazione delle singole procedure;
  - la comprensione del contesto, per determinare i fattori che influenzano gli obiettivi e la sostenibilità dell'organizzazione.
- In questa logica, nel 2017 è proseguito il lavoro di Coopselios

SONO STATI INTERVISTATI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO IL:

|              |                                                       |
|--------------|-------------------------------------------------------|
| <b>98,0%</b> | <b>FAMILIARI SETTORE<br/>ANZIANI - RESIDENZIALE</b>   |
| <b>90,1%</b> | <b>FAMILIARI SETTORE<br/>ANZIANI - DOMICILIARE</b>    |
| <b>93,8%</b> | <b>FAMILIARI SETTORE<br/>ANZIANI CENTRI DIURNI</b>    |
| <b>93,9%</b> | <b>FAMILIARI SETTORE INFANZIA,<br/>NIDI E SCUOLE</b>  |
| <b>75,9%</b> | <b>FAMILIARI SETTORE<br/>DISABILI</b>                 |
| <b>41,7%</b> | <b>FAMILIARI SETTORE<br/>PSICHIATRICO - SANITARIO</b> |

per garantire un servizio migliore nelle strutture, mettendo al centro non solo il residente ma l'intera famiglia e la rete dei caregiver, in un'ottica di personalizzazione e ascolto delle esigenze degli stakeholder. Sono state coinvolte nel monitoraggio 85 strutture, per un totale di

2.885 persone, pari al 95,7% del totale dei familiari. Ai familiari sono state chieste valutazioni in merito a diversi aspetti del servizio, dall'accoglienza degli ambienti alle attività organizzate nelle strutture, dagli orari, ai servizi, alla professionalità del personale.

**3.015** **▶** **2.885** **▶** **95,7%**  
**TOTALE FAMILIARI** **TOTALE FAMILIARI** **PARI AL**  
**INTERVISTATI**

**82%**

**FAMILIARI SETTORE  
ANZIANI CHE  
VALUTANO IL SERVIZIO  
CON UN PUNTEGGIO  
TRA 8 E 10**

**92%**

**FAMILIARI SETTORE  
INFANZIA  
PIENAMENTE  
SODDISFATTI DEL  
SERVIZIO**

**86,8%**

**FAMILIARI SETTORE  
DISABILI  
PIENAMENTE  
SODDISFATTI DEL  
SERVIZIO**

#### QUALITÀ: ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DELLA COMMITTENZA

Nei confronti della commit-tenza (ASL e amministrazioni comunali) ogni anno Coopselios realizza un'indagine di customer satisfaction per indagare la qualità percepita in merito ai servizi concessi in convenzione ed erogati alle famiglie. Le strutture interessate dall'in-indagine sono state 69: la qualità media percepita è pari a 5,12 su una scala da 1 a 6 (6 punteggio massimo).

| 2015 | 2016 | 2017 |
|------|------|------|
| 4,85 | 5,07 | 5,12 |

#### GESTIONE RECLAMI

La gestione dei reclami si in-serisce nella politica di ascolto e miglioramento continuo che Coopselios mette in atto nei confronti dei propri clienti e delle loro famiglie. Calano nel 2017 i reclami, da 23 (dato 2016) a 11. Di questi 7 hanno registrato la necessità di avviare azioni correttive. Le motivazioni principali dei reclami riguardano interventi assistenziali e sani-tari non adeguati o derivanti dal mancato rispetto delle procedure e lo smarrimento di effetti personali.

#### CERTIFICAZIONI

Per Coopselios il tema della qualità riguarda diversi aspetti legati al proprio operare. La sfida è quella di erogare i servizi con un approccio costante verso l'innovazione,

per rispondere ai cambiamenti sociali ed economici che la con-temporaneità richiede. Significa inoltre affermarsi come organiz-zazione affidabile, portatrice di competenze tecniche specifiche, in costante dialogo con le fa-miglie e gli utenti, aumentare costantemente l'efficienza nei processi di erogazione e produ-zione dei servizi ricercando in maniera sistematica soluzioni di sostenibilità.

Per questo, Coopselios continua l'impegno in materia di qualità e Responsabilità Sociale d'Impresa, confermando così le diverse certificazioni in essere:

**UNI EN ISO 9001:** ottenuta nel 2001 e rinnovata secondo l'edizione 2015 dello standard, è relativa alla progettazione ed erogazione di servizi socio assistenziali, infermieristici, socio riabilitativi, di assistenza

domiciliare, educativi e socio educativi.

**Uni 11034:2003:** ottenuta nel 2009, si riferisce alla progettazione e gestione dei servizi per la prima infanzia.

**SA8000:** scopo di SA8000 è fornire uno standard, basato sulle normative internazionali sui diritti umani e sulle legi-slaZIONI nazionali in materia di lavoro, che tuteli e contri-buisca alla partecipazione di tutto il personale che concorre a realizzare l'attività di una azienda, di chi produce pro-dotti o fornisce servizi per l'azienda, incluso il personale impiegato dall'azienda stessa, così come quello impiegato dai suoi fornitori/subappaltatori, subfornitori e lavoratori a domicilio [Rif. SA 8000 Sez. I - Scopo e campo di appli-cazione].

**LA SFIDA È QUELLA DI  
EROGARE I SERVIZI CON  
UN APPROCCIO COSTANTE  
VERSO L'INNOVAZIONE  
PER RISPONDERE  
AI CAMBIAMENTI SOCIALI  
ED ECONOMICI CHE  
LA CONTEMPORANEITÀ  
RICHIEDE.**

## AZIONI DI SOSTENIBILITA' AMBIENTALE NELLE STRUTTURE

Qualità significa inoltre impegno continuo per ridurre i consumi delle proprie attività e l'impatto sull'ambiente. Questo si traduce in azioni concrete quali, ad esempio, l'attenzione verso la fornitura e il consumo di carta e toner riciclati, la diminuzione dell'utilizzo di bottigliette d'acqua a favore del consumo di acqua in boccioni e una costante diminuzione della produzione di rifiuti pericolosi. Va in questa direzione anche il progressivo aumento di auto elettriche, all'interno del parco macchine aziendali (34 auto elettriche su 159 automezzi aziendali) e l'acquisto di automezzi ibridi in dotazione ai Servizi di Assistenza Domiciliare della provincia di Reggio Emilia, per il contenimento delle emissioni. Ogni anno vengono inoltre messe in atto nelle strutture diverse azioni di sostenibilità ambientale per efficientare gli impianti, diminuire i consumi, produrre energia pulita.

## PROGETTI NELLE STRUTTURE STIME 2017

### RSA BISINI, GUASTALLA (RE)

- 9.200 KWh energia elettrica prelevata dalla rete
- 4.000 kg CO<sub>2</sub>/anno

### RSA ORNATO, MILANO

- 42.000 KWh energia elettrica prelevata dalla rete
- 18.200 kg CO<sub>2</sub>/anno

### RSA/RSD LAINATE, LAINATE (MI)

- 48.000 KWh elettrici
- 20.700 kg CO<sub>2</sub>/anno

### RSA VILLA STEFANIA, SALA COMACINA (CO)

- 50% emissioni CO<sub>2</sub> rispetto al 2016 per la produzione di energia termica

### RSA VILLA TAMERICI, PORTO VIRO (RO)

- 33% riduzione fabbisogno energetico edificio per sostituzione impianto climatizzazione e installazione cogeneratore
- 100.000 kg CO<sub>2</sub>/anno

### CSA I TIGLI, MEOLO (VE)

- 24.300 KWh energia elettrica pulita prodotta
- 700,00 mc/anno metano
- 14.300 kg CO<sub>2</sub>/anno

### CSA VALGRANDE SANT'URBANO (PD)

- 10.000 KWh energia elettrica pulita prodotta pari al 40% del fabbisogno totale di acqua calda sanitaria della struttura
- 1.050,00 mc/anno metano
- 3.800 kg CO<sub>2</sub>/anno

### CRA ALTA VAL NURE, FARINI (PC)

- 12.200 KWh energia elettrica pulita prodotta
- 5.300 kg CO<sub>2</sub>/anno

### NIDO D'INFANZIA IL GLICINE, MESERO (MI)

- 7.000 mc/anno metano
- 8.000 KWh/anno energia elettrica
- 18.000 kg CO<sub>2</sub>/anno

### NIDO D'INFANZIA ARCOBALENO, CASTELNOVO NE MONTI (RE)

- 17.000 KWh energia elettrica pulita prodotta
- 7.400 kg CO<sub>2</sub>/anno

### NIDO D'INFANZIA FARNESIANA, PIACENZA

- 6.600 KWh/anno energia elettrica pulita prodotta
- 2.900 kg CO<sub>2</sub>/anno

### RSD IL GABBIANO, PORTO VIRO (RO)

- 2.400 KWh/anno energia elettrica prelevata dalla rete
- 1.050 Kg CO<sub>2</sub>/anno

### CRA AL PARCO, MONTICELLI TERME (PR)

- 15% riduzione fabbisogno energetico edificio per miglioramento dell'isolamento termico
- 50.000 KWh/anno energia elettrica prelevata dalla rete
- 12.000 mc/anno metano prelevati dalla rete pari a 46.900 Kg/anno di emissioni CO<sub>2</sub>
- 8.000 KWh/anno energia elettrica prelevata dalla rete
- 3.500 Kg CO<sub>2</sub>/anno

### NUOVI INTERVENTI:

RSA Baroni, Milano: in corso lavori di riqualificazione energetica e installazione di cogeneratore per il contenimento dei consumi energetici.

## EMISSIONI AUTO AZIENDALI:

**562.500**  
KG/ANNO CO<sub>2</sub>

## EMISSIONI AUTO ELETTRICHE:

**57.800**  
KG/ANNO CO<sub>2</sub>

## CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA:

**9.100.000**  
KWH

**CONSUMI GAS:**  
**2.250.000**  
MC

## FORNITORI

L'attenzione verso la qualità si manifesta inoltre nella gestione attenta di fornitori qualificati, selezionati con l'obiettivo di aumentare il valore nella catena di fornitura e fornire servizi e prodotti che meglio soddisfino le crescenti esigenze degli utenti e delle loro famiglie

La politica di gestione dei fornitori si basa infatti su criteri di continuità ma anche di massimizzazione di efficacia ed efficienza, che porta la cooperativa ad affidare ai fornitori più specializzati gli stessi ambiti di attività nelle diverse strutture e servizi. Nel 2017 Coopselios ha acquistato beni e servizi da 2.019 fornitori complessivi, per un totale di oltre 35 milioni di euro. Da evidenziare come dai primi 80 fornitori in termini di volumi, Coopselios acquisti il 75% dei beni e servizi.

L'88% dei fornitori è abituale e il 98% degli acquisti viene effettuato nelle regioni in cui Coopselios è presente, segno di una volontà di collaborare con il territorio di riferimento e offrire servizi personalizzati a seconda delle reali esigenze delle strutture/clienti.

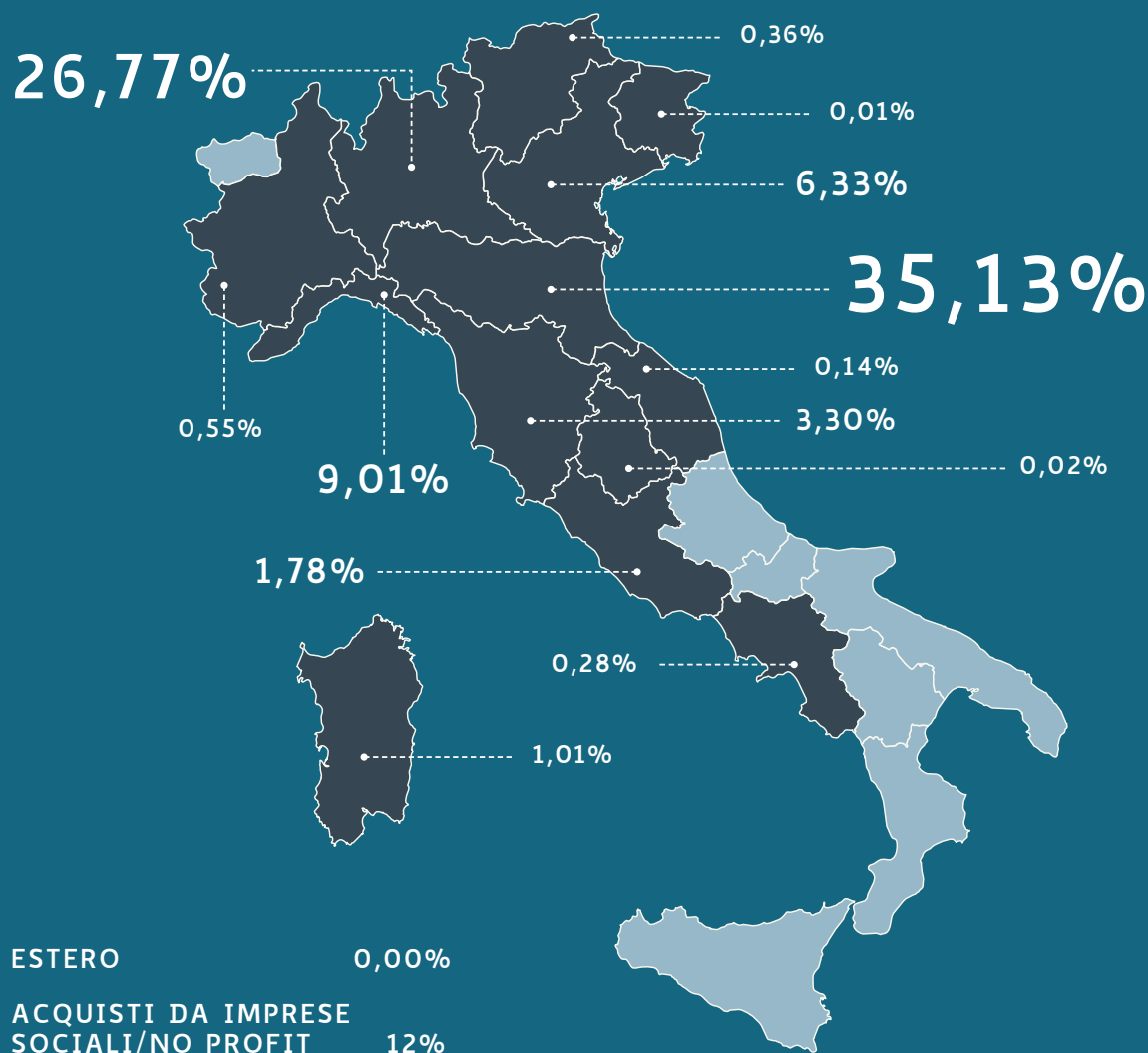
## MONITORAGGIO DEI FORNITORI

In relazione allo standard SA8000, nel 2017 è stata revisionata la procedura di gestione dei fornitori per dettagliare maggiormente i criteri di identificazione dei rischi di non conformità e di classificazione dei fornitori in base al grado di criticità risultante dall'analisi dei rischi. Per i fornitori attivi è stata effettuata

una valutazione in merito ai rischi significativi di non conformità. L'esito della valutazione ha consentito di classificare i fornitori in 3 categorie in base al livello di criticità evidenziato: bassa, media e alta. Sulla base degli esiti di tale valutazione è stato definito un Piano degli audit, da realizzare nel 2018 (la frequenza degli audit è definita in relazione al livello di criticità del fornitore risultante dalla classificazione).

| TIPOLOGIA DI ACQUISTI              | % SUL TOT. | VALORE ASSOLUTO |
|------------------------------------|------------|-----------------|
| RISTORAZIONE                       | 14,9%      | 7.862.275       |
| GAS, ENERGIA ELETTRICA             | 5,2%       | 2.711.246       |
| CANONI DI LOCAZIONE - CONCESSIONE  | 4,6%       | 2.439.392       |
| SERVIZI DI PULIZIA - SANIFICAZIONE | 2,3%       | 1.229.372       |
| MANUTENZIONE                       | 2,4%       | 1.246.208       |
| LAVANDERIA                         | 1,6%       | 842.338         |
| MATERIALI DI CONSUMO               | 1,5%       | 798.373         |
| PRESIDI INCONTINENZA               | 1,5%       | 769.271         |
| SERVIZI SANITARI E MEDICI          | 4,5%       | 2.362.597       |
| ALTRO                              | 28,5%      | 14.975.846      |

## ACQUISTI PER AREA GEOGRAFICA



# PROGETT 2017

---

## Capitolo 5

*SDGs/Goal 8 Incentivare una  
crescita economica duratura, inclusiva  
e sostenibile, un'occupazione piena  
e produttiva ed un lavoro dignitoso  
per tutti*

---

# TI



## UNA NUOVA IDEA DI INNOVAZIONE

Grazie ad un nuovo approccio integrato Coopselios si delinea oggi come un player completo e flessibile rispetto alla progettazione e costruzione di progetti e soluzioni ad hoc, in collaborazione con i territori in cui opera, la pubblica amministrazione, enti di ricerca e Università. Attraverso l'ascolto e l'analisi dell'ecosistema di riferimento e una sempre più forte integrazione di servizi, anche attraverso le molteplici collaborazioni avviate negli ultimi anni come gruppo, Coopselios è in grado di esprimere una sempre maggiore capacità di innovazione, sia a livello strategico sia nell'agire in maniera personalizzata sui diversi territori di riferimento.

- Inaugurazione della **CRA Nuova OTI**, Sorbolo (PR), struttura socio-sanitaria residenziale, particolarmente innovativa perché pensata per rispondere ai bisogni di cura, in continua evoluzione, della comunità e a bisogni assistenziali di diversa intensità.
- Ampliamento e inaugurazione del **Nido Kaleidos**, Viano (RE), all'interno del polo scolastico.
- Apertura del **Servizio di Assistenza Domiciliare**, Castellarano (RE).
- Completamento della ristrutturazione del **Centro Servizi Riabilitativi e Ricreativi** annesso al **Centro Polifunzionale Giovanni Paolo II** di Lugagnano nel Comune di **Sona** (VR).
- Attivazione di un **Servizio di Assistenza Domiciliare**, in collaborazione con Farmacie Comunali Riunite di **Reggio Emilia**. **"Abbiamo cura di te"** è il nome del progetto nato per fornire un'assistenza infermieristica professionale e specializzata su misura, per tutti i clienti della rete Farmacie Comunali Riunite di Reggio Emilia e del Servizio di Assistenza Domiciliare Coopselios. Nel 2017 hanno usufruito del servizio 201 clienti per un totale di 1.018 interventi effettuati.
- Attivazione dei **Sistemi di Telesoccorso/Teleassistenza** per gli utenti di Reggio Emilia e provincia. Il progetto ha coinvolto, nel 2017, i primi 30 utenti.
- Avvio del **Centro di Aggregazione Sociale per Anziani (C.A.S.A.)**, **Baiso** (RE).  
Si tratta del primo Centro di Aggregazione, che si configura come esempio di domiciliarità aggregata, finalizzata a prevenire e ridurre la fragilità sociale dovuta all'isolamento, spesso accentuato dalle caratteristiche demografiche del territorio. I Centri di Aggregazione sono luoghi di riferimento che favoriscono attività ricreative e aggregative per la popolazione anziana.
- Attivazione di un progetto sperimentale presso la **CRA di Villa Minozzo** (RE), che prevede la presenza dell'infermiere in struttura h24, ampliando così la possibilità di accogliere utenti con bisogni sanitari specifici che necessitano di una presenza sanitaria durante tutto l'arco della giornata.
- **Riconoscimento di Coopselios** come soggetto idoneo alla presa in carico dei bisogni dei pazienti cronici, da parte della Regione Lombardia, in attuazione della nuova riforma sanitaria sulla gestione della cronicità.
- Progettazione del **Polo territoriale a carattere socio-sanitario di San Giuliano Terme** (PI), rivolto ad anziani e persone con disabilità, che comprenderà diversi servizi tra cui RSA, cure intermedie, ambulatori, aree riabilitative distinte per diversi livelli assistenziali.
- Progettazione di un **Centro polifunzionale** di cura e assistenza a prevalente componente sanitaria a **Genova**, per fornire assistenza e cura a patologie di media-alta intensità assistenziale e per il recupero di disabilità.

- Progettazione della **Casa Residenza Anziani** di Casalgrande (RE), in grado di offrire assistenza personalizzata per vari gradi di non autosufficienza, con la presenza di un Nucleo Speciale Demenze.
- Proposta di **Project Financing** per l'ampliamento e gestione di un **Centro Polifunzionale** nel comune di **Sarzana** (SP).
- Avvio dell'iter autorizzativo per l'ampliamento della **RSA Felicia, La Spezia**.
- Richiesta di accreditamento per i posti ad alta intensità assistenziale nel **Centro Servizi Anziani I Tigli**, Meolo (VE).
- Nuovi spazi per le sedi di **Reggio Emilia** del **Servizio di Assistenza Domiciliare**, della **società Bambini srl** e **Prontoserentà**. Il 2017 si è caratterizzato per la concretizzazione degli investimenti in immobili dei tre servizi, per rendere gli spazi più adeguati e coerenti con la mission dei progetti. Le sedi, adiacenti alla direzione centrale di Reggio Emilia, completano l'offerta commerciale della cooperativa sul territorio.

## PROGETTI TERRITORIALI

### **"Generare Comunità. Desideri, speranze, legami oltre le generazioni"** **19 febbraio 2017 Bibbiano (RE)**

L'evento, promosso e realizzato da Coopselios in collaborazione con il Comune di Bibbiano (RE) e con la partecipazione della sociologa Chiara Saraceno, è stato un'occasione per riflettere insieme ad amministratori, operatori e famiglie, sul tema della fragilità e della cura, sul valore del desiderio e della speranza come molla esistenziale ed elemento che accomuna le generazioni. La manifestazione ha concluso i festeggiamenti per i 40 anni di attività del Centro Diurno e del Servizio di Assistenza Domiciliare gestiti da Coopselios nel Comune di Bibbiano.

### **"Connessioni Educative"**

**1-9 aprile 2017 Scandiano (RE)**

Grazie alla ormai pluriennale collaborazione con il Comune di Scandiano, Coopselios ha realizzato diversi atelier per bambini dai 3 ai 6 anni, nell'ambito della settimana dedicata all'educazione ai linguaggi digitali.

### **"La casa ritrovata: un nuovo modo di guardare alla domiciliarità"** **27 ottobre 2017 Reggio Emilia**

Seconda edizione dell'evento sul tema della domiciliarità organizzato dall'Area Tecnica Coopselios Qualità e Benessere, con l'obiettivo di approfondire la conoscenza delle innovazioni di servizio a supporto alla domiciliarità e le potenzialità di sviluppo future.

### **"L'importanza del territorio e delle reti territoriali come agenti co-educanti"**

**13 dicembre 2017 Villafranca in Lunigiana (MS)**

L'evento è stato organizzato da Coopselios per promuovere l'attività del servizio per minori "La casa di Bastian", e rafforzare i rapporti di rete con le istituzioni pubbliche e private del territorio; ha coinvolto amministratori pubblici, servizi sociali, istituzioni scolastiche, cooperative ed associazioni di promozione sociale, culturale, sportiva, religiosa e ricreativa del territorio.

## **"Genitori Connessi"**

### ***Reggio Emilia***

E' il progetto di educazione alla cittadinanza digitale nato per avvicinare i genitori all'utilizzo della tecnologia dei nativi digitali e sviluppare una maggiore consapevolezza verso l'uso delle nuove tecnologie come opportunità di apprendimento. Attraverso una serie di laboratori negli istituti comprensivi di Reggio Emilia basati sulla condivisione e cooperazione tra genitori, sono state messe a confronto diverse esperienze per sperimentare, insieme, le condotte partecipative e le pratiche cooperative tipiche dei nativi digitali. Realizzato da Coopselios in collaborazione con il Comune di Reggio Emilia, l'Università Bicocca di Milano e l'Università di Modena e Reggio Emilia ha coinvolto tutti e 12 gli istituti comprensivi della città, per un totale di 1.000 famiglie.

## **"Una nuova primavera" Centro sociale Primavera**

### ***Masone (RE)***

Il progetto, in collaborazione con l'Amministrazione Comunale di Reggio Emilia, è nato con lo scopo di ampliare e potenziare la funzione aggregativa del centro sociale, attraverso l'attivazione di nuove iniziative ricreative ed educative per il tempo libero rivolte ai ragazzi e giovani del territorio. Coopselios si è posta come soggetto attivo nella co-progettazione, dando vita a una serie di alleanze e sinergie sociali e territoriali per trasmettere un nuovo significato identitario di un luogo aperto a tutta la comunità. Il ruolo di Coopselios è stato fondamentale per mettere in rete e divulgare le esperienze di animazione e di volontariato già presenti nel territorio oltre a supportare e coordinare nuove iniziative rivolte in particolare ai più giovani.

## **Promozione del benessere e prevenzione del disagio a scuola *Comune di Piacenza***

Nato nel 2011 e attualmente in corso, il percorso coinvolge l'Amministrazione Comunale e l'Università Cattolica di Piacenza, la scuole primarie e secondarie di primo grado attraverso laboratori pedagogici, rivolti a minori nella fascia di età 6-10 e 11-14, con problematiche di marginalità sociale, mancato benessere, criticità comportamentali e relazionali, rilevate dal corpo docente delle istituzioni scolastiche.

## **Percorso di ricerca e studio sulla gestione del disagio in ambito scolastico**

### ***Comune di Piacenza***

In collaborazione con il Servizio di Formazione e Promozione Scolastica del Comune di Piacenza, questo intervento formativo pluriennale ha coinvolto le insegnanti delle scuole primarie e secondarie di primo grado. Oltre a Coopselios hanno collaborato il Cremit, Centro di Ricerca sull'Educazione ai Media all'Informazione e alla Tecnologia e l'Università Cattolica di Piacenza.

## **Formazione sul Programma di Intervento Per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione (P.I.P.P.I.)**

### ***Liguria***

Il P.I.P.P.I. ha l'obiettivo di creare un raccordo tra istituzioni diverse, tra professioni e discipline degli ambiti del servizio sociale, della psicologia e delle scienze dell'educazione per innovare le pratiche di intervento nei confronti delle famiglie negligenti, al

## PRINCIPALI COLLABORAZIONI CON UNIVERSITÀ E CENTRI DI RICERCA

*Nel 2017  
si consolida il percorso  
di collaborazione con  
partner scientifici  
(Università, Centri di  
Ricerca) per attività  
di formazione,  
approfondimento  
e sviluppo di nuove  
progettualità.*

fine di ridurre il rischio di allontanamento dei bambini dal nucleo familiare d'origine. Le figure di coordinamento e gli operatori dei Servizi per Minori Coopselios hanno partecipato, lungo tutto l'arco dell'anno, a incontri di formazione tecnica e specifica sul Programma, risultato di una collaborazione tra Ministero del lavoro e delle Politiche Sociali, il Laboratorio di Ricerca e Intervento in Educazione Familiare dell'Università di Padova, i servizi sociali e tutela minori dei territori in oggetto.

### **Collaborazione con il progetto "Last minute market"**

#### **Galliera Veneta (PD)**

Nel 2017 Coopselios ha siglato il protocollo di intesa con l'Associazione Papa Giovanni XXIII° di Bassano del Grappa, per avviare il progetto di recupero e di valorizzazione dei prodotti alimentari non consumati all'interno del Centro Servizi Anziani Villa Imperiale, Galliera Veneta (PD).

- **Università degli Studi di Trieste** per attività di formazione e consulenza sul tema della valutazione delle competenze dei bambini.

- **"Erasmus Stories"**. Il progetto, finanziato dall'agenzia europea Erasmus+, è gestito da Coopselios in qualità di capofila e si sviluppa in collaborazione con i ricercatori dell'Università di Modena e Reggio Emilia, del Centro di Ricerca "Agora" della J.Y. University di Jyväskylä (Finlandia), della MSGS University di Istanbul (Turchia), della Facoltà di Pedagogia dell'Università PH-KA di Karlsruhe (Germania) e con il supporto tecnico di Computer Learning. Avviato nel dicembre 2015, "Erasmus Stories" ha dato l'opportunità di condividere con realtà di tutto il mondo, le metodologie - già consolidate in alcuni nidi e scuole dell'infanzia Coopselios - per lo sviluppo e il rafforzamento dell'educazione e della cura della prima infanzia attraverso l'utilizzo di nuove tecnologie interattive. L'obiettivo finale è la pubblicazione di linee guida multimediali e multilingua, riconosciute a livello internazionale, per lo sviluppo delle capacità nella prima infanzia attraverso il "digital storytelling" (DST).

- **Erasmus Interpreting Child** - centredness to support quality and diversity in ECEC. Oltre a Coopselios partecipano le università di Plymouth (UK), Trieste, Osiek (Croazia), Roskilde (Danimarca), Coruna (Spagna), il Centro per la famiglia e l'educazione di Dublino. La collaborazione nasce con l'obiettivo di costruire una piattaforma di formazione online che possa diventare strumento di emancipazione culturale e professionale per tutti i paesi coinvolti. Coopselios è responsabile dello sviluppo del percorso di formazione online, in collaborazione con l'Università di Trieste.

- **Universidade Tuiuti do Paranà in Brasile**. Collaborazione per attività di formazione e scambio pedagogico che ha coinvolto pedagogisti e insegnanti delle due realtà sui nuovi modelli per l'educazione nel futuro.

- **"Working group Employee communication"** è un progetto realizzato in collaborazione con l'Università IULM di Milano che si propone di svolgere attività di ricerca scientifica e di divulgazione della conoscenza in merito alla comunicazione dei collaboratori. Attivato in collaborazione con diverse grandi aziende italiane, si è concretizzato nel 2017 con la presentazione dei risultati della survey "L'engagement dei collaboratori nelle aziende italiane".

- **"Percorso di tutela delle persone vulnerabili"**

Nato nel 2017 con l'obiettivo di condividere e diffondere le norme comportamentali ed etiche che regolano il lavoro assistenziale ed educativo, ha coinvolto 861 operatori dei servizi.

- **Progetto "Me Too"**

In un contesto in cui le sfide professionali di chi lavora a stretto contatto con la fragilità diventano sempre più importanti, è nato Me Too un progetto dedicato ai coordinatori di struttura per stimolare la comunicazione e la conoscenza tra collaboratori e affrontare le nuove sfide della professione. Hanno partecipato al percorso 78 coordinatori Coopselios.

- **"Educazione alle immagini e ai media"**

è un percorso per la fascia d'età 0/11 anni in collaborazione con Lorella Zanardo e Cesare Cantù, che ha coinvolto tutti i coordinatori dell'Area Educativa infanzia e minori e gli operatori delle Aree Reggio 1 e 2. Lorella Zanardo, oltre ad essere autrice, documentarista e scrittrice ha ideato, con Cesare Cantù, il percorso educativo "Nuovi occhi per i media" che propone l'educazione all'immagine per i giovani come strumento di cittadinanza attiva; collaborano dal 2016 con l'Area Educativa Coopselios con progetti relativi all'educazione ai media e la promozione di consumo di contenuti mediatici consapevoli rivolti a pedagogisti e insegnanti.

- **"Media education e utilizzo dell'i-theatre"**

Il percorso di formazione ha interessato il personale delle scuole dell'infanzia dei comuni di Trento e Rovereto. L'i-theatre è un l'innovativo strumento digitale, utilizzato nei nidi e scuole dell'infanzia, costituito da un tavolo multi touch che sostiene apprendimenti digitalmente aumentati.

- **Progetto sperimentale** di formazione sulla valutazione degli ambiti di sviluppo al nido e delle competenze dei bambini alla scuola dell'infanzia. Sotto la supervisione scientifica del prof. Paolo Sorzio dell'Università degli studi di Trieste gli specialisti di processo Coopselios hanno realizzato attività formative verso altri colleghi, quali pedagogisti e insegnanti della cooperativa.

- **"A come Appropriatezza"**

È un percorso formativo e di supporto agli operatori dei servizi nato in collaborazione con il marchio Tena. L'obiettivo è stato quello di consolidare e condividere prassi assistenziali e personalizzate per l'anziano, nel rispetto delle esigenze di cura e delle caratteristiche dei prodotti Tena utilizzati. Il progetto ha coinvolto il personale

PRINCIPALI  
PROGETTI DI  
FORMAZIONE

assistenziale delle Residenze per Anziani di Fabbrico (RE), Castelnovo né Monti (RE), Monticelli Terme (PR), Ornato (MI) e Piacenza, avviando azioni di miglioramento per l'integrazione socio-sanitaria e la prevenzione dell'utilizzo incongruo dei prodotti.

- **Formazione sull'adozione del modello della Qualità della Vita** all'interno di tutti e 24 i servizi dedicati alla disabilità di Coopselios, in collaborazione con l'Istituto Ospedaliero Sospiro e il Dr. Mauro Leoni. Il progetto, avviato nel 2015, è dedicato a educatori, oss e psicologi. Lo stesso modello è stato riproposto ai coordinatori delle strutture per disabili, in incontri tecnici curati dallo specialista di processo. Il modello Qualità della vita è stato elaborato da Shalock e Verdugo nel 2006 e si configura come uno strumento che attraverso l'identificazione di 8 dimensioni/ domini (benessere fisico, benessere emozionale, benessere materiale, autodeterminazione, sviluppo personale, sviluppo delle relazioni interpersonali, inclusione sociale, godimento dei diritti) supporta i coordinatori dei servizi nella progettazione di attività che offrano opportunità socio educative e riabilitative alle persone con disabilità.

- **Progetto "Esperienze a confronto"**

per i servizi per le persone disabili di Fabbrico, Correggio e Casina (RE), al fine di ampliare lo scambio delle buone prassi e mettere in rete le esperienze tra servizi.

- **Formazione sulle manovre di disostruzione.**

Il ciclo formativo ha coinvolto 500 operatori dei settori anziani, disabili, infanzia e minori e 200 famiglie.

# BILANCIO SOCIALE PREVENTIVO

ivo



**+ 1%**

**VALORE DELLA  
PRODUZIONE**

**+ 4,86%**

**DISABILI**

**+ 2,42%**

**SANITARIO**

**- 2,93%**

**ANZIANI**

**- 4,52%**

**MINORI**

**= INFANZIA**

### **NUOVI PROGETTI. (ENTRATA A REGIME)**

- **RSA VILLA STEFANIA**, SALA COMACINA (CO)
- **CSRD GIARDINO DEI TIGLI**, FIORENTUOLA D'ARDA (PC)
- **CRA NUOVA OTI**, SORBOLO (PR)

## **PROGETTI SPECIALI**

### **INTERNAZIONALIZZAZIONE**

Nel 2018 Coopselios continuerà ad investire in progetti internazionali. Tra questi, l'organizzazione di un seminario in Brasile, in collaborazione con l'Università di Tuiuti do Paraná, in cui Coopselios porterà la propria esperienza pedagogica a insegnanti e pedagogisti brasiliani. Proseguirà la conoscenza e lo scambio con alcune realtà educative private della città di Curitiba per la valutazione di future partnership. D'altra parte sono previste ulteriori attività negli Emirati Arabi, a consolidamento della partnership con la Family Development Foundation di Abu Dhabi per la finalizzazione di standard educativi personalizzati e lo sviluppo del design per un centro educativo - e relativi servizi - per la prima infanzia. Nel 2018 Coopselios prevede di stabilire ulteriori relazioni con altri enti governativi emiratini quali il Dipartimento per l'Educazione e la Conoscenza (ADEK).

### **WELFARE**

Nel 2018 è in atto il consolidamento del Fondo Innovazione Salute: l'operazione immobiliare prevede una linea di investimenti di almeno 150 milioni di euro e offrirà a Coopselios ampie prospettive di sviluppo in un'ottica di lungo periodo, garantendo stabili prospettive lavorative ai propri soci e lavoratori. Il Fondo Innovazione Salute costituirà per Coopselios un "ponte fra le generazioni", capace di offrire ampi scenari di sviluppo in un'ottica di lungo periodo, garantendo stabili prospettive ai propri soci e lavoratori.

## INNOVAZIONE

Il 2018 vedrà la definizione del nuovo modello di Servizio di Centro Polifunzionale per le strutture di Genova e San Giuliano Terme, interessate da importanti lavori di ristrutturazione e riqualificazione.

In particolare, è in programma la fine dei lavori di ristrutturazione per il Centro Polifunzionale di Genova.

## NUOVO ORGANIGRAMMA

La nuova organizzazione aziendale, avviata nel 2017, troverà nel 2018 il suo completo sviluppo, con il consolidamento organizzativo degli uffici centrali e un nuovo organigramma dei servizi. L'obiettivo della nuova organizzazione è quello di investire sulle persone e nei servizi, rendere i processi decisionali più efficaci, presidiare in modo più strategico processi e progetti.

## RISK MANAGEMENT E INFORMATIZZAZIONE

Avviato a fine 2017, il sistema di governo dei rischi aziendali, si concretizzerà definitivamente attraverso il coinvolgimento di tutte le funzioni aziendali, la mappatura dei potenziali rischi dell'organizzazione, la definizione delle azioni a supporto. Nel 2018 Coopselios inizierà il percorso di ristrutturazione dei Sistemi Informativi che, una volta a regime, prevederà l'inserimento di nuovi software al fine di rendere più efficiente la gestione delle Risorse Umane, l'introduzione della Cartella Socio Sanitaria Informatizzata in tutte le strutture per anziani e disabili, un nuovo portale e-procurement per la gestione del flusso degli acquisti. Verrà inoltre introdotto un sistema di Business Intelligence per l'analisi dei dati delle piattaforme.

# OBIETTIVI SA8000



- Organizzazione di campagne di prevenzione della salute nei territori in cui opera la cooperativa
- Miglioramento dell'efficacia delle modalità di comunicazione nei confronti dei soci
- Promozione della salute rivolta a tutti i lavoratori per contrastare stili di vita dannosi
- Organizzazione di un corso di formazione attraverso FAD rivolto ai soci speciali, per migliorare la loro formazione professionale/sociale o per il loro inserimento nella cooperativa
- Avvio del progetto Fondo Solidale per le malattie lunghe
- Attivazione di un portale digitale di welfare sociale
- Formazione dei lavoratori in merito ai contenuti previsti dal Modello di Organizzazione Gestione e Controllo (MOGC) adottato ai sensi di D. Lgs. 231/2001
- Completamento della revisione/redazione delle valutazioni del rischio da movimentazione manuale dei pazienti
- Realizzazione di attività informative verso i caregiver per promuovere l'adozione e l'uso di ausili per la movimentazione dei pazienti nei Servizi di Assistenza Domiciliare
- Revisione del Documento di Valutazione del Rischio stress lavoro correlato e introduzione di misure di prevenzione
- Miglioramento dell'analisi delle cause degli accadimenti di infortuni e quasi infortuni, dell'individuazione di azioni correttive
- Revisione annuale di protocolli specifici di prevenzione della legionellosi
- Miglioramento della gestione della sorveglianza sanitaria, attraverso un sistema informatico
- Azioni di miglioramento per il monitoraggio della catena di fornitura
- Azioni di miglioramento negli impianti di condizionamento nelle strutture



## Dichiarazione di Assurance Indipendente

SGS Italia S.p.A. ha ricevuto l'incarico dal Management di COOPSELIOS di condurre una verifica indipendente (*assurance*) sul suo Bilancio Sociale 2017 ('Bilancio'), con l'obiettivo di fornire conclusioni in merito ad accuratezza e qualità delle informazioni rese pubbliche sulle proprie performance sociali.

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

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

### RESPONSABILITÀ DEGLI AMMINISTRATORI PER IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

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

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

SGS Italia S.p.A. non è stata coinvolta in alcun modo nella preparazione del report e nei processi di raccolta ed elaborazione dei dati in esso contenuti.

### INDIPENDENZA DEL VERIFICATORE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ

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

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

### RESPONSABILITÀ DEL VERIFICATORE

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

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

La verifica sulle attività e dati riconducibili al periodo compreso tra Gennaio e Dicembre 2017 (così come rendicontati nel Bilancio), è stata condotta come una *Limited Assurance* ai sensi dello standard ISAE 3000.

#### SGS Italia S.p.A.

Via Caldera, 21, 20153 Milano (MI) – Italy - t +39 02 73931 f +39 02 70124630 e [sgs.italy@sgs.com](mailto:sgs.italy@sgs.com) [www.sgs.com](http://www.sgs.com)  
Membri del Gruppo SGS (Société Générale de Surveillance) - Sede Legale Milano Via Caldera, 21 - Capitale sociale € 2.500.000 i.v. C.F./N. Iscriz. Reg. Imprese di Milano 04112680378 - P. IVA n. 11370520154 - Cod. Mecc. n. MI223913 - Società unipersonale soggetta a direzione e coordinamento di SGS European Subholding BV

## METODOLOGIA DI VERIFICA

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

- verifica di politiche, mission, valori, impegni;
- riesame di documenti, dati, e metodi di raccolta delle informazioni;
- interviste a membri del gruppo di lavoro per la stesura del Bilancio;
- interviste a rappresentanti aziendali di varie funzioni e servizi, oltre che di membri dell'Alta Direzione;
- verifica complessiva delle informazioni e in generale riesame dei contenuti del Bilancio Sociale 2017.

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

Le attività di verifica hanno avuto luogo nel mese di Settembre 2018 presso la sede dell'azienda in via A. Gramsci 54/s - Reggio Emilia e riteniamo di aver ottenuto sufficienti e adeguate evidenze per sostenere le nostre conclusioni.

La verifica ha avuto ad oggetto l'intero Bilancio Sociale, con le seguenti precisazioni: per le informazioni di natura economico-finanziaria SGS Italia si è limitata a verificarne la coerenza con il Bilancio di esercizio e con il Bilancio Consolidato al 31/12/2017 che non sono stati oggetto di verifica.

## CONCLUSIONI

A seguito delle attività di verifica condotte e descritte sopra, non sono emerse indicazioni negative in merito ad affidabilità, accuratezza e correttezza di informazioni e dati riportati nel Bilancio Sociale 2017.

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

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

Milano, 17 Settembre 2018

### SGS Italia S.p.A.

Paola Santarelli  
Certification & Business Enhancement  
Business Manager



M. Laura Ligi  
Certification & Business Enhancement  
Project Leader



## NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio Sociale 2017 costituisce una svolta nel modo di intendere la Responsabilità Sociale d'Impresa in Coopselios. Con questa pubblicazione abbiamo reso tangibile questa nuova direzione, attraverso la revisione e l'approfondimento degli indicatori, un lavoro di storytelling sulle politiche e sui piani di sviluppo connessi alle azioni descritte e il riferimento ai Sustainable Development Goals (SDGs-Agenda 2030).

Il Bilancio Sociale di quest'anno è stato inoltre sottoposto ad assurance indipendente da parte della società SGS.

Questo Bilancio Sociale è stato quindi pensato per essere ancora più fruibile e sintetico ma anche maggiormente focalizzato sulle strategie e sui dichiarati. Ci siamo riferiti alle Linee guida GBS 2013, al Global Reporting Iniziative – GRI Standards, alle linee guida dell'Ex Agenzia per le Onlus Linee guida per la redazione del Bilancio Sociale delle Organizzazioni Non Profit, alle Linee guida per la redazione del Bilancio Sociale degli enti del Terzo Settore, alle Linee guida per il Bilancio Sociale – Riforma del Terzo Settore. L'attestazione da parte di SGS ha inoltre costituito un significativo processo di analisi, verifica, approfondimento dei contenuti che ha coinvolto in modo trasversale tutti coloro che hanno collaborato con l'Ufficio Comunicazione alla realizzazione di questo importante strumento: è stato un processo partecipato che ha permesso di approfondire aspetti tecnici e qualitativi, del cui risultato siamo molto fieri.

**Ufficio Comunicazione**

I testi del Bilancio Sociale 2017 sono editati con il font Bianconero, la prima font italiana ad alta leggibilità anche per dislessici. La carta viene da fonti gestite in maniera responsabile.

## HANNO COLLABORATO:

Marzia Allegretti, Valentina Ammaturo, Tania Bedogni, Gianluigi Bellettini, Luciano Bertolini, Danila Bocelli, Sabrina Bonaccini, Rossella Boni, Lina Borghi, Paolo Bortolan, Massimo Buriani, Stefano Campanini, Antonietta Casini, Daniela Casoli, Serida Catalano, Carlo Del Prato, Fabio Diana, Claudio Fevola, Francesca Gualdi, Gianluca Infussi, Alcide Lambri, Claudia Manzini, Alberto Meneghini, Giorgia Ogaye, Sauro Paganelli, Palma Peroni, Francesco Piccinini, Silvia Pili, Giorgia Polisenò, Davide Predieri, Silvana Putzu, Sara Ricci, Alex Roncaglia, Giovanni Russo, Ester Schiaffonati, Antonietta Serri, Marzia Settepassi, Giancarlo Tarocco.

Si ringraziano le socie e i soci, le lavoratrici e i lavoratori di Coopselios per aver contribuito a realizzare questo Bilancio Sociale.

Finito di stampare a Ottobre 2018.

Copyright 2018 - Coopselios Soc. Coop.

Titolo, contenuti e diritti sono riservati. Ne è vietata ogni forma di riproduzione o diffusione, anche parziale, non autorizzata da Coopselios.

Questa pubblicazione è presente in formato pdf sul sito [WWW.COOPSELIOS.COM](http://WWW.COOPSELIOS.COM)

## PROGETTAZIONE, COORDINAMENTO E CONTENUTI

Ilaria Morandi

## ELABORAZIONE DATI

Riccardo Lelli

## CONSULENZA EDITORIALE

Agnese Spinelli

## PROGETTO GRAFICO

Pamela Cocconi

## IMPAGINAZIONE

Massimo Aprà



