

1
Coop

*bilancio
sociale*

2018

indice

	Lettera del Presidente.....	p.3
1.	Identità, storia e valori.....	p.4
2.	Andamento economico e finanziario, gestione dei beni e valore aggiunto.....	p.24
3.	Risorse umane.....	p.40
4.	Innovazione e sviluppo sociale, qualità e sostenibilità.....	p.58
5.	Progetti 2018.....	p.76
6.	Bilancio Sociale preventivo 2019.....	p.88
7.	Dichiarazione di assurance.....	p.94
8.	Nota metodologica.....	p.96

“Scegli un lavoro
che ami, e non
dovrai lavorare
neppure un giorno
in vita tua”.

Confucio

Care socie, cari soci,

il nostro Gruppo Cooperativo è chiamato oggi ad agire in contesti che sono profondamente cambiati e continuano ad essere mutevoli.

È quindi indispensabile ri-pensarsi allo scopo di cogliere appieno ciò che la società esprime e manifesta, come i cambiamenti che avvengono nella Pubblica Amministrazione, interlocutore spesso primario nella gestione dei servizi.

Mantenere un ruolo attivo in alcuni segmenti di mercato nei quali tradizionalmente il Gruppo Coopselios opera con competenza, significa anche riflettere, sia su come è cambiato il sistema delle gare d'appalto e dell'affidamento dei servizi, sia sulla progressiva diminuzione delle risorse pubbliche. Da qui la conseguente e inevitabile forte concorrenza.

Nasce così il bisogno di trasformazione, di ricercare nuove strategie e nuove soluzioni, nuovi segmenti di attività in grado di rispondere alle nuove esigenze della comunità. L'innovazione diventa quindi una necessità collettiva, da condividere e da pensare insieme, in sinergia all'interno del mondo cooperativo.

Il cambiamento non deve spaventare, ma stimolarci e le decisioni che la cooperativa sta prendendo sono scelte che guardano con fiducia al nostro futuro.

Nel 2018, e nei 3 anni precedenti, siamo stati impegnati come Consiglio di Amministrazione a rafforzare la dimensione valoriale fatta di democrazia interna e partecipazione che ha da sempre caratterizzato il Gruppo Coopselios, sino a conciliarla con l'azione imprenditoriale.

Abbiamo messo al centro i servizi, perché ogni servizio è un anello di questa catena e la catena, per restare forte, deve poter contare su componenti saldi e uniti. La forza della cooperativa è di avere dato intensità alla partecipazione e all'operato del singolo quale elemento imprescindibile per la crescita e lo sviluppo del Gruppo. È un'azione indispensabile per assicurare ai soci e a tutti i lavoratori un futuro di crescita e nuovi traguardi da perseguire.

Il Gruppo Coopselios è il risultato e l'espressione del lavoro, del coraggio e dell'impegno di tutti noi.

È la nostra attività quotidiana, le responsabilità che ci assumiamo e le strade che decidiamo di percorrere, che permetteranno alla nostra realtà di crescere forte e diventare un modello di imprenditorialità cooperativo.

Ringrazio tutte le socie e i soci, nostri interlocutori privilegiati, per i traguardi fin qui raggiunti: si può lavorare al servizio degli altri solo se in cooperativa si sta bene e se la passione, la professionalità e l'impegno di ognuno vengono valorizzati.

Auguro quindi una buona lettura.

Il Presidente

Giovanni Umberto Calabrese

1.

Da quasi quarant'anni al
servizio delle persone

Identità, storia e valori

La nostra missione

Obiettivo primario di Coopselios è 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.

Da quasi quarant'anni mettiamo al centro le persone: la cooperativa è infatti nata a Reggio Emilia nel 1995 dalla fusione di due realtà attive fin dai primi anni Ottanta, Coop S.E. di Piacenza e Cooperativa Elios di Reggio Emilia. Oggi, nella forma di una cooperativa sociale non-profit di tipo A – quelle che si occupano di gestire servizi socio-sanitari, formativi e di educazione permanente – siamo uno dei principali attori nel panorama italiano dei servizi di cura: ogni giorno offriamo direttamente i nostri servizi a 6.616 persone e prendiamo in carico il loro contesto familiare, in sette regioni: Emilia Romagna, Lazio, Lombardia, Liguria, Toscana, Veneto e Trentino Alto Adige.

Grazie al contributo di oltre 3.400 tra soci, dipendenti e collaboratori, siamo un **partner strategico** per famiglie, istituzioni pubbliche, private e imprese nel progettare e realizzare soluzioni avanzate per i bisogni socioassistenziali, educativi e sanitari in continua evoluzione. Abbiamo inoltre avviato importanti progetti di internazionalizzazione e innovazione in Italia e all'estero. Affidabilità, competenza, impegno sociale e sensibilità sono i quattro valori fondanti che ci guidano: per noi la crescita economica è funzionale al miglioramento delle condizioni di occupazione di soci e lavoratori e allo sviluppo di 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. ed Elios

2005

Elaborazione del primo Piano Strategico

2010

Fusione con la cooperativa Il Girasole di La Spezia

2014

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

2017

Lancio del Fondo immobiliare Innovazione Salute

2018

A Dicembre, acquisizione di Esedra sprl che gestisce servizi educativi per le istituzioni europee a Bruxelles

COME OPERIAMO

Guardando all'obiettivo della promozione umana e dell'integrazione sociale dei cittadini, la nostra azione mira a valorizzare gli individui tanto all'interno, come soci e lavoratori, quanto all'esterno in qualità di persone di cui ci prendiamo cura ogni giorno. All'interno, in particolare, questo orientamento si traduce nel puntuale ascolto delle esigenze dei lavoratori: per valorizzarne le risorse, ma anche per coinvolgerli nel governo dell'impresa all'insegna dei principi a cui ci ispiriamo – come testimonia anche l'importante percentuale di lavoratori soci – con un rilevante investimento in formazione e con il supporto degli operatori che lavorano nelle strutture e servizi.

All'esterno lavoriamo costantemente per migliorare i servizi offerti, attraverso l'**ascolto** delle famiglie

e degli enti che ci affidano la gestione dei servizi. Ma anche attraverso uno sforzo importante per realizzare innovazione sociale sui territori di riferimento, coinvolgere i nostri stakeholder nel delineare strategie e attività e promuovere soluzioni sostenibili.

NUOVE RISPOSTE PER NUOVI BISOGNI

Per noi di Coopselios "prendersi cura, di persona" non è uno slogan, ma il fondamento del nostro agire. In un mondo di bisogni sociali in continua evoluzione, questo principio ispiratore richiede di mettersi al fianco dei destinatari dei servizi in maniera sempre più strutturata: non più soltanto l'individuo, ma l'intera rete familiare e i *caregiver* che ne costituiscono l'ecosistema.

Una nuova idea di servizio: **molto più di una residenzialità**

Prossimità e integrazione. Questi i due concetti che rappresentano e caratterizzano il nuovo servizio che offriamo dal 2017 a Sorbolo, in provincia di Parma. Qui abbiamo ripensato la struttura CRA Nuova OTI, che assiste in regime di degenza e di assistenza domiciliare pazienti stabilizzati con bisogni complessi in area assistenziale, sanitaria e sociale, facendola diventare un **Centro Polifunzionale**.

La centralità della persona si sviluppa in una serie di interventi trasversali diversificati, che vanno dalla promozione della salute e dell'autonomia delle persone, all'erogazione di prestazioni anche di natura specialistica sempre più prossime al domicilio. L'iter di cura ha come obiettivo il raggiungimento del miglior stato di salute e benessere possibile per reinserire l'assistito nel proprio contesto di vita o accompagnarlo alla risposta più appropriata. Nel 2018 abbiamo rafforzato il sistema basato su modelli di lavoro multidisciplinari e integrati, che operano sulla base di una condivisione sociosanitaria di programmi e percorsi socio-assistenziali.

Tra i punti di forza del nuovo modello si segnala l'introduzione dell'innovativa figura dell'infermiere Case Manager, l'attività continua di consulenza e orientamento a più livelli (sociale, sanitario e assistenziale) e un approccio più globale all'accoglienza e presa in carico del nucleo familiare e dell'assistito. Il 73% dei progetti è finalizzato al rientro a domicilio, con l'attivazione di servizi multipli e diversificati a supporto della domiciliarità.

È in questa direzione che il Piano Strategico 2014-2018 ha orientato le scelte della nostra cooperativa, permettendoci di procedere nel percorso di integrazione tra servizi, sia per i privati sia per le organizzazioni pubbliche. Nel 2018, in particolare, abbiamo profuso un grande sforzo nel ridefinire i modelli di servizio che comporranno il portafoglio da offrire al mercato. La ridefinizione ha portato a una rilettura dell'idea di utente-cliente, di lavoratore e di servizio che vogliamo interpretare, con una conseguente riprogettazione dei modelli organizzativi e operativi, delle procedure e degli strumenti di lavoro.

Un impegno che coinvolge le nostre attività su un orizzonte che ci proietta verso i prossimi quindici anni. Ne è un esempio il Centro Polifunzionale "Nuova OTI" di Sorbolo, che testimonia perfettamente questo nuovo approccio: ragionando in termini di bisogno e non di servizi offerti, è riuscita ad accompagnare le famiglie anche oltre l'assistenza in Casa Residenza Anziani, mantenendo una continuità di presa in carico.

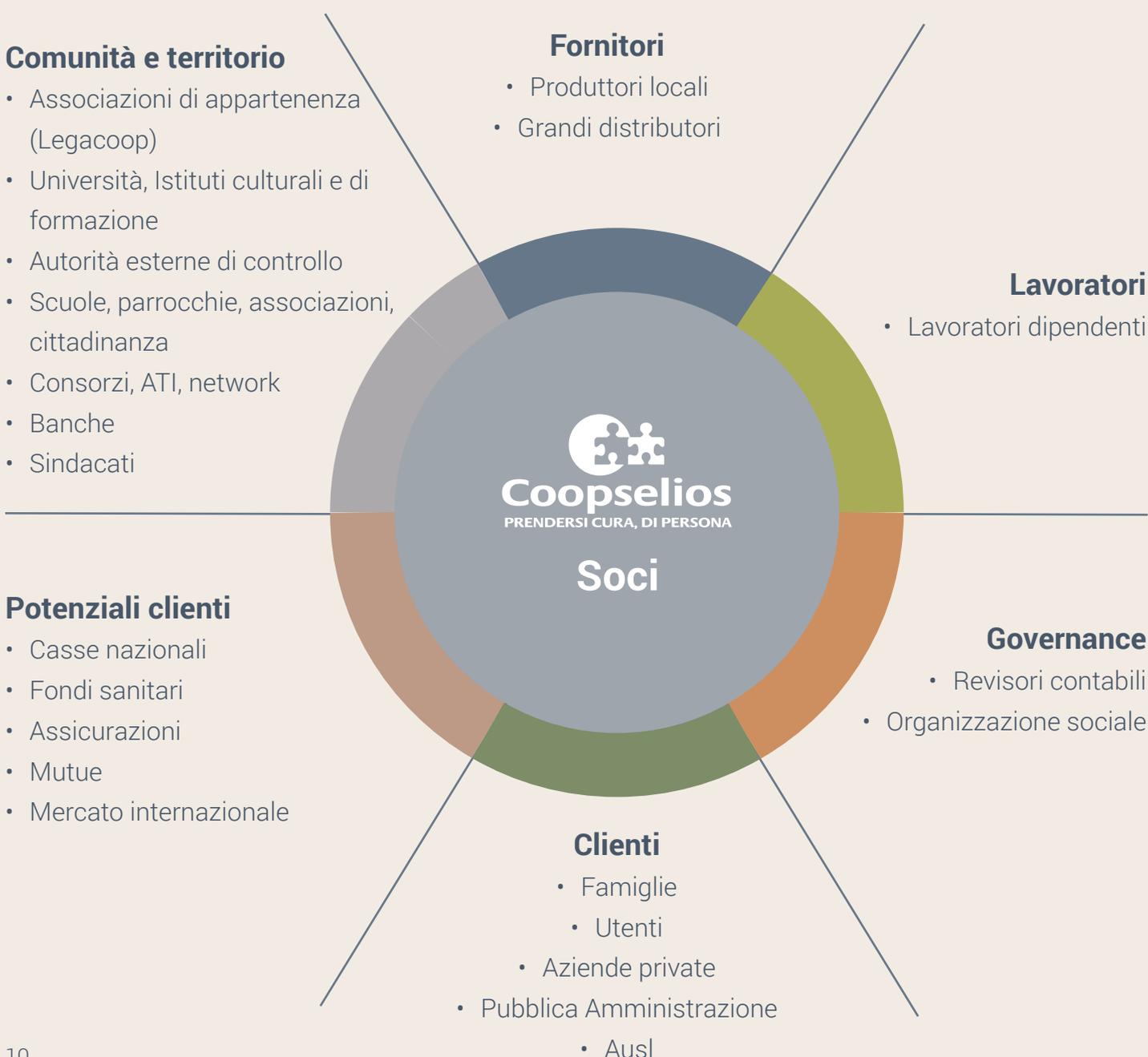
L'anno di rendicontazione ha visto, anche, il consolidamento del Fondo immobiliare Innovazione Salute (FIS), con l'ingresso di finanziatori istituzionali pubblici e privati, e – nell'ottica di un approccio sempre più strutturato – la messa a regime del Sistema di Gestione e prevenzione dei Rischi aziendali (SGR).

Aggiorniamo
costantemente
**i modelli di
servizio**, alla
luce di nuove
strategie che
costituiscono le
prospettive con
cui **interpretare
il nostro ruolo,
i bisogni, le
funzioni che
svolgiamo.**

CHI SONO I NOSTRI PORTATORI D'INTERESSE

Per intraprendere azioni che rispondano efficacemente alle esigenze e aspettative è fondamentale identificare prima chi sono le parti interessate e quali sono i loro bisogni. Per questo, anche nell'ottica del miglioramento continuo del Sistema di Gestione Qualità, realizziamo un'analisi e monitoraggio del contesto interno ed esterno, che ci permette di individuare i fattori che influenzano gli obiettivi strategici, le finalità, gli obiettivi, la capacità di conseguire i risultati attesi.

Mappa degli stakeholder



La nostra analisi degli stakeholder prevede tre diverse fasi: identificazione delle principali classi di stakeholder; analisi della natura del loro interesse; analisi del potere effettivo di influenza. Per ognuna delle parti interessate, rilevanti per il sistema di gestione, analizziamo non solo le esigenze e aspettative ma anche 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 coinvolge diverse competenze e aree aziendali: nel dettaglio, Direzione e Affari Generali, Consiglio di Amministrazione, Direzione Finanza e Controllo, Direzione Risorse Umane, Ufficio Gestione Patrimonio, Direzioni Tecniche, Ufficio Soci.

PARTI INTERESSATE	ESIGENZE E ASPETTATIVE
CLIENTI - UTENTI	MASSIMA ATTENZIONE AI NUOVI BISOGNI, NUOVE SOLUZIONI DI CURA, COMUNICAZIONE ADEGUATA
CLIENTI - FAMIGLIE	DIVERSIFICAZIONE E FLESSIBILITÀ DELL'OFFERTA IN RISPOSTA A NUOVI BISOGNI, CONTENIMENTO DEI COSTI, CONSULENZE, INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE ADEGUATA
CLIENTI - PUBBLICA AMMINISTRAZIONE - AUSL	RISPETTO DEI CONTRATTI DI SERVIZIO, SERVIZI DI QUALITÀ, AFFIDABILITÀ E FLESSIBILITÀ NELLA GESTIONE DEL SERVIZIO
NUOVI POTENZIALI CLIENTI	NUOVE E 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 socioassistenziale, educativo, sanitario è dimostrata anche dalla crescente affermazione di Coopselios come uno dei principali attori nazionali del mondo cooperativo, anche attraverso le tante partecipazioni societarie, le collaborazioni esterne e i progetti speciali.

Oggi facciamo 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, Casa della Salute San Giuliano Terme, Fondazione Easy Care, Fondazione Reggio Children, Esedra sprl.

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, Prontoserenità®.

Partecipazioni in imprese controllate

Consorzio Meolo cons. coop.
AIR Acquisti in Rete Srl
impresa sociale
Progettare Zerosei Srl
Casa della Salute
San Giuliano Terme
Esedra sprl

Partecipazioni
oltre il
50%

Partecipazioni in imprese collegate

Bambini Srl
Qualità e Benessere Srl

Partecipazioni
dal
20% al 50%

Partecipazioni in altre imprese - consorzi

Consorzio Quarantacinque
Cons. Coop.vo C.C.F.S. Scrl
Care Expert Cons. Coop.vo
Morciano Zerosei consorzio
Consorzio Inrete
Consorzio CRESS
Consorzio S.G.S.
Consorzio Fiumicino Zerotre

Partecipazioni
a consorzi
strumenti operativi del
movimento cooperativo

Partecipazioni in altre imprese - altre società

Par.co Spa
Fondo Innovazione Salute
Il Poliedro cooperativa sociale
Banca Etica
Boorea Scrl
L'Olmo cooperativa sociale di tipo B
socio sovventore

Partecipazioni in fondazioni

Fondazione Easy Care
Fondazione Reggio Children -
Centro Loris Malaguzzi

Il 2018 in breve

3.253

OCCUPATI

130.706.830

EURO / VALORE DELLA PRODUZIONE
+ 4,79% RISPETTO AL 2017

2.635.494

EURO / UTILE

1.981.272

**GIORNATE DI ASSISTENZA, CURA,
EDUCAZIONE EROGATE**

72%

DEI LAVORATORI È SOCIO

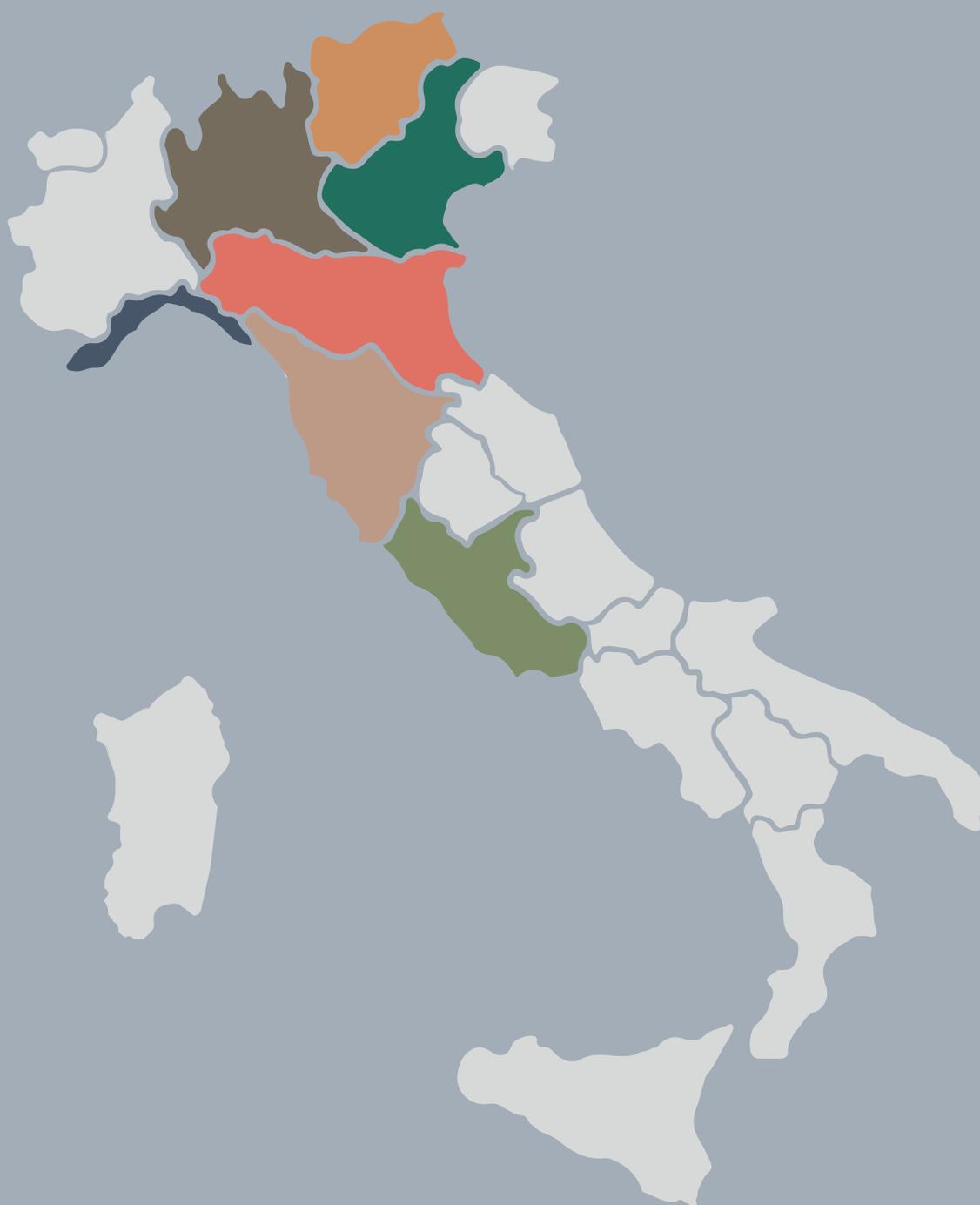
79.128

ORE DI FORMAZIONE EROGATE

- Acquisizione della società **Esedra**, che gestisce servizi educativi a Bruxelles per le istituzioni europee
- Consolidamento del **Fondo immobiliare Innovazione Salute** attraverso accordo con Cattolica Assicurazioni
- Accordo **Coopselios-Fondazione Reggio Children Centro Loris Malaguzzi** per la progettazione e la ricerca educativa

Dove operiamo

Oggi Coopselios è presente in 7 regioni italiane e occupa più di 3.200 persone. Offre ogni giorno i propri servizi a oltre 6.600 persone, ponendosi come partner strategico per istituzioni pubbliche e private nel progettare e realizzare soluzioni avanzate per i bisogni socioassistenziali, educativi e sanitari.



EMILIA ROMAGNA

ANZIANI

- 33 SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE
- 15 CASE RESIDENZE ANZIANI
- 8 CENTRI DIURNI
- 1 CASE PROTETTE
- 2 RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI
- 1 COMUNITÀ ALLOGGIO

DISABILI

- 6 SERVIZI INTEGRAZIONE SCOLASTICA
- 17 CENTRI SOCIO RIABILITATIVI DIURNI E/O RESIDENZIALI
- 6 SERVIZI TERRITORIALI

INFANZIA

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

MINORI

- 10 CENTRI EDUCATIVI DIURNI E SERVIZI EDUCATIVI DOMICILIARI
- 7 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
- 8 NIDI

PSICHIATRICO SANITARIO

- 1 COMUNITÀ' TERAPEUTICA RIABILITATIVA

MINORI

- 1 SERVIZIO DI SOSTEGNO EDUCATIVO TERRITORIALE E SCOLASTICO

LOMBARDIA

ANZIANI

- 11 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

- 5 NIDI

TOSCANA

ANZIANI

- 1 CASE RESIDENZE ANZIANI

PSICHIATRICO-SANITARIO

- 1 COMUNITÀ PER GIOVANI ADULTI

MINORI

- 1 COMUNITÀ SOCIO EDUCATIVA

LAZIO

INFANZIA

- 4 NIDI

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione (CdA) è composto da 19 membri, dei quali 13 (il 68%) sono donne. Nel 2018 il Consiglio ha tenuto 13 sedute in cui ha deliberato, in particolare, sull'aggiornamento del Regolamento Elettorale e l'iter da seguire per il rinnovo delle cariche sociali. Il percorso ha preso avvio il 21 dicembre 2018 con l'Assemblea Generale dei soci ed è terminato a giugno 2019 con l'elezione delle nuove cariche. Per favorire una rappresentatività

più diffusa tra i soci, per i componenti del Consiglio è ora previsto un limite massimo di tre mandati. Il Consiglio ha inoltre approfondito le implicazioni operative della Legge 24/2017, nota come Legge Gelli, in materia di responsabilità nelle professioni sanitarie e ha approvato il sistema di protezione dei dati personali ai sensi del Reg. UE 2016/679 – la cosiddetta GDPR – con la relativa nomina del Data Protection Officer (DPO).

Più consapevolezza per più rappresentanza

Formare soci sempre più consapevoli, mettendo a disposizione strumenti per capire meglio chi è Coopselios e come è organizzata. Questo l'obiettivo con cui a novembre 2018 abbiamo completato il processo di rinnovamento della formazione a distanza (FAD) per coloro che si candidano come Consiglieri di Amministrazione.

Due le importanti novità. Il corso, obbligatorio per chi desidera candidarsi, è attivo per tutti i lavoratori ed è aperto tutto l'anno, non solo nei periodi precedenti il rinnovo delle cariche: grazie ai costanti aggiornamenti e all'apertura a tutti i soci, indipendentemente dal fatto che decidano o meno di candidarsi, il corso diventa così di fatto uno strumento di formazione continua per tutti i lavoratori.

Il corso si focalizza in particolare sul sistema normativo e di funzionamento del Consiglio di Amministrazione e sulle caratteristiche e la struttura dell'impresa cooperativa sociale, con particolare riferimento alle peculiarità di Coopselios.

COMPENSI (VALORI IN EURO)	
Amministratori per seduta	70
Indennità annua lorda Presidente	14.800
Indennità annua lorda Vicepresidente	4.250
Indennità annua lorda Presidente Collegio Sindacale	5.250
Compenso annuo componenti Collegio Sindacale	3.500

LA DIREZIONE OPERATIVA

La Direzione Operativa è costituita da 17 componenti (16 membri e il presidente di Coopselios) e, nello specifico, da Direttori d'Area, Direttori Tecnici Area Educativa e Socio-Sanitaria, Direttore Risorse Umane, Direttore Finanza Amministrazione e Controllo, Direttore Gare e Contratti. Nel 2018 la Direzione si è riunita 23 volte per definire le strategie della cooperativa e, in particolare, avviare l'iter di acquisizione da parte del gruppo della società Esedra sprl, valutare le iniziative commerciali nazionali e internazionali e consolidare il Fondo immobiliare Innovazione Salute.

La Direzione ha, in particolare, aggiornato la strutturazione dei Piani di Lavoro dei collaboratori, il Sistema di Gestione e Monitoraggio Obiettivi (SGMO) oltre alla composizione di Gruppi di Lavoro dedicati all'approfondimento delle principali normative di interesse della cooperativa (fra le altre, legge sul fine vita e conseguenze operative, gestione dei pazienti problematici e prevenzione degli eventi avversi, Gruppo Marketing aziendale). La Direzione ha anche dato avvio a un programma di Riunioni Informative Aziendali – RIA – dedicate alla tecnostruttura, 7 nel 2018, per la diffusione e la discussione delle strategie e delle linee guida operative con particolare focus sui modelli di cura ed educativi. Si è occupata della gestione dei rapporti strategici con le altre cooperative, le reti e i consorzi, avviando nuove collaborazioni (solo per citarne alcune, CIR Food e Cattolica Assicurazioni). La Direzione ha

infine definito le strategie di gestione del personale e monitorato i risultati economici consuntivi, con la programmazione del budget per l'anno successivo.

LA DIREZIONE COMMERCIALE

Costituita nel 2018, si compone di 12 membri (Direzione Generale, Direttori d'Area, Direttore Gare e Contratti, Presidente, Direttore Commerciale e Grandi Lavori). Nel 2018 si è riunita 17 volte per approfondire le strategie commerciali di consolidamento e sviluppo delle diverse aree territoriali, con particolare focus sulle gare di appalto, le iniziative private e i bandi finanziati. Si è occupata inoltre di definire la missione dei modelli di cura e dei modelli educativi e la valorizzazione del ruolo del Responsabile dei Servizi.

23

sedute **Direzione Operativa**

17

sedute **Direzione Commerciale**

13

sedute **CdA**

IL 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. È costituito da 5 componenti. L'età media dei sindaci effettivi è di 65 anni.

L'ORGANISMO DI VIGILANZA

Come previsto dalla normativa in materia di responsabilità delle imprese (art. 6 del D. Lgs 231/08), il compito dell'Organismo di Vigilanza è di effettuare attività di monitoraggio e verifica sull'applicazione del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo (MOGC). Nel 2018 l'Organismo ha condotto 10 audit periodici sulle aree di rischio e i processi sensibili, predisponendo una relazione annuale poi presentata al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale.

ORGANIZZAZIONE SOCIALE

Essere socio è un passo importante: significa partecipare consapevolmente alle scelte strategiche della Cooperativa ed esserne parte attiva, investire tempo per dare il proprio contributo, condividere e praticare quotidianamente i valori dell'organizzazione. Ma non solo. 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.

Con l'obiettivo di ampliare la platea dei soci lavoratori, accanto a quella del socio ordinario nel 2017 è stata introdotta 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. Nel 2018 i soci speciali sono 246 con una crescita del 146% rispetto all'anno precedente. 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.

Oltre alle numerose campagne e convenzioni in continuità con gli anni precedenti, nel 2018 abbiamo deciso di rivolgere un'attenzione particolare alle tematiche della parità di genere – un percorso non concluso, che la cooperativa sta ancora tracciando – realizzando, in occasione dell'8 marzo, una pubblicazione dedicata alle leggi che negli ultimi settant'anni hanno cambiato la condizione della donna. Da segnalare anche, per permettere la più ampia partecipazione, l'organizzazione di numerosi incontri territoriali tra il Consiglio di Amministrazione e i soci. Riunioni che costituiscono un importante momento di confronto e dialogo con il Presidente e i Consiglieri di Amministrazione in merito allo stato di avanzamento delle attività.

Prosegue la **crescita**
dei **soci speciali**:
sono **246** nel **2018**

+14,8%

ammissioni soci lavoratori

+10,5%

ammissioni soci volontari

LA STRUTTURA DELLA PARTECIPAZIONE

Per favorire la **partecipazione** e l'integrazione dei soci nella vita della cooperativa, abbiamo istituito e regolamentato diversi organismi sociali: Sezioni soci territoriali, Commissione Sociale, Assemblee separate territoriali e generali (previste dal Codice Civile e dallo Statuto Sociale), oltre alle riunioni territoriali.

Istituite dal CdA, le Sezioni soci territoriali favoriscono una maggiore rappresentanza delle istanze dei territori in cui siamo attivi. Nel 2018 sono costituite le sezioni di Reggio Emilia, Milano, Pavia, Piacenza, Lazio, Liguria/Toscana, Veneto. Ogni sezione ha un responsabile e un direttivo, composto da un numero

di soci variabile fra 3 e 11, che ha anche il compito di collaborare alla diffusione della mission cooperativa e di sostenere le iniziative sociali e culturali.

Anch'essa nominata dal CdA, la Commissione Sociale è composta da 20 componenti selezionati con criteri di rappresentanza geografica delle sezioni dei quali, attualmente, 3 sono uomini e 17 donne. Si occupa di argomenti di particolare rilevanza, con specifico riguardo all'applicazione di regolamenti e procedure, e nel 2018 si è riunita due volte per trattare, in particolare, della proposta di istituzione del Fondo Solidale per le Malattie Lunghe.



Si è rafforzata la **partecipazione** sociale grazie ai diversi organismi sociali, costituiti dal CdA, finalizzati ad **avvicinare i soci alle scelte e strategie di medio e lungo termine.**

IL WELFARE SOCIALE

Con l'obiettivo di conferire agli interventi maggiore efficienza ed efficacia, predisponiamo periodicamente un Piano di Welfare che disciplina le attività e servizi a vantaggio dei soci. Numerosi i progetti avviati o proseguiti nel 2018. Tra questi si segnalano gli Sportelli Sociali, estesi ai diversi territori dopo il successo del progetto pilota avviato a Reggio Emilia nel 2012: gli Sportelli Sociali sono punti di ascolto e accoglienza con l'obiettivo di sostenere i soci e i lavoratori nell'intraprendere percorsi di risoluzione delle problematiche di conciliazione vita-lavoro, sanitarie o familiari.

In tema di Piano Sanitario Integrativo, dal 2017 il nostro interlocutore è la Società Nazionale di Mutuo Soccorso Cesare Pozzo, una delle principali realtà italiane nel campo della mutualità integrativa sanitaria. Sono previsti tre piani – per soci ordinari, soci speciali e dipendenti – che danno diritto a un'ampia gamma di servizi di assistenza medica, diagnostica e visite specialistiche. Nel 2018 è stato inoltre istituito il Fondo Solidale per le Malattie Lunghe, a supporto dei soci che superano i 180 giorni di malattia, al quale hanno aderito 776 soci. La somma raccolta è stata pari a 25.894 euro.

Viene erogato inoltre un sostegno economico diretto nelle forme previste dallo Statuto Sociale. Grazie ai risultati particolarmente positivi conseguiti, nel 2018 sono stati riconosciuti dal Consiglio di Amministrazione ai soci benefici economici per oltre 950.000 euro* sotto forma di: riconoscimento sociale, ristorno e dividendo sul capitale versato dai soci.

*Il dato fa riferimento al 2017. Il riconoscimento sociale è calcolato sul 2017 ed erogato nel 2018.

Una **maggiore attenzione** per i nostri soci

Da molti anni ci occupiamo di organizzare a favore dei soci attività che migliorino l'equilibrio vita-lavoro. Grazie a molteplici convenzioni diamo ai nostri soci ad esempio la possibilità di prenotare soggiorni estivi a prezzi contenuti e mettiamo a disposizione aiuti economici per la frequenza dei figli ai campi estivi: alle socie e ai soci dell'area Liguria e Lazio, per i campi gioco nei periodi di chiusura delle scuole, e alle socie e soci dell'area di Reggio Emilia per la frequenza dei figli ai Summer Camp organizzati dalla cooperativa.

Per quanto riguarda la salute e il benessere dei lavoratori, priorità assolute per la nostra cooperativa, nel 2018 abbiamo organizzato campagne di prevenzione sul melanoma della pelle, i tumori femminili, la prevenzione dermatologica, la salute della donna e la prevenzione delle sindromi metaboliche nell'area Liguria ed Emilia Romagna.

Attiviamo inoltre periodicamente una serie di convenzioni per l'acquisto di beni e servizi a fruizione individuale, tra le quali libri di testo, spettacoli culturali, abbonamenti a riviste, teatri, cinema, convenzioni con centri sportivi e ricreativi, palestre, centri benessere, convenzioni con aziende di trasporto pubblico, agenzie di viaggio, vacanze. Di particolare rilievo le agevolazioni per l'acquisto di libri di testo per i figli in età scolare, di cui hanno usufruito 114 soci.

Oltre
500.000 euro*
distribuiti tra
riconoscimento
sociale e
dividendo sul
capitale versato.

*Dato stimato 2018 in erogazione nel 2019.

Dividendo sul Capitale

99.570

4.995.733

Capitale Sociale

+ 5,38%

rispetto al 2017

Ancora nell'ambito del sistema di conciliazione vita-lavoro, ha riscosso particolare successo l'esperienza delle fattorine sociali: una figura professionale, individuata tra le lavoratrici e i lavoratori con prescrizione medica, che affianca i lavoratori nel disbrigo di pratiche e attività che normalmente non riescono a svolgere perché impegnati in ambito lavorativo.

Il valore dell'iniziativa è duplice in quanto, oltre a migliorare la conciliazione vita-lavoro del socio, contribuisce a riqualificare e ricollocare 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 2018, ha raggiunto un importo totale di 144.933 euro (contro i 107.678 del 2017). Le richieste accolte sono l'87% del totale (erano l'81% l'anno precedente).

Quasi **150 mila euro** di TFR straordinari erogati nel 2018; accolto l'**87%** delle domande

LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

L'attenzione verso le politiche di responsabilità sociale d'impresa trova evidenza, oltre che nelle azioni descritte, anche nei riconoscimenti che da cinque anni Coopselios riceve dalle più prestigiose organizzazioni nazionali che si occupano del tema.

Nel 2018, in occasione del premio "Innovatori Responsabili" istituito dalla Regione Emilia Romagna, siamo stati premiati per il progetto Fondo Solidale per le Malattie Lunghe con questa motivazione: "...la responsabilità di riconoscere, nei panni del 'contraente forte', i limiti oggettivi di una legge, l'impatto altrettanto oggettivo di tale limite sulle vite di alcuni dei propri dipendenti, in particolare di coloro che subiscono una malattia che li obbliga ad assentarsi dal lavoro anche oltre il periodo di comporto. Insieme oltre i diritti".

Nell'ambito del Premio Quadro Fedele 2018 AIRCES "Miglior Bilancio Sociale delle Cooperative aderenti a Legacoop", abbiamo inoltre ricevuto una menzione speciale per il Bilancio Sociale.

Per una realtà come Coopselios, infine, la responsabilità sociale si estende oltre l'ambito dei soci e dipendenti o degli stakeholder. Abbiamo dato il nostro contributo a Reggio for Syria, progetto contro l'abbandono scolastico nel Paese mediorientale, e ad altri progetti a sostegno dei giovani quali Mida Youth in Somalia e le attività della Caritas e del Centro missionario diocesano in Brasile.

Inoltre, da diversi anni Coopselios sostiene l'Associazione di Promozione Sociale I.Re.Ne per la realizzazione di ambulatori sociali di solidarietà, della Casa delle Donne e della Casa degli Angeli nell'isola di Creta, Grecia.

Premio
**Innovatori
Responsabili**
per il progetto
**Fondo Solidale
per le Malattie
Lunghe**

2.

Creare valore
anche per il futuro

Andamento economico e finanziario, gestione dei beni e valore aggiunto

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

LA DIMENSIONE ECONOMICA AL SERVIZIO DELL'INTERESSE GENERALE

Anche quando parliamo di cifre, non è scontato rimarcare che il nostro fine fondamentale è perseguire l'interesse generale della comunità, offrendo servizi in grado di tutelare tanto le persone che li ricevono quanto il lavoro delle nostre socie e soci. È guardando a questo duplice obiettivo che valorizziamo la dimensione economica e finanziaria, da cui dipendono le nostre prospettive di sviluppo e da cui discendono anche la capacità e l'autonomia progettuale.

RISORSE PER SFIDE CHE CAMBIANO

A livello economico il 2018 sancisce un notevole consolidamento del patrimonio e del profilo finanziario del Gruppo: il valore della produzione continua infatti a crescere, seguendo il trend dell'ultimo triennio, e si assesta a 130,7 milioni di euro.

L'incremento del 38% nel patrimonio netto nel triennio 2016/2018 conferma la nostra capacità di conseguire gli obiettivi con gli strumenti più efficaci per il contesto in cui operiamo.

Nel 2018 abbiamo lavorato per ottimizzare ulteriormente la distribuzione del portafoglio servizi in termini di tipologia di gestione e di durata residua dei contratti, con il comune obiettivo di garantire tanto la continuità dei servizi quanto la stabilità occupazionale dei nostri lavoratori e quella economico-finanziaria della Cooperativa. Lo confermano, in parallelo, la diminuzione dei servizi in appalto - che ora incidono per il 61% contro il 65% del 2017 - e l'aumento delle iniziative offerte in accreditamento alla Pubblica Amministrazione promosse dalla nostra Cooperativa, indice della capacità di costituire tra pubblico e privato un rapporto di partnership che va oltre la fornitura di servizi.

Rilevante l'incremento dei contratti con durata tra 5 e 10 anni che passano dal 10% al 18%; in ulteriore calo le gestioni di breve periodo.

Nel **2018** si conferma un'**ottima** distribuzione del portafoglio di servizi.

130,7

MILIONI DI EURO
VALORE DELLA
PRODUZIONE

+4,79%

RISPETTO AL 2017

2,6

MILIONI DI EURO
UTILE 2018

+3,36%

RISPETTO AL 2017

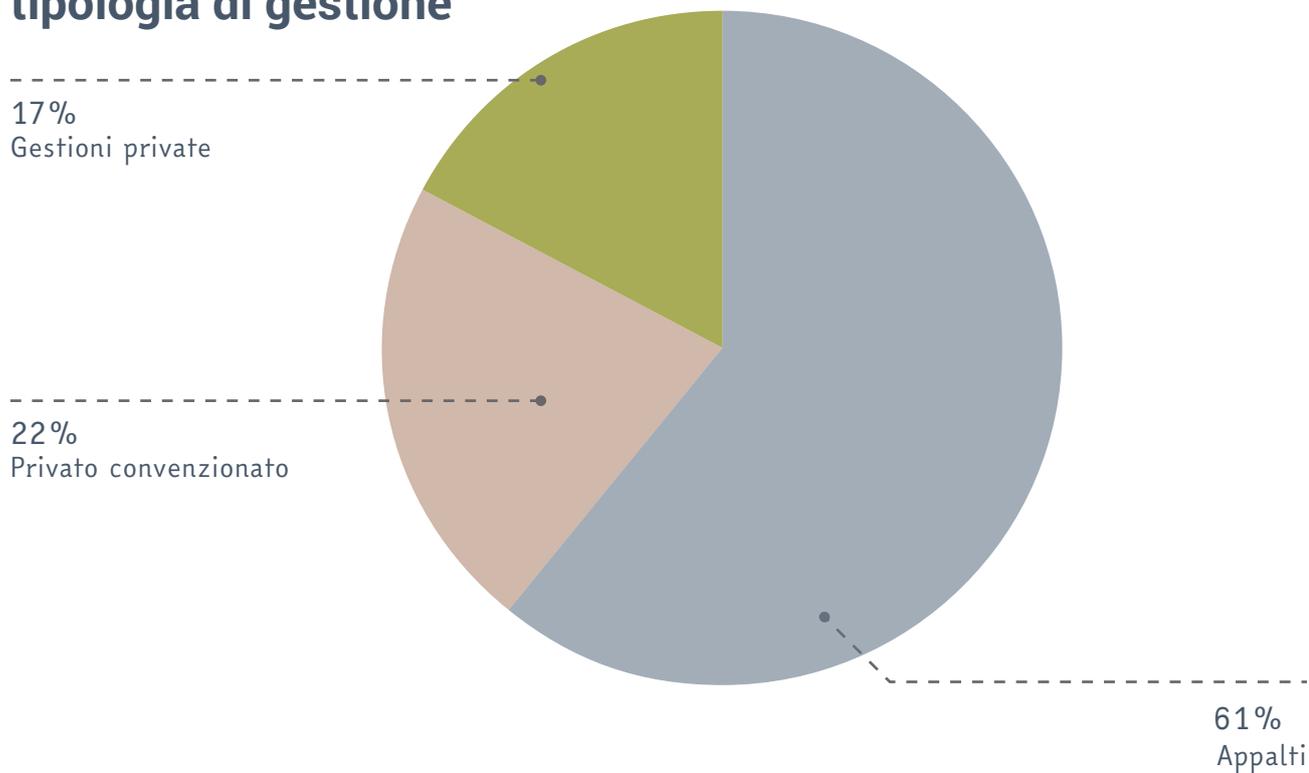
43,91

MILIONI DI EURO
PATRIMONIO NETTO

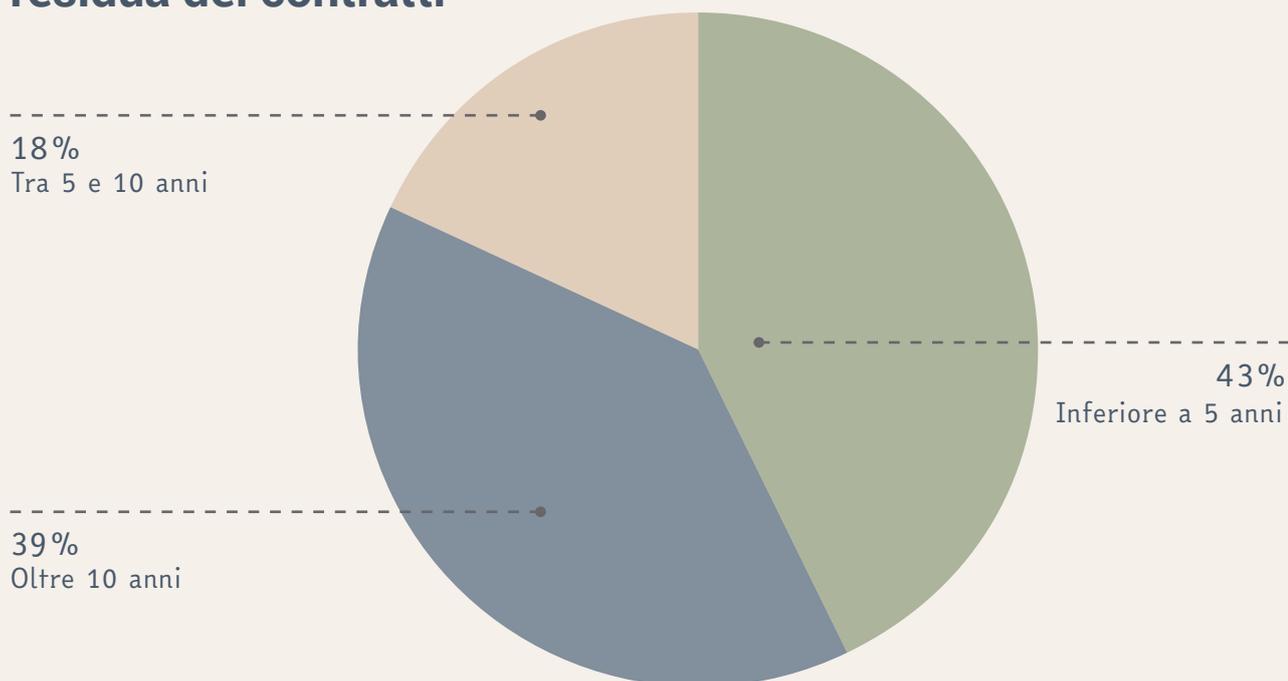
+38%

NEL TRIENNIO 2016-2018

Fatturato per tipologia di gestione



Fatturato per durata residua dei contratti



STATO PATRIMONIALE ATTIVO	31/12/2018	31/12/2017
A) CREDITI VERSO SOCI PER VERSAMENTI ANCORA DOVUTI		
PARTE RICHIAMATA	875.165	703.721
TOTALE CREDITI VERSO SOCI PER VERSAMENTI ANCORA DOVUTI (A)	875.165	703.721
B) IMMOBILIZZAZIONI		
I - IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI		
4) CONCESSIONI, LICENZE, MARCHI E DIRITTI SIMILI	515.688	244.845
6) IMMOBILIZZAZIONI IN CORSO E ACCONTI	348.128	230.008
7) ALTRE	5.293.977	5.618.692
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	6.157.793	6.093.545
II - IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI		
1) TERRENI E FABBRICATI	12.928.072	31.328.769
3) ATTREZZATURE INDUSTRIALI E COMMERCIALI	838.415	778.657
4) ALTRI BENI	2.045.910	1.725.227
5) IMMOBILIZZAZIONI IN CORSO E ACCONTI	2.190.003	1.921.916
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	18.002.400	35.754.569
III - IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE		
1) PARTECIPAZIONI IN		
A) IMPRESE CONTROLLATE	8.417.373	1.437.634
B) IMPRESE COLLEGATE	354.950	354.950
D-BIS) ALTRE IMPRESE	6.370.967	2.576.226
TOTALE PARTECIPAZIONI (1)	15.143.290	4.368.810
2) CREDITI		
A) VERSO IMPRESE CONTROLLATE		
ESIGIBILI OLTRE L'ESERCIZIO SUCCESSIVO	1.800.000	500.000
TOTALE CREDITI VERSO IMPRESE CONTROLLATE	1.800.000	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	2.600.110	1.300.110
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE (III)	17.743.400	5.668.920
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI (B)	41.903.593	47.517.034

2. Andamento economico e finanziario, gestione dei beni e valore aggiunto

STATO PATRIMONIALE ATTIVO	31/12/2018	31/12/2017
C) ATTIVO CIRCOLANTE		
I) RIMANENZE		
1) MATERIE PRIME, SUSSIDIARIE E DI CONSUMO	393.584	390.465
TOTALE RIMANENZE	393.584	390.465
II) CREDITI		
1) VERSO CLIENTI		
ESIGIBILI ENTRO L'ESERCIZIO SUCCESSIVO	25.720.297	36.788.749
TOTALE CREDITI VERSO CLIENTI	25.720.297	36.788.749
2) VERSO IMPRESE CONTROLLATE		
ESIGIBILI ENTRO L'ESERCIZIO SUCCESSIVO	1.363.104	1.319.942
TOTALE CREDITI VERSO IMPRESE CONTROLLATE	1.363.104	1.319.942
3) VERSO IMPRESE COLLEGATE		
ESIGIBILI ENTRO L'ESERCIZIO SUCCESSIVO	51.678	28.270
TOTALE CREDITI VERSO IMPRESE COLLEGATE	51.678	28.270
5-BIS) CREDITI TRIBUTARI		
ESIGIBILI ENTRO L'ESERCIZIO SUCCESSIVO	1.192.303	2.059.045
TOTALE CREDITI TRIBUTARI	1.192.303	2.059.045
5-QUATER) VERSO ALTRI		
ESIGIBILI ENTRO L'ESERCIZIO SUCCESSIVO	395.074	913.485
ESIGIBILI OLTRE L'ESERCIZIO SUCCESSIVO	1.388.046	80.064
TOTALE CREDITI VERSO ALTRI	1.783.120	993.549
TOTALE CREDITI	30.110.502	41.189.555
III - ATTIVITÀ FINANZIARIE CHE NON COSTITUISCONO IMMOBILIZZAZIONI		
TOTALE ATTIVITÀ FINANZIARIE CHE NON COSTITUISCONO IMMOBILIZZAZIONI		
IV - DISPONIBILITÀ LIQUIDE		
1) DEPOSITI BANCARI E POSTALI	39.938.431	22.643.004
3) DANARO E VALORI IN CASSA	8.831	17.758
TOTALE DISPONIBILITÀ LIQUIDE	39.947.262	22.660.762
TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE (C)	70.451.348	64.240.782
D) RATEI E RISCOINTI	1.184.724	4.393.048
TOTALE ATTIVO	114.414.830	116.854.585

STATO PATRIMONIALE PASSIVO	31/12/2018	31/12/2017
A) PATRIMONIO NETTO		
I - CAPITALE	4.995.733	4.740.691
II - RISERVA DA SOVRAPPREZZO DELLE AZIONI		
III - RISERVE DI RIVALUTAZIONE		
IV - RISERVA LEGALE	16.205.416	15.440.498
V - RISERVE STATUTARIE	11.475.651	10.489.403
VI - ALTRE RISERVE, DISTINTAMENTE INDICATE		
<i>RISERVA AVANZO DI FUSIONE</i>	881.534	881.534
<i>VARIE ALTRE RISERVE</i>	7.718.828	4.146.592
TOTALE ALTRE RISERVE	8.600.362	5.028.126
VII - RISERVA PER OPERAZIONI DI COPERTURA DEI FLUSSI FINANZIARI ATTESI		
VIII - UTILI (PERDITE) PORTATI A NUOVO		
IX - UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO	2.635.494	2.549.727
PERDITA RIPIANATA NELL'ESERCIZIO		
X - RISERVA NEGATIVA PER AZIONI PROPRIE IN PORTAFOGLIO		
TOTALE PATRIMONIO NETTO	43.912.656	38.248.445
B) FONDI PER RISCHI E ONERI		
4) ALTRI	8.933.288	9.109.571
TOTALE FONDI PER RISCHI E ONERI (B)	8.933.288	9.109.571
C) TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO	3.945.660	4.287.335
D) DEBITI		
4) DEBITI VERSO BANCHE		
ESIGIBILI ENTRO L'ESERCIZIO SUCCESSIVO	14.739.545	8.412.049
ESIGIBILI OLTRE L'ESERCIZIO SUCCESSIVO	9.144.873	25.757.430
TOTALE DEBITI VERSO BANCHE (4)	23.884.418	34.169.479
5) DEBITI VERSO ALTRI FINANZIATORI		
ESIGIBILI ENTRO L'ESERCIZIO SUCCESSIVO	28.000	37.332
ESIGIBILI OLTRE L'ESERCIZIO SUCCESSIVO		18.667
TOTALE DEBITI VERSO ALTRI FINANZIATORI (5)	28.000	55.999

2. *Andamento economico e finanziario, gestione dei beni e valore aggiunto*

STATO PATRIMONIALE PASSIVO	31/12/2018	31/12/2017
6) ACCONTI		
ESIGIBILI ENTRO L'ESERCIZIO SUCCESSIVO	10.416	13.570
TOTALE ACCONTI (6)	10.416	13.570
7) DEBITI VERSO FORNITORI		
ESIGIBILI ENTRO L'ESERCIZIO SUCCESSIVO	16.416.688	13.101.656
TOTALE DEBITI VERSO FORNITORI (7)	16.416.688	13.101.656
9) DEBITI VERSO IMPRESE CONTROLLATE		
ESIGIBILI ENTRO L'ESERCIZIO SUCCESSIVO	383.460	45.248
TOTALE DEBITI VERSO IMPRESE CONTROLLATE (9)	383.460	45.248
10) DEBITI VERSO IMPRESE COLLEGATE		
ESIGIBILI ENTRO L'ESERCIZIO SUCCESSIVO	317	9.720
TOTALE DEBITI VERSO IMPRESE COLLEGATE (10)	317	9.720
12) DEBITI TRIBUTARI		
ESIGIBILI ENTRO L'ESERCIZIO SUCCESSIVO	1.545.714	1.601.242
TOTALE DEBITI TRIBUTARI (12)	1.545.714	1.601.242
13) DEBITI VERSO ISTITUTI DI PREVIDENZA E DI SICUREZZA SOCIALE		
ESIGIBILI ENTRO L'ESERCIZIO SUCCESSIVO	3.819.068	3.889.231
TOTALE DEBITI VERSO ISTITUTI DI PREVIDENZA E DI SICUREZZA SOCIALE (13)	3.819.068	3.889.231
14) ALTRI DEBITI		
ESIGIBILI ENTRO L'ESERCIZIO SUCCESSIVO	11.238.162	11.496.767
ESIGIBILI OLTRE L'ESERCIZIO SUCCESSIVO	158.232	105.427
TOTALE ALTRI DEBITI (14)	11.396.394	11.602.194
TOTALE DEBITI (D)	57.484.475	64.488.339
E) RATEI E RISCONTI	138.751	720.895
TOTALE PASSIVO	114.414.830	116.854.585

CONTO ECONOMICO	31/12/2018	31/12/2017
A) VALORE DELLA PRODUZIONE		
1) RICAVI DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI	119.549.106	117.543.527
5) ALTRI RICAVI E PROVENTI		
CONTRIBUTI IN CONTO ESERCIZIO	132.257	169.243
ALTRI	11.025.467	7.016.408
TOTALE ALTRI RICAVI E PROVENTI	11.157.724	7.185.651
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE	130.706.830	124.729.178
B) COSTI DELLA PRODUZIONE		
6) PER MATERIE PRIME, SUSSIDIARIE, DI CONSUMO E MERCI	4.145.566	3.876.286
7) PER SERVIZI	26.633.044	26.024.936
8) PER GODIMENTO DI BENI DI TERZI	7.773.233	6.955.727
9) PER IL PERSONALE:		
A) SALARI E STIPENDI	53.417.755	52.341.859
B) ONERI SOCIALI	15.110.853	14.464.410
C) TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO	3.853.290	3.808.320
E) ALTRI COSTI	263.931	204.020
TOTALE COSTI PER IL PERSONALE	72.645.829	70.818.609
10) AMMORTAMENTI E SVALUTAZIONI		
A) AMMORTAMENTO DELLE IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	1.033.403	942.129
B) AMMORTAMENTO DELLE IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	1.899.230	2.374.501
C) ALTRE SVALUTAZIONI DELLE IMMOBILIZZAZIONI		674.476
D) SVALUTAZIONE CREDITI ATTIVO CIRCOLANTE E DISPONIBILITÀ LIQUIDE	906.495	848.401
TOTALE AMMORTAMENTI E SVALUTAZIONI	3.839.128	4.839.507
11) VARIAZIONE DELLE RIMANENZE DI MATERIE PRIME, SUSSIDIARIE, DI CONSUMO E MERCI	(3.119)	(13.374)
13) ALTRI ACCANTONAMENTI	975.390	974.595
14) ONERI DIVERSI DI GESTIONE	10.346.794	7.628.854
TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE	126.355.865	121.105.140
DIFFERENZA TRA VALORE E COSTI DELLA PRODUZIONE (A-B)	4.350.965	3.624.038

2. *Andamento economico e finanziario, gestione dei beni e valore aggiunto*

CONTO ECONOMICO	31/12/2018	31/12/2017
C) PROVENTI E ONERI FINANZIARI		
15) PROVENTI DA PARTECIPAZIONI		
ALTRI	81	892.495
TOTALE PROVENTI DA PARTECIPAZIONI (15)	81	892.495
16) ALTRI PROVENTI FINANZIARI:		
A) DA CREDITI ISCRITTI NELLE IMMOBILIZZAZIONI		
DA IMPRESE CONTROLLATE	35.926	2.852
ALTRI	49.603	
TOTALE PROVENTI FINANZIARI DA CREDITI ISCRITTI NELLE IMMOBILIZZAZIONI	85.529	2.852
D) PROVENTI DIVERSI DAI PRECEDENTI		
ALTRI	50.258	74.278
TOTALE PROVENTI DIVERSI DAI PRECEDENTI	50.258	74.278
TOTALE ALTRI PROVENTI FINANZIARI	135.787	77.130
17) INTERESSI E ALTRI ONERI FINANZIARI		
ALTRI	869.079	793.820
TOTALE INTERESSI E ALTRI ONERI FINANZIARI	869.079	793.820
17-BIS) UTILI E PERDITE SU CAMBI	(144)	110
TOTALE PROVENTI E ONERI FINANZIARI (C) (15 + 16-17 + -17-BIS)	(733.355)	175.915
D) RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITÀ E PASSIVITÀ FINANZIARIE		
19) SVALUTAZIONI:		
A) DI PARTECIPAZIONI	25.000	355.000
TOTALE SVALUTAZIONI	25.000	355.000
TOTALE RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITÀ E PASSIVITÀ FINANZIARIE (18-19)	(25.000)	(355.000)
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE (A-B+-C+-D)	3.592.610	3.444.953
20) IMPOSTE SUL REDDITO DELL'ESERCIZIO, CORRENTI, DIFFERITE E ANTICIPATE		
IMPOSTE CORRENTI	957.116	895.226
TOTALE DELLE IMPOSTE SUL REDDITO DELL'ESERCIZIO, CORRENTI, DIFFERITE E ANTICIPATE	957.116	895.226
21) UTILE (PERDITA) D'ESERCIZIO	2.635.494	2.549.727

UN FATTURATO BEN DISTRIBUITO FRA TERRITORI E SETTORI

Per quanto riguarda la distribuzione del fatturato per territori, il 2018 ha in generale confermato gli andamenti degli anni precedenti. La regione che genera la quota maggiore di fatturato rimane l'Emilia-Romagna (43,95%) seguita dalla Lombardia (30,19%).

FATTURATO PER REGIONE	% sul tot.	Δ % 2017/2018
EMILIA-ROMAGNA	43,95	2,1%
LAZIO	1,72	-0,1%
LIGURIA	9,25	-2,1%
LOMBARDIA	30,19	3,0%
TOSCANA	1,70	7,1%
TRENTINO-ALTO ADIGE	0,63	2,3%
VENETO	12,56	0,9%

Il settore Anziani si conferma come il prevalente (70,74%) seguito da Infanzia (13,86%) e Disabili (11,08%). Il rimanente è equamente distribuito tra Minori e Psichiatrico Sanitario con una quota del 2% ciascuno.

FATTURATO PER SETTORE	% sul tot.	Δ % 2017/2018
ANZIANI	71%	1,8%
DISABILI	11%	3,6%
INFANZIA	14%	3,4%
MINORI	2%	-9,7%
PSICHIATRICO/SANITARIO	2%	-2,0%

Rispetto all'anno precedente i settori che incrementano maggiormente il fatturato sono Disabili, anche grazie ai nuovi servizi di assistenza scolastica e di gestione di due Centri Socio Riabilitativi Il Borgo delle Rose e Giardino dei Tigli in provincia di Piacenza, e Infanzia, anche grazie all'acquisizione di

servizi nella provincia di Reggio Emilia e Bologna; rimangono sostanzialmente stabili gli altri settori. In flessione il settore Minori principalmente a causa del mancato rinnovo dei servizi territoriali e domiciliari nel Comune di La Spezia e Lerici.

Positivi nel corso dell'anno anche i risultati dei progetti internazionali, dovuti in particolare all'attività di consulenza e alla promozione del metodo Learning by Languages (v. cap. 4).

AGGIUNGERE VALORE PER TUTTI GLI STAKEHOLDER

La capacità di creare ricchezza a vantaggio della comunità attraverso l'attività caratteristica di un'impresa: questo è ciò che misura il valore aggiunto, che è quindi un parametro estremamente significativo del nostro impatto sociale, in linea con la nostra mission.

Nel 2018 il valore aggiunto globale netto ha raggiunto 78,3 milioni di euro, con un'ulteriore crescita dell'1,9% rispetto al 2017 che prosegue un trend di incremento costante dal 2015, quando il valore era pari a 72,5 milioni. La distribuzione del valore aggiunto conferma in maniera decisa la centralità delle risorse umane nell'ecosistema della cooperativa: la quasi totalità del valore – il 93,62% – è infatti destinata alla remunerazione del personale. La remunerazione del sistema impresa, che indica il valore economico trattenuto all'interno dell'impresa, cioè la differenza tra il valore generato e quello distribuito, è pari al 2,96%: un dato che sottolinea l'approccio prudente nella gestione dei fabbisogni.

Valore aggiunto **netto**

78,3

milioni di euro

Creazione di
Valore aggiunto

129,8

milioni di euro

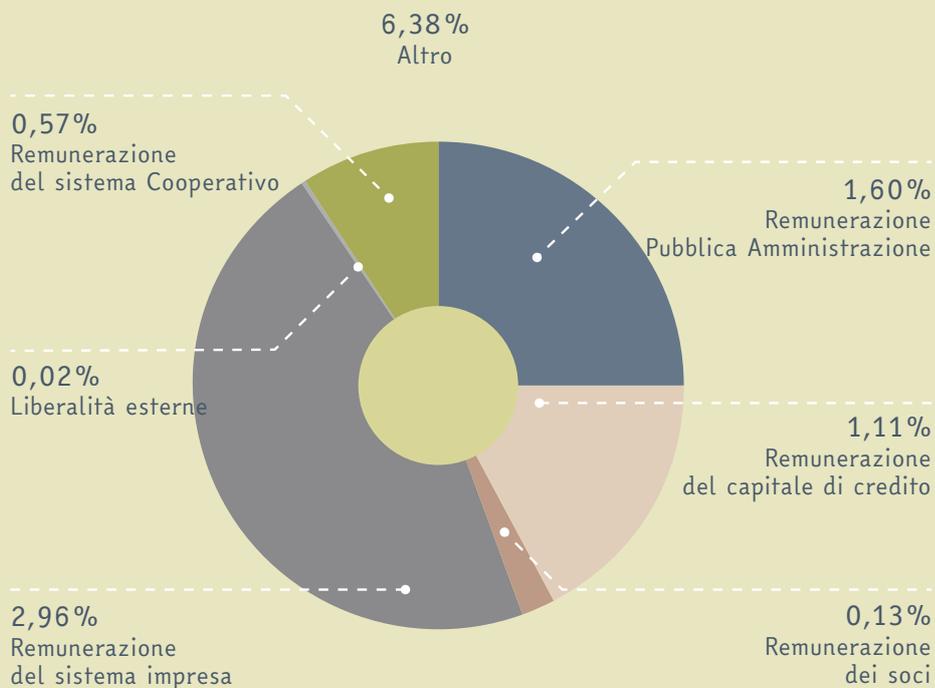
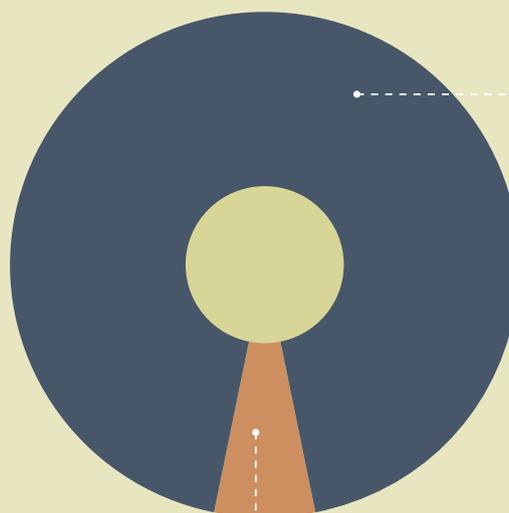
Costi della **produzione**

4,142

milioni di euro

Distribuzione del Valore
aggiunto

Il **93,62%**
va alla **remunerazione del
personale**



2. *Andamento economico e finanziario, gestione dei beni e valore aggiunto*

CREAZIONE VALORE AGGIUNTO (valori euro)	2017	2018
RICAVI VENDITE E PRESTAZIONI	116.695.126	118.642.611
RICAVI E PROVENTI VARI	7.185.651	11.157.724
TOTALE PRODUZIONE	123.880.777	129.800.335
COSTI DELLA PRODUZIONE (valori euro)	2017	2018
COSTO DELLE MERCI VENDUTE	3.862.912	4.142.447
COSTI PER SERVIZI	25.460.532	26.389.162
COSTI PER GODIMENTO DI TERZI	6.955.727	7.773.233
ALTRI ACCANTONAMENTI	974.595	975.390
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	6.471.287	9.311.696
TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE	43.725.053	48.591.928
VALORE AGG. CARATTERIST. LORDO	80.155.724	81.208.407
SALDO GESTIONE ACCESSORIA	614.625	110.868
SALDO GESTIONE STRAORDINARIA	-	-
VALORE AGG. GLOBALE LORDO	80.770.349	81.319.275
AMMORTAMENTI E SVALUTAZIONI	3.991.106	2.932.633
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	76.779.243	78.386.642

2. Andamento economico e finanziario, gestione dei beni e valore aggiunto

DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO (valori euro)	2017	2018	%
SALARI SOCI	36.387.143	38.516.112	
ONERI SOCIALI SOCI	9.534.565	10.852.480	
CONTRIBUTI A COOPERLAVORO	48.165	46.860	
TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO	2.699.571	2.831.242	
BUONI DI FINE ANNO E ALTRI COSTI SOCI	466.411	815.600	
COSTO FORMAZIONE SOCI	564.404	243.882	
CONTRIBUTI ASSISTENZA SANITARIA INTEGRATIVA	184.637	187.398	
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE NON SOCIO + TIROCINANTI + INTERINALE	21.985.288	19.895.611	
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	71.870.185	73.389.184	93,62
IRAP	895.226	957.116	
IRES			
ALTRE IMPOSTE	424.202	295.609	
REMUNER.PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	1.319.428	1.252.725	1,60
INTERESSI ED ALTRI ONERI VERSO TERZI	793.710	869.223	
REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO	793.710	869.223	1,11
RISTORNO	500.000		
DIVID.SU CAP.SOC.VERSATO (DESTINAZ.UTILE 2015)	97.671	99.570	
REMUNERAZIONE DEI SOCI	597.671	99.570	0,13
QUOTA UTILE PORTATA A RISERVE (DESTINAZ.UTILE 2015)	1.751.166	2.316.375	
REMUNERAZ.DEL SISTEMA IMPRESA	1.751.166	2.316.375	2,96
CONTRIB.COOPFOND (DESTINAZ.UTILE 2015)	200.890	219.549	
CONTRIBUTO LEGACOOP	228.482	223.666	
REMUNERAZ.DEL SISTEMA COOPERATIVO	429.372	443.215	0,57
LIBERALITÀ ESTERNE	17.711	16.350	0,02
TOTALE	76.779.243	78.386.642	

RISORSE PER IL DOMANI: INVESTIMENTI E LIQUIDITÀ

Anche nel 2018 si evidenzia una continuità nelle politiche di investimento tese a promuovere nuove opportunità di lavoro per i soci e di servizio per famiglie ed enti. In particolare nel 2018 ciò è avvenuto prevalentemente per il tramite di società del Gruppo.

L'indice di liquidità secondaria consente di valutare quanto le risorse liquide e quelle prontamente liquidabili permettano di fronteggiare gli impegni assunti a breve termine dall'azienda. L'indice, passato nell'arco del triennio da 1,13 nel 2016 a 1,23 nel 2018, esprime inoltre la buona capacità di fare fronte agli impegni finanziari di breve periodo.

INVESTIMENTI DUREVOLI (VALORI EURO/000)

	Totale	Materiali	Immateriali	Finanziarie
2016	20.201	16.875	885	2.441
2017	20.269	15.411	3.083	1.776
2018	15.141	2.989	1.353	10.799

Riguardo infine al recupero crediti, nel 2018 registriamo un miglioramento nella qualità del credito. La quota di crediti scaduti è diminuita rispetto al 2017, passando dall'8,73% al 6,17%.



PATRIMONIO (valori euro)	2018	2017
PATRIMONIO NETTO	43.912.656	38.248.445
RISERVE ACCANTONATE	16.205.416	15.440.498
INDICE DI COPERTURA DELLE IMMOBILIZZAZIONI	1,45	1,66

3.

Dalla crescita
professionale alla
sicurezza:
attenzione a tutto campo

Risorse umane

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

Il complesso lavoro svolto dalle risorse di Coopselios riveste una forte valenza sociale e richiede quindi una grande consapevolezza, determinante per la qualità del rapporto che ci unisce alle nostre persone. Sono le persone che, assumendosi una responsabilità piena nei confronti dell'altro, ci permettono di svolgere il nostro ruolo nella comunità, prendendoci cura soprattutto dei soggetti più fragili, e ci permettono di guardare sempre a nuovi sviluppi nel presente e nel futuro.

Sulla base di questa duplice relazione, ogni anno investiamo sulle nostre persone, sulla formazione, la valorizzazione e la creazione di nuova occupazione per il miglioramento del benessere lavorativo.

DA CHI È FATTA COOPSELIOS

Nel 2018 è continuato a crescere il numero di occupati, che ha raggiunto le 3.253 persone, 66 in più (+2%) rispetto all'anno precedente. Di questi,

2.330 sono soci, 923 dipendenti e 197 collaboratori esterni, per lo più liberi professionisti quali medici, fisioterapisti o infermieri. Il rilevante incremento nei nuovi assunti con contratti a tempo indeterminato – 103 nel 2018 contro i 67 dell'anno precedente (+53,7%) – conferma e rafforza la volontà forte di produrre stabilità a lungo termine. È aumentato anche il numero di contratti convertiti da tempo determinato a indeterminato, 195 rispetto ai 156 del 2017 e sono stati creati 23 nuovi posti di lavoro. I nuovi inserimenti in organico riflettono l'intento di rispondere alle esigenze di nuovi servizi, sempre più personalizzati e "in ascolto" di famiglie, enti e imprese, ma anche di rafforzare la struttura a loro supporto.

Rispetto al genere, rimane pressoché invariata la distribuzione con un 89,5% di donne (pari a 2.913 lavoratrici). Rimangono sostanzialmente stabili i ruoli di responsabilità ricoperti da donne, sostenuti dai percorsi di carriera attuati secondo principi di pari opportunità, mentre aumenta la percentuale di lavoratrici con contratti a tempo indeterminato, che passa dal 76% del 2017 all'85% del 2018.

3.253

Occupati

+2%

rispetto al 2017
di cui

2.330

Soci della cooperativa

+6,4%

rispetto al 2017

L'attenzione alle esigenze di conciliazione vita-lavoro ha portato negli scorsi anni a una crescita nei contratti a tempo parziale fino a un livello del 67% circa, che si è confermato nel 2018. Anche nel 2018, come nel 2017, abbiamo annoverato tra le nostre lavoratrici 90 neomamme.

Dal punto di vista delle qualifiche interne, il nostro sforzo volto a costruire una realtà di persone con sempre maggiori strumenti conoscitivi a disposizione, si consolida nel 2018 con un'ulteriore crescita del 3,3% di personale diplomato e laureato. Un patrimonio di conoscenze basato non solo sui percorsi formali, ma anche sulla preziosa esperienza sul campo: lo confermano i cospicui aumenti, anche nel 2018, del personale con un'anzianità lavorativa superiore a 15 anni, a sostegno di una cooperativa con un carattere sempre più intergenerazionale a ulteriore conferma della forte volontà aziendale di coniugare un sano avvicendamento di competenze con la stabilità contrattuale.

57,6%

Ruoli di responsabilità
ricoperti da donne

43 anni

Età media del personale

8,4 anni

Anzianità lavorativa media

90

Neomamme

OCCUPATI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO

	2018	DONNE	UOMINI
TEMPO INDETERMINATO	2.754	2.469	285
TEMPO DETERMINATO	499	444	55
FULL TIME	1.076	878	198
PART TIME	2.177	2.035	142

	DONNE	UOMINI
OPERAI	325	22
IMPIEGATI	2.570	304
QUADRI	17	13
DIRIGENTI	1	1

OCCUPATI PER SETTORE

	2018 %	2017 %	2016 %
ANZIANI	62,2	61,7	64,1
MINORI	1,8	2	3
DISABILI	10,9	11,3	10,5
INFANZIA	21,2	21,1	18,8
UFFICI	3,9	3,9	3,6

OCCUPATI PER REGIONE

	2018 %	2017 %	2016 %
EMILIA ROMAGNA	52,7	51,7	51,7
LOMBARDIA	21,7	22,5	22,9
VENETO	12	12	11,5
LIGURIA	8,8	9,1	9,8
LAZIO	2,6	2,5	2,5
TOSCANA	1,6	1,5	1,6
TRENTINO ALTO ADIGE	0,6	0,6	-

POLITICHE DI INTEGRAZIONE

La **valorizzazione** di ogni forma di diversità, in particolare culturale, è da sempre non solo parte fondamentale della nostra mission, ma anche una risorsa e un'opportunità di crescita per la nostra cooperativa. Grazie alle politiche finalizzate a promuovere la diversità culturale, sempre in coerenza con il tessuto sociale dei territori in cui operiamo, a partire dal 2017 oltre un quinto dei nostri lavoratori è costituito da stranieri, dato che si è confermato nel

2018 (23%). Le aree geografiche di provenienza più rappresentate sono il Centro e Sud America (34,6%) e l'Europa extra UE (24%).

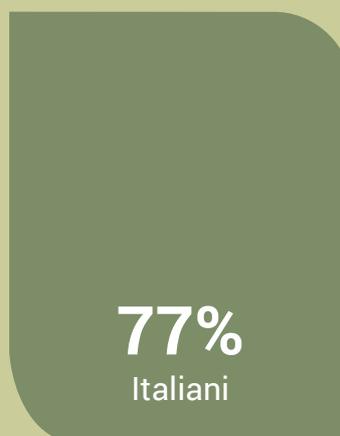
Ottimali anche i risultati conseguiti in merito all'inserimento di lavoratori svantaggiati: nel complesso, tra persone disabili e appartenenti a categorie protette sono 16 i lavoratori in cooperativa, 9 in più rispetto a quanto previsto dalla normativa di riferimento (legge 68/99) e stabili rispetto al 2017.

DISTRIBUZIONE DEI LIVELLI CONTRATTUALI

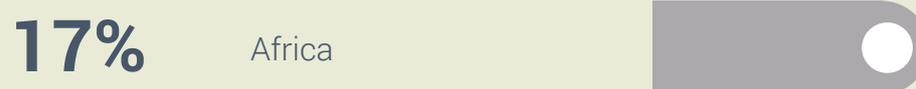
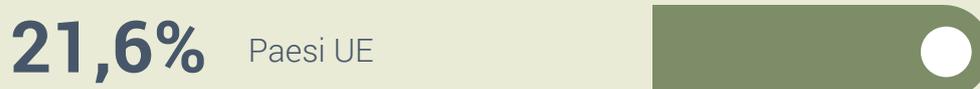
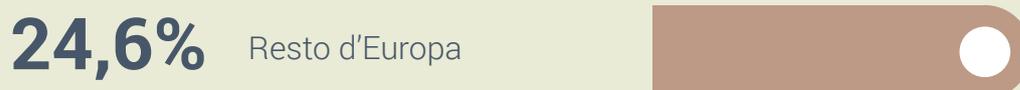
LIVELLI CONTRATTUALI		% 2018	% STRANIERI*
A	LAVORO GENERICO E SERVIZI AUSILIARI	5,69	30,27
B	LAVORO QUALIFICATO E SERVIZI GENERICI ALLA PERSONA IN AMBITO SOCIO-ASSISTENZIALE	7,53	12,65
C	LAVORO SPECIALIZZATO, SERVIZI QUALIFICATI ALLA PERSONA IN AMBITO SOCIO-ASSISTENZIALE E SOCIO-SANITARIO	47,53	34,86
D	LAVORO SPECIALIZZATO, PROFESSIONI SANITARIE, SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI	33,94	10,33
E	PRESTAZIONI	4,67	4,61
F	ATTIVITÀ DI DIREZIONE	0,58	0,00
	DIRIGENTI	0,06	0,00

* stranieri sul totale del livello

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 nei servizi. Nel 2018 i dimessi con contratto a tempo indeterminato sono diminuiti del 4,1%, 231 rispetto ai 241 del 2017, con un indice di compensazione cresciuto in modo speculare da 0,28 a 0,45 e un turnover stabile intorno al 10% circa. Inoltre, segnale di una politica delle risorse umane volta a garantire condizioni stabili di occupazione e a individuare professionalità sempre più in linea con le richieste, dal 2016 aumenta stabilmente il tasso di assunzione dei lavoratori a tempo indeterminato che, nell'anno di rendicontazione, è passato dal 2,11% del 2017 al 3,17% del 2018.

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. Politiche che incidono in modo positivo anche sui tassi di assenteismo: a testimonianza dell'elevato livello di benessere organizzativo, nel 2018 le assenze fanno registrare una diminuzione di un ulteriore punto percentuale dopo i decrementi degli scorsi anni.

Le azioni più significative per il **benessere dei lavoratori**

Nel 2018 è stato implementato un modello organizzativo, con le relative metodologie applicative, per favorire la continuità degli operatori nelle attività e quindi prevenire e contenere il turnover. Il modello si applica sin dal processo di selezione, che affianca al tradizionale colloquio con le Risorse Umane anche un secondo incontro direttamente con il Responsabile dei servizi, oltre a prove tecniche e un periodo di affiancamento.

- 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, oltre allo strumento della banca ore regolato da accordo sindacale), alla possibilità di godere di un'aspettativa non retribuita fino a 6 mesi e al progetto Fattorine sociali (v. cap. 1). Sempre nell'ottica di favorire la conciliazione vita-lavoro, i neoassunti vengono selezionati in prevalenza nel territorio di riferimento.

- Ambito professionale

Nel 2018 è proseguito l'impegno in merito a opportunità di formazione permanente sul piano del sapere, del saper fare e del saper essere, e della formazione professionale strutturata in base all'analisi dei fabbisogni, oltre alla valutazione e autovalutazione. Sono state inoltre implementate le riunioni di coordinamento e di gruppo per permettere una migliore collaborazione tra i lavoratori e le strutture. L'esperienza degli operatori con maggiore anzianità di servizio è stata valorizzata attraverso il mentoring e sono stati attivati percorsi di formazione a distanza sulle procedure di servizio.

- Ambito amministrativo e retributivo

Oltre all'applicazione rigorosa del CCNL delle Cooperative Sociali, Coopselios ha istituito il Fondo solidale per le Malattie Lunghe, un importante strumento dedicato ai lavoratori che superano i 180 giorni di malattia (v. cap. 1). Grazie a convenzioni sono inoltre disponibili ad esempio agevolazioni bancarie e assicurative tra le quali un Piano Sanitario Integrativo con la società di mutuo soccorso Cesare Pozzo.

- Ambito motivazionale

Le iniziative in quest'ambito puntano a promuovere, oltre al benessere dei lavoratori, anche il senso di appartenenza alla nostra Cooperativa. Vanno nella direzione di un adeguato stimolo motivazionale il riconoscimento del diritto allo studio, la riqualifica professionale, il riconoscimento sociale.

- Ambito di analisi e gestione dello Stress

Lavoro Correlato (SLC)

Per garantire maggior benessere possibile ai lavoratori è stata messa in campo una serie di progetti dedicati alla gestione dello stress e alla misurazione del burn-out (sindrome di esaurimento da lavoro) e del clima aziendale, realizzati ogni due anni, attraverso questionari anonimi e percorsi di supervisione dedicati. Sono previsti percorsi di supervisione, sia orizzontali con i colleghi, sia con il supporto di uno psicologo, per misurare il livello di stress, individuare eventuali sintomi e fornire sostegno per elaborare in maniera corretta il vissuto nei servizi. L'elevata anzianità media di servizio conferma l'efficacia delle politiche che abbiamo adottato.

Retribuzioni

La retribuzione contrattuale dei dirigenti è pari a **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 2018 confermano una **sostanziale equità dal confronto delle retribuzioni contrattuali** in cooperativa per genere e categoria.

Aspettative
non retribuite
concesse
rispetto alle
richieste:
oltre 75%

Conoscere di più per **agire meglio**

Non accontentarsi mai della semplice compliance, ma guardare sempre all'effettivo beneficio per i lavoratori. È con questo spirito che la Direzione di Coopselios, anche se finora le valutazioni Stress Lavoro Correlato non hanno mai dato esiti che richiedessero un approfondimento, ha stabilito di affrontare nel 2019 il tema dal punto di vista della percezione soggettiva, ampliando l'indagine al rischio di burnout. A questo scopo verrà utilizzato un questionario elaborato in collaborazione con il prof. Federico Ricci, psicologo del lavoro; somministrato in forma anonima a tutti i lavoratori, il questionario si compone di 99 item che indagano diversi aspetti come il supporto dei superiori e dei colleghi, la percezione dell'ambiente di lavoro e delle innovazioni, la salute e il burnout.

Si prevede di terminare la somministrazione del questionario nel mese di giugno 2019, definire e concordare le eventuali misure di prevenzione entro settembre e illustrare l'esito ai lavoratori tra ottobre e dicembre, sempre nell'ambito di incontri specifici. L'efficacia delle misure sarà verificata con una nuova somministrazione del Questionario di Valutazione.

3. Risorse umane

MOTIVAZIONE CESSAZIONE RAPPORTO DI LAVORO	2018
DIMISSIONI VOLONTARIE	354
PENSIONAMENTO	3
CAMBIO DI APPALTO	19
CESSAZIONE CONTRATTO A TERMINE	471
FINE APPRENDISTATO	0
DECESSO	4
MANCATO SUPERAMENTO PERIODO DI PROVA	19
RISOLUZIONE CONSENSUALE	2
LICENZIAMENTO GIUSTIFICATO MOTIVO OGGETTIVO*	28
LICENZIAMENTO PER MOTIVI DISCIPLINARI	39
TOTALE	919

* prevalentemente dovuti al superamento del periodo massimo di comporto

TIPOLOGIA DI ASSENZA	% SU TOTALE ORE LAVORATE 2018
MALATTIA	6,32%
INFORTUNIO	0,76%
MATERNITÀ	4,88%
PERMESSI L. 104/92	0,66%
ALLATTAMENTO	0,10%
PERMESSI SINDACALI	0,04%
DONAZIONE SANGUE	0,02%
CONGEDO MATRIMONIALE	0,06%
TOTALE	12,82%

TASSO DI ASSUNZIONE	2018	2017
Totale assunti a tempo indeterminato/totale lavoratori in forza al 01/01/2018	3,17%	2,11%

INDICE DI TURNOVER	2018	2017
Assunti e dimessi con contratto a tempo indeterminato/occupati al 31/12/2018 x100	10,48%	9,70%

Tasso di assenteismo

Ore di assenza/ore lavorate

2018: **12,82%**



2017: **13,45%**

Indice di compensazione

Assunti a tempo indeterminato/
Dimessi a tempo indeterminato

2018: **0,45**



2017: **0,28**



2016: **0,33**

FORMAZIONE E SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO

Per migliorare l'operato della cooperativa e valorizzare i lavoratori, da alcuni anni abbiamo 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, affianchiamo percorsi formativi legati alle competenze trasversali, che hanno l'obiettivo di sviluppare percorsi di crescita professionale interni alla cooperativa.

L'entità dell'impegno è resa bene dai numeri: 2.343 i lavoratori coinvolti nel 2018 (rispetto ai 1.894 del 2017, +19,2%) per un totale di 79.128 ore di formazione in presenza. Significativa anche la formazione a distanza, con quasi 7.974 ore fruite (contro le circa 5.825 dell'anno precedente) riguardanti tematiche quali, tra le altre, l'Educazione Continua in Medicina (ECM), la sicurezza e la privacy.

Anche nel 2018 Coopselios ha ricevuto da Foncoop il finanziamento di circa 100.000 euro per lo svolgimento di attività formative. Proseguono i rapporti con gli enti di formazione, le università e gli istituti superiori: sono 506 i tirocini avviati, e riguardano per il 68% il settore anziani, il 14% il settore infanzia, il 15% il settore disabili e il 3% uffici e settore minori.

	2018
TIROCINI CURRICULARI	470
TIROCINI EXTRACURRICULARI	36
GIOVANI IN ALTERNANZA SCUOLA/LAVORO COINVOLTI	181
TIROCINI ATTIVATI CON LE UNIVERSITÀ	55
N. SEDI (STRUTTURE / SERVIZI / UFFICI) DI SVOLGIMENTO DEI TIROCINI	95
TOTALE TIROCINI	506
ANZIANI	68%
DISABILI	15%
INFANZIA	14%
MINORI E UFFICI	3%

Sempre in linea con la grande attenzione che storicamente dedichiamo alle esigenze delle categorie più vulnerabili, e alla loro salvaguardia, per il 2018 va segnalata la forte focalizzazione sulla prevenzione e il contrasto degli abusi. Anche in risposta agli sviluppi giudiziari scaturiti dai comportamenti non in linea con i nostri standard etici da parte di alcuni isolati singoli, e che hanno visto Coopselios costituirsi parte civile in quanto parte lesa, ci siamo ulteriormente impegnati per prevenire e contrastare ogni forma di abuso.

Non ci siamo quindi limitati all'adempimento della normativa – in particolare la legge regionale dell'Emilia Romagna n. 19/2016 e rispettiva direttiva regionale n. 286/2017 – ma nel 2018 abbiamo ulteriormente implementato la policy di prevenzione redatta nel 2017 e fondata sulla definizione di modelli organizzativi e comportamentali idonei ad evitare gli abusi e individuare i potenziali rischi. In particolare,

si è dato avvio a un programma di formazione, esteso a tutti i servizi, volto a riconoscere tempestivamente i segnali di stress e di burnout e fornire strumenti per affrontare il fenomeno. Gli interventi sono rivolti ai lavoratori di tutti i servizi.

Strettamente connesso al tema della crescita professionale è quello della valorizzazione delle risorse. Il nostro 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 le risorse 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

La prevenzione di abusi e maltrattamenti nei contesti socio-educativi

Già dal 2017 abbiamo iniziato a offrire a tutti i ruoli professionali dell'Area Educativa di Coopselios (Direttore Tecnico, Specialisti di Processo, Coordinatori, Responsabili di Produzione, Educatori, Insegnanti, Cuoche, Aiuto cuoche, Ausiliarie) una formazione specifica sul tema della prevenzione degli abusi e dei maltrattamenti in contesti educativi. In totale sono state coinvolte circa 800 persone. I percorsi prevedono 15 ore totali di formazione per i ruoli apicali e 6 ore per i soci lavoratori che operano nei servizi.

A questa formazione, da ottobre 2018 a gennaio 2019 abbiamo affiancato quella rivolta agli operatori di cura dei servizi per Anziani e Disabili, in totale oltre 2.100 operatori e operatrici. Il lavoro, svolto in gruppi, si è basato sullo strumento dell'intelligenza emotiva, che punta ad accogliere, comprendere e soprattutto utilizzare le emozioni - proprie e degli altri - come preziosa "bussola" per le proprie azioni di cura e come prevenzione dello stress a cui sottopone l'impegnativo lavoro con anziani e disabili.

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 2018 Coopselios ha inoltre rafforzato gli strumenti già presenti 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.

79.128

Totale **ore di formazione**

2.343

Lavoratori coinvolti
nella formazione

7.974

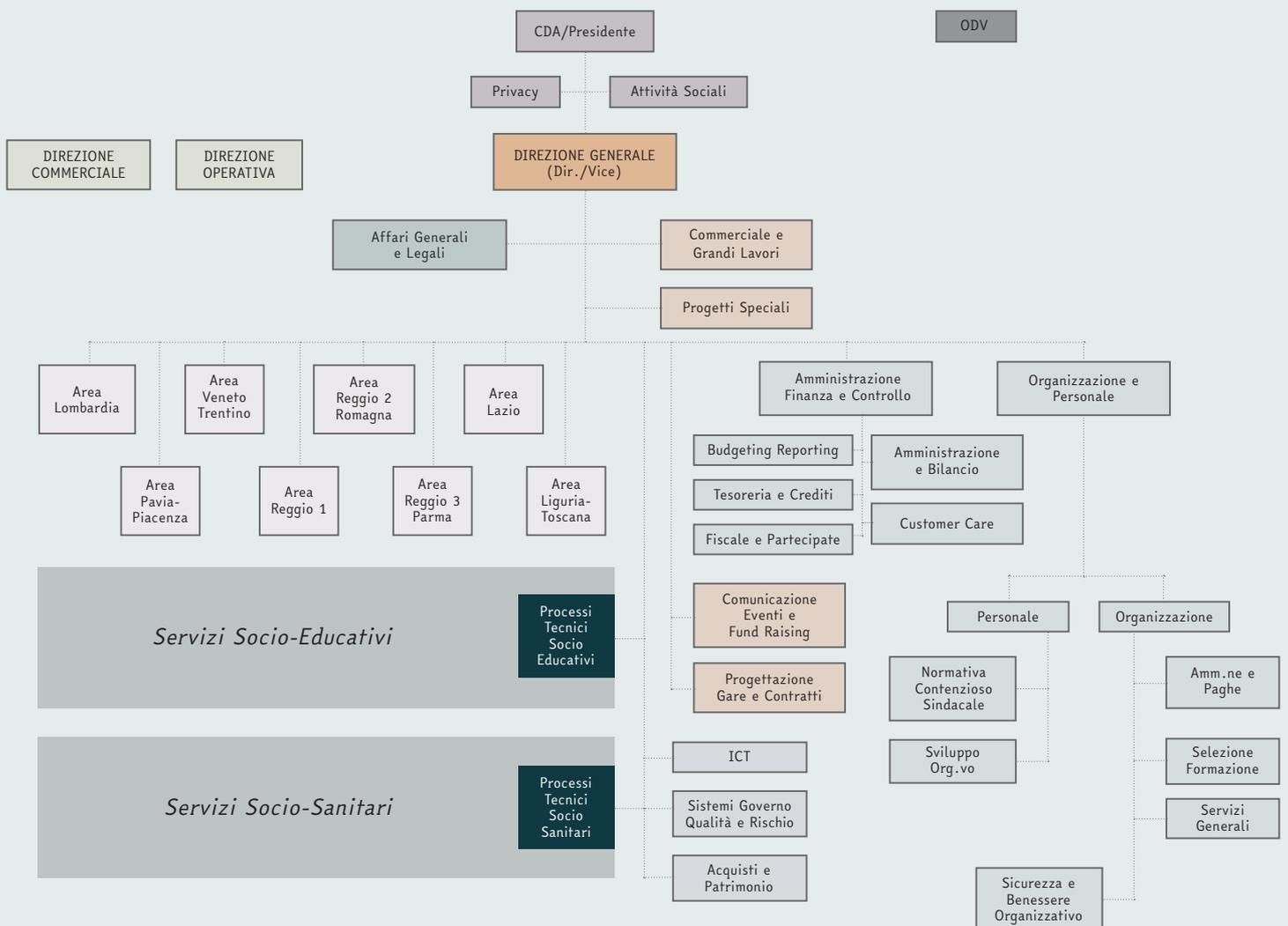
Totale ore **FAD**

La forte focalizzazione sul tema della **prevenzione degli abusi** ha coinvolto i lavoratori di tutti i servizi.

UNA NUOVA ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

Nell'ottica della realizzazione del Piano Strategico 2014-2018, è proseguita l'evoluzione organizzativa aziendale. Il percorso avviato nel 2017 ha l'obiettivo di rendere più efficace ed efficiente la gestione organizzativa e supportare la Direzione Generale nella supervisione e nel coordinamento delle funzioni aziendali. Di particolare rilievo nel 2018, la

convention dei Responsabili dei Servizi, che si è posta come obiettivi principali il focus sull'evoluzione del ruolo da "Coordinatore" a "Responsabile", l'evidenza della presa in carico delle esigenze espresse e il supporto concreto ai percorsi di cambiamento.



RELAZIONE CON I SINDACATI

Per migliorare la gestione delle strutture e dei servizi, Coopselios mantiene relazioni con 16 diverse sigle sindacali per un totale di 76 organizzazioni, in modo da garantire la massima flessibilità sia per il singolo sia a livello territoriale. Nel 2018 sono stati effettuati 52 incontri sindacali nei territori e 51 assemblee sui luoghi di lavoro. Il livello di conflittualità sul lavoro ha registrato un leggero aumento nel 2018 ma continua ad attestarsi su livelli molto bassi: i contenziosi avviati durante l'anno sono stati 15 (contro i 12 del 2017) e hanno riguardato lo 0,46% dell'organico. I provvedimenti disciplinari hanno riguardato il 6,5% dei lavoratori e si riferiscono, in particolare, a casi di scorrettezza e negligenza sul luogo di lavoro e ad assenze ingiustificate.

33,2%

ISCRITTI AL SINDACATO SUL TOTALE DEI
LAVORATORI

11

ACCORDI SINDACALI SIGLATI NEL 2018
RELATIVI A **VIDEOSORVEGLIANZA,**
ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO, CAMBI
D'APPALTO E FORMAZIONE

LA 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 e in formazione e addestramento del personale.

La salute e integrità fisica dei lavoratori sono una priorità assoluta che ci impegniamo ad attuare in un ambiente lavorativo che, per sua natura, presenta una forte componente operativa e 'fisica'. Il 69,5% degli infortuni ha infatti interessato lavoratori del settore Anziani, dove sono più comuni attività quali la movimentazione di carichi e pazienti.

In questo quadro, abbiamo registrato un lieve incremento degli infortuni (+4,3%) che si inserisce comunque in un trend di marcata diminuzione in atto ormai da diversi anni e che nel 2017, in particolare, ha evidenziato un -28%. Il dato può essere ascritto principalmente all'aumento degli infortuni in itinere (33 nel 2018 contro i 22 del 2017). Il numero di eventi infortunistici occorsi al personale durante le attività lavorative registra una lieve diminuzione (197 contro i 198 del 2017), confermato anche dall'indice

di frequenza sceso da 51,23 nel 2017 a 49,66 nel 2018.

L'indice di gravità registra invece un lieve aumento e riguarda prevalentemente lesioni muscolari.

INFORTUNI	2018	2017	2016
NUMERO DI INFORTUNI	230	220	282
DI CUI IN ITINERE	33	22	31
DONNE	208	205	257
UOMINI	22	15	25
INDICE DI FREQUENZA N. INFORTUNI / ORE LAVORATE	49,66	51,23	64,28
INDICE DI GRAVITÀ N. GIORNI PERSI / ORE LAVORATE	1,31	1,15	1,64
SORVEGLIANZA SANITARIA N. DI LAVORATORI SOTTOPOSTI AD ACCERTAMENTI (PREVENTIVI, PERIODICI, SU RICHIESTA DEL LAVORATORE, RIENTRO DA ASSENZE SUPERIORI AI 60 GIORNI)	1.667	1.503	-

1.196

LAVORATORI FORMATI SU **SALUTE E SICUREZZA**

oltre 20.000

ORE DI **FORMAZIONE** SU SALUTE E SICUREZZA

4.

Dal valore per le persone
e l'azienda
al valore per la collettività

Innovazione e sviluppo sociale, qualità e sostenibilità

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 più di **30**
anni Coopselios
mette in pratica
la mission:
**“prendersi cura,
di persona”**.

LE PERSONE SEMPRE AL CENTRO

Per noi di Coopselios, l'innovazione sociale è parte integrante della nostra mission. È grazie alla continua innovazione, costruita sull'apporto fondamentale delle persone, che possiamo sviluppare nuove risposte per esigenze di assistenza in costante cambiamento. Essere consapevoli della valenza sociale delle nostre

innovazioni ci stimola anche a essere sempre più responsabili nel nostro ruolo imprenditoriale, rispetto agli utenti, ai clienti, e a tutti i nostri portatori d'interesse in generale.

In un'ottica circolare di ascolto, miglioramento e trasformazione, nei nostri progetti puntiamo quindi a coniugare, in una progettualità a lungo termine, l'approccio generativo di novità con lo sviluppo tecnico-scientifico e tecnologico. Un ascolto che diventa anche sempre maggiore personalizzazione dei servizi, una collaborazione sempre più sistematica e fattiva con la Pubblica Amministrazione e i privati e impegno a creare valore per tutti gli stakeholder.

I progetti che abbiamo inaugurato o proseguito nel 2018 concretizzano questi modelli che danno più valore alle competenze e, anche grazie a una cultura della valutazione sempre più strutturata, ci aprono a un dialogo anche internazionale che valorizza al contempo il saper fare locale. In particolare, promuoviamo l'imprenditorialità della conoscenza e ci impegniamo a sviluppare network qualificati e articolate comunità di pratica.

I progetti strategici

NEL CUORE DELL'EUROPA: ESEDRA

A dicembre 2018, Coopselios ha formalmente acquisito da Cirfood l'intera partecipazione di Esedra Sprl, società che da diversi anni si occupa di servizi educativi e pedagogici rivolti all'infanzia e preadolescenza attraverso la gestione di nidi, scuole e doposcuola per i figli dei funzionari della Commissione e del Parlamento Europeo a Bruxelles. L'acquisizione di Esedra rientra nel piano di sviluppo del Gruppo e costituisce un'opportunità per consolidare ulteriormente l'esperienza reggiana in un contesto particolarmente significativo per le policy educative europee.

La società, nel corso del 2019, si è aggiudicata per ulteriori sei anni la gestione di 4 nidi-scuola privati per bambini da 0 a 4 anni. Dal 2017 gestisce inoltre 4 doposcuola in diverse sedi del Parlamento Europeo, per ragazzi dai 6 agli 11 anni. Esedra conta complessivamente circa 110 dipendenti tra educatori, coordinatori, pedagogisti e personale amministrativo e sviluppa un fatturato di oltre 5,5 milioni di euro.

PROMUOVERE L'EDUCAZIONE: FONDAZIONE REGGIO CHILDREN - CENTRO LORIS MALAGUZZI

Sempre attenti a supportare le politiche per l'infanzia nei territori dove operiamo, e in particolare in quelli dove siamo nati, a novembre 2018 abbiamo stipulato con la Fondazione Reggio Children-Centro Loris Malaguzzi un accordo quadro a sostegno di progetti di interesse educativo, culturale e scientifico a livello nazionale ed internazionale. Coopselios è parte della Fondazione Reggio Children dalla sua nascita come socio fondatore, e ha contribuito al lancio, già dal 2016, del Centro Internazionale Loris Malaguzzi.

Oggi continua a sostenerne l'impegno a promuovere la ricerca sulle tematiche dell'educazione e dell'infanzia in tutte le sue forme, avendo sempre come riferimento la centralità e i diritti della persona. Con questo accordo nasce un soggetto accreditato e competente per progettare servizi educativi e diffondere in Italia e all'estero buone pratiche nel campo dell'educazione: le due realtà potranno promuovere insieme, attraverso progettazioni congiunte, opportunità rivolte al mondo dell'educazione e dell'infanzia, che contribuiscano a sviluppare al meglio le potenzialità di realizzazione delle persone partendo dal riconoscimento e dalla valorizzazione delle differenze culturali e sociali.

CREARE VALORE PER SOSTENERE L'INNOVAZIONE: SVILUPPI DEL FONDO IMMOBILIARE INNOVAZIONE SALUTE

Nel 2017 abbiamo dato inizio a un'operazione pionieristica per il nostro settore: la costituzione, in collaborazione con Savills Investment Management SGR Spa, di un fondo per valorizzare le residenze sanitarie assistenziali (RSA) insieme a un gruppo di investitori istituzionali e privati tra i quali Cattolica Assicurazioni e Cassa Nazionale di Assistenza degli Ingegneri e Architetti. Nel 2018 l'operazione si è sviluppata grazie all'accordo con Cattolica Assicurazioni, quotista di riferimento dell'operazione (con circa l'80% dell'equity del Fondo), che ha previsto l'apporto integrale di 8 strutture per un valore pari a 62,5 milioni di euro: CRA Nuova OTI, CRA Villa Verde, RSA Villa Elvira, RSA Villa Stefania, RSA Ornato, RSA Quarenghi, RSA Baroni, RSA-RSD Porto Viro. Il trasferimento ha consentito la riduzione di 36,5 milioni di euro nel debito verso gli istituti bancari e un incremento di 15 milioni di euro nel patrimonio netto della cooperativa. Coopselios manterrà una partecipazione di minoranza nel Fondo, cui saranno conferite ulteriori RSA di cui manterremo la conduzione per 24 anni. L'operazione prevede investimenti fino a 150 milioni di euro, offrendo alla cooperativa ampie prospettive di sviluppo in un'ottica di lungo periodo che garantiscono anche stabili prospettive lavorative a soci e lavoratori.

I progetti
strategici

I progetti strategici

LEARNING BY LANGUAGES®: NATI PER IMPARARE

Il 2018 è stato un anno importante per Learning by Languages®, il metodo educativo di proprietà del Gruppo Coopselios nato dalle buone pratiche prodotte dalla nostra comunità educativa in 35 anni di attività. Abbiamo concluso la sistematizzazione e lo abbiamo organizzato in un formato esportabile all'estero, completo di kit con manuali operativi per la progettazione, gestione e miglioramento continuo dei servizi.

Questo ci ha consentito, in Italia come all'estero, di offrire un ulteriore servizio di consulenza sui temi dell'educazione all'infanzia e incrementare il nostro accreditamento, generando valore economico e, soprattutto, rappresentando un passo significativo in termini strategici: non solo ha portato a confrontarci con mercati diversi, stimolando ancora di più l'innovazione sociale, ma ha anche aperto nuovi scenari di gestione all'estero.

www.learningbylanguages.com

RESPONSABILITÀ PROFESSIONALE PRIMA DI TUTTO: GESTIONE E PREVENZIONE DEI RISCHI

Nel quadro delle iniziative volte a garantire sempre la massima sicurezza, molto importante è la messa a regime del Sistema di Gestione e Prevenzione dei rischi aziendali in applicazione delle legge Gelli-Bianco. Il sistema prevede la mappatura dei rischi potenziali negli ambiti quotidiani per individuare il livello di rischio delle diverse attività e mettere in atto meccanismi di riduzione e prevenzione, in particolare con l'adozione di un sistema distribuito e capillare di Risk Process Owner, cioè una figura incaricata di governare il processo di gestione del rischio. In quest'ambito abbiamo organizzato una serie di incontri con i process owner, condotto audit e definito gli strumenti di reportistica per garantire un'adeguata valutazione dei risultati. Gli esiti del processo di gestione del rischio sono stati presentati alla Direzione Generale.

INNOVAZIONE SOCIALE IN PRIMO PIANO: LA FONDAZIONE EASY CARE

Nel 2018 la Fondazione Easy Care si è avvalsa della collaborazione operativa di Coopselios per l'organizzazione e gestione della terza edizione dei Social Cohesion Days (v. box), il primo festival internazionale dedicato al tema della coesione sociale.

La Fondazione promuove l'evento dal 2015 e, grazie a questo e ad altri progetti collaterali, è oggi un importante interlocutore strategico in tavoli tecnici nazionali, rappresentando la possibilità di fare rete per proporre forme innovative di welfare.

La Fondazione nasce nel 2009 dall'iniziativa di Coopselios e dall'adesione del Consorzio Quarantacinque; oggi la compagine societaria annovera 16 soggetti con varie nature giuridiche, leader nei propri settori di attività. Negli anni è diventata un luogo di ricerca, studio e innovazione nell'ambito della coesione e innovazione sociale. Oltre a organizzare eventi e dibattiti e partecipare a convegni e forum di settore, promuove analisi e studi su tematiche legate allo sviluppo dei sistemi di welfare.

www.easy-care.it

10

anni di attività

16

soci

11

progetti tra studi e ricerche realizzati
sino al 2018

70+

organizzazioni con cui Fondazione
Easy Care ha sviluppato collaborazioni

I progetti
strategici

I progetti strategici

L'EDIZIONE 2018 DEI SOCIAL COHESION DAYS

Nel 2018 Coopselios ha partecipato, in qualità di partner, alla terza edizione dei Social Cohesion Days, il festival internazionale sulla coesione sociale organizzato da Fondazione Easy Care. L'evento si è svolto a Reggio Emilia dal 24 al 26 maggio e ha riunito oltre 80 relatori provenienti dal mondo della ricerca, dalle Pubbliche Amministrazioni, dal terzo settore e dalla società civile. Oltre 4.000 visitatori hanno partecipato ai 30 eventi organizzati attorno a temi di attualità quali occupazione, reddito di cittadinanza, integrazione europea, sport e inclusione sociale, salute, beni comuni e sviluppo sostenibile.

All'interno del palinsesto dell'evento e in collegamento con il Circuito OFF di Fotografia Europea, la mostra "55 metri quadri" che ha coinvolto gli utenti dei servizi "Casa Famiglia del Carpanedo", "Villa Carani - Scuola Pagani", "I due Mari - Velva" e "RSA Residence degli Ulivi".

www.socialcohesiondays.com

ALCUNI NUMERI:

- ▶ **4.000** visitatori
- ▶ **70** ospiti nazionali e internazionali
- ▶ **30** appuntamenti in palinsesto
- ▶ **6** eventi in diretta streaming
- ▶ **50** articoli sulla stampa nazionale e locale
- ▶ **565.268** persone: copertura diretta dell'evento (persone che hanno partecipato e/o interagito con il festival)
- ▶ **Oltre 200.000** azioni social
- ▶ **Oltre 7.000** nuovi utenti sul sito web

IL CONSORZIO CARE EXPERT E IL MODELLO PRONTOSERENITÀ®

Nel 2018 i nostri soci e i dipendenti si sono avvalsi del modello Prontoserenità®, un sistema di presa in carico globale della fragilità a disposizione delle famiglie con bisogni di cura e assistenza. Dopo una prima fase di avviamento conclusasi nel 2015, Prontoserenità® è oggi presente in tutto il Paese. Nel corso del 2018 ha consolidato e sviluppato il numero delle famiglie prese in carico e i servizi erogati. Il Consorzio Care Expert è il consorzio appositamente costituito per avviare la sperimentazione e in seguito la gestione del modello Prontoserenità®.

www.prontoserenita.net

1.169

piani di assistenza
erogati nel 2018

41

sportelli attivi in 16 regioni

MARCHIO Q&B

Nato nel 2005 e promosso dalla società QU.BE. – di cui Coopselios fa parte e a cui partecipa attivamente – il Marchio Qualità e Benessere (Q&B) mira ad attestare e diffondere buone prassi dell'assistenza ispirate da principi quali rispetto, umanizzazione, vivibilità, grazie a un set di indicatori che valutano il benessere e la qualità della vita percepita dalle persone anziane residenti in una struttura sociosanitaria. Ogni anno nuove strutture Coopselios ottengono il riconoscimento del marchio: nel 2018 abbiamo registrato le adesioni di RSA Ornato (Milano) e CSA Villa Imperiale (Galliera Veneta, Padova) che hanno portato il totale a 11.

Per l'adesione al marchio Dementia Friendly, il metodo Q&B sviluppato per i nuclei che accolgono persone affette da demenza, è stato implementato nel 2018 il nucleo demenze nella struttura Centro Sevizi Anziani Villa Tamerici di Porto Viro (Padova).

I progetti
strategici

I progetti strategici

QUALITÀ E BENESSERE: UNA MISSION E IDENTITÀ RINNOVATE

A ottobre 2018, l'approvazione di nuovi patti parasociali tra i soci di Qualità e Benessere è stata l'occasione per rinnovarne anche la mission e l'identità, puntando sulla formazione, una novità per Q&B, che si propone di diventare un ente formativo, rafforzando la consulenza e sviluppando la ricerca finanziaria.



QUALITÀ: VERSO UNA GESTIONE ANCORA PIÙ ORGANICA

La nuova policy in materia di **qualità** avviata nel 2017, che ha previsto la revisione del sistema di gestione in adeguamento ai requisiti della norma ISO 9001:2015, si è sviluppata nel 2018 secondo tre linee guida. Un 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; la comprensione del contesto, per determinare i fattori che influenzano gli obiettivi e la sostenibilità dell'organizzazione.

Nell'anno di rendicontazione abbiamo, in particolare, reso più omogeneo e trasversale a tutte le nostre strutture il nuovo modello di assistenza domiciliare e applicato una procedura operativa più efficace

per la gestione amministrativa dei residenti e dei dipendenti.

Una parte importante del nostro impegno rivolta al miglioramento continuo è il monitoraggio della qualità con interviste realizzate attraverso questionari. Nel 2018 abbiamo provveduto a una revisione dei questionari con l'obiettivo, oltre a rilevare il grado di soddisfazione, di indagare i fattori più rilevanti per un adeguato standard qualitativo.

Ben 140 i servizi interessati (quasi il doppio rispetto agli 85 del 2017), dove abbiamo intervistato 1.821 familiari (il 44,5%) ai quali 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.

% di familiari che valutano il punteggio tra 8 e 10



LA SODDISFAZIONE DEI NOSTRI COMMITTENTI

Con frequenza annuale monitoriamo il grado di soddisfazione dei nostri committenti. Effettuata attraverso la somministrazione di un apposito questionario, la rilevazione ci consente di individuare possibili aree di miglioramento, oltre a fornirci un'istantanea aggiornata sulla nostra capacità di soddisfare esigenze e aspettative.

Nel 2018 l'indagine ha interessato 35 committenti e la qualità media percepita è risultata pari a 5,04 (su una scala da 1 a 6), sostanzialmente in linea con i risultati del 2016 e 2017. Da evidenziare che le caratteristiche maggiormente riconosciute dai committenti pubblici sono la responsabilità e l'affidabilità: valori fondamentali per gli operatori dei servizi di cura, assistenza ed educazione.

COME GESTIAMO I RECLAMI

I reclami e le segnalazioni rappresentano un significativo indicatore per la valutazione del livello di soddisfazione dei nostri clienti. La loro analisi ci consente di individuare nuovi obiettivi, sempre in un'ottica di miglioramento continuo, e di pianificare un'efficace prevenzione dei rischi che possono impattare sulla qualità dei servizi erogati.

Nel 2018 abbiamo registrato nel complesso 19 reclami. Il dato è in crescita rispetto agli 11 del 2017, tuttavia solo 6 hanno evidenziato un'effettiva criticità che ha richiesto interventi di risoluzione.

In assoluto, la cifra si mantiene molto bassa rispetto al numero di strutture e di utenti serviti. Le motivazioni principali dei reclami riguardano gli interventi di manutenzione e disattenzione nelle pratiche assistenziali o sanitarie.

LE NOSTRE CERTIFICAZIONI

Quella di certificare il nostro Sistema di Gestione per la Qualità (UNI EN ISO 9001:2015) è per noi, più che una scelta formale, una decisione strategica orientata a migliorare ulteriormente i nostri servizi e l'efficacia delle prestazioni. Lo conferma l'adozione di un altro importante standard, l'SA 8000 (tecnicamente SA8000:2014; dove SA sta per Social Accountability) che esprime il nostro impegno ad assumere e promuovere un comportamento socialmente responsabile per contribuire allo sviluppo sostenibile, alla salute e al benessere della collettività. La soddisfazione del cliente, le dimensioni di performance economica ed eccellenza dei servizi si coniugano così con l'attenzione agli aspetti etici di responsabilità, trasparenza, rispetto dei diritti fondamentali.

La gestione della qualità è completata dalla certificazione UNI 11034:2003 (conseguita nel 2009) specifica per i servizi alla prima infanzia.

UNI EN ISO 9001

Ottenuta nel 2001, nel corso del 2018 è stata rinnovata secondo l'edizione 2015 della norma. Copre la progettazione ed erogazione di una gamma di servizi:

- socio-assistenziali, infermieristici e riabilitativi per anziani non autosufficienti;
- socio-riabilitativi ed educativi per soggetti diversamente abili;
- terapeutico-riabilitativi per utenti psichiatrici;
- assistenza domiciliare per anziani e disabili;
- educativi presso strutture per la prima infanzia;
- socio-educativi per minori.

UNI 11034:2003

Ottenuta nel 2009, la certificazione ha come scopo la progettazione e gestione dei Servizi all'Infanzia rivolti a bambini in fasce di età comprese tra 0-6 anni.

SA8000

SA8000 è lo standard basato sulle normative internazionali sui diritti umani e sulle legislazioni nazionali in materia di lavoro, certifica l'impegno di Coopselios a perseguire concretamente obiettivi di tutela della salute, del benessere e delle libertà fondamentali dei lavoratori, rispetto dei diritti e delle condizioni di lavoro, miglioramento del dialogo sociale e della motivazione del personale.

Le dimensioni sociali, ambientali ed economiche si coniugano con il **miglioramento continuo della qualità** in un'unica strategia di **responsabilità.**

LE AZIONI DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

La sostenibilità è una componente importante del nostro impegno per una qualità a tutto campo e si traduce in azioni concrete per ridurre i consumi delle nostre attività e l'impatto sull'ambiente. In primo piano, in considerazione delle tipologie di attività che svolgiamo, la costante diminuzione nella produzione di rifiuti pericolosi, ma anche azioni a vantaggio della comunità: abbiamo ad esempio ridotto la quantità di plastica da smaltire sostituendo le bottigliette d'acqua con gli erogatori a boccione.

Guardando a un orizzonte di sostenibilità ambientale in senso ancora più ampio, siamo inoltre costantemente impegnati a ridurre l'impatto ambientale degli spostamenti incrementando progressivamente il numero di veicoli elettrici del nostro parco auto aziendale: oggi disponiamo di 39 auto elettriche su 175 automezzi aziendali (22%) mentre, sempre per il contenimento delle emissioni, abbiamo dotato di automezzi ibridi i Servizi di Assistenza Domiciliare della provincia di Reggio Emilia. Abbiamo inoltre incrementato la fornitura e il consumo di carta e toner riciclati. Ogni anno mettiamo inoltre in atto nelle strutture diverse azioni di sostenibilità ambientale per efficientare gli impianti, diminuire i consumi, produrre energia pulita.

Progetti che continuano a contribuire alla riduzione degli impatti ambientali*

• **RSA BISINI**, GUASTALLA (RE)

-9.200 KWh energia elettrica prelevata dalla rete

-4.000 kg CO2/anno

• **RSA ORNATO**, MILANO

-42.000 KWh energia elettrica prelevata dalla rete

-18.200 kg CO2/anno

• **RSA/RSD LAINATE**, LAINATE (MI)

-48.000 KWh elettrici

-20.700 kg CO2/anno

• **RSA VILLA STEFANIA**, SALA COMACINA (CO)

-50% emissioni CO2 rispetto al 2017 per la produzione di energia termica

• **RSA VILLA TAMERICI**, PORTO VIRO (RO)

-33% riduzione del fabbisogno energetico dell'edificio per la sostituzione dell'impianto di climatizzazione e installazione di cogeneratore

-100.000 kg CO2/anno

• **CSA I TIGLI**, MEOLO (VE)

• 24.300 KWh energia elettrica pulita prodotta

-700,00 mc/anno metano

-12.000 kg CO2/anno

• **CSA VALGRANDE**, SANT'URBANO (PD)

• 10.000 KWh energia termica pulita prodotta pari al 40% del fabbisogno totale di acqua calda sanitaria della struttura

-1.050,00 mc/anno metano

-3.800 kg CO2/anno

• **CRA ALTA VAL NURE**, FARINI (PC)

• 12.200 KWh energia elettrica pulita prodotta

-5.300 kg CO2/anno

• **NIDO D'INFANZIA IL GLICINE**, MESERO (MI)

-7.000 mc/anno metano

-8.000 KWh/anno energia elettrica

-18.000 kg CO2/anno

• **NIDO D'INFANZIA ARCOBALENO**, CASTELNOVO NÈ MONTI (RE)

• 17.000 KWh energia elettrica pulita prodotta

-7.400 kg CO2/anno

• **RSD IL GABBIANO**, PORTO VIRO (RO)

-2.400 KWh/anno energia elettrica prelevata dalla rete

-1.050 Kg CO2/anno

• **CRA AL PARCO**, MONTICELLI TERME (PR)

-15% riduzione del fabbisogno energetico dell'edificio per il miglioramento dell'isolamento termico corrispondenti a:

-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 CO2

• Sostituzione delle vecchie pompe degli impianti idro-termo sanitari con nuove a tecnologia inverter corrispondenti a:

-8.000 KWh/anno energia elettrica prelevata dalla rete pari a -3.500 Kg/anno di emissioni CO2.

* *Stime*

Progetti nelle strutture

STIME 2018

• RSA BARONI, MILANO

Terminata la riqualificazione energetica della centrale termo frigorifera e la realizzazione di un nuovo impianto di climatizzazione; sostituzione del gruppo frigorifero con uno di maggior potenza frigorifera ed efficienza; installato nuovo impianto di cogenerazione per la produzione combinata di energia elettrica e termica.

• CRA NUOVA OTI, SORBOLO (PR)

Completata la realizzazione di un impianto di micro cogenerazione a metano. Secondo una stima di 7.000 ore all'anno di funzionamento, la produzione combinata di energia elettrica e termica sarà rispettivamente di 140.000 kwh e di 315.000 kwh di energia termica. Per contro, si stima un maggior consumo di gas metano prelevato dalla rete di 44.100 mc. Facendo un bilancio tra la produzione di energia elettrica/termica e il maggior consumo di gas prelevato dalla rete, si stima un risparmio sulle emissioni di CO2 in atmosfera di 38.000 kg/anno.

625.600 kg/anno CO2

EMISSIONI AUTO AZIENDALI

66.300 kg/anno

STIMA RISPARMIO EMISSIONI CO2
(VEICOLI ELETTRICI)

9.320.000 KWh

CONSUMO ANNUO ENERGIA ELETTRICA

2.200.000 mc

CONSUMO ANNUO GAS
(- 2,2% rispetto al 2017)

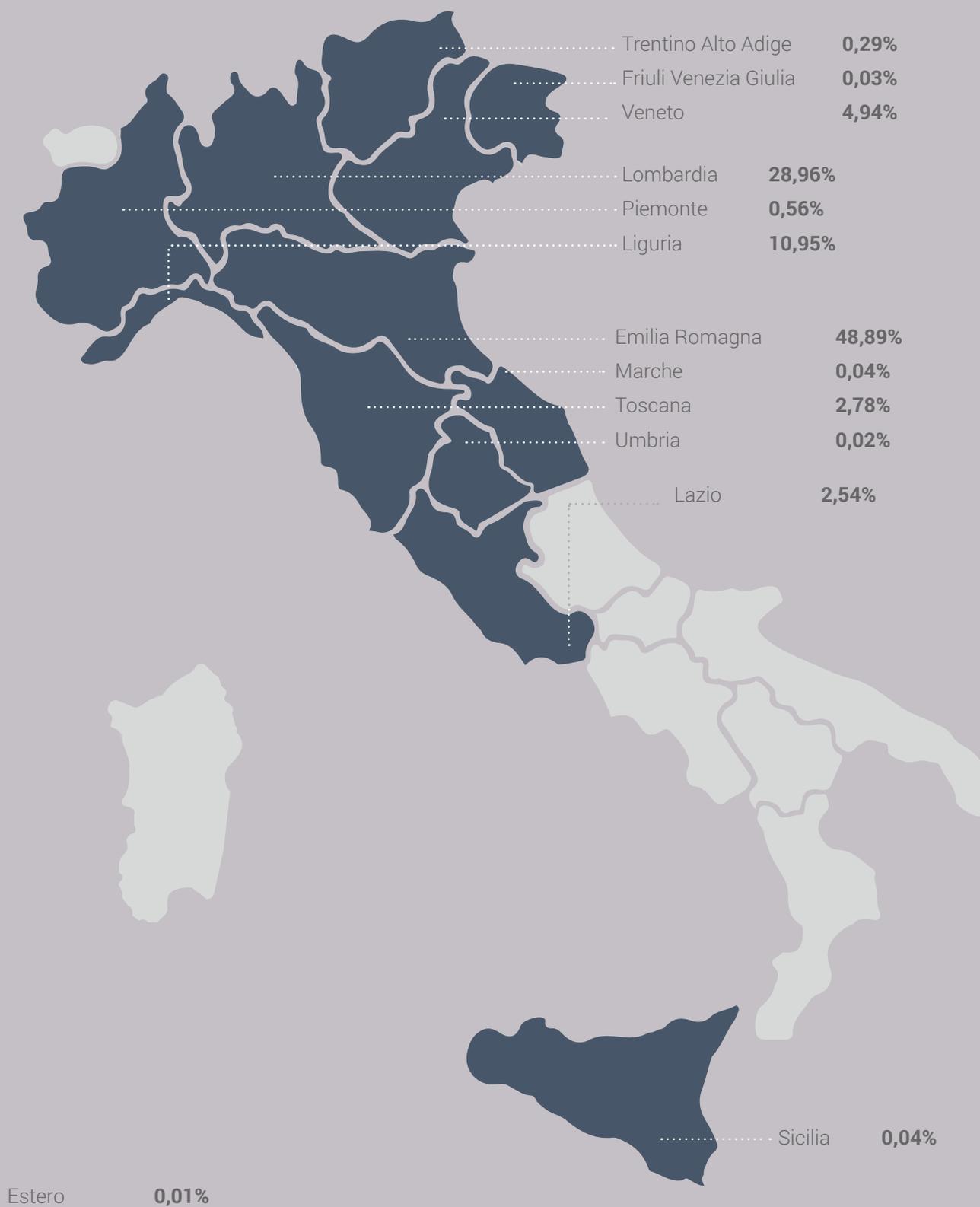
I NOSTRI FORNITORI

L'attenzione verso la qualità si manifesta anche nella gestione attenta di fornitori qualificati, che selezioniamo con l'obiettivo di aumentare il valore nella catena di fornitura e offrire servizi e prodotti che meglio soddisfino le crescenti esigenze degli utenti e delle loro famiglie. La politica di gestione dei fornitori si basa su criteri di continuità, ma anche di massimizzazione dell'efficacia ed efficienza, che ci porta ad affidare ai fornitori più specializzati gli stessi ambiti di attività nelle diverse strutture e servizi.

In quest'ottica, nel 2018 il numero totale di fornitori è sceso a 1.687 dai 2.019 del 2017, mantenendo comunque un elevato valore complessivo degli acquisti, oltre 45,5 milioni di euro. A conferma dell'orientamento a instaurare rapporti di fiducia a lungo termine va segnalato che i fornitori abituali*, pur essendo circa la metà per numero (883 aziende, pari al 52,3%) totalizzano l'80% del valore degli acquisti, pari a 36,6 milioni di euro. Privilegiando inoltre un approccio di filiera corta – quindi di ottimizzazione delle risorse, anche ambientali – i fornitori sono localizzati per lo più nelle stesse regioni di attività delle strutture, con punte del 48,89% in Emilia Romagna e del 28,96% in Lombardia.

* Definizione di "abituali": con un rapporto di fornitura di almeno 3 anni

Acquisti per area geografica



IL MONITORAGGIO DEI FORNITORI

In relazione allo standard SA8000, nel 2017 abbiamo revisionato la procedura di gestione dei fornitori per dettagliare maggiormente i criteri con cui identificare i rischi di non conformità e classificare i fornitori in base al grado di criticità risultante dall'analisi dei rischi. Per i fornitori attivi abbiamo effettuato una

valutazione in merito ai rischi significativi di non conformità. L'esito ha consentito di classificarli in 3 categorie in base al livello di criticità evidenziato: bassa, media e alta. Sulla base della valutazione è stato quindi definito un Piano degli audit che nel 2018 ha comportato la verifica tramite audit del 75% dei fornitori a criticità alta.

TIPOLOGIA DI ACQUISTI	% SU TOT.
RISTORAZIONE	15,8%
GAS, ENERGIA ELETTRICA	4,4%
CANONI DI LOCAZIONE - CONCESSIONE	7,7%
SERVIZI DI PULIZIA - SANIFICAZIONE	2,3%
MANUTENZIONE	2,5%
LAVANDERIA	1,8%
MATERIALI DI CONSUMO	1,6%
PRESIDI DI INCONTINENZA	1,8%
SERVIZI SANITARI E MEDICI	4,5%
ALTRO	57,5%

5.

Innovazione su misura
per le diverse esigenze

Progetti 2018

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

UNA NUOVA IDEA DI INNOVAZIONE

Ascoltare tutti i portatori d'interesse, analizzare gli ecosistemi di riferimento: è grazie a questo approccio integrato che siamo diventati un attore completo e flessibile, capace di sviluppare e realizzare progetti e soluzioni mirate per le collettività e i territori in cui operiamo. In sinergia con le Pubbliche Amministrazioni, gli enti di ricerca, il mondo accademico.

Integrazione strategica, ma anche dei servizi: a partire dalle nostre esperienze e attraverso le molteplici collaborazioni avviate negli ultimi anni come Gruppo, siamo in grado di esprimere una sempre maggiore capacità di innovazione, anche nell'agire in maniera personalizzata per le esigenze di diversi territori e diverse categorie di persone.

Nuove aperture e servizi

Nido Meridiana, Casalecchio (BO)

In gestione da settembre 2018, il servizio è collocato in un ampio parco e in una splendida zona residenziale di Casalecchio di Reno, alle porte di Bologna. Può accogliere fino a 48 bambini (40 convenzionati - 8 privati).

Nido Bolle di Sapone, Fabbrico (RE)

In precedenza gestito dal Comune, da settembre 2018 il servizio è passato a Coopselios, e può accogliere fino a 65 bambini in convenzione.

Spazio Bambini, Arceto (RE)

Da settembre 2018 in gestione a Coopselios; può accogliere complessivamente 17 bambini.

Centro Diurno, Reggiolo (RE)

Da luglio 2018 in gestione a Coopselios; accoglie 20 anziani.

Aperture Servizi di Assistenza Domiciliare, Reggio Emilia

- SAD Colline Matildiche, dal 1 gennaio 2018 - 80 utenti
- SAD Castelnovo ne' Monti, dal 1 marzo 2018 - 80 utenti; passaggio a Coopselios del servizio prima gestito da ASP
- SAD Vetto, dal 1 marzo 2018 - 30 utenti ; passaggio a Coopselios del servizio prima gestito da ASP
- SAD Casina, dal 1 giugno 2018 - 30 utenti; passaggio a Coopselios del servizio prima gestito da ASP
- SAD Carpineti, dal 1 giugno 2018 - 25 utenti; passaggio a Coopselios del servizio prima gestito da ASP
- SAD Reggiolo, dal 1 luglio 2018 - 20 utenti; esternalizzazione servizio prima gestito dal Comune, al Consorzio Quarantacinque.

Sportello Prontoserenità®

L'apertura dello Sportello Prontoserenità® presso il Centro Polifunzionale Nuova OTI di Sorbolo (PR) amplia la possibilità di risposta alle famiglie sul territorio ponendosi tra gli obiettivi, il rientro al domicilio degli anziani che entrano in struttura per periodi temporanei. Lo sportello rappresenta un'importante risorsa per la continuità del percorso di supporto all'autonomia degli anziani e permette di individuare servizi "su misura" per le esigenze del singolo residente.

RSA Villa Teruzzi, Concorezzo (MB)

Attivato il servizio di "RSA aperta", misura prevista dalla Regione Lombardia a sostegno delle persone anziane con più di 75 anni e affette da demenza, che offre la possibilità di usufruire di servizi sanitari e sociosanitari utili a sostenere la permanenza al domicilio, con l'obiettivo di ritardare la necessità di un ricovero in struttura residenziale.

Telesoccorso e teleassistenza

Sviluppo del progetto sul territorio di Reggio Emilia e provincia attraverso un'implementazione di dispositivi di sicurezza al domicilio ed in mobilità.

Centri di aggregazione

Avvio di 3 nuovi centri come esempio di domiciliarità aggregata nei comuni di Scandiano, Castellarano e Casalgrande, in provincia di Reggio Emilia, per un totale di 15 utenti. Attivato per alcuni pomeriggi a settimana, è una soluzione intermedia tra un servizio domiciliare tradizionale e un centro diurno per anziani e prevede la realizzazione di attività quali la stimolazione cognitiva e la ginnastica dolce.

Casa Residenza Anziani, Casalgrande (RE)

Avvio dei lavori per offrire assistenza personalizzata per vari gradi di non autosufficienza, con la presenza di un Nucleo Speciale Demenze. La conclusione dei lavori e l'avvio della gestione sono previsti entro il primo semestre 2020.

Polo Integrato a carattere sociosanitario, San Giuliano Terme (PI)

Avviati i lavori per la realizzazione del Polo: inserito in una struttura all'avanguardia, sia dal punto di vista architettonico sia di dotazione scientifica, il nuovo Polo Integrato si configura come un centro di eccellenza a carattere sociosanitario, particolarmente attento a fornire risposte alle esigenze crescenti e diversificate nel campo della salute e dell'assistenza a persone anziane e disabili. All'interno del polo sarà possibile anche la riabilitazione robotica, in collaborazione con il CNR e la Scuola di Sant'Anna di Pisa.

I progetti territoriali

EDUCARE ALLE IMMAGINI E AI MEDIA

L'evento, al teatro Asioli di Correggio (RE), oltre a favorire il confronto tra i servizi educativi del distretto di Correggio, ha rappresentato un'occasione per promuovere la pubblicazione "Educare alle immagini e ai media" curata da Lorella Zanardo (attivista, scrittrice, docente) e Sabrina Bonaccini (Direzione Tecnica Socio Educativa di Coopselios), e riflettere sull'importanza di sostenere i bambini, gli insegnanti e i genitori nel comprendere in modo consapevole e abile la qualità delle immagini che arrivano dall'esterno e nel farne un consumo consapevole e non passivo.

Il volume si propone come una bussola per definire linee guida e obiettivi da raggiungere per una corretta "dieta mediatica" per i bambini, sviluppando in particolare le capacità di distinguere tra finzione e realtà, gestire la propria immagine e imparare a "fare media".

DIRITTO ALLA BELLEZZA

Un concetto **innovativo** e **sperimentale** che mira ad affermare il diritto alla bellezza, a partire dai luoghi che accolgono le persone più fragili, partecipando al percorso progettuale "B. Diritto alla bellezza", organizzato da FCR - Farmacie Comunali Riunite di Reggio Emilia.

Scopo del progetto è rendere accoglienti i luoghi che ogni giorno ospitano persone diversamente abili, per valorizzare con la bellezza il principio di autodeterminazione sancito dalla convenzione ONU per i diritti delle persone con disabilità. Il progetto ha previsto la qualificazione delle attività di atelier presso il Centro Socio Riabilitativo Diurno e Residenziale Arcobaleno di Correggio, gestito da Coopselios che ha visto una forte collaborazione tra i

I progetti territoriali

settori Infanzia e Disabili della cooperativa.

Se nei nidi e nelle scuole dell'infanzia della città di Reggio Emilia, infatti, la bellezza è da sempre un tema centrale, che si ritrova nell'attenzione al dettaglio, nella cura di spazi e materiali, nella ricerca di un'armonia tra forme e colori, gli stessi principi dovrebbero essere applicati anche alla disabilità. In questa direzione il modello di riferimento è quello contestualistico che considera l'ambiente fisico e relazionale come facilitatore di comportamenti alternativi e come sostegno fondamentale all'apprendimento.

LA CREATIVITÀ INCONTRA LA SOLIDARIETÀ

A 5 anni dal primo lancio, OTB Foundation e Brave Garden – rispettivamente la Fondazione e la scuola dell'infanzia del gruppo OTB – con Progettare Zeroisei (in ATI con Coopselios nella gestione del Nido-scuola Brave Garden) hanno celebrato la pubblicazione del libro "La Fortuna della Formica e dell'Airone". L'originaria storia afgana è stata reinterpretata graficamente dai bambini e delle bambine del nido-scuola Brave Garden ed è diventata un libro illustrato il cui ricavato, raccolto in questi anni, nel 2018 è stato devoluto a OTB Foundation a sostegno di un progetto che pone al centro i più piccoli.

Nello specifico, "La Casa Sull'Albero", un progetto pilota a livello nazionale della Onlus Piccolo Principe di Busto Arsizio (Varese) che risponde alla crescente richiesta di sostegno durante i percorsi di affido e di adozione di minori allontanati dalle famiglie attraverso uno spazio pensato per ospitare e accompagnare con professionisti (psicologi ed educatori) i futuri genitori e monitorare i casi in difficoltà, evitando che il percorso si interrompa.

CRESCERETE

Nel 2018 abbiamo sviluppato un progetto di integrazione tra i servizi offerti dal Gruppo Coopselios e Crescerete di Legacoop sociali. Il progetto prevede di coinvolgere le cooperative che aderiscono al gruppo Crescerete come partner per sviluppare una piattaforma destinata a promuovere attività formative e divulgative nell'ambito dell'educazione 0-10 anni, denominata "Professional

social Learning". Questa piattaforma verrà sviluppata dalla Bambini srl (società nata nel 2017 da Gruppo Spaggiari spa e Gruppo Coopselios) attraverso le competenze del comparto ICT della casa editrice Spaggiari e anche attraverso il contributo di contenuti tecnici degli specialisti dell'Area Educativa.

QUALITÀ DEL TEMPO, QUALITÀ DELLA VITA

Nell'ottobre 2018 abbiamo partecipato all'evento annuale organizzato dal Marchio Q&B "Ben Fare", iniziativa in cui Coopselios interviene dal 2012. Il tema trattato, "Qualità del tempo, Qualità della vita", rappresenta l'impegno del Marchio Q&B per la qualità della vita delle persone anziane non autosufficienti e affette da demenza.

Ai partecipanti è stata, inoltre, presentata e consegnata la pubblicazione realizzata da Coopselios e marchio Q&B "Buone Prassi: la forza innovativa delle buone pratiche di cura nelle strutture residenziali per anziani", che raccoglie e valorizza tutte le buone prassi nate nelle strutture aderenti al marchio e ispirate ai valori del marchio.

CONTRASTARE LA DISFAGIA NELLE RSA

Il progetto "Alimentazione nei Residenti disfagici", in collaborazione con Sovite Spa, è la ricerca iniziata a fine 2018 su un prodotto per residenti volto a contrastare la malnutrizione e la sarcopenia, in particolare, nel residente disfagico. Il prodotto è in corso di sperimentazione nelle RSA lombarde (Palestro, Casteggio, Villa Elvira, Quarenghi e Concorezzo). La somministrazione di questo nuovo cibo per disfagici ha permesso, secondo quanto suggeriscono i primi dati clinici e di laboratorio, una maggiore compliance alimentare, l'aumento di peso e un miglioramento degli esami di laboratorio. I risultati preliminari saranno esposti nel 2019 nel corso di un evento scientifico a Milano, in collaborazione con l'Università di Pavia.

I progetti
territoriali

I progetti territoriali

METTIAMO LE ESPERIENZE A CONFRONTO

In continuità dal 2015, nel 2018 il progetto “Esperienze a Confronto” ha coinvolto gli operatori dei 5 centri delle Aree Territoriali Reggio 1, Reggio 2, Reggio 3 (CSRD Arcobaleno di Correggio, CSRD Sartoretti di Fabbriico, CSRD Rosa dei Venti di Castelnovo né Monti, Arcobaleno di Casina, Erica a Cavola di Toano) e si è sviluppato sulla condivisione delle nuove prassi educative derivate dal nuovo modello di riferimento, il Modello Contestualistico e della qualità della vita per persone con disabilità.

Gli operatori si sono organizzati in incontri di confronto che hanno consentito loro di conoscere i rispettivi punti di forza e le difficoltà nell’applicazione dei nuovi strumenti, facilitando un apprendimento tra pari.

LE PRINCIPALI COLLABORAZIONI CON UNIVERSITÀ E CENTRI DI RICERCA

Proseguita la collaborazione con il prof. Paolo Sorzio, Università di Trieste, sul tema della valutazione delle competenze, che ha dato esito alla pubblicazione “Dare valore alle competenze, la valutazione al nido e alla scuola dell’infanzia” di Sabrina Bonaccini edito da Edizioni Junior.

Iniziata la collaborazione con il Dipartimento di Didattica della lingua dell’Università di Modena e Reggio Emilia per la realizzazione di linee guida sulla metodologia della didattica della lingua inglese nei servizi 0-6 anni (playgroup e scuole in lingua).

Continuata la collaborazione con l’Università Tuiuti di Curitiba (Brasile) per lo scambio di conoscenze in ambito pedagogico.

Proseguito il progetto “Interpreting Child-centredness to support quality and diversity in ECEC” promosso da Università di Plymouth (UK); Early Childhood Ireland; Universidad de Coruña (Spagna); Camborne Nursery School (UK); Roskilde Universitet (Danimarca); Università degli studi di Trieste; FFOS Croatia e Coopselios.

5. Progetti 2018

Collaborazione con l'Ordine degli Infermieri di La Spezia e con la sezione nursing della Società Italiana di Geriatria Ospedale Territorio.

Continuato "Working Group Employee Communication", un progetto realizzato in collaborazione con l'Università IULM di Milano che si propone di svolgere attività di ricerca scientifica e divulgazione sulla comunicazione ai collaboratori. Attivato in collaborazione con diverse grandi aziende italiane, è in continuità dal 2017 e ha visto nel 2018 la presentazione dei risultati della survey "Silenzio e voce nelle aziende italiane. Come prevenire il disengagement" e la pubblicazione del libro "Engagement e disengagement dei collaboratori" di Alessandra Mazzei, che contiene diversi casi aziendali tra cui Coopselios.

I progetti
territoriali

Principali progetti di formazione

MODELLO DELLA QUALITÀ DELLA VITA

Si tratta di un progetto di inserimento per il cambiamento dell'offerta e delle opportunità all'interno di tutti i 25 servizi dedicati alle persone con disabilità. In continuità dal 2015, nel 2018 si è articolato in tre moduli formativi di 12 ore ciascuno per approfondire il riconoscimento degli aspetti psicopatologici associati alla diagnosi di disabilità intellettiva. Attraverso la collaborazione con l'Istituto Ospedaliero Fondazione Sospiro, si è posto l'obiettivo di migliorare la capacità di lettura del comportamento per aiutare gli operatori a impostare interventi efficaci. Sono 90 gli operatori coinvolti.

A COME APPROPRIATEZZA

In continuità dal 2017, è un percorso formativo e di supporto per giungere a prassi assistenziali condivise e personalizzate per l'anziano nel rispetto delle caratteristiche tecniche dei prodotti Tena/Essity. Il progetto ha coinvolto sette Residenze per Anziani (RSA Baroni, CRA Bobbio, CRA Villa Minozzo, RSA Felicia, CRA Reggiolo, CRA Scandiano, RSA Lugagnano) distribuite in altrettante aree territoriali del Nord Italia ottenendo risultati qualitativi (avvio e mantenimento di azioni di miglioramento per l'integrazione socio-sanitaria e l'appropriatezza delle prassi assistenziali) e quantitativi (riduzione dell'utilizzo incongruo di prodotti). I dati scientifici raccolti saranno pubblicati nel 2019.

PROGETTO FORMATIVO RIVOLTO ALLE ASSISTENTI SOCIALI

In continuità dal 2017, nel 2018 ha avuto seguito un percorso formativo “Il ruolo dell’Assistente Sociale all’interno dei servizi per anziani e disabili: tecniche di mediazione”, tenuto dalla dottoressa Costanza Marzotto, docente dell’Università Cattolica di Milano rivolto alle assistenti sociali presenti in 3 servizi del Veneto e in 5 della Lombardia. Il corso ha sviluppato riflessioni sulla gestione del conflitto, i suoi significati e la filosofia della mediazione. Obiettivo del percorso è stato condurre le nostre assistenti sociali a cogliere la complessità dei conflitti e del percorso di mediazione ma anche individuare le differenze tra i vari contesti, fornendo strumenti per rileggere i meccanismi conflittuali incontrati.

LA METODOLOGIA PROTESICA PER EDUCATORI E ANIMATORI

Formazione rivolta a educatori e animatori dei servizi anziani e disabili in tutti i servizi gestiti da Coopselios. Il corso itinerante “Programmi di adeguamento ambientale e protesico in RSA”, condotto dal docente Marco Fumagalli, ha fatto conoscere agli animatori ed educatori la metodologia protesica con l'obiettivo di acquisire strumenti adatti ad armonizzare l’idea di benessere che si vuole restituire all’utenza con le eventuali proposte di animazione. La formazione aveva come obiettivo quello di fornire strumenti per poter sviluppare progetti all’interno dei servizi nell’ottica protesica.

STIMOLAZIONE COGNITIVA

È stata avviata una collaborazione e un progetto formativo con l’Associazione ASPHI per Anziani e Disabili sui temi dell’utilizzo delle nuove tecnologie per la stimolazione cognitiva, che ha portato alla realizzazione presso la Casa Residenza Anziani Al Parco di Scandiano (RE) di un nucleo speciale con dotazioni sensoriali e particolari accorgimenti, funzionali alla qualità della vita dei residenti affetti da degenerazioni cognitive.

Principali
progetti di
formazione

Principali progetti di **formazione**

VALUTAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI

La valutazione degli apprendimenti per educatori e pedagogisti con la collaborazione del Professor Paolo Sorzio, Università di Trieste. La sperimentazione ha coinvolto tutta la rete dei servizi Infanzia e si è focalizzata su come gli strumenti di valutazione si intrecciano alla progettazione. È stato somministrato un questionario a genitori e insegnanti e i risultati sono confluiti nella pubblicazione "Dare valore alle competenze".

COMPETENZE PER ATELIERISTI

È stata realizzata una formazione specifica per atelieristi con diversi focus: educazione all'immagine, in continuità con il percorso "Educare alle immagini e ai media"; Coding alla scuola digitale dell'infanzia, per approfondire la tematica dei contesti per l'apprendimento digitalmente aumentato; ambienti digitali per l'apprendimento, approfondendo il percorso di avvicinamento ai codici della programmazione.

6.

Bilancio Sociale preventivo 2019

CATTOLICA ASSICURAZIONI: PARTNERSHIP E SINERGIE

Grazie all'accordo quadro con Cattolica Assicurazioni, sono previsti sviluppi importanti nel 2019 in materia di partnership, reti e alleanze, di costruzione di sinergie per affrontare tematiche che riguardano i bisogni pervasivi della società. E quindi il tema della cronicità, della non autosufficienza, il tema del finanziamento della spesa della salute, finanziamenti alternativi al pubblico per i bisogni di salute e di cura.

BEWELFARE: UN PROGETTO DI WELFARE AZIENDALE

Nel 2018 è stato dato avvio, con previsione di sviluppo nel 2019, al progetto Bewelfare: una piattaforma che si occupa di welfare aziendale, pensata per dare risposte strutturate ai bisogni espressi dai lavoratori. All'interno del portale Bewelfare sarà a disposizione un "borsellino" da spendere in servizi di welfare aziendale.

Nel 2019, il progetto si focalizzerà sull'ulteriore sviluppo di partnership e alleanze e alla costruzione di progetti di sistema che possano dare risposte in linea con le esigenze espresse.

IL NUOVO POLO INTEGRATO PER LA SALUTE, SAN GIULIANO TERME (PI)

Nel 2019 si prevede l'avvio dei lavori per la realizzazione del Polo Territoriale a carattere sociosanitario di San Giuliano Terme (PI). Inserito in una struttura d'avanguardia, sia dal punto architettonico sia di dotazione scientifica, il Polo si configura come un centro d'eccellenza a carattere sociosanitario, particolarmente attento a fornire risposte alle esigenze crescenti diversificate nel campo della salute e dell'assistenza a persone anziani e disabili.

Rivolto ad anziani e persone con disabilità, il nuovo polo territoriale sorgerà su un'area di 50.000 mq. La struttura di oltre 7.400 mq prevede la realizzazione di una Residenza Sanitaria Assistenziale integrata da ambulatori e laboratori, strutture per fase post-acuta e cure intermedie, unità di accoglienza permanente e servizi domiciliari e generali.

IL SISTEMA DI GESTIONE DEL RISCHIO

Verrà attivato un "Servizio di Gestione del Rischio di cura" (SGR) per il monitoraggio, presso i servizi socio-assistenziali sanitari educativi, delle prassi di lavoro e procedure con l'obiettivo di definire i processi di mitigazione dei rischi di cura attraverso attività sistematiche di audit e formazione. Il SGR, a fronte di criticità, definisce le azioni correttive o di miglioramento per garantire un'efficace azione di trattamento e riduzione dei rischi.

Valore della produzione

130,7
Milioni di euro 2018

+0,25%
Nel 2019

IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Alla luce dei risultati ottenuti dalla somministrazione nel 2018 del questionario di soddisfazione dei clienti, in termini di numeri di contatti realizzati con successo, la Direzione aziendale ha definito un piano di miglioramento al fine di ottenere, per il 2019, una numerosità maggiore di questionari somministrati con successo.

In accordo con la società partner che conduce l'indagine, l'azione di miglioramento definisce soluzioni tecnologiche e organizzative che dovrebbero superare le criticità riscontrate durante la precedente edizione. L'indagine sarà ancora di tipo telefonico, ma integrata da accorgimenti comunicativi di fidelizzazione del cliente (messaggistica di avviso) e da un alleggerimento dei tempi da dedicare alla risposta del questionario.

MODELLO DI SERVIZIO PER L'ASSISTENZA DOMICILIARE

Saranno individuate le caratteristiche identitarie e le linee strategiche per l'implementazione di un modello di servizio per l'Assistenza Domiciliare, omogeneo e trasversale rispetto a tutte le strutture Coopselios, coerente con gli strumenti di Prontoserenità® e gli sviluppi verso l'assistenza infermieristica e specialistica, sia per il mercato convenzionato sia per il privato.

Internazionalizzazione

NUOVI PROGETTI NEGLI EMIRATI ARABI UNITI

Progettare Zerosei svilupperà nel 2019 un nuovo ambizioso progetto negli Emirati Arabi Uniti con il Department of Education and Knowledge (ADEK), principale agenzia educativa del governo di Abu Dhabi. Progettare Zerosei sarà chiamata a sviluppare standard pedagogici, ingegneristico-strutturali e di salute e sicurezza. Verrà inoltre fornita consulenza per migliorare le pratiche educative nell'Emirato stesso, ispirandosi ai principi del metodo Learning by Languages.

ED-EX TRAINING

Saranno coinvolti docenti universitari e ricercatori dell'università Tuiuti di Curitiba, in Brasile, per una full immersion nel Reggio Approach. Il percorso formativo realizzato da Progettare Zerosei e Coopselios avrà un marchio e una denominazione ad hoc "Ed-Ex Training. Educational Experience Program".

ESEDRA: NEL CUORE DELL'EUROPA

Nel 2019 Coopselios si propone di rilanciare la qualità dei servizi gestiti da Esedra sprl al fine di portarli ai livelli più alti degli standard europei e di sviluppare l'attività nelle gare europee. Esedra si propone di inserire progressivamente i principi pedagogici del metodo Learning by Languages nella gestione dei servizi educativi.

PERCORSO FORMATIVO IN BRASILE

Progettare Zerosei realizzerà per la scuola Parlanda di Curitiba in Brasile un percorso formativo di avvicinamento al metodo Learning by Languages, attraverso consulenza pedagogica e una pubblicazione sul progetto.

Principali Progetti

INAUGURAZIONI E ACQUISIZIONI

Nel 2019 è prevista l'inaugurazione del Centro Polifunzionale di cura e assistenza a prevalente componente sanitaria di Genova.

È prevista l'acquisizione della RSA San Francesco a Pinarolo Po, Pavia. Il Centro Polifunzionale per complessivi 220 posti letto si caratterizzerà per servizi di Assistenza Domiciliare, RSA aperta e Hospice.

Sono stati inaugurati il nucleo protetto e la stanza Snoezelen della Casa Residenza Anziani di Scandiano e i nuovi spazi del nido Meridiana di Casalecchio di Reno, Bologna.

PROFESSIONAL SOCIAL LEARNING

È in fase di sviluppo, da parte della Bambini srl, la piattaforma Professional Social Learning per lo sviluppo di attività formative professionali.

LINEE GUIDA 6-11 ANNI

Verranno elaborate linee guida per lo sviluppo del modello Learning by Languages per la parte di curriculum 6-11 anni.

Obiettivi SA8000 - 2019

- Realizzazione di una campagna informativa rivolta a tutti i lavoratori su tematiche quali l'alimentazione e l'attività fisica a sostegno di un corretto stile di vita. Rivisitazione dei prodotti presenti nei distributori automatici dei luoghi di lavoro al fine di favorire una sana alimentazione.

- Realizzazione del progetto "Benessere organizzativo" che prevede:

- somministrazione di un questionario a tutti i lavoratori (obiettivo del coinvolgimento di almeno il 70% dei lavoratori di ogni servizio);
- redazione di un documento di Valutazione Stress Lavoro Correlato e Burnout specifico per ogni servizio elaborato da un consulente Psicologo del Lavoro;
- restituzione degli esiti della valutazione ai lavoratori attraverso incontri specifici di miglioramento della prevenzione della salute e sicurezza nei servizi domiciliari.

- Realizzazione di nuove attività informative e formative destinate ai Caregiver al fine di promuovere

l'uso di ausili per la movimentazione degli utenti nel proprio domicilio.

- Dotazione sperimentale di teli ad alto scorrimento per il personale e relativa formazione all'utilizzo nel Servizio di Assistenza Domiciliare di Reggio Emilia.

• Ottimizzazione dell'efficacia della formazione a distanza in materia di sicurezza: revisione dei moduli formativi FAD, Formazione Generale e Aggiornamento, al fine di rendere più efficace l'autoformazione dei lavoratori.

• Favorire la tutela della salute dei soci: organizzazione di campagne di prevenzione nei territori in cui opera la Cooperativa attraverso la possibilità di effettuare screening a costi agevolati.

• Ottimizzazione del Progetto Fondo Solidale per le malattie lunghe: per l'utilizzo del Fondo, attraverso l'individuazione di ulteriori situazioni critiche e di disagio dei lavoratori.

• Favorire la conoscenza delle attività di welfare rivolte ai soci attraverso, ad esempio strumenti video, portale di welfare sociale.

• Accrescere la consapevolezza dei lavoratori sul significato dell'essere soci: realizzazione del corso di formazione a distanza per futuri consiglieri obbligatorio per coloro che si candidano come consiglieri e attivo per tutti i lavoratori anche nei mesi successivi al rinnovo delle cariche sociali.

• Migliorare il livello di verifica dell'efficacia della formazione periodica in tema di Responsabilità sociale: somministrazione del questionario di conoscenza dei requisiti SA8000 a tutti i lavoratori, al termine della formazione periodica da parte dei Responsabili dei Servizi.

• Incrementare i momenti informativi/formativi rivolti ai lavoratori dei servizi.

• Implementazione di un programma informatico per la rilevazione delle presenze e la pianificazione dei turni di lavoro al fine di monitorare in tempo reale l'andamento della banca ore, consentendo ai Responsabili dei Servizi di attuare azioni e interventi correttivi efficaci e tempestivi.

SGS Italia S.p.A. ha ricevuto l'incarico dal Management di COOPSELIOS di condurre una verifica indipendente (assurance) sul suo Bilancio Sociale 2018 ('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 Caldesa, 21, 20153 Milano (MI) – Italy - T +39 02 73931 F +39 02 70124630 e sgs.italy@sgs.com www.sgs.com

Member of the SGS Group (Société Générale de Surveillance) - Sede Legale Milano Via Caldesa, 21 - Capitale sociale € 2.500.000 L. 01/11/1997. Reg. Imprese di Milano 0413283096 - P. IVA n. 11370840964 - Cod. Merc. n. 0828479 - Società a partecipazione eguale a direzione e controllo di SGS European Holdings 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 giugno 2019 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 verificare la coerenza con il Bilancio di esercizio e con il Bilancio Consolidato al 31/12/2018 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 2018.

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, 11 Giugno 2019

SGS Italia S.p.A.

Paola Santarelli
Certification & Business Enhancement
Business Manager



M. Laura Ligi
Certification & Business Enhancement
Project Leader



NOTA METODOLOGICA

Desideriamo raccontare con la massima trasparenza ai portatori di interesse esterni e interni, cosa abbiamo realizzato, ma anche a quale futuro stiamo guardando.

Il Bilancio Sociale 2018 è stato ripensato per essere ancora più fruibile e sintetico ma anche maggiormente focalizzato sulle strategie, sulle politiche e sui piani di sviluppo connessi alle azioni descritte con l'intento di continuare a contribuire al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs) dell'Agenda 2030 dell'ONU.

Nel redigere il nostro Bilancio sociale ci siamo ispirati ai Principi di Redazione del Bilancio Sociale elaborati dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS) del 2013, alle Linee Guida dell'Agenzia delle Onlus per la redazione del Bilancio Sociale delle Organizzazioni Non Profit e alle Linee guida del Global Reporting Iniziative - GRI Standards.

Per favorire la comprensione degli andamenti delle performance, le informazioni più importanti sono state fornite con un raffronto con l'esercizio/i precedente/i, inoltre, sono state integrate alcune informazioni relative ad eventi successivi alla data di chiusura dell'esercizio (31/12/2018), ove significative e disponibili.

Il processo di assurance indipendente da parte della società 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 documento: è stato un processo partecipato che ha permesso di approfondire aspetti tecnici e qualitativi, focalizzarci sui principali progetti e strategie e che ci restituisce una fotografia di una cooperativa in grado di offrire un'innovazione su misura.

Ufficio Comunicazione

I testi del Bilancio Sociale 2018 sono editati con il font Easy Reading, carattere ad alta leggibilità per tutti, anche per chi è dislessico.

 **EasyReading® Font**
Carattere ad alta leggibilità 

HANNO COLLABORATO

Marzia Allegretti, Lorena Baricca, Tania Bedogni, Gianluigi Bellettini, Ilenia Bertolini, Danila Bocelli, Sabrina Bonaccini, Rossella Boni, Lina Borghi, Roberta Borsari, Paolo Bortolan, Martino Brogio, Massimo Buriani, Stefano Campanini, Alessandra Caprari, Daniela Casoli, Carlo Del Prato, Fabio Diana, Elisa Ferri, Enrica Fontanesi, Francesca Gualdi, Gianluca Infussi, Alcide Lambri, Claudia Lazzari Monti, Claudia Manzini, Alberto Meneghini, Francesca Nunziatini, Sauro Paganelli, Daniela Pasini, Francesco Piccinini, Silvia Pili, Giorgia Poliseno, Davide Predieri, Silvana Putzu, Lidia Quintero, Sara Ricci, Alex Roncaglia, Antonietta Serri, Marzia Settepassi, Giancarlo Tarocco, Valeria Tiralongo.

Finito di stampare a giugno 2019

Stampato su carta **Crush**, la nuova gamma ecologica di Favini realizzata con sottoprodotti di lavorazioni agro-industriali che sostituiscono fino al 15% della cellulosa proveniente da albero.



Copyright 2019 - 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

PROGETTAZIONE, COORDINAMENTO E CONTENUTI

Ilenia Morandi

ELABORAZIONE DATI

Riccardo Lelli

CONSULENZA EDITORIALE

Claudio Ferrara

PROGETTO GRAFICO

Antonietta Casini

IMPAGINAZIONE

Antonietta Casini, Federico Zacheo

STAMPA

Arti Grafiche Castello Spa - Viadana (MN)



WWW.COOPSELIOS.COM