

20
20

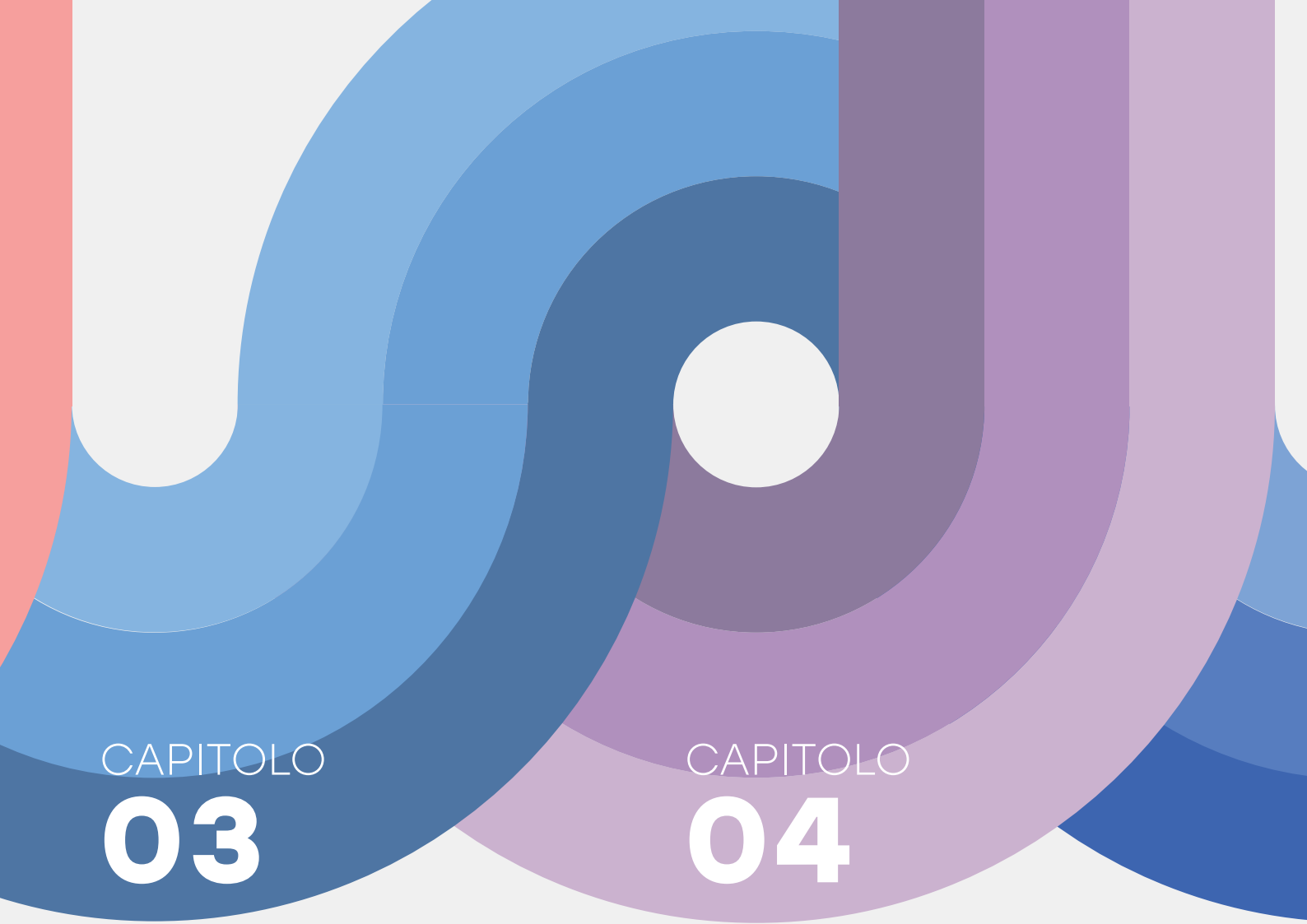
BILANCIO
SOCIALE

CAPITOLO 01

- 6 → Mission, valori ispiratori e identità
- 7 → Coopselios e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile
- 8 → Reti, Stakeholder e partecipazioni
- 10 → Il Gruppo
- 12 → Dove operiamo
- 13 → Il nostro organigramma
- 14 → Il Consiglio di Amministrazione
 - I Coordinamenti di Direzione
- 16 → Collegio Sindacale
 - Organismo di Vigilanza
 - I soci
 - Assemblee
- 17 → La struttura della partecipazione

CAPITOLO 02

- 18 → Risorse umane
- 23 → Welfare aziendale e politiche di integrazione
- 24 → Formazione, sicurezza e sviluppo del capitale umano



CAPITOLO **03**

- 29** → Andamento economico e finanziario
- 30** → Sintesi bilancio ordinario

CAPITOLO **04**

- 38** → La nostra risposta al COVID-19

BILANCIO SOCIALE PREVENTIVO

- 52** → 2021: ripartire con nuove
consapevolezze

Lettera del Presidente

Il 2020 ci ha messo davanti a una situazione inaspettata sin dai primi mesi dell'anno. A dispetto dei programmi e dei piani di sviluppo, abbiamo dovuto, come tutti, ricalibrare risorse e mezzi per fronteggiare una pandemia che ha duramente colpito il settore della cooperazione sociale.

Abbiamo ridefinito misure di sicurezza e comportamenti, riorganizzato il lavoro e i servizi, dato risposte concrete a utenti, famiglie e lavoratori.

A causa della chiusura dei servizi imposta dalle autorità sanitarie, diversi lavoratori si sono ritrovati con il lavoro sospeso da un giorno all'altro e hanno dovuto affrontare periodi di retribuzione ridotta con l'applicazione dell'istituto del Fondo di Integrazione Salariale FIS; la Cooperativa ha anticipato gli importi per conto dell'Ente Previdenziale.

Alle difficoltà di reperimento dei dispositivi di protezione individuale, riscontrate nella prima fase dell'emergenza, che abbiamo dovuto fronteggiare in autonomia, hanno fatto da contraltare esempi virtuosi di cooperazione e co-progettazione con le Amministrazioni e le Aziende Sanitarie locali, che hanno consentito importanti e proficue collaborazioni.

Il 2020, però, è stato anche un anno dove ci sentiamo di avere messo in campo il più alto livello di competenza e umanità verso le persone di cui ci prendiamo cura e verso i colleghi. Abbiamo elaborato e applicato scrupolosamente i protocolli per il contrasto del virus e la tutela di residenti e lavoratori. Molti colleghi si sono messi a disposizione delle strutture in difficoltà, rendendosi disponibili per nuovi ruoli e nuove responsabilità.

Sebbene la fase più difficile, quella caratterizzata da spaesamento e imprevedibilità, sia ormai alle spalle siamo consapevoli che altre sfide ci attendono per riuscire a ripartire e per dare nuovo impulso a quei progetti strategici che, inevitabilmente, hanno subito un rallentamento nel corso del 2020.

Guardiamo a questa nuova ripartenza con cauto ma rinnovato ottimismo; non sappiamo come sarà l'evoluzione di questo virus ma dobbiamo credere nei progressi della scienza e cogliere la grande opportunità della campagna di vaccinazione, che sta caratterizzando il 2021.

Sicuramente, ripartiamo con una rinnovata consapevolezza, cioè la conferma che le persone che sono l'essenza della cooperativa, i nostri soci e i nostri lavoratori, possiedono e sanno mettere in campo grande forza e resilienza.

Per questo li ringraziamo e siamo certi che i prossimi anni saranno, sì, impegnativi ma porteranno a nuovi significativi risultati per il nostro Gruppo che si confermerà, senz'altro, non solo come una risorsa affidabile e indispensabile per territori, istituzioni ed Enti ma anche come soggetto promotore di progetti di innovazione e inclusione sociale per le persone e le famiglie verso le quali va il nostro totale impegno.

Giovanni Umberto Calabrese
Presidente

Nota metodologica e Focus Impatto Covid

Il Bilancio Sociale è lo strumento che permette di rendicontare la ricaduta delle nostre attività sulle comunità di riferimento e che, contribuendo a dare evidenza degli elementi che producono valore aggiunto a livello sociale, economico e di comunità, si inserisce all'interno del processo di misurazione dell'impatto economico e sociale che la cooperativa produce.

Il Bilancio Sociale rappresenta per Coopselios uno strumento di rendicontazione e di relazione che persegue la trasparenza nella presentazione delle strategie e delle iniziative. Attraverso una rappresentazione sistemica, e grazie al coinvolgimento degli stakeholder, è possibile mantenere quel rapporto di fiducia con il territorio che contraddistingue il nostro operato, avendo cura di quantificare il valore sociale generato.

Il processo di redazione è stato impostato nel rispetto delle linee guida per la redazione del Bilancio Sociale degli Enti del Terzo Settore ai sensi dell'art. 14 comma 1 D.lgs. 117/2017, integrando la narrazione di esperienze e testimonianze dirette. Il Bilancio riporta, inoltre, gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite (SDGs) che vogliamo perseguire tramite la nostra attività.

Per garantire una piena trasparenza delle attività correlate alla pandemia Covid-19, in questa edizione abbiamo dedicato un capitolo alla fotografia delle azioni che abbiamo messo in campo per rispondere ad una emergenza sanitaria che ha profondamente cambiato il nostro modo di fare impresa, attraverso l'Impact Focus. Si tratta di uno strumento ideato da Studio Romboli Associati

(che ci ha affiancato nella redazione del presente documento) che ci consente di scattare una fotografia multidimensionale alle aree di impatto per la nostra realtà con specifico riferimento alle azioni intraprese per contrastare l'emergenza Covid-19.

Il processo di redazione ha seguito le seguenti fasi di lavoro:

- mandato del Consiglio di Amministrazione
- identificazione delle sfere di analisi
- raccolta qualitativa e quantitativa delle informazioni
- redazione e composizione
- condivisione, approvazione e diffusione
- valutazione degli obiettivi di miglioramento.

Un ringraziamento va a tutte le colleghe e i colleghi che hanno collaborato alla redazione del documento.

Ufficio Comunicazione e Marketing

*Bilancio Sociale riferito all'anno 2020, redatto nei mesi di aprile-maggio-giugno 2021.

CAPITOLO 01

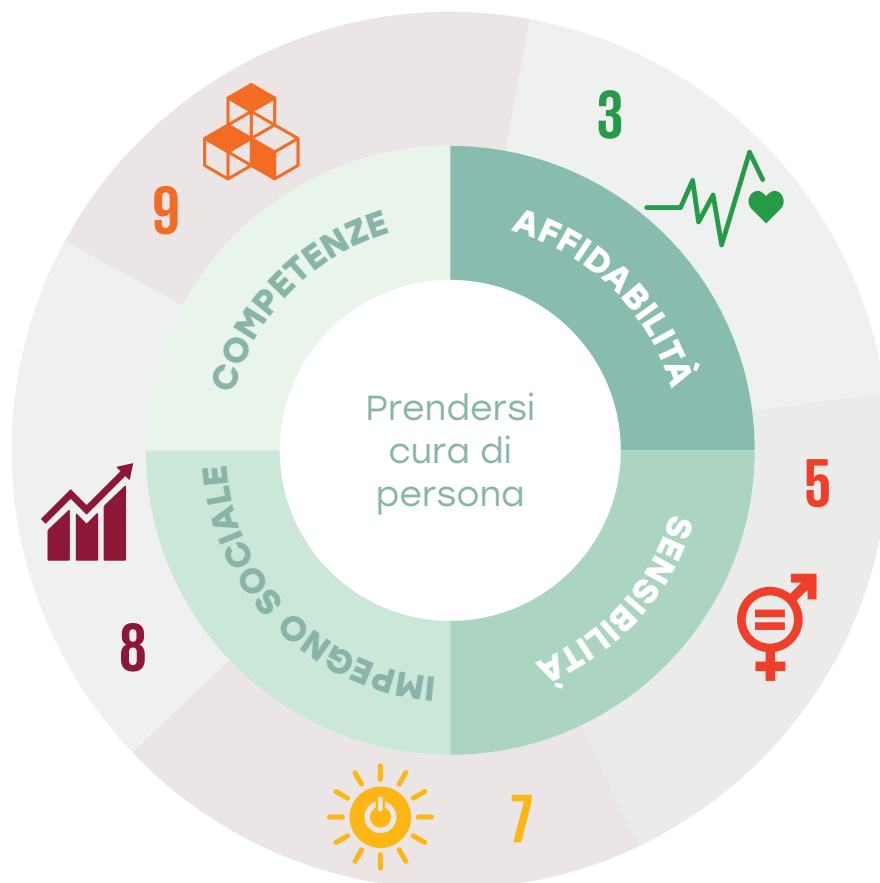
Mission, valori ispiratori e identità Prendersi cura, di persona

“Prendersi cura, di persona”: non è solo uno slogan ma il fondamento del nostro agire.

Il nostro obiettivo primario è rispondere efficacemente ai **nuovi bisogni di cura e assistenza** delle persone fragili e dei caregiver, contribuendo a **promuovere integrazione e coesione sociale**.

I nostri valori ispiratori sono: affidabilità, sensibilità, impegno sociale e competenze. Tramite il nostro operato, ci impegniamo quotidianamente a dare risposte concrete ai bisogni sociali, valorizzando le persone che lavorano con noi e prendendoci cura di coloro che si affidano alle nostre cure.

Siamo diventati nel tempo uno dei principali attori nel settore dei servizi di assistenza, cura ed educazione in Italia, supportando persone, famiglie, istituzioni e imprese con **soluzioni innovative e personalizzate** in risposta a bisogni socio-assistenziali, sanitari ed educativi.



Coopselios e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile

Nell'impegno quotidiano, lavoriamo per contribuire al raggiungimento degli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile approvati nel settembre 2015 dalle Nazioni Unite all'interno dell'Agenda Globale per lo Sviluppo Sostenibile**. L'Agenda tratta cinque temi fondamentali - Persone, Pianeta, Prosperità, Pace, Partnership - e 17 obiettivi, a loro volta suddivisi in 179 sotto-obiettivi da raggiungere entro il 2030. Tutti i paesi sono, quindi, chiamati a contribuire allo scopo di indirizzare lo sviluppo mondiale verso la sostenibilità.

L'attuazione dell'Agenda richiede un forte coinvolgimento di tutte le componenti della società, dalle imprese al settore pubblico, dalle cooperative alle istituzioni filantropiche, dalle università e centri di ricerca agli operatori dell'informazione e della cultura.

Per questo motivo, in coerenza con la nostra attività abbiamo deciso di focalizzarci su cinque principali Obiettivi:



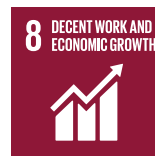
Assicurare la **salute** e il **benessere** per tutti e per tutte le età



Raggiungere l'**uguaglianza di genere** ed emancipare tutte le donne e le ragazze



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



Promuovere una **crescita economica** duratura, **inclusiva** e sostenibile, la piena occupazione e un lavoro dignitoso per tutti



Infrastrutture resistenti, **industrializzazione sostenibile** e innovazione

Una storia in evoluzione

1982

Nasce la cooperativa Coop.S.E. (Piacenza)

1985

Nasce la cooperativa Elios (Reggio Emilia)

1995

Nasce Coopselios dalla fusione delle due cooperative

2005

Ventennale di Coopselios ed elaborazione del primo Piano Strategico

2010

Fusione con la cooperativa Il Girasole (La Spezia)

Stakeholder, reti e partecipazioni

Tramite l'analisi degli stakeholder, identifichiamo gli interessi, le aspettative e i giudizi che i diversi portatori di interesse nutrono nei confronti dell'organizzazione. Differenziando fra **portatori di interesse interni ed esterni**, siamo in grado di operare in maniera efficace ed efficiente rispondendo alle esigenze e aspettative dei diversi soggetti che intervengono, a diversi livelli nei processi decisionali.

Mappa degli stakeholder



* interni, poichè intervengono in modo sostanziale nei processi decisionali

La cooperativa si focalizza sul rafforzamento dei servizi a carattere sanitario. Avvio dei lavori per la costruzione dei nuovi Centri Polifunzionali di San Giuliano Terme (Pisa) e "Danilo Ravera" di Genova. Acquisizione da CIRFood della società Esedra, che gestisce nidi e scuole dell'infanzia a Bruxelles

La risposta di Coopselios all'emergenza Covid-19

2017

2018

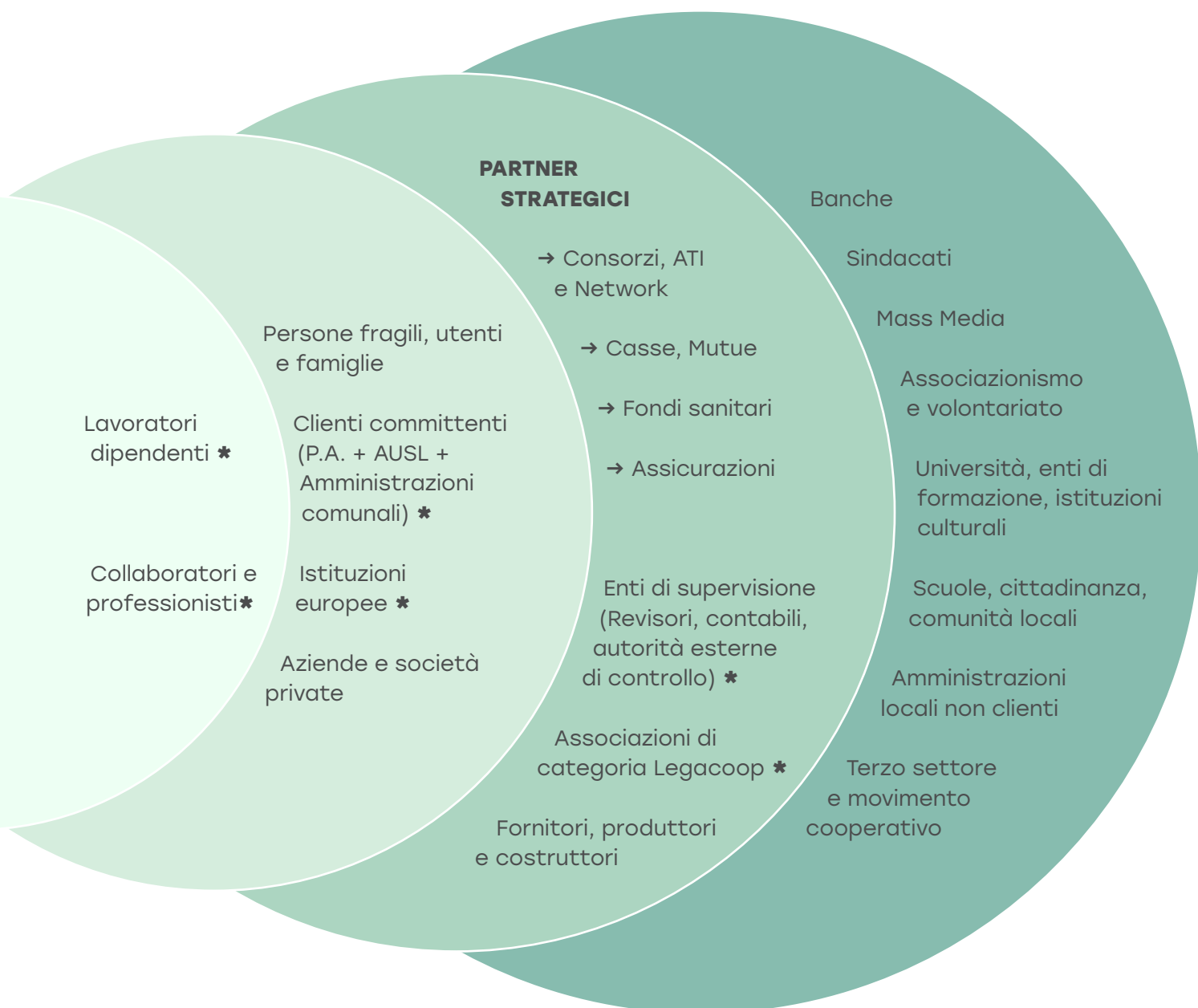
2019

2020

Nasce Bambini srl, la nuova società frutto dell'incontro tra Gruppo Spaggiari Parma e Gruppo Coopselios

Innovazione e Salute: costituito il primo Fondo immobiliare dedicato all'elderly care insieme a Cattolica Assicurazioni

Coopselios si aggiudica la ristrutturazione dell'ex padiglione ospedaliero Barellai di Costarainera (Imperia) e la gestione di servizi educativi a Bologna e Padova. Nasce la partnership tra Coopselios e IMA Italia Assistance



Il Gruppo e i nuovi progetti

Nel 2020 non si è fermato il processo di creazione di nuove reti e partnership per migliorare e rendere sempre più efficaci e personalizzati i servizi che proponiamo. Va proprio in questa direzione la nascita di un **accordo di partnership tra Coopselios e IMA Italia Assistance che ha permesso la creazione di IMA Care**, una società benefit pienamente operativa dal 2021, per l'erogazione di servizi di orientamento, consulenza e supporto dedicati ai family caregiver. Le soluzioni offerte comprendono servizi finalizzati al mantenimento e al prolungamento dell'autonomia e dell'autosufficienza degli utenti, attraverso l'erogazione di servizi socio-sanitari quali assistenza sociale di base e sviluppo di domiciliarità protetta, anche attraverso l'applicazione delle nuove tecnologie.

www.imacare.it



Importante l'avvio della **joint venture con il gruppo CAMST**, grazie alla quale sarà possibile potenziare in modo sinergico le rispettive attività, ottenendo valore aggiunto in termini di qualità, efficienza e innovazione, puntando a offrire nuovi modelli di servizio per il comparto della Pubblica Amministrazione e degli enti operanti nel settore sanitario.

A partire dal 2020, siamo inoltre **soci del nuovo Consorzio FIBER**, realtà che riunisce alcune tra le più importanti cooperative e consorzi sociali italiani e che ha dato vita al marchio **Welfare ComeTe**. Obiettivo di questa nuova iniziativa è divenire interlocutore preferenziale di aziende, provider, cooperative e aggregatori di imprese favorendo condizioni di benessere per oltre 50.000 lavoratori e caregiver in tutta Italia.

Il Consorzio FIBER è costituito da Cadiai, Coopselios, Consorzio Care Expert, Codess Sociale,

Universiis, Cidas, Consorzio Parsifal, Cooperativa Animazione Valdocco, Gesco, S.G.S, Cooss Marche, Consorzio Sisifo, Cad, Itaca, Labirinto, Seacoop e Zerocento.

www.welfarecomete.it



A metà anno, in partnership con la **start-up bresciana Angelo Europeo**, nasce **Eurita**, una società benefit che vuole cogliere le opportunità offerte dalle istituzioni Europee e internazionali, pubbliche e private, in termini di appalti, bandi e finanziamenti agevolati.

Eurita si propone come lo strumento che avvicina gli Enti e le imprese italiane agli appalti Europei e Internazionali tramite una piattaforma in grado di accompagnarli nella individuazione, presentazione, acquisizione, gestione e rendicontazione delle iniziative.

www.eurita.eu



Nel 2020, di particolare rilievo l'avvio delle attività legate ai Chiostrì di San Pietro a Reggio Emilia. Luogo di produzione culturale e di innovazione sociale, i Chiostrì hanno visto l'avvio di diverse attività durante il corso dell'estate, purtroppo interrotte dalla pandemia. Il Consorzio Quarantacinque, di cui Coopselios fa parte, insieme a Consorzio Oscar Romero, è il soggetto gestore del **Laboratorio Aperto Urbano dei Chiostrì di San Pietro**, luogo di progettazione di attività di innovazione sociale, sviluppo di cooperazione e confronto tra imprese, cittadinanza, Terzo Settore, università, mondo della ricerca e Pubblica Amministrazione. Il Laboratorio Aperto ospita la sede reggiana del network Laboratori Aperti, elemento chiave dell'Agenda Urbana del POR Fesr della Regione Emilia Romagna.

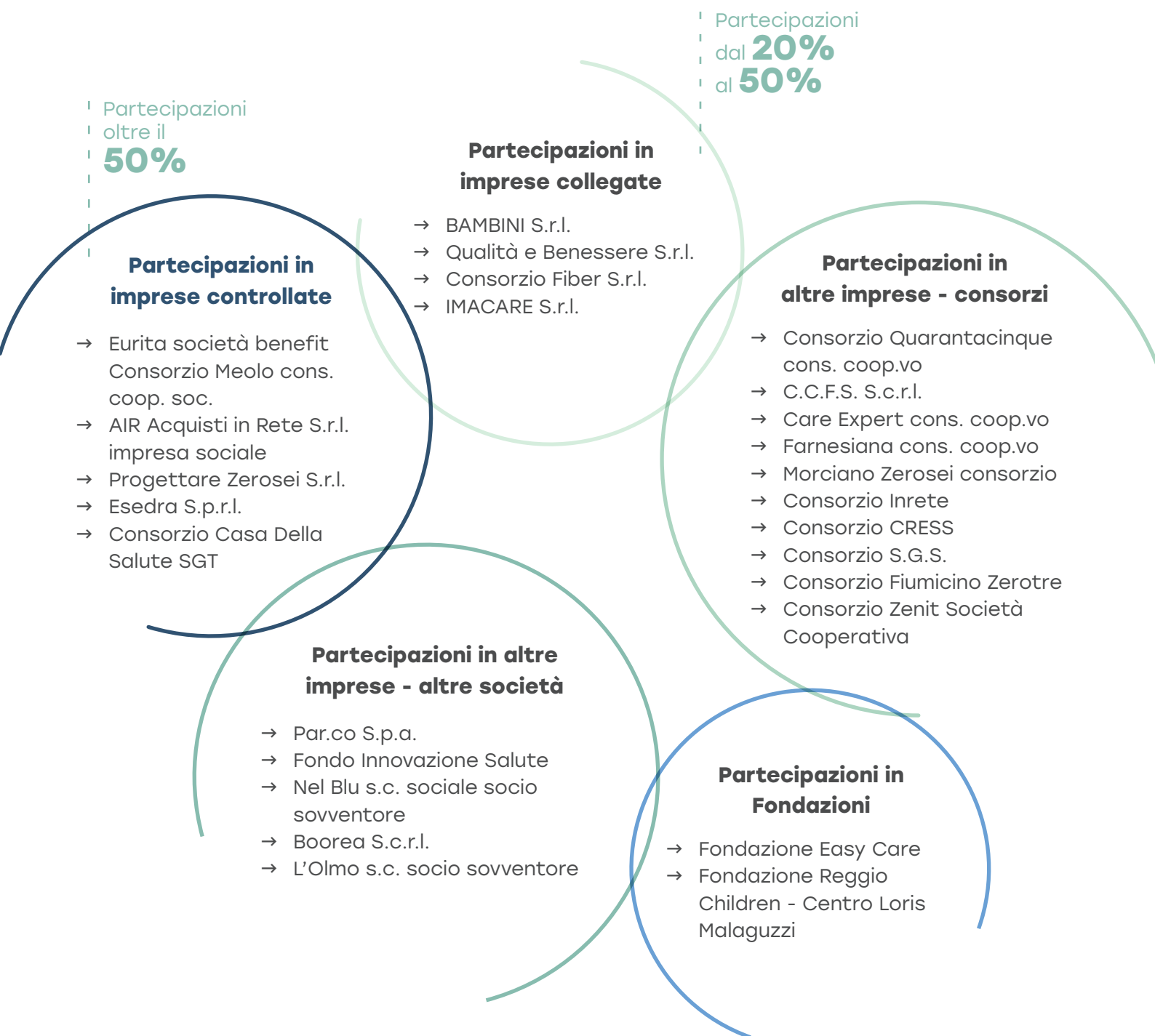
www.chiostrisanpietro.it



Elenco partecipate

Coopselios è uno dei principali attori del mondo cooperativo, anche attraverso **partecipazioni societarie, collaborazioni esterne e progetti speciali**. Partecipiamo a numerose società nazionali ed internazionali quali: EURITA S.r.l. società benefit, Progettare Zeroisei S.r.l.,

Consorzio Quarantacinque S.r.l., Consorzio Care Expert, Consorzio Casa della Salute San Giuliano Terme, Fondazione Easy Care, Fondazione Reggio Children - Centro Loris Malaguzzi, Esedra S.p.r.l. Tra i marchi e le partnership più significative troviamo: Q&B (Qualità e Benessere), Learning by Languages®, Social Cohesion Days, OCIS Osservatorio Internazionale per la Coesione e l'Inclusione Sociale.



Dove operiamo

EMILIA ROMAGNA

Anziani

- 1 COMUNITÀ ALLOGGIO
- 2 RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI (RSA)
- 6 CENTRI DIURNI
- 16 CASA RESIDENZA ANZIANI (CRA)
- 43 SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)
- 1 NUCLEO DEMENZE

Infanzia

- 28 NIDI
- 10 SERVIZI INTEGRATIVI
- 4 SCUOLE DELL'INFANZIA
- 3 SPAZI BAMBINI

Disabili

- 19 CENTRI SOCIO RIABILITATIVI DIURNI/ RESIDENZIALI E CENTRI SOCIO-EDUCATIVI OCCUPAZIONALI

Minori

- 6 CENTRI EDUCATIVI PER MINORI
- 6 SERVIZI DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA
- 8 SERVIZI DI ASSISTENZA SOCIALE/ SPORTELLI SOCIALI

LOMBARDIA

Anziani

- 10 RSA
- 3 ALLOGGI, MINI ALLOGGI, CENTRI DIURNI

Infanzia

- 1 NIDO/SCUOLA BILINGUE
- 2 NIDI

VENETO

Anziani

- 5 CENTRI SERVIZI ANZIANI

Disabili

- 1 RESIDENZA SANITARIA PER DISABILI

Infanzia

- 5 NIDI
- 1 SCUOLA DELL'INFANZIA

TOSCANA

Anziani

- 1 CASA RESIDENZA ANZIANI

Psichiatrico-sanitario

- 1 COMUNITÀ PER GIOVANI ADULTI

LAZIO

Infanzia

- 2 NIDI - CENTRI INFANZIA

LIGURIA

Anziani

- 2 RESIDENZE SANITARIE PER ANZIANI
- 1 CENTRO POLIFUNZIONALE
- 2 SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE
- 1 SERVIZIO SEMI-RESIDENZIALE

Infanzia

- 1 SERVIZIO INTEGRATIVO ATELIER
- 1 LUDOTECA
- 2 SEZIONI PRIMAVERA
- 1 SCUOLA DELL'INFANZIA
- 8 NIDI

Disabili

- 1 RSA PER DISABILI
- 3 SERVIZI SOCIO-RIABILITATIVI E/O SEMI-RESIDENZIALI

Minori

- 1 SERVIZIO DI SOSTEGNO EDUCATIVO TERRITORIALE SCOLASTICO
- 1 CENTRO ANTIVIOLENZA

TRENTINO - ALTO ADIGE

Infanzia

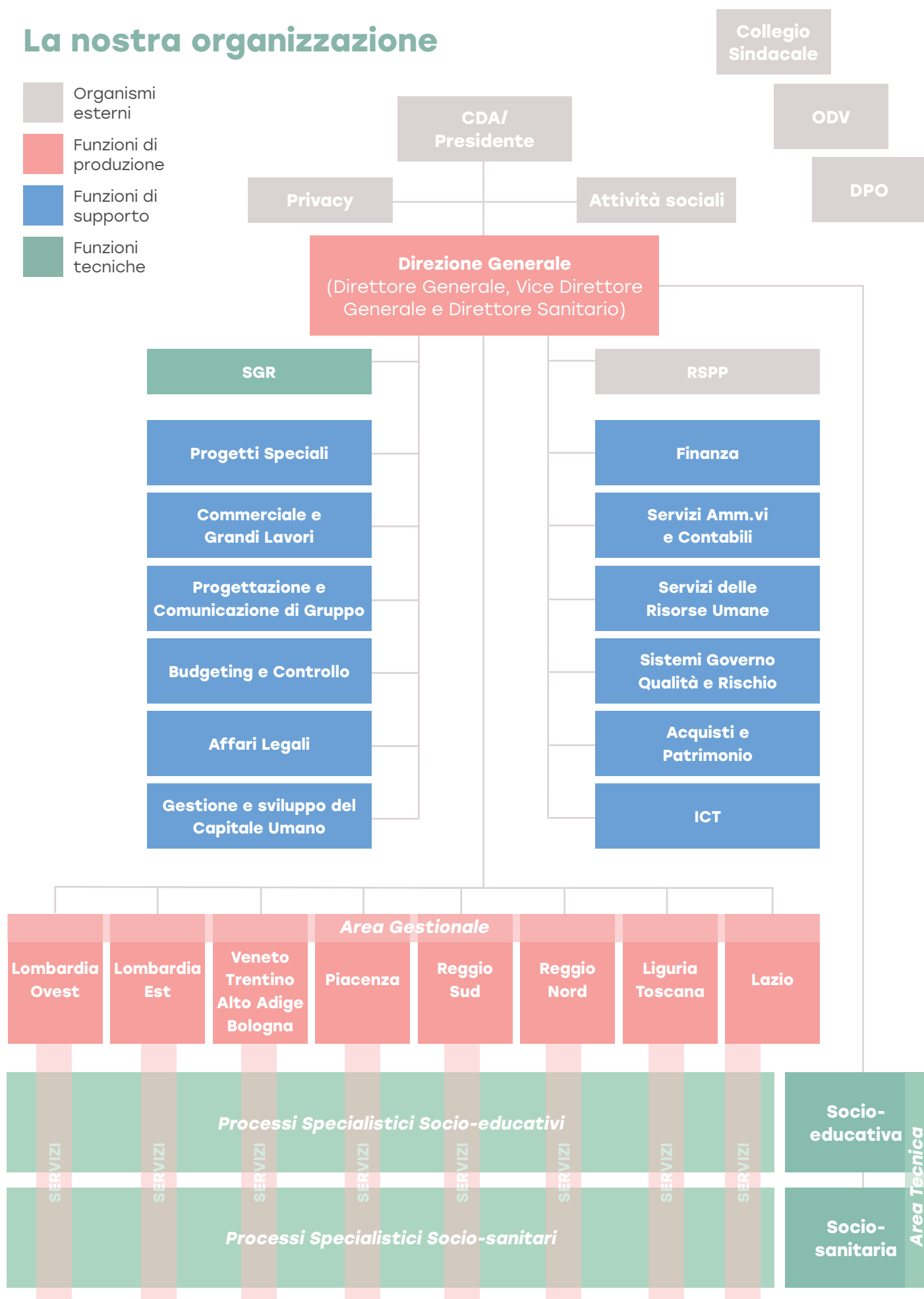
- 2 NIDI - CENTRI BAMBINI

BRUXELLES

Infanzia

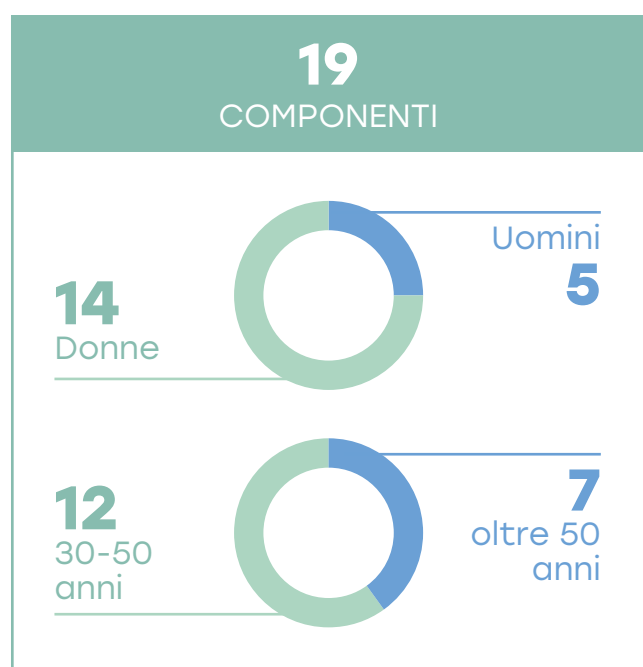
- 4 NIDI
- 3 SERVIZI DI DOPOSCUOLA

La nostra organizzazione



Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione (CdA) è formato da 19 componenti, per il 73,68 % donne. Il dato è rimasto invariato rispetto al 2019, anno di elezione delle cariche sociali. Sono state 12 le sedute nel corso dell'anno in modalità mista (virtuale e in presenza). Le riunioni del Consiglio, nel 2020, si sono principalmente concentrate sulle modalità di azione per affrontare l'emergenza Covid-19.



Compensi (valori in euro lordi)

Indennità annua lorda Presidente	14.800
-------------------------------------	--------

Indennità annua lorda Vicepresidente	4.250
---	-------

Amministratori: gettone per seduta	70
---------------------------------------	----

Indennità annua lorda Presidente Collegio Sindacale	5.500
---	-------

Compenso annuo componenti collegio Sindacale	3.750
--	-------

I Coordinamenti di Direzione

Il **Coordinamento Operativo** e il **Coordinamento Informativo** sono i principali strumenti individuati dalla Direzione Generale per **definire le strategie, il posizionamento e le iniziative di sviluppo della cooperativa**. Nel 2020 ne fanno parte, oltre alla Direzione Generale, il Presidente del CdA, i Direttori di Area, i Direttori e i Responsabili di Funzione.

Il Coordinamento Informativo coinvolge tutte le principali funzioni aziendali e condivide l'**andamento delle attività** e dei principali progetti di sviluppo.

Al Coordinamento Operativo partecipano la Direzione Generale e i Direttori di Area, che si concentrano in modo particolare **sulle strategie commerciali di consolidamento e sviluppo** della cooperativa.

COORDINAMENTO OPERATIVO

9 componenti	→	3 donne 6 uomini
--------------	---	---------------------

COORDINAMENTO INFORMATIVO

18 componenti	→	7 donne 11 uomini
---------------	---	----------------------

Il **Coordinamento di Gruppo** è un ulteriore strumento che consente alla Direzione aziendale di **focalizzare le analisi e le strategie** a seconda del settore di intervento; nello specifico, interviene nella costruzione della pianificazione strategica e operativa dei due macro ambiti socio-sanitario e socio-educativo. A seconda dell'ambito di intervento, coinvolge differenti figure apicali.

Area Socio-sanitaria



La vocazione sanitaria che, ormai da tempo, costituisce l'identità e i progetti di sviluppo della nostra cooperativa, trova la sua ragion d'essere in una lettura profonda e il più possibile lungimirante dei bisogni di cura e assistenza espressi dalla popolazione e dai territori in cui operiamo.

La nostra identità socio-sanitaria, forte di una comprovata **esperienza** sul campo, e la presenza diffusa sul territorio nazionale ci consentono di leggere tempestivamente questi bisogni e intercettarli con efficacia, costruendo le soluzioni più idonee per dare risposte concrete, integrando la nostra offerta con i servizi territoriali già esistenti.

Grazie alla costante ricerca dell'innovazione, partecipiamo da protagonisti alla costruzione di un nuovo futuro per i servizi di cura e assistenza, affiancando ad una quarantennale esperienza la nostra visione strategica per il futuro, in particolare nei seguenti ambiti:

- **evoluzione dell'assistenza residenziale** alla persona non autosufficiente
- progettazione di servizi a "bassa intensità clinica" utili a costruire la **continuità assistenziale "ospedale - territorio"**
- sviluppo di servizi a carattere sanitario nell'ambito della **riabilitazione** post acuzie.

Strategico il processo di informatizzazione delle strutture per anziani, con il proseguimento della implementazione dello strumento "cartella informatizzata", grazie alla quale è possibile raccogliere l'intera storia clinica dei residenti.

13 le strutture che hanno avviato il progetto nel 2020, per un totale di **25 servizi** dotati di tale strumento; **130** giorni di formazione per l'utilizzo.

94
SERVIZI

ATTIVI IN
→

5
REGIONI

Area Socio-educativa



L'Area Socio-educativa comprende tre grandi aree di intervento: Infanzia, Disabili e Minori.

Le nostre azioni dedicate all'infanzia si pongono l'obiettivo di promuovere una **cultura dell'infanzia** che tenga conto dei bisogni dei bambini e delle famiglie, secondo elevati standard qualitativi riconosciuti a livello internazionale.

Nei confronti delle persone con disabilità mettiamo al centro del processo di cura e assistenza la persona, nel rispetto delle sue abilità e limitazioni individuali, promuovendo l'approccio basato sulla **qualità della vita** e il diritto alla scelta sia all'interno della struttura di appartenenza che nei suoi vari ambienti di vita.

Affianchiamo nel **processo educativo** i ragazzi dai 6 ai 17 anni, attraverso la progettazione e gestione di centri socio educativi e servizi territoriali.

116
SERVIZI

ATTIVI IN
→

6
REGIONI

7 SERVIZI ABRUXELLES

Nel 2020 sono **24** gli incontri di coordinamento trasversali che hanno visto coinvolti Specialisti di Processo e Responsabili di Servizio, per definire linee operative, indirizzi di supervisione ed innovazione sui servizi, contenuti teorici e linee guida.

Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale, costituito da 5 componenti (3 effettivi e 2 supplenti), vigila sull'attività degli amministratori e sul rispetto delle leggi e dello Statuto.

Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza ha monitorato l'adeguatezza del Modello di Gestione e Controllo e i processi legati agli ambiti di rischio legati al D.lgs. 231/08, con una particolare attenzione alle azioni messe in campo dalla cooperativa per la prevenzione e la gestione della pandemia.

I soci

Essere soci significa condividere i nostri valori ogni giorno, partecipando in modo consapevole alle scelte della nostra cooperativa. Ci impegniamo affinché il processo di richiesta di ammissione a socio sia una scelta sempre più cosciente e consapevole, attraverso un percorso che ha lo scopo di formare "soci consapevoli" dei diritti e dei doveri che il ruolo comporterà. Sono presenti diversi organismi sociali per favorire l'integrazione dei soci: sezioni soci territoriali, Commissione Sociale, Assemblee Generali e territoriali, riunioni informative territoriali.

2.324 SOCI

1.889

SOCI ORDINARI

91% donne
9% uomini

435

SOCI SPECIALI

87% donne
13% uomini

Le principali differenze fra soci ordinari e speciali

Essere socio è un impegno importante da onorare, è il tassello fondante della cooperazione. Per garantire una

scelta consapevole e un percorso di accompagnamento mirato, è stata prevista la figura del socio speciale, un passaggio intermedio per arrivare a diventare socio ordinario. Possono diventare soci speciali le persone assunte da almeno 12 mesi e con un contratto a tempo indeterminato. I soci speciali seguono un percorso di formazione a distanza sull'organizzazione sociale, così da conoscere e comprendere i meccanismi della cooperazione e il funzionamento della cooperativa.

Nella cooperativa sono
inoltre attivi

133

SOCI VOLONTARI

63% donne
37% uomini

3

SOCI SOVVENTORI

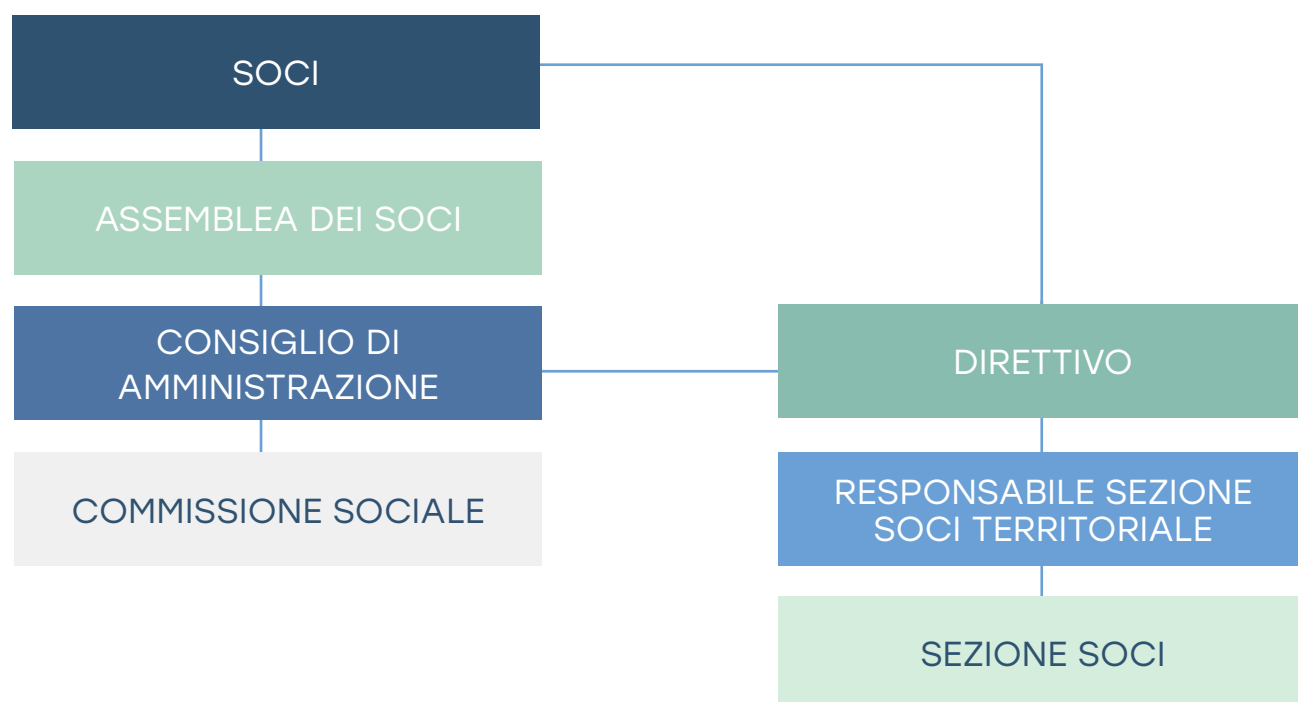
(Esedra S.p.a.,
Progettare Zerosei
S.r.l., Soc. Coop.
Boorea)

Assemblee

Sebbene le limitazioni imposte per il contenimento della pandemia non consentissero di incontrare i soci in presenza, grazie all'utilizzo degli strumenti virtuali abbiamo mantenuto i due consueti appuntamenti annuali di luglio e dicembre. Le Assemblee Generali, in questa nuova modalità online, hanno visto comunque un forte coinvolgimento, con 955 soci partecipanti. La centralità dell'Assemblea è stata, così, confermata anche durante un periodo complesso come quello attraversato nel 2020 e la forte presenza alle Riunioni Informative Territoriali, che abbiamo mantenuto, ha testimoniato una piena volontà di **coinvolgimento** e confronto da parte dei soci.

- 2** → Assemblee Generali
- 2** → Dirette Facebook in preparazione delle Assemblee
- 16** → Riunioni Informative dedicate ai soci

La struttura della partecipazione



Il 2020 in breve

3.091
OCCUPATI

76,78%
È SOCIO

89,68%
SONO DONNE

5.859
UTENTI

1.783.339
GIORNATE DI ASSISTENZA, CURA ED EDUCAZIONE EROGATE

112,4 MLN/€
VALORE DELLA PRODUZIONE

-0,68 MLN/€
RISULTATO NETTO

44,2 MLN/€
PATRIMONIO NETTO

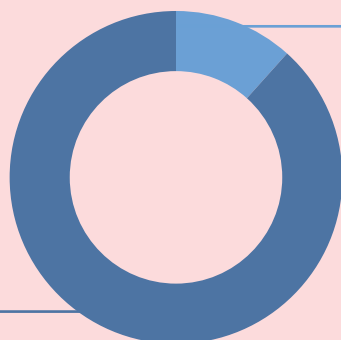
CAPITOLO **02**

Risorse Umane

Le persone che operano in cooperativa rappresentano il cuore della nostra impresa sociale e, come professionisti della cura e dell'educazione, sono consapevoli del forte valore che il ruolo assume per famiglie e territorio. Prendersi cura dei soggetti fragili è un'attività che necessita di consapevolezza, empatia, umanità e competenza. Tutto questo è presente in Coopselios e si trova nei servizi, nei gruppi di lavoro e nei professionisti che quotidianamente operano a contatto con anziani, bambini e disabili. L'organizzazione coltiva e indirizza queste skill per perseguire qualità, innovazione e inclusione sociale.

3.091
OCCUPATI

89%
DONNE



11%
UOMINI

2.324
SOCI

767
DIPENDENTI

Nel 2020 hanno inoltre contribuito all'attività

214
COLLABORATORI ESTERNI

ETÀ MEDIA
43,5 anni

ANZIANITÀ LAVORATIVA MEDIA
8,7 anni

OCCUPATI STRANIERI
24,17 %

NAZIONALITÀ RAPPRESENTATE
72

ORE LAVORATE
3.615.040

Occupati per fasce d'età

18-25 anni	26-35 anni	36-45 anni	45-55 anni	> 55 anni
5,8%	21,6 %	26,4 %	30,6 %	15,6 %

Occupati per titolo di studio

Licenza elementare	Licenza media	Diploma	Laurea
2,4 %	45,6 %	34,2 %	17,8 %

Occupati per settore

Anziani	Minori	Disabilità	Infanzia	Servizi Amministrativi
62,2 %	1,4 %	9,5 %	22,8 %	4,1%

Occupati per tipologia di contratto

Tempo indeterminato → 89,8 %		Tempo determinato → 10,2 %	
Full time	Part time	Full time	Part time
34 %	66 %	19,4 %	80,6 %

Occupati per regione

Lombardia	Emilia - Romagna	Veneto	Liguria	Lazio	Toscana	Trentino Alto Adige
19,4 %	55,4 %	12 %	9,8 %	1,4 %	1,4 %	0,6 %

Occupati per provenienza

Italia	Paesi UE	Paesi europei extra-UE	Africa	Asia	Centro e Sud America	Nord America
75,8 %	5,5 %	6,2 %	4 %	0,9 %	7,5 %	0,1 %

Ruoli di responsabilità ricoperti da donne	48,3%
--	--------------

Il rinnovo del CCNL delle cooperative sociali - un impegno rispettato

Nel 2020 abbiamo erogato ai lavoratori la **seconda** e la **terza** tranche di aumento della retribuzione,

prevista dall'accordo di rinnovo del CCNL. Il processo di rinnovo del nostro contratto è stato lungo e impegnativo; la nostra cooperativa, che fa parte della delegazione trattante per il rinnovo del CCNL delle Cooperative sociali, ha partecipato attivamente a tutto il processo per assicurarsi che il nuovo contratto tutelasse pienamente i lavoratori e fosse in grado di rispondere in modo ancora più

coerente ai nuovi bisogni di welfare del Paese. Abbiamo deciso di **rispettare l'impegno** in **maniera puntuale e senza riserve**, come gesto concreto di riconoscimento dell'importante sforzo compiuto da tutti i soci e i lavoratori, nonostante le incertezze che caratterizzeranno il futuro del nostro settore, a seguito dell'emergenza sanitaria. Questa decisione, all'apparenza scontata, in realtà non ha avuto piena applicazione nel settore:

alcune cooperative si sono trovate, infatti, nella impossibilità di riuscire a far fronte agli impegni presi in sede di rinnovo del Contratto. Abbiamo fortemente voluto quindi rispettare questa scadenza, che rappresenta un diritto di tutti i lavoratori delle Cooperative Sociali, anche come gesto simbolico di valorizzazione dell'importantissimo **contributo che la cooperazione sociale ha saputo dare per fronteggiare l'emergenza Coronavirus**.

Livelli contrattuali

Lavoro generico e servizi ausiliari (A) → **6%**



Lavoro qualificato e servizi generici alla persona in ambito socio-assistenziale e socio-sanitario (B) → **9%**



Lavoro specializzato, servizi qualificati alla persona in ambito socio-assistenziale e socio-sanitario (C) → **46,5%**



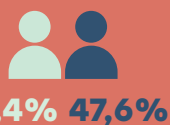
Lavoro specializzato, professioni sanitarie, servizi socio-educativi (D) → **33,1%**



Lavoro di coordinamento e concetto (E) → **4,7%**



Dirigenti e funzioni di direzione (F e Dirigenza) → **0,7%**



DONNE 
UOMINI 

Rapporto tra le retribuzioni

La retribuzione contrattuale dei dirigenti è pari a 3,72 volte quella degli operai, parametro inferiore al dato italiano medio e ai parametri richiesti dalla Riforma del Terzo Settore.

Operai	Impiegati	Quadri	Dirigenti
1 :	1,17 :	1,61 :	3,72

Tasso di assunzione

7,15%

Assunti con contratto a tempo indeterminato/occupati al 31/12/2020

In crescita costante:

+6,68% rispetto al 2019

+3,17% rispetto al 2018

Tasso di assenteismo (ore di assenza/ore lavorate)

Nel 2020 → **13%**

Nel 2019 → **13,10%**

Ore di assenza → **455.586**

Aspettative

55 → Aspettative non retribuite concesse

Pari al **88,71%** delle richieste

+13,7%
rispetto
al 2019

2.442 → Giorni totali di aspettativa concessi

Welfare aziendale e politiche di integrazione

Predisponiamo periodicamente un piano di welfare dedicato a soci e dipendenti al fine di garantire le migliori condizioni lavorative e la possibilità di conciliare i tempi di vita-lavoro, grazie ad alcune iniziative di carattere generale o territoriale.

Benefici economici



Nel 2020 sono stati riconosciuti ai soci benefici economici pari a **102.411 euro**.

→ 1.500 euro

Contributo ai soci per acquisto libri di testo scolastici

→ 92.411 euro

Dividendo sul capitale versato (remunerazione del 2,5% sul capitale sociale versato)

→ 8.500 euro

Importo erogato ai 34 soci che hanno raggiunto i vent'anni di attività aziendale.

TFR Straordinario

Le richieste di anticipazione straordinaria TFR accolte sono state pari al 75% delle richieste totali presentate, per un valore economico complessivo pari a **147.842 euro**.

Fondo Solidale per le Malattie Lunghe



Di particolare rilievo, il Fondo Solidale per le Malattie Lunghe, attivo dal 2018 a supporto

dei soci che si trovano nella condizione di superamento del periodo di comporto (180 giorni continuativi di malattia), oltre il quale né l'INPS né il CCNL delle cooperative sociali prevedono alcun tipo di retribuzione. Per sostenere i soci in tale situazione abbiamo, quindi, elaborato uno strumento specifico, realizzabile in termini di sostenibilità economica e di correttezza fiscale e contrattuale attraverso l'attivazione di un fondo solidale con adesione volontaria dei soci e delle socie che prevede il versamento mensile di un piccolo contributo personale.

Il Fondo garantisce un sussidio economico per i mesi in cui i lavoratori e le lavoratrici non hanno più diritto alla copertura da parte dell'INPS.

776 soci iscritti al Fondo

8 soci ne hanno usufruito per un totale di **10.315€** liquidati.



“Credo fortemente in questo progetto, perché questo Fondo è un segnale importantissimo. Tempo fa, sono rientrata al lavoro dopo una malattia, perché mi sono trovata senza stipendio. Se avessi avuto la possibilità di accedere a un Fondo di solidarietà, sicuramente avrei potuto rientrare con più serenità dopo la fine delle terapie. Invito tutti i colleghi che ancora non l'avessero fatto, a sottoscrivere questo importantissimo strumento di solidarietà.”

Flavia Sanna,
Ufficio Soci CoopSelios

Riconoscimento Sociale

In vigore dal 2011, il Riconoscimento Sociale è lo strumento che prevede l'erogazione di un riconoscimento economico, sotto forma di buoni acquisto o rimborsi spese e nel rispetto della normativa attuale, a tutti i soci e le socie in base ai risultati economici ottenuti dalla cooperativa. Nel 2020, l'Assemblea dei soci ha deliberato di non erogare il riconoscimento sociale: si è trattato di una scelta di forte **responsabilità** da parte

dell'Assemblea, presa tenendo in considerazione la particolarità del momento e le possibili prossime esigenze finanziarie della cooperativa, a maggior tutela della cooperativa e dei soci.

Borse di studio 8 Marzo



Per la Giornata Internazionale della Donna, il Consiglio di Amministrazione ha promosso un'iniziativa concreta a favore delle socie della cooperativa: **sono state messe a disposizione ed erogate alcune borse di studio riservate alle socie con figli a carico**. Un'opportunità che ha ampliato i sostegni e contribuito a rendere il nostro welfare più vicino alle socie in situazioni di fragilità economica.

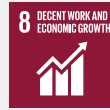
Mutualità Sanitaria Integrativa



In tema di assistenza sanitaria integrativa, sono previsti tre piani sanitari dedicati con un'ampia gamma di servizi di assistenza medica, diagnostica e visite specialistiche.

42.522,04 euro è la cifra rimborsata per visite specialistiche, accertamenti diagnostici, visite ed esami in seguito ad accesso al pronto soccorso, sostegno alla maternità, terapie riabilitative, visite in libera professione **per un totale complessivo di 1.119 prestazioni erogate**.

Donazione ore di ferie e permessi



Nel 2020 è stato siglato, per volontà della nostra cooperativa, **uno storico accordo di solidarietà** con le organizzazioni sindacali della provincia di Reggio Emilia, per consentire ai lavoratori di donare in forma anonima parte del proprio monte ore di ferie e permessi ai colleghi con problematiche personali o di assistenza a familiari con malattie gravi.

A carattere sperimentale per la durata di un anno, l'accordo è potenzialmente in grado di porre le basi per un accordo di settore da applicare su tutto il territorio nazionale.

La donazione di ore tra lavoratori, infatti, non è prevista dal contratto nazionale di lavoro delle cooperative sociali. Questa forma di solidarietà, proposta inizialmente per venire incontro ad una particolare situazione, si è presto diffusa nelle diverse strutture della cooperativa per andare in aiuto ai colleghi.

A seguito di questo accordo, nel 2020 sono state donate **2.405,6 ore** di ferie e permessi.



"Questo accordo dimostra che per noi 'prendersi cura, di persona' non è solo uno slogan. La nostra missione è prenderci cura delle persone che ci vengono affidate e come impresa sociale abbiamo lo stesso dovere di sostenere i nostri lavoratori, quando si trovano in situazioni di difficoltà. Questi gesti di solidarietà, di cui siamo grati e orgogliosi, ci confermano ancora una volta il senso profondo dei valori che condividiamo con i nostri lavoratori".

Giovanni Umberto Calabrese,
Presidente CdA Coopselios

Formazione, sicurezza e sviluppo del capitale umano

Al fine di proseguire con le nostre politiche di sviluppo e valorizzazione delle risorse, e per **garantire continuità nella qualità dei servizi offerti**, anche in periodo di pandemia ci siamo adoperati per assicurare lo svolgimento dei corsi di aggiornamento professionale e relativi alla formazione obbligatoria. Nel 2020 sono state registrate **4.869 presenze** durante le **16.379** ore di corsi (**79%** delle quali in formazione a distanza), un dato estremamente significativo se si considera la complessità del periodo, a cui si aggiungono **9.505 ore** di formazione obbligatoria in materia di sicurezza.

16.379 ORE DI FORMAZIONE

di cui

13.000 a distanza

CORSI DI
AGGIORNAMENTO
PROFESSIONALE

FORMAZIONE
OBBLIGATORIA
IN MATERIA DI
COVID-19

(in aggiunta
alla tradizionale
formazione
obbligatoria)

7.963
ORE

di cui **56,3%**
a distanza

8.416
ORE

di cui **100%**
a distanza

Alla formazione intesa nella sua accezione più classica, affianchiamo momenti di confronto fra Responsabili e operatori di servizi appartenenti a differenti aree e settori per condivisione di best practice e modalità di problem solving.

6 incontri di area per un totale di **42 ore** aperti a tutti i **120 Responsabili di Servizio** della cooperativa per condividere le strategie attuate per contrastare le criticità generate dalla pandemia ma anche le difficoltà incontrate da ciascuno nella gestione dell'emergenza.

Gli incontri hanno anche avuto lo scopo di ribadire l'importanza della consapevolezza del percorso di cambiamento ed innovazione intrapreso dalla nostra cooperativa.

I nuovi modelli di servizio adottati, infatti, hanno consentito ai nostri professionisti della cura, dell'assistenza e dell'educazione, di attuare una efficace presa in carico delle criticità sorte nel 2020.

La sicurezza

Grazie a un sistema di gestione della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, sempre aggiornato e orientato alla massima efficacia, adottiamo **rigorose misure tese alla prevenzione di incidenti e danni alla salute**. Oltre al rispetto dei requisiti di legge, applichiamo standard elevati garantiti da continui investimenti, ad esempio in ausili per la movimentazione dei pazienti e in formazione del personale. Salute e integrità fisica dei lavoratori sono infatti una nostra priorità assoluta, in particolar modo durante un periodo fisicamente e psicologicamente gravoso come quello della pandemia.

9.505 → ore di formazione in materia di sicurezza

Infortuni

Nel 2020 si registra una **forte diminuzione del numero complessivo degli eventi** infortunistici occorsi al nostro personale e una conseguente diminuzione dell'indice di frequenza e di gravità; **sono 111 gli eventi infortunistici occorsi a lavoratori** della cooperativa durante le attività lavorative (contro i 236 del 2019). L'indice di frequenza mostra come la riduzione del numero di infortuni non può essere attribuita ad una

diminuzione delle ore lavorate; le motivazioni devono essere individuate nelle diverse modalità operative che l'emergenza pandemica ha imposto, in particolar modo all'interno dei servizi residenziali. È probabilmente corretto supporre che la **maggior attenzione** che il contrasto al Covid ha richiesto agli operatori sanitari e socio-sanitari nello svolgimento quotidiano delle attività abbia portato ad un numero inferiore di episodi di potenziale infortunio.

Nel numero di infortuni sul lavoro sotto indicato non sono conteggiati gli eventi riconducibili al contagio da Covid-19, che sono stati complessivamente **473**.

Infortuni	2020	2019	2018
Numero di infortuni	129	271	230
di cui in itinere	18	35	33
Indice di frequenza N. infortuni / ore lavorate	32,51	60,07	49,66
Indice di gravità N. giorni persi / ore lavorate	1,07	1,57	1,31
Sorveglianza sanitaria N. di lavoratori sottoposti ad accertamenti	1.802	1.584	1.667

Tirocini e Alternanza Scuola Lavoro

I tirocini del 2020, 91 in totale, si sono svolti **prevalentemente nei servizi per anziani e per l'infanzia**; le figure principalmente coinvolte sono

state quelle di OSS, educatori e pedagogisti. Il dato si riferisce al primo trimestre dell'anno; successivamente abbiamo dovuto interrompere le attivazioni di nuovi tirocini a causa emergenza Covid-19.

Per lo stesso motivo, non è stato realizzato alcun percorso di alternanza scuola-lavoro.



*Non sono incluse nel computo le 128 persone che complessivamente sono impegnate nelle attività di ufficio

CAPITOLO
03

Il 2020 in sintesi

Andamento economico e finanziario



Il nostro fine fondamentale è tutelare tanto le persone di cui ci prendiamo cura, quanto il lavoro di socie e soci. Con questo duplice obiettivo, poniamo la massima attenzione all'**equilibrio delle dimensioni economica e finanziaria** da cui dipendono le prospettive di sviluppo e l'autonomia progettuale della cooperativa.

112,4 milioni di euro

VALORE DELLA PRODUZIONE

-0,68 milioni di euro

RISULTATO NETTO

44,2 milioni di euro

PATRIMONIO NETTO

+0,6%

TREND TRIENNIO 2018-2020

Il valore della produzione scende a **112,4 milioni** di euro (in calo di 10,8 milioni rispetto al 2019) a causa della pandemia che ha costretto le autorità sanitarie ad emanare provvedimenti di natura restrittiva che hanno previsto la sospensione o la forte limitazione delle attività.

Per lo stesso motivo, l'ammontare dei ricavi delle vendite e delle prestazioni presenta una riduzione rispetto ai valori dei precedenti esercizi

attestandosi, ad ogni modo, ad un valore superiore alle previsioni di budget, riviste subito dopo l'arrivo della pandemia.

Il risultato netto finale dell'esercizio, pur registrando una perdita di 0,68 milioni di euro, non mette in discussione la solidità della Cooperativa, il cui Patrimonio Netto rimane comunque superiore ai **44 milioni** di euro.

Nel 2020 la nostra Cooperativa è stata insignita dell'Alta Onorificenza di Bilancio come "Migliore impresa del settore Sanità della Regione Emilia-Romagna per performance gestionali e affidabilità finanziaria" nell'ambito del Premio Industria Felix. Un importante riconoscimento che testimonia la capacità della Cooperativa di coniugare la mission sociale all'essere impresa.

Sintesi Bilancio Ordinario

al 31.12.2020

Stato Patrimoniale

ATTIVO	31/12/2020	31/12/2019
CREDITI V/SOCI VERSAMENTI DOVUTI		
TOTALE CREDITI VERSO I SOCI (A)	922.480	1.018.911
IMMOBILIZZAZIONI		
Totale immobilizzazioni immateriali	10.032.697	8.689.062
Totale immobilizzazioni materiali	19.427.530	17.308.045
Totale immobilizzazioni finanziarie	24.329.848	20.919.950
ATTIVO CIRCOLANTE		
Totale rimanenze	406.031	411.311
Totale crediti	36.977.855	37.901.415
Totale Attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni	5.796.000	0
Totale disponibilità liquide	26.508.825	29.130.365
RATEI E RISCONTI		
TOTALE RATEI E RISCONTI (D)	1.102.596	1.151.506
TOTALE ATTIVO	125.503.862	116.530.565

PASSIVO	31/12/2020	31/12/2019
A) PATRIMONIO NETTO		
TOTALE PATRIMONIO NETTO (A)	44.196.046	45.146.080
B) FONDI PER RISCHI E ONERI		
TOTALE FONDI PER RISCHI E ONERI (B)	7.237.157	7.358.394
C) TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO		
TOTALE TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO	3.464.260	3.725.845
D) DEBITI		
TOTALE DEBITI (D)	70.443.980	60.091.075
E) RATEI E RISCONTI		
TOTALE RATEI E RISCONTI (E)	162.419	209.171
TOTALE PASSIVO	125.503.862	116.530.565

Conto economico

	31/12/2020	31/12/2019
A) VALORE DELLA PRODUZIONE		
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE (A)	112.380.989	123.246.754
B) COSTI DELLA PRODUZIONE		
Per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	5.326.199	4.266.459
Per servizi	25.398.669	27.252.478
Per godimento di beni di terzi	8.779.009	8.207.366
Per il personale	67.471.566	73.231.305
Ammortamenti e svalutazioni	3.073.291	4.569.749
Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	5.310	-17.727
Altri accantonamenti	1.237.398	702.527
Oneri diversi di gestione	2.282.112	2.675.492
TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE (B)	113.573.554	120.887.649
DIFFERENZA TRA VALORE E COSTI DELLA PRODUZIONE (A-B)	-1.192.565	2.359.105
PROVENTI E ONERI FINANZIARI		
Proventi da partecipazioni	596.000	541
Altri proventi finanziari	529.414	345.732
Interessi e altri oneri finanziari	309.235	368.601
TOTALE PROVENTI E ONERI FINANZIARI (C)	816.179	-22.381
RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITÀ E PASSIVITÀ FINANZIARIE		
Rivalutazioni	0	0
Svalutazioni	0	0
TOTALE RETTIFICHE DI VALORE (D)	0	0
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE (-A-B+/-C+/-D)	-376.386	2.336.724
Imposte sul reddito dell'esercizio correnti, differite e anticipate	307.183	708.198
UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO	-683.569	1.628.526

Fatturato per regione

Emilia-Romagna	Lazio	Liguria	Lombardia	Toscana	Trentino Alto Adige	Veneto
42,8 %	1 %	11 %	28,7 %	1,8 %	0,5 %	14,2 %

Fatturato per settore

Anziani	Disabili	Infanzia	Minori	Psichiatrico/Sanitario
77,0 %	9,3 %	10,8 %	1,4 %	1,5 %

Fatturato per canale di mercato

Appalti	Gestioni private/Privato-convenzionato
64,2 %	35,8 %

Fatturato per durata residua dei contratti

Inferiore ai 5 anni	Tra 5 e 10 anni	Oltre 10 anni
31%	21%	48%

Valore aggiunto

Generiamo valore per tutti gli stakeholder

Il valore aggiunto è un parametro estremamente significativo del nostro impatto sociale, in linea con la nostra mission. Nel 2020 il valore aggiunto globale netto ha raggiunto **68,7** milioni di euro.

68,7 milioni di euro	112 milioni di euro Creazione di valore aggiunto	97,73 % del valore aggiunto Remunerazione del personale
--------------------------------	--	--

Distribuzione valore aggiunto	Euro	%
Salari soci	38.824.378	56,51%
Oneri sociali soci	10.713.222	15,59%
Contributi a Cooperlavoro	69.707	0,10%
Trattamento di fine rapporto	3.106.516	4,52%
Altri costi soci	4.446	0,01%
Costo formazione soci	314.825	0,46%
Contributi assistenza sanitaria integrativa	193.869	0,28%
Remunerazione del personale non socio+tirocianti+interinale	14.584.210	21,23%
Remunerazione del personale	67.811.174	98,71%
IRAP	306.583	0,45%
IRES	0	0,00%
Altre imposte	682.299	0,99%
Remuner. Pubblica Amministrazione	988.882	1,44%
Remunerazione del capitale di credito	309.235	0,45%
Ristorno	0	0,00%
Divid. su cap. soc. versato (Destinaz. Utile)	0	0,00%
Remunerazione dei soci	0	0,00%
Quota risultato dell'esercizio a riserve	-683.569	-1,00%
Remuneraz. del sistema impresa	-683.569	-1,00%
Contrib. Coopfond (Destinaz. utile)	0	0,00%
Contributo Legacoop	237.464	0,35%
Remuneraz. del sistema cooperativo	237.464	0,35%
Liberalità esterne	36.609	0,05%
TOTALE	68.699.795	-

Risorse per il domani: investimenti e liquidità

Investimenti durevoli

Anche in un esercizio fortemente caratterizzato dall'emergenza pandemica, Coopselios ha

mantenuto una **continuità nelle politiche di investimento**, tese a promuovere nuove opportunità di lavoro per i soci e nuovi servizi per famiglie ed enti, in una prospettiva di medio e lungo termine.

Anno	Materiali	Immateriali	Finanziarie	Totale
2020	3.587	2.662	4.388	10.637
2019	1.990	3.041	3.628	8.659
2018	2.989	1.353	12.099	16.441

Indici finanziari

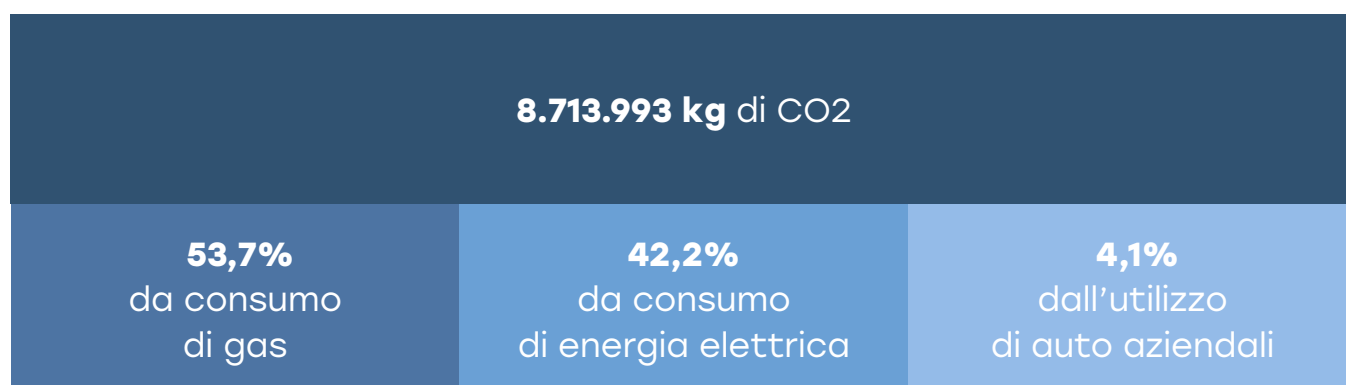
Durante questo periodo così complicato la Cooperativa ha tempestivamente messo in

campo una **serie di azioni** volte a limitare l'impatto della pandemia sul conto economico dell'esercizio e a **mantenere un buon grado di liquidità, di autonomia ed equilibrio finanziario**.

	2018	2019	2020
Quoziente di tesoreria			
Esprime la capacità dell'azienda di far fronte ai debiti correnti con le risorse monetarie liquide	1,45	1,57	1,43
Indice di copertura delle immobilizzazioni			
Misura il livello di solidità in base a quanto le immobilizzazioni tecniche e finanziarie sono coperte dal capitale proprio	0,99	0,91	0,79
Indice di autonomia finanziaria			
Individua in che proporzione i mezzi propri hanno partecipato a finanziare gli investimenti	38,38%	38,74%	35,21%

Impatto ambientale

Nel 2020 la Cooperativa ha generato emissioni pari a **8.714 tonnellate di CO2**, suddivise tra emissioni provenienti dal consumo di gas, dal consumo di energia elettrica e dall'utilizzo del parco auto nel corso dell'anno.



Consumo annuo gas → 2.230.516 mc	+ 0,29% rispetto al 2019
Consumo annuo energia elettrica → 8.490.521 KWh	- 4,79% rispetto al 2019
Emissioni auto aziendali → 356,5 tonnellate di CO2	- 40,56% rispetto al 2019



Certificazioni

ISO 9001 / UNI EN ISO 9001:2015

Sistemi di gestione per la qualità

Prima certificazione: 07/2001

Ultimo audit: 06/2020

Per i servizi erogati negli ambiti di

- Progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali, infermieristici e riabilitativi per anziani non autosufficienti.
- Progettazione ed erogazione di servizi socio-riabilitativi per soggetti diversamente abili.
- Progettazione ed erogazione di servizi terapeutico-riabilitativi per utenti psichiatrici presso strutture residenziali.
- Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza domiciliare per anziani e disabili.
- Progettazione ed erogazione di servizi educativi presso strutture per la prima infanzia (0-6 anni).
- Progettazione ed erogazione di servizi socio-educativi per minori.
- Progettazione ed erogazione di servizi socio-educativi per soggetti diversamente abili.

SA 8000:2014

Sistema di gestione della
Responsabilità Sociale

Prima certificazione: 07/2001

Ultimo audit: 06/2020

Per i servizi erogati negli ambiti di:

- Progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali, infermieristici e riabilitativi per anziani non autosufficienti.
- Progettazione ed erogazione di servizi socio-riabilitativi per soggetti diversamente abili.
- Progettazione ed erogazione di servizi terapeutico-riabilitativi per utenti psichiatrici presso strutture residenziali.
- Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza domiciliare per anziani e disabili.
- Progettazione ed erogazione di servizi educativi presso strutture per la prima infanzia (0-6 anni).
- Progettazione ed erogazione di servizi socio-educativi per minori.
- Progettazione ed erogazione di servizi socio-educativi per soggetti diversamente abili.

UNI 11034:2003

Servizi all'infanzia

Prima certificazione: 10/2009

Ultimo audit: 10/2018

Per i servizi erogati negli ambiti di

- Progettazione e gestione servizi per la prima infanzia presso Nidi e Scuole dell'Infanzia (0-6 anni)

CAPITOLO

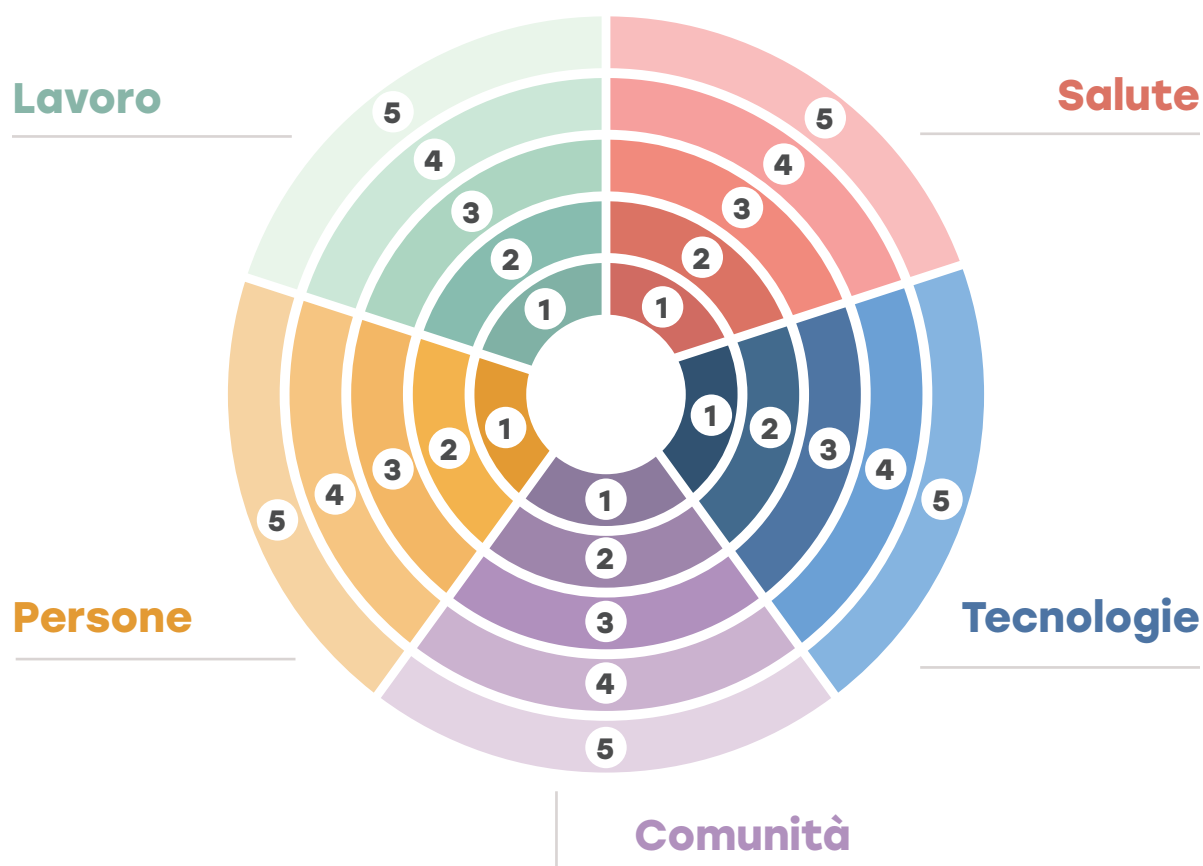
04

La nostra risposta al COVID-19

Durante l'emergenza pandemica la cooperativa ha intrapreso numerose azioni al fine di tutelare la salute delle persone assistite e dei propri lavoratori continuando a garantire la miglior qualità all'interno dei servizi, sempre recependo le direttive e le normative emanate in materia di contrasto all'emergenza sanitaria.

Per raccogliere e testimoniare le attività svolte, abbiamo adottato la suddivisione tematica proposta dall'indice Impact Focus, uno strumento che ci permette di scattare una fotografia multidimensionale alle aree di impatto della nostra realtà, in particolar modo in riferimento alle azioni intraprese durante e dopo l'emergenza COVID-19*.

Lo strumento fotografa cinque macro aree - Lavoro, Salute, Persone, Comunità e Tecnologie - che al loro interno racchiudono le principali sfere di



impatto delle attività della cooperativa in risposta alla pandemia.

Ognuna delle aree è suddivisa in cinque livelli (punteggio da 1-valore minimo a 5-valore massimo), rappresentativi del grado di intervento della cooperativa sul tema. I punteggi derivano da un'attività di autovalutazione interna e di benchmarking con cooperative simili per dimensione e ambiti di attività; al fine di garantire una maggiore trasparenza, ci siamo avvalsi della collaborazione dei consulenti dello Studio

Romboli. L'Impact Focus ha una duplice valenza: una interna, che permette di identificare ambiti di miglioramento e sviluppo e una esterna, che consente di comunicare agli stakeholder in maniera chiara e precisa le azioni intraprese e i risultati raggiunti.

*Lo strumento è stato ideato e validato da Studio Romboli Associati di Cesena.

Lavoro



PUNTEGGIO → 4



In quest'area vengono identificate le azioni intraprese per garantire l'operatività della cooperativa, il lavoro dei soci e dipendenti e la riorganizzazione dei servizi.

Riorganizzazione dei servizi e delle strutture

Tutti i servizi hanno dovuto, con modalità differenti, riorganizzare le proprie attività per prevenire e gestire la diffusione del virus e per applicare le diverse disposizioni di legge. I servizi per l'infanzia e i disabili, chiusi per diversi mesi, a seconda delle disposizioni regionali, una volta ri-avviati, hanno istituito le “sezioni bolla” con personale dedicato esclusivamente a specifici nuclei di bambini/utenti.

I servizi per anziani hanno **ridefinito le procedure** di lavoro in relazione al variare degli indirizzi di contenimento dell'infezione da Covid promosse dall'Istituto Superiore di Sanità e dalle autorità territoriali sanitarie regionali. Inoltre, tutte le strutture hanno attivato aree e percorsi finalizzati a contenere il contagio e mantenere, laddove necessario, l'isolamento.

122 lavoratori
hanno garantito la propria
disponibilità per supportare
temporaneamente altri servizi
in difficoltà

“Al momento dell'emergenza covid, il servizio per disabili in cui lavoravo è stato chiuso, così insieme ad alcune colleghe siamo andate in aiuto di uno dei nostri servizi per anziani che si trovava in quel momento in forte difficoltà.

Prendersi cura per me significa superare paure e incertezze per andare incontro a chi ci chiede aiuto e, in quel momento, ciò che possiamo fare diventa un aiuto prezioso.”

Roberta Romanini,
Operatore Socio Sanitario
Coopselios

Un esempio di riorganizzazione: il Servizio di Assistenza Domiciliare e l'Assistenza Domiciliare estesa nel territorio di Reggio Emilia

L'emergenza pandemica ha visto particolarmente esposta la popolazione anziana e disabile, principale utente dei Servizi di Assistenza Domiciliare (SAD). Questo ha reso necessaria la predisposizione di **un piano di assistenza rivolta alle persone fragili**, in modo tale da garantire loro adeguato supporto, salvaguardando, contemporaneamente, sia gli operatori del servizio sia gli utenti.

Con questo scopo gli operatori del servizio hanno beneficiato di una formazione specifica e sono stati dotati di tutti i necessari dispositivi per eseguire gli interventi a domicilio in piena sicurezza per questa tipologia di utenza.

In questo contesto, è nata l'esperienza di una nuova forma di servizio, l'**Assistenza Domiciliare Estesa**, nel Comune di Reggio Emilia, con l'obiettivo di offrire interventi domiciliari caratterizzati da un tempo prolungato per persone anziane affette da disturbi cognitivi e/o del comportamento. Il nostro obiettivo è stato quello di garantire benessere e qualità di vita attraverso un'azione mirata a rallentare il deterioramento cognitivo, migliorare il tono dell'umore e mantenere le autonomie residue.

Dispositivi di Protezione Individuale e strumenti per la sanificazione

L'emergenza sanitaria ha determinato la necessità di una riorganizzazione delle procedure e delle modalità operative per gli approvvigionamenti.

Sono stati acquistati dispositivi di protezione individuale per oltre
1,6 milioni di euro

240.000 euro
le spese sostenute per la sanificazione nei nostri servizi

Comunicazioni informative e per la sicurezza

Con l'obiettivo di fornire linee guida a maggior tutela di soci, dipendenti, utenti e famiglie, sono state prodotte **informative mirate a esplicitare le procedure e i comportamenti da adottare nei servizi in materia di gestione della pandemia**. Sul portale aziendale è stata aperta una sezione dedicata, contenente i documenti prodotti sulla gestione del virus e contenuti video per massimizzare la comprensione e l'adozione di procedure e azioni necessarie (ad es. corretta procedura per la vestizione, utilizzo dei dpi, etc.). Le informative e i video sono stati oggetto di una divulgazione costante e strutturata sui diversi canali di comunicazione della cooperativa.

La Direzione Tecnica Socio-sanitaria ha effettuato costanti sopralluoghi e visite per l'affiancamento, l'assistenza e la verifica della corretta applicazione delle procedure.

Indennità straordinarie riconosciute dal Consiglio di Amministrazione ai lavoratori

107.778 €

le indennità straordinarie erogate dal Consiglio di Amministrazione a fronte di

particolari situazioni lavorative quali, ad esempio, le strutture in isolamento per elevata percentuale di contagio degli utenti.

La cooperativa ha anche stabilito di liquidare mensilmente le **ore di banca ore maturate** (ore di straordinario effettuato nel mese) che abitualmente vengono liquidate, se presenti, a fine anno. Le figure interessate dal provvedimento sono state quelle operanti nei servizi residenziali per anziani e disabili, particolarmente sotto pressione nella gestione dell'emergenza sanitaria.

Complessivamente sono state liquidate **6.199,5 ore** per un valore complessivo di **72.865 euro**.

"Indennità temporanea Emergenza Covid-19" per i lavoratori in servizio nel mese di aprile 2020

Facendo seguito all'iniziativa governativa attivata per il mese di marzo, il Consiglio di Amministrazione ha deciso di corrispondere, per il mese di aprile 2020, un **incentivo economico** in relazione all'effettiva presenza in servizio di tutti i soci e i lavoratori impegnati nei nostri servizi e nelle sedi pari a 5,00 € giornalieri, indipendentemente dal proprio livello contrattuale e dall'orario di lavoro.

2.091 soci coinvolti
per **183.580 €**

Fondo Integrativo Salariale (FIS)

L'attivazione del FIS (attivo dal 2016, si tratta di un fondo di solidarietà volto a fornire sostegno al reddito in caso di sospensione dell'attività lavorativa) ha riguardato, in una prima fase, esclusivamente i servizi per l'infanzia, per disabili e i centri diurni per anziani, chiusi a causa dei provvedimenti governativi. In una seconda fase, è stato utilizzato dalle strutture per anziani (e,

in misura minore, per disabili) per sopperire all'assenza di utenti dovuta alla pandemia. Mentre i servizi infanzia e disabili hanno ripreso quasi completamente il loro regolare funzionamento a partire dai mesi estivi, alcuni servizi per anziani hanno dovuto ricorrere al Fondo anche nei mesi successivi. La cooperativa ha deciso di **anticipare gli importi dovuti ai lavoratori**, per evitare che gli stessi dovessero attendere i lunghi tempi di liquidazione dell'Ente Previdenziale. Questa decisione è stata presa a sostegno e tutela dei lavoratori coinvolti e a dimostrazione del fatto che la cooperativa è rimasta al fianco dei propri lavoratori in ogni modo possibile.

2.410.413 € Valore economico del FIS anticipato da Coopselios a fronte della contrazione dell'attività dei servizi

1.481
lavoratori coinvolti

429.464
ore totali dei lavoratori

Distribuzione FIS anticipata per province

BOLOGNA	€ 83.405,31
BOLZANO	€ 25.748,67
COMO	€ 31.128,36
LA SPEZIA	€ 242.197,61
MILANO	€ 167.742,18
PADOVA	€ 10.856,54
PARMA	€ 3.997,09
PAVIA	€ 15.360,20
PIACENZA	€ 410.610,84
REGGIO NELL'EMILIA	€ 1.309.652,65
RIMINI	€ 12.767,65
ROMA	€ 4.209,33
ROVIGO	€ 36.734,05
VENEZIA	€ 3.187,36
VERONA	€ 16.466,76
VICENZA	€ 36.348,77

Salute



PUNTEGGIO → 4



Abbiamo attivato le necessarie azioni di prevenzione, tutela della salute e gestione dell'emergenza Covid-19 per i nostri utenti e i nostri professionisti della cura e dell'educazione al fine di garantire un ambiente il più possibile sicuro.

Tavolo tecnico permanente

La Direzione Aziendale e la Direzione Sanitaria, con la partecipazione dei Direttori e di tutte le funzioni aziendali, in costante raccordo con le autorità territoriali e nazionali, hanno attivato un tavolo di crisi permanente per il **monitoraggio e la diffusione di comportamenti adeguati e coerenti** alle disposizioni e alle procedure esistenti e conformi alle direttive sanitarie nazionali, assicurando la piena adozione delle disposizioni emanate.

Il Tavolo tecnico si è riunito quotidianamente da marzo a giugno per un totale di **97 incontri**

Da metà giugno a dicembre, il Tavolo di Crisi si è trasformato in un sistematico Tavolo tecnico di monitoraggio con cadenza settimanale.

Sistema di Gestione del Rischio di cura (SGR): procedure e indicazioni per la prevenzione e gestione del rischio infettivo da Covid-19

Oltre alla valutazione del rischio specifico biologico per l'esposizione al virus Covid-19, il Servizio di Gestione del Rischio di Cura, in collaborazione con il Servizio di Prevenzione e Protezione, la Direzione Tecnica Sanitaria e le Risorse Umane ha definito **procedure e istruzioni operative** per garantire ai servizi un adeguato supporto per il contrasto e il contenimento del virus nei nostri servizi.

106
documenti prodotti

Ogni servizio residenziale o diurno, di tutti i nostri settori di intervento ha avuto in dotazione un proprio "Protocollo condiviso di regolazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro", Allegato 12 al DPCM del 13 Ottobre 2020, che recepiva anche le indicazioni specifiche di settore e le norme regionali.

Con la seconda fase della pandemia, indicativamente da settembre, è stato possibile riprendere gli audit per la valutazione dei rischi nelle strutture.

Gli audit si sono svolti in **8 strutture**, cominciando da quelle che nel 2019 avevano avuto un rischio più alto.

Inoltre, **14 servizi** sono stati interessati da

un processo interno di autovalutazione dei rischi, effettuato attraverso l'uso di check list semplificate.

È stata completata anche un'analisi delle segnalazioni pervenute nelle strutture (incident reporting) che ha rendicontato la presenza di **37 segnalazioni** di cui 15 con conseguenze negative (per le quali sono state individuate e applicate azioni di miglioramento e di processo utili al fine di assicurarsi che quella tipologia di incidente non si ripeta).

Altre azioni di prevenzione e gestione del rischio di cura

In tutte le strutture, in risposta all'emergenza, è stata istituita in modo permanente la figura del Referente delle Infezioni Correlate all'Assistenza (ICA) che si occupa di indicare tutte le attività per **mitigare i rischi correlati alle infezioni**.

Inoltre, il Servizio di Gestione del Rischio di Cura, in collaborazione con la Direzione Tecnica Socio-sanitaria, ha realizzato il corso "Referente Aziendale Covid".

37 Referenti
delle Infezioni Correlate
all'Assistenza (uno individuato
in ogni struttura) hanno
partecipato alla formazione

È stata inoltre creata una casella di posta elettronica dedicata da utilizzare per richiedere specifiche informazioni legate alla diffusione e al contenimento del virus SARS COV 2.

Attività di monitoraggio e rilevazione dati

È stata implementata una puntuale rilevazione dei **dati riferiti agli utenti**, quali ad esempio casi accertati di Covid, casi sospetti, numero tamponi eseguiti, utenti in ospedale, condizioni degli utenti, etc., grazie alla quale è stato possibile avere una fotografia chiara della situazione per garantire pieno controllo e tempestività di intervento nonché efficacia delle misure di azione.

Interventi specialistici nei servizi

Gli specialisti dell'Area Tecnica Socio-sanitaria, hanno eseguito circa **117 interventi a supporto delle strutture**, collaborando con i Responsabili dei servizi per la verifica e la gestione delle attività riguardanti la corretta predisposizione degli isolamenti, l'uso adeguato dei DPI, la verifica dello stato di salute degli utenti. La Direzione Tecnica si è anche preoccupata di verificare che i familiari potessero continuare, attraverso videochiamate e telefonate, a comunicare con i propri cari e che avessero le informazioni adeguate sul loro stato di salute.

Tecnologie



PUNTEGGIO → 3,5



Ci siamo adoperati per utilizzare strumenti e modalità di lavoro e pianificazione compatibili con la situazione di emergenza, individuando nuove modalità di lavoro per i nostri professionisti che garantissero contemporaneamente la sicurezza e l'operatività.

Attivazione della modalità di lavoro agile

Nella fase emergenziale, per attuare il cosiddetto lavoro "agile", abbiamo velocemente reso disponibili, per coloro che ne avessero necessità, dotazioni di pc con accesso tramite VPN agli applicativi aziendali e telefonia mobile a supporto della connessione, prevedendo turnazioni di presenza presso gli uffici nel rispetto di quanto indicato dai decreti emanati per tutta la fase di emergenza. La Cooperativa si è impegnata per rendere il lavoro "agile" accessibile a tutto il personale degli uffici.

416
lavoratori coinvolti

41.671
ore svolte in modalità Agile

60
pc e cellulari acquistati

"Lo smart working ci ha permesso di percorrere delle nuove strade, di conciliare gli impegni di lavoro e gli impegni personali, è stata una grande opportunità che la cooperativa ci ha offerto. Penso che quando una persona si sente più tutelata e tranquilla possa essere più produttiva e creare idee e progetti migliori. Lo smart working ci ha fatto scoprire nuove possibilità di mettere in campo al meglio il nostro modo di lavorare."

Vania Travaglini
Specialista di Processo 0-6 anni,
Coopselios

Tablet e altri dispositivi per i servizi

Per agevolare la comunicazione fra le persone residenti nei servizi e i propri familiari, nell'impossibilità di effettuare visite in presenza, abbiamo dotato i servizi di un numero ulteriore di dispositivi tablet per effettuare le videochiamate in modalità agevole e più idonea per i residenti ipovedenti (i tablet hanno uno schermo più grande dei cellulari). Inoltre, abbiamo inviato ad alcuni Servizi stampanti e materiali utili a supportare e implementare l'attività di animazione che a causa dell'emergenza Covid ha dovuto essere riprogettata ed ha assunto un nuovo, fondamentale, valore.

80 tablet
per potenziare le videochiamate
e le attività di animazione

Comunità



PUNTEGGIO → 4,6



Abbiamo intrapreso azioni di **sostegno** e vicinanza alla comunità e ai territori offrendo tutto il sostegno possibile e mettendoci a disposizione delle amministrazioni territoriali e delle aziende sanitarie locali per collaborare nella difficile gestione delle persone contagiate dal virus, in condizioni più o meno gravi, al proprio domicilio o ricoverate, e nell'isolamento delle persone in quarantena.

A nostra volta, abbiamo ricevuto supporto da enti, associazioni, comuni, etc. e siamo stati beneficiari di numerose azioni solidali e donazioni a beneficio dei nostri servizi e delle persone fragili assistite.

Di seguito le esperienze più significative.

Integrazione Pubblico-Privato nel Centro polifunzionale "Danilo Ravera" di Genova

Durante la pandemia, grazie a un accordo tra Coopselios, Regione Liguria e azienda sanitaria ligure ALiSa, è stato messo a disposizione della Protezione Civile e della Regione come struttura Covid il nostro nuovo Centro Polifunzionale Danilo Ravera, che stava per essere inaugurato come centro polifunzionale d'avanguardia nel territorio ligure. La **riconversione** del Centro Danilo Ravera ha dimostrato che **l'integrazione tra sanità pubblica e privata** non solo è possibile ma quando è pienamente raggiunta, come in questo caso, garantisce un supporto indispensabile al sistema sanitario nazionale; grazie agli accordi con le compagnie di navigazione, il Centro ha ospitato anche personale di bordo ed equipaggio che necessitavano di quarantena obbligatoria.

Gli oltre 50 operatori del Centro Polifunzionale hanno dimostrato un altissimo livello di professionalità ma hanno, anche, dimostrato un incommensurabile spessore umano, rimodulando i propri sforzi per accettare la nuova sfida e poter essere di aiuto. Oltre **600 persone**, durante la prima ondata, sono state accolte in quarantena nella struttura e, nei mesi successivi, altre **400 persone** che necessitavano di proseguire le cure sono state ospitate.

"Per rispondere in modo efficace alla prima e alla seconda ondata e alla rapidità della diffusione dei contagi, il Centro Danilo Ravera ha avuto la capacità di rivedere il proprio modello organizzativo di RSA/Centro Polifunzionale per lavorare a fianco della rete dei servizi ospedalieri e garantire loro pieno supporto nei momenti di criticità".

Alex Roncaglia
Direttore di Area Coopselios

CRA Covid "Agorà/Bisini" di Guastalla (RE)

Una parte della CRA Agorà/Bisini di Guastalla è stata adibita a "struttura Covid" in collaborazione con l'AUSL di Reggio Emilia, l'ASP Progetto Persona e i comuni del territorio per accogliere in un luogo dedicato pazienti non autosufficienti Covid-positivi, provenienti dal territorio o da dimissioni ospedaliere di tutta la provincia di Reggio Emilia. Un servizio dimostratosi fondamentale per il territorio della provincia reggiana.

Sono stati accolti pazienti anziani non autosufficienti residenti sul territorio provinciale che, ricoverati in ospedale per infezione Covid, pur essendo asintomatici risultavano ancora positivi al tampone e necessitavano di monitoraggio in attesa di negativizzazione. Così come persone di età inferiore ai 65 anni ma in condizione di non autosufficienza e anziani non autosufficienti privi di caregiver, Covid-positivi, provenienti dal domicilio.

“La Cra Covid Agorà/Bisini di Guastalla è un esempio virtuoso di collaborazione tra Enti, nel caso specifico Ausl e Unione Bassa Reggiana, e cooperative, come Coopselios, con un obiettivo comune, quello di creare un luogo per la cura delle persone fragili non autosufficienti e Covid positive. Sono convinta che solo con il lavoro di squadra e l'entusiasmo delle idee si riesca a centrare l'obiettivo. Per questo, ringrazio sentitamente tutte le persone che hanno contribuito a realizzare questo nuovo servizio a disposizione di tutta la provincia”.

Lucia Monici
Direttore Ausl del Distretto-Guastalla

NEXT STOPREGGIO - 24.10.2020

RSA "Felicia" e "Sabbadini", La Spezia

La RSA Felicia Bartolotta Impastato e la RSA Sabbadini di La Spezia sono state le prime nel territorio della ASL 5 ad accogliere anziani provenienti da altre strutture, non gestite da Coopselios, creando così una **rete di forte collaborazione**; i nuclei di isolamento hanno accolto circa 30 utenti provenienti dalla RSA Mazzini.

66 persone
sono state impegnate in
strutture Covid su mandato delle
ASL nei diversi territori
(34 Centro Polifunzionale Danilo
Ravera-Genova, 11 Servizio di
Assistenza Domiciliare Covid, 21
CRA Agorà/Bisini-Guastalla)

CRA "Villa Verde", Piacenza

Grazie alla collaborazione con l'AUSL locale, la Casa Residenza Anziani Villa Verde, in provincia di Piacenza, durante la prima fase dell'emergenza Covid, ha attivato un reparto Covid dedicato a persone clinicamente guarite, ma non ancora negativizzate, che necessitavano di un percorso di riabilitazione per rientrare al domicilio.

25 persone
hanno usufruito dei percorsi
di riabilitazione

Un esempio virtuoso di integrazione pubblico-privato che ha saputo dare una risposta concreta sul territorio, in un momento di particolare difficoltà.

La Squadra Covid per l'Assistenza Domiciliare

La Squadra Covid per l'assistenza domiciliare è un team dedicato di operatori OSS del Servizio Domiciliare (SAD) che, formati e dotati dei necessari dpi, sono stati destinati all'assistenza di utenti fragili al domicilio, contagiati e non dal virus.

Il progetto è nato dalla collaborazione tra Coopselios, Azienda USL di Reggio Emilia e Comuni del territorio e ha permesso di garantire la continuità dell'assistenza e il contenimento della possibile diffusione del contagio presso gli utenti. La Squadra Covid del SAD ha quindi svolto un ruolo importante sia sul piano assistenziale che su quello sociale: nel periodo più acuto dell'infezione, **gli operatori della squadra erano infatti gli unici soggetti esterni alla famiglia con cui la persona fragile poteva avere un contatto diretto e continuativo.**

La Squadra ha supportato anche l'attività di diverse strutture sul territorio che hanno attraversato momenti di grossa difficoltà a causa di focolai tra gli operatori al loro interno. Nel corso del 2020, in particolare, la Squadra è andata in supporto a

6 strutture della provincia reggiana, delle quali 4 gestite da Coopselios (RSA - Guastalla, Casa Protetta - Reggio, Centro Anziani - Correggio, CRA I Ronchi - Castelnovo ne' Monti) e 2 di altri enti gestori (Villa Anna Rosa di Cadelbosco di Sopra, San Giuseppe di Montecchio Emilia).

108 utenti
assistiti da Squadra Covid
per un totale di **1.764 ore di**
assistenza erogate

Welfare on the Road

Nel grave momento di generale difficoltà, dovuto alle necessarie limitazioni degli spostamenti, lo sportello mobile Welfare on the Road ha prestato assistenza e supporto alle persone direttamente nei quartieri di edilizia residenziale pubblica, alleviando il senso di solitudine e di isolamento e supportandoli nello svolgimento delle attività quotidiane (disbrigo di pratiche burocratiche on line e richiesta di servizi di spesa e farmaci a domicilio). Il servizio è stato poi offerto anche ai lavoratori di Coopselios costretti a casa dalla quarantena e ai loro familiari positivi al Covid.

90 interventi
a domicilio

L'iniziativa è stata promossa da Consorzio Sociale Care Expert in collaborazione con Acer Reggio Emilia (Azienda Casa Emilia-Romagna).

A partire dal mese di aprile 2020, siamo stati anche incaricati di distribuire presso i referenti dei condomini Acer le mascherine approvigionate dal Comune di Reggio.

Con lo stesso sportello mobile nel 2021 Care Expert ha offerto assistenza alla cittadinanza nella compilazione della modulistica necessaria alla vaccinazione anti-Covid.

Azioni di solidarietà ricevute

In piena pandemia, siamo stati testimoni di

numerose azioni di **solidarietà** nei confronti dei nostri servizi e di tutta la cooperativa. Enti, amministrazioni comunali, associazioni di volontariato, aziende e privati cittadini si sono adoperati in tanti modi diversi per **farci sentire la loro vicinanza e per supportare gli operatori** che all'interno dei servizi avevano il delicato compito di prendersi cura dei più fragili in un momento di estrema precarietà, attraverso la donazione di dpi, strumenti tecnologici, prodotti alimentari per gli utenti nei periodi di festività, manifestazioni di vicinanza da parte delle autorità verso gli operatori e i residenti.

Vorremmo qui ringraziare ogni singola persona o organizzazione che ha voluto contribuire ad alleviare lo sforzo messo in campo per contrastare la pandemia, citandone alcune in rappresentanza di tutte:

Un sincero ringraziamento va a tutte le Amministrazioni Comunali dei territori in cui operiamo, che hanno sostenuto i nostri servizi e i nostri lavoratori.

Diverse anche le aziende private e le associazioni che ci hanno sostenuto: Cattolica Assicurazioni, Canon Italia, Cooperativa Sociale L'Olmo di Montecchio Emilia, Lions Club Naviglio Grande Milano, Società Special-Ind spa, Azienda Agricola Cattani di Scandiano, Baschieri Home Tendaggi di Scandiano, l'Associazione Amici Day Hospital Oncologico di Guastalla, IFP Europe SRL di Galliera Veneta, A. Menarini Industrie Farmaceutiche di Firenze, il Nastrificio BE.RA.TEXT SRL di Galliera Veneta, la Pro loco di Reggio, l'associazione cinese "Forza Italia, Forza Reggio Emilia", la comunità cinese di Reggio Emilia, la Diocesi di Reggio Emilia-Guastalla.

Un ringraziamento particolare va anche alle socie e ai soci volontari che si sono adoperati ciascuno secondo le proprie possibilità.

Persone



PUNTEGGIO → 4



Ci siamo messi in ascolto per recepire e rispondere ai bisogni e alle esigenze delle persone, anche di natura privata o familiare, per essere sicuri di supportare e accompagnare soci e dipendenti in un periodo difficile e faticoso fisicamente e psicologicamente, mantenendo, anche virtualmente, un dialogo quotidiano e attivando numerosi progetti rivolti a famiglie, bambini, minori, anziani e disabili

Sportello di supporto psicologico

A partire da aprile 2020 abbiamo attivato un servizio gratuito di supporto e sostegno psicologico e psicosociale rivolto alle operatrici e agli operatori dei servizi e delle strutture Coopselios. L'obiettivo del servizio di supporto è stato quello di **ascoltare i bisogni** e rispondere alle possibili problematiche di ordine psicologico potenzialmente insorgenti negli operatori nel corso di attività svolte in situazione di emergenza.

30 soci
hanno usufruito del servizio
per un totale di **54 colloqui svolti**

"Questo momento di incertezza e grande difficoltà per l'emergenza sanitaria che tutti i lavoratori e le lavoratrici di Coopselios stanno affrontando può far emergere emozioni e stati d'animo complessi, la cui intensità spesso ci può trovare impreparati.

La Cooperativa, per sostenere il proprio personale, ha attivato gratuitamente un servizio di supporto psicologico, attraverso colloqui individuali a distanza con esperti dei contesti di cura."

Tania Bedogni
Specialista dell'Area Socio-educativa,
Coopselios

Mutualità Sanitaria Integrativa - Assicurazione Covid-19 per i lavoratori

Coopselios ha attivato per tutti i lavoratori a tempo indeterminato, soci speciali e soci ordinari, iscritti alla Mutualità Sanitaria Integrativa Aziendale, una forma assicurativa dedicata per l'emergenza Covid-19, in collaborazione con la Mutua Cesare Pozzo. Si tratta di un indennizzo che spetta a coloro che, a seguito di positività al Covid, sono stati ricoverati o hanno dovuto affrontare un periodo di isolamento domiciliare.

erogati oltre **67.500 €**
di indennizzo

Comunicazione interna

Con l'arrivo della emergenza pandemica le azioni di comunicazione interna, rivolta ai lavoratori, hanno assunto una **grande rilevanza**. È stato infatti chiaro sin da subito che, in un momento di incertezza, paura, novità, le persone avevano bisogno di sentirsi vicine le une alle altre, supportate, seguite, tutelate e informate.

La cooperativa ha risposto prontamente a queste esigenze con una serie di **azioni dedicate**, con l'obiettivo di far sentire meno soli i lavoratori e di mantenere un adeguato livello informativo, che hanno portato a: apertura di alcuni canali social per tenere vivo il contatto fra colleghi,

campagne di comunicazione interna per informare, sostenere e fare squadra, azioni di supporto alla comunicazione trasversale tra aree e servizi diversi.

L'obiettivo era far sentire ai lavoratori la voce dei propri colleghi, cercando di coinvolgere tutte le categorie (lavoratori in FIS, lavoratori in servizio, persone che si sono rese disponibili a lavorare in servizi diversi dal proprio).

Abbiamo anche cercato di stimolare la partecipazione di coloro che non potevano lavorare proponendo loro di supportare i servizi in difficoltà con il proprio contributo. Abbiamo cercato di coinvolgere le persone e mantenere alto sia il livello di guardia sia l'umore.

Abbiamo sviluppato diversi materiali di comunicazione dedicati alle famiglie di bambini, disabili e anziani che frequentano i servizi della cooperativa per contrastare la diffusione del Coronavirus nel proprio contesto domestico. I contenuti sono stati sviluppati sulla base delle indicazioni fornite dal Ministero della Salute.

Il Filo Rosso che ci Unisce

A seguito della chiusura dei servizi per l'infanzia, l'area Socio-educativa ha avviato il progetto "Il Filo Rosso che ci Unisce", un'iniziativa per **dare risposta ai nuovi bisogni di famiglie e bambini**, poiché per contrastare la lontananza forzata abbiamo sentito il desiderio di mantenere i legami fra i bambini e le famiglie e il personale dei servizi educativi. Attraverso contributi video di diversa natura e appuntamenti in diretta l'Area Socio-educativa ha continuato a proporre attività di atelier, narrazioni e letture, canzoni, ricette e consigli dai pedagogisti.

1.300 famiglie dei nostri bambini
hanno ricevuto i materiali video
dedicati

In continuità con il progetto avviato dall'Area Socio-educativa nella prima parte dell'anno, abbiamo rielaborato le azioni di comunicazione di tutta la cooperativa dedicando un'attenzione speciale al periodo delle festività natalizie. Si è quindi cercato di porre in essere una serie di azioni con l'obiettivo di regalare a operatori, utenti e loro famiglie **il miglior Natale possibile**, nonostante le circostanze.

Abbiamo quindi predisposto un programma di attività mirate che ha coinvolto il team della Comunicazione e Marketing, le Direzioni di Area, i colleghi dei servizi e degli uffici, per concretizzare quanto programmato: video di narrazioni natalizie, progetti di raccolta di messaggi e doni da parte dei familiari, video prodotti dai servizi per disabili e bambini per raccontare alle famiglie le attività svolte nel periodo e i momenti condivisi delle festività e molto altro ancora.

Soprattutto, si è cercato di mantenere sempre attiva la comunicazione con i familiari che non potevano entrare in struttura. La trasversalità ha caratterizzato tutto il progetto, consentendo a tutti la fruizione di contenuti inizialmente creati per/da specifici settori o servizi.

24 video di narrazioni
prodotte per gli utenti

38 video inviati alle famiglie
dai servizi per l'infanzia

12 narrazioni in diretta web
per bambini e famiglie

"Il Filo Rosso che ci Unisce vuole riconnettere le persone tra di loro in questo momento in cui le relazioni si sono interrotte bruscamente. Attraverso un'area dedicata del sito abbiamo voluto creare occasioni per ritrovarsi in un luogo aperto

alle famiglie, ai bambini e alle bambine e a tutti gli operatori della cooperativa.”

Lina Borghi
Direttore di Area Coopselios

Esperienze 0-6 by Web

Naturale evoluzione del progetto Il Filo Rosso che ci Unisce, si è trattato di una esperienza interattiva nella quale le educatrici e le insegnanti, collegandosi dagli spazi dei nidi e dalle scuole dell’infanzia, hanno proposto momenti virtuali per piccoli gruppi di bambini. Le attività in videochiamata hanno permesso ai bambini e alle famiglie di sviluppare la cosiddetta alfabetizzazione digitale, consentendo loro di approcciarsi agli strumenti necessari per essere cittadini digitali a partire dalla primissima infanzia.

“Nei mesi di lockdown, dove le attività e il contatto fisico si sono praticamente azzerati, abbiamo cercato di offrire ai bambini la possibilità di rivedere gli spazi e gli amici, e di relazionarsi attraverso la regia degli insegnanti.”

Sabrina Bonaccini
Direttore Tecnico Area Socio-educativa
Coopselios

Progetti di connessione virtuale per operatori e utenti dei servizi per anziani e disabili

Abbiamo creato una trama virtuale che ha unito gli operatori delle strutture, gli anziani, i loro familiari e le istituzioni dei territori. Gli operatori hanno potuto **confrontarsi, sostenersi e scambiarsi buone pratiche** mentre i residenti, attraverso foto, video e testimonianze scritte, hanno **mantenuto il contatto diretto con i loro cari**. Anche le

manifestazioni di vicinanza e supporto da parte di Enti, Amministrazioni e Associazioni del territorio sono state valorizzate attraverso gli strumenti di comunicazione messi in campo.

Numero video realizzati → **25**

La risposta di utenti, familiari e lavoratori ha confermato l’importanza di una efficace strategia di comunicazione e condivisione che ha realmente messo al centro e in **connessione** fra loro le persone.

“Ho tutto quello che resta della mia famiglia d’origine sullo schermo dello smartphone, grazie di averci connessi!”

Familiare di un Residente
RSA Coopselios

Bilancio Sociale Preventivo

2021: RIPARTIRE CON NUOVE CONSAPEVOLEZZE

Quando un anno fa (maggio-giugno 2020) pensavamo al 2021, sicuramente lo immaginavamo meglio di come poi si è rivelato. Un anno fa, infatti, si pensava che la fase acuta della pandemia da Covid-19 fosse alle spalle e che, con l'arrivo dell'estate, probabilmente il virus sarebbe scomparso o quasi.

In autunno però è cresciuta la consapevolezza che l'emergenza era tutt'altro che risolta e che l'impegno richiesto nella primavera appena trascorsa andava rimesso in campo. La tanto agognata normalità avrebbe dovuto attendere ancora un po'.

La pressione sui servizi per le persone fragili, in questi primi mesi dell'anno, per fortuna si è allentata, non tanto per quanto riguarda lo sforzo richiesto agli operatori, le procedure da seguire o l'impossibilità per i residenti di riabbracciare i parenti ma, con l'avvio della campagna vaccinale, indubbiamente si è potuto cominciare a tirare un sospiro di sollievo relativamente alla tutela della salute dei nostri residenti e dei lavoratori.

CAMPAGNA VACCINALE

Con l'avvio della campagna vaccinale, la cooperativa ha preso sin da subito una posizione forte e chiara rispetto alla **necessità per i lavoratori dei servizi di vaccinarsi, a tutela della loro salute e di quella degli utenti assistiti**.

È, quindi, partita una campagna di comunicazione e azioni tese a promuovere la cultura della prevenzione e della responsabilità etica e lavorativa presso il nostro personale che, passate le prime preoccupazioni iniziali, ha raccolto grande consenso - al momento della redazione di questo documento, i nostri operatori vaccinati sono quasi il 100% del totale. È stata creata, sul sito web della cooperativa, una sezione informativa che raccoglie i materiali rilasciati dal Ministero, dai

media, dagli organi di divulgazione scientifica per aiutare i lavoratori a dipanare dubbi e incertezze. Con l'obiettivo di tutelare il più possibile i nostri lavoratori, abbiamo anche voluto prorogare fino a giugno 2021 la polizza assicurativa per l'emergenza Covid-19 dedicata ai dipendenti di Coopselios, attivata in collaborazione con la Mutua Cesare Pozzo così come il servizio di supporto psicologico.

RICOMINCIARE A PROGETTARE

Sebbene l'**evoluzione** della situazione ci consenta ora di guardare con un rinnovato ottimismo al futuro dei nostri servizi e della cooperativa, siamo ben consci che la situazione non è ancora risolta e che ancora per molto tempo porteremo dentro di noi i segni di un periodo che ci ha messo alla prova, come individui e come società.

Per tutto questo vogliamo **accelerare il nostro percorso di sviluppo** che vuole andare oltre i servizi tradizionalmente conosciuti e gestiti, arrivando sempre di più a rappresentare un punto di riferimento e una soluzione in risposta a bisogni assistenziali, sanitari ed educativi che sono in costante evoluzione.

IL FUTURO DEI SERVIZI

Abbiamo ripreso in mano quei progetti strategici che nel 2020 hanno subito un naturale rallentamento, con nuove **consapevolezza** e conoscenze.

Abbiamo anche avviato nuovi progetti e sviluppato nuovi modelli di servizio che rispondono in maniera sempre più ampia alle necessità di persone fragili, caregiver e famiglie.

Casa di Cura Giuseppe Barellai, Costarainera (IM) – È una nuova sfida per la nostra Cooperativa il nuovo Polo per la riabilitazione sanitaria di Costarainera, Imperia. Per l'ex Padiglione ospedaliero Barellai, che si caratterizzerà come centro di eccellenza nel campo della riabilitazione, Coopselios si sta occupando attualmente della ristrutturazione e dell'adeguamento dell'edificio, condividendo obiettivi, funzionalità e prestazioni con la Regione Liguria e le Autorità competenti. I lavori sono iniziati a fine 2020 e termineranno

entro 18/24 mesi.

RSA Castagneto, Rapallo (GE) – Con l’aggiudicazione di questo servizio, consolidiamo la nostra presenza nel territorio ligure grazie all’avvio della RSA e Centro Diurno, i cui lavori di ristrutturazione, necessari ad ammodernare ed adeguare la struttura e gli impianti, sono stati affidati alla nostra cooperativa insieme alla gestione.

Nuova CRA a Casalgrande (RE) – Termineranno nel 2021 i lavori per la nuova CRA del Comune di Casalgrande in provincia di Reggio Emilia. La nostra cooperativa si è aggiudicata la costruzione e la gestione per 50 posti letto fino al 2052.

Centro Polifunzionale - San Giuliano Terme (PI) – Sarà inaugurato nel 2021 il Centro Polifunzionale di San Giuliano Terme, che si configurerà come la nuova frontiera dei servizi di cura integrati, a partire dal nucleo dedicato ai servizi di RSA.

Casa Residenza Anziani - Castelnovo ne’Monti (RE) – Nel 2021 proseguono i lavori per la costruzione della nuova sede della CRA Villa delle Ginestre di Castelnovo ne’Monti (RE), che vedrà il trasferimento dei 60 posti letto dell’attuale servizio nella nuova sede. La nostra cooperativa si è aggiudicata la costruzione e gestione della CRA fino al 2049, in RTI con CIRFOOD e CAMAR. Con l’acquisizione **dei nidi d’infanzia**, in provincia di Udine, la nostra cooperativa porta la propria competenza e gli alti standard in campo educativo in un nuovo territorio, quello del Friuli Venezia Giulia.

LA TECNOLOGIA A SUPPORTO DEL PROCESSO DI CURA

Il futuro dei modelli di cura è strettamente legato alle innovazioni tecnologiche che Coopselios sta sempre di più introducendo nei propri servizi. Sono, attualmente, **in fase di sperimentazione nuove tecnologie** che ci permetteranno monitoraggi continui e maggiore sicurezza nei processi di assistenza e cura ed è già attiva una app per il personale medico che permette una ricognizione e riconciliazione terapeutica, a garanzia della corretta appropriatezza prescrittiva (permette cioè di monitorare che i farmaci prescritti siano

compatibili fra loro).

CONDIVIDERE PER INNOVARE

Abbiamo deciso di sfruttare al massimo le opportunità offerte dalla tecnologia ed investire tempo e risorse per creare occasioni di apprendimento e confronto online. Nella prima metà dell’anno grazie alle piattaforme digitali per la comunicazione e ad internet abbiamo organizzato con grande successo **alcuni appuntamenti di formazione** e confronto come “Sentieri Possibili”, il convegno internazionale di Coopselios dedicato ai servizi 0-6, che ha visto quasi 700 partecipanti da tutto il mondo, e “Scegliere i percorsi di vita”, un seminario online dedicato al progetto di vita delle persone con disabilità, che ha visto la partecipazione di relatori internazionalmente riconosciuti. Pensiamo che la generazione e la condivisione di know-how, anche nell’ottica di uno sviluppo basato sull’open innovation, siano alla base della costruzione del percorso di crescita della cooperativa, che vede nella competenza uno dei suoi valori di riferimento.

I SOCI

Proseguono le azioni a supporto della partecipazione sociale: il nuovo servizio Sportello Sociale Itinerante consente ai soci di accedere alle informazioni e all’assistenza offerta dall’Ufficio Attività Sociali in merito ai servizi dedicati ai soci. Ad oggi sono 16 gli incontri organizzati presso le strutture in tutte le regioni. Proseguono anche gli incontri informativi online e nei servizi, in preparazione all’Assemblea dei Soci. Finora (giugno 2021) sono 17 gli incontri informativi tenuti o in calendario da effettuare entro la fine del mese.

LA CRESCITA PROFESSIONALE

La nostra cooperativa sta promuovendo un’azione di sostegno ai soci della cooperativa che desiderano laurearsi e diventare infermieri. Si tratta di una importante opportunità di **crescita** professionale interna che permetterà di intraprendere uno

stimolante percorso verso una nuova professione, quella dell'Infermiere, che oggi più che mai è protagonista nel settore dei servizi sanitari e socio-assistenziali.

IL GRUPPO

Oltre alla nostra attività core, proseguono a pieno regime le attività delle società partecipate e controllate.

Eurita – Con Eurita start-up Consortile Benefit, scommettiamo sull'Italia e sui giovani imprenditori italiani. Eurita è infatti specializzata nella progettazione europea e il suo obiettivo è cogliere tutte le opportunità messe a disposizione dalle istituzioni europee e internazionali, pubbliche e private – appalti, bandi e finanziamenti agevolati – per aiutare le imprese del territorio a diventare realtà sempre più solide e competitive in Europa e nel mondo. A inizio 2021 Eurita ha avviato un master in Europrogettazione dedicato a giovani residenti in Emilia-Romagna, destinati a diventare manager in europrogettazione. Eurita vuole generare, con la propria attività, un impatto sociale positivo sul territorio, attraverso opportunità concrete come il Recovery Plan.

“L'Europa, tramite il Recovery Plan, ha messo a disposizione dell'Italia 209 miliardi di euro che saranno distribuiti con bandi pubblici anche alle imprese del territorio dell'Emilia-Romagna; risorse a fondo perduto che vanno gestite con competenza e professionalità per aiutare in modo adeguato le aziende a superare questo periodo di crisi e ripartire più forti di prima. Obiettivo del master è proprio la formazione di esperti in europrogettazione in grado di diventare punto di riferimento strategico per le aziende, il Paese e l'Europa.”

Angelo Patti
Presidente Eurita

IMACare – Nuovi orizzonti per l'assistenza ai caregiver. Il 2021 è l'anno dell'avvio di IMACare che esprime un nuovo paradigma per l'evoluzione

dei servizi di orientamento, consulenza e supporto ai bisogni di assistenza e cura, a sostegno dei family caregivers e dei loro cari. Si tratta di un nuovo modello di servizio a supporto dell'innovazione sociale; infatti, con la propria offerta IMACare mira a soddisfare in modo efficace i bisogni del mondo legato ai caregiver familiari, facendo leva sulla sinergia tra la nostra Cooperativa, IMA Italia Assistance e Consorzio Care Expert. Una combinazione strategica tra non profit e profit responsabile per realizzare un nuovo modello di servizio ad alta valenza sociale, attento alle comunità e ai bisogni in rapido cambiamento, nella prospettiva della sostenibilità di lungo periodo.

“Flessibilità e capacità di progettare e realizzare servizi di cura innovativi per la non autosufficienza, sia in ambito residenziale che territoriale in risposta ai bisogni sociali in continua evoluzione, sono le cifre distintive del nostro Gruppo da molti decenni. Siamo pronti, quindi, a mettere in rete competenze qualificate, in un percorso naturale e strutturato di integrazione di servizi la cui finalità è il benessere delle persone fragili, dei caregiver e dell'intera rete familiare”.

Raul Cavalli
Direttore Generale Coopselios

Welfare Come Te – Prosegue nel 2021 l'attività della nuova realtà Welfare Come Te che si è già qualificata come interlocutore d'eccellenza per il design di soluzioni di welfare aziendale a forte vocazione sociale, per spostare l'approccio del welfare aziendale verso una proposta coerente con il contesto socio-demografico e con i reali bisogni delle persone e delle famiglie. Il welfare proposto è “a km 0” e vuole evitare la dis-intermediazione e lavorare sull'orientamento dei lavoratori verso i servizi educativi e socio-assistenziali presenti sul territorio, anche grazie allo sfruttamento del percorso della cooperazione sociale che - da oltre 40 anni - è coinvolta nella strutturazione del sistema di welfare pubblico del Paese.





Grazie a tutte le funzioni aziendali che hanno collaborato alla redazione di questo Bilancio Sociale.

I testi del Bilancio Sociale 2020 sono editati con il font Easy Reading, carattere ad alta leggibilità per tutti, anche per chi è dislessico.

 **EasyReading® Font** 
Carattere ad alta leggibilità

Copyright 2021 - 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 E COORDINAMENTO
Ilaria Morandi

CONSULENZA EDITORIALE
ELABORAZIONE DATI
Studio Romboli Associati

REDAZIONE E REVISIONE CONTENUTI
Francesca Nunziatini

PROGETTO GRAFICO E IMPAGINAZIONE
Comò Lab

Il 5x1000 per Coopselios
Prendersi cura, di persona

Grazie all'appoggio di chi ogni anno ci sostiene attraverso il 5x1000 continuiamo ad attivare progetti solidali destinati al benessere delle persone di cui ci prendiamo cura e dei nostri lavoratori.

Scegli anche tu di sostenere Coopselios nel nostro lavoro di cura e assistenza.
Scrivi il **Codice Fiscale 01164310359**.



