

# **BILANCIO SOCIALE 2020**

cooperativa sociale elleuno s.c.s.

A cura di:

Cooperativa sociale elleuno s.c.s.

Staff di redazione:

**Enrico Gallo** 

Direttore Generale e Vice Presidente del Consiglio di Amministrazione

**Monica Formisano** 

Direttore Area Amministrativa e Consigliere di Amministrazione

**Cristina Maroglio** 

Direttore Area Risorse Umane e Sviluppo Organizzativo

**Fabio Saini** 

Direttore Area Affari Legali e Societari

**Stella Pavese** 

Direttore Area Appalti Pubblici e Privati

**Emanuela Urban** 

Responsabile Information Communication Technology

Silvia Vigone

Responsabile Politiche Risorse Umane

**Matteo Parolin** 

Responsabile Servizio di Prevenzione e Protezione

Silvano Morano

Responsabile Sistemi di Gestione

Progetto grafico ed esecutivo:

**Diego Dellavalle** 

Referente Ufficio Comunicazione Interna e Istituzionale

Easy di Chiara Cebraro

Consulenza grafica e di impaginazione

Le immagini presenti in questo documento provengono dalle seguenti strutture e servizi gestiti da *elleuno*:

RSA Acciaiolo di Scandicci (FI)

RSA Coteto di Livorno (LI)

CRA/RSA Rubiera di Rubiera (RE)

Comunità educativa residenziale "Ginevra" di Caresana (VC)

CRA Toschi di Dozza (BO)

CRA Villa Calvi di Bologna (BO)

RSA Bastia di Livorno (LI)

Centro Riabilitativo "Casa Basaglia" di Merano (BZ)

Si ringraziano inoltre tutti i colleghi che hanno collaborato alla stesura dei testi e alla rappresentazione in numeri e tabelle di un anno che, in realtà, può essere raccontato solo attraverso l'esempio dei molti che hanno saputo dare ben di più di quanto dovuto sul piano professionale, ciascuno nel proprio ambito di competenza.

Per fare ciò abbiamo preso in prestito le parole di *Giulia, Francesca, Daniele, Iole, Silvia, Jlenia, Samanta, Sidonia, Elena, Silvia, Gloria, Nadia e Samuele,* dedicando loro spazio nelle sezioni introduttive a ciascun capitolo: le loro testimonianze sono esempio di professionalità e dedizione.

## **INDICE**

Lettera ai Soci	7
1. METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE	
Metodologia adottata per la redazione del Bilancio Sociale	12
2. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE	
Chi è <i>elleuno</i> Area di operatività e attività Scopo mutualistico nella Cooperativa <i>elleuno</i> in cifre Modello di business e contesto di riferimento Mission e Vision Linee guida strategiche	18 19 20 22 22 23 23
3. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE	
Soci Organismi amministrativi e di controllo Assemblee Stakeholder Organigramma	36 36 39 40 42

4

### 4. OBIETTIVI E ATTIVITÀ

#### Rating di legalità Ricavi 2018-2020 48 Gare e Servizi Criticità e azioni poste in essere 48 Committenti, Assistiti, Strutture e Servizi 53 Valore aggiunto Sistemi di gestione e certificazioni Patrimonio netto 54 Ispezione e Vigilanza 55 Capitale sociale **Customer Satisfaction** 55 5xMille Innovazione tecnologica 56 Gestione dell'emergenza sanitaria 57 7. ALTRE INFORMAZIONI 5. PERSONE CHE OPERANO PER ELLEUNO Aspetti di natura sociale Informazioni ambientali Personale occupato 64 Area disciplinare Composizione del Personale 64 Assemblee e permessi sindacali Volontari 68 Formazione, Tirocini e Stage, Selezione 70 Sorveglianza sanitaria 72 Riunioni periodiche annuali 75 Analisi infortuni sul lavoro 78 82 Gestione delle emergenze

6. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

88

89

92

93

93

94

100

101

101

102

Come si fa a non cadere nella retorica? Nelle cose dette e ridette, sentite e risentite in questo ultimo tragico anno?

Il doverci ancora una volta ritrovare in pochi, il dover mantenere le distanze, il non poter avere contatti se non con mascherine, mi rendono terribilmente difficile un messaggio positivo e pieno di speranza.

Ormai ogni aspetto della nostra vita: familiare, professionale, personale, gira attorno al COVID. Non si parla di altro, è diventato una parte integrante e, purtroppo drammaticamente importante, di tutta la nostra vita.

L'unica riflessione che desidero condividere con tutti Voi è che mai come in questo momento si sia potuto notare come le "brutte" persone siano diventate ancor peggiori, mentre quelle "belle" siano riuscite a far emergere ancor di più le loro qualità. Anche nella nostra cooperativa abbiamo potuto vedere persone che si sono realmente immolate per gli altri, che non hanno guardato orari, difficoltà, pericoli, che sono state veramente al servizio "dell'altro".

A tutte loro va il mio grazie, la mia riconoscenza, che va oltre ad un giusto riconoscimento economico, ma che vuole racchiudere la profonda gratitudine di tutta l'azienda.

È stato difficile, molto, lavorare per cercare di tenere il timone diritto, so di aver fatto il possibile per non lasciarmi prendere dallo sconforto nei tantissimi momenti in cui i ricavi scendevano ed i costi salivano, quando non sapevo come avrei fatto il giorno dopo a rispettare tutte le scadenze che mai ho tralasciato in molti anni di lavoro.

A volte alcune strumentalizzazioni del mio operato, alcune battaglie fatte solo ed unicamente per prese di posizioni aprioristiche, mi hanno ferita da un lato e fatta arrabbiare dall'altro, mi hanno fatto desiderare di smetterla di "voler raddrizzare le gambe ai cani", ma... se l'avessi fatto non sarei stata io, quella che ha sempre e comunque messo la faccia e che non ha mai avuto paura delle sue idee.

Nel bene e nel male il Vostro presidente è e sarà sempre così. Almeno fino a quando mi vorrete.

Dewall Ho



# metodologia adottata per la redazione

Tutti noi ricordiamo le immagini del mese di marzo 2020: gli arcobaleni, le persone che cantavano sui balconi, il primo lockdown e la speranza di uscirne presto.

A rivederle ora sembrano provenire da un'altra vita.

Di lì a poco i camion dell'esercito e le terapie intensive al collasso hanno dato rapidamente la misura di ciò che stava accadendo.

I primi mesi di emergenza in elleuno sono difficili da raccontare: l'urgenza di reperire in ogni modo e ad ogni costo i DPI per rifornire i servizi in tutta Italia, la predisposizione di protocolli, la formazione del personale, la gestione delle prime situazioni di positività; in parallelo gli enti pubblici hanno iniziato ad assorbire personale sanitario, rendendo sempre più difficile il reperimento di nuove risorse da inserire in organico. Sui giornali abbiamo iniziato a leggere un racconto delle RSA che differiva moltissimo dalla vita quotidiana delle nostre strutture, in netta contrapposizione al nostro sforzo di dare evidenza a tutto ciò che di importante si faceva e alla forza e attenzione poste in essere da tutto il nostro personale.

Oggi siamo qui a cercare di restituire, con questo documento e queste immagini, il racconto di quanto fatto e vissuto. Le fatiche e la paura, ma anche e soprattutto la professionalità, l'abnegazione, la rinuncia al proprio privato per dedicarsi completamente a ciò che era necessario.

Cercheremo in questo bilancio sociale di restituire dati e numeri del nostro 2020, ma anche di "raccontare" quest'anno dando la parola a chi l'ha vissuto, accompagnandovi in un viaggio tra coloro che hanno toccato con mano la forza del virus a fronte della debolezza delle persone a noi affidate.

Una precarietà che cerchiamo di rappresentare anche nella forma di questo bilancio sociale: un taccuino, che racconta una quotidianità in cui ogni giorno si è dovuto ripartire da capo reinventandoci, definendo nuove modalità, gestendo nuove emergenze, aiutandoci in base alle situazioni che ciascun giorno ci chiedeva di gestire. Un anno che ci ha impegnato fino allo stremo ma che ci lascia l'orgoglio e la consapevolezza di aver agito con professionalità e abnegazione.

### METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

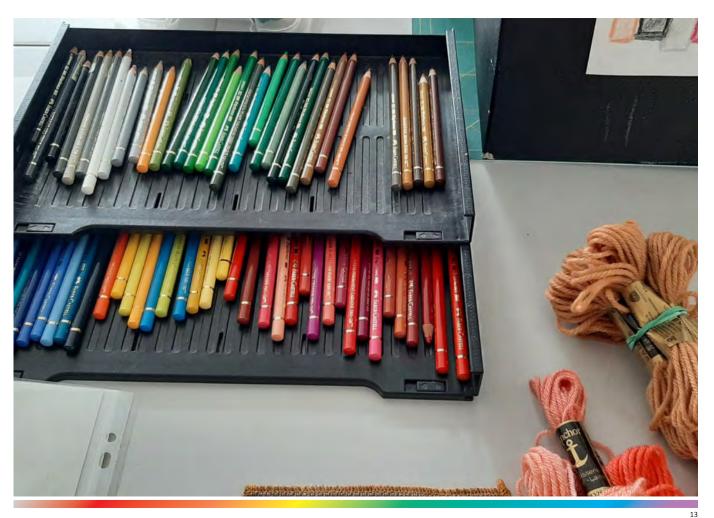
Il Bilancio Sociale è il documento con cui un'organizzazione rende conto del proprio operato andando al di là dei soli aspetti economici e finanziari. Questo strumento, infatti, si propone di rendicontare anche l'aspetto di relazione con gli stakeholder e di descrivere sia i contenuti etici delle proprie azioni che l'impatto sociale per la collettività.

Il **Bilancio Sociale 2020** si pone l'importante obiettivo di raccontare un anno estremamente difficile, non solo per *elleuno* e per tutte le figure operanti nel sociale, ma per l'intero mondo in cui viviamo e lavoriamo. In questo scenario diventa ancora più essenziale esporre la propria identità e i propri valori di riferimento, illustrando le misure adottate negli ambiti di organizzazione, presenza sul territorio e impiego di risorse, oltre agli obiettivi di miglioramento perseguiti ai risultati raggiunti.

Questo documento è stato redatto sulla base di quanto previsto dal **D. Lgs. 3 luglio 2017 n. 112** (Revisione della disciplina in materia di impresa sociale), dal **D. Lgs. 3 luglio 2017 n. 117** (Codice del Terzo Settore) e dal **D. Lgs. 4 luglio 2019 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.** 

Il lavoro di stesura è stato coordinato dall'Ufficio Comunicazione Interna e Istituzionale, con la preziosa collaborazione di tutte le funzioni aziendali presenti nella Cooperativa.

In virtù dell'impegno di *elleuno* nella progressiva digitalizzazione dei documenti, il Bilancio Sociale viene distribuito ai Soci presenti all'assemblea annuale in formato elettronico. È disponibile, e sempre consultabile, sul portale aziendale intranet e pubblico ed è inoltre fruibile per tutti sul sito istituzionale www.*elleuno*.it.





# informazioni generali sull'ente

Le parole di alcuni coordinatori dei servizi gestiti da *elleuno* danno evidenza della fatica ma anche della dedizione e professionalità che ciascuno, per l'ambito di propria competenza, ha saputo mettere a disposizione.

"Vedere e vivere i cambiamenti delle nostre RSA è stato doloroso. Abbiamo cercato di tenere lontano dalla nostra comunità, da noi e dalle persone che vivono nelle nostre strutture il Covid-19, fino a quando questo male invisibile è divenuto parte integrante delle nostre vite. Lavorare nel rispetto degli anziani ci conduce a viverli come Il bene da proteggere e tutelare. Viviamo una pluralità di emozioni positive, ma anche difficili da codificare. Nonostante la paura ci accompagni, la nostra professionalità, la formazione in itinere, l'esperienza sul campo, la vicinanza dei colleghi e delle Istituzioni ci rendono più sicuri. L'esserci sempre 'nonostante tutto' e l'esempio reciproco ci permettono di non mollare di fronte a questo male che ci cammina al fianco e che con costanza aspettiamo ci abbandoni. C'è tanto impegno e professionalità da parte di operatori e ausiliari: a loro vengono chieste una consapevolezza e una responsabilità professionale molto alte. Concludo questa riflessione ringraziando chi ci è vicino e non ci dimentica mandandoci un sms, telefonandoci, riconoscendoci come professionisti ma anche come donne e uomini che con impegno si recano al lavoro tutti i giorni con l'intenzione di dare il meglio sempre".

"Ho sempre creduto nel lavoro di squadra, ma oggi, dopo quanto accaduto, posso dire a gran voce che è stato la nostra forza. Ci siamo appoggiati l'uno all'altro, senza distinzione di ruolo e di mansione, insieme, abbiamo curato con grande dedizione le persone che vivono nelle nostre strutture curando tutte le attività di vita quotidiana. Dopo la prima fase di emergenza sanitaria, gli utenti hanno iniziato a migliorare, ogni giorno che passava era un piccolo traguardo verso la guarigione. Una volta migliorati, hanno potuto comunicare con i propri cari attraverso videochiamate, così anche gli stessi familiari li hanno potuti rassicurare e tranquillizzare. Per quanto noi abbiamo cercato di rasserenarli, la voce "amica" del proprio congiunto ha un valore importante, anche ai fini di una migliore guarigione. Data la carenza di personale a causa delle numerose positività, le strutture limitrofe sempre gestite da elleuno ci hanno supportato attraverso l'invio di personale. Questo ci ha permesso di affrontare al meglio l'emergenza, riorganizzando l'intera ala: spazi, percorsi, attività, non lasciando nulla al caso. Attrezzato un nucleo Covid e in un secondo momento, una zona gialla per gli utenti negativi al primo tampone e una zona bianca per gli utenti guariti ovvero negativi al secondo tampone."

### CHI È ELLEUNO

Cooperativa Sociale *elleuno* s.c.s. Viale O. Marchino, 10 15033 Casale Monferrato (AL)

C.F./P. IVA 01776240028

R.E.A. di Alessandria 196290 Albo Nazionale delle Società Cooperative n° A107878 Albo Coop. Sociali Sez. A – Provincia di Alessandria

elleuno è una **Cooperativa sociale** ed una O.N.L.U.S. (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale). Costituita nel 1989, svolge la propria attività da oltre 30 anni ed è una tra le principali società no-profit italiane nel settore socio-sanitario, assistenziale ed educativo.

Ogni giorno con i suoi oltre 2.400 operatori la Cooperativa garantisce assistenza a migliaia di persone in stato di fragilità attraverso la gestione di oltre **90 servizi residenziali, semiresidenziali e domiciliari**: residenze sanitarie per non autosufficienti, disabili e Alzheimer, nuclei di assistenza a stati vegetativi e SLA, strutture psichiatriche per patologie gravi e gravissime, attività riabilitative per il recupero delle funzionalità, nuclei di degenza post ospedaliera, servizi ausiliari interni a strutture ospeda-

liere, hospice, centri diurni per disabili e anziani, case di accoglienza per autosufficienti, assistenza socio-sanitaria a domicilio, comunità di minori a rischio devianza, servizi educativi e asili, servizi per minori stranieri non accompagnati.

elleuno ha sede a Casale Monferrato (AL) e nel 2020 è stata presente con le proprie attività in **10 regioni:** Piemonte, Lombardia, Liguria, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Veneto, Emilia Romagna, Toscana, Sardegna e Puglia.

Inutile dire che la Pandemia legata al Coronavirus ha cambiato radicalmente il modus operandi di elleuno che, oramai da un anno a questa parte, si è dovuta adeguare a tutti i protocolli sanitari nazionali e regionali stabiliti. Grande attenzione è stata dedicata al rapporto tra ospiti e familiari che, proprio per rispetto delle regole anti-Covid, non è stato sempre possibile "de visu". Proprio per questo motivo nelle varie strutture dislocate in tutta la Penisola sono state predisposte soluzioni ad hoc affinché la lontananza potesse in qualche modo lenirsi. Ecco dunque i servizi di videochiamata che hanno di certo, e non di poco, aiutato. elleuno, così come altre Cooperative, ha dovuto fronteggiare casi di positività nelle strutture gestite e tra il proprio personale e per contrastare questa situazione ha saputo attivare équipe di supporto che sono subentrate nei servizi maggiormente in difficoltà: un esempio concreto di generosità e alta professionalità.

elleuno ha sempre garantito la presenza di materiale di protezione per i lavoratori (DPI) in base alla situazione all'interno di ciascuna struttura: camici monouso in Tnt, guanti, camici lavabili di categoria 1, camici lavabili di categoria III, maschere FFP2, maschere chirurgiche, visiere di protezione, sovrascarpe, cuffie di protezione.

Le dimensioni dell'azienda e del fatturato ne fanno una realtà soggetta alla normativa prevista per le Società per Azioni, con certificazione annuale del Bilancio di Esercizio e redazione del Bilancio Sociale<sup>1</sup>.

*elleuno*, nel corso del 2020, ha svolto le proprie attività nei seguenti territori:

- Piemonte
- Lombardia
- Liguria
- Veneto
- Trentino Alto Adige
- Friuli Venezia Giulia
- Emilia Romagna
- Toscana
- Puglia
- Sardegna



I servizi gestiti da *elleuno* nel 2020 hanno avuto ad oggetto attività e contenuti coerenti e conformi alle attività statutarie. In particolare le attività espletate da *elleuno* si sono rivolte alla gestione stabile o temporanea, in conto proprio o per conto terzi, nei confronti di soggetti portatori di handicap di qualsiasi genere, di anziani non autosufficienti e in genere di tutti i soggetti individuati dalle stazioni appaltanti per i

AREA DI OPERATIVITÀ E ATTIVITÀ

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup>Alle società cooperative si applicano, in quanto compatibili, le disposizioni sulle società per azioni. Rif. Codice Civile art. 2519 e successive modifiche e integrazioni.

### servizi affidati alla Cooperativa:

- attività e servizi di riabilitazione;
- centri diurni e residenziali di accoglienza e socializzazione;
- servizi di assistenza domiciliare anche integrata con prestazioni sanitarie o parasanitarie;
- servizi domiciliari di assistenza, sostegno e riabilitazione effettuati tanto presso la famiglia, quanto presso la scuola o altre strutture di accoglienza;
- case di riposo e centri di aggregazione;
- attività educative di ogni genere;
- attività di promozione e rivendicazione dell'impegno delle Istituzioni a favore delle persone deboli e svantaggiate e di affermazione dei loro diritti;
- gestione di comunità alloggio socio-assistenziale, comunità protette e comunità terapeutiche;
- gestione di strutture tutelari quali r.a., r.a.a., r.a.f.
   Case protette, R.S.A.;
- gestione, anche in forma integrata, di strutture o reparti ad alta integrazione sanitaria finalizzati alla cura e riabilitazione di persone anche in situazioni di continuità assistenziale e di deospedalizzazione precoce o protetta;
- prestazioni sanitarie ed infermieristiche di cura e riabilitazione;

attività di pulizia, sanificazione, preparazione e somministrazione pasti connesse all'attività socio-sanitaria assistenziale ed educativa di cui alla legge 381/91.

Nel periodo di riferimento non sono state svolte dalla Società attività di tipo secondario/strumentale rispetto alle attività statutarie.

## SCOPO MUTUALISTICO NELLA COOPERATIVA

Cooperare è un verbo che deriva dall'unione di "con" e "operare" e significa appunto, collaborare, cioè operare insieme ad altri per il raggiungimento di un fine comune.

Nell'ordinamento giuridico italiano, la costituzione italiana all'art. 45 "riconosce la funzione sociale della cooperazione a carattere di mutualità e senza fini di speculazione privata" e il codice civile all'art. 2511 definisce le Cooperative come "società a capitale variabile con scopo mutualistico".

Questa tipologia di società si caratterizza quindi per la mancanza dello scopo di lucro e per la ricerca invece della realizzazione della mutualità.

La "mutualità cooperativa" ha, quindi, il significato della libera collaborazione di più persone per il raggiungimento di un fine comune. Il principio viene descritto nella relazione ministeriale di accompagnamento al codice civile del 1942 secondo cui mutualità "consiste nel fornire beni o servizi o condizioni di lavoro direttamente ai membri dell'organizzazione a condizioni più vantaggiose di quelle che otterrebbero dal mercato".

In termini pratici il socio di una cooperativa instaura un rapporto associativo dove la finalità primaria non è il lucro (ovvero massimizzare il rendimento del capitale investito nella società) ma, piuttosto, la possibilità di ricevere, nel momento in cui realizza uno scambio con la stessa cooperativa, condizioni migliori di quelle praticate dal mercato.

Il codice civile, sulla base della mutualità, distingue Cooperative a "mutualità prevalente" e Cooperative a "mutualità non prevalente": pur non essendo un requisito essenziale, la prevalenza garantisce il godimento delle agevolazioni di carattere tributario e fiscale.

La Cooperativa viene definita a "mutualità prevalente" quando l'attività è rivolta prevalentemente ai soci e, in misura non prevalente, ai non soci.

La differenza retributiva in *elleuno*, calcolata sulla base della retribuzione annua lorda, rispetta il rapporto previsto dalla normativa di settore.

La tabella evidenzia le oscillazioni della percentuale di mutualità prevalente registrata negli ultimi tre esercizi:

Anni	Salari pagati ai soci della Cooperativa rispetto al complessivo costo del lavoro	
2018	93,53%	
2019	92,57%	
2020	90,25%	

### **ELLEUNO IN CIFRE**

- 1989 l'anno della fondazione.
- 32 gli anni di esperienza.
- Oltre 90 le strutture e i servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi.
- **8.500** persone assistite ogni giorno.
- 10 le regioni presidiate.
- 90 milioni di euro i ricavi.
- **2.525** i soci.
- Oltre 12.500 le ore di Formazione erogata ai lavoratori.
- 4 le Certificazioni: Etica, Qualità, Ambiente, Sicurezza.

## MODELLO DI BUSINESS E CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il modello di business di Cooperativa sociale *elleuno* si è evoluto negli ultimi anni, aggiungendo al **B2B** (business to business) anche il **B2C** (business to customer), in ragione dell'evoluzione degli appalti pubblici per affidamento di servizi che al classico affidamento in convenzione hanno introdotto l'affidamento in concessione.

Nell'affidamento in concessione il soggetto assistito diviene "customer" diretto della Cooperativa al pari degli altri committenti tradizionali: enti (enti privati e Fondazioni) e Pubblica Amministrazione (Aziende Sanitarie ed Ospedaliere, Comuni, Consorzi di Comuni, Comunità Montane, Consorzi socio-assistenziali).

Nel 2020 i ricavi derivanti da contratti con la P.A. e con gli altri enti hanno rappresentato il 71% del fatturato di *elleuno*, mentre i ricavi derivanti da contratti con utenti il 29%.

L'emergenza sanitaria ha messo a dura prova la gestione economico-finanziaria dei servizi, sia per i maggiori costi legati alla gestione dell'emergenza stessa che per i minori ricavi dovuti alla riduzione dei posti letto occupati per l'impossibilità a procedere a nuovi inserimenti e alla necessità di garantire posti liberi per gli isolamenti. A tutto ciò si aggiunge la lunga sospensione dei servizi non residenziali. Nonostante ciò la tensione finanziaria è stata correttamente gestita. Nel corso dell'anno infatti non si è verificato alcun ritardo nei pagamenti in favore di dipendenti, soci-lavoratori, liberi professionisti, fornitori vari.

### **MISSION E VISION**

elleuno, così come descritto nell'oggetto dello Statuto sociale, orienta costantemente la propria Mission alla realizzazione di due fondamentali previsioni, proprie delle Cooperative sociali:

- la realizzazione di servizi in favore di soggetti a diverso titolo portatori di uno svantaggio, di patologie croniche o di stati permanenti di non autosufficienza;
- l'offerta ai propri soci-lavoratori delle migliori condizioni di lavoro.

In conseguenza la Vision di *elleuno* pone come traguardo il **continuo miglioramento dei servizi resi** e l'implementazione degli stessi, con l'obiettivo di adeguare costantemente il proprio operato alle mutate esigenze della parte della popolazione cui si rivolge e di garantire stabilità occupazionale ai propri soci e occasioni di lavoro ai possibili nuovi.

Questa Vision contestualizzata alla situazione di emergenza pandemica propria dell'annualità 2020 ha visto *elleuno* impegnata nel garantire la continuità assistenziale e a tutelare la fascia di popolazione più debole e vulnerabile, con una attenta attuazione dei protocolli sanitari e sempre a tutela dei propri lavoratori.

### **LINEE GUIDA STRATEGICHE**

Le linee guida strategiche per l'esercizio 2020 hanno dovuto essere contestualizzate alla situazione di emergenza creatasi, pertanto tutte le direzioni aziendali hanno rivolto il proprio operato a garantire la sicurezza per gli operatori e la continuità assistenziale per gli utenti dei servizi erogati.

Grande impegno è stato profuso per interessare tutti gli stakeholder alle problematiche che via via si sono venute a creare e per garantire e tutelare la sostenibilità economica dei servizi in un contesto in cui nulla poteva essere dato per scontato: ogni operatore ha sempre avuto a disposizione i DPI necessari per svolgere in sicurezza il proprio operato, la cooperativa ha anticipato il F.I.S. (fondo integrazione salari) agli operatori raggiunti da tale sussidio per garantire a tutti, sempre, la possibilità di percepire puntualmente il reddito che ne derivava.

Si è scelta una strada apparentemente non programmatica. Ma *programmare l'emergenza*, la quotidiana emergenza, è di gran lunga più complesso che la programmazione strategica in tempi "ordinari".

In concomitanza con la fine dell'annualità si è giunti alla definizione delle ultime due direzioni mancanti: Direzione Area Appalti Pubblici e Privati e Direzione Pianificazione e Controllo, raggiungendo così l'assetto definitivo.





# struttura, governo e amministrazione

In alcune strutture, gestite da elleuno nel corso delle principali ondate pandemiche, si sono venute a creare delle situazioni di particolare complessità, sia per la necessità di gestire dei focolai che per le difficoltà legate all'organizzazione delle équipe di lavoro a seguito delle molte persone poste in quarantena. È in queste situazioni che in elleuno è emersa la grande professionalità e disponibilità a darsi supporto.

Non esistono molte parole per descrivere ciò che è stato fatto: non appena veniva comunicata la necessità di dare supporto ad un servizio in difficoltà rapidamente arrivavano le candidature di colleghi pronti a partire per dare aiuto. Lasciare la propria famiglia, i propri cari, una situazione di relativa tranquillità per entrare in una struttura colpita da Covid-19, è ciò che può dare un senso a tutta questa fatica e sofferenza che ci è stato chiesto di vivere. Vedere tutto questo, vedere l'intenzione che diventa azione, l'esigenza che riceve generose risposte in pochi minuti è quanto è accaduto in mezza Italia nei mesi più difficili.

Colleghi che si spostano, colleghi che si ritrovano a dare supporto in posti diversi, legami che si creano, capacità e competenze che si confrontano e crescono. Tutta elleuno è cresciuta, ha imparato, è diventata più forte e coesa ma anche più consapevole della propria capacità, professionalità e generosità.

Grazie a tutti

\*\*\*\*

Sono una persona molto curiosa per cui quando mi è stato proposto di recarmi a supporto di colleghi in difficoltà mi sono detta che aveva senso andare a vedere come si sta da un'altra parte, come si lavora, anche quando ho chiesto a mia figlia un'opinione lei mi ha detto: "fai quello ti senti di fare" e io sono partita.

Quando sono arrivata sono rimasta stupita del modo bellissimo in cui erano organizzati, mi sono sentita subito accolta dalla responsabile e da tutti i colleghi. Questo sia nella prima struttura in cui sono stata sia quando dopo un po'ho deciso di nuovo di partire e andare a supporto di un'altra RSA.

Sono stata prima in una struttura sul mare e poi in alta montagna... dove mi mandate adesso?

Nella prima tappa del mio viaggio la positività al Covid di una collega mi ha costretta a fermarmi per alcuni giorni... a parte questo episodio io sono molto fiera di me e dell'esperienza che ho fatto.

Con i colleghi mi sono trovata benissimo in entrambe le strutture dove sono stata. Non c'è stato nessun problema tra di noi anzi, al contrario si è formato subito un gruppo di lavoro. Tutte le persone che con me sono venute in aiuto nella seconda struttura in cui sono stata sono rimaste un paio di giorni e poi rientrare contentissime. Dopo tre settimane ero parte dell'équipe e mi muovevo in struttura come se fossi sempre stata lì, in più era un posto bellissimo: ogni mattina uscivo per prendere il caffè e vedevo quelle montagne che potevi toccarle con la mano tanto erano vicine, veramente bellissimo.

Consiglio a tutti di fare una esperienza come quella che ho fatto io. L'ho vissuta così: come staccarsi da un posto, prendere una boccata d'aria, partire dalla mia quotidianità, dalle mie abitudini e arrivare in un posto nuovo, in un servizio diverso.

La cosa più bella è che ho potuto vedere speranza negli occhi dei colleghi, si davano coraggio uno con l'altro, era bellissimo, dicevano e dicevamo "andiamo avanti, neanche questo ci può fermare" e noi, arrivati a supporto siamo subito stati accolti. All'inizio sembrava un po' strano ma il lavoro di squadra è efficace davvero quando tutti sono proattivi. La loro positività e la loro speranza e la consapevolezza che questa situazione prima o poi sarebbe finita è quello che ci dava davvero forza.

È stata una esperienza positiva, sapevo il contesto in cui stavo andando, la situazione di difficoltà in cui mi sarei trovata per cui non è stato un problema adattarmi a quella situazione.

Certo serve un po' di coraggio, ma se sei un po' forte dentro e non ti lasci prendere dalla paura, alla fine si torna rafforzati e contenti dell'esperienza fatta.

\*\*\*\*

In un'Era flagellata dall'indifferenza e dalla sfiducia nel futuro, c'è chi non si abbatte e sceglie di dedicare il suo tempo alle persone più bisognose.

Nonostante avessi la mia famiglia contro, per la paura che mi potessi ammalare, ho scelto di partire per questa esperienza, perché l'amore "fraterno" non ha limite, ho scelto di fare questo lavoro con passione e il nostro lavoro non ammette paura, e ci chiede di donarci, lottando come guerrieri.

Ho pensato che se tutti noi iniziassimo a guardare oltre il nostro naso forse il mondo andrebbe decisamente meglio, aiutandoci gli uni gli altri.

Durante il viaggio mille domande affollavano la mia testa, mi chiedevo se fossi stata realmente in grado di sostenere questa esperienza, di dare il giusto supporto a queste persone, se il mio corpo potesse sostenere la fatica nello stare ingabbiata per tante ore nei DPI senza bere, senza mangiare, senza poter andare ai servizi, ma il sapere che questi anziani, loro per primi, faticavano nei bisogni primari esattamente come me in quel momento, mi ha dato la giusta forza e grinta di affrontare tutto.

Ringrazio ancora me stessa di aver avuto la forza di partire e sono tornata diversa: consapevole che ogni battaglia non è mai persa se il motore è l'amore per ciò che fai.

Sono voluta partire e lottare nel mio piccolo, per tutte quelle persone che non hanno più potuto vedere e abbracciare i loro cari, ma che hanno vissuto solo dei loro ricordi per andare avanti.

L'obiettivo era quello di farli sentire meno soli e di trasmettergli tutta la forza e l'amore possibile, un abbraccio, una carezza, una parola giusta di conforto perché la parola convince, la parola placa anche il dolore e mai come in questo caso c'era bisogno di un sostegno che arrivasse dritto alla loro anima.

Ho avuto la fortuna di riscoprire e conoscere persone fantastiche all'interno del mio gruppo che sono partite insieme a me. Quando uno era affranto dalla stanchezza c'era l'altra persona pronta a sostenerti e a spronarti e ho riscoperto Amici veri, sicuramente per la vita, questo è stato decisamente un regalo che mi ha fatto questa esperienza, e ricorderò per sempre il momento in cui un'anziana signora mi ha detto: "Grazie, sei un angelo del paradiso....", forse è poi questo il senso della Vita.

\*\*\*\*

Quando ho scelto la professione del "prendersi cura", l'ho fatto con la consapevolezza che quanto era in mio potere fare per il benessere dei più fragili l'avrei dovuto fare, non fosse altro che in ricordo di mio padre, strappato alla vita troppo presto. Da quel momento sono trascorsi anni, ho conosciuto persone e realtà, vissuto esperienze che mi hanno portato ad essere colui che sono oggi.

Quando mi è stato chiesto di provare ad organizzare una squadra di colleghi per recarsi in supporto, il primo

pensiero è stato "parto io", perché prima di essere un coordinatore sono un OSS. Ho così svestito i panni del responsabile per riappropriarmi di quello di un professionista che porta con sé il desiderio di donare agli altri. Ero anche consapevole di lasciare in struttura uno staff in grado di gestire anche in mia assenza. Ma cosa ho donato? Sorrisi, coccole ed attenzioni seppur niente in confronto a quanto mi è invece stato donato: affetto e gratitudine da perfetti sconosciuti, la scoperta di lati nascosti di colleghi, la forza della resilienza grazie al contributo di tutti coloro che sono partiti con me, competenze tecniche in materia di Covid fino ad allora solo applicate su procedure e protocolli.

Quando si è ripresentata l'occasione di tornare a supportare altri anziani ed un servizio con colleghi in difficoltà, a maggior ragione con la presenza di due OSS del servizio che coordino, non ci ho pensato neppure mezza volta e siamo partiti di nuovo.

Abbiamo insieme vissuto la forza del fare squadra e di quanto piccoli siamo da soli, senza i colleghi.

Certo che avere una moglie e compagna di vita che fa il mio stesso mestiere ed il fatto di non avere legami che ci trattengono ha fatto e fa la differenza, soprattutto perché la visione che abbiamo entrambi è la medesima. Se ci fosse bisogno e le condizioni lo permettessero all'interno dei nostri servizi, partiremmo ancora e ancora, Covid o no.

\*\*\*\*

Il cercare di fare un resoconto ci ha fatto rivivere un'esperienza che ci ha segnato e insegnato molto, ci ha fatto rivivere dei momenti che sembrano così lontani ma che dentro di noi sono invece molto vividi.

La prima richiesta di aiuto inviata da Enrico mi ha spinta a rispondere in quanto dalla mail si percepiva la preghiera, rivolta a tutti, di intervenire in un servizio RSA dove di punto in bianco si sono ritrovati con un numero esiguo di operatori e un'intera struttura da gestire, tutti positivi al Covid. Di fronte a questa richiesta non si può andare a letto e dormire sonni tranquilli, si sente il bisogno di agire. Io avevo comunque paura perché non mettevo piede in una RSA da molto tempo, ma dopo aver chiesto agli operatori la disponibilità, solo una mia collega ha risposto, per cui mi sono sentita in dovere di "partire" con lei. La terza di quello che poi sarebbe diventato un trio non ha avuto la prontezza nel rispondere subito: non l'ha avuta perché è stato un anno duro, doloroso e sofferto, dove l'amore e la dedizione al lavoro si sono scontrati con una famiglia con tre bambini che già durante il lockdown soffrivano alla notizia che mamma andava a lavorare.

Nella prima RSA ci siamo ritrovate con quell' "armamento" (tuta, mascherina, visiera continuamente appannata, triplo guanto, copriscarpe che ci impedivano di camminare bene) e non sapevamo neanche come prendere aria; in più si aggiungeva la consapevolezza di non poter bere e di non poter mangiare, nessun bisogno primario per almeno 8 ore salvo doverci svestire e rivestire nuovamente... dovevamo solo abituarci, ma all'inizio è stata una tortura e uscivamo da quelle tute completamente bagnate di sudore. La cosa più traumatica? I capelli letteralmente di plastica grazie a cuffia e cappuccio!

Sono state giornate dure, i primi 2/3 giorni eravamo pochi operatori; iniziavamo in un nucleo al mattino e finivamo il pomeriggio nell'altro, non c'era tempo per parlare e per riposare. Nel frattempo sono arrivati altri angeli... a quel punto si è creata una vera e propria squadra, cercavamo di supportarci l'uno con l'altro, ci riconoscevamo solo grazie al nome scritto sulla tuta, perché con quegli scafandri eravamo tutti alieni. Avevamo tutti un unico obiettivo, ci siamo sollevati, cercavamo di sorridere, nonostante la situazione.

Nei giorni successivi eravamo più alleggerite, i turni stavano diventando umani (più o meno) e a quel punto avevamo anche il tempo per una carezza, una parola, ma anche per iniziare a prenderci cura di noi perché alla fine è questo ciò che dà senso.

Tempo di rientrare ed è arrivata la chiamata successiva e finalmente si è formato il Trio, all'appello della cooperativa ha risposto anche la nostra collega che sentiva un senso di incompiuto, perché quando siamo tornate dalla prima trasferta, ascoltando i nostri racconti, si è sentita come se ci avesse "abbandonate", per cui non ha avuto dubbi sul partire. L'esperienza precedente ci aveva arricchito tantissimo e soprattutto avevamo capito quanto fosse importante ESSERCI. Un altro motivo più futile ma sicuramente UTILE e VALIDO è stato il fatto di poter fare le valigie spezzando la routine spenta e piatta del periodo: praticamente l'unico modo per partire era andare in trasferta! Stessa cosa per le chiamate successive: eravamo spinte dalla voglia di esserci e di aiutare colleghi e coordinatori, proprio perché sapevamo cosa tutti stessero affrontando. Poi ormai eravamo NOI "il trio in missione" (come citava l'autocertificazione agli spostamenti!) e come GIUSTAMENTE

abbiamo fatto presente al posto di blocco che ci ha fermate appena entrate in Veneto: "CI SCUSI, MA NOI SIAMO IN MISSIONE". Solo che non è bastato, e infatti ci hanno trattenute comunque mezz'ora per i controlli.

I momenti prima della partenza erano carichi di emozione e adrenalina, siamo sempre partite con entusiasmo percependo il momento come occasione, opportunità che la cooperativa ci stava offrendo e mai come sacrificio. La cooperativa, Anna, Enrico, Matteo, Cristina, Andrea, Laura ci hanno dato fiducia e noi ce l'abbiamo messa tutta per non deluderli.

Abbiamo un ricordo delle partenze bellissimo: nonostante il momento fosse brutto, abbiamo un ricordo meraviglioso anche perché le ore insieme al di fuori del lavoro erano ore di confronto, risate e chiacchiere (si può dire?) E si può dire che la Toscana era zona rossa e il Veneto zona gialla, per cui questo significava respirare un po' di "normalità"??? Si può dire che dopo 10 ore di lavoro ci sembrava una "ricompensa" potersi godere la città e bere una cioccolata al bar? Sì, ormai l'abbiamo detto!

Queste esperienze ci hanno arricchito a livello umano, professionale, emotivo...ci hanno dato delle competenze pratiche che non avevamo ci hanno insegnato cose che non sapevamo, ci hanno permesso di stringere legami tutt'ora presenti nelle vite di ognuna di noi. C'è sempre da dire poi, che venivamo da un servizio attivo

sul diurno, e non sempre è stato facile dimostrare di essere in grado di gestire la situazione... per fortuna però qualcuno si è fidato delle nostre azioni e quindi anche noi abbiamo potuto trasmettere e insegnare qualcosa... e sentirsi dire che il nostro arrivo ha riportato la motivazione nell'andare a lavorare beh... ha il suo perché! Ci siamo confrontate e scontrate con altre realtà, altre modalità di lavoro, altri caratteri, altri punti di vista... ma per fortuna ci è andata quasi sempre bene.

Ci siamo scontrate con le nostre stesse emozioni in quanto saper gestire la sofferenza altrui, che poi diventava anche la nostra non è stato semplice. Viene spontaneo ripensare se si è agito bene o male, rimuginare sulla situazione, passare le notti con il cervello che frulla continuamente cercando delle risposte che spesso neanche ci sono... Ma siamo tutte e tre d'accordo sul dire che lo rifaremmo altre mille volte.

La prossima volta? Le valigie sono pronte... per ora, grazie...

### SOCI

La figura di socio lavoratore è, all'interno di *elleuno*, l'elemento che contraddistingue la forma contrattuale nel rispetto del principio di mutualità.

Al 31 dicembre 2020 i soci presenti in Cooperativa risultano essere **2.525**, così suddivisi:

Qualifica	Nr.
Totale soci lavoratori	2.198
Totale soci in attesa di occupazione	207
Totale soci liberi professionisti	16
Subtotale soci	2.421
Totale soci volontari	104
TOTALE SOCI	2.525

I soci concorrono alla gestione dell'impresa, partecipano alle assemblee sociali ordinarie e straordinarie avendo diritto di voto e condividono i programmi di sviluppo e le scelte strategiche e organizzative della società.

Ogni socio cooperatore persona fisica ha in assemblea diritto a un solo voto. Al momento dell'adesione, lo stesso sottoscrive una propria **quota di capitale** sociale pari a 1.020 euro che versa successivamente in 20 rate.

## ORGANISMI AMMINISTRATIVI E DI CONTROLLO

Il Consiglio di Amministrazione (C.d.A.), composto da tre membri (soci lavoratori), è stato rinominato con assemblea ordinaria il 18 aprile 2018 fino all'approvazione del bilancio 2020 e risulta così composto:

**Anna Villa**, Consigliere di Amministrazione e Presidente; data prima nomina 29/12/2002.

**Enrico Gallo**, Consigliere di Amministrazione e Vice Presidente; data prima nomina 13/12/1997.

**Monica Formisano**, Consigliere di Amministrazione; data prima nomina 11/03/2016 e Procuratore nominato con atto del 13/09/2011 depositato in CCIAA il 04/10/2011.

Nel corso del 2020 si sono svolti 75 incontri del Consiglio di Amministrazione; la partecipazione media dei consiglieri è stata del 98% e in 31 sedute vi è stata la rappresentanza di almeno 1 membro del Collegio Sindacale.

Il **Collegio Sindacale**, composto da tre membri effettivi e due supplenti, è stato rinominato con assemblea ordinaria il 18 aprile 2018 fino all'approvazione del bilancio 2020 ed è così composto:

**Paolo Carmagnola**, Presidente; data prima nomina 01/12/1996

**Annalisa Francese**, Sindaco effettivo; data prima nomina 29/11/2002

**Stefano Pugno**, Sindaco effettivo; data prima nomina 29/11/2002

**Silvia Farello**, Sindaco supplente; data prima nomina 29/11/2002

**Nicolò Rosazza Giangros**, Sindaco supplente; data prima nomina 23/04/2015

Nell'anno 2020 si sono svolti 5 incontri del Collegio dei Sindaci in ottemperanza alle disposizioni normative contenute nell'art. 2403 c.c. e più precisamente:

- 27 gennaio 2020
- 30 aprile 2020
- 12 giugno 2020
- 31 luglio 2020
- 31 ottobre 2020

È affidato alla società **Analisi Spa** (data prima nomina 07/09/2012) l'incarico di certificare il bilancio di esercizio ai sensi delle disposizioni dettate dall'articolo 15 della legge 59/92, in esito alla Riforma del 2003 e alla susseguente novella del 2010 di cui al D.Lgs. 39/2010. Per il triennio 2018-2020 ad Analisi Spa è stato anche

demandato il compito della revisione legale ai sensi del D.Lgs. 27/01/2010 n.39.

Analisi Spa ha sede a Reggio Emilia, è iscritta all'albo Consob nonché nel Registro dei Revisori Contabili.

La **certificazione del bilancio** a cura di una società di revisione in possesso dei requisiti di cui all'art. 15 della legge n. 59 del 31 gennaio 1992, è prevista dalla normativa nel caso si verifichi almeno una delle seguenti ipotesi:

- valore della produzione superiore a 60.000.000,00 euro;
- riserve indivisibili superiori a 4.000.000,00 euro;
- prestiti o conferimenti di soci finanziatori superiori a 2.000.000,00 euro;
- partecipazione di controllo in società per azioni.

Tale certificazione deve essere eseguita da parte di una società iscritta all'albo speciale o di una società di revisione autorizzata dal Ministero dello sviluppo economico, che sia convenzionata con l'associazione riconosciuta, alla quale le società cooperative e i loro consorzi aderiscono, secondo uno schema di convenzione approvato dallo stesso Ministero.

Consiste in sostanza nell'espressione di un giudizio professionale sull'attendibilità con cui il bilancio di esercizio presenta la situazione patrimoniale-finanziaria ed il risultato economico di esercizio dell'azienda; si tratta di un giudizio in merito alla validità del bilancio che deve essere redatto in base a determinati principi contabili.

Sin dall'anno 2010 *elleuno* ha nominato ai sensi dell'art. 6 del D.Lgs.231/01 l'**Organismo di Vigilanza** (O.d.V.). Organo che ha il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del **modello organizzativo** della Cooperativa redatto secondo quanto previsto dal d.lgs 231/01 (artt. 6 e 12) e di curarne l'aggiornamento. L'organismo di vigilanza è composta da:

- Ing. Paola Rondano, in qualità di membro esterno esperto in area sicurezza e prevenzione;
- Avv. Fabrizio Mastro, in qualità di membro esterno esperto in area giuridica;
- Dott. Silvano Morano, in qualità di Internal Audit.

Dal 2016 elleuno aderisce inoltre a **UE.COOP** – **Unione Europea delle Cooperative**, associazione di categoria riconosciuta quale associazione nazionale di promozione, assistenza e tutela del movimento cooperativo con decreto del Ministro dello sviluppo economico del 24 aprile 2013 (G.U. n. 102 del 03.05.2013) ai sensi dell'art. 3 del decreto legislativo 2 agosto 2002, n. 220 ed iscritta al Registro Persone Giuridiche n.920/2013 del 15/03/2013.

elleuno è sottoposta annualmente anche alla **Revisione Annuale** effettuata ai sensi del D.Lgs 02/08/2002 n.220, resa obbligatoria dal Ministero dello Sviluppo Economico, ovvero alla verifica amministrativa e contabile effettuata da un organo riconosciuto a tale scopo dal Ministero che ha lo scopo di accertare la natura mutualistica e la legittimazione della Cooperativa a beneficiare di agevolazioni in materia fiscale, previdenziale e di altra natura.

È obbligatoria per legge ogni due anni, fatta eccezione per le Cooperative edilizie e sociali per le quali è annuale. I risultati di tale procedura risultano da un apposito verbale entro 30 giorni dal quale, se di esito positivo, viene redatto e consegnato l'attestato di revisione.

Dal 12/04/2016 è stata nominata la Dott.ssa **Irene Repetto** quale il Preposto alla Gestione Tecnica ai sensi del DM.274/97 in carica sino alla data attuale.

#### **ASSEMBLEE**

Sono due le assemblee ordinarie dei soci tenutesi nel corso dell'anno 2020.

La prima tenutasi il **30 Giugno** presso la sede legale di Casale Monferrato in Viale Marchino 10 in seconda convocazione ha deliberato sul seguente ordine del giorno:

- 1. approvazione del bilancio di esercizio al 31/12/2019 e delibere conseguenti;
- 2. presentazione del bilancio sociale al 31/12/2019;
- 3. informativa del Presidente del Consiglio di Amministrazione sull'esito della revisione annuale;
- 4. informativa del Presidente del Consiglio di Amministrazione sull'esito della certificazione di bilancio;
- informativa del Presidente del Consiglio di Amministrazione sull'esito dell'attività svolta dall'Organismo di Vigilanza nell'anno 2019;
- 6. varie ed eventuali.

Dei 2.670 soci aventi diritto al voto erano presenti 525 soci, di cui 75 in proprio e 450 per delega, oltre a 3 ospiti.

L'assemblea all'unanimità ha deliberato l'approvazione del bilancio di esercizio chiuso al 31/12/2019 e dei relativi documenti che lo componevano così come ha approvato la destinazione del risultato di esercizio come proposto dal Consiglio di Amministrazione.

L'assemblea all'unanimità ha altresì deliberato l'approvazione del bilancio sociale al 31/12/2019, è stata informata circa l'esito positivo dell'ultima revisione effettuata da un revisore di UE COOP Unione Europea delle Cooperative e che la società di revisione Analisi S.p.A. incaricata ai sensi dell'articolo 14 DLgs. 27/01/2010 n. 39 ed ai sensi dell'articolo 15 della legge 31/01/1992 n. 59 ha rilasciato la certificazione del bilancio d'esercizio ed ha effettuato la revisione legale esprimendo giudizio positivo di conformità sul bilancio d'esercizio al 31/12/2019 redatto dal Consiglio di Amministrazione.

La seconda tenutasi il **16 Dicembre** presso la sede legale di Casale Monferrato in Viale Marchino 10 per discutere e deliberare sul seguente ordine del giorno:

1. deliberazione, ai sensi della Legge 142/2001 art. 6 lett. d) ed e) e del Regolamento interno della Cooperativa Titolo VIII art.52 e 53, in ordine all'adozione di un piano di crisi aziendale per far fronte alla situazione straordinaria generatasi per effetto dell'emergenza Covid-19, che ha determinato maggiori oneri e minori ricavi in capo alla cooperativa; in particolare si precisa che la proposta avrà ad oggetto unicamente la previsione di sospensione temporanea

del pagamento, da parte del datore di lavoro, del periodo di carenza (primi 3 gg di assenza per malattia) per tutto il periodo di durata del piano di crisi aziendale, ad esclusione della malattia per positività al Covid-19.".

#### 2. varie ed eventuali.

Dei 2.420 soci aventi diritto al voto erano presenti 600 soci, di cui 97 in proprio e 503 per delega, oltre a 4 soci non aventi diritto al voto e 3 ospiti.

Nell'ambito dell'assemblea il Presidente ha illustrato il contesto emergenziale che si è creato nel corso dell'esercizio 2020 per effetto della pandemia da Sars-CoV-2, l'impatto che tale situazione ha determinato sulla Cooperativa e ha chiesto di deliberare in merito al punto 1 dell'ordine del giorno.

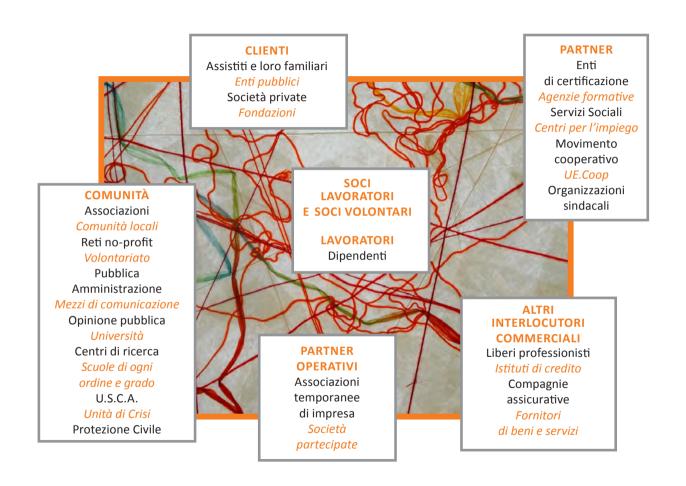
L'assemblea ha deliberato quanto proposto con il 95,66% di voti favorevoli, il 4,33% di voti contrari e nessun astenuto.

#### **STAKEHOLDER**

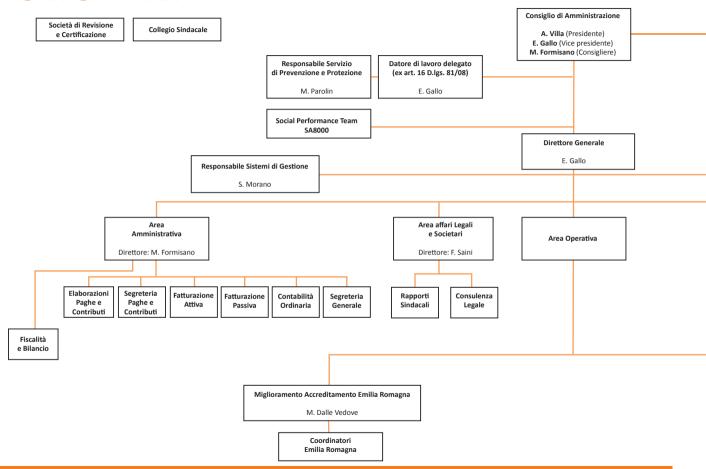
elleuno è attenta alla rete degli stakeholder e ne cura le relazioni attivando **momenti di confronto** con i vari portatori di interesse sulla base delle diverse tipologie; in particolare, nei confronti del nucleo centrale degli stakeholder (soci lavoratori e lavoratori), è attivo il **Comitato Consultivo dei Coordinatori**, con la finalità sia di un confronto diretto sulle problematiche gestionali sia di un miglioramento continuo con il contributo diretto di tutti i livelli organizzativi. Il nuovo comitato, nominato a febbraio 2020, ha avuto modo di riunirsi solo in due occasioni e si è poi deciso di sospendere fino a quando non si potranno riprendere le attività in presenza.

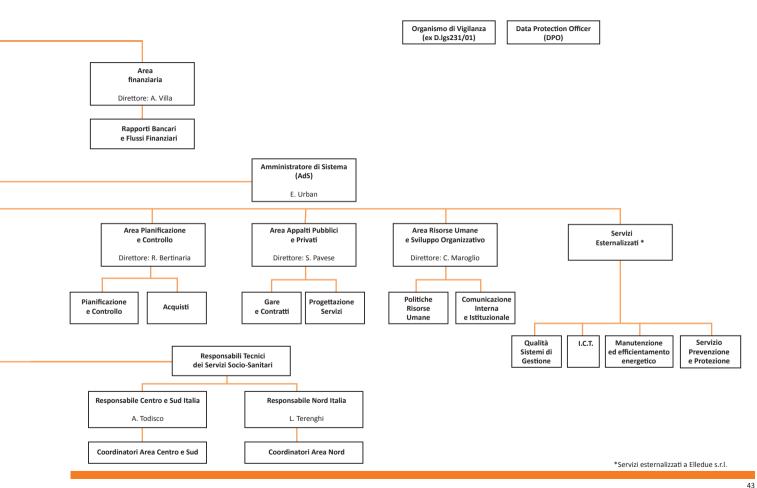
Le attività del Comitato sono state di fatto sostituite da costanti momenti di confronto e approfondimento sulla gestione della situazione di emergenza e sulle problematiche quotidiane di gestione dei servizi. Gli incontri dei comitati parenti, laddove possibile, si sono svolti all'esterno delle strutture gestite dalla Cooperativa, oltre a periodici e costanti incontri in presenza o a distanza con gli enti pubblici come occasione di confronto e raccordo per la gestione dei servizi. Inoltre in alcune regioni sono stati attivati dei comitati degli enti gestori per individuare forme e modalità di rappresentazione comune agli organi preposti delle problematiche connesse alla gestione dell'emergenza.

Agli stakeholder ordinari nel corso del 2020 si sono aggiunti i vari organi preposti alla gestione dell'emergenza, qui rappresentati dalle Unità Speciali di Continuità Assistenziale, dalle Unità di Crisi e dalla Protezione Civile.



### **ORGANIGRAMMA**









# obiettivi e attività

Infermieri, OSS, Ausiliari e tutto il personale delle strutture e dei servizi territoriali sono le persone che più da vicino hanno vissuto la Pandemia. Ci teniamo a dar loro voce, poiché nessuno meglio di loro può raccontare cosa significa convivere quotidianamente con l'emergenza sanitaria.

"Quando ti trovi a dover affrontare il Covid cambia completamente l'organizzazione quotidiana, vestirsi di tutto punto con tutti i DPI disponibili (tuta, sovrascarpe, gambali, cuffia, guanti, mascherina ffp2, mascherina chirurgica, visiera), entrare in reparto e cercare di fare tutto il possibile perché le persone siano in ordine, alimentate ed idratate. E intanto senti il sudore che scorre nella tuta e hai sete ma non puoi bere all'interno del reparto. Hai l'ansia perenne, vivi tra tamponi molecolari o rapidi e tutte le volte hai il terrore di quale possa essere il risultato, per te, i colleghi e le persone che vivono in struttura. Poi c'è la preoccupazione per la famiglia che hai a casa e hai timore di contagiare, io ero arrivata a dormire per conto mio e non mangiare con i miei."

"Ad Ottobre, questo invisibile nemico è entrato. Sia in struttura che nelle nostre case!

Ricordo ancora il momento della notizia dei primi ospiti positivi al tampone Covid. Cos'ha fatto il gruppo di lavoro? Si è rimboccato le maniche, con lo spirito che da sempre ci contraddistingue ed abbiamo ulteriormente modificato il nostro modo di lavorare. I DPI per gestire i casi positivi: camice, copritesta, visiere, calzari,

mascherina FFP2, oltre ai soliti guanti e mascherina chirurgica. Avevamo il timore che i nostri ospiti si spaventassero vedendoci così. Così siamo uscite in sala comune (erano ancora tutti lì e dovevamo portarli nelle loro stanze) improvvisando un balletto con tanto di musica: le persone ridevano, e ci prendevano in giro. Abbiamo lavorato instancabilmente, anche un numero infinito di ore al giorno, ma dovevamo rendere sicura la struttura, abbiamo seguito le indicazioni dell'AUSL e della Cooperativa, senza mai fermarci un attimo. Il gruppo di coordinamento è stato presente ad ogni cambio turno e ad ogni spostamento di camera."

"Credo che ognuno di noi possieda un calendario personale dove evidenziare eventi che in qualche modo, nel bene o nel male, hanno segnato la propria vita: nel mio la data 11 dicembre 2020 rimarrà ben impressa per sempre. "Rilevato": una parola come tante che però in quel momento appare come una sentenza che nasconde una tremenda verità: ebbene sì, quello che credevi non potesse mai toccarti ti ha toccato e lo ha fatto nel profondo. "Rilevato", "positivo" e in un minuto ti passa davanti tutta la vita, e cadi in un vortice di paura, ansia e angoscia, difficile da spiegare. Da quel momento vivi giornate interminabili, difficili che non augureresti neanche al tuo peggior nemico. Ventisei è il numero di giorni con cui ho convissuto con te, maledetto virus, così piccolo, ma così altrettanto potente. Però caro virus, tu sei testardo, potente, ma io voglio esserlo più di te e dirti che, nonostante tutto, mi hai insegnato qualcosa di buono: mi hai insegnato ad apprezzare ancora di più la vita, perché la vita a volte fa male, a volte stanca, a volte ferisce, non è perfetta, non è coerente, non è facile, ma nonostante tutto, la vita è bella!!! (cit. La vita è bella, 1997)".

#### RATING DI LEGALITÀ

elleuno è tra le "imprese virtuose" che hanno ottenuto il Rating di legalità.

Questa attestazione riconosce premialità alle aziende che operano secondo i principi della legalità, della trasparenza e della responsabilità sociale.

Viene attribuita dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, ha durata di due anni ed è rinnovabile su richiesta. Ad *elleuno* il Rating di legalità è stato attribuito nel 2015 con un **punteggio di due stelle** su una scala massima di tre. Sia nel 2017 che nel 2019 è stato rinnovato con stesso punteggio.

#### **GARE E SERVIZI**

# Servizi gestiti da elleuno nel 2020

#### STRUTTURE RESIDENZIALI

- Presidio socio-assistenziale per anziani di San Giorgio Monferrato (AL)
- Centro anziani "Besozzi" di Cerano (NO)
- Centro anziani di Romentino (NO)
- Centro polifunzionale per anziani di Galliate (NO)
- Casa protetta di Galliate (NO)
- Gestione globale della struttura residenziale per di-

- sabili "Villa Varzi" di Galliate (NO)
- Gestione integrata in Global Service della Pia Casa della Divina Provvidenza (NO)
- Gestione globale della RSA "Carlo Donat Cattin" di Baceno (NO)
- RSA "La Casa del Sorriso" di Mombasiglio (CN) in Associazione temporanea d'impresa con cooperativa sociale Il Cortile
- Casa di riposo di Casale Monferrato (AL) in ATI con cooperativa sociale Ghelos
- RSA di Assago "Cascina Pontirolo" (MI)
- Gestione globale della RSA/RSD di Lainate (MI)
- RSA di La Spezia (SP) in ATI con cooperativa l'Operosa
- RSA "San Nicolò" di Levanto (SP) in ATI con cooperativa l'Operosa
- Casa di riposo Fondazione "Quaglia" (IM) in ATI con Centro di Solidarietà L'Ancora
- Residenza per Anziani "Villa Serena" di Solagna (VI)
- Gestione globale della RSA "Angelo Culot" di Gorizia (GO)
- RSA "Masaccio" San Giovanni Valdarno (AR)
- RSA "Villa San Lorenzo" di Seravezza (LU)
- RSA/RA "Nissim" di Marina di Pisa (PI)
- RSA "Madonna della Fiducia" di Calambrone (PI)
- RSA di Poppi (AR)
- RSA "Aurora" di Pisa (PI)

- RSA di Terranuova Bracciolini (AR)
- RSA "San Silvestro" di Firenze (FI)
- RSA "Villa Solaria" di Sesto Fiorentino (FI)
- Centro di riabilitazione per disabili "Villa il Sorriso" di Firenze (FI)
- Centro di riabilitazione per disabili "Villa Monteturli" di Firenze (FI)
- RSA "Acciaiolo" di Scandicci (FI)
- RSA "Le Civette" di Firenze (FI)
- RSA "Casa Betania" di Serravalle Pistoiese (PT)
- Casa di riposo "Matteo Remaggi" di Pisa (PI)
- Struttura residenziale cure intermedie Cittadella della Salute di Lucca (LU)
- Gestione in concessione della RSA e CD Coteto di Livorno (LI)
- Gestione in concessione della RSA Bastia di Livorno (LI)
- RSA Montevarchi ASP Montevarchi (AR)
- CRA/RSA "Toschi" di Dozza (BO)
- CRA/RSA "La Coccinella" di Castel San Pietro Terme (BO)
- CRA/RSA "Villa Calvi" di Bologna (BO)
- CRA/RSA "Virgo Fidelis" di Bologna (BO)
- CRA/RSA "Villa Rosati" di Cavezzo (MO)
- CRA2/RSA presso ASP Valloni di Rimini (RN)
- CRA/RSA di Rubiera (RE)
- RSA di Andria (BT) in ATI con cooperativa sociale Co.M.P.A.S.S. e con Martina 2000

#### STRUTTURE SEMIRESIDENZIALI

- Centro diurno di Galliate (NO)
- Centro diurno di Cerano (NO)
- Centro diurno di Romentino (NO)
- Centro diurno 8° giorno di Montevarchi (AR)
- Centro diurno di Terranuova Bracciolini (AR)
- Centro diurno Alzheimer "Luigi Amaducci" di Sesto Fiorentino (FI)
- Centro diurno "Sereni Insieme" di Sesto Fiorentino (FI)
- Centro diurno disabili "L'Albero Vivo" di Firenze (FI)
- Centro diurno "La Chiocciola" di Firenze (FI)
- Centro diurno "Le Civette" di Firenze (FI)
- Centro diurno "Avanzi" di Pisa (PI)
- Centro diurno di Castel San Pietro Terme (BO)
- Centro diurno "Ali Blu" di Castel San Pietro Terme
   (BO) in ATI con cooperativa sociale Seacoop
- Centro diurno "Villa Calvi" di Bologna (BO)
- Centro diurno "Virgo Fidelis" di Bologna (BO)
- Centro diurno "Villa Rosati" di Cavezzo (MO)
- Centro diurno ASP Valloni di Rimini (RN)
- Centro diurno "Zacconi" di Rubiera (RE)
- Centro diurno polifunzionale di Rubiera (RE)

#### **SERVIZI DOMICILIARI**

- SAD C.S.S. di Ovada (AL)
- SAD e SED Casale M.to e Valenza (AL)
- SAD Territorio Ovest Ticino (NO)

- ADI Territorio di La Spezia (SP)
- SAD e SET Comune di Sarzana (SP) in ATI con cooperativa sociale Lindbergh
- ADI Comune di Trieste (TS) in ATI con CIR Food e cooperativa l'Operosa
- SAD Territorio di Bolzano (BZ)
- ADI Udine (UD) in ATI con Life Cure s.r.l.
- SAD Comuni di Castel San Pietro Terme, Dozza e Casalfiumanese (BO)
- SAD Comune di Rubiera (RE)
- SAD Comune di Rimini (RN)
- SAD e SED CUC Forte dei Marmi e Saravezza (LU)
- SAD e SED Comune di Loro Ciuffenna (AR)
- ADI Ambito Territoriale di Barletta (BAT) in ATI con cooperativa sociale Co.M.P.A.S.S.
- SAD Comune di Campi Salentina (LE)
- SAD e ADI Comune di Canosa di Puglia (BAT)
- SAD Ambito Plus Anglona-Coros-Figulinas (SS)

#### ATTIVITÀ PSICHIATRICHE

- Comunità Terapeutica Residenziale "I Delfini" ASST Grande Ospedale Metropolitano Niguarda di Milano (MI)
- Attività riabilitative assistenziali presso l'Ospedale di Desio (MB)
- Attività riabilitative assistenziali presso l'Ospedale di Vimercate (MB)

- Attività riabilitative e assistenziali presso strutture di Trezzo e Vaprio d'Adda (MI)
- Centro riabilitativo "Casa Basaglia" di Merano (BZ) in ATI con cooperativa sociale Ghelos
- Strutture residenziali psichiatriche "I Mandorli", "Gli Ulivi" e "Le Ginestre" di Sassari (SS)
- Servizio di assistenza riabilitativa psichiatrica domiciliare e territoriale adulti e minori sul territorio dell'ASL (BT)

#### **SERVIZI EDUCATIVI**

- Comunità educativa residenziale "Ginevra" di Caresana (VC)
- Comunità educativa residenziale "Vittoria" di Caresana (VC)
- Asilo nido comunale "E. Fidolfi" di Arcola, Comune di Sarzana (SP) – in Associazione temporanea d'impresa con cooperativa sociale Lindbergh
- Gestione dei centri aggregativi giovanili "Cecco Rivolta" e "Aquilone Blu", del prestito librario e dei centri estivi "Verde Drago" e "Verde Mare", Comune di Lerici (SP)
- Servizi socio-educativi a favore di minori e delle loro famiglie per il Comune di La Spezia e di Lerici (SP)
- Servizi socio-educativi per Minori e Disabili nel Comune di Porto Venere (SP)
- · Comunità a dimensione familiare "Il Cerchio" di

- Santa Fiora (GR)
- Servizi educativi e di inserimento lavorativo di Montevarchi (AR)
- Progetti di Sgancio per Minori Stranieri Non Accompagnati nel Comune di Venezia (VE)

#### **SERVIZI DI CURE PALLIATIVE**

- Hospice Lainate (MI)
- Hospice di Sarzana (SP)

#### **ALTRO**

- Servizio pasti per dipendenti comunali a Cerano (NO)
- Servizio di assistenza scolastica a favore degli alunni della Scuola Statale di San Giorgio Monferrato (AL)
- Servizio Mensa Scuola Infanzia/Scuola Primaria di San Giorgio Monferrato (AL)
- Sostegno ai nuclei familiari con disabili gravi o soggetti psichiatrici – Progetto Laboriosamente sul territorio di La Spezia (SP)
- Prima accoglienza, orientamento, tutela e collocamento anche tramite affido familiare di minori stranieri non accompagnati nell'ambito del servizio pronto intervento sociale nel Comune di Venezia (VE)
- Servizio infermieristico Casa di riposo "G. Ascoli" di Massa (MS) – in ATI con cooperativa sociale Co.M.P.A.S.S.

- Centro di medicina tradizionale cinese "Fior di Prugna" di Firenze (FI)
- Attività consultoriali presso i dipartimenti dell'ASL di Firenze (FI)
- Servizio infermieristico RSA "Pio Campana" di Seravezza (LU) – in ATI con cooperativa sociale Co.M.P.A.S.S.

# Gare presentate suddivise per tipologia di servizio

totali.

Delle gare presentate nel corso dell'anno, per il 70,5% sono riconducibili al core business della Cooperativa (assistenza ad anziani, disabili e malati psichiatrici in strutture residenziali, semiresidenziali e a domicilio). Tuttavia, l'anno è stato caratterizzato da una considerevole attenzione ai servizi educativi e ospedalieri, sia domiciliari e territoriali, sia residenziali e semiresiden-

Delle gare presentate con aggiudicazione sull'offerta economica più vantaggiosa, al 31 dicembre 2020 ne risultavano assegnate il 44%, di cui il 20% aggiudicate a *elleuno*.

ziali, per i quali sono state presentate il 29,5% delle gare

### Start Up 2020

Nel 2020 la Cooperativa è stata impegnata in **3 start up**, che confermano il potenziamento delle attività di *elleuno* soprattutto in Toscana.

A seguire l'elenco degli start up:

#### **TOSCANA**

#### 1. USL Toscana Nord Ovest

Affidamento della gestione in concessione della RSA Coteto di Livorno. Si tratta di gestione in global service di una RSA di 60 posti letto per anziani non autosufficienti e annesso CD di 8 posti per anziani non autosufficienti.

La partenza è avvenuta il 1 agosto 2020.

#### 2. USL Toscana Nord Ovest

Affidamento della gestione in concessione della RSA Bastia di Livorno. Si tratta di gestione in global service di una RSA di 56 posti letto per anziani non autosufficienti. La partenza è avvenuta il 1 agosto 2020.

#### 3. ASP Montevarchi

Affidamento dei servizi socio-assistenziali, generali e di ristorazione a favore di persone anziane. Si tratta della gestione in global service di una RSA/RA da 64 posti

letto per anziani auto e non autosufficienti e un CD da 8 posti per anziani non autosufficienti.

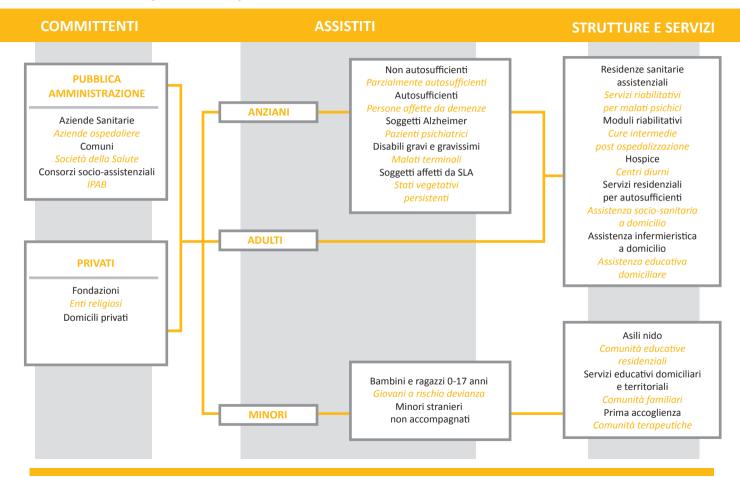
La partenza è avvenuta il 21 settembre 2020

Nell'anno 2020 è terminata la gestione dei seguenti servizi:

- 29 febbraio Casa di riposo di Casale Monferrato (AL)
- 17 maggio SAD Comune di Campi Salentina (LE)
- 31 agosto Casa di riposo "Matteo Remaggi" di Pisa (PI)
- 15 settembre Struttura residenziale cure intermedie Cittadella della Salute (LU)
- 30 settembre RSA "Villa San Lorenzo" di Seravezza (LU)
- 30 settembre RSA Viale Alpi di Spezia (SP)
- 31 ottobre Servizi residenziali e semiresidenziali sul territorio dell'Ovest Ticino (NO)
- 1 novembre SAD Canosa di Puglia (BT)

Dall'analisi complessiva della gestione dei servizi nel corso del 2020, si evidenzia la perfetta coerenza della attività poste in essere con i fini statutari della Cooperativa. La gestione complessiva di tutte le aree di attività ha portato ai risultati qualitativi e quantitativi sui beneficiari, sia diretti sia indiretti, conformi agli obiettivi prefissati, alla Mission e Vision aziendale e alle linee strategiche definite per l'annualità in corso, nonostante la particolarità e specificità della situazione venutasi a creare per l'emergenza sanitaria.

### **COMMITTENTI, ASSISTITI, STRUTTURE E SERVIZI**



#### SISTEMI DI GESTIONE E CERTIFICAZIONI

Nel 2012 elleuno è stata la prima Cooperativa sociale italiana ad ottenere quattro certificazioni: Qualità e Responsabilità sociale d'impresa per tutti i servizi presenti sul territorio, Ambiente e Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro per diverse strutture.

UNI EN ISO 9001 Sistema di gestione per la Qualità

**SA 8000** Sistema di gestione per la Responsabilità sociale d'impresa

**BS OHSAS 18001** Sistema di gestione per la Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro

UNI EN ISO 14001 Sistema di gestione per l'Ambiente

Le certificazioni attestano, da parte di enti terzi, che determinati servizi forniti da *elleuno* per quanto riguarda la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e salute dei lavoratori, l'Etica sono **conformi ai requisiti delle rispettive** norme di riferimento.

Assicurano quindi la capacità della Cooperativa di strutturare e gestire le proprie risorse e i propri processi in modo da riconoscere e soddisfare i bisogni degli stakeholder e le esigenze della collettività, impegnandosi nel monitoraggio e nel miglioramento continuo.

Un **sistema di gestione aziendale** certificato è la condivisione, a tutti i livelli dell'organizzazione, di cinque semplici principi:

- pianificare ciò che si vuole fare;
- realizzare quanto pianificato;
- verificare se si è fatto quanto pianificato;
- riesaminare quanto fatto;
- stabilire come migliorare.

Tali sistemi sono stati concepiti per integrarsi fra loro e generare uno strumento fondamentale per tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori, contribuire allo sviluppo dei diritti umani e abbattere ogni discriminazione, rispettare l'ambiente, focalizzare l'attenzione sulla soddisfazione del cliente.

L'utilizzo delle procedure contenute nei quattro sistemi di gestione fa sì che siano soddisfatti i requisiti di tutti i sistemi di accreditamento regionale per i servizi gestiti da *elleuno*.

Nel 2020 l'ente di certificazione CSQ di Milano ha rinnovato per il prossimo triennio la certificazione UNI EN ISO

9001:2015 (Sistema di gestione per la Qualità). Sempre lo stesso ente ha effettuato audit specifici riguardanti la norma SA 8000:2014, i quali si sono conclusi positivamente.

#### **ISPEZIONI E VIGILANZA**

Nell'arco dell'anno 2020 le visite ispettive da parte di Organi di Vigilanza sono state complessivamente 61, di queste 39 sono state visite ispettive eseguite dalle commissioni di Vigilanza e Controllo delle Aziende USL territorialmente competenti.

6 ispezioni di queste 39 hanno avuto come interlocutore diretto l'ente appaltante a cui è stato pertanto consegnato il verbale di sopralluogo. *elleuno* ha comunque contribuito ad ottemperare alle richieste e alle prescrizioni per la parte di sua competenza.

12 visite ispettive sono state eseguite da parte dei Carabinieri del N.A.S. – sempre territorialmente competente.

1 visita è stata eseguita dall'ente appaltante per verificare il mantenimento dei requisiti richiesti per l'appalto in essere (Istituto Montedomini). 2 visite ispettive sono state eseguite dalla Procura della Repubblica di Milano (Lainate e Assago).

1 visita ispettiva è stata eseguita da parte dell'Ispettorato del lavoro.

6 visite ispettive sono state eseguite dal Dipartimento d'igiene (SIAN).

#### **CUSTOMER SATISFACTION**

La *Customer Satisfaction* permette di **misurare il grado di soddisfazione percepita** dalle persone che fruiscono dei servizi di *elleuno* (ospiti e utenti), dai loro familiari e dal personale della Cooperativa stessa.

I questionari di soddisfazione relativi all'anno 2020, in molti casi, non sono ancora stati somministrati nelle modalità tradizionali in quanto la situazione di emergenza in essere non permette di procedere in tal senso sino al termine dell'attuale ulteriore curva pandemica, che ha determinato diverse priorità.

La *Customer Satisfaction* è stata comunque rilevata telefonicamente su un **campione di 18 strutture** e servizi

così suddivisi: **11 RSA, 3 SAD, 3 CD** e **1 Hospice**. Le domande sono state incentrate sulla gestione della pandemia.

Il **55%** dei servizi intervistati hanno avuto dei casi di positività. Il **27%** delle strutture possiede una stanza degli abbracci e la totalità dei parenti/ospiti risulta essere soddisfatta di questa opportunità.

Le videochiamate, gli incontri a finestra chiusa e quelli all'aperto (durante il periodo estivo) sono state alternative apprezzate da parenti e ospiti che hanno potuto sentire più vicini i propri familiari.

Soltanto 2 tra le strutture intervistate hanno ricevuto un reclamo formale riguardo alla gestione della pandemia. Sia per i SAD che per i CD che per l'Hospice, oggetto di indagine sulla Customer Satisfaction, vi è stata una implicita riduzione dei posti disponibili o degli utenti gestiti.

In generale, dal monitoraggio effettuato telefonicamente, emerge una sostanziale soddisfazione per la gestione della Pandemia nonostante ovviamente le difficoltà dovute alla lontananza forzata e alle situazioni di emergenza vissute direttamente in oltre la metà delle strutture intervistate.

Infine, nel modello di questionario per la somministrazione cartacea, solo parzialmente distribuito a causa della Pandemia pur non modificando la struttura delle domande, al fine di poter avere un raffronto con le annualità precedenti si è ritenuto fondamentale integrare il testo con delle domande specifiche per approfondire gli aspetti di gestione dell'emergenza.

#### **INNOVAZIONE TECNOLOGICA**

Il 2020 è stato un anno che ha portato a un forte investimento in strumenti tecnologici per supplire alla lontananza fisica in tutti i contesti.

elleuno aveva già investito, soprattutto durante gli ultimi anni, in strumenti e tecnologie abilitanti la mobilità e la sicurezza del dato e fortunatamente questi investimenti hanno permesso di gestire con padronanza l'impatto che la gestione del lavoro agile ha avuto in molto contesti.

La nostra connettività *Corporate* con il gestore telefonico di riferimento ci ha permesso di far collegare alla rete intranet aziendale i nostri collaboratori, dovunque fossero, potendo così svolgere tutte le attività come se si trovassero fisicamente in ufficio.

Inoltre i nostri strumenti di *Collaboration* ci hanno permesso di continuare a svolgere riunioni, condividere contenuti ed agende, incontrare soggetti esterni, enti e fornitori.

Molti sono stati gli strumenti preziosi in questo periodo, uno su tutti un software di virtualizzazione del desktop che ha permesso a molti colleghi di poter lavorare in sicurezza su qualunque dispositivo anche se bloccati a casa o in altro luogo in assenza del pc aziendale.

In molti casi la tecnologia è stata utilizzata per cercare di alleviare la sofferenza degli ospiti delle nostre strutture e dei loro familiari ed abbiamo fornito velocemente e in modo capillare dispositivi per effettuare videochiamate e tentare di ridurre le distanze.

Il reparto Information and Communications Technology si è quindi occupato di supportare, in modo non ordinario ma quotidiano, i colleghi della sede amministrativa e dei territori (più di 2.000 utenti di rete) in modo da risolvere problematiche, suggerire soluzioni ed anche a volte rassicurare in questa nuova modalità di lavoro sempre più "diffusa".

Questo periodo ci ha fatto prendere più consapevolezza del valore che nella nostra quotidianità hanno le soluzioni già a nostra disposizione da tempo.

È come se, la svolta obbligata del 2020, ci avesse incoraggiato a guardare alle esigenze dell'ora, sempre cercando di prevedere quelle di domani; questa non è sempre la strada più economica, ma l'esperienza dei lockdown e della pandemia hanno già dato evidenza di quanto un investimento mirato e lungimirante possa ripagare e soprattutto garantire la continuità dei servizi e la sicurezza dei dati.

# GESTIONE DELL'EMERGENZA SANITARIA

La Cooperativa ha attivato, fin dai primi giorni dell'emergenza, momenti di confronto con gli Enti appaltanti per definire modalità di gestione e chiedendo la chiusura delle strutture per la tutela degli ospiti.

In parallelo l'organizzazione posta in essere da *elleuno* ha visto l'attivazione di un indirizzo email apposito con l'indicazione a tutti i coordinatori dei servizi gestiti da *elleuno* di inviare qualsiasi informazione inerente la gestione dell'emergenza all'indirizzo mail, indirizzo che è a lettura di tutte le direzioni, del CdA e dell'RSPP in modo da poter gestire collegialmente le singole problematiche.

Le Direzioni della Cooperativa si sono confrontate con cadenza settimanale in presenza o videoconferenza con riunioni periodiche, oltre a *Call* sulla base delle situazioni di emergenza.

Nella gestione delle situazioni in cui, l'assenza del personale metteva in difficoltà l'organizzazione dei turni di lavoro, sono state predisposte delle squadre a supporto composte da professionisti che hanno dato la disponibilità e che si sono spostatate per entrare in servizio dove necessario.

Nel corso del mese di marzo 2020 si è provveduto a contattare tutti i livelli territoriali della Protezione Civile per individuare modalità per garantire le forniture minime di DPI, in una fase in cui nonostante lo sforzo per procedere autonomamente agli approvvigionamenti, i blocchi in dogana impedivano la possibilità di avere una disponibilità minima di sicurezza nei magazzini.

Fino dalle fasi iniziali dell'emergenza e poi per l'intera annualità *elleuno* ha sempre garantito in tutte le strutture gestite la presenza di materiale di protezione per i lavoratori (DPI) in base alla situazione all'interno di ciascuna struttura: camici monouso in Tnt, camici lavabili, guanti, camici lavabili di categoria III, maschere FFP2, maschere chirurgiche, visiere di protezione, sovrascarpe, gambali, cuffie di protezione e cuffie a protezione completa di testa e collo.

Contestualmente all'avvio della Pandemia sono state inviate informazioni applicative a tutti i servizi. Il protocollo Covid 19 ad integrazione dei singoli DVR è sta-

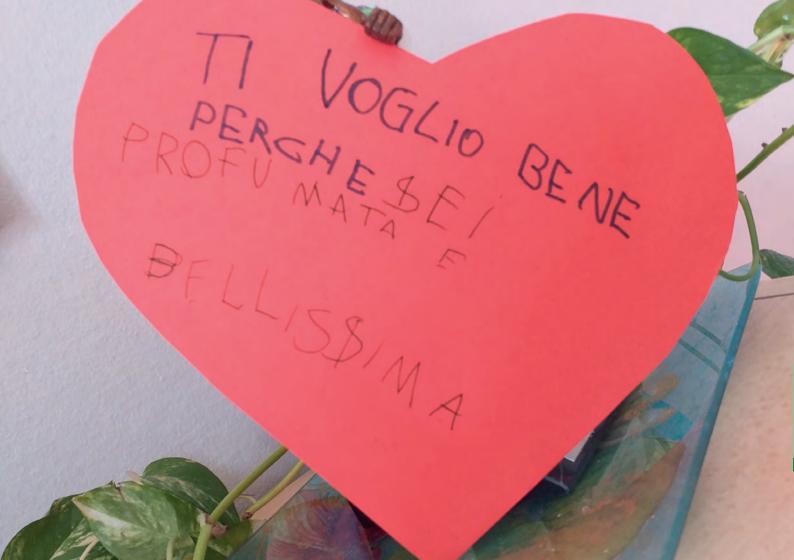
to emesso contestualmente all'emanazione dei primi provvedimenti legislativi ed è giunto, al 31/12/2020, alla rev. 6 sulla base delle modifiche apportate in ottemperanza alle direttive progressivamente previste dagli organi preposti.

Sono stati emessi, in collaborazione con i servizi, più di 120 istruzioni di dettaglio per la gestione del rischio contagio da Covid-19, oltre ai relativi aggiornamenti dovuti a cambiamenti tecnici e normativi.

Come previsto dalle norme cogenti sono stati attuati momenti di formazione/informazione ai lavoratori per il corretto utilizzo dei DPI oltre che dei protocolli covid-19 e si è provveduto a far partecipare il personale preposto ai corsi proposti dall'Istituto Superiore di Sanità e dalle Regioni.

Sono stati nominati e formati i referenti per la prevenzione e controllo delle ICA e specificatamente per Covid-19 come persone di riferimento per il comitato multidisciplinare di supporto nell'ambito della struttura in stretto contatto con le autorità sanitarie locali.

È stato predisposto un apposito protocollo per le comunicazioni in entrata/uscita, con la definizione delle tempistiche di un referente della pratica e degli uffici a supporto, in modo da garantire le risposte dovute agli organi preposti e ai diversi stakeholder.





persone che operano per *elleuno*  Non sono mancati, nel corso di questi mesi difficili, messaggi e lettere di ringraziamento da parte dei familiari delle persone affidate a *elleuno* che hanno potuto constatare tutto l'impegno, l'amore e la professionalità che il personale (nessuno escluso) ha messo in 'campo'.

Pensiamo, per esempio, a quanto scritto dai figli di una signora ospite in una Rsa: "Oggi ci sentiamo in dovere di ringraziarvi tutti. Nostra mamma ha 95 anni, ha ancora una buona lucidità mentale, usa normalmente il cellulare molte volte al giorno, il che ci aiuta in questo periodo di isolamento, ma non passa giorno che lei stessa non elogi l'operato e i gesti d'affetto che riceve dalle persone che la accudiscono e le sono vicine: le cuoche, le infermiere, le assistenti, non faccio nomi esclusivamente per la paura di dimenticare qualcuno". E poi ancora: "Oggi possiamo realmente affermare che non avremmo potuto trovare struttura migliore".

Commovente quanto inviato dal figlio di una signora che ricorda come "ci sono momenti nelle nostre vite che restano indelebili e quello che ho vissuto insieme a voi, la mia mamma e Giancarlo, lo scorso Natale, è per me proprio uno di quegli attimi preziosi. Voglio ringraziarvi ancora una volta per il vostro lavoro e il vostro sincero rispetto e affetto per le persone. Ha davvero un valore immenso per me e per tutti quelli che hanno avuto la fortuna di conoscervi".

Tra le tante manifestazioni d'affetto, anche quella di un marito e delle figlie di un'altra ospite di una delle

Residenze di elleuno: "Un profondo grazie a tutto il personale della struttura, medici, infermieri, operatori, che nel tempo si sono presi cura della nostra cara mamma Antonia, professionalmente e amorevolmente, non facendo mai mancare la loro presenza e il loro conforto, soprattutto ora che, a causa della sua perdita, ne abbiamo avuto più bisogno. È stato per noi di grande sollievo e una fonte di tranquillità sapere che la mamma fosse sempre accudita come in una grande famiglia e che, anche nei momenti più critici, non sia mai stata lasciata sola".

Infine, ecco quanto ha dedicato agli operatori di un'altra Residenza il figlio di un signore che ha frequentato un Centro diurno: "Abbiamo avuto modo di riscontrare quanto di bello si possa ricevere grazie all'assistenza del personale della vostra cooperativa. Non vorrei fare i singoli nomi di chi il centro lo gestisce e lo anima, primo per non rischiare di dimenticare qualcuno, secondo perché si è come avuta la percezione di avere di fronte un gruppo omogeneo e compatto nel donare un'assistenza di un'umanità e professionalità certamente fuori dall'ordinario. Un amore e un'attenzione unica perché rivolta a ognuno degli ospiti, ognuno come se fosse unico, come abbiamo avuto modo di verificare più volte". Una chiosa per il futuro: "Insieme alla mia famiglia, sono qui anche per cercare di augurarvi un grande spirito di forza e coraggio per affrontare questo periodo, che attraversa le nostre esistenze in maniera così dirompente, nella certezza che la presenza e la ricerca della felicità non finirà mai, così com'era il sorriso e l'accoglienza costante di tutti gli operatori del vostro ammirevole e prezioso centro diurno".

#### PERSONALE OCCUPATO

Il personale occupato al 31/12/2020 ammonta a 2.630 lavoratori.

Anni	Numero lavoratori		
2018	2.801		
2019	3.095		
2020	2.630		

# COMPOSIZIONE DEL PERSONALE OCCUPATO

#### Per forma contrattuale

A conferma dell'applicazione del principio della mutualità prevalente come elemento guida dell'attività di *elleuno*, la principale forma contrattuale è quella del socio lavoratore, che riguarda l'84% del personale occupato:

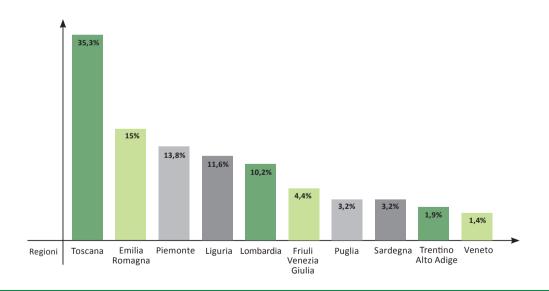
Soci con rapporto di lavoro subordinato 2198 Dipendenti 129 Liberi Professionisti Soci 16 Liberi Professionisti Non Soci 276 Collaboratori Coordinati e Continuativi 11



#### Distribuzione sul territorio nazionale

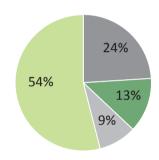
Nel 2020 i soci lavoratori di *elleuno* sono stati presenti in **10 regioni italiane**.

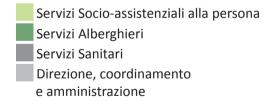
Il grafico illustra la distribuzione dei soci lavoratori sul territorio nazionale: la Toscana è la regione con la maggiore percentuale di forza lavoro, seguita da Emilia Romagna, Piemonte, Liguria e Lombardia.



#### Ambito di attività

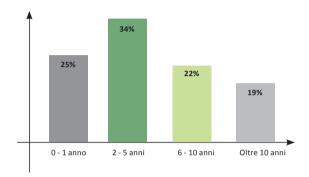
Le attività di *elleuno* nei territori in cui è presente si concentrano prevalentemente sul **settore assistenziale**; la distribuzione del personale vede la percentuale di operatori impegnati nei servizi socio-assistenziali superare il **50%** del totale.





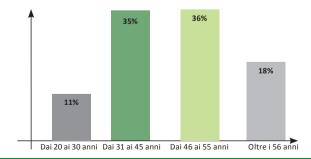
#### Anzianità di servizio

Il grafico illustra l'anzianità di servizio in *elleuno*, suddivisa in **quattro fasce.** 



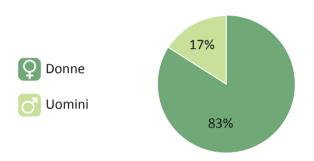
### Età anagrafica

La più alta percentuale dei soci lavoratori di *elleuno* è compresa nella fascia anagrafica dai **46 ai 55 anni.** 



# Distribuzione della forza lavoro in base al genere

Il personale di *elleuno* riporta la **netta prevalenza della componente femminile.** Nel 2020 la "quota rosa" dei soci lavoratori è stata infatti dell'83%.

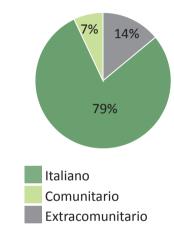


Di seguito i dati relativi alle maternità/paternità 2020.

Nascite	52
Congedo obbligatorio padre	12
Congedo obbligatorio madre	102
Congedo facoltativo padre	32
Congedo facoltativo madre	183

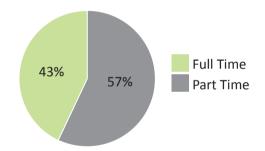
### Provenienza del personale

*elleuno* integra nel proprio organico **nazionalità differenti da quella italiana**, per un totale del 21%.



#### Orario di lavoro

Anno	Full time	Part time	
2018	42%	58%	
2019	42%	% 58%	
2020	43%	57%	



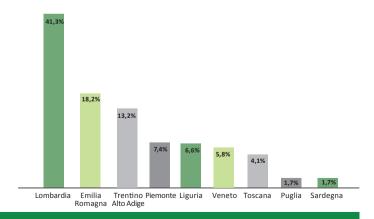
#### **VOLONTARI**

Il numero di soci volontari attivi al 31/12/2020 è pari a 104 persone.

Nel corso del 2020 hanno svolto attività di volontariato complessivamente 121 persone.

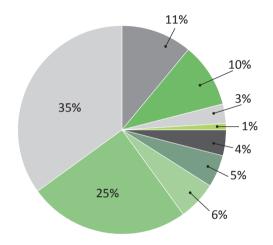
# Distribuzione dei volontari sul territorio nazionale

Nel 2020 i soci volontari di *elleuno* sono stati presenti in **9 regioni italiane.** Il grafico illustra la distribuzione dei soci volontari sul territorio nazionale: la Lombardia è la regione con la maggiore percentuale di volontari, seguita da Emilia Romagna, Trentino Alto Adige e Piemonte.



#### Ambito di attività

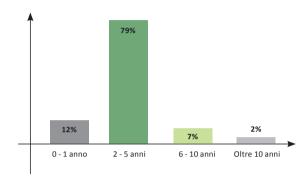
Il seguente grafico illustra come i soci volontari sono stati coinvolti a supporto di numerose attività:



- Supporto attività ludico ricreative e dopo scuola 1%
  Attività varie 3%
  - Supporto attività laboratoriali 4%
- Supporto attività specifiche 5%
- Supporto attività educative 6%
- Supporto animazione 10%
  - Attività di accompagnamento 11%
  - Supporto e manutenzione e giardinaggio 25%
- Supporto attività di assistenza 35%

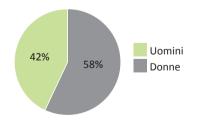
# Anni di impegno nel volontariato

Il seguente grafico illustra gli anni di impegno continuativo come volontari in *elleuno*, suddivisa in **quattro fasce**:



### Distribuzione dei volontari in base al genere

Anche i volontari riportano la **prevalenza della componente femminile**. Nel 2020 la "quota rosa" relativa è stata infatti del 58%



# FORMAZIONE, TIROCINI E STAGE, SELEZIONE

Il 2020 è stato senza dubbio un anno unico nella sua imprevedibile drammaticità, che ci ha messo improvvisamente davanti a nuove sfide e ci ha portato a cambiare ordini di priorità e obiettivi. E con la collaborazione di tutti gli interlocutori coinvolti è stato necessario ripensare velocemente anche alle attività in ambito formativo, come a tutto il processo legato alla valorizzazione del capitale umano, sia esso dipendente, tirocinante/ stagista, candidato per una posizione lavorativa aperta, rivedendole da un nuovo punto di vista, fuori dai tradizionali schemi, per cercare soluzioni utili e funzionali per contribuire ad affrontare al meglio una situazione sanitaria in continuo divenire.

La formazione/informazione ha avuto necessariamente come focus principale quello di fornire ai soci lavoratori le competenze e gli strumenti funzionali ad agire costantemente nell'ottica di prevenzione e contrasto al SARS-CoV-2 – Covid-19. Sono state oltre 5.000 le ore di formazione erogate nell'anno con questi obiettivi e più di 500 i momenti formativi organizzati e svolti con questa finalità, sempre nel rispetto delle misure di distanziamento e di sicurezza previste dai protocolli aziendali. elleuno ha in questo ambito sostenuto fin dal principio

della situazione pandemica e con costanza attraverso i successivi mesi la partecipazione ai vari percorsi formativi in materia SARS-CoV-2 – Covid-19 messi a disposizione dagli organi istituzionali nazionali e regionali competenti, come i corsi FAD erogati dall'Istituto Superiore di Sanità e destinati a coloro che operano ogni giorno nel campo socio-sanitario ed assistenziale.

Complessivamente le ore di formazione erogate nel 2020 hanno superato la soglia delle 12.500, dato che ovviamente risulta legato, rispetto alle precedenti annualità, al contesto sanitario generale e ai nuovi vincoli e alle nuove priorità dovuti alla situazione pandemica.

Gli interventi dedicati a contenuti professionalizzanti e volti a rafforzare, aggiornare e implementare le competenze, inclusi quelli relativi alla prevenzione e al contrasto al SARS-CoV-2 — Covid-19, sono stati tuttavia comunque oltre 800 per un complessivo di circa 6.600 partecipazioni. Le restanti ore sono invece state destinate alle tradizionali tematiche legate all'obbligo normativo, focalizzandosi sulla formazione in materia di salute e sicurezza (dei lavoratori e alimentare) e sull'implementazione o aggiornamento delle squadre d'emergenza, con sempre le doverose e opportune valutazioni di contesto e opportunità di organizzazione e erogazione. Come sempre l'accesso a fondi di finanziamento ha

contribuito a supportare le risorse messe in campo per le varie tipologie di formazione.

In linea con i vari DPCM, seguendo i protocolli aziendali e al contempo le raccomandazioni del Comitato Tecnico Scientifico e del Ministero del Lavoro, è opportuno sottolineare *elleuno* ha adottato e incentivato su numerosi percorsi formativi già nel corso del 2020 nuove modalità di erogazione (FAD, webinar, videoconferenza sincrona e asincrona) per continuare a fornire ai propri soci lavoratori formazione mirata per svolgere in sicurezza la propria mansione e ad accrescere le proprie competenze professionali.

Rispetto ai percorsi di tirocinio e stage, al netto delle importanti limitazioni legate alla situazione pandemica e alla sospensione prevista da tutte le Regioni per una buona parte del 2020, elleuno ha comunque, sempre nel rispetto di tutte le procedure correlate, attivato oltre 100 nuovi percorsi rinnovando la propria collaborazione con oltre 40 enti promotori. Dagli studenti universitari, ai corsisti di percorsi professionali, dai soggetti fragili presi in carico dagli enti pubblici, agli allievi degli istituti d'istruzione superiore, sono state oltre 15.000 le ore di presenza, svolte presso i servizi in gestione sotto la costante supervisione di tutor e colleghi i quali hanno seguito e favorito le fasi di inserimento e di

conoscenza dello specifico contesto.

Per far fronte all'impatto generato dal contesto sanitario il 2020 ha visto un'ulteriore e importante implementazione delle campagne di reclutamento di personale. Sono stati più di **200 i casi** in cui si è attivato un processo strutturato a supporto dei referenti territoriali e di sede per il reperimento di specifici profili professionali, con la circolarizzazione, a seguito dei preliminari passaggi di screening, di oltre 3.000 curricula. Nel 75% dei casi, la condivisione dei profili pervenuti in autocandidatura e reperiti tramite i canali di ricerca attiva o attingendo alla consolidata rete con università, agenzie formative e centri per l'impiego, ha portato all'individuazione delle risorse da inserire nei vari team, supportando in questo modo le esigenze o i nuovi inserimenti in un'ottica sia di snellimento e efficacia del processo che di costante oggettività nei confronti dei potenziali candidati.

Sempre nel corso del 2020, al fine di ampliare le possibilità di scelta in termini di percorsi formativi universitari da parte dei soci lavoratori interessati, si segnala che *elleuno* ha attivato apposite **convenzioni con le principali università telematiche italiane** (in particolare Università degli Studi di Roma Unitelma Sapienza e Università Telematica Pegaso), le quali garantiscono a tutti i soci lavoratori, e ai loro prossimi congiunti, importanti age-

volazioni economiche sia per l'iscrizione a corsi di laurea che a master universitari, corsi di perfezionamento e di alta formazione.

**SORVEGLIANZA SANITARIA** 

Per elleuno la tutela della sicurezza e della salute dei propri lavoratori, oltre ad essere un imprescindibile obbligo di legge, rappresenta un grande valore da tutelare e salvaguardare.

Per questa ragione vengono sottoposti a sorveglianza sanitaria periodica non solo tutti i lavoratori e le lavoratrici, ma anche i soggetti che l'art 2 del D.Lgs 81/08 equipara ai lavoratori, quali gli stagisti, i tirocinanti e i volontari.

Con le tabelle sotto riportate è possibile comparare le visite da parte del Medico Competente (ai sensi dell'art. 41 del D.Lgs. 81/08) effettuate nel corso del 2020 con quelle del 2019, suddivise in:

- visite periodiche;
- prime visite;
- visite preventive;
- visite straordinarie;
- visite per cambio mansione;

visite di riammissione dopo 60 giorni di assenza continuativa per malattia o infortunio.

#### Riepilogo esiti visite dal 01/01/2020 AL 31/12/2020

Tipologia visita	Idoneità	Con prescrizioni	Non idoneità	Totale visite
Visite periodiche	1.013	581	22 (di cui 4 permanen- ti)	1.616
Prime visite	486	115	4 tempora- nee	605
Straordinarie	2	3	7 (di cui 1 perma- nente)	41
Cambi mansione	4	4	0	8
Riammissione	55	69	16 (di cui 3 permanenti)	140
TOTALE	1.560	801	49 (di cui 8 permanenti)	2.410

#### Riepilogo esiti visite dal 01/01/2019 al 31/12/2019

Tipologia visita	Idoneità	Con prescrizioni	Non idoneità	Totale visite
Visite periodiche	1.158	651	7 (di cui 3 permanenti)	1.816
Prime visite	779	88	4 (di cui 2 permanenti)	871
Straordinarie	4	46	2 temporanee	52
Cambi mansione	13	3	1 permanente	17
Riammissione	26	69	11 (di cui 5 permanenti)	106
TOTALE	1.980	857	25 (di cui 11 permaneneti)	2.862

Va considerato, nello specifico, che 359 operatori risultano assunti e dimessi all'interno dello stesso anno solare, mentre i lavoratori che complessivamente risultano aver terminato il rapporto di collaborazione (dimissioni, cambio appalto ecc.) sono 1.198.

La comparazione delle varie visite mediche, dell'anno 2020, evidenzia che:

- quasi il 65%, risulta idoneo a svolgere la mansione specifica (69% nel 2019);
- il 33% circa risulta idoneo con prescrizioni o limitazioni, soprattutto riguardo all'uso di guanti depolverati o a limitazioni della movimentazione manuale dei carichi (30% nel 2019);
- il 2% circa risulta non idoneo (il doppio dell'anno precedente).

Emerge il quadro di una popolazione lavorativa statisticamente "sana", senza patologie significative, anche se nel leggero aumento delle percentuali di operatori con prescrizione e operatori risultati non idonei allo svolgimento della mansione (in particolare le non idoneità temporanee), non si può trascurare l'impatto della pandemia da Sars-CoV-2 che ha colpito in maniera significativa il settore sanitario-assistenziale. La Cooperativa, nell'ottica di una sorveglianza sanitaria attiva, non ha infatti trascurato di monitorare i lavoratori cosidetti "fragili", ovvero particolarmente sensibili, alla possibile infezione da Covid-19.

Inoltre, *elleuno* mantiene alta l'attenzione rispetto all'insorgere di patologie muscolo-scheletriche collegate alla

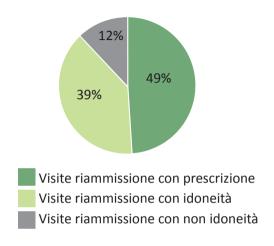
movimentazione dei carichi, ai movimenti ripetitivi e alle posture incongrue.

# Visite di riammissione dopo assenza sup. a 60 gg

Totale sorveglianza sanitaria



Il particolare impatto della Pandemia sulla sorveglianza sanitaria possiamo verificarlo osservando l'aumento delle visite di riammissione (da malattia o infortunio superiore a 60 giorni), più che raddoppiate rispetto allo scorso anno, nonostante il numero inferiore di visite, e che hanno visto anche un incremento delle non idoneità.



# Movimentazione manuale dei carichi

All'interno delle attività di sorveglianza sanitaria (visite periodiche, straordinarie e di rientro da malattie) merita particolare attenzione la tematica della Movimentazione Manuale dei Carichi (MMC).

Su 801 visite di idoneità con prescrizione/limitazione risultanti dalle visite del Medico Competente nel 2020, sono 286 (su 365 visite) i soggetti che hanno una prescrizione/limitazione riguardante la Movimentazione Manuale degli ospiti, che risultano in forza al 31 dicembre 2020 presso la Coopeerativa *elleuno*, pari a circa il 12% della popolazione lavorativa occupata al medesimo periodo.

# RIUNIONI PERIODICHE ANNUALI ART. 35 D.LGS. 81/08

La distribuzione sul territorio dei servizi e la volontà da parte della Cooperativa *elleuno* di poter essere il più vicino possibile ai propri soci/dipendenti, ha portato alla decisione di organizzare le riunioni periodiche su molteplici date e molteplici zone.

Nonostante l'impegno profuso per mantenere questa metodologia consolidata da tempo anche per l'anno 2020, le Riunioni Periodiche e il confronto che da sempre le ha caratterizzate sono state rimodulate all'interno della più ampia riorganizzazione del lavoro dovuto all' emergenza sanitaria da SARS-CoV-2.

Le riunioni in presenza si sono svolte per:

- Raggruppamento Toscana entroterra con strutture site in Pistoia, Firenze, Arezzo, Grosseto;
- Raggruppamento Toscana tirrenica con strutture site in Massa e Carrara, Lucca, Pisa e Liguria;
- Veneto, Trentino, Friuli.

Le restanti sono state eseguite con modalità video conferenza, garantendo nelle varie postazioni dislocate sul territorio adeguato distanziamento sociale, areazione dei locali, utilizzo di DPI idonei al caso.

Le riunioni in modalità video conferenza si sono svolte per:

- Servizio localizzati in regione Emilia Romagna;
- Servizio localizzati in regione Sardegna;
- Servizio localizzati in regione Puglia;
- Servizio localizzati in regione Piemonte (Vercelli, Alessandria, Novara, Torino, Cuneo);
- Servizio localizzati in regione Lombardia (e prov. VCO).

Sia per la modalità "in presenza" sia per la modalità "in video conferenza" il Datore di Lavoro (o un suo rappre-

sentante) ha potuto confrontarsi con il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP), il Medico Competente e i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) oltre che con i Coordinatori dei servizi interessati (funzione di preposto) sulle tematiche all'ordine del giorno e su eventuali altri temi di interesse generale. In tabella sono riportati i servizi oggetto di incontro (99) e gli RLS convocati (43).

Area	RLS convocati nel 2017	RLS convocati nel 2018	RLS convocati nel 2019	RLS convocati nel 2020
Piemonte	8	9	8	6
Veneto	3	3	2	2
Trentino Alto Adige	1	2	2	1
Friuli Venezia Giulia	1	1	1	2
Liguria	3	5	6	5
Toscana	17	18	14	15
Emilia Romagna	6	6	6	6
Lombardia	3	4	3	3
Puglia	2	2	4	2
Sardegna	2	1	1	1

La differenza tra numero di servizi presenti sul territorio di riferimento e il numero dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) convocati è dovuta al fatto che, in alcuni casi, i lavoratori occupati su più servizi hanno eletto un unico RLS.

Nel corso della riunione sono stati trattati numerosi temi, tra i quali:

- emissione, aggiornamento e/o revisione del Documento di Valutazione dei Rischi, analisi delle procedure Salute e Sicurezza applicabili in corso di validità e di quelle che hanno subito modifica:
- analisi delle procedure Salute e Sicurezza che richiamano a modulistica da trasmettere al Servizio Prevenzione e Protezione;
- l'andamento degli infortuni e delle malattie professionali e della sorveglianza sanitaria;
- i criteri di scelta, le caratteristiche tecniche e l'efficacia dei dispositivi di protezione individuale;
- i programmi di informazione e formazione dei dirigenti, dei preposti e dei lavoratori ai fini della sicurezza e della protezione della loro salute;
- obiettivi di miglioramento della sicurezza complessiva e le aspettative per l'anno successivo.

Per quanto riguarda l'utilizzo dei DPI, si sottolinea come quelli già previsti precedentemente dai relativi protocolli per altre casistiche (klebsiella etc.), siano stati integrati e ampliati per fronteggiare l'emergenza da Sars-CoV-2, provvedendo ad un'accurata formazione, informazione e addestramento riguardo le modalità di utilizzo degli stessi (come da PROT.08.PS.04). Si registra, inoltre, un'integrazione dei DPI con l'introduzione di tute protettive, camici di protezione di III categoria, cuffia integrale, gambali con altezza al ginocchio per la gestione dei casi di ospiti positivi al virus Covid-19.

Nelle varie discussioni è emerso come le calzature antinfortunistiche siano state, nel complesso, adeguate ed utilizzate dai lavoratori. Si è comunque ritenuto utile ribadire ai lavoratori il percorso che devono intraprendere in caso di difficoltà sanitariamente accertate, sull'uso dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI). Per l'uso di calzature diverse dalla normale fornitura aziendale è indispensabile il giudizio del Medico Competente e successivamente l'autorizzazione all'acquisto da parte del Servizio di Prevenzione e Protezione della Cooperativa. Le caratteristiche tecniche della calzatura devono soddisfare i requisiti previsti ed essere compatibili con i rischi individuati all'interno del DVR (Documento di Valutazione dei Rischi).

Durante le riunioni tenutesi in periodo pandemico da SARS-CoV-2 si è, naturalmente, fatto costantemente il

punto della situazione in tempo reale, indicato le azioni legislative in atto, formulando un quadro generale della situazione a partire dalle modalità di diffusione del virus sia in ambiente civile che all'interno dei vari servizi.

È stato affrontato il grande tema dei DPI in uso per fronteggiare i rischi di contagio e quali devono essere adottati nell'assistenza all'ospite/utente e nella gestione dei casi di quarantena e isolamento.

Durante l'anno si è proceduto alla revisione dell'allegato al Documento di Valutazione dei Rischi relativamente allo specifico rischio biologico da SARS-CoV-2 per tutte le strutture/servizi, integrando quanto già presente con quanto emerso durante l'esperienza pandemica.

È stato illustrato il contenuto del Protocollo PROT.08. PS.04 redatto in modo specifico per fronteggiare l'emergenza sanitaria, l'importanza dei triage d'ingresso alle strutture residenziali e semi-residenziali di qualunque soggetto provenga dall'esterno.

Le riunioni periodiche hanno rappresentato un utile momento di confronto in ambito Salute e Sicurezza con contributi attivi da parte di tutti i partecipanti, offrendo validi spunti di miglioramento per continuare un percorso di costante miglioramento.

#### ANALISI INFORTUNI SUL LAVORO

La Cooperativa *elleuno* ritiene di fondamentale importanza l'analisi nel dettaglio degli infortuni sul lavoro occorsi, per capirne le cause e attuare le **opportune e adeguate misure di correzione e prevenzione.** 

La tabella riporta il numero di infortuni registrati nel 2020, rapportati ai cinque anni precedenti.

Tipologia di infortuni	2015	2016	2017	2018	2019	2020
MMC (utenti, oggetti, traino/spinta)	41	34	22	21	42	17
Scivolamenti/cadute	26	30	39	36	42	18
Colpire/essere colpiti	16	18	10	9	19	12
Aggressione	40	32	37	24	35	15
Puntura ago/taglio	25	18	32	22	30	13
Contatto materiale biologico	19	17	18	12	12	343
Altre cause	82	58	62	41	39	26
In itinere	33	38	33	31	31	21
Totale	282	245	252	196	250	475
Totale esclusi in itinere	249	207	219	165	219	454
Infortuni > 3gg	166	144	185	151	193	447
Infortuni ≤ 3gg	83	63	67	45	57	28
Incidenza infortuni/giorno (esclusi in itinere)	0,68	0,57	0,60	0,45	0,60	1,24

Si segnala che 74 casi, tra infortuni e riaperture di infortunio, su cui si è proceduto ad eseguire regolare denuncia al momento dell'avvenuta conoscenza dell'evento, non sono stati riconosciuti dall'Ente previdenziale INAIL come tali, ma sono stati trattati come malattia e gestiti da INPS.

In 5 casi l'Ente previdenziale INAIL ha acconsentito alla riapertura di precedenti periodi di infortuni.

Al fine di una valutazione oggettiva della situazione infortunistica della Cooperativa, è necessario sottolineare quanto la pandemia da Sars-CoV-2 esplosa nel corso del 2020 a livello mondiale, sia stata impattante.

L'articolo 42, comma 2, del Decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (poi convertito in Legge 24 aprile 2020, n. 27) ha disposto che, nei casi accertati di infezione da Covid-19 in occasione di attività lavorative, il medico certificatore redige il consueto certificato di infortunio e lo invia telematicamente all'INAIL che assicura, ai sensi delle vigenti disposizioni, la relativa tutela dell'infortunato.

Si segnala che gli infortuni da Covid-19 sono stati 337, denunciati 386 infortuni ma di questi, 49, non sono stati riconosciuti come tali dall'INAIL.

In conclusione, scorporando gli infortuni da Covid-19 dal totale, Cooperativa *elleuno* avrebbe avuto, per l'anno

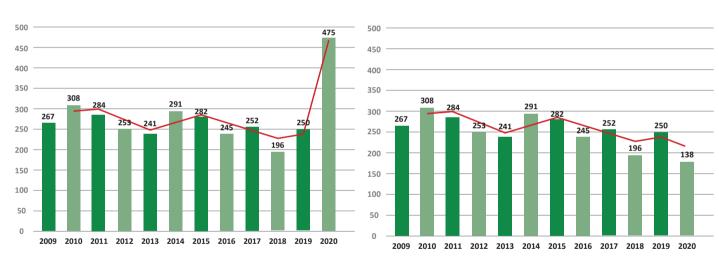
2020 un numero di infortuni paria a 138 (al di sotto dei valori registrati negli anni precedenti).

Di seguito si riporta l'andamento degli infortuni dell'ultimo decennio:

Vediamo ora gli stessi dati escludendo, in maniera teorica, gli infortuni dovuti ad infezione da Covid-19:

#### Andamento infortuni

# Andamento infortuni senza COVID-19



Andiamo ora ad analizzare gli indici statistici della Cooperativa elleuno, rapportati a quelli medi caratteristici di comparto INAIL e confrontandoli con l'anno precedente.

#### Anno 2019:

IF = 43,5 vs IF medio (\*) = 27,59 IG = 1,32 vs IG medio (\*) = 1,57

#### Anno 2020:

IF = 121,2 vs IF medio (\*) = 27,59 IG = 3,63 vs IG medio (\*) = 1,57

IF=indice di frequenza IG=indice di gravità

(\*) = indici medi caratteristici di comparto INAIL nel triennio 2008-2010

Sulla totalità dei casi, trasformati in indici di frequenza e gravità, si rileva un aumento rispetto alla media nazionale di settore. Questo dato è riconducibile all'elevato numero di infortuni (337) legati, come illustrato in precedenza, all'infezione Covid-19. Se infatti analizziamo i dati escludendo gli infortuni dovuti alla pandemia da Covid-19 in atto, osserviamo i seguenti valori:

#### Anno 2020:

IF = 26,3 vs IF medio (\*) = 27,59 IG = 1.08 vs IG medio (\*) = 1.57

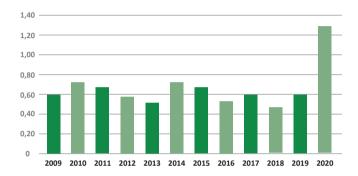
IF=indice di frequenza IG=indice di gravità

(\*) = indici medi caratteristici di comparto INAIL nel triennio 2008-2010

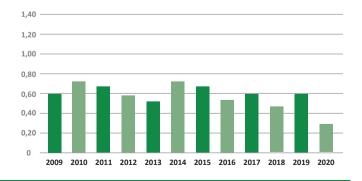
Si evidenzia dunque come l'aumento dei dati sugli infortuni nel 2020 rispetto all'anno 2019, sia per quanto riguarda l'indice di frequenza che quello di gravità, riconducibile in toto alla pandemia in atto, la quale, come certificato dai dati INAIL, ha colpito in maniera particolare il settore della sanità e dell'assistenza sanitaria e sociale.

Nei grafici a seguire è rappresentata l'incidenza giornaliera di infortuni, dalla quale si evince l'impatto del virus sugli infortuni della Cooperativa.

# Incidenza infortuni/giorno



# Incidenza infortuni/giorno senza Covid-19



Analizziamo ora il dato, relativamente ai soli indici antinfortunistici, per quei **servizi espletati in un luogo di lavoro ben definito e circoscritto**, escludendo quindi i servizi a carattere domiciliare, si ottiene:

#### Anno 2019:

IF = 41,6 vs IF medio (\*) = 27,59 IG = 1,13 vs IG medio (\*) = 1,57

#### Anno 2020:

IF = 128,8 vs IF medio (\*) = 27,59 IG = 3,71 vs IG medio (\*) = 1,57

# Escludendo invece gli infortuni da Covid-19:

#### Anno 2019:

IF = 41,6 vs IF medio (\*) = 27,59 IG = 1.13 vs IG medio (\*) = 1.57

#### Anno 2020:

IF = 22,55 vs IF medio (\*) = 27,59 IG = 0,92 vs IG medio (\*) = 1,57

IF=indice di frequenza IG=indice di gravità

(\*) = indici medi caratteristici di comparto INAIL nel triennio 2008–2010

In osservazione più estesa dei dati, è possibile evidenziare come gli infortuni risultino in calo costante, pur con andamento altalenante, dall'anno 2014.

Pur considerando che in un'attività tanto diversificata, per servizio offerto e per luogo di esecuzione della prestazione, dove i fattori positivi e negativi che influenzano l'evento antinfortunistico sono molteplici, è tuttavia innegabile che la politica di lungo corso legata alla prevenzione dell'evento antinfortunistico e di malattia professionale, che la Cooperativa *elleuno* ha avviato e sta costantemente implementando, abbia portato a buoni risultati complessivi.

Ruolo chiave nella cooperazione alla riduzione degli eventi è rappresentata dalla professionalità, in termini di gestione del servizio e di sensibilità sugli aspetti Salute & Sicurezza, maturata da parte di tutte le funzioni e di tutti gli operatori che compongono la Cooperativa *elleuno*.

Il rapporto con i soci/dipendenti e i loro rappresentanti per la sicurezza (RLS), nella consapevolezza del ruolo all'interno del sistema di prevenzione e protezione, ha contribuito alla riduzione degli infortuni e alla riduzione dell'insorgere di malattie professionali oltre che a una miglior gestione del fenomeno pandemico in atto.

In considerazione di ciò, resta confermato l'impegno a continuare sull'attuale politica di Salute & Sicurezza da parte della Cooperativa elleuno, così come resta confermata la volontà ad aumentare l'interazione tra tutte le funzioni aziendali coinvolte affinchè si concorra a rendere il luogo di lavoro un luogo ancora più sicuro per i nostri soci e dipendenti.

# **GESTIONE DELLE EMERGENZE**

Nel corso del 2020 sono state effettuate n. 11 prove di evacuazione e sono stati redatti n. 2 piani di emergenza. Il numero dei piani di emergenza risulta in linea con l'acquisizione di nuovi servizi, la sostanziale revisione di alcuni piani esistenti, comprendenti strutture socio-sanitarie e servizi territoriali di assistenze/educativi per i quali invece è stato sufficiente condividere le buone norme comportamentali.

La tabella mostra l'andamento di queste attività negli ultimi 10 anni.

Attività	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Prove di evacuazi- one	9	24	32	34	40	42	46	56	53	18
Redazione PEI	3	8	6	7	6	9	12	10	12	2

La maggior parte delle prove (10) sono state coordinate direttamente dal preposto di struttura con il coinvolgimento e la consulenza del SPP (Servizio di Prevenzione e Protezione) ma senza la sua presenza in loco.

Le restanti prove (8) sono state svolte alla presenza dell'ASPP/RSPP (Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione/Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione).

La flessione registrata nell'esecuzione delle prove di emergenza di tipo pratico, è motivata dall' emergenza sanitaria Coronavirus SARS-CoV-2 (meglio nota come Covid-19).

Facendo seguito all'emanazione di norme sia nazionali, che regionali che, in alcuni casi, locali, molte attività legate alla "vita" dei servizi residenziali e semi residenziali hanno avuto delle modifiche se non addirittura piccole sospensioni.

La sospensione di alcune attività non ha impedito alla Cooperativa *elleuno* di mantenere alto il livello di prevenzione e protezione contro le emergenze, messo in atto in questi anni.

A fronte di una posticipazione di alcune prove pratiche di evacuazione, sono state attivate sessioni formative specifiche per ogni servizio, in grado di mantenere sempre adeguato il livello di preparazione degli operatori nel fronteggiare le emergenze.

Le simulazioni svolte nel 2020 si sono concentrate dapprima nel primo periodo dell'anno, tra gennaio e febbraio, ove si era dato avvio alla programmazione calendarizzata per poi riprendere successivamente nei mesi di ottobre-novembre.

A seguito di una serie di considerazioni la priorità, nella ripresa delle attività pratiche, è stata data alle strutture residenziali rispetto ai Centri Diurni.

Le prove svolte successivamente all'ondata pandemica sono state organizzate nel rispetto delle misure anticontagio, evitando assembramenti ed il coinvolgimento diretto degli ospiti.

Gli scenari sono stati redatti considerando stanze e nuclei non oggetto di quarantene (ingresso nuovi ospiti da domicilio o rientro in struttura da ospedalizzazione) o isolamenti (Ospiti colpiti dal virus Covid-19).

Le simulazioni, ove presenti le centrali di rivelazione incendi, con il supporto dei colleghi dell'ufficio manutenzione, sono state eseguite in accordo con le ditte incaricate alla manutenzione degli impianti al fine di attivare l'allarme incendio e rivedere con gli addetti delle squadre di emergenza le procedure di individuazione della provenienza del segnale di allarme dal display di centrale ed il successivo reset, utile in caso di falsi allarmi.





# situazione economico-finanziaria

In questo 2020 si è spesso sentito parlare di un argomento che ha in qualche modo fatto riavvicinare davvero tanto gli ospiti delle residenze ai propri parenti.

Stiamo parlando della 'Stanza degli Abbracci' che ha permesso agli anziani di poter rivedere, in sicurezza, i familiari. Anche *elleuno* l'ha installata all'interno di molte delle proprie strutture, ad esempio in Piemonte, Emilia Romagna e Toscana. La 'Stanza degli Abbracci' è un modulo che prevede, nel rispetto delle normative vigenti legate al Coronavirus, due ingressi separati e autonomi per parenti e visitatori che conducono a due aree divise da una membrana trasparente, il tutto realizzato in materiale lavabile e sanificabile dopo ogni accesso. Un'iniziativa gradita per gli anziani residenti e per i familiari, che da quasi un anno hanno dovuto rinunciare a cose fino a pochi mesi fa assolutamente normali, come per esempio al calore di un gesto d'affetto.

Riviviamo questi momenti attraverso i racconti provenienti da alcuni nostri servizi.

"Sono state giornate ricche di emozioni, dopo più di 3 mesi di lontananza dei parenti dai nostri anziani. Con questa stanza, seppur con una parete trasparente che li divideva, le famiglie hanno potuto parlarsi, vedersi da vicino e in qualche modo toccarsi. Molti si sono emozionati, gli ospiti hanno ritrovato il sorriso quando, entrati nella stanza, hanno potuto rivedere i loro cari".

"L'abbraccio è stato il nostro personale modo per avvicinarci, per aprire, anche se in modo molto limitato, le porte della struttura e per far entrare un po' di quel che c'era fuori. Le persone che vivono in struttura avevano necessità di essere abbracciate, di essere coccolate, di emozioni positive dopo mesi di lontananza dai propri cari".

"È importante per i nostri Ospiti che dopo tanta sofferenza ci siano dei momenti quanto più sereni e lieti grazie al contatto diretto con i loro cari".

"La stanza è stata accolta molto favorevolmente e con gioia dai familiari, che non vedevano l'ora di sperimentarla e di poter avere un qualche contatto "fisico" con i loro cari che non vedevano di persona da diversi mesi".

Le stanze degli abbracci ci hanno permesso e ci permettono di portare un soffio di calore e di "contatto" ai nostri anziani, nella speranza di poter tornare presto alla vera "normalità".

# **RICAVI 2018 - 2020**

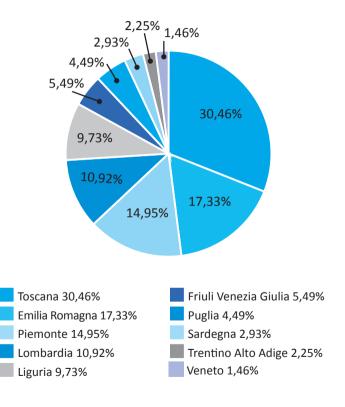
La tabella illustra l'andamento registrato negli ultimi tre anni di attività:

Anno	Ricavi (valori in euro)
2018	85.186.267
2019	90.811.252
2020	86.787.423

La tabella illustra la divisione tra ricavi derivanti da servizi pubblici e da servizi privati:

Importo in euro ricavi	Importo in euro ricavi	
da Enti pubblici Anno	da privati	
61.943.686,47	24.843.736,53	

I ricavi del 2020, a livello regionale, sono stati così distribuiti:



# CRITICITÀ E AZIONI POSTE IN ESSERE

Sin dai primi mesi di emergenza sanitaria il Consiglio di Amministrazione ha attivato diversi canali di azione finalizzati a garantire la continuità assistenziale nei servizi residenziali e semi-residenziali, fornire i DPI necessari per poter lavorare in sicurezza e garantire tutela e assistenza agli ospiti delle strutture gestite e degli operatori, porre in evidenza all'opinione pubblica le problematiche che la situazione di emergenza stavano facendo emergere prima con l'acquisto di pagine sui principali giornali nazionali, successivamente tramite i propri canali social e lettere aperte inviate direttamente al Presidente del Consiglio o aderendo a tavoli di confronto tra operatori del settore ed enti pubblici, ove attivati.

La prima azione posta in essere è stata la pubblicazione di una "lettera aperta" nel mese di aprile 2020 che è stato un grido di allarme lanciato nel momento in cui ancora tutti cantavano l'inno nazionale e immaginavano un periodo breve e transitorio con un ritorno alla normalità in pochi mesi, invece il CdA di *elleuno*, ora si può dire in modo lungimirante, aveva già individuato le problematiche che oggi, ad un anno dall'inizio dell'emergenza stanno rischiando di bloccare i servizi: il personale sanitario che lascia i servizi per rispondere alle chiamate del servizio pubblico, la scarsa attenzione ai servizi rivolti alle

fasce più deboli della società che hanno poi portato ai focolai e alle situazioni di estrema difficoltà di cui tanto i media si sono occupati e le difficoltà organizzative e di comunicazione tra gli organi preposti nella gestione dell'emergenza.

Le reazioni – anche fortemente contrastanti – alla pubblicazione della "lettera aperta" hanno confermato come l'investimento fatto (circa 70.000 euro) abbia avuto un forte impatto sull'opinione pubblica, generando l'attenzione da parte di alcuni Enti e Direzioni Regionali ed anche iniziative – spontanee e collettive – da parte di molti gestori di servizi per anziani non autosufficienti.

Successivamente dal mese di maggio 2020 sono stati attivati nuovi canali social (Facebook e Linkedin) con la creazione del "nostro racconto" in cui si è cercato di dare visibilità ai servizi, a quanto avveniva nelle strutture, ad una visione delle RSA diversa da quella raccontata nella cronaca quotidiana da televisioni e giornali.

Nel mese di novembre la Presidente ha inviato una lettera aperta al presidente del consiglio proponendo 7 iniziative per cambiare profondamente la gestione e gli esiti dell'emergenza.

Anche la lettera al Presidente del Consiglio non ha por-

tato ad alcun contatto e ad alcun risultato sostanziale, per cui nel mese di dicembre 2020 il consiglio di amministrazione ha dovuto convocare l'assemblea per deliberare in merito ad una scelta difficile ma inevitabile. Durante l'assemblea il Presidente ha illustrato agli intervenuti il contesto emergenziale che si è creato nel corso dell'esercizio 2020 per effetto della pandemia da Sars-CoV-2 e l'impatto che tale situazione ha determinato sulla Cooperativa.

In primo luogo il Presidente ha fatto presente che si è verificato uno scenario diversificato che ha generato la sospensione e la riduzione, per un lungo periodo di tempo, di tutti i servizi semiresidenziali e territoriali gestiti dalla Cooperativa, i quali sono poi stati riattivati successivamente in modalità differenti rispetto alla gestione in condizioni normali a causa di una utenza ridotta e della necessità di aver dovuto adottare specifiche progettualità adeguate al nuovo contesto.

In secondo luogo il Presidente ha illustrato come la gestione di tutte le strutture residenziali abbia determinato, da un lato, la necessità di provvedere all'approvvigionamento in emergenza dei DPI, dall'altro l'esigenza di ricorrere al supporto aggiuntivo da parte del personale addetto ad altri servizi gestiti dalla Cooperativa o addetto in altre Regioni dove opera la Cooperativa.

Il Presidente ha inoltre precisato come nelle residenze con casi di positività ma anche nelle residenze "Covid-free" sia stato necessario mantenere dei posti letto vuoti per garantire gli isolamenti e non sia stato possibile procedere all'inserimento di nuovi utenti senza la possibilità di contrarre i costi e senza il riconoscimento economico da parte delle stazioni appaltanti del posto mantenuto libero. Ha inoltre sottolineato che a seguito della rilevazione di casi di positività al Covid-19 si è reso necessario garantire un numero maggiore di ore di assistenza, in alcuni casi con personale messo a disposizione dalle ASL competenti ed alle stesse rimborsato da elleuno; in aggiunta a tale situazione si è dovuto far fronte alla sostituzione del personale assente per malattia, unitamente alla sostituzione del personale che ha fruito dell'ampliamento straordinario delle prestazioni INPS, quali il congedo parentale o la Legge 104/92. In tale contesto inoltre l'esercizio 2020 è stato anche l'anno nel quale sono andati a regime gli aumenti tabellari derivanti dal rinnovo del CCNL per i lavoratori delle Cooperative Sociali, siglato il 28 marzo dell'anno precedente. Tutti gli eventi sopra riportati si sono tradotti, inevitabilmente, sia in maggiori costi che la Cooperativa ha dovuto sostenere, sia in minori ricavi che la Cooperativa ha dovuto registrare nel corso del presente esercizio.

Il Presidente ha anticipato ai soci presenti che inevitabilmente il bilancio dell'esercizio sociale 2020 si sarebbe chiuso con una perdita d'esercizio.

Sempre in sede di assemblea il Presidente ha illustrato ai presenti le iniziative adottate dal Consiglio di Amministrazione per far fronte alla situazione, tra cui:

- l'invio a tutti gli Enti della richiesta di riconoscimento dei maggiori costi mediante la revisione dei prezzi;
- la cessazione anticipata rispetto alla naturale scadenza di due appalti che presentavano nell'ultimo periodo risultati economici negativi;
- il ricorso alle disposizioni emanate dalla Regione Emilia Romagna che hanno consentito, ai gestori accreditati di ribaltare i maggiori costi sostenuti per far fronte all'emergenza Covid 19;
- il ricorso a quanto previsto dalla DGRT Regione Toscana che ha determinato un riconoscimento di € 4/ die per ciascun posto letto accreditato e per il periodo 1 marzo - 31 dicembre 2020;
- l'ottenimento del riconoscimento dei costi sostenuti durante la fase iniziale dell'emergenza tramite il Bando Impresa sicura – Invitalia previsto dal decreto Cura Italia (DL 18/2020, articolo 43, comma 1);
- l'attivazione della ripetizione all'INPS dei costi sostenuti per la compartecipazione alla retribuzione

- del personale assente per contagio Covid-19 o per fragilità clinica con alto rischio di contagio, di cui alle previsioni dell'art. 26 D.L. 18/2020 e s.m.i.;
- la valutazione della possibilità di accedere alle linee di credito messe a disposizione dal DL 08/04/2020 n. 23 o, se maggiormente vantaggiose, direttamente erogate dagli Istituti di Credito con i quali *elleuno* intrattiene consolidati rapporti bancari.

Al termine dell'assemblea i soci hanno deliberato quanto proposto dal Consiglio di Amministrazione, ossia la necessità di ricorrere in via straordinaria all'adozione di un piano di crisi aziendale, ai sensi di quanto disposto dall'articolo 6 della Legge 142/2001 e previsto dagli articoli 52 e 53 del Regolamento Interno, finalizzato a contribuire, unitamente alle altre misure illustrate, a raggiungere l'equilibrio economico necessario per preservare la continuità aziendale e i livelli occupazionali della Cooperativa.

Nell'ambito del suddetto piano di crisi aziendale è stato proposto all'assemblea di deliberare che la Cooperativa fosse esentata dal corrispondere ai soci lavoratori/lavoratrici il trattamento economico assistenziale previsto – a carico della Cooperativa – a integrazione dell'indennità di malattia a carico degli enti competenti per i soli primi tre giorni di malattia (cd. carenza) con riferimento

agli eventi di malattia che si sarebbero verificati nel periodo intercorrente dal 1° gennaio 2021 al 31 dicembre 2022; escluse le malattie connesse al Covid-19 restando invece fermo l'adempimento del correlato obbligo contributivo per i giorni di assenza. La misura in questione potrebbe essere revocata anzitempo ove la Cooperativa riuscisse a perseguire prima dello spirare del termine del 31 dicembre 2022 l'auspicato obiettivo di un riequilibrio economico, indispensabile per il mantenimento della continuità aziendale.

In parallelo l'assemblea ha approvato un piano di rilancio per gestire il cambiamento come unico elemento che possa indirizzare l'esito della crisi pur nella consapevolezza che trattasi di una crisi la cui origine è di natura del tutto esogena rispetto alla gestione ed organizzazione della Cooperativa. Si intende condurre e condizionare l'esito della crisi portando la Cooperativa ad una evoluzione ulteriore per renderla pronta agli scenari che si verranno a creare al termine dell'emergenza nazionale. Vengono pertanto fissati 3 obiettivi prioritari: aumento dei ricavi e della liquidità; miglioramento dell'efficacia; incremento attrazione risorse.

### **VALORE AGGIUNTO**

Il valore aggiunto è il dato derivante dalla differenza tra il valore finale dei beni e servizi prodotti e il valore dei beni e servizi acquistati per essere impiegati nel processo produttivo.

Il valore aggiunto, o plusvalore, rappresenta quindi l'aumento di ricchezza creato da *elleuno* attraverso la realizzazione della propria attività e la sua distribuzione. La tabella evidenzia l'andamento del valore aggiunto nell'esercizio 2020 rispetto agli esercizi precedenti.

Anno	Milioni di euro
2018	61,7
2019	64,7
2020	60,4

### **PATRIMONIO NETTO**

La tabella evidenzia le variazioni del patrimonio netto nell'ultimo triennio.

Anno	Euro
2018	3.149.064
2019	3.524.818
2020	3.294.336

## CAPITALE SOCIALE

Il capitale sociale concorre al patrimonio netto della Cooperativa, insieme alle riserve obbligatorie e facoltative.

L'ingresso in Cooperativa di nuovi soci è possibile per tutti coloro che possiedono i requisiti soggettivi richiesti dalla legge o dall'atto costitutivo. Formalmente, l'aspirante socio deve presentare all'organo amministrativo una domanda di ammissione, precisando la qualifica di socio che intende assumere (socio cooperatore, socio volontario o socio sovventore) e il numero di azioni che è disposto a sottoscrivere. L'organo amministrativo,

verificata la rispondenza dei requisiti soggettivi dell'aspirante, ne delibera l'ammissione.

Dal 25 dicembre 2012 l'ingresso in Cooperativa Sociale *elleuno* si perfeziona con la sottoscrizione ed il versamento di almeno **20 azioni di capitale sociale** di 51 euro cadauna, e relativa **annotazione nel libro soci** della Cooperativa.

La sottoscrizione delle 20 azioni richieste per l'ammissione a socio non è a fondo perduto; il capitale versato viene infatti restituito al termine del rapporto di lavoro, nelle modalità previste dal Codice Civile.

Al 31/12/2020 il capitale sociale sottoscritto risulta di € 2.066.979,00 di cui € 1.337.373 versato.

La tabella evidenzia l'andamento del capitale sociale sottoscritto negli ultimi **tre esercizi**:

Anno	Euro
2018	1.928.922
2019	2.245.887
2020	2.066.979

# **5XMILLE**

Una delle attività di raccolta fondi è quella denominata 5xMille e indica una quota dell'imposta IRPEF che lo Stato italiano ripartisce per dare sostegno agli Enti che svolgono attività socialmente rilevanti.

Il versamento, contestuale alla dichiarazione dei redditi, è a discrezione del cittadino, che viene così responsabilizzato nell'individuazione degli Enti che meritano di essere finanziati con le risorse pubbliche.



Tutti coloro che presentano il modello Unico, il modello 730 o che ricevono dal proprio datore di lavoro il modello CUD, hanno la facoltà di scegliere la destinazione del proprio 5xMille, che:

- non costa nulla e non comporta alcun aumento delle imposte da versare;
- non è un'alternativa all'8xMille:
- è un gesto concreto e di grande valore.

Per destinare la quota del 5xMille a *elleuno* è sufficiente apporre la firma nel primo riquadro specificando la

partita IVA/Codice fiscale 01776240028.

Nel 2020 *elleuno* ha destinato i proventi derivanti dal 5xMille all'acquisto della "stanza degli abbracci".

I lockdown e le restrizioni hanno inevitabilmente limitato la vita e gli incontri con i nostri affetti più cari. Ma se molti di noi sono riusciti ad adattarsi, per gli anziani ospiti delle Case di Riposo sono stati mesi molto difficili senza contatti veri con le persone più importanti.

elleuno ha destinato l'incasso del 5xmille per l'acquisto di **strutture per gli incontri e per nuovi abbracci**: un luogo che potesse servire a ridare un po' di gioia a chi l'aveva smarrita in questi tempi difficili e lenire la tristezza per la forzata lontananza.

Le strutture rese disponibili si trovano nella RSA Bastia e RSA Coteto, entrambe a Livorno, e nella CRA di Rubiera (RE).





Una delle iniziative più innovative sperimentate quest'anno è sicuramente la prima esperienza di video immersivo (la cosiddetta realtà virtuale VR), in collaborazione con una società di videomaking.

Uscivamo da un periodo difficile – racconta la coordinatrice della RSA coinvolta nella sperimentazione – un periodo di isolamento, causato dal focolaio Covid registrato in struttura nei mesi precedenti. Cominciavamo appena a rifrequentare gli spazi comuni, a riorganizzare le attività della comunità, quando dalla gestione operativa e dall'area risorse umane e sviluppo è arrivata la proposta di far vivere un'esperienza molto speciale che avrebbe potuto far "incontrare" nel periodo di Natale gli anziani della struttura con la rispettiva famiglia utilizzando la realtà virtuale.

Qui in struttura siamo abituati a ricostruire scene del passato, a ricostruire biografie e ricordi: l'idea di un tuffo nel futuro di questo genere mi aveva lasciato piuttosto disorientata. La mia prima preoccupazione è stata che utilizzando la realtà virtuale avremmo corso il rischio di confondere ulteriormente gli anziani. Eppure dietro questa offerta c'era un'occasione da cogliere. Raccolto un po' di coraggio e valutato accuratamente la famiglia che avrebbe potuto beneficiare dell'esperimento, abbiamo dato il via ai preparativi. È stata una grande occasione per tornare finalmente a parlare di "ritrovarsi", "famiglia" ed "auguri" in una atmosfera elettrizzante.

Restava un'unica perplessità: Vittorio (l'anziano scelto per l'incontro virtuale) sarebbe riuscito a riconoscere nel visore i suoi familiari che lo salutavano e gli auguravano Buon Natale?

Il giorno fissato è arrivato e Vittorio indossa diligentemente il visore che gli avrebbe permesso di "immergersi" all'interno della casa in cui aveva vissuto tempo addietro ed "incontrare" i suoi familiari che, seduti sul divano, gli raccontano i loro aneddoti.

La sorpresa è grande non solo per Vittorio, ma anche per noi che lo vediamo "interagire" con disinvoltura con i suoi familiari utilizzando un dispositivo di ultima generazione ma al contempo seguire anche le indicazioni degli operatori della Rsa, per cui consapevole del 'qui' e dell'altrove', ma pienamente immerso. Si è mosso, insomma, in un ambiente virtuale come se fosse in quell'ambiente. E vi lascio immaginare la nostra gioia nel sentirlo dire meravigliato "ah, ma così vi vedo molto meglio che con gli occhiali!". Dovete sapere che Vittorio ha un pesante deficit visivo causato da una maculopatia e questa sua affermazione ci ha informato, meglio di qualunque test, che la realtà virtuale si stava dimostrando uno strumento "protesico".

Una "prima volta" davvero importante che può radicalmente integrare le modalità di contatto con l'esterno che normalmente hanno gli anziani che vivono all'interno delle residenze sanitarie assistenziali.

# **ASPETTI DI NATURA SOCIALE**

La volontà di *elleuno* di essere sempre in prima linea nella **realizzazione e nel sostegno di progetti finalizzati all'inclusione sociale di soggetti fragili, svantaggiati o affetti da disabilità** non si è fermata nel corso dell'annualità, pur con le oggettive difficoltà portate dalla situazione sanitaria.

Nel 2020 si sono attivati, nella misura che il contesto pandemico ha consentito e nel pieno rispetto di tutti i protocolli di prevenzione e contrasto, percorsi di diversa natura volti al sostegno e alla promozione dell'autonomia personale con la collaborazione di enti pubblici di differenti tipologie. In questo contesto segnaliamo, a titolo esemplificativo, che elleuno ha partecipato come ente ospitante al progetto di rete "Insieme per il Lavoro", promosso dalla Fondazione San Petronio di Bologna e avente lo scopo di attuare nuove pratiche di cooperazione orizzontale finalizzate al concreto inserimento nel mondo del lavoro di persone in condizioni di fragilità tramite il conseguimento della qualifica di Operatore Socio-Sanitario, ospitando, affiancando e formando per tramite dei suoi professionisti alcuni corsisti in tirocinio, per complessivi 4 mesi di presenza, in vista della preparazione agli esami di qualifica.

Si conferma essere particolarmente significativa la presenza femminile su tutti i territori e trasversalmente alle diverse mansioni, con prevalenza della "quota rosa" anche presso la sede legale e amministrativa della Cooperativa. A conferma di questa tendenza, più dell'81% delle 785 assunzioni effettuate nel 2020 ha riguardato donne.

*elleuno* ricordiamo essere in possesso della certificazione SA 8000:2014, a documentare anche formalmente il concreto impegno e volontà di garantire pari condizioni e opportunità, ponendosi sempre in un'ottica di rispetto dei diritti dei lavoratori, contro ogni forma di discriminazione.

#### INFORMAZIONI AMBIENTALI

La seguente tabella illustra l'andamento dei consumi di Energia Elettrica e Gas, e la produzione di rifiuti sanitari speciali a rischio infettivo nell'ultimo triennio

Anno	Rifiuti speciali e sanitari	Consumi E. E.	Consumi Gas
2018	KG 8.004,76	KW 4.337.667	MC 1.156.787
2019	KG 12.713	KW 4.627.970	MC 1.218.653
2020	KG 44.044	KW 4.259.215	MC 1.250.431

Dai dati sopra riportati si evince un notevole aumento nella produzione di rifiuti sanitari speciali a rischio infettivo, praticamente quadruplicato a causa della pandemia da Covid 19.

Questo ha inciso notevolmente anche a livello economico passando dai 34.506.51 euro spesi nel 2019 ai 114.279.78 euro nel 2020.

Rimangono stazionari i consumi di energia elettrica e gas.

### **AREA DISCIPLINARE**

elleuno esercita il potere disciplinare che spetta al datore di lavoro con il supporto dell'Ufficio Affari Legali e Societari, impiegando le proprie energie per far rispettare le regole e i corretti comportamenti. La Cooperativa garantisce pari dignità e diritti ai lavoratori, l'esatta esecuzione della prestazione lavorativa ed il raggiungimento degli scopi comuni. L'esercizio del potere disciplinare funge da deterrente a fenomeni contrastanti con la qualità dei servizi offerti e contribuisce a preservare la qualità dell'ambiente di lavoro, favorendo la crescita professionale delle risorse umane impiegate.

Il procedimento disciplinare è retto dalle regole dettate dalla L. 300/1970, con puntuali garanzie a vantaggio dei lavoratori e beneficio degli utenti finali dei servizi erogati, previste dal codice disciplinare e norme comportamentali, dal CCNL di categoria, nonché dallo Statuto e dal regolamento interno.

A mente delle previsioni normative e delle norme interne alla Cooperativa, sono stati portati a termine, per fatti commessi nell'anno 2020, circa 313 procedimenti disciplinari (su 2.327 soci lavoratori e dipendenti). La maggioranza dei procedimenti disciplinari ha avuto ad oggetto comportamenti sfociati in negligenza, irregolarità, assenze arbitrarie, ritardi sull'orario di lavoro. Una minima parte, ha riscontrato violazioni gravissime che

hanno condotto alla sanzione espulsiva, ma anche inosservanza delle norme mediche per malattia/infortuni, contegno scorretto ed insubordinazione.

Si sono registrate, purtroppo, isolate violazioni alle misure anti-Covid, sfociate in licenziamenti individuali. Nel medesimo anno 2020, il tasso di giudizi introdotti innanzi il Tribunale per problematiche disciplinari è pari allo 0,1%. Ciò conferma l'importanza di una istruttoria interna finalizzata a verificare i presupposti per l'azione disciplinare.

# **ASSEMBLEE E PERMESSI SINDACALI**

Nel corso del 2020 le ore retribuite per assemblee e permessi sindacali sono state 1.493, inevitabilmente dimezzate rispetto all'annualità precedente e all'andamento in costante crescita del triennio precedente. Anche questo dato ha ovviamente risentito della situazione pandemica. La tabella riporta i dettagli del triennio.

	Ore anno 2018	Ore anno 2019	Ore anno 2020
Assemblee	1.046	1.511	373
Permessi	1.522	1.659	1.120
TOTALE	2.568	3.170	1.493

Questo lungo, difficile 2020 non poteva che concludersi con una nota di speranza e di buon auspicio per il futuro: l'arrivo dei vaccini contro il Covid-19.

La tanto importante, quanto attesa, campagna vaccinale è partita ufficialmente in elleuno proprio l'ultimo giorno dell'anno, quasi a voler sottolineare sul piano simbolico la "fine" dell'incubo e l'inizio del graduale ritorno alla normalità.

La struttura che per prima ha potuto beneficiare della somministrazione è stata una RSA che ha superato indenne sia il primo picco pandemico della primavera 2020 sia il secondo in autunno. A causa di questo, e grazie al costante lavoro di prevenzione degli operatori, gli anziani ospiti hanno sempre vissuto il tema Covid-19 come un problema "esterno" al loro quotidiano. Ma nonostante ciò, nel pomeriggio del 31 dicembre hanno accolto la visita del personale USCA (Unità Speciale di Continuità Assistenziale) con tanti sorrisi e un grande senso di sollievo.

L'USCA in struttura con tutta l'attrezzatura necessaria e un'ambulanza di supporto. Dopo avere preparato tutto il necessario hanno proceduto alla vaccinazione dei pazienti con il supporto degli infermieri in turno.

Al temine della vaccinazione gli ospiti sono stati monitorati per 15 minuti per verificare che non ci fossero reazioni avverse. 21 giorni dopo le operazioni sono state ripetute per la somministrazione della seconda dose. La campagna vaccinale si è presto estesa a tutte le altre strutture, sull'intero territorio nazionale. Un atteso ed importantissimo strumento che ci permette di salvaguardare la salute dei nostri ospiti e degli operatori. In questo periodo difficile e complesso la Cooperativa elleuno sostiene la campagna vaccinale come strumento fondamentale a tutela della sicurezza del proprio personale e delle persone di cui si prende cura, pur nel rispetto delle vigenti regole in materia di Privacy.

elleuno ringrazia i coordinatori dei servizi, i vari staff di coordinamento e tutto il personale per la professionalità con cui è stata sempre garantita durante questa difficile annualità la continuità assistenziale e la cura delle persone, ponendo attenzione da un lato alla tutela degli ospiti ma anche agli aspetti relazionali e affettivi organizzando con continuità momenti di incontro con i familiari in videochiamata o, nei periodi in cui è stato possibile, in presenza applicando i protocolli per garantire che tutto avvenisse in sicurezza.

n	ote

note		

	not

# cooperativa sociale elleuno s.c.s.

- Viale O. Marchino, 10 15033 Casale Monferrato (AL)
- **©** 0142452123
- ⊠ elleuno@elleuno.it
- www.elleuno.it
- in Elleuno-scs
- Cooperativa Sociale Elleuno



