BILANCIO SOCIALE 2016

ellcuno

Socialmente Indispensabili.

A cura di:
Cooperativa Sociale elleuno s.c.s. – www.elleuno.it

Staff di redazione

Alessandro Bombieri	Direttore Commerciale, Marketing e ICT
Arianna Carrera	Ufficio Comunicazione
Alessandro Casetta	Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione
Elena Cristiano	Responsabile Comunicazione Interna e Istituzionale
Monica Formisano	Direttore Amministrativo e Consigliere di Amministrazione
Enrico Gallo	Vice Presidente del Consiglio di Amministrazione
Alessandra Marcone	Direttore Risorse Umane
Valentina Mazzucco	Direttore Pianificazione e Controllo di Gestione
Gabriele Milioti	Responsabile Ufficio Legale
Silvano Morano	Responsabile Sistemi di Gestione
Stefania Strazzari	Responsabile Ufficio Progettazione Servizi
Emanuela Urban	Responsabile Information Communication Technology
Easy di Chiara Cebraro	Grafica e impaginazione

PREMESSA E GRUPPO DI LAVORO. Il Bilancio Sociale è il documento con cui un'organizzazione rende conto del proprio "essere profondo". Comunica le scelte strategiche, racconta delle attività svolte, dei risultati ottenuti e dell'impiego di risorse in un dato periodo. Descrive anche i contenuti etici delle proprie azioni e gli impatti positivi per la comunità con cui si relaziona e per il territorio in cui è attiva.
È uno strumento/documento che va al di là dei soli aspetti finanziari, contabili e di business.

Con il presente Bilancio Sociale *elleuno* offre una fotografia globale e – per scelta – molto sintetica del proprio operato durante l'anno 2016.
Questo lavoro è stato coordinato dall'area Commerciale & Marketing ed è il frutto della stretta e preziosa collaborazione con tutte le funzioni aziendali presenti in *elleuno*.

In virtù dell'impegno della Cooperativa nella progressiva digitalizzazione di documenti e processi, il Bilancio Sociale viene distribuito ai Soci presenti all'Assemblea annuale in formato elettronico su chiavetta USB personalizzata.
È disponibile e sempre consultabile sul Portale aziendale Intranet ed è inoltre fruibile per tutti sul sito www.*elleuno*.it.

Stesura definitiva del 5 maggio 2017

INDICE

1. IDENTITÀ AZIENDALE

Chi è *elleuno* 7
elleuno in cifre 8
Scopo mutualistico 9
Mission e vision 10
Modello business 10
Rating di legalità 11
Mappa degli stakeholder 11
Contesto di mercato 12
La riforma del Terzo Settore 14
Sistemi di gestione 16
Flow chart clienti e servizi 18
Linee guida strategiche 19
Soci 20
Assemblee 21
Organigramma 22
Organo amministrativo e di controllo 23

2. GARE E SERVIZI

Gare d'appalto e attività di partecipazione 25
Analisi gare partecipate nel 2016 26
Start up 2016 30
Servizi gestiti da *elleuno* nel 2016 31
Ispezioni e vigilanza 35
Customer satisfaction 37

3. RIFLETTORI SU…

Fatti Chiave 2016 41

4. DATI ECONOMICI

Ricavi 2014-2016 49
Valore aggiunto 50
Patrimonio netto 50
Capitale sociale 51
5xMille 52

5. RELAZIONE SOCIALE

Personale occupato 55
Composizione del personale occupato 56
Assemblee e permessi sindacali 60
Area Disciplinare 60
Discriminazioni e pari opportunità 61
Personale: formazione, tirocini e stage, selezione 61

6. SICUREZZA, VERIFICHE E ASSISTENZA

Sorveglianza sanitaria 65
Riunioni periodiche 67
Analisi infortuni sul lavoro 68
Gestione delle emergenze 70
Il “ticketing” 71

Lettera ai soci quale apertura del bilancio sociale.
Questo è ciò che mi viene richiesto ogni anno ed io, in poche righe, Vi riassumo tutto ciò che ho provato nell'anno in corso.
Tra le righe sono trapelati sentimenti di gioia, di delusione, di speranza e di amarezza, ho condiviso con tutti Voi i pensieri e i sentimenti più ricorrenti che ho vissuto.
Avrò modo in assemblea di ringraziarVi tutti personalmente.
Oggi desidero rivolgere il mio saluto ad un unico socio, Alberto.
Abbiamo iniziato insieme, abbiamo condiviso veramente tutto, abbiamo litigato e fatto la pace centinaia di volte.
Siamo stati lo specchio uno dell'altra da più di trent'anni, la buona e la cattiva coscienza reciproca.
Adesso una più che meritata pensione mi ha tolto l'Alberto amministratore e l'Alberto lavoratore, ma mai nulla potrà togliermi l'Alberto amico, consigliere, confidente.
Grazie per questi anni passati insieme, grazie per esserci sempre, grazie per quando non sei d'accordo con me, ma comunque mi supporti, grazie per il bacio che mi dai sulla testa quando, arrivando al mattino, capisci che c'è qualche cosa che non va, ma non chiedi nulla, grazie per non farmi le domande che non mi piacciono e soprattutto grazie per avermi accettata come sono in tutti questi anni senza volermi modificare.
Sei stato una parte importantissima di *elleuno*, abbiamo iniziato insieme questa meravigliosa avventura che, fortunatamente, continuiamo a condividere.
Ma per me sei e sarai sempre un pezzo fondamentale della mia vita ed è questa la cosa che mi fa sentire bene.
Grazie Albi!

1. Identità aziendale

CHI È *ELLEUNO*

elleuno è una cooperativa sociale ed una O.N.L.U.S. (organizzazione non lucrativa di utilità sociale).

Costituita nel 1989, è tra le principali società no-profit italiane e **leader nei servizi residenziali e domiciliari nel settore socio-sanitario ed educativo.**

Opera nell'assistenza a persone in stato di fragilità: anziani, disabili, minori, adulti, anche in ambito riabilitativo e di deospedalizzazione.

elleuno aderisce a UECOOP. È iscritta all'Albo Nazionale delle Cooperative Sociali presso la Direzione Generale del Ministero delle Attività Produttive. Inoltre partecipa a Ribes – Rete Italiana Benessere e Salute – organismo rappresentativo collegato a Banca Prossima e al gruppo Intesa San Paolo.

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[1].

[1]"Alle società cooperative si applicano, in quanto compatibili, le disposizioni sulla società per azioni". Rif. Codice Civile art. 2519 e successive modifiche previste dall'art.8 comma 1 D.Lgs. 17.1.2003 n. 6, pubblicato in G.U. 22.1.2003 n.17.

ELLEUNO IN CIFRE - ANNO 2016

- **1989** l'anno della fondazione
- **27** gli anni di esperienza
- **90** le strutture e i servizi socio-sanitari e assistenziali gestiti in Italia
- **15.000** le persone assistite
- **10** le regioni presidiate
- **80 milioni** di Euro i ricavi
- **2.723** i soci
- **24.000** le ore di Formazione erogata ai lavoratori
- **5.500** le ore riconosciute di partecipazione a corsi formativi esterni
- **4** le Certificazioni: Etica, Qualità, Ambiente, Sicurezza

Parte del team della Casa Residenza Anziani *Virgo Fidelis* di Bologna

SCOPO MUTUALISTICO

Lo scopo mutualistico è **l'elemento caratterizzante e distintivo delle cooperative sociali.** La sua massima espressione sta nella continuità di occupazione lavorativa alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali, nell'interesse generale della comunità e per **l'integrazione sociale dei cittadini.**

La caratteristica della mutualità prevalente prevede il rispetto di alcuni requisiti fondamentali:

- **il costo del lavoro dei soci** deve essere superiore al 50% del totale del costo del lavoro;
- **divieto di distribuire i dividendi** in misura superiore all'interesse massimo dei buoni postali fruttiferi, aumentato di 2 punti e mezzo rispetto al capitale effettivamente versato;
- **divieto di remunerare gli strumenti finanziari** offerti in sottoscrizione ai soci cooperatori in misura superiore a 2 punti rispetto al limite massimo previsto per i dividendi;
- **divieto di distribuire** le riserve tra i soci cooperatori;
- **obbligo di devoluzione del patrimonio sociale,** in sede di liquidazione della società, ai fondi mutualistici per la promozione e lo sviluppo della cooperazione.

elleuno **è iscritta in un apposito albo** presso il quale annualmente comunica, dandone dimostrazione, la permanenza dei requisiti mutualistici: l'Albo delle Società Cooperative presso il Ministero delle Attività Produttive.

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
2014	96,28%
2015	96,50%
2016	93,77%

MISSION E VISION

La **Vision** di *elleuno* è rappresentata dall'ambizione di poter essere un punto di riferimento a cui guardare, un modello a cui ispirarsi quale generatore di buone prassi e garante di un alto livello qualitativo delle attività svolte. *Socialmente indispensabili* è l'espressione che sintetizza al meglio l'approccio della Cooperativa al welfare e che ne accompagna l'operato, al cui centro vi è sempre la persona. Per realizzare la propria Vision, *elleuno* si propone una **Mission** dal doppio orientamento:

verso l'esterno

- erogare alle persone servizi della migliore qualità;
- garantire processi assistenziali con standard misurabili e certificati;
- contenere i costi dei servizi per favorire famiglie, assistiti e stakeholder;
- progettare soluzioni assistenziali innovative, adatte ai nuovi bisogni della popolazione e ai cambiamenti delle aspettative.

verso l'interno

- creare nuova occupazione e favorirne la continuità alle migliori condizioni economiche, professionali e sociali;
- valorizzare le potenzialità di ogni persona impegnata, nel rispetto di competenze, attitudini e bisogni;
- consentire di lavorare in sicurezza;
- aumentare il volume di affari in modo organico.

MODELLO DI BUSINESS

elleuno opera principalmente secondo il **modello B2B (business to business),** dove il consumatore finale di servizi assistenziali è individuato, e successivamente affidato alla Cooperativa, dagli Enti pubblici, in primo luogo le Aziende Sanitarie. Il soggetto assistito è quindi un "customer" dell'Ente pubblico e solo successivamente di *elleuno*.

Il principale committente di *elleuno* è la Pubblica Amministrazione (Aziende sanitarie ed ospedaliere, Comuni, Consorzi socio-assistenziali) che bandisce gare d'appalto per affidare la gestione dei servizi socio-sanitari.

Nel 2016 i ricavi derivanti da contratti con la PA hanno rappresentato il 95% del fatturato complessivo di *elleuno*.

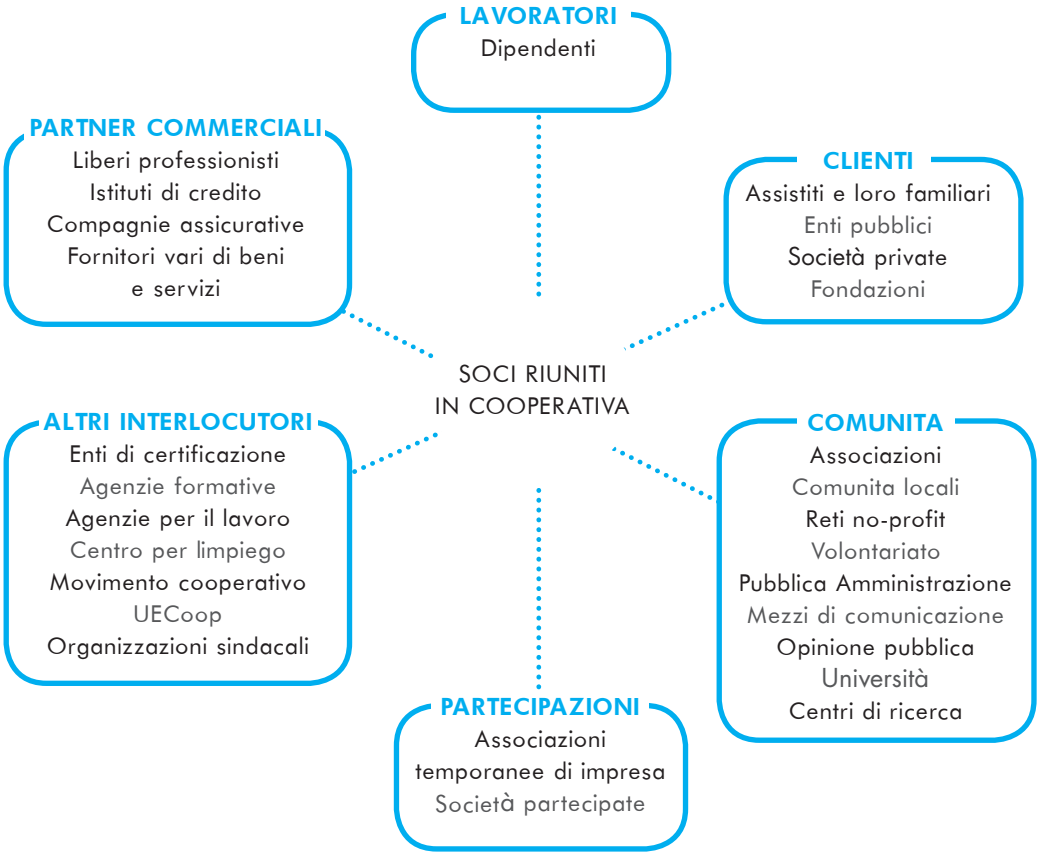
RATING DI LEGALITÀ

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

Questo riconoscimento **viene attribuito 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.** Per il 2017 è prevista la richiesta di rinnovo.

MAPPA DEGLI STAKEHOLDER



CONTESTO DI MERCATO

Il 2016 ha visto l'entrata in vigore del **Nuovo Codice degli Appalti** – D.lgs. 18 aprile 2016, n. 50.
La pubblicazione del nuovo codice rappresenta l'attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sul riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture.

Il 2016 è quindi stato caratterizzato da un periodo di transizione in cui le stazioni appaltanti hanno dovuto adeguarsi e formarsi sulle nuove norme. Ciò ha determinato un rallentamento nella pubblicazione di nuove gare o la pubblicazione di bandi non ancora del tutto allineati alla nuova normativa. A loro volta gli uffici di *elleuno* coinvolti nel processo di partecipazione agli affidamenti pubblici **si sono dovuti uniformare alle nuove norme,** ed in particolare l'Ufficio Gare e Contratti ha partecipato a corsi di aggiornamento nell'ambito delle nuove procedure di gara.

Nel corso del 2016, inoltre, il mercato di riferimento del Terzo Settore ha evidenziato alcune tendenze di cui è indispensabile tenere conto per continuare ad essere competitivi e creare nuove opportunità lavorative:

• l'allungamento della vita media si somma ad una curva demografica che registra l'aumento del numero dei cittadini over 65 anni. Contestualmente le "quote sanitarie", erogate dalla Pubblica Amministrazione e che coprono circa la metà del costo complessivo delle rette, non sono aumentate in relazione all'invecchiamento della popolazione e pertanto sono sempre più insufficienti rispetto ai richiedenti. La conseguenza è **l'espansione del mercato dei "solventi in proprio"** all'interno delle strutture per anziani. La scommessa sta nel riuscire ad intercettare questo mercato, offrendo alti standard di ospitalità ed assistenza a prezzi sostenibili;

• sono sempre di più le regioni dove **le persone anziane sono libere di scegliere la struttura RSA in cui essere assistite.** Una volta ottenuta la "quota sanitaria", l'anziano non autosufficiente consulta l'elenco delle strutture accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale individuando quella più gradita (solitamente la più vicina al proprio domicilio).

Aumenta pertanto la competizione per accaparrarsi la fiducia degli interessati, che in passato venivano invece inseriti nelle diverse RSA secondo le dirette indicazioni dei Servizi Sociali;

• le strutture residenziali per anziani autosufficienti stanno via via sparendo. Sostituite da residenze turistico alberghiere e da housing sociale, da alcune regioni sono state espressamente eliminate dalla legislazione di settore. La persona ancora autosufficiente ricerca piuttosto degli **aiuti con assistenza a domicilio,** spesso si affida a badanti e collaboratori domestici. Un nuovo sbocco lavorativo sarà l'erogazione di servizi nuovi, direttamente a casa, in orari flessibili e con un ampio ventaglio di prestazioni offerte (alberghiere, assistenziali, psicologiche, sanitarie);

• l'andamento generale dell'economia cha stenta a ripartire vede un aumentato interesse per il settore delle Residenze Sanitarie sia di accoglienza agli anziani che per disabili. I tassi di rendimento per gli investitori sono generalmente diminuiti in tutti i comparti economici facendo sì che l'ambito socio-sanitario ed educativo sia divenuto un interessante approdo per capitali in cerca di rendimenti stabili e sicuri.
Ecco quindi che **il mercato delle acquisizioni di strutture socio-sanitarie già operanti si è fatto via via sempre più vivace,** con molti player del settore impegnati in programmi di acquisizione sia in forma diretta che tramite advisor finanziari ed immobiliari, fondi, investitori privati, multinazionali, talvolta istituti di credito come pure banche d'affari.

LA RIFORMA DEL TERZO SETTORE

Il 2016 è stato l'anno **dell'approvazione della Legge 106/2016 "Delega al Governo per la riforma del Terzo Settore, dell'impresa sociale e per la disciplina del servizio civile".**

Per quanto, al momento della stesura del presente Bilancio Sociale, si sia in attesa dei decreti attuativi e quindi gli effetti pratici siano limitati, tale norma **introduce un cambiamento culturale di grande rilievo,** perché dà sostanza giuridica ad una denominazione – Terzo Settore – cui sino ad oggi era attribuita una valenza meramente in letteratura.

Ciò significa che organizzazioni di volontariato, associazioni di promozione sociale, cooperative sociali e altri soggetti simili, pur mantenendo le proprie specificità connesse alle normative di settore (come la legge 381/1991 per le cooperative sociali) **saranno accomunate da un insieme di disposizioni riguardanti le finalità, gli ambiti di attività, l'assenza di fini di lucro, il perseguimento dell'interesse generale.** Questo si sostanzierà, tra le altre cose, nell'unificazione – pur con sezioni distinte – dei diversi albi e registri oggi esistenti nel nostro Paese (qualche centinaio, secondo le stime) in un registro unico; nella previsione di forme di trasparenza e controllo uniformi rispetto all'entità economica; nella revisione della normativa fiscale.

La riforma del Terzo Settore ha anche previsto di **modificare le attuali norme sulle "imprese sociali",** estendendo alle stesse alcune disposizioni attualmente riservate alle cooperative a mutualità prevalente.

elleuno ha ritenuto doveroso investire nella riflessione su questi temi e si è fatta promotrice, insieme ad altri soggetti, di un'iniziativa di approfondimento che ha visto la presenza, tra le altre, del Sottosegretario al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali Luigi Bobba, nell'ambito della manifestazione **"aCourma! Idee ad alta quota"** svoltasi a Courmayeur nei giorni 22, 23, 24 luglio.

L'Onorevole **Luigi Bobba,** Sottosegretario al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Uno dei momenti della tavola rotonda **"Riforma del Terzo Settore: perché, cosa cambia, quali questioni aperte"**, alla presenza, fra gli altri, dell'allora Assessore Regionale della Valle d'Aosta **Raimondo Donzel.**

Il giornalista **Antonio Caprarica,** uno dei tanti volti noti che hanno preso parte alla manifestazione **"aCourma! Idee ad alta quota".**

SISTEMI DI GESTIONE

Nel 2012 *elleuno* è stata **la prima cooperativa sociale italiana** a fregiarsi di quattro certificazioni:

UNI EN ISO 9001:2008,
Gestione della Qualità

UNI EN ISO 14001:2004,
Ambiente

BS OHSAS 18001:2007,
Sicurezza e Salute dei Lavoratori

SA8000:2008,
Etica – responsabilità sociale d'impresa

Le certificazioni sono il riconoscimento delle **capacità imprenditoriali di un'azienda** che ha saputo ottimizzare la propria organizzazione dotandosi di una gestione efficiente, di strumenti idonei, di indicatori di performance e di competenze adeguate.

Un sistema di gestione aziendale verificato (certificazione) 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 e stabilire come migliorare.

Continuamente monitorati e aggiornati, tali sistemi sono stati concepiti per integrarsi fra loro generando un pratico strumento che risulta fondamentale per tutelare la salute e la

sicurezza dei lavoratori, rispettare l'ambiente, abbattere le discriminazioni, focalizzare l'attenzione sulla soddisfazione del cliente.

Va qui evidenziato come l'utilizzo delle procedure contenute nei quattro sistemi di gestione faccia sì che siano soddisfatti i requisiti di tutti i sistemi di Accreditamento Regionale per i servizi gestiti da *elleuno*.

Modello organizzativo ex d.lgs.231/01

Il Decreto Legislativo 231/01 ha introdotto il concetto di responsabilità amministrativa delle imprese per reati commessi da amministratori, manager o dipendenti. Sono previste sanzioni pecuniarie e persino interventi interdittivi dell'attività. Pertanto sono le stesse società a venire colpite dai provvedimenti sanzionatori e non solo le persone che hanno commesso i reati.

elleuno si è dotata del "Modello Organizzativo" previsto dal Decreto Legislativo 231/01 ed ha nominato l'Organismo di Vigilanza a cui sono demandati la periodica verifica sull'applicazione del Modello Organizzativo nonché il suo aggiornamento.

Il Modello Organizzativo si integra con i quattro sistemi di gestione oggetto di certificazione.

FLOW CHART CLIENTI E SERVIZI

ENTI PUBBLICI
Aziende Sanitarie
Aziende Ospedaliere
Comuni
Società della Salute
Consorzi socio assistenziali
IPAB

SOCIETÀ PRIVATE - PRIVATI CITTADINI
Residenze Sanitarie Assistenziali
Assistenza infermieristica in centri privati
Assistenza socio-sanitaria
in centri specialistici e a domicilio

ANZIANI
ADULTI

Non autosufficienti
Parzialmente autosufficienti
Autosufficienti
Persone affette da demenze
Soggetti conclamati Alzheimer
Pazienti psichiatrici
Disabili gravi e gravissimi
Malati terminali bisognosi
di cure palliative
Soggetti affetti da SLA
Stati vegetativi persistenti
Cure intermedie
post ospedalizzazione
Attività di riabilitazione

Residenze sanitarie
assistenziali
Centri psichiatrici
Moduli riabilitativi
Nuclei degenza
post-ospedaliera
Hospice
Centri diurni
Servizi residenziali
per autosufficienti
Assistenza
socio-sanitaria
a domicilio

MINORI

Bambini 0-3 anni
Bambini e giovani 4-18 anni
Giovani a rischio devianza
Giovani a rischio
disadattamento
Minori stranieri
non accompagnati

Asili
Comunità educative
residenziali
Centri di accoglienza
Servizi educativi
domiciliari

MINORI
ADULTI
ANZIANI

Trasporto e
accompagnamento
di pazienti all'interno dei
reparti
Servizi ausiliari
Prestazioni infermieristiche,
socio-sanitarie,
fisioterapiche

Presidi ospedalieri

LINEE GUIDA STRATEGICHE
che hanno caratterizzato l'anno 2016

L'anno 2016 è stato caratterizzato da alcune "linee guida" stabilite dal Consiglio di Amministrazione e dal management della società e che hanno specificato il percorso lavorativo a cui tutte le direzioni si sono ispirate:

- **potenziamento dell'attività commerciale,** per garantire a *elleuno* un posizionamento sempre più competitivo nel settore socio-sanitario ed assistenziale;
- **proseguimento delle collaborazioni con società private,** anche profit, per aumentare le possibilità di lavoro della Cooperativa;
- **miglioramento selettivo delle gare d'appalto** pubbliche a cui partecipare;
- **ricerca delle opportunità** fornite dalle nuove tipologie di attività assistenziali anche attraverso la partecipazione a gare per servizi ad alta specializzazione e di nicchia;
- **spinta a espandere** i territori sui quali operare;
- **estensione dell'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche** e di applicativi specifici per il settore socio-sanitario a tutte le strutture e a tutti i servizi gestiti;
- **attenzione costante alle opportunità** offerte dalla partecipazione a Ribes – Rete Italiana Benessere e Salute.

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 31-12-2016 i soci presenti in Cooperativa risultano essere 2.723, così suddivisi:

Soci lavoratori	2.451
Soci in attesa di occupazione	181
Soci liberi professionisti	22
Soci volontari	69
Totale soci	**2.723**

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 ed organizzative della società.

Ogni socio cooperatore persona fisica ha in assemblea diritto ad 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.

ASSEMBLEE

Il 21 aprile 2016 si è tenuta a Bologna l'Assemblea Ordinaria dei soci che ha deliberato sul seguente **Ordine del Giorno:**

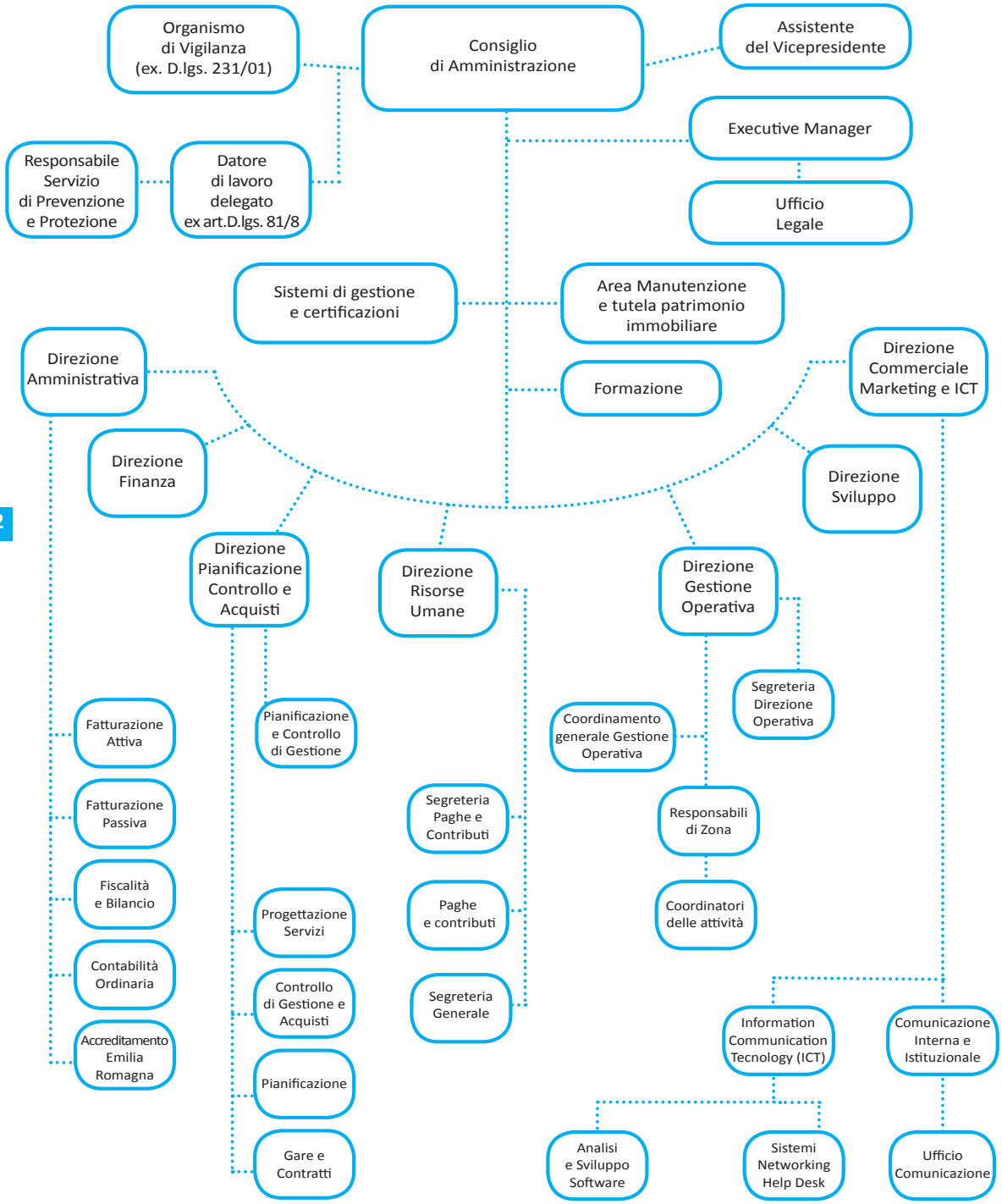
- approvazione del Bilancio di Esercizio al 31-12-2015 e delibere conseguenti;
- presentazione del Bilancio Sociale al 31-12-2015;
- informativa del Presidente del C.d.A. sull'esito della revisione annuale
- informativa del Presidente del C.d.A. sull'esito della certificazione di bilancio;
- informativa del Presidente del C.d.A. sull'esito dell'attività svolta dall'ODV (Organismo di Vigilanza) nell'anno 2015;
- ratifica variazione Consiglio di Amministrazione;
- varie ed eventuali.

Dei **2.479 aventi diritto al voto,** i soci partecipanti sono risultati 1.164, di cui 187 in proprio e 977 per delega, oltre ad 1 socio non avente diritto al voto.

Erano presenti **29 ospiti,** tra i quali il dott. *Francesco Notari* della Società di Revisione Analisi Spa, l'avv. *Fabrizio Mastro*, componente dell'Organismo di Vigilanza, il commercialista dott. *Andrea Deangelis*, i signori *Vittorio Marabotto* e *Luigia Massimo*, rispettivamente Coordinatore Regionale del Piemonte e dell'Emilia Romagna di UE.Coop, la dott.ssa *Laura Tonani* dell'Accademia di Belle Arti di Brera, il dott. *Marco Fragomeno* di Banca Prossima ed il dott. *Giancarlo Anitori* di Intesa San Paolo.
Era inoltre presente il Collegio Sindacale nelle persone del dott. *Paolo Carmagnola,* dott. *Stefano Pugno* e dott.ssa *Annalisa Francese.*

Ad aprire l'assemblea il Presidente di *elleuno*, *Anna Villa,* che ha illustrato i contenuti della giornata lasciando poi al Vice Presidente *Enrico Gallo* il compito di illustrare la relazione sulla gestione del bilancio 2015 e ai successivi relatori la presentazione degli altri argomenti all'ordine del giorno.

ORGANIGRAMMA



ORGANO AMMINISTRATIVO E DI CONTROLLO

Il **Consiglio di Amministrazione (C.d.A.),** composto da tre membri (soci lavoratori), è stato rinominato con assemblea ordinaria il 23 aprile 2015. A seguito delle dimissioni del Consigliere di Amministrazione Alberto De Russi, nell'assemblea del 21 aprile 2016 è stata ratificata la nomina del nuovo Consigliere di Amministrazione Monica Formisano. Al 31 dicembre 2016 il C.d.A. risulta così composto:

Anna Villa, Consigliere di Amministrazione e Presidente;
Enrico Gallo, Consigliere di Amministrazione e Vice Presidente;
Monica Formisano, Consigliere di Amministrazione.

Nel corso del 2016 si sono svolti 73 incontri del Consiglio di Amministrazione; la partecipazione media dei consiglieri è stata del 98% e in 17 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 23 aprile 2015 ed è così composto:

Paolo Carmagnola, Presidente
Annalisa Francese, Sindaco effettivo
Fabio Margara, Sindaco supplente
Stefano Pugno, Sindaco effettivo
Silvia Farello, Sindaco supplente

Nell'anno 2016 si sono svolti 5 incontri del Collegio dei Sindaci in ottemperanza alle disposizioni normative contenute nell'art. 2403 c.c.

È affidato alla società Analisi Spa 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 2015–2017 ad Analisi Spa è stato anche demandato il compito della revisione legale ai sensi del D.Lgs 27/01/10 n.39.
Analisi Spa ha sede a Reggio Emilia, è iscritta all'albo Consob nonché nel Registro dei Revisori Contabili.

2. Gare e servizi

GARE D'APPALTO E ATTIVITÀ DI PARTECIPAZIONE

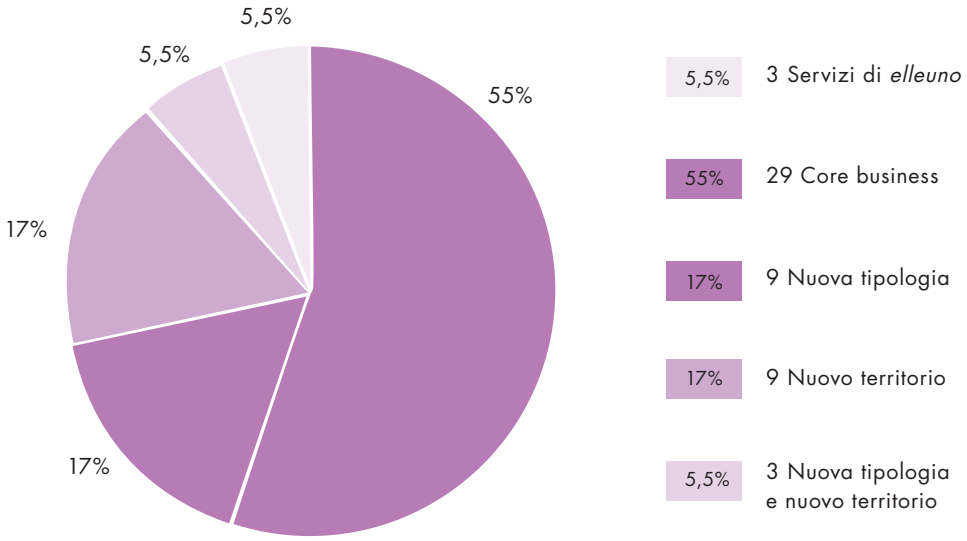
Il periodo di adeguamento al nuovo codice degli appalti, entrato in vigore nel mese di aprile 2016, ha determinato una fase di transizione caratterizzata da una flessione delle gare bandite dagli enti. Di conseguenza anche il numero delle partecipazioni alle gare, da parte di *elleuno*, si è ridotto sensibilmente.

La "Divisione gare" durante il 2016 – secondo obiettivi definiti dalla direzione aziendale – ha cercato di consolidare le attività tipiche di *elleuno* sui territori in cui la Cooperativa era già presente. Ha inoltre profuso notevoli sforzi per ampliare ad altri territori e ad altre tipologie di servizio le gare d'appalto partecipate.

ANALISI DELLE GARE PARTECIPATE NEL 2016

Nel corso del 2016 sono state presentate complessivamente **53 gare:**

- **3** relative a servizi già gestiti da *elleuno*;
- **29** relative a servizi *core business* nelle regioni in cui la presenza della Cooperativa è ormai consolidata;
- **21** relative a nuova tipologia di servizi e/o nuovi territori.



La maggior parte delle gare a cui *elleuno* ha partecipato durante il 2016 è riconducibile al *core business* dell'azienda: assistenza ad anziani e disabili in strutture residenziali e a domicilio. Altre gare d'appalto hanno riguardato attività diverse dalle precedenti quali l'assistenza ai minori (servizi educativi, integrazioni scolastiche, centri diurni, asili nido, scuole dell'infanzia), le cure palliative erogate all'interno di hospice, i servizi logistici e socio-sanitari all'interno di strutture ospedaliere.

Dei tre servizi già gestiti da *elleuno* e andati in gara nel 2016, al 31 dicembre due non erano ancora stati assegnati.
La Cooperativa si è invece riaggiudicata l'attività **"Progetti educativi di sgancio per minori stranieri non accompagnati (MSNA) over 16 anni"** per conto del **Comune di Venezia.**

Nel 2016 **sono terminate le gestioni** dei seguenti servizi:

- attività assistenziali presso la RSSA Opera Pia di Venere (Bari);
- CRP "Casa L'Abete" di Montaldo di Cerrina (AL) e Gruppo Appartamento di Ivrea (TO);
- progetto di assistenza domiciliare per anziani per il Politecnico di Torino.

Durante l'anno *elleuno* ha partecipato a **3 bandi per il finanziamento di progetti in ambito socio-sanitario:**

- progetto "Pensare il futuro" rivolto ad adulti disabili, presentato alla fondazione Carispe di La Spezia: finanziato;
- progetto di "Arteterapia/laboratori creativi rivolti a utenti psichiatrici seguiti dal Dipartimento di Salute Mentale dell'ASL 1 Sassari, residenti nel territorio di competenza e presso le comunità psichiatriche di Rizzeddu" presentato alla fondazione Sardegna: in attesa di assegnazione;
- bando per il finanziamento di laboratori rivolti ad utenti psichiatrici presentato all'ASL 1 Sassari: in attesa di assegnazione.

Sono inoltre state presentate alcune **offerte per trattative dirette con privati e fondazioni,** di cui si è in attesa di assegnazione.

Gare presentate per regione

Qui di seguito il dettaglio delle gare presentate nei diversi territori.

Si sottolinea l'ampliamento dell'interesse della Cooperativa a lavorare in nuove regioni, quali Sicilia, Abruzzo, Campania, Basilicata, Lazio e Valle d'Aosta.

Regione	Gare presentate		Gare vinte	Gare non ancora aggiudicate
Lombardia	10	19%	0	2
Toscana	9	17%	2	1
Veneto	5	9%	1	1
Friuli Venezia Giulia	4	8%	0	0
Sicilia	4	8%	0	2
Emilia Romagna	3	5%	1	0
Piemonte	3	5%	0	0
Liguria	3	5%	1	1
Abruzzo	2	4%	0	0
Basilicata	2	4%	0	2
Campania	2	4%	0	2
Puglia	2	4%	0	1
Sardegna	2	4%	0	2
Valle d'Aosta	1	2%	0	0
Lazio	1	2%	0	0
Totale	53	100%	5	14

Gare presentate nel 2016 per tipologia di servizio

Tipologia di servizio	N.	%
RSA e Centri diurni per anziani	16	30%
RSD e Centri diurni per disabili fisici e psichici adulti	9	17%
Servizi educativi e scolastici per minori	7	13%
Assistenza domiciliare	6	11%
Cure domiciliari	5	9%
RSD e Centri diurni per minori	3	6%
Servizi ausiliari in ospedale	3	6%
Servizi assistenziali e sanitari in ospedale	2	4%
Hospice	1	2%
Centri di aggregazione	1	2%
Totale	53	100%

Gare presentate e vinte nel 2016 per tipologia di servizio

Le **5 gare aggiudicate nel 2016** riconfermano il consolidamento di *elleuno* in territori storici, con l'ampliamento della tipologia di servizi gestiti.

Servizio	Ente	Tipologia	Regione
RSA e Centro diurno per anziani "Le Civette"	USL 10 Firenze	Core business	Toscana
Trasporti interni di pazienti per strutture ospedaliere	USL di Bologna	Core business	Emilia Romagna
Comunità per minori "Il cerchio"	SDS Amiata Grossetana	Servizio di nuova tipologia	Toscana
Progetti di sgancio per minori stranieri non accompagnati (MSNA)	Comune di Venezia	Servizio di *elleuno*	Veneto
Servizi socio-educativi presso centro di aggregazione e servizi di prestito librario	Città di Lerici	Servizio di nuova tipologia	Liguria

START UP 2016

L'anno 2016 è stato caratterizzato da un'intensa attività dell'area operativa impegnata negli start up dei servizi acquisiti:

TRENTINO ALTO ADIGE – 1 gennaio: Servizio di assistenza domiciliare per conto dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano, rivolto a persone parzialmente e totalmente non autosufficienti.

TOSCANA – 1 giugno: Gestione globale della residenza sanitaria "RSA Le Civette" e dell'annesso Centro diurno Alzheimer per conto dell'ASL 10 Firenze.

TOSCANA – 1 luglio: Centro diurno "L'Albero Vivo" per la riabilitazione di adulti affetti da disabilità psico-fisico-sensoriale per conto dell'ASL 10 Firenze.

TOSCANA – 1 agosto: Gestione della struttura residenziale di **Cure intermedie Cittadella della Salute** in grado di ospitare 14 pazienti che necessitano di trattamenti a bassa e media intensità assistenziale, per conto dell'ASL 2 Lucca.

SARDEGNA – 1 agosto: Cure domiciliari integrate nei distretti socio-sanitari dell'ASL 1 Sassari (Sassari, Alghero, Ozieri). Il servizio è rivolto principalmente a persone non autosufficienti o a rischio non autosufficienza, con patologie gravi o gravissime e che necessitano di prestazioni sanitary-intensive e complesse al domicilio.

LIGURIA – 14 settembre: Servizi socio-educativi presso il Centro di aggregazione "Cecco Rivolta" di San Terenzo e prestito librario presso "Aquilone Blu" di Lerici per conto del Comune di Lerici (SP).

EMILIA ROMAGNA – 1 ottobre: Servizio di trasporto pazienti all'interno degli ospedali "Maggiore" e "Bellaria" per conto di USL Bologna (attività effettuate in associazione temporanea di impresa con la società Markas s.r.l. di Bolzano).

SERVIZI GESTITI DA *ELLEUNO* NEL 2016

STRUTTURE RESIDENZIALI

Presidio socio-assistenziale per anziani di San Giorgio Monferrato (AL)
Centro anziani "Besozzi" di Cerano (NO)
RSA di Trecate (NO)
Centro anziani di Romentino (NO)
Centro polifunzionale per anziani di Galliate (NO)
Casa protetta di Galliate (NO)
Struttura residenziale per disabili "Villa Varzi" (NO) – in Associazione temporanea d'impresa con cooperativa sociale Elios
Casa di riposo di Gattinara (VC)
RSA "La Casa del Sorriso" di Mombasiglio (CN) – in Associazione temporanea d'impresa con cooperativa sociale Il Cortile
RSA di La Spezia (SP) – in Associazione temporanea d'impresa con cooperativa l'Operosa
RSA "San Nicolò" di Levanto (SP) – in Associazione temporanea d'impresa con cooperativa l'Operosa
Centro Servizi Assistenziali S. Antonio di Chiampo e Alta Valle di Chiampo (VI)
RSA "Villa Serena" di Lonigo (VI)
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 "Villa Solaria" di Sesto Fiorentino (FI)
RSA "Principe Abamelek" di Firenze (FI) – in Associazione temporanea d'impresa con il Consorzio CO&SO
Centro di riabilitazione per disabili "Villa il Sorriso" di Firenze (FI)
Centro di riabilitazione per disabili "Villa Monteturli" di Firenze (FI)
Casa di riposo "Matteo Remaggi" di Pisa (PI)
RSA "Acciaiolo" di Scandicci (FI)
RSA "Casa Betania" di Serravalle Pistoiese (PT)

RSA "Le Civette" di Firenze (FI)
Global service della struttura residenziale di cure intermedie (deospedalizzazioni) presso la Cittadella della Salute, Campo Marte della EX USL 2 di Lucca (LU)
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)

STRUTTURE SEMIRESIDENZIALI

Centro diurno di Galliate (NO)
Centro diurno di Cerano (NO)
Centro diurno di Romentino (NO)
Centro diurno per disabili "Villa Varzi" (NO) – in Associazione temporanea d'impresa con cooperativa sociale Elios
Centro diurno "Avanzi" di Pisa (PI)
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 "L'Albero Vivo" di Firenze (FI) per la riabilitazione da disabilità psicofisiche sensoriali
Centro diurno "La Chiocciola" di Firenze (FI)
Centro diurno "Le Civette" di Firenze (FI)
Centro diurno di Castel San Pietro Terme (BO)
Centro diurno "Ali Blu" di Castel San Pietro Terme (BO) – in Associazione temporanea d'impresa 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 presso ASP Valloni (RN)
Centro diurno " Zacconi" di Rubiera (RE)

Centro diurno polifunzionale di Rubiera (RE)

SERVIZI DOMICILIARI

Consorzio servizi sociali di Ovada (AL)
Comune di Trecate, Cerano, Galliate, Sozzago, Cameri e Romentino (NO)
Distretti socio-sanitari 17/18/19 sul territorio di La Spezia (SP)
Comune di Sarzana (SP)
Comune di Trieste (TS) – in Associazione temporanea d'impresa con CIR food, cooperativa l'Operosa, cooperativa sociale Cilte e Televita Spa
Territorio di Bolzano (BZ)
Comuni di Altissimo, Chiampo, Crespadoro, Nogarole e S.P. Mussolino (VI)
Comuni della Versilia (LU)
Comuni di Castel San Pietro Terme, Dozza e Casalfiumanese (BO)
Comune di Rubiera (RE)
Assistenza domiciliare, socio assistenziale e socio educativa per anziani e disabili nel comune di Rimini (RN)
Territorio ASL 1 di Sassari (SS)

ATTIVITÀ PSICHIATRICHE

Servizio psichiatrico di diagnosi e cura dell'Ospedale di Desio (MB)
Servizio psichiatrico di diagnosi e cura dell'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 Associazione temporanea d'impresa con Ghelos cooperativa sociale di tipo B
Strutture psichiatriche "I Mandorli", "Gli Ulivi", "Le Ginestre" e "Casa Manai" di Sassari (SS)

SERVIZI EDUCATIVI

Comunità educativa residenziale "Ginevra" di Caresana (VC)
Comunità educativa residenziale "Vittoria" di Caresana (VC)
Assistenza scolastica post scuola presso scuola primaria "Vicci" di La Spezia (SP)
Assistenza scolastica post scuola presso scuola primaria "Verdi" di La Spezia (SP)
Asilo nido comunale "E. Fidolfi" di Arcola, Comune di Sarzana (SP) – in Associazione temporanea d'impresa con cooperativa sociale Lindbergh
Centro di aggregazione "Cecco Rivolta" di San Terenzo (SP) e prestito librario presso

"Aquilone Blu" di Lerici (SP)

SERVIZI DI CURE PALLIATIVE

Hospice Lainate (MI)
Hospice di Sarzana (SP) – in Associazione temporanea d'impresa con cooperativa l'Operosa

SERVIZI OSPEDALIERI

Trasporto interno di pazienti presso l'Ospedale Bellaria di Bologna (BO)
Supporto ai servizi assistenziali e barellaggio nelle strutture ospedaliere dell'ASL 1 di Sassari (Ospedali di Ozieri, Alghero, Sassari)

ALTRO

Servizio pasti per dipendenti comunali a Cerano (NO)
Servizio pasti per dipendenti comunali a Trecate (NO)
Servizio pasti dipendenti ASL presso Casa di riposo di Trecate (NO)
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)
Sportello di assistenza sociale per familiari presso RSA di Montebello Vicentino (VI)
Servizio infermieristico Casa di riposo "G. Ascoli" di Massa (MS) – in Associazione temporanea d'impresa 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 Associazione temporanea d'impresa con cooperativa sociale Co.M.P.A.S.S.
Servizio infermieristico presso reparto prelievi nel comune di Prato (PO)

ISPEZIONI E VIGILANZA

Come negli anni passati, anche durante il 2016 le attività di *elleuno* sono state oggetto di numerosi controlli da parte degli enti preposti alle ispezioni di conformità tecnico-amministrativo e gestionale, volte a verificare il rispetto degli standard previsti dalle normative nazionali, regionali e locali.

Le verifiche hanno interessato l'area impiantistico/strutturale, le attrezzature utilizzate, le manutenzioni effettuate, la salubrità ed il decoro dei luoghi di lavoro e di vita. Nei presidi socio-sanitari sono stati oggetto di ispezione anche tutti gli ambiti strettamente correlati al benessere degli assistiti: dai piani assistenziali individuali alle cartelle sanitarie, dalla somministrazione e stoccaggio dei farmaci alle attività assistenziali e fisioterapiche, dai menù offerti alla conformità delle attività di cucina, sporzionamento e servizi di sala compresi.

Nel 2016 le ispezioni da parte dei vari organismi di vigilanza sono state 69. I verbali hanno riportato suggerimenti e osservazioni tesi al miglioramento dei servizi offerti. Nessuna prescrizione ha assunto carattere di gravità. L'utilizzo dei sistemi di gestione certificati, di cui *elleuno* può fregiarsi, contribuisce al rispetto degli standard previsti dalla normativa di settore e al mantenimento di un alto livello di qualità dei servizi, fatto fortemente richiesto dagli assistiti, dai loro familiari e dai committenti.

Numero di ispezioni nell'anno 2016

Per organo ispettivo	N.
NAS e NOE	14
Servizio igiene alimenti e nutrizione	6
Servizi di prevenzione e sicurezza negli ambienti di lavoro	3
Tribunale dei minori	1
Commissione di vigilanza sui presidi socio sanitari	30
Enti committenti	15

Per distribuzione regionale	N.
Emilia Romagna	19
Lombardia	4
Piemonte	12
Puglia	2
Sardegna	2
Toscana	25
Trentino Alto Adige	1
Veneto	0
Liguria	4
Friuli Venezia Giulia	0

Per tipologia di osservazione e/o richiesta di miglioramento	N.
Gestione operativa	76
Sicurezza sui luoghi di lavoro	16
Manutenzione	45
Qualità (modulistica e registrazioni)	25
Formazione	12
Servizi generali	1
Risorse umane	7
Area amministrativa	1
Verso gli enti committenti	20

CUSTOMER SATISFACTION

La "Customer satisfaction" è di fondamentale importanza nel processo di miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati. Grazie a questa attività è infatti possibile rilevare il **grado di soddisfazione percepito** dalle persone che fruiscono dei servizi di *elleuno*, dai loro familiari e dal personale della Cooperativa impegnato nelle attività di assistenza.

elleuno garantisce l'anonimato dei questionari, a tutela della libertà nell'esprimere i giudizi da parte degli intervistati.
La tecnologia utilizzata consente la lettura ottica/elettronica dei questionari e pertanto il rischio di errore nell'acquisizione dei dati è stato ridotto ai minimi livelli. Tale automazione permette inoltre grande velocità nel processo di elaborazione delle informazioni.
I risultati della "Customer satisfaction" sono ampiamente condivisi a tutti i livelli della Cooperativa, dalla sede centrale ai servizi territoriali. L'analisi dei dati consente di porre in essere eventuali azioni correttive nel tentativo di aumentare ulteriormente il livello della qualità dei servizi prodotti.

Nel 2016 è aumentato il numero di questionari distribuiti rispetto all'anno precedente, avendo coinvolto un **maggior numero di servizi:**

	N. servizi interessati anno 2015	N. servizi interessati anno 2016
Questionari per il personale	46	65
Questionari per familiari di ospiti/utenti	27	58
Questionari per ospiti/utenti	41	55

La distribuzione dei questionari è inoltre stata estesa a **nuove tipologie di servizi:** al personale di Asilo e Hospice; al personale, agli utenti e ai familiari dei servizi di Assistenza Domiciliare Integrata.

Infine **sono stati perfezionati alcuni questionari** (per gli ospiti e i familiari delle RSA, per gli utenti e i familiari dei Centri diurni e per gli utenti e i familiari dei Servizi di

Assistenza domiciliare) con l'aggiunta di domande più specifiche per ogni singola macrovoce di analisi (Accoglienza ed efficienza organizzativa, Efficienza assistenziale, Efficienza alberghiera, Aspetti relazionali).

Risultati della "Customer satisfaction" nel 2016

Tipologia di servizio/struttura	% Molto soddisfatti + Soddisfatti
FAMILIARI Centri semiresidenziali	79,7
UTENTI Centri semiresidenziali	82,5
FAMILIARI Strutture residenziali	80,9
OSPITI Strutture residenziali	79,6
FAMILIARI Servizi di Assistenza domiciliare	67,7
UTENTI Servizi di Assistenza domiciliare	71,5
FAMILIARI Servizi di Assistenza domiciliare integrata	66,3
UTENTI Servizi di Assistenza domiciliare integrata	60
PERSONALE	69,5

Dettaglio del personale rispetto alla tipologia di servizio/struttura	% Molto soddisfatti + Soddisfatti
PERSONALE Strutture residenziali	72
PERSONALE Hospice	82,5
PERSONALE Comunità di minori	78,1
PERSONALE Centri semiresidenziali	71,1
PERSONALE Servizi di Assistenza domiciliare	71,3
PERSONALE Servizi di Assistenza domiciliare integrata	81,2
PERSONALE Asilo	87

3. Riflettori su...

FATTI CHIAVE 2016

Potenziamento dell'attività commerciale

La direzione Commerciale e Marketing è stata riorganizzata per accrescere e consolidare in modo organico le attività svolte in precedenza. Uno dei motivi è stato quello di aumentare le possibilità di sviluppo di *elleuno*. Un primo risultato si è ottenuto con la partecipazione ad una nuova società che avrà come compito la realizzazione, e successiva gestione, di una RSA a Lavagno (VR) per 60 posti letto per non autosufficienti ed altrettanti posti per persone ancora in possesso di residue capacità e sufficiente grado di autonomia. Per la nuova struttura è stato acquisito un terreno posto in vendita – tramite bando di gara – da parte del Comune di Lavagno. Per la RSA è previsto l'inserimento nel "piano di zona" e pertanto potrà divenire struttura accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale.

Avanguardia terapeutica

Arte terapeutica in hospice: grazie alla competenza di professionisti dell'Accademia di Belle Arti di Brera, *elleuno* ha realizzato all'Hospice di Lainate un progetto di arte terapeutica che ha coinvolto operatori, ospiti e familiari. È una delle prime applicazioni in Italia della terapeutica artistica nel settore delle cure palliative.

Ri-scatto: un nuovo progetto di arte terapia per gli ospiti delle quattro strutture psichiatriche di Sassari gestite da *elleuno*. Dopo il successo di "Muralmente" e di "Materialmente", questa volta gli assistiti si sono dedicati alla realizzazione di foto e cortometraggi, guidati dall'arte terapista e dalle psicologhe.

Eventi e iniziative

I colori della vita: è il titolo del libro con cui *elleuno* ha voluto raccontare l'esperienza di arte terapeutica realizzata all'**Hospice di Lainate.** Al volume, pubblicato da Sala Editori, è stato dedicato un servizio di approfondimento su "Repubblica Salute".

Nuove frontiere dell'oncologia integrata. Dalla ricerca all'integrazione nei servizi sanitari: *elleuno* è stata tra gli sponsor di questo importante congresso internazionale promosso dall'Azienda USL Toscana Centro (e in particolare dal **Centro Fior di Prugna di Firenze** ove opera la Cooperativa), dall'Istituto Toscano Tumori e dall'Associazione Ricerca Terapie Oncologiche Integrate. L'evento si è svolto a novembre nel capoluogo toscano.

Testimonianza: Enrico Gallo, Vicepresidente di *elleuno*, è stato ospite dell'assemblea pubblica dell'Associazione "San Giuseppe Imprenditore" per presentare la sua esperienza alla guida di una realtà cooperativa che coniuga welfare e mercato, creando opportunità di lavoro. Nel corso dell'incontro, che si è tenuto in maggio ad Asti, è stata lanciata la campagna di adesione a Telefono Arancione, servizio di ascolto e aiuto per imprenditori in difficoltà.

Tavola rotonda "Riforma del terzo settore: perché, cosa cambia, quali questioni aperte": *elleuno* è stata tra i promotori di questo incontro di approfondimento che si è tenuto il 24 luglio a Cormayeur nell'ambito di "aCourma! - Idee ad alta quota", forum di attualità, economia e innovazione. Tra i relatori, anche il Sottosegretario al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali Luigi Bobba.

Visibilità

Stampa: sono **oltre 130** gli articoli pubblicati sulla stampa nazionale, locale e web, a seguito di comunicati stampa *elleuno*. Tramite un'intensa attività di comunicazione, la Cooperativa ha voluto far conoscere le numerose iniziative realizzate nelle proprie strutture. Si tratta di eventi talvolta riservati agli assistiti e ai loro familiari, ma spesso aperti al territorio e rivolti alla comunità, alle istituzioni e agli enti. Dalle feste per i compleanni degli ospiti agli eventi legati alle ricorrenze più significative del calendario, dagli incontri formativi per i familiari su tematiche specifiche agli "open day" che presentano strutture e servizi ai cittadini, fino a dibattiti e tavole rotonde di approfondimento: la realtà di *elleuno* è attiva e vivace.
Siti internet: si è dato il via a un'azione promozionale in favore di diverse strutture gestite da *elleuno*. È stata scelta la pubblicazione dei loro profili sui principali siti italiani di ricerca, anche in previsione di una crescente concorrenza nei servizi di assistenza agli anziani non autosufficienti. È inoltre iniziato lo studio per la realizzazione di specifici siti internet dedicati alle singole RSA, percorso che dovrà concludersi entro la primavera del 2017.

Welfare

Sanità integrativa: *elleuno*, già dal 2015, ha concordato con la società di mutuo soccorso Cesare Pozzo la realizzazione di un fondo sanitario integrativo per i suoi soci lavoratori e per i dipendenti, in linea con le attuali disposizioni del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro. A fine 2016 la Cooperativa ha stipulato un nuovo accordo con il quale vengono mantenute le garanzie e le coperture sanitarie per i dipendenti e vengono aumentate quelle per i soci lavoratori, con decorrenza 1° gennaio 2017. Tra le principali migliorie per i soci lavoratori, rispetto all'accordo precedente, vi sono l'estensione delle prestazioni sanitarie anche ai figli, senza alcun onere a carico del socio e senza variazione sui massimali di copertura, la maggiorazione del rimborso del ticket che sale al 100%, l'estensione a nuove ulteriori tipologie di esami di alta diagnostica e specializzazione, la semplificazione amministrativa per richiedere il rimborso per visite specialistiche in forma diretta presso centri sanitari privati convenzionati.

Salute e Sicurezza sui Luoghi di Lavoro

Nomina nuovi ASPP: in maggio l'ing. Francesco Sanna è stato nominato Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione per tutte le strutture e i servizi ubicati in Sardegna. Inoltre, a settembre, l'ing. Marco Arrigoni è stato nominato Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione per tutti gli altri servizi e strutture di *elleuno*.
L'RSPP (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione) è ora maggiormente supportato nello svolgimento dei propri compiti e nella direzione dell'ufficio Salute e Sicurezza sui Luoghi di Lavoro.

Addetti al Primo Soccorso Aziendale: finalmente, nel mese di ottobre, la Commissione

Interpelli presso il Ministero del Lavoro ha fornito risposta alla richiesta di equiparare il personale infermieristico al personale addetto al primo soccorso aziendale.
Grazie a tale novità, attesa da anni, è possibile considerare tutti gli infermieri quali Addetti al Primo Soccorso Aziendale ai sensi del D.M. 388/2003, senza la necessità di effettuare il corso di formazione previsto da detto decreto ministeriale. La Commissione Interpelli si è spinta a stabilire che i relativi aggiornamenti in tema di primo soccorso aziendale sono considerati automaticamente ottemperati con il conseguimento di crediti ECM per lo svolgimento della professione. A seguito del chiarimento ricevuto dal Ministero, tutti gli infermieri di *elleuno* sono stati formalmente nominati Addetto al Primo Soccorso Aziendale.

Certificazioni

Rinnovi: l'Ente di certificazione CSQ di Milano ha effettuato diversi audit di sorveglianza presso strutture e servizi gestiti da *elleuno*. Tutte le verifiche hanno avuto esito positivo e hanno consentito di ottenere il rinnovo delle quattro certificazioni di cui è dotata la Cooperativa:

- **SA8000** (Etica – responsabilità sociale);
- **OHSAS 18001:2007** (Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro);
- **UNI EN ISO 14001:2004** (Ambiente);
- **UNI EN ISO 9001:2008** (Gestione per la qualità).

Estensione: la certificazione **OHSAS 18001** è stata estesa alle attività svolte all'**Hospice di Lainate (MI).**

È evidente l'impegno di *elleuno* per il miglioramento continuo delle condizioni di lavoro attraverso una gestione responsabile che tiene conto degli interessi di tutte le parti coinvolte, tutela la sicurezza e il benessere dei propri lavoratori, riduce il rischio di impatti ambientali negativi che le proprie attività possono provocare e tende ad una sempre maggiore qualità dei servizi erogati.

Attività amministrative

Legge di Stabilità – introduzione della aliquota IVA del 5%: l'aliquota IVA del 5% (in precedenza era al 4%) si applica alle prestazioni socio-sanitarie, assistenziali ed educative rese dalle cooperative sociali a favore di anziani e inabili, minori, tossicodipendenti. La nuova aliquota si va ad aggiungere alle altre del 4%–10%–22%.
Limitando l'aumento dell'IVA dal 4% al 5%, il legislatore ha cercato di scongiurare azioni disciplinari da parte della Commissione Europea, salvaguardando la specificità delle cooperative sociali, preziose per l'economia e per la coesione nazionale.

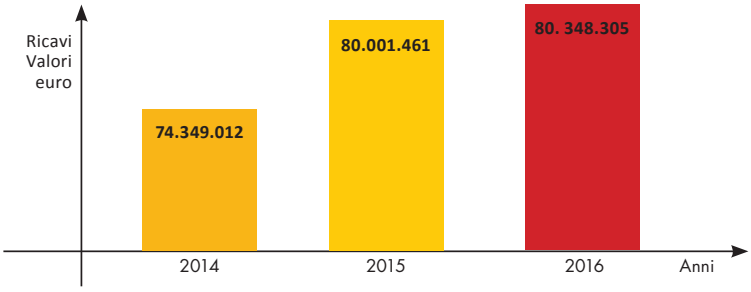
Legge di Stabilità – introduzione dello split payment: è un nuovo meccanismo di liquidazione dell'IVA, che viene applicato nei rapporti tra imprese private e Pubblica Amministrazione.
In base allo split payment, le Pubbliche Amministrazioni sono tenute a versare direttamente all'erario anziché al fornitore l'IVA delle fatture ricevute.
Il meccanismo dello split payment comporta che i fornitori della P.A. accumulino credito IVA. *elleuno* ha dovuto dotarsi di un piano finanziario di copertura per far fronte alle esigenze di cassa derivanti da questo nuovo meccanismo fiscale.

Obbligo della comunicazione telematica dei dati delle spese sanitarie: il provvedimento è stato introdotto per consentire all'Agenzia delle Entrate di elaborare le dichiarazioni dei redditi precompilate (730 e Unico PF). La normativa presenta ancora aspetti problematici, sia sotto il profilo interpretativo, sia sotto quello operativo.

4. Dati economici

RICAVI 2014 - 2016

Nel grafico, l'andamento registrato negli ultimi tre anni di attività.



I ricavi del 2016 sono stati così distribuiti: Toscana 29%, Emilia Romagna 22%, Sardegna 14%, Piemonte 11%, Liguria 9%, Veneto 4%, Lombardia 4%, Puglia 4%, Friuli Venezia Giulia 2%, Trentino Alto Adige 1%.

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'incremento di valore aggiunto nell'esercizio 2016 rispetto agli esercizi precedenti.

Anno	Milioni di euro
2014	*55.7*
2015	58.5
2016	59.1

PATRIMONIO NETTO

L'andamento del patrimonio netto è costante negli anni.

Anno	Euro
2014	2.591.545
2015	2.638.852
2016	2.921.841

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 restituito al termine del rapporto di lavoro.

La tabella evidenzia l'incremento del capitale sociale negli ultimi tre esercizi:

Anno 2014	€ 1.448.502
Anno 2015	€ 1.482.468
Anno 2016	€ 1.709.265
IN DETTAGLIO **Totale capitale sociale al 31.12.2016** **€ 1.709.265** Di cui: Capitale sociale versato € 1.339.617 Capitale sociale sottoscritto € 369.648	

5xMILLE

Il 5xMille 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.

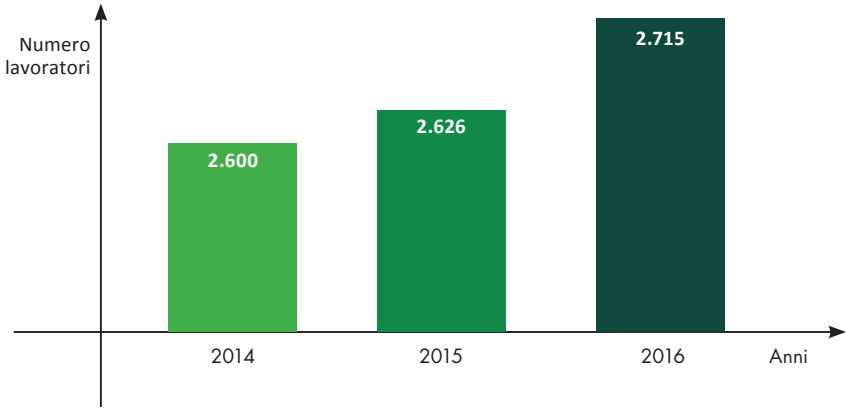
Per destinare la quota del 5xMille ad *elleuno* è sufficiente apporre la firma nel primo riquadro specificando la **partita IVA/Codice fiscale 01776240028.**

Nel 2016 *elleuno* ha utilizzato questo contributo per acquistare una **piattaforma elettronica pesapersone**, indispensabile al monitoraggio della massa corporea delle persone non deambulanti, e **una carrozzina a ruote specifica per il servizio doccia** di persone non autosufficienti.

5. Relazione sociale

PERSONALE OCCUPATO

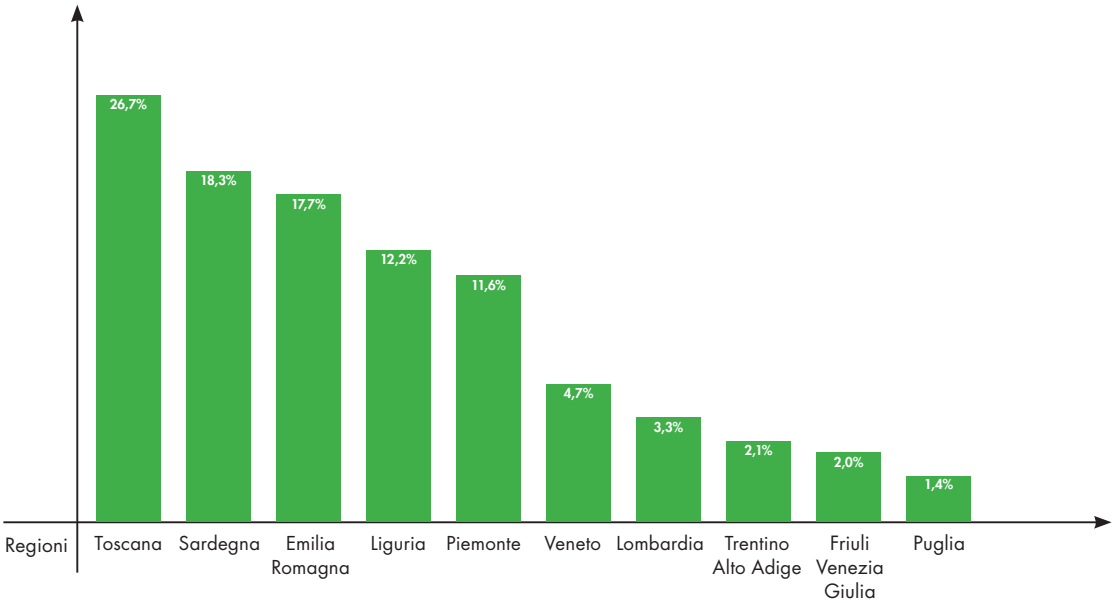
Il dato occupazionale nel 2016 ha fatto registrare un aumento del 3,4% rispetto all'anno precedente.



COMPOSIZIONE DEL PERSONALE OCCUPATO

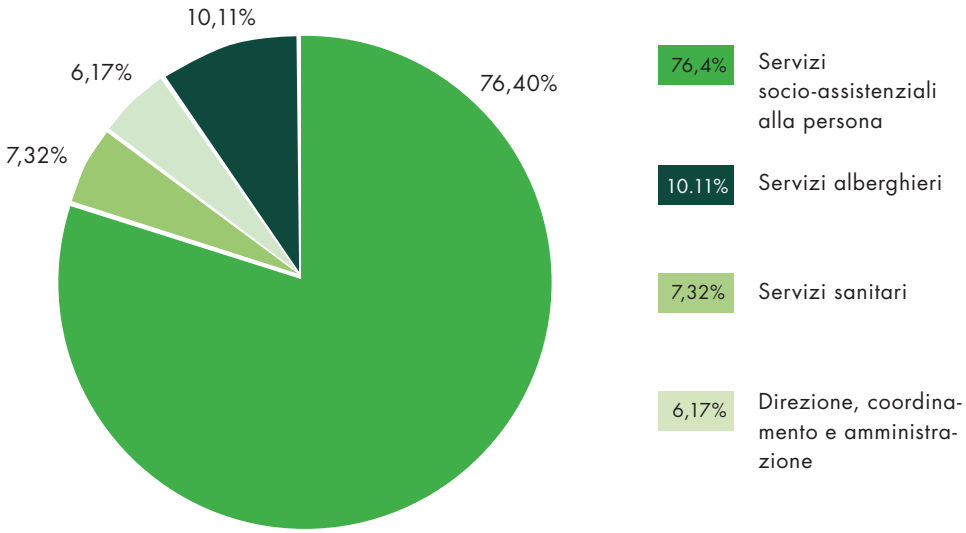
Distribuzione del personale sul territorio nazionale

elleuno è stata operativa in 10 regioni e la distribuzione dei lavoratori è stata la seguente:



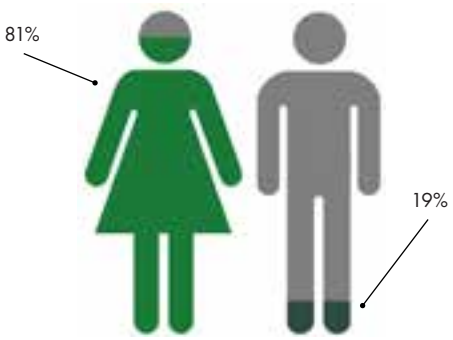
Ambito di attività

Di seguito, la suddivisione degli operatori in base a quattro macro mansioni:



Distribuzione della forza lavoro in base al genere

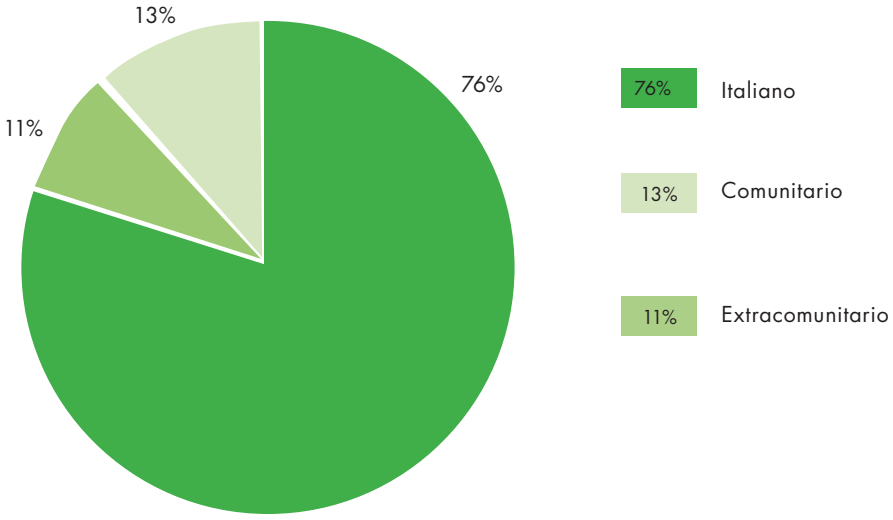
La **componente femminile** è stata dell'81% sull'intero organico. La "quota rosa" è pertanto diminuita di quasi il 7% rispetto all'anno 2015, quando essa rappresentava l'87% degli occupati.



Nel 2016, 253 donne hanno usufruito del congedo di maternità obbligatoria e facoltativa e le nascite sono state 50.

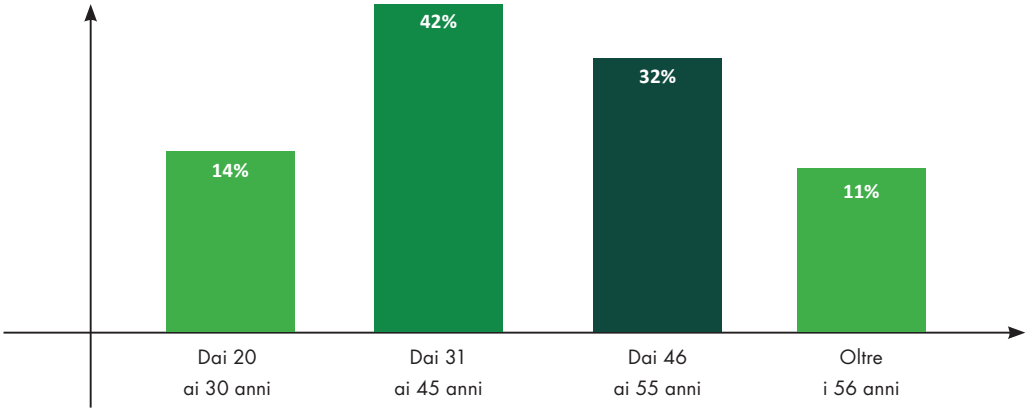
Provenienza del personale

Quasi un quarto del personale di *elleuno* non è italiano. Grande e costante è l'impegno della Cooperativa per una piena integrazione di tutti i propri collaboratori.



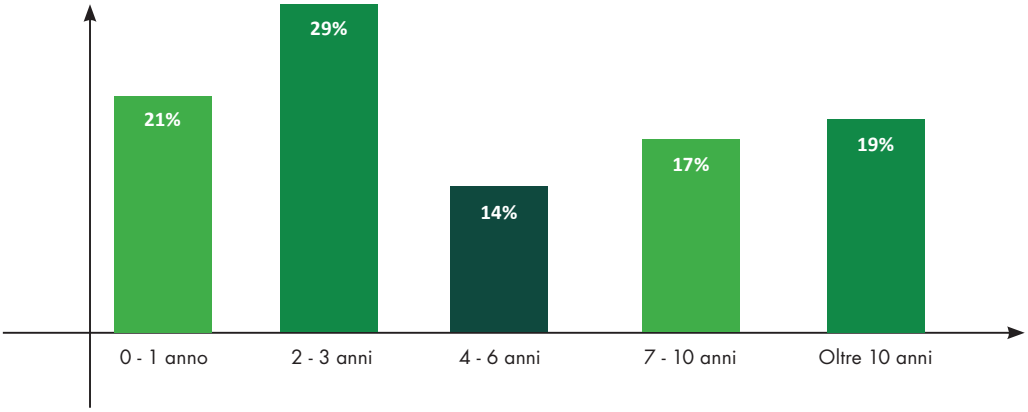
Età anagrafica

È molto omogenea la distribuzione dei lavoratori in base all'età.



Anzianità di servizio

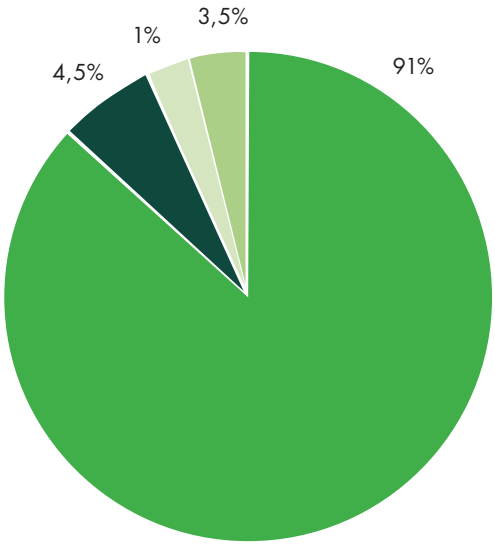
La stabilità del posto di lavoro offerta da *elleuno* è confermata dal 79% di addetti con oltre due anni di anzianità di servizio. Va evidenziato inoltre che ben il 36% dei lavoratori in forza nel 2016 avevano oltre sette anni di anzianità.
La continuità di occupazione è frutto dell'alto livello dei servizi erogati da *elleuno* con conseguenti rinnovi contrattuali da parte dei committenti.

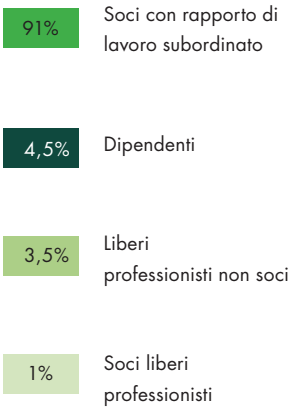


Forma contrattuale

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 il 91% del personale occupato.

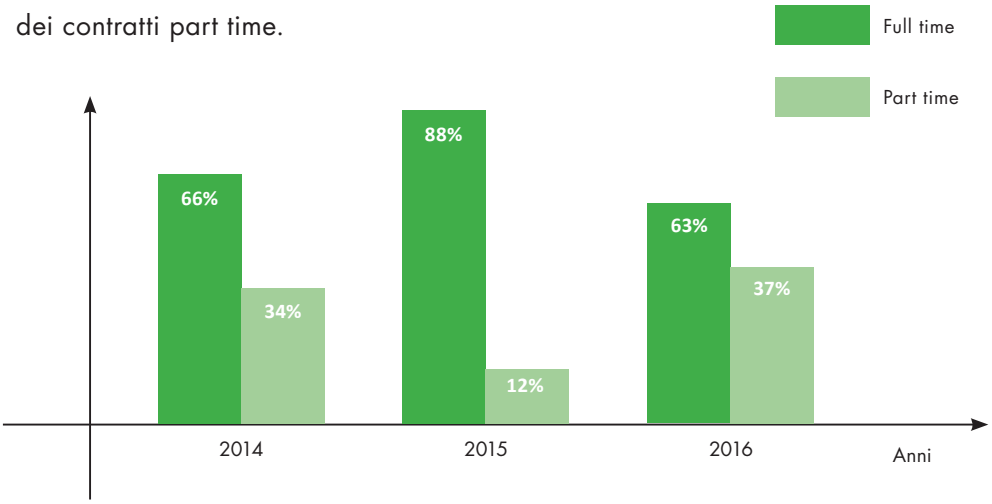
Soci con rapporto di lavoro subordinato 2.437
Soci liberi professionisti 22
Liberi professionisti non soci 103
Dipendenti 129





Orario di lavoro

L'anno 2016 ha registrato un aumento significativo dei contratti part time.



ASSEMBLEE E PERMESSI SINDACALI

Nel corso del 2016 le ore retribuite per assemblee e permessi sindacali sono state 2.367, in lieve aumento rispetto all'anno precedente.

	Ore anno 2015	Ore anno 2016
Assemblee	1.136	1.056
Permessi	1.177	1.311
Totale ore per permessi o assemblee	**2.313**	**2.367**

Le ore utilizzate per assemblee e permessi sindacali sono state lo 0,07% delle ore complessivamente lavorate durante l'arco dell'anno.

AREA DISCIPLINARE

Il potere disciplinare è estrinsecazione del potere organizzatorio e direttivo che spetta al datore di lavoro. *elleuno*, con il supporto dell'Ufficio Legale, impiega le proprie energie per reprimere ogni infrazione alle regole. La Cooperativa garantisce: **pari 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 che contrastano la qualità dei servizi offerti, è volano per la qualità dell'ambiente di lavoro, favorisce la crescita professionale delle risorse umane impiegate.

La disciplina è dettata dalla L. 300/1970 (legge nota come Statuto dei Lavoratori) con puntuali garanzie a vantaggio dei lavoratori e a beneficio degli utenti finali dei servizi erogati; garanzie altresì previste dal codice disciplinare e dalle norme comportamentali, dal contratto collettivo di lavoro di categoria oltre che da Statuto e regolamento interno.

Il complesso tessuto normativo e regolamentare ha fatto sì che nell'anno 2016 siano stati portati a termine circa 200 procedimenti disciplinari (su 3.406.612 ore lavorate).

La maggioranza (circa 130) ha riguardato negligenze, irregolarità, assenze arbitrarie, ritardi sull'orario di lavoro. La restante parte ha avuto tra le principali motivazioni l'inosservanza delle norme mediche per malattia/infortuni, contegno scorretto, insubordinazione.

DISCRIMINAZIONI E PARI OPPORTUNITÀ

È quotidiano l'impegno di *elleuno* per garantire **pari condizioni e opportunità** a tutti i soci e a tutti lavoratori dipendenti, rifiutando ogni forma di discriminazione. Il rispetto dei diritti dei lavoratori viene costantemente monitorato, oltre ad essere documentato dal percorso di certificazione indipendente SA8000:2008.
Gli atteggiamenti discriminatori sono illegali ed assumono forte rilevanza negativa nel percepito delle persone.

Durante il 2016 vi sono state 859 assunzioni, di cui 643 donne. In *elleuno* è **altissima la presenza femminile su tutti i territori,** con prevalenza della "quota rosa" anche presso la sede legale ed amministrativa della Cooperativa.

PERSONALE:
formazione, tirocini e stage, selezione

Il 2016 è stato per *elleuno* un anno di grande impegno in tema di formazione dei lavoratori. Le ore di formazione si sono pressoché triplicate rispetto all'anno precedente; si è infatti passati dalle circa 11mila ore del 2015 alle **30mila del 2016.**

I dati di dettaglio:

- **20.400 ore sono state dedicate alla formazione derivante da obblighi normativi,** spaziando dalla sicurezza sui luoghi di lavoro (oltre il 50% dei percorsi realizzati) all'igiene degli alimenti, alla formazione delle squadre di emergenza (antincendio e primo soccorso). Il totale dei partecipanti ha ampiamente superato quota 2.500;
- **Quasi 9.100 ore** hanno riguardato tematiche tecnico professionali specifiche per il settore socio-sanitario. In quest'ambito, anche grazie all'ottenimento di **contributi da**

parte del Fondo Interprofessionale Fon.Coop, quasi il 20% delle ore di formazione è stato somministrato attraverso moduli di **videolezioni** che *elleuno* ha realizzato e prodotto durante l'anno con il supporto di professionisti del settore. I discenti hanno potuto partecipare a tale formazione tramite apposite e moderne postazioni informatiche capillarmente predisposte a livello territoriale.

I percorsi di stage e tirocinio nel corso dell'annualità sono stati realizzati nella quasi totalità dei servizi dislocati sui territori. Con enti formativi, università, enti pubblici e istituti di istruzione superiore *elleuno* ha stipulato (fra prima stipula e rinnovo/aggiornamento) **oltre 90 convenzioni** che hanno permesso di ospitare **circa 240 persone fra stagisti e tirocinanti** (nel 2015 erano 150).

Tra i percorsi di stage, quelli curriculari, cioè previsti all'interno del piano di studi prima del conseguimento del titolo o qualifica professionale, hanno portato complessivamente a **circa 30mila ore** le presenze di stagisti presso i servizi di *elleuno*.

Per le attivazioni di stage e tirocini è stata **rivista, aggiornata e incrementata la procedura** relativa alle verifiche preliminari, in particolare in ambito salute e sicurezza dei lavoratori, procedura volta a tutelare tutte le parti coinvolte nei progetti (soggetti promotori, soggetto ospitante, tirocinanti/stagisti).

In ambito **ricerca e selezione del personale,** in circa 75 casi la sede della Cooperativa ha supportato i referenti territoriali nel reperimento di specifici profili professionali. Nel 30% delle ricerche si è rivelata sufficiente la circolarizzazione dei curricula presenti nell'**archivio nazionale candidature,** mentre nel 70% dei casi è stato necessario affiancarvi l'attivazione di **canali di ricerca attiva** (quali pubblicazione di annunci di ricerca, accesso a banche dati di università o coinvolgimento di centri per l'impiego territoriali) per ottimizzare il processo e concludere efficacemente gli iter selettivi. In totale sono stati **oltre 700 i curricula** scelti e forniti per le selezioni nei diversi passaggi preliminari di screening.

6. Sicurezza,verifiche e assistenza

SORVEGLIANZA SANITARIA

Per *elleuno* la tutela della sicurezza e il benessere dei propri lavoratori sono un valore aggiunto. Vengono costantemente monitorate le condizioni di salute, sottoponendo a sorveglianza sanitaria periodica tutti coloro che a vario titolo svolgono attività professionali a favore della Cooperativa.

Le tabelle illustrano gli esiti degli accertamenti sanitari effettuati nel 2016 e nel 2015:

- oltre il 66% dei lavoratori visitati risulta idoneo a svolgere la mansione specifica (dato invariato rispetto al 2015);
- il 33% dei visitati è idoneo con prescrizioni (dato invariato rispetto al 2015);
- solamente lo 0,6% dei lavoratori visitati non è idoneo alla mansione (dato invariato rispetto al 2015).

I risultati evidenziano una popolazione lavorativa statisticamente "sana", senza patologie

significative. Nonostante ciò, *elleuno* mantiene alta l'attenzione rispetto all'insorgere di patologie muscolo-scheletriche collegate alla movimentazione dei carichi, ai movimenti ripetitivi e alle posture incongrue.

RIEPILOGO ESITI VISITE ANNO 2016				
Tipologia visita	**Idoneità**	**Con prescrizioni**	**Non idoneità**	**Totale visite**
Visite periodiche	1.074	578	7 (di cui 6 provvisorie)	1.659
Prime visite	354	78	0	432
Visite preventive	9	2	0	11
Straordinarie	4	45	3 (di cui 1 provvisoria)	52
Cambi mansione	8	3	0	11
Riammissione	26	44	4	74
Totale generale	**1.475**	**750**	**14**	**2.239**

RIEPILOGO ESITI VISITE ANNO 2015				
Tipologia visita	**Idoneità**	**Con prescrizioni**	**Non idoneità**	**Totale visite**
Visite periodiche	988	533	6	1.527
Prime visite	625	197	1	823
Visite preventive	23	5	0	28
Straordinarie	5	29	2	36
Cambi mansione	3	5	0	8
Riammissione	12	38	7	57
Totale generale	**1.656**	**807**	**16**	**2.479**

RIUNIONI PERIODICHE

Nel 2016 sono state effettuate numerose riunioni periodiche ai sensi dell'art. 35 D.lgs. 81/08, in cui il datore di lavoro (o un suo rappresentante) ha incontrato il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione, il Medico Competente e i Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza.

Dalla tabella risulta che **i servizi oggetto degli incontri sono stati 84** (nel 2015 erano stati 54), **gli RLS convocati 48 di cui presenti alle riunioni 37.**

Area	Servizi coinvolti 2015	Servizi coinvolti 2016	RLS convocati 2015	RLS convocati 2016	RLS presenti 2015	RLS presenti 2016
Piemonte	9	13	8	9	7	7
Veneto	4	5	3	3	1	3
Trentino Alto Adige	—	2	—	2	—	2
Friuli Venzia Giulia	1	1	1	0 (poiché in fase di rielezione)	1	0 (poiché in fase di rielezione)
Liguria	4	7	3	3	2	3
Toscana	21	23	14	19	11	13
Emilia Romagna	7	15	8	6	4	5
Lombardia	8	8	2	3	1	1
Puglia	—	1	—	1	—	1
Sardegna	—	9	—	2	—	2

ANALISI INFORTUNI SUL LAVORO

La tabella riporta il numero di infortuni registrati nel 2016, rapportati al triennio precedente:

Tipologia di infortuni	2013	2014	2015	2016
MMC (utenti, oggetti, traino/spinta)	45	69	41	34
Scivolamenti/cadute	28	34	26	30
Colpire/essere colpiti	30	27	16	18
Aggressione	24	43	40	32
Puntura ago/taglio	18	27	25	18
Contatto materiale biologico	12	13	19	17
Altre cause	35	43	82	58
In itinere	49	35	33	38
Totale	**241**	**291**	**282**	**245**
Totale esclusi in itinere	**192**	**256**	**249**	**207**
Infortuni >3gg	**n.d.**	**n.d.**	**166**	**144**
Infortuni ≤3gg	**n.d.**	**n.d.**	**83**	**63**
Incidenza infortuni/giorno (esclusi in itinere)	**0,53**	**0,71**	**0,68**	**0,57**

Nel complesso si rileva una **diminuzione significativa del numero di infortuni nell'anno.** In particolare spicca il calo di incidenti (risulta improprio il termine infortunio in questo caso) per puntura di ago e, in generale, per contatto con materiale biologico (dato che negli anni precedenti risultava in aumento).

Si registra inoltre **la diminuzione degli infortuni per aggressione da parte di utenti/ospiti** (dato in crescita negli ultimi anni, fenomeno attribuibile all'insorgenza di nuove patologie psichiatriche e neurodegenerative che un tempo non venivano trattate in RSA). Altra rilevazione degna di nota è **il calo del numero di infortuni legati alla movimentazione dei carichi,** risultato raggiunto grazie alle molte ore di formazione generale e specifica erogate nel corso degli ultimi anni. L'attività formativa e di addestramento è per *elleuno* una delle misure fondamentali di prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali.

Il nuovo metodo di rilevazione ed analisi infortuni, impostato a fine 2015 e messo a punto durante il 2016, ha consentito il calcolo degli indici di gravità e frequenza secondo la definizione INAIL.

Si è ottenuto, per l'anno 2016:

IF = 41,7 vs IFmedio (*) = 27,59		indice di frequenza
IG = 1,13 vs IGmedio (*) = 1,57		indice di gravità

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

Si rileva un numero di casi più alto (rapportato alle ore effettivamente lavorate) rispetto alla media nazionale di settore, ma **con una gravità mediamente inferiore.** Ciò è dovuto all'elevato numero di infortuni lievi o lievissimi che ancora avvengono per distrazione o che vengono riconosciuti come tali, ma che non sono attribuibili a causa violenta e, pertanto, più riconducibili a malattia che ad infortuni veri e propri.

GESTIONE DELLE EMERGENZE

Nel corso del 2016 sono state effettuate **42 prove di evacuazione** e sono stati redatti **9 piani di emergenza.**

Attività	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Prove di evacuazione	5	9	24	32	34	40	42
Redazione PEI	6	3	8	6	7	8	9

Molte prove (11) sono state svolte alla presenza diretta del SPP (Servizio di Prevenzione e Protezione), altre (9) con la collaborazione di consulenti esterni appositamente incaricati. La maggior parte (19) sono state coordinate direttamente dal preposto di struttura con il coinvolgimento e l'aiuto del SPP. Le rimanenti (3) hanno seguito lo schema predisposto dall'ente appaltante.

Il numero delle prove svolte dai preposti (19) è in costante aumento (nel 2015 sono state 15), a dimostrazione del loro sempre più alto livello di **autonomia e competenza** riguardo alla tematica salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Le esercitazioni hanno visto talvolta la partecipazione attiva degli assistiti/ospiti presenti in struttura, che sono stati messi in sicurezza e invitati all'evacuazione dei locali dagli addetti facenti parte della squadra di emergenza. In alcuni casi l'allarme è stato dato a sorpresa, per rendere più verosimile l'esercitazione. In altri casi la prova è stata eseguita durante il turno di notte.
Una prova di evacuazione (CRP Casa Basaglia – Merano) si è svolta con l'intervento dei Vigili del Fuoco.

IL "TICKETING"

elleuno utilizza le nuove tecnologie ai massimi livelli, all'interno di ogni sua singola attività e su tutti i territori in cui è presente. Ciò comporta **un'imponente attività di supporto e manutenzione dei sistemi,** sia di natura applicativa (software) che di networking (rete dati ed hardware).

In caso di guasto o malfunzionamento dei sistemi, gli operatori di *elleuno* attivano una richiesta di intervento da parte dell'ufficio I.C.T (Information Communication Technology), aprono quindi un "ticket" direttamente dal portale intranet della Cooperativa.
I ticket possono riguardare anche altri ambiti: manutenzione immobili ed impianti, servizi generali e flotta aziendale, attrezzature ed elettromedicali.

Come illustra la tabella, le richieste di intervento aperte durante il 2016 sono risultate 3.178 (12,61 media/giorno lavorativo), in sensibile aumento rispetto all'anno precedente.

Tipologia ticket	Totale 2015	Media giorno 2015	Totale 2016	Media giorno 2016
ICT	1.663	6,55	1.600	6,34
Manutenzione immobili ed impianti	829	3,26	1.114	4,42
Servizi generali e flotta aziendale	213	0,84	252	1
Attrezzature ed elettromedicali	257	1	212	0,84
Totale	**2.962**	**11,65**	**3.178**	**12,61**

L'utilizzo dei ticket per segnalare guasti, malfunzionamenti o problemi in genere è in costante aumento, a dimostrazione di come lo strumento con il tempo abbia via via sostituito altri metodi di comunicazione ormai superati.

Ticket ICT anno 2016	N.
Hardware	267
Software	1.223
Telefonia	110
Totale	**1.600**

Ticket manutenzione anno 2016	N.
Altro	320
Arredi	55
Contratti	1
Derattizzazione	10
Disinfestazione	20
Edile	70
Elettrodomestici	22
Impianti	608
Offerte fornitore	6
Telefonia mobile	2
Totale	**1.114**

Ticket attrezzature ed elettromedicali anno 2016	N.
Attrezzature Cucina	116
Attrezzature Lavanderia	25
Attrezzature Sanitarie	63
Elettromedicali	8
Totale	**212**

Ticket servizi generalie flotta aziendale anno 2016	N.
Auto - Altro	44
Auto - Assicurazioneo	2
Auto - Carroattrezzi	3
Auto - Comunicazione sinistri	1
Auto - Manutenzione automezzi	59
Auto - Pneumatici	25
Immobili - Assicurazione	6
Immobili - Permessi comunali	1
Ispezioni e Verbali	74
Rifiuti - Neon	1
Rifiuti - Spurgo	34
Rifiuti - Toner	1
Utenze - Acqua	1
Totale	**252**

n.9122.COPS n.IT-8006

Sistema di gestione certificato
UNI EN ISO 9001:2008

n.9192.CSE4 n.IT-73857

Sistema di gestione certificato
BS OHSAS 18001:2007

n.9191.CSE3 n.IT-73856

Sistema di gestione certificato
UNI EN ISO 14001:2004

n.SA-1196-RO

Sistema di gestione certificato
SA8000:2008

COOPERATIVA SOCIALE ELLEUNO S.C.S
Viale O. Marchino, 10
15033 Casale Monferrato (AL)
Telefono (+39) 0142 452123
www.elleuno.it