Bilancio Sociale 2014

1989-2014. Da 25 anni, ogni giorno insieme
con i nostri 14.000 assistiti, 2.600 operatori,
in oltre 90 servizi in Italia.

elleuno 25 anni.

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

Staff di Redazione:

Paola Casalino	*Responsabile Comunicazione Interna e Istituzionale*
Monica Formisano	*Direttore Amministrativo*
Alessandra Marcone	*Direttore Risorse Umane*
Valentina Mazzucco	*Responsabile Pianificazione e Controllo di Gestione*
Silvano Morano	*Ufficio Qualità*
Valentina Mozzillo	*Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione*
Fabio Saini	*Responsabile Ufficio Legale*
Stefania Strazzari	*Responsabile Ufficio Progettazione Servizi*
Silvia Turzio	*Direttore Marketing e Comunicazione*
Emanuela Urban	*Responsabile ICT*

Si ringraziano inoltre tutti i colleghi che hanno collaborato alla stesura dei testi.

Reportage fotografico interamente realizzato all'interno delle strutture residenziali e dei centri diurni gestiti da Elleuno s.c.s.

INDICE

Lettera ai soci 7
Premessa e gruppo di lavoro 9
Contesto di mercato 9

1. IDENTITA' AZIENDALE 11

Chi è Elleuno 13
Elleuno in cifre 13
Mappa delle attività e del target 13
Modello di business 16
Mission e Vision 16
Linee guida strategiche 17
Sistemi di gestione 17
Le certificazioni 18
Fatti chiave 2014 20
Soci 23
Assemblee 23
Consiglio di Amministrazione e Management 24

2. ORGANIZZAZIONE E SERVIZI 27

Organigramma 28
Triennio 2012-2014 29
Gare di appalto e attività di partecipazione 30
Analisi delle gare partecipate nel 2014 30
Start up 2014 32
Assistiti 34
Avanzamento processi di accreditamento 37
Costumer satisfaction 39

3. VALORE AGGIUNTO 41

Valore aggiunto 42
Scopo mutualistico 42
Capitale sociale 43
Donazioni 44
Elleuno solidale 45

4. RELAZIONE SOCIALE 47

Personale occupato 48
Composizione del personale occupato 48
Componente femminile 51
Ore assemblee e permessi sindacali 51
Personale straniero 52
Orario di lavoro 52
Area disciplinare 53
Discriminazioni e pari opportunità 54
Formazione aziendale, tirocini e borse lavoro 54

5. SICUREZZA 57

Sorveglianza Sanitaria 58
Riunioni periodiche 59
Gestione delle emergenze 60
Analisi infortuni sul lavoro 61
Protocollo per il rischio biologico 62

Solo poche parole.
Solo un grazie a tutti coloro che hanno accompagnato Elleuno con il proprio lavoro e con determinazione.
Solo un grazie a chi sa vedere nell'azienda anche un pezzo della propria vita.
Fortunatamente in Elleuno sono in tanti.
A tutti Voi il mio rinnovato impegno per cercare di essere sempre migliori.

PREMESSA E GRUPPO DI LAVORO

Il Bilancio Sociale è il documento con cui un'organizzazione, che sia un'impresa, un Ente pubblico o un'associazione, comunica gli esiti della sua attività, non limitandosi ai soli aspetti finanziari e contabili.

Elleuno propone infatti ai propri stakeholder, attraverso il Bilancio Sociale 2014, la storia del suo operato rendendo trasparenti le proprie attività, l'organizzazione, i risultati raggiunti, gli obiettivi e le linee strategiche.

Il gruppo di lavoro anche quest'anno è stato esclusivamente interno e coordinato dalla funzione Marketing e Comunicazione. Il team vede il contributo fattivo e imprescindibile dei responsabili di diverse aree aziendali e dei colleghi di varie funzioni che, insieme, rendono unico e diversificato il resoconto dell'anno.

In un'ottica di sostenibilità aziendale e di digitalizzazione dei documenti, il Bilancio Sociale viene distribuito ai soci in oltre 150 copie in formato CD in occasione dell'Assemblea annuale e reso disponibile e sempre consultabile sul Portale aziendale. È, inoltre, fruibile per tutti sul sito: www.elleuno.it

CONTESTO DI MERCATO

Il welfare state ha subito un progressivo ridimensionamento delle risorse a disposizione e costretto gli Stati a rivedere priorità e modalità di erogazione dei servizi sociali. Sono profonde le riflessioni nazionali e internazionali sul come continuare a garantire forme di Welfare capaci di soddisfare domande e bisogni nello specifico dove il pubblico e il mercato privato, per ragioni diverse, non sono in grado di fornire risposte adeguate ai cambiamenti.
In Italia la discussione è aperta e attuale. E mentre il Paese si interroga sul futuro del sistema sociale (con una riforma in corso), c'è chi deve garantire il Welfare sul campo, ogni giorno. In uno scenario di risorse disponibili decrescenti e margini in contrazione, è d'obbligo assicurare le prestazioni socio-assistenziali nel rispetto degli standard qualitativi e dei termini contrattuali stabiliti con le amministrazioni pubbliche.
In tale contesto si colloca Elleuno che aggiunge, rispetto alla situazione di mercato attuale, la complessità di **offrire i propri servizi su base nazionale:** nel farlo affianca oltre 80 amministrazioni pubbliche in tutta Italia, affrontando le peculiarità in ambito sanitario-assistenziale, diverse a seconda del territorio. In Italia infatti ciascuna regione definisce i propri modelli di accreditamento e di gestione operativa. La variabilità dei criteri e requisiti in ambito assistenziale impone a Elleuno un'accentuata **personalizzazione dei propri modelli e dei propri sistemi** (investimenti tecnologici, informatici, organizzativi e gestionali).

Per continuare a competere sul mercato e creare nuove opportunità di crescita, Elleuno ha intrapreso un sostanziale mutamento delle strategie e dei modelli organizzativi aziendali, accompagnato da un'**attenta politica di contenimento dei costi e di investimento contestuale in innovazione tecnologica.**

In breve, il frutto del lavoro si è articolato nella definizione di macro obiettivi: efficienza gestionale, nuova organizzazione, rafforzamento delle capacità manageriali, qualità e innovazione tecnologica.

IDENTITÀ AZIENDALE

CHI È ELLEUNO

Elleuno è tra le principali società no profit italiane **leader nella gestione di servizi educativi, assistenziali, domiciliari e socio-sanitari.**

Opera come gestore nel settore socio-sanitario dal 1989, anno della sua fondazione a Vercelli. Successivamente viene iscritta all'Albo delle Cooperative Sociali, aderisce alla Confederazione Cooperative Italiane e approda, nel 2005, all'Albo Cooperative presso la Direzione Generale per gli Enti Cooperativi del Ministero delle Attività produttive. Nel 2002 la sede viene trasferita a Casale Monferrato, dove attualmente opera. 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, DLgs 17.1.2003 n. 6, pubblicato in G.U. 22.1.2003 n.17

ELLEUNO IN CIFRE

- **1989** è l'anno della fondazione
- **25** gli anni di esperienza
- **Oltre 90** le strutture e i servizi socio-sanitarie assistenziali
- **14mila** le persone assistite
- **10** le Regioni presidiate
- **74 milioni** di Euro il fatturato
- **2.600** i soci lavoratori: 83% donne, 17% uomini
- **143** i professionisti in campo educativo e di animazione specializzata
- **11mila** le ore di Formazione erogata ai dipendenti nel 2014
- **4** le Certificazioni: Etica, Qualità, Ambiente, Sicurezza

MAPPA DELLE ATTIVITÀ E DEL TARGET

Elleuno è un'**impresa di gestione in ambito socio-assistenziale e sanitario.** La profonda conoscenza del settore e l'eccellenza dei servizi fanno di Elleuno un partner solido per enti pubblici e privati anche a fronte di casi complessi e di alta specializzazione che, non a caso, negli ultimi due anni sono cresciuti significativamente nel portafoglio clienti della società.
La mappa delle attività di Elleuno qui di seguito riportata, illustra, in un unico colpo d'occhio, i destinatari dei servizi (il target) e il sistema di offerta proposto su base nazionale:

CHI SONO I PRIMI CLIENTI DI ELLEUNO?

ENTI PUBBLICI

ASL

Comuni

IPAB

Aziende ospedaliere

Università

...

SOCIETÀ PRIVATE

ENTI RELIGIOSI

Case di riposo private

Centri di riabilitazione privati

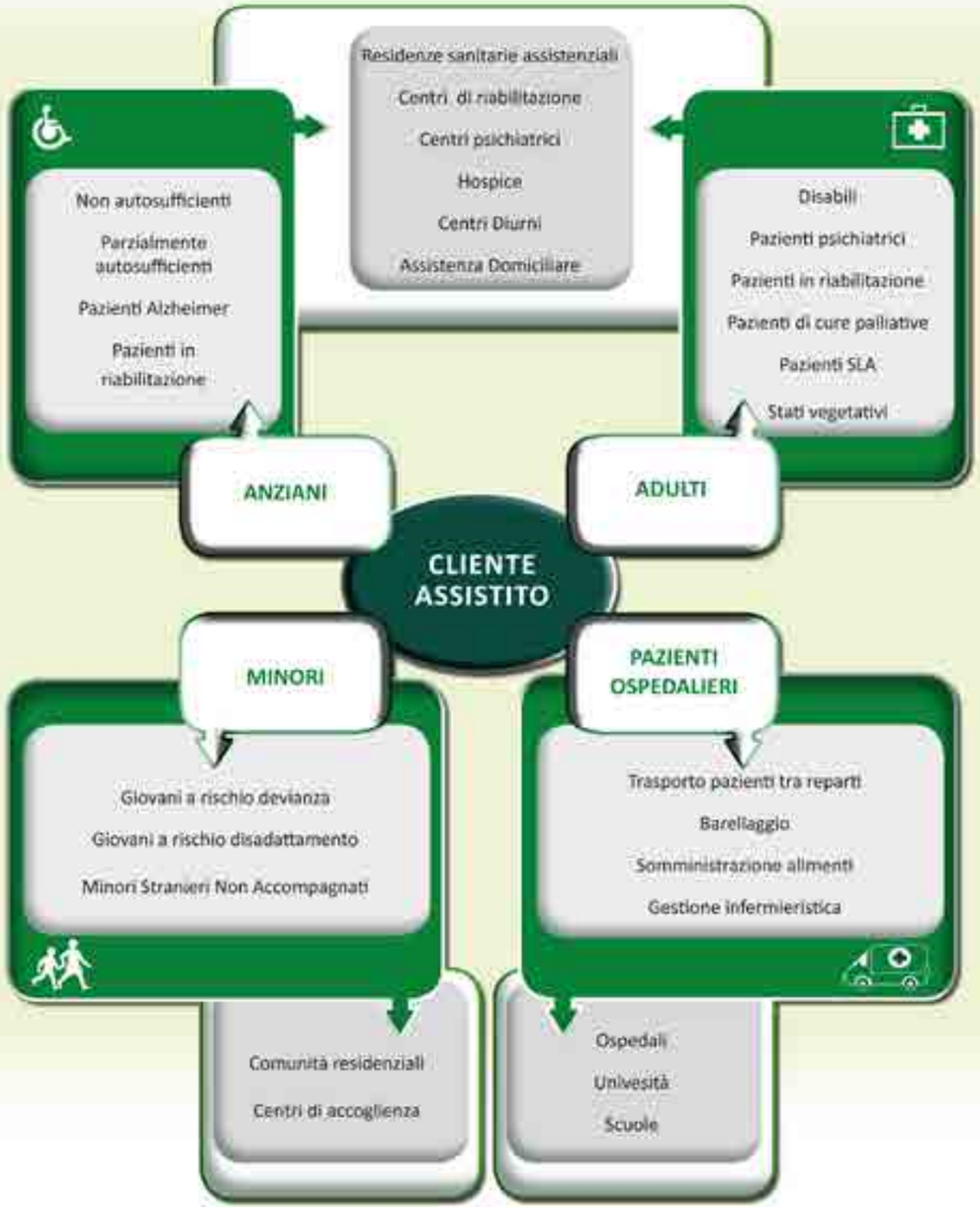
Comunità di recupero private

...

ELLEUNO GESTISCE SERVIZI SOCIO-SANITARI ASSISTENZIALI AFFIDATI DA ENTI PUBBLICI E PRIVATI

ELLEUNO partecipa a gare pubbliche e private per la gestione dei servizi socio-assistenziali di enti pubblici, società private, enti religiosi

ELLEUNO CHI ASSISTE E COME?



2014
OLTRE 80 CLIENTI
ENTI PUBBLICI E PRIVATI → **90 SERVIZI GESTITI** → **14.000 PERSONE ASSISTITE IN TUTTA ITALIA**

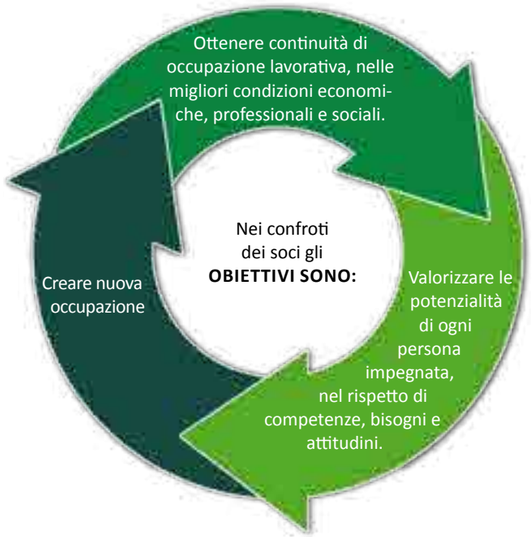
MODELLO DI BUSINESS

Elleuno opera principalmente secondo il modello business-to-business.
Il principale cliente è l'Ente pubblico – A.S.L., Comuni, Consorzi Socio Assistenziali – che bandisce gare di appalto per affidare la gestione di servizi socio-sanitari assistenziali alle persone che ne necessitano.
È provider di servizi di gestione per oltre 80 Enti pubblici italiani che hanno affidato ad Elleuno la direzione di residenze sanitarie assistenziali, assistenza domiciliare e servizi ospedalieri.

Dal 2013 ha intrapreso una diversificazione delle attività destinando i propri servizi di gestione a società private ed Enti religiosi.

MISSION E VISION

"Qualità nei servizi resi e soddisfazione degli stakeholder" è da sempre la mission aziendale di Elleuno, una cooperativa retta e disciplinata dai principi della mutualità, senza fini di speculazione privata.



"Socialmente indispensabili" è la frase che sintetizza al meglio l'approccio di Elleuno al Welfare e accompagna, anche nel 2014, l'azione della Cooperativa.

LINEE GUIDA STRATEGICHE

Nel rispetto del piano industriale in corso di attuazione, l'azienda conferma il potenziamento di **due importanti ambiti di sviluppo:**

- la significativa diversificazione sul fronte della partecipazione agli appalti pubblici, puntando su nuove territorialità e alta specializzazione dei servizi, al fine di posizionarsi sul mercato rafforzando la connotazione di "gestore globale"
- l'introduzione di partnership e di collaborazioni nel sistema della gestione privata e delle residenzialità di proprietà privata, con sfide di eccellenza nel servizio e nella componente alberghiera del modello.

SISTEMI DI GESTIONE

La Cooperativa Sociale Elleuno, grazie alla determinazione e alla lungimiranza della propria Direzione, **ha implementato quattro sistemi di gestione** (qualità, salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, ambiente e responsabilità sociale) ottenendo per tutti la certificazione da parte di un Ente terzo accreditato a livello nazionale.
Di fatto un sistema di gestione aziendale è la condivisione a tutti i livelli dell'organizzazione di 5 semplici azioni:

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

Continuamente monitorati e aggiornati, tali sistemi, sono stati concepiti per integrarsi fra loro in modo da costituire un unico insieme atto a rispondere alle differenti esigenze: tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, gestione consapevole dell'ambiente, gestione degli aspetti etici che coinvolgono tutti gli stakeholder, attenzione focalizzata sulla soddisfazione del cliente.

Predisporre l'integrazione dei sistemi significa adottare una visione organica di Elleuno, migliorando l'intera organizzazione attraverso una eccellente visibilità degli obiettivi comuni, aumentando l'efficacia e l'efficienza gestionale per mezzo di un unico riferimento per la documentazione e per la gestione dei dati, ottimizzando le risorse, contenendo i costi e migliorando l'integrazione delle competenze.

Le certificazioni

UNI EN ISO 9001:2008

Sistema di Gestione per la Qualità.

Questo sistema di gestione pone l'attenzione sul cliente (ospiti/utenti, familiari, Ente appaltante e personale), ossia individua tutte le strategie e gli strumenti necessari al raggiungimento della sua soddisfazione.
Ad esempio, per Elleuno significa da un lato rispettare gli standard previsti dal contratto di appalto; dall'altro, attraverso un'efficace ed efficiente gestione dei servizi erogati, soddisfare le aspettative degli utenti di un servizio (un buon vitto, attenzione del personale nei loro confronti, ecc.). Questo schema di certificazione costituisce un punto di partenza e allo stesso tempo di interazione con tutti gli altri schemi.

BS OHSAS 18001:2007

Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sui luoghi di lavoro.

All'inizio del 2011 Elleuno ha ottenuto la certificazione OHSAS 18001:2007 (Sistema di gestione per la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro). Con questa certificazione si istituisce un vero e proprio sistema di gestione della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro che, come per la qualità, impone la mappatura dei processi aziendali, la loro analisi, le loro interazioni e il loro controllo. La riduzione degli incidenti sul lavoro e il monitoraggio dello stato di salute attraverso la sorveglianza sanitaria, di tutto il personale in servizio, ne costituiscono l'obiettivo finale.
Questo approccio consente l'integrazione nella gestione corrente di tutti gli aspetti che riguardano il controllo dei rischi presenti e futuri, le prestazioni della sicurezza e la conformità rispetto alle leggi vigenti, assicurando anche il coinvolgimento di tutte le persone impiegate circa le problematiche inerenti la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro.
Prosegue l'implementazione del sistema previsto nel piano di estensione delle certificazione OHSAS 18001:2007 alle strutture dislocate sul territorio nazionale.

UNI EN ISO 14001:2004

Sistema di Gestione Ambientale.

Sempre all'inizio del 2011 Elleuno ha ottenuto anche la certificazione UNI EN ISO 14001:2004 (Sistema di gestione per l'ambiente).
Tale sistema pone l'attenzione su tutte quelle attività, svolte presso i servizi gestiti da Elleuno, che possono influenzare in maniera diretta o indiretta l'ambiente.

La Direzione della Cooperativa, ha voluto potenziare l'attenzione verso l'ambiente inserendo, in un quadro organico e strutturato, il controllo e la gestione dei processi (rifiuti speciali, utilizzo e smaltimento dei prodotti chimici, ecc.) garantendo, anche sotto questo profilo, il coinvolgimento delle persone occupate ad ogni livello dell'organizzazione.

SA8000:2008

Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale

A completamento di un ampio progetto di implementazione dei sistemi di gestione, Elleuno è stata certificata anche secondo la norma SA8000:2008 (Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale) qualificandola come la prima Cooperativa Sociale in ambito socio-assistenziale a possedere tutte e quattro le certificazioni.
Questo sistema è costituto da un insieme di regole e procedure, che Elleuno ha scelto di adottare per assicurare che le proprie attività siano svolte nel pieno rispetto dei diritti dei lavoratori, con l'impegno di migliorarne le condizioni di lavoro attraverso una gestione più responsabile e tenendo conto degli interessi di tutte le parti coinvolte. Esso si rivolge sia ai lavoratori (riconoscendo e garantendo i loro diritti, evitando qualsiasi tipo di discriminazione, ecc.) sia ai clienti che possono disporre di informazioni corrette sui comportamenti etici dell'organizzazione e dunque operare scelte più consapevoli.

Modello organizzativo ex d.lgs.231/01

A completamento dell'integrazione di tutti gli schemi citati, con delibera del Consiglio di Amministrazione, Elleuno si è dotata del modello organizzativo e ha nominato l'Organismo di Vigilanza previsti dal d.lgs. 231/01 (Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica).
Prevenire i rischi significa mettere in atto una serie di prassi, formalizzate per mezzo di procedure, che standardizzano le attività e ne permettono il controllo costante. A verificare periodicamente la corretta applicazione del modello organizzativo è chiamato l'Organismo di Vigilanza che il Consiglio di Amministrazione di Elleuno ha nominato.

FATTI CHIAVE 2014

L'anno 2014 è caratterizzato da fatti rilevanti su diversi fronti, tra cui spiccano quello tecnologico, grazie al potenziamento dei software e dei processi di gestione interna, e quello organizzativo con il rafforzamento di funzioni aziendali determinanti nella gestione di un portafoglio clienti sempre più ampio e diversificato. Ai fatti chiave dell'anno si sommano le iniziative a carattere straordinario, quale la celebrazione dei 25 anni di Elleuno.

Innovazione tecnologica e dei processi

Cartella Sanitaria Digitale - Sherpa: prosegue l'estensione di questo importante servizio nelle strutture di Toscana ed Emilia-Romagna.

La cartella clinica si arricchisce della componente amministrativa: presso le singole strutture infatti vengono elaborati i dati necessari alla fatturazione attiva al fine di velocizzarne il processo, minimizzare le possibilità di errori, assicurare alle direzioni centrali la disponibilità di tutte le fatture necessarie all'approvvigionamento finanziario e ai dati contabili.

Gestione del "ciclo passivo": implementata e formalizzata la procedura dedita alla verifica delle fatture passive.

La sua introduzione permette di:

- assicurare la massima trasparenza dell'intero ciclo acquisti attraverso una chiara definizione dei ruoli di responsabilità delle funzioni coinvolte
- minimizzare le possibilità di errori
- adempiere a quanto richiesto dall'Organismo di Vigilanza.

Assistenza online per i dipendenti-soci: grazie al **Portale aziendale,** è possibile accedere facilmente all'assistenza online attraverso l'apertura di "ticket" per la soluzione rapida di richieste in ambito informatico, manutentivo, della gestione automezzi e degli acquisti.

Partnership internazionali a favore delle Comunità per Minori: "A scuola con Microsoft" è l'iniziativa che vede coinvolti la multinazionale e i ragazzi delle Comunità dei Minori di Caresana (VC) attraverso corsi di alfabetizzazione informatica tenuti dai dipendenti Microsoft su base volontaria.

Partnership internazionali a favore della comunicazione: Polycom, multinazionale nelle soluzioni di comunicazione unificate, sceglie Elleuno come "Caso di successo 2014" nei sistemi di comunicazione negli ambienti di lavoro, con ampia eco sui media specializzati.

Potenziamento organizzativo

Nuovo Ufficio Gare e Contratti: nel 2014 la decisione di costituire un ufficio dedicato specificatamente all'area gare e contratti, nasce con l'obiettivo di soddisfare le primarie esigenze di verifica degli aspetti legali ed amministrativi inerenti a tutto quanto concerne la partecipazione alle gare e al successivo evolversi delle stesse. L'ufficio, che risponde alla Direzione Amministrativa, si occupa anche della gestione delle gare attive, ovvero quelle in cui Elleuno si configura stazione appaltante.

Diversificazione dei servizi

Nuovi territori e alta specializzazione: nel rispetto degli obiettivi strategici del 2014, i nuovi appalti aggiudicati si diversificano sia geograficamente che per tipologia. Spiccano la Lombardia, con l'Hospice di Lainate e i due lotti SPDC di Desio e Vimercate, e il Trentino Alto Adige con Casa Basaglia a Merano, rivolto ad assistiti psichiatrici.

Ambiente

Strutture di nuova concezione: RSA "La Casa del Sorriso a Mombasiglio (CN) e La RSA di Poppi (AR). Entrambe le strutture sono realizzate con soluzioni innovative e tecnologicamente avanzate, in termini di impatto ambientale, microclima interno e strumenti come la Cartella Sanitaria Informatizzata.

Digitalizzazione dei supporti per abbattere l'uso della carta: realizzazione del CD "kit di manualistica" per neo assunti, del Bilancio Sociale, dei supporti di formazione.

Avanguardia terapeutica

Spazio Ascolto: si tratta di uno sportello di counseling psicologico rivolto ai soci come momento di accoglimento e riflessione del proprio percorso professionale. Nato come sperimentazione in Toscana nel 2012 dove, ad oggi è strutturale e consolidato e attualmente avviato in fase sperimentale in Piemonte in 6 servizi sul territorio novarese.

Iniziativa "Materialmente": dopo il successo di "Muralmente 2012", prima iniziativa di arte terapia a beneficio dei pazienti delle 4 strutture psichiatriche di Sassari, è stata realizzata l'iniziativa "Materialmente 2014", nuovo progetto di arteterapia scultorea frutto del lavoro congiunto di assistiti, psicologi e arte terapeuta.

Certificazioni

Estensione Certificazione Salute e Sicurezza OHSAS 18001: in continua fase estensiva la certificazione delle strutture di Elleuno sul territorio, per un totale di 13 servizi certificati oltre alla sede di Casale Monferrato.

Rinnovo Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001: l'Ente di certificazione CSQ di Milano ha riconfermato la certificazione del sistema di gestione per la qualità con durata triennale.

Customer Satisfaction 2014

Nuove metodologie: potenziata e rinnovata la piattaforma informatica e contenutistica della rilevazione annuale della soddisfazione del cliente, inteso come assistito, famigliare dell'assistito e operatore.

Anniversario 25 anni Elleuno

Evento al Teatro Civico di Vercelli: momento di celebrazione con i dipendenti-soci di Elleuno giovedì 17 aprile, presso il Teatro Civico di Vercelli, città scelta perché prima sede di Elleuno, con premiazione dei "Fedelissimi Elleuno" per anzianità aziendale.

Iniziative di comunicazione collegate e valorizzazione del marchio:
nuova edizione della carta intestata e del logo Elleuno, firme e-mail dedicate al 25° anniversario, video clip sul sito pubblico, strumenti e supporti dedicati.

Consiglio di Amministrazione

Premiazione

25 anni insieme

Teatro Civico di Vercelli

Strumenti e supporti dedicati

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 31/12/2014 i soci presenti in Cooperativa risultano essere n. 2677. Essi 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 a un solo voto. Egli sottoscrive al momento dell'adesione una propria quota di capitale sociale pari a euro 1.020, che versa successivamente in 20 rate.

ASSEMBLEE

Nel corso dell'anno 2014 si è svolta l'"Assemblea Ordinaria dei soci" il giorno 17 aprile 2014 che ha deliberato sul seguente Ordine del Giorno:

- approvazione del Bilancio di esercizio al 31/12/2013 e delibere conseguenti
- presentazione del Bilancio sociale al 31/12/2013
- informativa del Presidente del CdA sull'esito della revisione annuale
- informativa del Presidente del CdA sull'esito della certificazione di bilancio
- varie ed eventuali.

I soci partecipanti sono stati n. 1114, di cui 183 in proprio e 931 per delega, dei 2430 al 17/04/2014. Erano presenti inoltre n. 33 ospiti tra i quali il dott. commercialista Andrea Deangelis, il dott. Francesco Notari in rappresentanza della Società di Revisione Analisi Spa che ha effettuato l'attività di certificazione del Bilancio 2013 e i membri esterni dell'Organismo di Vigilanza, nelle persone dell'Ing. Rondano e dell'avv. Mastro. Era inoltre presente il Collegio Sindacale nelle persone del dott. Pugno e della dott.ssa Francese.

L'incontro si è tenuto al Teatro Civico, in Via Monte di Pietà 5, a Vercelli, città nella quale, nel 1989, Elleuno è stata fondata: un ritorno alle origini per festeggiare i 25 anni dell'azienda.

Ad aprire l'assemblea il Vice Presidente di Elleuno, **Enrico Gallo,** che ha illustrato i contenuti della giornata-evento, accompagnato dall'attrice Daniela Morozzi.

La storia della Cooperativa è stata ripercorsa grazie alle parole del Presidente **Anna Villa** e del Consigliere Delegato **Alberto De Rossi;** si è fatto il punto sull'operato del 2013 (organizzazione, risultati raggiunti, obiettivi e linee strategiche da perseguire) con uno sguardo rivolto al futuro attraverso gli occhi dei più giovani: i servizi a loro dedicati (tra questi, le Comunità per i minori) costituiscono una realtà a cui Elleuno dedica sempre maggiori attenzioni.

Tra i temi trattati, **Terre di Mezzo,** il servizio di accoglienza e tutela per minori stranieri non accompagnati di Mestre (VE) che, grazie alla voce di alcuni dei suoi protagonisti, Francesca Rizzi (Responsabile di Zona Friuli Venezia Giulia e Veneto) e Wilson Ischmaku (Mediatore

Linguistico e culturale di Terre di Mezzo), hanno spiegato alla platea di soci e stakeholder provenienti da tutta Italia, in cosa consiste il delicato progetto.

Un secondo evento, chiamato **"A scuola con Microsoft"**, ha descritto l'iniziativa di carattere informatico che ha visto protagonisti i ragazzi di Casa Vittoria, la Comunità di Caresana (VC). Questo progetto è stato frutto della collaborazione tra Elleuno e Microsoft: si tratta di cinque lezioni tenute da esponenti Microsoft in forma volontaristica per imparare ad utilizzare il computer divertendosi. A spiegare lo stimolante progetto sul palco Paolo Vietti (Responsabile di Zona del Piemonte), Raffaella Marotto e Roberta Cesa, Coordinatrici rispettivamente di Casa Ginevra e Casa Vittoria.

Nel corso dell'assemblea, che ha visto anche la presenza del musicista Stefano Cocco Cantini, si è tenuta la **premiazione dei soci "Fedelissimi Elleuno", cioè coloro che lavorano per la Cooperativa da oltre 20 anni.**

La giornata si è conclusa con un "regalo" ai premiati e ai numerosi ospiti presenti, attraverso un momento di recitazione di Daniela Morozzi, tratto dal suo spettacolo: "Mangiare, bere, dormire. Storie di badanti e badati".

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E MANAGEMENT

Il Consiglio di Amministrazione, composto da tre membri (anch'essi soci lavoratori), rinominato con assemblea ordinaria del 18/04/2012, è così composto:

Anna Villa, Consigliere di Amministrazione e Presidente

Enrico Gallo, Consigliere di Amministrazione e Vice Presidente

Alberto De Rossi, Consigliere di Amministrazione

Nell'anno 2014 si sono svolti 113 incontri del Consiglio di Amministrazione, con una partecipazione media dei consiglieri del 99% e dei quali n.78 con la rappresentanza di almeno n.1 membro del Collegio Sindacale.
Il Collegio Sindacale, composto da tre membri effettivi e due supplenti, rinominato con assemblea ordinaria del 18/04/2012, è così composto:

Paolo Carmagnola, Presidente

Annalisa Francese, Sindaco effettivo

Stefano Pugno, Sindaco effettivo

Fabio Margara, Sindaco supplente

Silvia Farello, Sindaco supplente

Nell'anno 2014 si sono svolti 5 incontri del Collegio dei Sindaci in ottemperanza alle disposizioni normative contenute nell'art.2403 C.C.

L'assemblea dei soci del 18/04/2012 ha nominato inoltre una società esterna deputata al trimestrale controllo contabile, fino ad allora svolto dal Collegio Sindacale della Cooperativa. La scelta è stata dettata dalla ricerca di ulteriore trasparenza e dall'attribuzione di compiti specifici di controllo ad organi diversi ed esterni alla Cooperativa.

L'incarico è stato conferito, da tale data, alla società di revisione Analisi Spa.

L'assemblea dei soci del 17/04/2014 ha affidato alla società Revisionitalia con sede a Brescia, Via Cefalonia n. 70, iscritta con d.m. 12/07/95 nel Registro dei Revisori Contabili, l'incarico di certificazione del bilancio d'esercizio 2014 ai sensi delle disposizioni dettate dall'articolo 15 della legge 59/92, in esito alla Riforma del 2003 e alla susseguente normativa del 2010 di cui al D.Lgs. 39/2010.

La struttura manageriale della Cooperativa presenta funzioni a riporto diretto del Consiglio di Amministrazione:

- Direzione Risorse Umane
- Direzione Amministrativa
- Direzione Pianificazione e Controllo
- Direzione Servizi Generali e ICT
- Direzione Sviluppo
- Direzione Marketing
- Direzione Finanza
- Direzione Gestione Operativa

Sono inoltre presenti cariche di rappresentanza dei lavoratori in base alle vigenti normative e certificazioni:

- RLS - Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza

- RLRS - Rappresentanti dei Lavoratori per la Responsabilità Sociale (SA8000)

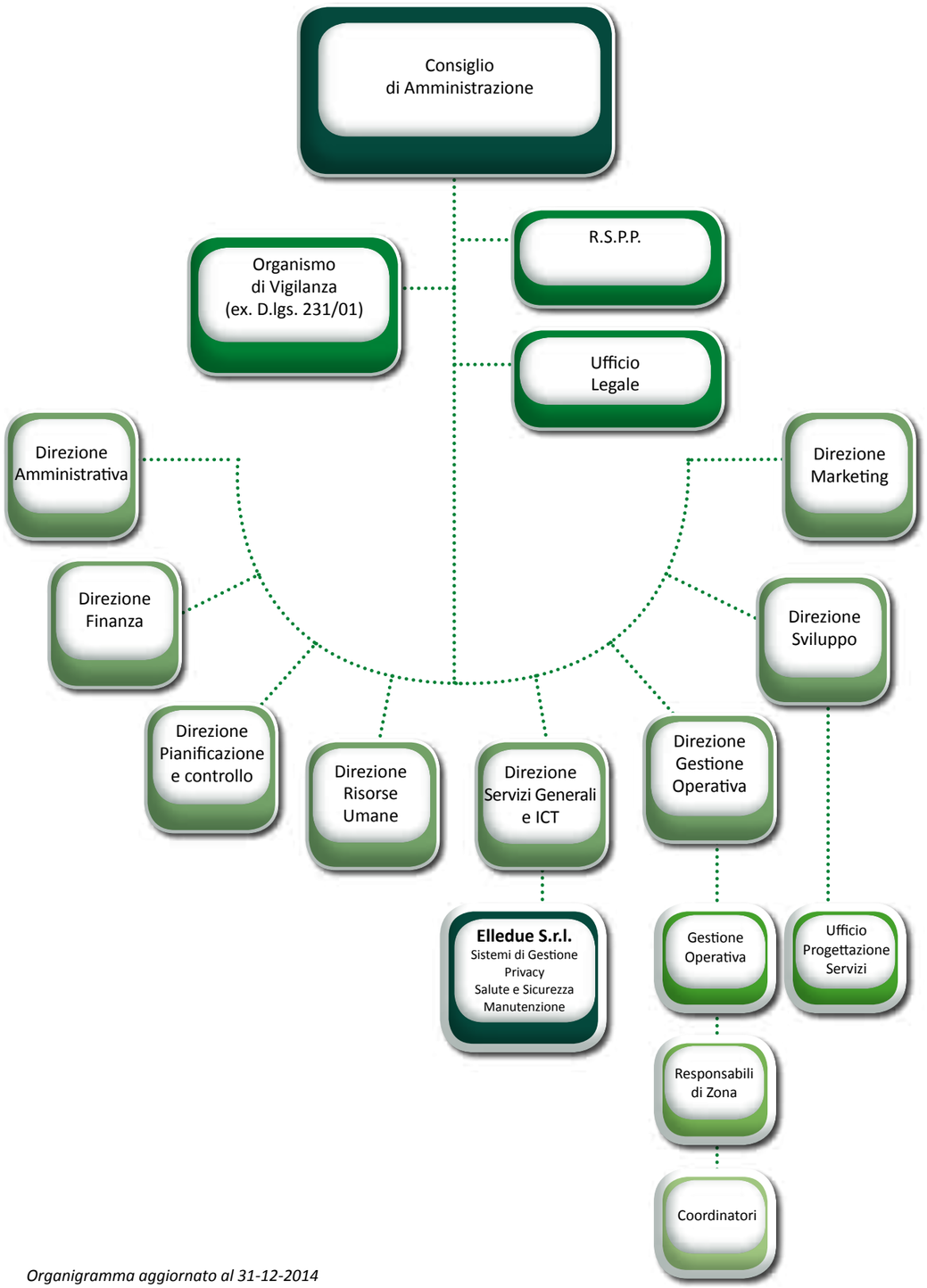
e cariche esterne quali:

- RSPP (Responsabile servizio Sicurezza Prevenzione e Protezione) con il compito di redarre i documenti di valutazione dei rischi e l'applicazione di quanto previsto dal D.Lgs 81/08

- Organismo di Vigilanza, eletto la prima volta il 05/04/2010 e rinnovato per un anno il 21/05/2013, con il compito di vigilare sull'applicazione del modello organizzativo della Cooperativa, redatto secondo quanto previsto dal D.Lgs 231/01 (artt. 6 e 12) e di curarne l'aggiornamento.

ORGANIZZAZIONE E SERVIZI

ORGANIGRAMMA



Organigramma aggiornato al 31-12-2014

TRIENNIO 2012-2014

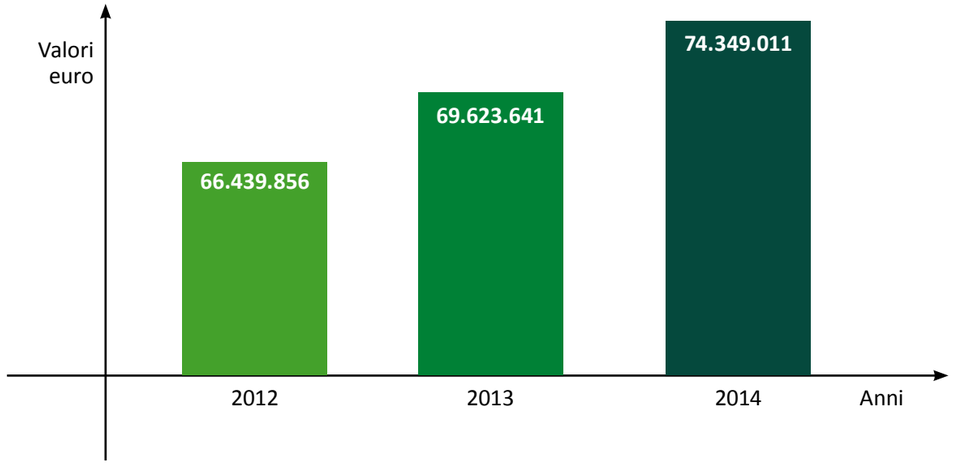
Per continuare a competere sul mercato e creare nuove ed interessanti opportunità di crescita per il personale preesistente e nuove possibilità di occupazione stabile ai nuovi assunti, Elleuno ha optato durante tutto l'ultimo triennio per un sostanziale mutamento delle strategie e dei modelli organizzativi aziendali oltre che per un'attenta politica di contenimento dei costi, derivanti anche dalla gestione di servizi senza marginalità di ricavo.

Il paese sta attraversando da qualche anno una crisi economica che vede il Welfare come una delle aree maggiormente interessate. Il settore del socio-sanitario assistenziale – fondamentale nella sua funzione sociale – è anche stato oggetto di un penalizzante provvedimento da parte del governo, la "spending review", ovvero il taglio minimo del 5% nell'acquisto di beni e servizi da parte delle Amministrazioni Pubbliche; a ciò occorre aggiungere i ritardi medi dei pagamenti delle Pubbliche Amministrazioni di circa 200 giorni.

Tutte le imprese italiane hanno margini sempre più bassi e la crescita del volume d'affari diviene la principale condizione per poter contenere i costi fissi.

Mai come oggi, garantire la qualità e la professionalità dei servizi resi, è per un'impresa, il vero valore aggiunto.

I ricavi totali realizzati da Elleuno sono passati circa 70 milioni di euro del 2013 ai 74 milioni di euro del 2014, con un incremento del 6,5% circa; ancora una volta si è riusciti a confermare, che la propria coerenza tra la mission sociale e i comportamenti posti in essere per raggiungerla, è l'arma vincente per sostenere e consolidare il proprio core business.



GARE DI APPALTO E ATTIVITÀ DI PARTECIPAZIONE

Nel 2014 l'area appalti è stata riorganizzata, con l'obiettivo di rispondere al meglio alle mutate esigenze emerse dall'analisi dei bandi di gara, a seguito della quale si è resa necessaria una **maggiore specializzazione e un'attenzione puntuale e continua rispetto alla verifica della sostenibilità economica dei progetti presentati.** La suddivisione delle attività e competenze specifiche tra l'ufficio progettazione servizi, l'ufficio gare e contratti e l'ufficio pianificazione e controllo di gestione, consente di seguire un iter complementare e altamente qualificato di redazione e verifica di ogni gara presentata.
Gli obiettivi del 2014 in quest'area, al fine di conseguire maggiori possibilità di ampliamento delle attività, sono stati:

- consolidare l'attività nei territori e nei servizi riconducibili al core business aziendale
- perseverare nell'ampliamento della tipologia di servizi (psichiatria e minori) e nell'essere presenti in regioni giudicate di grande interesse (Lombardia e Puglia).

Tale valutazione è risultata vincente, infatti il 2014 per Elleuno è sicuramente identificabile come l'anno dei nuovi servizi e dei nuovi territori, come dimostrano sia i dati relativi alle gare partecipate, sia gli start up che si sono susseguiti nell'arco dell'anno.

ANALISI DELLE GARE PARTECIPATE NEL 2014

Nel corso del 2014 sono state presentate 60 gare, di cui 27 relative a servizi core business nelle regioni in cui la presenza di Elleuno è ormai consolidata e 33 relative a nuove tipologie di servizi e/o nuovi territori, di cui 12 non ancora aggiudicate e 3 sospese.

Inoltre, sono stati presentati:

- 1 progetto sperimentale
- 2 domande a Fondazioni per il finanziamento di progetti, entrambe accolte
- 1 gara con sola presentazione dell'Offerta economica al massimo ribasso.

Non sono stati invece riaggiudicati:

- Servizio di assistenza domiciliare, aiuto personale ed accudienza scolastica rivolto alle famiglie, ai minori, agli anziani ed ai disabili residenti sul territorio e per conto del Comune di Cavallino-Treporti.
- Servizi assistenza diretta agli ospiti, ristorazione, pulizia, lavanderia ed altri servizi ausiliari presso le strutture residenziali "Casa Serena", "Casa Gianni Bartoli", Casa "E.Gregoretti", Casa "Mario Capon" per conto del comune di Trieste.
- Gestione dei servizi socio-assistenziali, sanitari, educativi, riabilitativi e generali del complesso di ospitalità per disabili "Santa Petronilla" di Siena.

Per quanto riguarda il dettaglio delle gare riconducibili a nuove tipologie di servizio, si rileva una netta prevalenza di partecipazione a gare di servizi residenziali rivolti a **pazienti psichiatrici** e di servizi **educativi e di integrazione scolastica rivolta ai minori.**

	IN TERRITORI STORICI	IN TERRITORI NUOVI	TOTALE	AGGIUDICATE	VINTE	% VINTE SULLE AGGIUDICATE
SERVIZI PSICHIATRICI	2	5	7	6	3	50%
INTEGRAZIONE SCOLASTICA/ EDUCATIVE	4	1	5	5	1	20%
HOSPICE	1	2	3	2	1	50%
CURE INTERMEDIE/ SERVIZI RIABILITATIVI	1	2	2	1	0	/
TOTALE GARE	8	9	17	14	5	36%

Nella tabella seguente infine, riportiamo il dettaglio delle gare presentate in nuove regioni, che evidenzia un impegno importante in **Puglia e Lombardia,** dove sono stati raggiunti i migliori risultati e di conseguenza un significativo consolidamento.

	SERVIZI CORE	NUOVA TIPOLOGIA	TOTALE	SOSPESE	AGGIUDICATE	VINTE	% VINTE SULLE AGGIUDICATE
LOMBARDIA	6	6	12	3	8	3	37%
PUGLIA	5	1	6	0	4	0	/
TRENTINO ALTO ADIGE	0	2	2	0	2	1	50%
MARCHE	2	0	2	0	2	0	/
CAMPANIA	1	0	1	0	1	0	/
VALLE D'AOSTA	1	0	1	0	1	0	/
LAZIO	1	0	1	0	0	0	/
TOTALE GARE	16	9	25	3	18	4	22%

Il livello qualitativo dell'offerta tecnica ha mantenuto livelli elevati, accompagnato da un progressivo miglioramento dei risultati conseguiti nell'offerta economica, tanto che **nell'81% dei casi Elleuno si è posizionata entro i primi 3 classificati,** risultato importante specie se collegato all'aumento progressivo dei partecipanti alle gare, che nel 2014 ha sfiorato la media dei 6 partecipanti.

START UP 2014

A seguito delle acquisizioni dirette e dei servizi aggiudicati tramite gare d'appalto, il 2014 è stato caratterizzato da un'intensa attività dell'area operativa, impegnata quasi costantemente **negli start up dei servizi acquisiti.**
Di seguito riportiamo le nuove gestioni avviate nel 2014, suddivise per regioni:

TOSCANA

• Gestione unitaria dei nuclei assistenziali e servizi connessi per la Residenza socio sanitaria Pio Istituto Campana – Ente ASP Pio Campana di Seravezza.
• Gestione dei servizi socio-assistenziali appartenenti all'Area Socio Riabilitativa – Ente USL 10 di Firenze.

• Villa Monteturli – una struttura che ospita persone residenti con disabilità neuropsichiche e fisiche gravi e persone disabili presso il Centro Diurno
• Villa il Sorriso – centro riabilitativo per ospiti residenziali o semiresidenziali con disabilità di vario grado e lesioni midollari stabilizzate
• Centro Fior di Prugna – ambulatori di medicina complementare cinese, agopuntura e omeopatia
• Centro Diurno la Chiocciola – riservato ad anziani e adulti non autosufficienti

• Attività consultoriali per donne in gravidanza o in età riproduttiva.
• Gestione integrale della RSA Principe Abamelek - Ente ASP Montedomini di Firenze.
• Gestione dei servizi socio-assistenziali, sanitari, educativi e alberghieri per anziani non autosufficienti del centro Residenziale "Matteo Remaggi" – Ente ASP Remaggi a San Lorenzo alle Corti di Cascina (Pisa).

LOMBARDIA

• Gestione integrale delle attività socio-sanitarie ed alberghiere della RSA Città di Bollate per anziani non autosufficienti – Ente "Gaia" Servizi di utilità sociale s.r.l. .
• Affidamento dei servizi afferenti al Dipartimento di Salute Mentale della S.C. di Psichiatria di Desio e Vimercate (MB) – Azienda Ospedaliera di Desio e Vimercate nel dettaglio:

• servizio di supporto all'attività sanitaria presso il Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura (SPDC) del Polo Ospedaliero di Vimercate
• assistenza infermieristica e supporto all'attività sanitaria presso il Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura (SPDC) del Polo Ospedaliero di Desio
• servizio educativo presso il Centro Diurno di Bernareggio per ospiti psichiatrici
• servizio educativo presso la Comunità Protetta di Limbiate, per ospiti psichiatrici.

• Azienda Ospedaliera Ospedale di Circolo di Melegnano – Ente appaltante: Azienda Ospedaliera di Desio e Vimercate.

Affidamento di servizi afferenti le strutture psichiatriche dell'Ospedale di Circolo di Melegnano:

• servizio infermieristico, assistenziale, educativo, di maestro d'arte, e servizi alberghieri presso la Comunità Protetta ad Alta Assistenza di Trezzo d'Adda
• servizio educativo presso il Centro Diurno di Terapie Psichiatriche di Vaprio d'Adda
• servizio infermieristico, assistenziale, educativo e di maestro d'arte presso la Comunità Riabilitativa ad Alta Assistenza di Vaprio d'Adda.

• In Lombardia, inoltre, è in fase di ristrutturazione l'hospice di Lainate, il cui avvio è previsto nel corso del 2015.

LIGURIA

• Servizio di Assistenza Domiciliare e Aiuto Personale per conto dei comuni di Sarzana, Ameglia, Castelnuovo Magra, Ortonovo, Arcola, Santo Stefano di Magra, Vezzano Ligure in provincia di La Spezia.
• Servizio di sostegno socio educativo per minori, giovani adulti, disabili e loro nuclei familiari per conto dei comuni di Sarzana, Ameglia, Castelnuovo Magra, Ortonovo, Arcola, Santo Stefano di Magra, Vezzano Ligure in provincia di La Spezia.

PUGLIA

• Gestione integrale della RSA di Andria per conto dell'ASL BAT di Andria, per anziani non autosufficienti e affetti da malattia di Alzheimer o demenze correlate.

PIEMONTE

• Gestione globale della RSA "La Casa del Sorriso" di Mombasiglio (CN), per anziani non autosufficienti – Ente ASL1 Cuneo.
• Gestione della Comunità Riabilitativa Psichiatrica per minori Casa l'Abete di Montaldo di Cerrina (AL).
• Coordinamento di Gruppi Appartamento a Ivrea (TO).

TRENTINO ALTO ADIGE

• Gestione globale del Centro di Riabilitazione per malati psichici (CRP) Casa Basaglia di Merano – Ente Azienda Sanitaria Alto Adige di Bolzano

ASSISTITI

La capacità di Elleuno di dialogare con enti appaltanti eterogenei, di adattare le proprie peculiarità organizzative alle diverse normative regionali, di trasmettere le buone prassi tra i diversi servizi gestiti, ha permesso anche nelle nuove gestioni di coniugare la sostenibilità economica con una più efficace integrazione delle risorse umane e materiali, anche provenienti dal territorio, puntando sempre e comunque alla centralità degli assistiti.
Grazie alle numerose gare aggiudicate e alle acquisizioni dirette, Elleuno ha notevolmente ampliato la tipologia dei servizi gestiti, di conseguenza risulta **sempre più diversificata l'utenza assistita dai soci della cooperativa che complessivamente riguarda circa 14.000 persone.** Nel 2014 infatti, sono aumentati i servizi rivolti ad adulti disabili fisici e/o psichiatrici e a minori a rischio devianza e/o disadattamento, pur rimanendo prevalenti i servizi socio sanitari ed assistenziali rivolti agli anziani non autosufficienti e proseguendo i servizi ausiliari rivolti ai pazienti dei presidi ospedalieri.

L'offerta dei servizi rivolta agli anziani

Una percentuale consistente delle attività gestite è rappresentata dai servizi rivolti agli anziani prevalentemente non autosufficienti, i cui bisogni assistenziali dipendono da una molteplicità di fattori, riguardanti principalmente lo stato di salute e la condizione socio-economica.
In base alla valutazione del grado di non autosufficienza e alla rete familiare di riferimento, questi soggetti vengono accolti in servizi residenziali, semiresidenziali e domiciliari. Ogni regione ha identificato nella propria normativa gli standard organizzativi delle varie tipologie di servizi specifici.

Le **Strutture Residenziali per non autosufficienti** di norma ospitano anziani non adeguatamente assistibili a domicilio e bisognosi di assistenza continuativa. La permanenza può essere a carattere di temporaneità, finalizzata pertanto, ad un periodo di riabilitazione e/o sollievo per il care giver domiciliare o definitiva, rivolta in particolar modo agli anziani con patologie croniche, privi di adeguata rete familiare di sostegno.

I **Servizi Semiresidenziali per anziani** ospitano gli utenti in orario diurno. La loro finalità è, sia sostenere la persona anziana, con obbiettivi di miglioramento funzionale e di socializzazione, sia quello di sostenere la rete famigliare, sollevandola nell'arco della giornata dalla gestione del proprio congiunto, che non viene però allontanato dal proprio contesto di vita.

I **Servizi di Assistenza Domiciliare (SAD) e Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)** prevedono cure prestate al domicilio della persona anziana con interventi infermieristici, riabilitativi, sociali e di assistenza tutelare. L'erogazione di servizi domiciliari favorisce la permanenza dell'utente non autosufficiente nel proprio contesto di vita, evita il ricorso inappropriato al ricovero in struttura residenziale, favorisce la continuità assistenziale per i dimessi da ospedale o RSA e costituisce un importante supporto e sollievo al care giver familiare.

L'offerta dei servizi rivolta agli adulti disabili fisici e/o psichiatrici

Le attività ad integrazione socio-sanitaria rivolte ai diversamente abili, sia fisici sia con patologie psichiatriche, sono finalizzate a soddisfare le esigenze di **tutela della salute, di recupero e mantenimento delle autonomie personali, d'inserimento sociale e miglioramento delle condizioni di vita,** anche mediante prestazioni a carattere prolungato.
Quando è impossibile evitare l'istituzionalizzazione a causa di deficit importanti di tipo psichico, sensoriale, motorio, multiplo, e/o per la mancanza di una rete familiare adeguata, il disabile è ospitato in strutture residenziali, che erogano prestazioni socio-assistenziali ed educative, caratterizzate da integrazione socio-sanitaria e medio-alta complessità organizzativa. Le prestazioni erogate sono finalizzate a ridurre le condizioni di svantaggio sociale, favorendo il massimo sviluppo e mantenimento dell'autonomia e potenzialità, sia nelle capacità funzionali che relazionali.
Servizi determinanti per perseguire l'obiettivo primario di preservare la permanenza al proprio domicilio della persona disabile, sono i **Centri Diurni.** Si tratta di strutture semiresidenziali, socio-educative e socio-sanitarie, caratterizzate da diverso grado di intensità assistenziale in relazione ai bisogni dell'utenza ospitata. Il servizio accoglie disabili in orari diurni e può avere diverse finalità e connotazioni, tra le quali la promozione dell'acquisizione di maggiore autonomia e competenze socio-relazionali.
A sostegno della non istituzionalizzazione, servizio indispensabile è l'**Assistenza Domiciliare,** la natura delle cui prestazioni dipende dalle specifiche necessità della persona che la richiede, e possono essere di tipo socio-riabilitativo, educativo ed assistenziale. L'assistenza Domiciliare di carattere sociale ed educativo può consistere anche in interventi di socializzazione, segretariato sociale, cura delle persona, aiuto domestico ed alberghiero, determinanti per evitare i rischi socio-sanitari legati all'emarginazione e alla solitudine.
L'**Assistenza Domiciliare Integrata,** invece, fornisce al disabile che si trova in una condizione di totale non autosufficienza, prestazioni sia di carattere sanitario che di carattere sociale complementari.

L'offerta dei servizi rivolta agli ai minori

I minori seguiti da Elleuno appartengono ad una tipologia di utenza caratterizzata da bisogni importanti, in quanto caratterizzati da disabilità, e/o a rischio devianza e/o disadattamento, a causa delle condizioni sociali e/o familiari di provenienza.
Nel 2014 questo dato è aumentato notevolmente grazie alla **gestione del servizio di integrazione scolastica ed educativa territoriale nei comuni di Sarzana, Ameglia, Castelnuovo Magra, Ortonovo, Arcola, Santo Stefano di Magra, Vezzano Ligure in provincia di La Spezia.**

Alle Comunità socio-educative Casa Ginevra e Casa Vittoria di Caresana (VC), si è aggiunta Casa l'Abete di Montaldo di Cerrina (AL). Le comunità assolvono compiti temporaneamente sostitutivi o integrativi della famiglia, avendo come obiettivi specifici l'educazione e l'acquisizione di autonomia ed indipendenza e il reinserimento, ove possibile, nella famiglia di origine.
Le comunità offrono ai propri giovani ospiti sia un contesto adeguato e un riferimento sicuro, che un'esperienza di vita in cui sperimenta-

re principi di collaborazione, partecipazione e responsabilizzazione, attraverso progetti educativi individualizzati. Il minore è aiutato e sostenuto, tenendo conto delle sue potenzialità evolutive, ad apprendere ed esercitare le attività quotidiane di vita e gestione di sé, oltre che ad elaborare un progetto per il futuro coerente all'età, ai bisogni, alle singole caratteristiche psicofisiche e socioculturali.

Infine il **Progetto Terre di Mezzo, che nel 2014 ha seguito circa 220 minori** è un servizio di prima accoglienza di minori stranieri non accompagnati per conto del **Comune di Venezia,** che si occupa di fornire loro un servizio di prima accoglienza, orientamento, tutela e collocamento, preferibilmente tramite affido familiare.

Assistiti nei presidi ospedalieri

Rilevante, tra le attività di Elleuno, è anche la **gestione di servizi di trasporto pazienti e materiali e supporto ai servizi assistenziali in presidi ospedalieri.** Si tratta di attività piuttosto delicate e di complessa organizzazione, in quanto necessitano di un grado elevato di integrazione con tutte le risorse direzionali e sanitarie dei presidi ospedalieri, al fine di offrire un servizio flessibile ed efficiente.
Le prestazioni erogate consistono in: trasporto dei pazienti tra i vari reparti dei presidi ospedalieri con i mezzi appropriati al loro stato di salute; trasporto del materiale biologico, di farmaci e presidi medico-chirurgici; sanificazione e riordino delle attrezzature sanitarie, della sale operatorie e dei reparti ospedalieri.
Si tratta pertanto, **sia di prestazioni di supporto alle attività sanitarie, sia erogate direttamente all'utenza,** costituita dai pazienti ospedalieri, caratterizzati da patologie e necessità assistenziali molteplici.
In particolare, in Sardegna Elleuno gestisce servizi di supporto ai servizi assistenziali per conto dell'Azienda Sanitaria Locale 1 di Sassari nei plessi ospedalieri di Sassari, di Alghero e Ozieri e, in Piemonte, gestisce il servizio di trasporto infermi all'interno dell'ospedale Civile di Biella per conto dell'ASL 12 di Biella.

AVANZAMENTO PROCESSI DI ACCREDITAMENTO

L'accreditamento istituzionale rappresenta un impegno richiesto alle strutture che intendono erogare prestazioni per conto del pubblico, per dare garanzie e certezza al cittadino/utente di un buon livello qualitativo delle stesse e della loro funzionalità rispetto agli indirizzi di programmazione regionale.
La finalità principale di questo sistema è quella di promuovere:

- un processo di miglioramento continuo della qualità delle prestazioni
- dell'efficienza dell'organizzazione
- dell'uso delle risorse e della formazione, coerentemente con la programmazione regionale.

In ambito socio – sanitario, pertanto, l'accreditamento è uno degli strumenti individuati per promuovere l'efficacia e l'appropriatezza nella pratica socio-sanitaria e assicurare la qualità dell'assistenza.
Ciò risulta importante per tutti gli attori coinvolti:

- per gli Enti pubblici committenti, che si concentrano sull'analisi dei bisogni, nella programmazione delle risposte e nell'individuazione degli standard qualitativi dei servizi
- per il gestore, sia esso pubblico o privato, per il quale è un mezzo per validare, attraverso modalità conosciute e trasparenti, il livello qualitativo della prestazione che fornisce
- per il cittadino, al quale viene riconosciuto il diritto ad un'assistenza di qualità definita.

L'istituto dell'accreditamento nel contesto sociale è stato introdotto con la legge quadro 328 del 2000, sulla falsariga di quanto era già stato disciplinato in ambito sanitario alcuni anni prima. A differenza della normativa in ambito sanitario, in quello socio assistenziale sono state date solo delle linee guida che ogni regione ha tradotto in modi differenti, col fine di individuare nell'accreditamento uno strumento di verifica e garanzia della qualità e sicurezza dell'assistenza, in un contesto in cui i requisiti tecnico-professionali, organizzativi e strutturali sono definiti a livello regionale.
La legge nazionale non ha, però, definito criteri specifici, attribuendo alle regioni il ruolo di programmazione, definizione dei criteri di rilascio, dei requisiti minimi organizzativi e strutturali, oltre che dei criteri di verifica del mantenimento dei requisiti richiesti. Pertanto, l'interpretazione dell'attuazione dell'istituto dell'accreditamento nelle varie regioni ha portato alla definizione di alcuni modelli, i cui aspetti caratterizzanti sono individuati nella definizione di limiti nella concessione dell'accreditamento e nella definizione delle modalità di affidamento dei servizi ai soggetti accreditati. Infatti, alcune regioni concedono l'accreditamento solo se compatibile con la propria programmazione territoriale, quindi stabilendo il fabbisogno regionale delle singole strutture, altre concedono l'accreditamento a tutte le strutture che lo richiedono e che possiedono i requisiti, senza però garantire l'accesso ai fondi regionali.

La combinazione di questi due aspetti porta all'identificazione di tre modelli di accreditamento:

- **Modello del governo pubblico,** caratterizzato dalla limitazione nel numero dei soggetti accreditabili sulla base della programmazione regionale e locale del fabbisogno. A questo modello sono riconducibili le normative delle regioni Emilia-Romagna, Toscana e parzialmente del Veneto, che programma i numeri dei servizi in media il 25% oltre il numero dei casi finanziabili.

- **Modello dell'accreditamento libero,** caratterizzato dall'assenza di limiti nell'accesso ma il cui apporto al servizio pubblico viene definito da accordi contrattuali senza nessuna garanzia di accesso ai fondi. A questo modello sono riconducibili le normative delle regioni Lombardia, Friuli Venezia Giulia, Piemonte, Puglia, Sardegna.

- **Modello degli accordi contrattuali,** caratterizzato dall'assenza dell'accreditamento che viene sostituito dai contenuti degli accordi contrattuali. A questo modello è riconducibile, ad esempio, la normativa applicata a Trento.

Anche nel 2014, Elleuno ha seguito i processi di accreditamento nelle Regioni in cui opera. In particolare, a seguito di avviamento dei servizi in nuove regioni come Lombardia e Puglia, Elleuno è venuta a conoscenza della normativa regionale in merito, seguendo parzialmente le procedure a carico dell'Ente pubblico. Inoltre, si è occupata della presentazione della domanda di accreditamento per alcuni servizi in avvio, come la RSA Casa del Sorriso a Mombasiglio in **Piemonte.**

In **Toscana,** Elleuno ha continuato a supportare gli Enti committenti dei servizi gestiti nei processi utili ad ottenere e mantenere l'accreditamento. In particolare, sono proseguite le verifiche ispettive effettuate presso i servizi residenziali gestiti dalla Commissione Multidisciplinare dei requisiti di accreditamento, che hanno confermato il possesso ed il rispetto dei requisiti previsti dalla normativa regionale.

Accreditamento in Emilia Romagna

Con la D.G.R. 514 del 20 aprile 2009, la Regione Emilia Romagna ha indicato le modalità con le quali avviare il processo di accreditamento nel proprio ambito territoriale, costruendo una normativa con caratteristiche peculiari rispetto a quelle delle altre regioni italiane, in quanto viene accreditato il gestore del singolo servizio che si assume l'impegno della gestione unitaria dello stesso.

Con la D.G.R. 1899 del 2012 sono stati prorogati di un anno sia l'accreditamento transitorio, sia il provvisorio, per garantire le tempistiche necessarie a portare a termine il percorso per il raggiungimento del possesso di tutti i requisiti previsti dalla normativa di riferimento.
Nel 2014, pertanto, le risorse dei servizi di Elleuno in Emilia Romagna - 17 accreditati transitoriamente e 1 provvisoriamente - sono state fortemente impegnate nel portare a compimento il processo di raggiungimento di tutti i requisiti previsti dall'accreditamento definitivo, a regime dal 1 gennaio 2015.
In particolare, il 30 giugno 2014 sono state presentate le domande di accreditamento definitivo per tutti i servizi, contenenti anche una descrizione delle caratteristiche e degli standard di ogni specifica realtà, a cui sono seguite numerose richieste di integrazione.
Negli ultimi mesi del 2014, infine ogni servizio ha dovuto dimostrare il possesso dei requisiti prioritari previsti attraverso le evidenze degli stessi, vale a dire tramite la presentazione dei documenti che ne attestano il possesso all'OTAP, Organismo Tecnico di Ambito provinciale preposto alle verifiche.
Tutte le verifiche hanno avuto esito positivo, per cui dal 2015 è confermato il passaggio al regime di accreditamento definitivo per i servizi di Elleuno in Emilia Romagna, pur essendo stati prorogati al 31 marzo 2015 gli accordi economici e gli standard del 2014.

CUSTOMER SATISFACTION

La customer satisfaction è di fondamentale importanza nel processo di miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati. Grazie a questa attività, infatti, è possibile ottenere il grado di soddisfazione percepito dai clienti (ospiti, familiari e personale) di Elleuno e dunque il livello di qualità dei servizi erogati.

Il 2014 ha visto un notevole r**innovamento della customer satisfaction** grazie all'implementazione del progetto che è stato sviluppato con la collaborazione di differenti aree di Elleuno (Gestione operativa, Qualità, Marketing e Comunicazione).
Sono stati effettuati **incontri sul territorio** per condividere con i Responsabili di Zona e i Coordinatori dei singoli servizi gli esiti della customer dell'anno precedente. Da questi sono poi scaturite una serie di **proposte di miglioramento** che hanno permesso di migliorare il processo di rilevazione della soddisfazione in tutti i suoi aspetti (progettazione questionari, metodologia di somministrazione, tecnologie impiegate per l'elaborazione, procedura di condivisione dei risultati).
Tutto ciò ha permesso, grazie all'investimento approvato dalla Direzione, di rendere il processo di customer molto più efficiente e flessibile. **È stata infatti introdotta una nuova metodologia di elaborazione** che, con l'impiego di specifiche tecnologie, garantisce livelli bassissimi di errore, facilità di impiego e velocità nel processo di elaborazione dati. Come già sottolineato anche la metodologia di condivisione dei risultati delle elaborazioni è stata rivisitata. Si è dedicato ampio spazio alla comunicazione e all'analisi dei dati tra la sede e i servizi in modo da porre in essere eventuali azioni correttive, assicurando così il miglioramento continuo dei servizi e conseguentemente, il soddisfacimento delle istanze di tutte le parti interessare (ospiti, familiari e personale).

VALORE AGGIUNTO

VALORE AGGIUNTO

Il valore aggiunto, o plusvalore rappresenta l'aumento di ricchezza creato da Elleuno attraverso la realizzazione della propria attività e la sua distribuzione.

La tabella qui riportata evidenzia l'incremento di valore aggiunto nell'esercizio 2014 rispetto agli esercizi precedenti. Si evince come, nonostante uno scenario economico nazionale caratterizzato dall'aumento della pressione fiscale e soprattutto dalla diminuzione delle risorse finanziarie pubbliche, Elleuno attraverso alcune azioni correttive sia riuscita a sostenere e consolidare l'offerta dei propri servizi.

Anno 2012	euro 49.343.101
Anno 2013	euro 50.031.290
Anno 2014	euro 55.726.237

SCOPO MUTUALISTICO

Lo scopo mutualistico è l'elemento caratterizzante e distintivo delle cooperative sociali: si tratta di un concetto in antitesi a quello di altre società di capitale che perseguono lo scopo di lucro. Si traduce principalmente nel garantire continuità di occupazione lavorativa alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali. E nell'operare nell'interesse generale della comunità per la promozione umana e per l'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi.

La caratteristica della mutualità prevalente rende necessario il rispetto di due requisiti fondamentali:

- uno di natura operativa, consistente nella prevalenza del costo del lavoro riferito alle prestazioni acquisite dai soci lavoratori

- l'altro di carattere statutario, basato sulla presenza di determinate clausole particolarmente restrittive rispetto alla possibilità di distribuzione degli utili di bilancio ed all'obbligo di devoluzione del patrimonio sociale in sede di liquidazione della società.

Il requisito gestionale della prevalenza è articolato in ragione del tipo di scambio mutualistico, ovvero quale cooperativa di lavoro, il costo del lavoro dei soci deve essere superiore al 50% del totale del costo del lavoro.

Il requisito statutario è invece dato dalla necessaria presenza di clausole che prevedono:

- il 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

- il 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

- il divieto di distribuire le riserve tra i soci cooperatori

- l'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 alla sezione I - Cooperative a mutualità prevalente art. 2512, 2513 e 2514 del cc. Elleuno è inoltre iscritta al Registro Imprese presso la Camera di Commercio di Alessandria e al Registro dell'Albo regionale società cooperative.

La tabella sotto riportato evidenzia le oscillazioni della percentuale di mutualità prevalente registrata negli ultimi tre esercizi.

Anno 2012	97%
Anno 2013	91,67%
Anno 2014	96,28

CAPITALE SOCIALE

Il capitale sociale concorre a formare il 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, indicando specificamente 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 in caso di esito positivo.

L'ingresso in Cooperativa Sociale Elleuno scs si perfeziona dal 25/12/2012 con la sottoscrizione ed il versamento di almeno n. 20 azioni di capitale sociale di euro 51,00 cadauna e con la relativa annotazione nel libro soci.
È importante sottolineare che la sottoscrizione delle 20 azioni richieste per l'ammissione a socio non è a fondo perduto, ma rappresenta un investimento che viene restituito al termine del rapporto di lavoro.
L'operazione di aumento di capitale iniziata da Elleuno a fine anno 2012 e perseguita durante tutto il 2013 – primo passo verso l'impostazione di un processo strategico volto al miglioramento progressivo del merito creditizio – è stata il tassello fondamentale della sua patrimonializzazione, necessaria per potenziarne e consolidarne la crescita in termini di obiettivi economici e gestionali.

Nell'attuale sistema finanziario italiano, la principale critica rivolta alla struttura patrimoniale della Cooperativa Elleuno era infatti di non avere una sufficiente patrimonializzazione ovvero di essere sotto-capitalizzata e ciò creava alla cooperativa una difficoltà nell'avere accesso al mercato del credito. L'aumento del capitale sociale e conseguentemente del patrimonio è stato fondamentale per dimostrare l'impegno dei soci, nella consapevolezza però, che senza una prospettiva di crescita, il miglioramento sul rating aziendale sarà nullo.
Infatti uno dei temi di valutazione principale delle banche e degli investitori è il rapporto tra patrimonio ed i debiti di funzionamento. Ancora oggi, risulta fondamentale sostenere la patrimonializzazione attraverso ogni strumento utile – dall'aumento delle azioni sottoscritte dai soci, all'utilizzo di eventuali soci sovventori – ed anche tramite soggetti interessati alle iniziative di Elleuno e alla sua capacità imprenditoriale e disposti a investire propri capitali.
La tabella sotto riportata evidenzia l'incremento del capitale sociale negli ultimi tre esercizi:

Anno 2012	euro 622.098
Anno 2013	euro 935.952
Anno 2014	euro 1.448.502

DONAZIONI

5 x Mille

Il 5 x Mille indica una quota dell'imposta IRPEF, che lo Stato italiano ripartisce per dare sostegno, agli Enti che svolgono attività socialmente rilevanti (no profit, ricerca scientifica).
Il versamento è a discrezione del cittadino ed è contestuale alla dichiarazione dei redditi.
L'intento del 5 x Mille è sostanzialmente quello di responsabilizzare il contribuente nell'individuazione degli Enti che meritano di essere finanziati con le risorse pubbliche. Il socio ha quindi la possibilità di finanziare, attraverso la scelta della destinazione del 5 x Mille rivolto-alla Cooperativa della quale è parte, progetti a carattere sociale che difficilmente – senza il supporto di fonti economiche esterne – si avrebbe modo di portare a termine:

Per destinare la quota del 5 x Mille ad Elleuno è sufficiente apporre la firma nel primo riquadro specificando la partita IVA/Codice fiscale 01776240028.

La scelta di destinazione dell'8 x Mille e del 5 x Mille non sono in alcun modo alternative tra loro, pertanto possono essere espresse entrambe.
Tutti coloro che presentano il modello Unico, il modello 730 o più semplicemente che ricevono dal proprio datore di lavoro il modello CUD, hanno la facoltà di scegliere la destinazione del proprio 5 x Mille.

- Non costa nulla e non comporta alcun aumento delle imposte da versare

- Non è un'alternativa all'8 x Mille

- È un gesto concreto e di grande valore

Grazie alla generosità dei nostri soci, le campagne di raccolta del 5 x Mille, hanno sempre permesso di fare qualcosa in più per assicurare maggior tutela e benessere agli assistiti.

Nel 2014, Elleuno ha utilizzato questo contributo per acquistare un sistema a ultrasuoni per il trattamento rieducativo dei pazienti.

Donazioni di terzi a favore di Elleuno

Le politiche di Welfare delle Stazioni Appaltanti, cui la cooperazione ed il no profit hanno dato un crescente apporto in questi ultimi anni, si sono rivelate progressivamente insufficienti ed inadeguate principalmente a causa della carenza di risorse finanziarie destinate al sociale, in progressiva crescita.

Chi dona ad Elleuno ha la certezza che il proprio denaro sarà interamente utilizzato e reinvestito nel processo economico-sociale della Cooperativa stessa, attraverso la realizzazione diretta di servizi ed azioni a supporto di chi necessita di assistenza.

I fondi raccolti nel corso dell'anno 2014, sono stati destinati alla realizzazione di progetti di carattere comunitario necessari ad alcune strutture, ospitanti anziani non autosufficienti affetti anche da patologie invalidanti molto gravi (Alzheimer) gestite dalla Cooperativa.

ELLEUNO SOLIDALE

L'impegno sociale di Elleuno si traduce nella collaborazione fattiva e continuativa con alcune associazioni di volontariato che operano sia in Italia che all'estero in Paesi emarginati e bisognosi di aiuti:

- **Associazione di Solidarietà con il Popolo Saharawi "Ban Slout Larbi" ONLUS** costituita nel 1992, iscritta all'Albo del Volontariato della Provincia di Firenze. L' associazione è nata ed opera in sintonia con i vari gemellaggi che gli Enti locali della provincia e della regione Toscana hanno stipulato ormai da decenni con le tendopoli Saharawi.
L' associazione lavora con passione, sia da un punto di vista umanitario che politico-informativo, per sostenere la causa di libertà del popolo Saharawi.

- **Associazione "Il Villaggio della Gioia-Onlus"** costituita nel 2002 a Calcinate (BG), da Padre Fulgenzio.
L'associazione non ha scopo di lucro e persegue finalità di solidarietà sociale. Essa nasce da un forte senso di solidarietà internazionale, ispirato da Padre Fulgenzio Bernardo Cortesi per la tutela, la cura e l'aiuto allo sviluppo sociale, fisico e culturale, dei bambini orfani e di strada della città di Dar es Salaam in Tanzania nella Diocesi retta da Sua Eminenza Cardinal Polycarp Pengo.
L'Associazione, ricercando i fondi necessari e sensibilizzando la popolazione nazionale e internazionale, ha quale scopo ultimo la realizzazione di un complesso capace di organizzare l'ospitalità, la cura, l'educazione e il mantenimento di 1.200 bambini orfani e di strada.

- **Fondazione ONLUS Stella Maris.**
La Fondazione Stella Maris onlus viene istituita dalle Suore Marcelline nel 1998. Ha sede legale a Milano e sedi operative nelle città di Lecce e Arona (No). Sostiene le attività in Albania, Africa, Brasile e Messico e ne promuove la conoscenza. Privilegia nel suo impegno progetti rivolti a bambini, ragazzi e giovani, in particolare laddove le difficili condizioni di vita limitano le loro opportunità di crescita.

Con queste associazioni è proseguito nel corso dell'anno 2014 l'impegno di Elleuno in iniziative solidali attraverso l'erogazione dei seguenti contributi:

Associazione ONLUS per il Popolo Sahrawi
euro 2.000

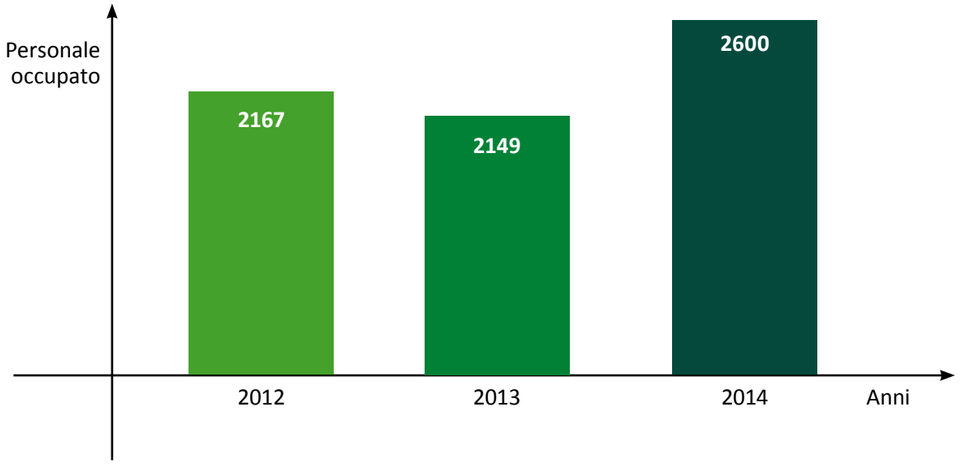
Associazione ONLUS Il Villaggio della Gioia
euro 2.000

Fondazione ONLUS Stella Maris
euro 2.400

RELAZIONE SOCIALE

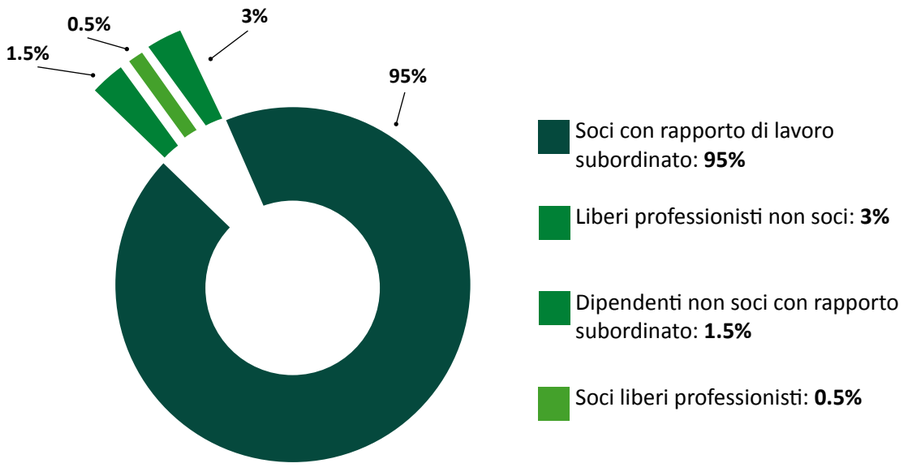
PERSONALE OCCUPATO

L'anno 2014 registra un notevole incremento del numero del personale occupato registrando, rispetto all'anno precedente, un valore pari al 17%.

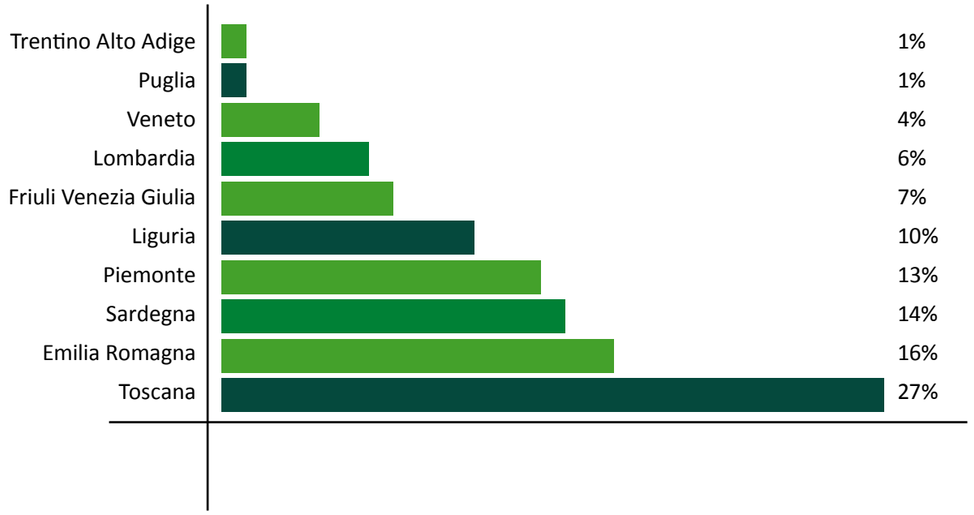


COMPOSIZIONE DEL PERSONALE OCCUPATO

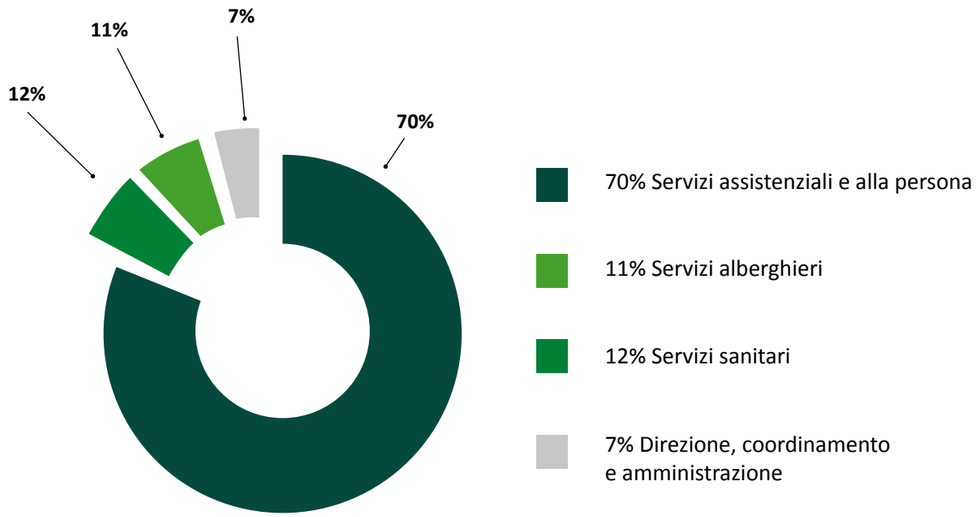
A conferma dell'applicazione del principio della mutualità prevalente come elemento guida dell'attività di Elleuno, la forma contrattuale maggiormente utilizzata è quella del socio lavoratore.
Tale forma contrattuale rappresenta il 95% del personale occupato (pari a 2.491 soci lavoratori). Per i lavoratori che rientrano in quest'ultima tipologia, Elleuno applica in toto il CCNL di riferimento, riconoscendo in ogni caso tutti i diritti derivanti dai contratti nazionali e dagli accordi territoriali e/o provinciali sui territori in cui Elleuno è presente.



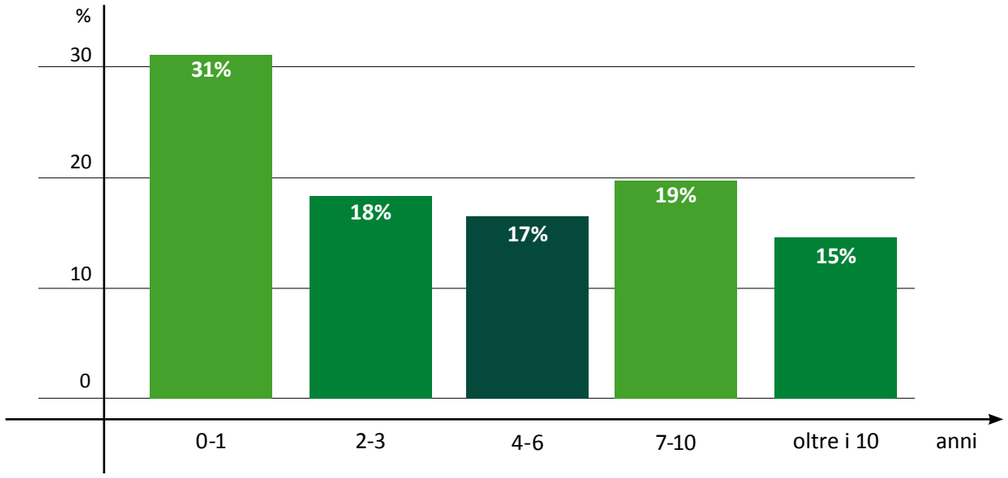
La regione con la maggior percentuale di forza lavoro è la Toscana. Emilia Romagna, Sardegna e Piemonte si attestano su un valore medio attorno al 15%



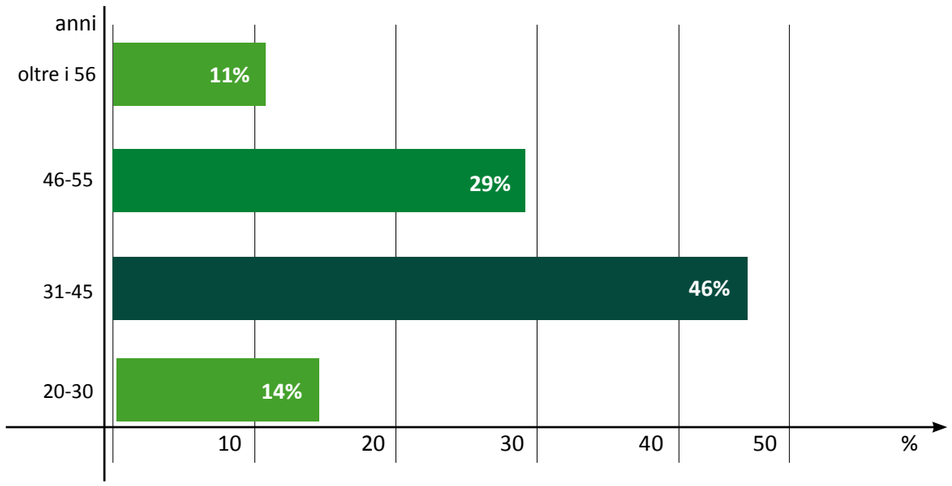
Le attività svolte da Elleuno sui diversi territori in cui è presente, si concentrano prevalentemente sul settore assistenziale, interessante visualizzare la ripartizione della forza lavoro nei diversi ambiti.



L'anzianità media del personale in servizio presso Elleuno risulta essere compresa, per il 51% degli occupati, nella fascia tra i 4 e oltre i 10 anni, a prova della fidelizzazione degli operatori.

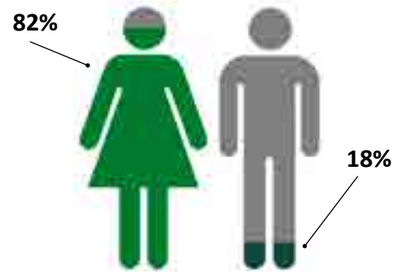


Confrontando il dato dell'anzianità di servizio del personale e quello dell'anzianità anagrafica, Elleuno risulta essere una Cooperativa formata da una forza lavoro giovane (dai 31 ai 45 anni > 46%) e, allo stesso tempo, con un'ampia esperienza maturata in azienda.



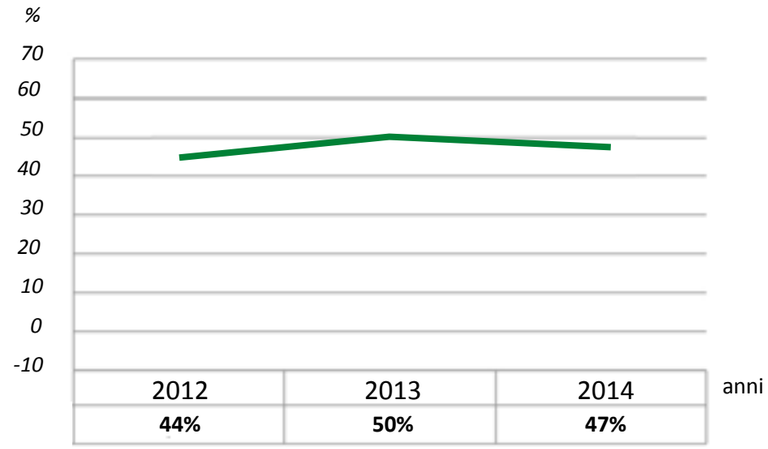
COMPONENTE FEMMINILE

La forza lavoro di Elleuno, in linea con quanto evidenzia il settore delle cooperative sociali, riporta una netta prevalenza di quota rosa (> 80%).
Per tale motivo, nel 2014, 148 donne hanno usufruito del congedo di maternità obbligatoria e facoltativa e le nascite sono state 41.



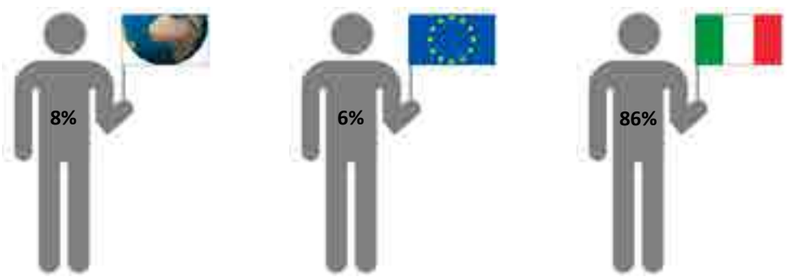
ORE ASSEMBLEE E PERMESSI SINDACALI

Nel 2014, il dato relativo al numero dei lavoratori iscritti alle organizzazioni sindacali è in leggera flessione: Elleuno, infatti, ha retribuito circa 2.973 ore permettendo così ai propri soci di partecipare alle assemblee e/o adempiere alle cariche sindacali.



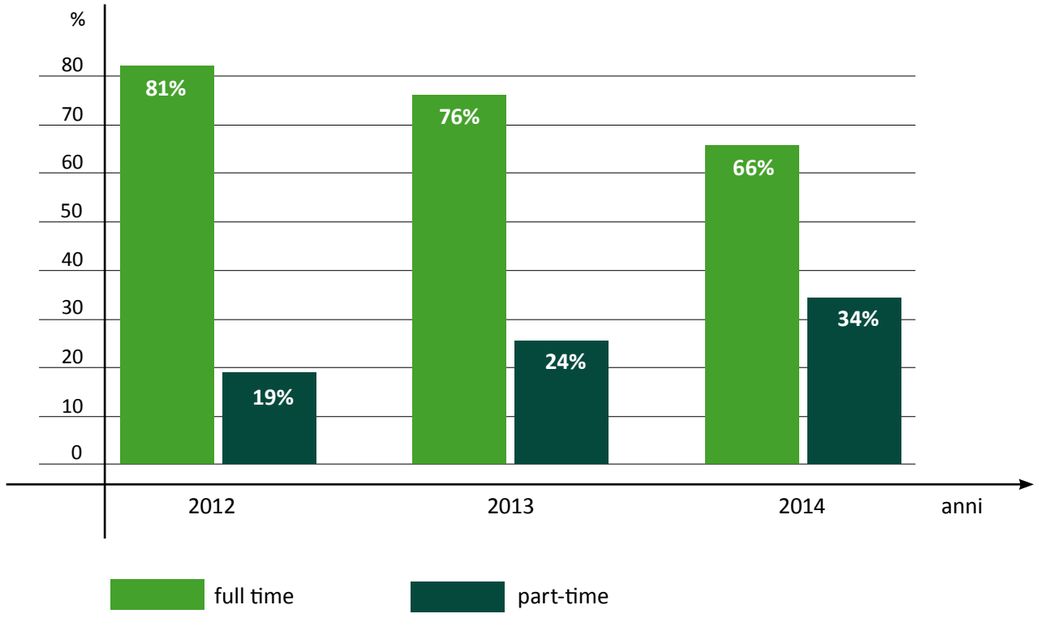
PERSONALE STRANIERO

In un contesto socio-demografico sempre più volto all'integrazione lavorativa di personale proveniente dall'estero, Elleuno dimostra di saper integrare nazionalità differenti da quella italiana, per un totale del 14% tra risorse extracomunitarie e comunitarie.



ORARIO DI LAVORO

Come previsto dal Contratto Collettivo Nazionale, anche nel 2014 Elleuno ha dato la possibilità ai propri lavoratori, in funzione di esigenze sia personali che organizzative, di applicare orari part-time, definiti e concordati tra le parti.



Nell'anno 2014 si registra un trend di crescita del numero di contratti part-time (passati al 34%): questo è dovuto in parte alla necessità di rispondere alle richieste degli occupati, nella quasi totalità donne, e più spesso alle tipologie di servizi in cui Elleuno impiega il proprio personale.

AREA DISCIPLINARE

Elleuno ha da sempre profuso ingenti energie al fine di **garantire una posizione di eguaglianza a tutti i soci lavoratori ponendo sempre molta attenzione a quelli che sono i diritti e i doveri di ciascuno di essi.** Per fare ciò la Cooperativa, attraverso il lavoro dell' Ufficio Legale, è riuscita a far fronte, in maniera sempre più strutturata, ad eventuali comportamenti scorretti e negligenti dei soci lavoratori, comportamenti che risultano essere di ostacolo sia alla vita comunitaria dei singoli sia al raggiungimento degli scopi comuni.

Per richiamare i lavoratori ad una corretta condotta e ad un'attenta riflessione riguardo alle metodologie lavorative, l'Ufficio Legale di Elleuno si ispira alle fonti normative a sua disposizione ossia:

- lo Statuto dei Lavoratori (in particolare l'art. 7 che regolamenta il procedimento disciplinare)
- il CCNL delle cooperative sociali
- il proprio Statuto
- il Regolamento Interno
- le Norme Comportamentali e il Codice Disciplinare.

Tali fonti normative, oltre ad essere affisse in ogni luogo di lavoro negli appositi spazi dedicati, vengono consegnate, in forma elettronica, a ciascun socio al momento del suo ingresso in Cooperativa.

Nell'anno 2014 i procedimenti disciplinari risultano essere circa 430.
Di questi 430 procedimenti, circa il 75% ha riguardato negligenze nei compiti assegnati, assenze ingiustificate e mancate timbrature. Tali comportamenti, puntualmente contestati, sono indice di una forte attenzione alla professionalità e precisione nello svolgimento delle attività lavorative che la Cooperativa pretende da tutti i propri soci indistintamente.
Il 20% ha riguardato irregolarità di servizio, abusi e disattenzioni, insubordinazione, assunzione di un contegno scorretto oltre a inosservanze delle norme mediche per malattia e/o infortuni nonché delle misure di prevenzione degli infortuni medesimi. Il perseguire disciplinarmente tali atteggiamenti negligenti significa chiedere l'osservanza di un maggiore rispetto nei confronti sia dei propri colleghi di lavoro che degli assistiti presenti nei singoli servizi, oltre a pretendere uno svolgimento corretto della propria attività.

In merito all'inosservanza delle misure di prevenzione degli infortuni, Elleuno pone in essere tutte le attività necessarie affinché i propri soci lavoratori utilizzino tutti i dispositivi per la prevenzione degli infortuni a loro disposizione e monitora costantemente le condizioni psico-fisiche di questi ultimi. Tutto ciò consente di **ridurre al minimo i rischi che incombono sull'incolumità sia dei propri soci che sugli assistiti durante lo svolgimento delle attività assistenziali.**
La buona gestione delle problematiche disciplinari continua a consentire il mantenimento di un clima di serenità e distensione nei luoghi di lavoro unitamente ad un alto standard di qualità dei propri servizi.

DISCRIMINAZIONI E PARI OPPORTUNITÀ

L'attenzione nel garantire pari opportunità ed equità di trattamento a tutti i soci e dipendenti rifiutando ogni forma di discriminazione è sempre una prerogativa di Elleuno; a tal fine la Cooperativa ha intrapreso e portato a termine il percorso di Certificazione che attesta il **pieno rispetto delle norme in materia di responsabilità sociale (SA8000:2008).**

Il rispetto delle pari opportunità, concetto da interpretare come assenza di discriminazioni di qualsiasi natura tra i lavoratori da parte dei datori di lavoro, rientra a pieno titolo negli ambiti sui quali è stata valutata la responsabilità sociale della Cooperativa.
All'interno di un efficace processo di valutazione sociale di una organizzazione no profit, quindi, tale requisito risulta di estrema rilevanza, sia per quanto riguarda la discriminazione fra uomo e donna, sia rispetto all'inserimento occupazionale di soggetti svantaggiati. Si tratta di un tema trasversale a tutte le macroaree di valutazione considerate, in quanto la reale applicazione del principio di pari opportunità consiste nella collocazione della donna in ruoli direttivi e manageriali.
Elleuno, al riguardo, si può ritenere un modello esemplificativo di tale concetto: basti pensare che la guida dell'azienda è da sempre affidata ad Anna Villa, Presidente di Elleuno, e la "quota rosa" rappresentata nel Comitato Esecutivo della società vede la presenza di Alessandra Marcone – Direzione Risorse Umane, Michela Barbano – Direttore Gestione Operativa e Sviluppo, Monica Formisano – Direttore Amministrativo, Silvia Turzio – Direttore Marketing e Comunicazione.

FORMAZIONE AZIENDALE, TIROCINI E BORSE LAVORO

Elleuno nel corso dell'anno 2014, **ha attivato circa 800 eventi formativi,** per un totale di **oltre 10mila ore di formazione erogata, nelle quali sono stati coinvolti più di 1200 soci lavoratori.**

Nel corso del 2014 tutte le attività proprie dell'area formazione e Risorse Umane hanno visto un significativo incremento rispetto al 2013:

ATTIVITÀ AREA FORMAZIONE E HR	% incremento 2014
Corsi di formazione organizzati	+15,5%
Iscrizioni a corsi esterni	+67,7%
Altre attività formative	+1%
Tirocini e borse lavoro	+10%
Aggiornamento anagrafica dipendenti	+101%
Gestione candidature	+50,5%
Estrapolazione candidature e ricerca di personale	+84,2%
Selezione di personale	+16,8%

L'area formazione ha attivato convenzioni con Università pubbliche e private finalizzate alla realizzazione di attività di studio e ricerca sulle tematiche dell'Analisi Organizzativa e della Gestione delle Risorse Umane, in diversi contesti di lavoro.

Sono state inoltre realizzate azioni congiunte in ambito formativo e di ricerca e sviluppo di metodologie didattiche nell'ambito della formazione continua, anche al fine di sviluppare strumenti e metodologie in grado di dare evidenza degli esiti e dell'efficacia della formazione realizzata.
Nel corso dell'annualità 2014 Elleuno ha realizzato circa **25% delle attività formative a seguito dell'ottenimento di contributi dal Fondo Interprofessionale Fon.Coop.**
I piani formativi presentati e finanziati hanno coinvolto il personale della cooperativa in percorsi di formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza, ma anche su ambiti tematici professionalizzanti quali ad esempio:

- La comunicazione efficace nel contesto lavorativo
- La gestione della persona demente con disturbi comportamentali
- La gestione del paziente che affronta la fase finale della vita
- Le professionalità presenti in struttura: differenze di ruolo e modelli
- Di integrazione professionale
- La deglutizione e la disfagia
- I metodi Validation e Bobath
- La gestione della persona demente tecniche di animazione
- Approccio e modalità di intervento per utenti con patologie psichiatriche
- La relazione con il malato oncologico
- La sanitarizzazione dell'assistenza nelle strutture e nei servizi
- La necessità di mantenere l'obiettivo del "benessere possibile"
- Elementi di analisi dei dati economici nel settore socio sanitario
- Time management: la gestione ottimale delle attività
- Rapporti di lavoro e ristrutturazione d'impresa
- Corsi di informatica: pacchetto Office avanzato e Windows Server Infrastructure
- Corsi di specializzazione in HR, Diritto del lavoro, Programmazione e controllo di gestione, Comunicazione
- Percorsi di formazione per addetti Paghe e Contributi
- Corsi di formazione per tecnici dei Sistema di Gestione per la Qualità e la Sicurezza

La cooperativa, in qualità di Ente ospitante ha attivato nel corso dell'anno quasi 180 percorsi di stage e tirocinio (curriculari e non), con Università, Enti formativi, Istituti scolastici e Enti pubblici (Regioni, Province, Comuni, ecc.). Fra gli stessi permane una particolare attenzione per quei progetti di tirocinio extra curriculare rivolti a coloro che necessitano di un supporto per l'inserimento/reinserimento a livello sia professionale che sociale.

Infine l'archivio che raccoglie le candidature lavorative ricevute a livello Italia, mantiene un'impostazione su base cronologica e territoriale, poter supportare in maniera ottimale le ricerche attivate dai servizi sulle differenti figure professionali dell'ambito socio sanitario e assistenziale.

Ad oggi in database sono presenti oltre 3.600 Curricula.

SICUREZZA

SORVEGLIANZA SANITARIA

Per Elleuno la tutela della sicurezza e della salute dei propri soci è un valore aggiunto. Vengono costantemente monitorate le condizione di salute sottoponendo a sorveglianza sanitaria periodica non solo tutti i lavoratori e le lavoratrici, ma anche tutti i soggetti che l'art. 2 del D. Lgs 81/08 equipara ai lavoratori, ovvero coloro che con Elleuno imparano un mestiere, una professione, cioè gli stagisti e i tirocinanti, ma anche le categorie svantaggiate e i volontari.

La tabella successiva illustra le visite mediche effettuate nel corso del 2014 ai sensi dell'art. 41 del D. Lgs 81/08, 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.

RIEPILOGHO VISITE IDONEITÀ					
TIPOLOGIA VISITA	2010	2011	2012	2013	2014
VISITE PERIODICHE	921	1443	1182	1406	1450
PRIME VISITE	573	457	319	285	539
VISITE PREVENTIVE	0	0	100	98	45
STRAORDINARIE	20	26	21	38	47
CAMBI MANSIONE	8	24	16	13	13
RIAMMISSIONE	78	61	65	62	65
	1600	**2011**	**1703**	**1902**	**2159**

La tabella successiva, invece, illustra gli esiti degli accertamenti effettuati. Più del 66% dei lavoratori risulta idoneo a svolgere la mansione specifica, il 33% idoneo con prescrizioni o limitazioni (la maggior parte sull'uso di guanti depolverati o limitazioni sulla movimentazione) e meno dell'1% non idoneo.

Questo evidenzia una popolazione lavorativa statisticamente "sana", senza patologie significative, anche se l'attenzione all'insorgere di patologie muscolo-scheletriche legate alla movimentazione dei carichi, ai movimenti ripetitivi e alle posture incongrue, deve rimanere alta.

RIEPILOGO ESITI VISITE DAL 01/01/2014 AL 31/12/2014				
TIPOLOGIA VISITA	IDONEITÀ	CON PRESCRIZIONI	NON IDONEITÀ	TOTALE VISITE
VISITE PERIODICHE	999	449	2	1450
PRIME VISITE	369	169	1	539
VISITE PREVENTIVE	30	15	0	45
STRAORDINARIE	2	43	2	47
CAMBI MANSIONE	10	3	0	13
RIAMMISSIONE	26	33	6	65
	1436	**712**	**11**	**2159**

Nel 2014 sono stati nominati tre nuovi medici competenti per altrettante nuove aree per i nuovi appalti nella regione Lombardia, per la Regione Puglia e per la provincia di Cuneo.

Inoltre sono stati sostituiti i medici competenti delle seguenti regioni: Piemonte, Veneto e Sardegna.

RIUNIONI PERIODICHE

Nel 2014 sono state effettuate otto riunioni periodiche ai sensi dell'art. 35 D. Lgs 81/08, in cui il datore di lavoro ha incontrato il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione, il Medico Competente della struttura o area, e i Rappresentanti dei lavoratori. Come illustra la tabella sottostante i servizi coinvolti sono stati in tutto 58, gli RLS convocati sono stati 35 di cui presenti alle riunioni 26, ovvero oltre il 74% dei convocati. Il clima alle riunioni è stato disteso e di assoluta collaborazione tra datore di lavoro (o suo delegato) e lavoratori, che si sentono ben predisposti a prendere parola e comunicare la propria opinione, come testimoniano i verbali.

AREA	SERVIZI COINVOLTI	RLS CONVOCATI	RLS PRESENTI
EMILIA ROMAGNA	14	8	6
TOSCANA TIRRENICA E LIGURIA	11	8	7
SAN GIOVANNI VALDARNO	1	1	1
TOSCANA ARETINA	3	2	2
TOSCANA FIORENTINA	11	6	1
SEDE E COMUNITÀ	3	2	2
SARDEGNA	9	2	2
PIEMONTE	6	6	5
TOTALE	**58**	**35**	**26**

La dislocazione geografica non agevola l'organizzazione degli incontri tra RSPP e RLS, che rimane pur sempre fondamentale per cogliere la corretta applicazione di quanto previsto dal sistema di gestione.

GESTIONE DELLE EMERGENZE

Durante l'anno il servizio di prevenzione e protezione ha incrementato soprattutto le misure di prevenzione e gestione delle emergenze.

La tabella illustra le attività in materia di antincendio portate a termine nel 2014, raffrontate con le annualità precedenti. In tutto sono state effettuate 34 prove di evacuazione e sono stati redatti 7 piani di emergenza.

ATTIVITÀ	2010	2011	2012	2013	2014
PROVE DI EVACUAZIONE	5	9	24	32	34
FORMAZIONE ANTINCENDIO	/	9	25	27	28
REDAZIONE PEI	6	3	8	6	7

Nel 2014 le prove di evacuazione sono state effettuate con diverse modalità: per la maggior parte (15) sono state organizzate e svolte dal SPP (Servizio di Prevenzione e Protezione); altre (9) organizzate dal SPP, ma svolte da docenti esterni; altre (6) svolte dal preposto di struttura con il coinvolgimento e l'aiuto per la parte tecnica del SPP e altre ancora (4) dall'ente appaltante.
L'attività in piena autonomia dei preposti dimostra un livello di competenza e consapevolezza e un livello di interessamento, che denotano un alto coinvolgimento nella tematica salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Alcune esercitazioni hanno visto la partecipazione attiva degli utenti presenti in struttura, con la prova sul campo dell'evacuazione da parte degli ospiti collaboranti e parzialmente collaboranti.
Presso il presidio psichiatrico "gli Ulivi" di Sassari è stato possibile effettuare per la prima volta l'evacuazione totale dell'intero presidio e di tutti gli utenti psichiatrici, per lo più del tutto ignari del pericolo a causa di deficit cognitivi, cronometrando l'evacuazione, per verificare l'efficacia della prova. L'esercitazione ha avuto esito positivo e ha messo in evidenza lo spirito di coinvolgimento e di partecipazione del personale sanitario.

In alcune sedi operative la prova di evacuazione è stata effettuata a sorpresa, con l'attivazione dell'allarme sonoro della centralina di rilevazione fumi, per rendere più verosimile l'esercitazione.

ANALISI INFORTUNI SUL LAVORO

Quotidianamente vengono analizzati gli eventi infortunistici. Semestralmente e annualmente i dati vengono confrontati con i periodi precedenti per monitorarne l'andamento.

La tabella successiva illustra gli infortuni occorsi nel 2014, rapportati al triennio precedente

TIPOLOGIA DI INFORTUNI	2012	2013	2014
MMC	42	45	69
SCIVOLAMENTI/CADUTE	42	28	34
COLPIRE/ESSERE COLPITI	20	30	27
ALTRE CAUSE	36	35	43
AGGRESSIONE	34	24	43
PUNTURA AGO	28	18	27
CONTATTO MATERIALE BIOLOGICO	10	12	13
IN ITINERE	41	49	35
TOTALE	**253**	**241**	**291**
TOTALE ESCLUSI IN ITINERE	**212**	192	**256**
INCIDENZA INFORTUNI/GIORNO	**0,59**	**0,53**	**0,71**

Il dato principale da sottolineare è l'aumento (rispetto all'anno precedente) dell'indice di frequenza degli infortuni. In particolare gli aumenti maggiori si riscontrano nelle seguenti tipologie:

- movimentazione manuale dei carichi
- aggressione.

L'aumento dell'indice di frequenza è sostanzialmente dovuto all'acquisizione di nuovi appalti. L'incremento degli infortuni dovuti a MMC si può sostanzialmente attribuire alla mancanza di formazione specifica del personale assorbito dalle precedenti gestioni. A tal proposito sono già in atto azioni correttive come l'organizzazione nel periodo di corsi di formazione specifica e di addestramento all'utilizzo di ausili alla movimentazione.
L'incremento degli infortuni dovuti ad aggressioni da parte di utenti/ospiti è attribuibile all'insorgenza di nuove patologie psichiatriche e neurodegenerative che un tempo non venivano trattate in RSA. In tal senso Elleuno sta rispondendo mediante formazione/informazione agli operatori effettuata con opuscoli redatti da una psicologa clinica.

Il sistema di gestione per la salute e sicurezza è puntualmente applicato anche per quanto concerne l'analisi degli eventi. A tal proposito si sottolinea l'applicazione costante del modulo di rilevazione/analisi degli eventi da parte dei preposti che lo utilizzano regolarmente.

PROTOCOLLI PER IL RISCHIO BIOLOGICO

Nel 2014 sono stati distribuiti sei nuovi protocolli, che vanno ad arricchire il sistema di gestione per la salute e sicurezza dei lavoratori. Ancor più delle istruzioni operative della sicurezza, il protocollo è uno strumento di lavoro di facile applicazione, che il preposto può mettere in atto all'insorgere di un'emergenza sanitaria e altrettanto facilmente sospendere ad emergenza terminata.

Sempre più spesso nelle strutture per anziani o per disabili, il personale infermieristico e assistenziale si è trovato a fronteggiare con ottimi riscontri, alcune patologie trasmissibili di pazienti in dimissione ospedaliera.

Nel 2014 gli agenti patogeni affrontati sono stati molteplici e ad alto rischio infettivo, normalmente gestiti all'interno di un presidio ospedaliero.

I nuovi protocolli per la gestione del rischio biologico assicurano una corretta gestione del rischio per evitare il diffondersi di patologie trasmissibili, nella tutela del paziente, degli altri ospiti e degli operatori che prestano assistenza sanitaria ed alberghiera (addetti pulizia e addetti lavanderia). Viene previsto l'uso di dispositivi di protezione individuali (DPI) aggiuntivi, come:

- sovraccamici
- mascherine
- visiere paraschizzi

oppure vengono messe in atto misure di protezione collettiva (DPC) come:

- l'isolamento del paziente (creazione della camera singola e intercettazione dell'aria condizionata)
- la creazione di una zona filtro
- l'esternalizzazione del lavaggio biancheria
- le attrezzature sanitarie monouso.

I protocolli dal 2014, con l'utilizzo dei protocolli operativi, le strutture di Elleuno sono pronte ad affrontare anche le emergenze biologiche, in tutta sicurezza.