

cooperativa sociale onlus  
**auroradomus**  
Servizi che crescono con te.

# BILANCIO SOCIALE 2020

*Edizione 2021*

gruppo cooperativo  
servizi e sociale

**COLSEP**  
SERVIZI  
aurora  
domus

# BILANCIO SOCIALE 2020

*Edizione 2021*

LETTERA DEL CONSIGLIO  
DI AMMINISTRAZIONE

METODO DI COSTRUZIONE  
DEL BILANCIO SOCIALE

12

**L'identità**

Il Gruppo Cooperativo  
Colser-Auroradomus **pag. 12**  
Vision e Mission **pag. 13**  
La Governance **pag. 14**  
I servizi svolti dalla cooperativa **pag. 16**  
Politica per la Qualità  
e la Sicurezza **pag. 30**  
Leggi, Costituzione  
e Cooperazione **pag. 34**  
I nostri stakeholders **pag. 35**



58

Il Valore  
Aggiunto

40

La Relazione  
Sociale

Il presente documento costituisce il Bilancio Sociale 2020 elaborato dalla Cooperativa Sociale Auroradomus ed è stato redatto facendo riferimento alle "Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale delle Organizzazioni non profit" emanate dall'Agenzia per le ONLUS nel mese di febbraio 2010. Il bilancio rispetta i principi di chiarezza, completezza, rilevanza, trasparenza, veridicità, coerenza, periodicità. In questa edizione il coinvolgimento degli interlocutori sociali (stakeholders) è stato limitato alla fase di divulgazione dei dati, in quanto nelle altre fasi è stato prevalente l'impegno nel mettere a punto la metodologia di lavoro e adeguare gli strumenti di controllo e rendicontazione. La partecipazione attiva degli stakeholders a tutte le fasi del bilancio sociale è uno degli obiettivi di miglioramento per i successivi cicli di rendicontazione, coerentemente con la logica incrementale e di evoluzione che caratterizza il bilancio sociale.

Il bilancio sociale viene pubblicato in forma cartacea in un numero ridotto di copie, per gli stakeholders più rilevanti, e reso integralmente disponibile in formato digitale tramite il sito web della Cooperativa Auroradomus ([www.auroradomus.it](http://www.auroradomus.it)). Il Bilancio sociale contiene anche alcuni dei dati richiesti dai prospetti analitici proposti dalla Regione Emilia Romagna.

Le persone interessate a fornire osservazioni o a chiedere informazioni sul bilancio sociale possono rivolgersi al Responsabile Qualità e Comunicazione della Cooperativa Auroradomus, Fabiano Macchidani.

***(fabiano.macchidani@auroradomus.it).***

## **LETTERA DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

Siamo orgogliosi di poter presentare questo nuovo Bilancio Sociale, quale occasione per testimoniare e raccontare l'oggi della nostra organizzazione e in qualche modo tutti gli anni di impegno e di passione che ci hanno portato fino a qui. Questo Bilancio Sociale parla di noi, dei nostri servizi, del valore che abbiamo dato e continuiamo a dare al nostro operare, per proseguire nel miglioramento della qualità nel lavoro e nei servizi che offriamo. Vogliamo far conoscere come e cosa facciamo e offrire una visione di insieme sia ai soci, alle socie e alle persone che in cooperativa prestano il proprio lavoro, che ai giovani, agli adulti, alle famiglie, alle committenze e alle comunità a cui sono rivolti i nostri servizi.

La Pandemia di Covid-19 ha duramente colpito la nostra organizzazione e molti dei dati esposti in questo documento lo mostreranno, ma il bilancio sociale non poteva mancare nemmeno in relazione ad un 2020 così difficile. Abbiamo passato momenti difficili che hanno comportato la sospensione di diversi servizi e la forte limitazione delle attività in altri, abbiamo attivato il fondo integrazione salariale di cui ha usufruito circa il 38% dei nostri lavoratori (anticipato ai lavoratori stessi dalla cooperativa per garantire la continuità retributiva), ci siamo prodigati perché nonostante tutte le difficoltà i nostri soci avessero a disposizione i necessari DPI e lavorassero sulla base di protocolli "sicuri" realizzati dal nostro SPP, abbiamo utilizzato modalità di lavoro alternative come lo smart-working di cui hanno usufruito 360 lavoratori. Tutta la cooperativa dal vertice alla base ha fatto di tutto per contenere i danni della pandemia e per restare attiva e a servizio dei propri utenti laddove era possibile esserlo.

Con la redazione del bilancio sociale anche in questo anno difficile, abbiamo comunque continuato a realizzare un sistema di rendicontazione sociale e di comunicazione attraverso cui vogliamo valorizzare anche le nostre peculiari prassi operative e modalità di governo, che spesso non hanno possibilità di manifestarsi all'esterno in maniera compiuta. Credo che alla luce dei profondi cambiamenti in atto nell'ambito dei servizi alla persona e del Terzo Settore in generale che avverranno anche a seguito del Covid-19, sia necessario ripensarsi per avviarci verso un nuovo corso della nostra storia cui proiettarci e riprogettarci. Questo è ancora più necessario se pensiamo alla pandemia che ci sta tuttora interessando e che ci porterà a ripensare le modalità di organizzazione e fruizione dei nostri servizi.

Ringrazio tutti coloro che hanno contribuito alla redazione di questo documento e tutti i lavoratori e lavoratrici che quotidianamente svolgono il proprio lavoro, grazie ai quali oggi possiamo raccontare la complessa realtà della cooperativa e dare valore, riconoscimento e anche consapevolezza, di quanto viene realizzato attraverso l'impegno di tutti noi.

**Marina Morelli**  
*Presidente*

## METODO DI COSTRUZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

*I principi di rendicontazione applicati nella redazione del Bilancio Sociale 2020, edizione 2021, fanno riferimento alle sopra indicate Linee Guida del GBS 2016 e sono specificati come di seguito:*

### RESPONSABILITÀ

Tutte le categorie di stakeholder ai quali la Cooperativa deve rendere conto degli effetti della sua attività sono identificati nella mappa degli stakeholder.

### IDENTIFICAZIONE

Il presente documento espone in maniera chiara valori, principi, regole e obiettivi generali della Cooperativa (missione), fornendo una completa informazione riguardo alla proprietà e al governo dell'azienda.

### TRASPARENZA

Il documento è redatto in modo tale che per tutti i destinatari sia possibile comprendere il procedimento logico di rilevazione, riclassificazione e formazione, nelle sue componenti procedurali e tecniche e riguardo agli elementi discrezionali adottati.

### INCLUSIONE

Nella definizione dei contenuti del Bilancio Sociale sono stati considerati tutti i feedback disponibili dei vari stakeholder del Gruppo.

### COERENZA

Nella descrizione delle politiche gestionali implementate si evidenzia la conformità delle stesse ai valori dichiarati.

### NEUTRALITÀ

Il bilancio sociale è imparziale e indipendente da interessi di parte o da particolari coalizioni.

### AUTONOMIA DELLE TERZE PARTI

È garantita la completa autonomia e indipendenza di giudizio delle terze parti coinvolte nel processo di redazione del presente documento.

### COMPETENZA DI PERIODO

Gli effetti sociali descritti sono rilevati nel momento in cui si sono manifestati (maturazione e realizzazione dell'impatto sociale) e non in quello della manifestazione finanziaria delle operazioni da cui hanno avuto origine.

## I principi di rendicontazione

Il Bilancio Sociale, secondo i principi e lo schema di rendicontazione proposti dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS, 2016), e presenta alcuni degli indicatori di performance economica, sociale e ambientale proposti nelle Linee Guida GRI-G4 dalla Global Reporting Initiative (GRI). I dati presentati in questo volume si riferiscono all'anno 2019 (in comparazione con gli anni 2017 e 2018) ma allo stesso tempo, vengono espresse riflessioni sugli scenari futuri che caratterizzano il contesto in cui la Cooperativa opera.

### PRUDENZA

Il presente Report descrive gli effetti sociali positivi e negativi in modo tale da non sopravvalutare il quadro della realtà della Cooperativa e della sua rappresentazione.

### COMPARABILITÀ

Il documento presenta dati e informazioni in un'ottica temporale comparativa dell'ultimo triennio.

### COMPREENSIBILITÀ, CHIAREZZA E INTELLIGIBILITÀ

Le informazioni inerenti alle performance economiche e sociali sono presentate nella maniera più chiara e comprensibile.

### PERIODICITÀ E RICORRENZA

Il periodo di riferimento del Bilancio Sociale è il 2020 (periodo amministrativo).

### OMOGENEITÀ

Tutte le espressioni quantitative monetarie sono espresse in euro (unica moneta di conto).

### UTILITÀ

Il Bilancio Sociale presenta dati e informazioni utili a soddisfare le aspettative del pubblico in termini di attendibilità e completezza.

### SIGNIFICATIVITÀ E RILEVANZA

Nella descrizione delle performance della Cooperativa si è tenuto conto dell'impatto effettivo che gli accadimenti, economici e non, hanno prodotto nella realtà circostante.

### VERIFICABILITÀ DELL'INFORMAZIONE

Nelle sezioni metodologiche sono state esplicitate le fonti informative utilizzate per la redazione del Bilancio Sociale.

### ATTENDIBILITÀ E FEDELE RAPPRESENTAZIONE

Le informazioni contenute nel presente documento rappresentano in modo completo e veritiero la realtà gestionale della Cooperativa, con prevalenza degli aspetti sostanziali su quelli formali.



*Parva*

# L'IDENTITÀ

AURORADOMUS

## IL GRUPPO COOPERATIVO COLSER-AURORADOMUS

La nostra forza lavoro mette in campo **oltre 6.500 persone**, tra soci e dipendenti, e un fatturato di **circa 168 milioni di euro** con un ambito di operatività esteso a gran parte delle regioni italiane.

Dal 2007, anno della nascita, il Gruppo ha sempre mantenuto un forte legame con il territorio che ha visto crescere le cooperative che lo compongono. Superando obsolete divisioni ancora presenti nel movimento cooperativo, abbiamo valorizzato le singole risorse e peculiarità per realizzare offerte multiservizi e ottimizzazione organizzativa.

Pur nel difficile contesto di un ordinamento giuridico che solo recentemente e con modalità ancora incomplete ha disciplinato le azioni dei gruppi cooperativi, l'idea, forte e radicata al nostro interno, è stata quella di creare una direzione unitaria di gruppo su base contrattuale (il Comitato) in modo da oltrepassare la semplice alleanza politico-strategica tra cooperative, arrivando a un coordinamento unitario per l'assunzione delle decisioni riguardanti le attività dell'intero gruppo e delle singole società che lo compongono.

Questo in termini di linee strategiche imprenditoriali e commerciali, di strategie di promozione e comunicazione, di sinergie organizzative, di linee progettuali innovative, di ottimizzazione dei costi, di stesura di comuni procedure operative, di politiche di gestione del personale e di azioni da attuare in campo economico e finanziario.

La multidisciplinarietà che contraddistingue, da sempre, il Gruppo COLSER-Auroradomus consente di introdurre nell'ambito dei servizi integrati e del sistema welfare un'ampia gamma di proposte qualificate, aumentando le possibilità di scelta da parte delle amministrazioni pubbliche e dei privati cittadini e rendendoci un partner sicuro e affidabile in grado di fornire risposte precise ed esaurienti nei diversi ambiti di attività.

Le comuni radici culturali e l'unica visione imprenditoriale delle realtà componenti il Gruppo, orientano l'attività verso la valorizzazione dei singoli soci e del loro lavoro. Le grandi dimensioni del Gruppo Cooperativo e le strategie di sviluppo che lo stesso si propone non snaturano, infatti, lo spirito mutualistico e sociale peculiare dell'impresa cooperativa.

Obiettivo primario del Gruppo è rappresentato dal rafforzamento delle singole mission, attraverso la maggiore solidità organizzativa e le migliori possibilità di crescita professionale dei soci e la gestione delle attività mediante il consolidato modello della ricerca della partecipazione sociale.

### Auroradomus

Auroradomus Cooperativa Sociale ONLUS nasce il 1° gennaio 2010 dalla fusione di due storiche realtà del movimento Cooperativo Parmense, Aurora e Domus Parma, con lo scopo di realizzare servizi a elevata utilità sociale, volti a mettere al centro la persona nella sua integrità psicofisica.

Pur essendo una realtà recente, Auroradomus conta attualmente circa 2.400 soci e realizza un fatturato di oltre 70 milioni di euro. Mediante la condivisione del know how sviluppato negli anni dalle due singole realtà, Auroradomus è in grado di offrire ai suoi interlocutori affidabilità progettuale di elevato profilo affiancata da sostenibilità dei costi di gestione.

6.700  
PERSONE

167  
MILIONI DI  
EURO



### Finalità della Cooperativa

L'orientamento della cooperativa è quello di cercare sempre di andare oltre la semplice erogazione del servizio, nella consapevolezza di svolgere un ruolo di forte utilità sociale. Quindi finalità di Auroradomus è anche:

- **promuovere la qualità sociale** come un sistema di relazioni che intreccia benessere individuale e benessere sociale, ovvero il benessere di tutti i soggetti coinvolti nel processo di vita di una comunità
- **ampliare la gamma dei servizi offerti** attraverso soluzioni compatibili con i problemi di risorse finanziarie degli Enti Locali
- **ampliare il numero dei soggetti sociali** attivi nell'ambito dei servizi che Auroradomus gestisce
- **La porta aperta.** La cooperativa è una struttura aperta. Chiunque ne condivida i principi può chiedere di farne parte.
- **La mutualità.** Favorire la nascita di nuove cooperative e contribuire in generale allo sviluppo e al miglioramento del sistema cooperativo, e quindi in generale della società nella quale operano.
- **La solidarietà intergenerazionale.** La cooperativa tende a conservarsi e a crescere nel tempo, alimentando un circuito virtuoso d'investimento e innovazione e il trasferimento delle competenze e dei patrimoni fra soci anziani e soci giovani.
- **La solidarietà intercooperativa.** Tra le cooperative si attuano forme di solidarietà sia nello sviluppo che nel consolidamento. Ciò consente di essere parte di un movimento che vuole affermare valori di efficienza e di solidarietà.

### VISION

*(ovvero sogni, senso, capisaldi sui quale ci fondiamo)*

- **Tutelare e valorizzare** la persona come soggetto portatore di diritti;
- **Realizzare l'attività** della Cooperativa in modo condiviso e partecipato;
- **Riservare particolare attenzione** alle fasce più deboli della nostra società;
- **Lavorare attivamente** all'interno del sistema di welfare locale nel rispetto del diritto al lavoro per tutti e nella tutela della dignità personale.

### MISSION

*(ovvero chi siamo, di che cosa ci occupiamo, cosa ci proponiamo di realizzare)*

- **Dare risposta ai bisogni** di anziani, ammalati, minori, giovani e disabili attraverso servizi di elevata qualità tecnica e di forte contenuto etico e valoriale;
- **Valorizzare le risorse interne** ed investire nella loro crescita creando un ambiente di lavoro collaborativo ed attento ai bisogni individuali;
- **Accrescere il senso di appartenenza** dei Soci, promuovendo la loro partecipazione alla vita della Cooperativa;
- **Sviluppare progettualità innovativa** e realmente in grado di rispondere ai nuovi bisogni della società;
- **Rappresentare un riferimento** preciso ed attendibile relativamente alle esigenze dei nostri interlocutori;
- **Gestire la Cooperativa** in ottica strategica puntando all'efficacia ed all'efficienza dell'organizzazione;
- **Conseguire un costante sviluppo economico** e patrimoniale per investire sempre più nelle nostre risorse ed in nuovi servizi e progetti.

## LA GOVERNANCE

Dall'Assemblea dei Soci, che rappresenta il vertice dell'organizzazione della cooperativa, si ramifica uno strutturato organigramma che ha per obiettivi principali quelli di favorire una completa interazione tra le varie aree e funzioni ed un conseguente corretto e completo passaggio delle informazioni. L'organigramma presenta anche una forte inclinazione verso gli interlocutori esterni alla sede siano essi clienti o istituzioni ed è decisamente improntato al controllo ed al miglioramento delle attività dei nostri servizi che rappresentano ovviamente il "cuore" della cooperativa. La cooperativa Auroradomus può contare sulla struttura organizzativa solida e consolidata a cui sono affidate numerose attività.

### Consiglio di Amministrazione

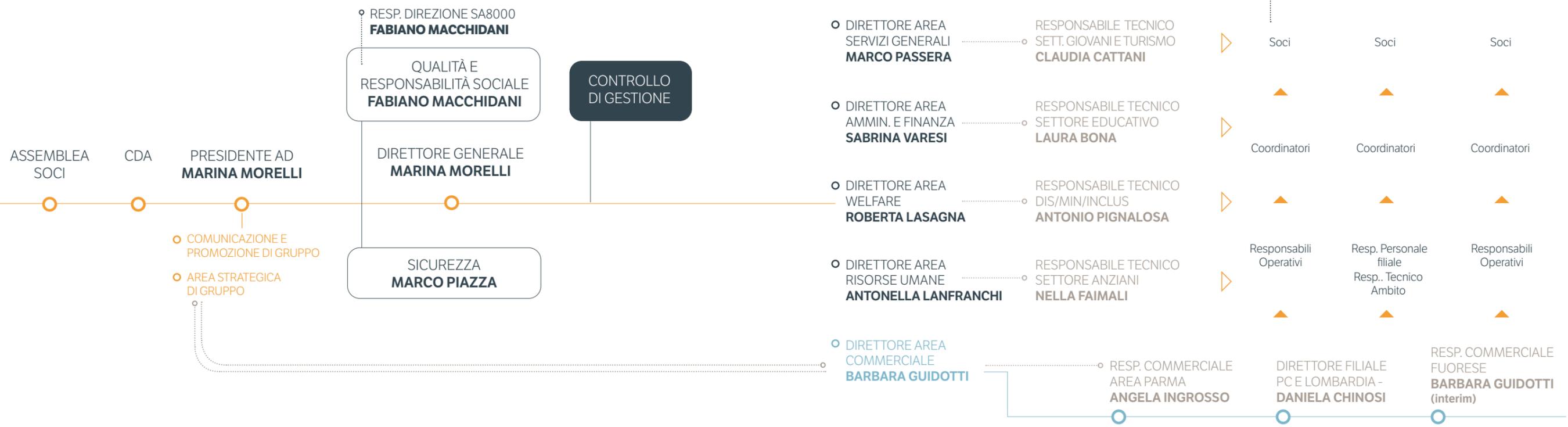
Il Consiglio di Amministrazione, viene eletto dall'Assemblea dei Soci e resta in carica per tre anni. Il Consiglio elegge al suo interno il Presidente ed i Vicepresidenti e sovrintende all'andamento della



Cooperativa sia in termini strategici che economici, elaborando modelli organizzativi funzionali allo sviluppo della Cooperativa.

Il Consiglio di Amministrazione eletto nel 2017 è composto da 11 membri:

- **Marina Morelli** | *Presidente*
- **Daniela Chinosi** | *Vicepresidente*
- **Barbara Guidotti** | *Vicepresidente*
- **Roberta Lasagna** | *Vicepresidente*
- **Gemma Bontempelli** | *Consigliere*
- **Giuseppe Chiodaroli** | *Consigliere*
- **Claudia Gulminelli** | *Consigliere*
- **Nella Faimali** | *Consigliere*
- **Fabiano Macchidani** | *Consigliere*
- **Clara Spagnoli** | *Consigliere*
- **Ernesto Vignali** | *Consigliere*



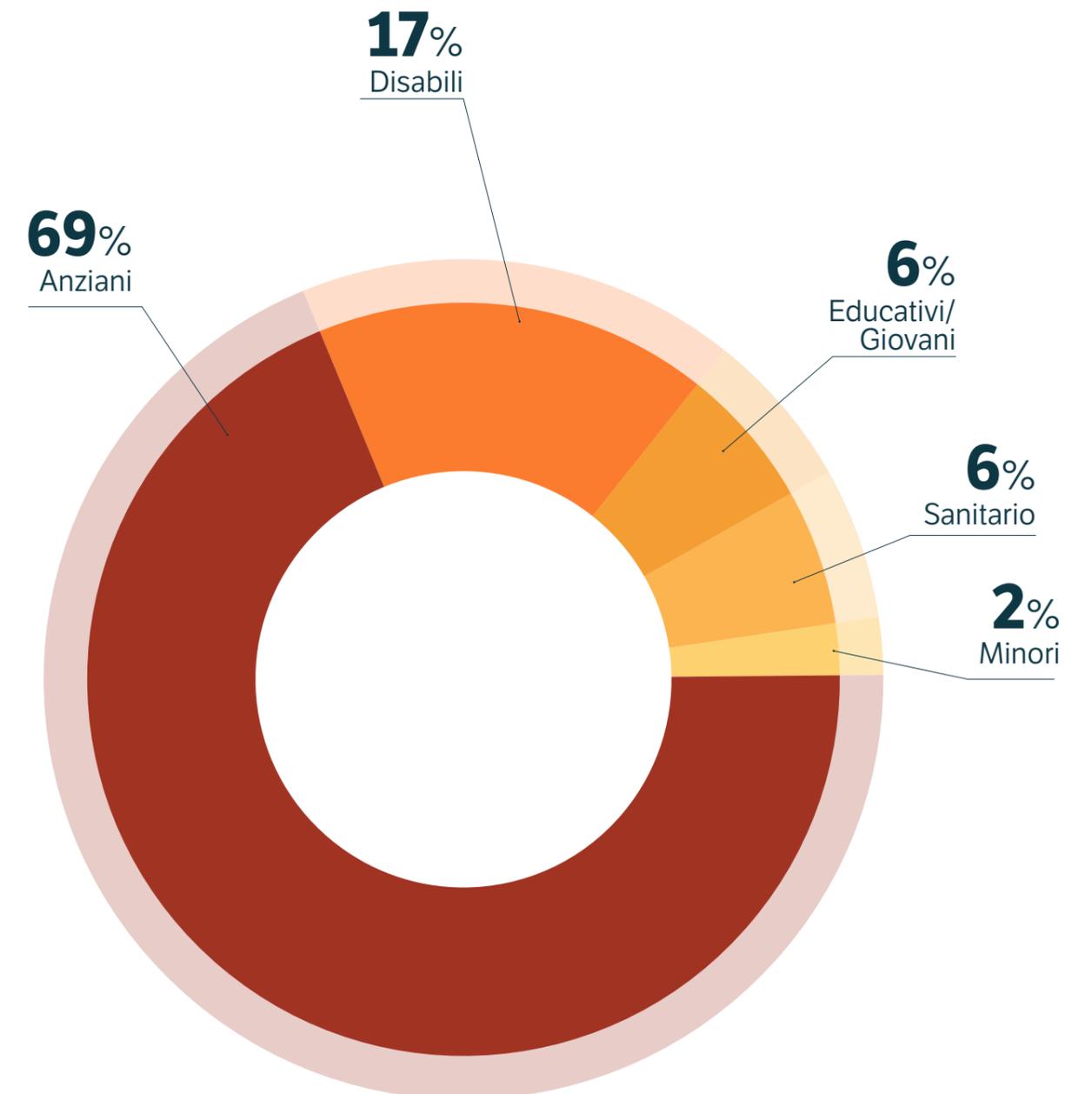
## I SERVIZI SVOLTI DALLA COOPERATIVA

### servizi alle persone



### Distribuzione del personale

Prima dell'elenco dei servizi che svolgiamo analizziamo la distribuzione del personale nelle varie attività che mostra una netta preponderanza di impiego nei servizi per anziani.





## ANZIANI



### Le case protette

Le case protette hanno come obiettivo il mantenimento delle autonomie dell'utente e la prevenzione della perdita delle capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali. È assicurata l'assistenza di medico, infermiere e fisioterapista.

### La casa di riposo o casa albergo

Nella casa di riposo prevalgono i servizi alberghieri rispetto agli interventi sanitari, di cura e assistenza, ma è sempre assicurata la presenza di personale specializzato.

### L'assistenza domiciliare

Consente agli anziani di restare il più a lungo possibile nelle loro abitazioni a contatto con i familiari, le abitudini e le amicizie. Aurora Domus svolge questa attività anche in regime di accreditamento da parte di Enti Pubblici.

### I centri diurni

Il centro diurno è una struttura di tipo semiresidenziale che accoglie persone con un livello di autonomia ridotto per problemi fisici. Il servizio offre supervisione, tutela, sostegno, aiuto nello svolgimento delle attività di vita quotidiana.

### Le comunità alloggio

La comunità alloggio è un servizio residenziale di ridotte dimensioni per anziani non autosufficienti o in situazioni che richiedono una vita comunitaria e di solidarietà.

### Gli spazi collettivi

Si tratta di un servizio intermedio tra l'assistenza domiciliare e il centro diurno dove trovano accoglienza utenti in possesso di buone autonomie e non affetti da malattie degenerative del sistema nervoso centrale.

### Gli alloggi con servizi

Sono rivolti ad anziani soli o in coppia. Viene tutelata la sicurezza degli ospiti grazie alla supervisione ed all'utilizzo di nuove tecnologie. Aurora Domus ha maturato significative esperienze anche nella gestione di portinerie sociali.

### Le residenze sanitarie assistenziali

Sono strutture che ospitano temporaneamente persone non autosufficienti con necessità di cure mediche specialistiche e di una complessa assistenza sanitaria.



## SANITARIO



### Centri Cure Palliative

L'Organizzazione Mondiale della Sanità definisce la cura palliativa come "cura attiva, totale, di malati la cui malattia di base non risponde più a trattamenti specifici." In questo campo è fondamentale il controllo del dolore e dei sintomi psicologici, sociali e spirituali. L'obiettivo è raggiungere la migliore qualità di vita possibile per i malati e le loro famiglie.

### Assistenza Domiciliare Integrata

Questo tipo di assistenza è rivolto alle situazioni più complesse da gestire al domicilio. L'assistenza medica è infatti coordinata con quella socio-assistenziale integrando prestazioni di medici di base, prestazioni infermieristiche, visite ed esami eseguibili a domicilio da specialisti e personale qualificato, attività di riabilitazione psico-fisica, assistenza psicologica.

## SALUTE MENTALE



Come da definizione del Servizio Sanitario Regionale dell'Emilia Romagna, i servizi per la salute mentale garantiscono il loro impegno per favorire il benessere psichico e men tale della persona. Questo significa occuparsi degli aspetti di prevenzione del disagio psichico, oltre che della cura, della riabilitazione e della tutela dei diritti di cittadinanza delle persone con disagio psichico e disturbo mentale in ogni fase ed età della vita.

Un tale approccio comporta una stretta integrazione tra i servizi dedicati alla salute mentale e gli altri servizi della rete assistenziale e preventiva, sia ospedalieri che territoriali e sociali.

Un ambito complesso e delicato come questo necessita di approcci assistenziali sperimentati, trasparenti e condivisi. I nostri servizi offrono agli utenti la massima garanzia di integrazione sociale, personalizzazione dell'assistenza e supporto al nucleo familiare. Le nostre attività per la salute mentale si svolgono presso:

- strutture residenziali;
- strutture semiresidenziali;
- alloggi protetti;
- domicilio degli utenti.



## EDUCATIVO



### Nidi d'infanzia

Il nido è un servizio educativo per bambini e bambine in età compresa tra tre mesi e tre anni che collabora con la famiglia alla crescita, all'educazione ed alla socializzazione dei bambini nel rispetto dell'identità individuale, culturale e religiosa.

### Scuole dell'infanzia

Accoglie bambini e bambine che abbiano compiuto tre anni d'età e concorre all'educazione e allo sviluppo affettivo, psicomotorio, cognitivo e sociale dei bambini promuovendone le potenzialità e le esigenze di relazione, autonomia, creatività, apprendimento.

### Spazi bambini

È il servizio più simile al nido, sia per i contenuti che per l'approccio educativo. Si differenzia tuttavia per i tempi più ridotti, l'assenza del servizio mensa e dei locali per il riposo. Accoglie bambini di età compresa tra i 12 e i 36 mesi che sono affidati ad un educatore per massimo 5 ore giornaliere.

### Centri bambini e genitori

Questi centri hanno finalità educative e di socializzazione e accolgono bambini coi genitori o adulti accompagnatori. Favoriscono la socializzazione e l'apprendimento dei piccoli e sono un'opportunità di incontro anche per gli adulti che possono così confrontare le rispettive esperienze.

### Servizi Educativi Domiciliari

È un servizio sperimentale che può accogliere al massimo 5 bambini di una fascia di età compresa tra gli 0 e i 3 anni e si svolge sia presso il domicilio dell'Educatrice che presso locali di Enti Pubblici o Privati. Aurora Domus, con lo svolgimento di questo servizio, si pone in primo piano anche nell'innovazione dei servizi per l'infanzia.

### Ludoteche

Sono luoghi che accolgono bambini di diverse età in cui si promuove l'utilizzo e la creazione di giochi attraverso laboratori e attività. Oltre all'utilizzo dei giocattoli in sede, i bambini possono accedere al prestito degli stessi, con le modalità che regolano il prestito di libri nelle biblioteche.



**MINORI****Supporto scolastico**

Si tratta di un intervento prettamente educativo, svolto da un educatore presso un'istituzione scolastica. Diviene necessario quando il minore ha le potenzialità per progredire negli studi con profitto al pari dei suoi coetanei, ma non vi sono le condizioni perché possa riuscire da solo. È il caso, in particolare, di minori stranieri e minori estremamente vivaci o che hanno subito esperienze di vita particolarmente provanti.

**Appoggi Domiciliari**

Gli appoggi domiciliari sono interventi educativi mirati attivati dal servizio sociale. Questi interventi permettono di ottenere ottimi risultati nel rinforzo delle competenze che si sono valutate carenti nel minore. Trovano, inoltre, grande utilità nel consentire al minore di superare un momento traumatico.

**Diritto di visita**

Si tratta di interventi nell'attuazione simili agli appoggi domiciliari, che pongono come elemento centrale e unificante il sostegno e il mantenimento, in ambito protetto, delle relazioni tra figli e genitori non affidatari.

**Comunità educative per minori**

La Comunità viene intesa da Aurora Domus come occasione per rielaborare eventuali traumi e per affrontare un cambiamento profondo nella rappresentazione di Sé e dell'Altro Significativo. Questo grazie ad un contesto in grado di accogliere, di proteggere e di offrire spazi relazionali prevedibili e governabili.

**Comunità madre bambino**

È una struttura residenziale di tutela e sostegno della genitorialità che accoglie gestanti, anche minorenni, e nuclei monogenitoriali in situazione di difficoltà, fragilità o disagio.

**Centri pomeridiani**

Sono servizi di accoglienza diurna per minori frequentanti la scuola elementare o inviati dal Servizio Sociale territoriale competente per i quali si valuti importante la conclusione del progetto educativo.

**DISABILI****Centro socio-riabilitativo diurno**

Il Centro socio-riabilitativo diurno è una struttura socio-sanitaria a carattere diurno destinata a cittadini portatori di handicap. L'accoglienza di utenti di età inferiore alla fascia dell'obbligo scolastico è da considerarsi eccezionale e comunque non possono essere accolti soggetti di età inferiore ai 14 anni.

**Centro socio-riabilitativo residenziale**

Il Centro socio-riabilitativo residenziale è una struttura socio-sanitaria a carattere residenziale destinata a cittadini portatori di handicap di età di norma non inferiore ai 14 anni.

**Supporto scolastico per minori disabili**

Il servizio di supporto scolastico è nato per fornire appoggio assistenziale e relazionale a bambini e ragazzi in età scolare gravati da problematiche psicofisiche. Il servizio si svolge sia nella scuola sia a domicilio secondo quanto stabilisce il servizio sociale competente. Durante lo svolgimento del servizio, il bambino viene seguito da un educatore che si occupa di curarne la maturazione relazionale e gli aspetti di socializzazione.

**Appoggi Domiciliari**

Gli appoggi domiciliari sono interventi educativi estremamente mirati che il servizio sociale o sanitario attivano per il raggiungimento di scopi specifici che, normalmente, non rientrano nell'ambito assistenziale tipico dell'Assistenza Domiciliare. Il servizio è offerto principalmente a persone disabili minorenni.

**Servizio di Assistenza Domiciliare**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare si attua nell'ambito del Servizio Sociale di base. Costituisce l'espressione primaria e fondamentale dell'intervento sul territorio per la tutela della salute e del benessere della persona adulta disabile e delle famiglie con figli, in un'ottica di prevenzione secondaria e di valorizzazione delle competenze personali e familiari nonché delle autonomie.

**Inserimenti lavorativi**

Si tratta d'interventi finalizzati alla promozione dell'inserimento e dell'integrazione lavorativa attraverso servizi di sostegno e collocamento mirato delle persone disabili e/o svantaggiate.



## GIOVANI



### Centri giovani

I centri giovani sono luoghi di aggregazione spontanea dove ai giovani vengono restituiti spazi di giustoprotagonismo, di attenzione e visibilità, di cura e di espressione, di benessere e divertimento. Sono luoghi aperti a tutti, a libero e gratuito accesso, dove vengono offerte opportunità per esprimere, creare, sperimentare, sviluppare e acquisire competenze e abilità valorizzando i diversi linguaggi e le diverse forme espressive delle nuove generazioni.

### Informagiovani

L'informagiovani è un servizio informativo plurisetoriale che garantisce un'efficace comunicazione sulle opportunità offerte dal territorio e promuove servizi e iniziative, anche a livello europeo, fornendo supporti informativi di primo orientamento che consentano agli utenti di compiere le scelte più opportune e consapevoli rispetto al futuro.

### Servizi per la ricettività turistica e Ostelli della gioventù

Questi servizi si adattano alle crescenti esigenze turistiche diventando un'ottima alternativa ai più costosi alberghi, garantendo un servizio di qualità a prezzi competitivi. La filosofia che li caratterizza è fondata su semplicità, cortesia e tolleranza e precede la condivisione di un'esperienza di vita collettiva in un ambiente sereno e gioviale dove poter incontrare ospiti provenienti da altri paesi. Accoglienza ed ospitalità rivolte non solo ai giovani, tradizionali frequentatori degli Ostelli, ma anche alle famiglie, ai gruppi di amici, alle scolaresche e a qualunque viaggiatore di qualsiasi età, solitario o in compagnia, che desideri un luogo dove sostare trovando tranquillità e sicurezza.



## POLITICA PER LA QUALITÀ E LA SICUREZZA

*Auroradomus ha definito specifiche modalità per assicurare che la presente Politica sia compresa ed attuata a tutti i livelli dell'organizzazione: in particolare la presente politica verrà **affissa nelle bacheche** della sede e dei servizi e **pubblicata sul sito internet**.*



Ormai, da anni, Auroradomus opera attraverso sistemi integrati di gestione che comprendono al loro interno, oltre alle disposizioni legislative vigenti, anche diverse norme internazionali di certificazione e le disposizioni degli accreditamenti regionali.

Nel tempo alla norma ISO:9001 (Sistemi di gestione per la qualità) si sono aggiunte le norme SA8000 (Responsabilità Sociale di Impresa), UNI:11010 (Gestione di strutture residenziali e semiresidenziali per disabili), UNI:10881 (Gestione di servizi residenziali per anziani). I sistemi di gestione relativi ai citati requisiti sono progettati per ottimizzare i processi e razionalizzare la relativa documentazione al fine di valorizzare l'intera organizzazione attraverso una migliore visibilità degli obiettivi comuni. La visione integrata degli obiettivi è una condizione indispensabile per attuare un sistema di gestione integrato, conoscere e condividere degli obiettivi permette di sapere come organizzarsi per lavorare e per raggiungerli. Auroradomus ha scelto di assoggettarsi al rispetto di queste norme nella convinzione che lavorare in qualità non significhi semplicemente fare controlli, registrare dati su moduli senza processi di valutazione, scrivere procedure astratte.

Questa non è qualità, ma burocrazia volta a rispondere a requisiti imposti e non propri: tutto ciò costa e non rende. Lavorare in qualità significa piuttosto applicare dei principi di semplice buon senso a tutto il proprio operato e quindi a ogni aspetto dell'attività gestionale-produttiva, con l'obiettivo principale di lavorare sempre meglio, con sempre minori sprechi, verso un'ottimizzazione continua e con la massima soddisfazione del cliente e del personale interno.

Il controllo della qualità del servizio erogato è disciplinato dal nostro Sistema Qualità a sua volta conforme ai dettami della norma UNI EN ISO 9001:2015. Il sistema di gestione adottato tiene conto di:

- **comportamenti, abitudini** e competenze del personale
- **livello tecnico** delle prestazioni
- **rapporti** istituzionali
- **efficienza ed efficacia**
- **interazione** con l'utenza
- **verifica** delle attività.

Il servizio offerto da Auroradomus prevede la presenza di un sistema di controlli che permette sia la sistematica verifica dei servizi che il loro miglioramento continuo. Tale sistema consente quindi di:

- **individuare** a priori le esigenze attinenti il servizio, attraverso attività di verifica preventiva;
- **registrare** puntualmente e univocamente le attività svolte e le responsabilità associate;
- **individuare** tempestivamente le eventuali anomalie e i conseguenti provvedimenti correttivi;
- **valutare** il grado di soddisfazione degli Utenti, dell'Ente committente, dei famigliari dell'Utente, del Personale impiegato, del Territorio;
- **progettare** le attività necessarie per garantire il miglioramento continuo del servizio.





## LA CERTIFICAZIONE PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

Nel 2014 alla certificazione ISO si è aggiunta la certificazione SA8000 per la responsabilità sociale d'impresa: tale certificazione è rivolta al rispetto da parte della cooperativa dei principi basilari di legalità e rispetto dei diritti dei lavoratori e dei diversi interlocutori della cooperativa includendo anche clienti, utenti e lavoratori.

### Obiettivi per la responsabilità sociale di Auroradomus

- **Impostare, applicare, implementare** un sistema di gestione che sia strumento di pianificazione, di controllo e di guida delle azioni intraprese in tema di Responsabilità Sociale.
- **Migliorare la qualità** della vita in Cooperativa coerentemente con il concetto di sviluppo sostenibile, nel pieno rispetto delle aspettative degli stakeholders e promuovendo l'integrazione delle politiche sociali, ambientali ed economiche.
- **Attivare un sistema di comunicazione** e di dialogo con tutti gli interlocutori sociali della Cooperativa che renda noti gli impegni che essa si assume nei loro confronti (Bilancio di Responsabilità Sociale).
- **Effettuare una costante azione** che miri al coinvolgimento, alla motivazione ed allo sviluppo delle professionalità di tutti i lavoratori, attraverso interventi di formazione continua, informazione, sensibilizzazione.
- **Rispettare le norme nazionali e sovranazionali** in materia di tutela dei lavoratori, le convenzioni ILO, i principi della Responsabilità Sociale.
- **Selezionare i propri fornitori** affinché assicurino il rispetto dei principi etici essi stessi e, a loro volta, i loro fornitori e subfornitori.
- **Garantire con sempre maggiore impegno la tutela dei diritti**, la salute e la sicurezza dei lavoratori.



## LA QUALITÀ NEL CONTROLLO DEI COMPORTAMENTI E DELLE COMPETENZE

Per assicurare l'efficace gestione delle risorse umane utilizziamo un sistema di indicatori che l'esperienza maturata ha evidenziato come esaustivi per un corretto monitoraggio del processo in esame e che ci permette di quantificare numericamente gli aspetti più significativi nel rapporto fra la Cooperativa e i nostri operatori e responsabili. In tal modo è possibile tradurre le informazioni raccolte in risposte concrete e azioni migliorative. Per ottenere un livello qualitativo soddisfacente il Presidente per mandato del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Sociale assicura che la politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione in quanto elemento essenziale affinché vengano raggiunti gli obiettivi prefissati.



## ORGANISMO DI VIGILANZA

All'interno di Auroradomus opera regolarmente l'organismo di vigilanza ai sensi della Legge 231. L'organismo di vigilanza ha elaborato un modello di controllo atto a contrastare l'eventuale commissione di reati da parte di qualunque rappresentante della cooperativa.

Per qualsiasi segnalazione è possibile contattare l'odv di Auroradomus all'indirizzo: [odv@auroradomus.it](mailto:odv@auroradomus.it)

### La gestione della sicurezza sul lavoro

Auroradomus conosce la complessità dei regolamenti e delle leggi cui devono adeguarsi le aziende, non solo per evitare le sanzioni, ma soprattutto per salvaguardare la salute dei propri lavoratori e la sicurezza delle proprie strutture.

Fin dalla nostra nascita riserviamo grande attenzione a questo tema. Abbiamo sviluppato in questo campo una notevole esperienza, cui attingiamo per dare ai nostri servizi ed ai nostri lavoratori risposte efficaci e sicure.

Attraverso il Servizio Prevenzione e Protezione dai rischi ci occupiamo di tutti i servizi di carattere tecnico, sanitario, informativo e formativo connessi alla tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

Risulta particolarmente intensa l'attività di collaborazione con i nostri clienti relativamente al coordinamento per la sicurezza che si concretizza in numerosi sopralluoghi nei servizi.

Molto intensa anche l'attività di formazione e quella rivolta alla sorveglianza sanitaria dei lavoratori.

## LEGGI, COSTITUZIONE E COOPERAZIONE

“L'articolo 45 della Costituzione ci impone alcune riflessioni che riguardano tutto il settore della Cooperazione di cui Auroradomus è interprete:

- **Il socio e il lavoratore sono** il nucleo originario di ogni forma di mutualità e rappresenta il primo riferimento concreto dell'azione cooperativa;
- **Le imprese cooperative** svolgono il proprio ruolo economico a favore dei cooperatori, delle generazioni future, della comunità sociale. Esse offrono ai propri partecipanti sicurezza, vantaggi e riconoscimenti in proporzione al concorso individuale di ognuno;
- **La principale risorsa della cooperazione** è rappresentata dagli individui che ne fanno parte. Ogni cooperativa deve valorizzarne il lavoro, stimolarne e riconoscerne la creatività, la professionalità, la capacità di collaborare per il raggiungimento degli obiettivi comuni;
- **L'azione delle cooperative** deve manifestarsi innanzi tutto con il rispetto per le persone e mediante senso di responsabilità, con trasparenza, onestà e correttezza dei comportamenti;
- **La cooperazione** considera un bene il pluralismo. Nei rapporti che intrattiene con le altre forze economiche, politiche e sociali, essa rispetta la loro natura, opinione, cultura e agisce secondo la propria originalità, autonomia, capacità propositiva;
- **L'esistenza della cooperazione**, il suo segno distintivo, la sua regola sono fondate sul principio di solidarietà. Al fondo di ogni relazione o transazione tra soggetti economici esistono sempre i rapporti umani.
- **La cooperazione interpreta** il mercato come un luogo di produzione di ricchezza, di rispetto della salute, di sviluppo dell'economia sociale. Essa agisce nel mercato non solo in osservanza delle Leggi, ma secondo i principi di giustizia ed utilità per i propri Soci e per la collettività;
- **La cooperazione considera** il diritto ed il rischio di fare impresa come manifestazione di libertà;
- **La cooperazione regola** i rapporti interni sulla base del principio di democrazia. Le imprese cooperative realizzano compiutamente le proprie finalità associandosi nel movimento cooperativo, che promuove le relazioni tra loro, che ne valorizza i patrimoni collettivi, garantendo le adeguate forme di controllo;
- **La mutualità cooperativa**, definita dai principi dell'Alleanza Cooperativa Internazionale, non è solo un modo di produrre e distribuire la ricchezza più adeguato agli interessi dei partecipanti, ma una concezione dei rapporti umani. La cooperazione trova le proprie radici nel valore dell'imprenditoria associata, ricerca il proprio sviluppo nel mercato, considera il proprio fine il miglioramento delle condizioni materiali, morali e civili dell'uomo.



## I NOSTRI STAKEHOLDERS

### Portatori di interesse

La Cooperativa Auroradomus ha alla base del suo lavoro le relazioni; la parola stessa che significa "rapporto stretto fra persone cose o fatti", definisce come per Auroradomus siano importanti e fondamentali i rapporti e quindi le relazioni che si hanno con tutte le persone che fruiscono dei nostri progetti, con gli Enti, le Istituzioni e con chi, tramite l'erogazione di servizi, ci permette di essere presenti sul territorio. Auroradomus non potrebbe svilupparsi senza stringere rapporti di fiducia e scambio con le diverse realtà che operano nei territori nei quali svolge la propria attività. Il presupposto per sviluppare relazioni è il riconoscersi, è avere fiducia, riconoscere ed apprezzare le aspettative, i valori, le culture, le reciproche obbligazioni assunte, le risorse messe a disposizione. Gli interlocutori con i quali Auroradomus fonda le proprie relazioni sono sia di origine interna che esterna.

Gli interlocutori interni sono i nostri lavoratori con i quali da sempre viene mantenuto un costante rapporto di collaborazione e confronto per garantire sempre più professionalità e benessere all'interno dei nostri servizi. Gli interlocutori esterni sono soggetti che a vario titolo fanno affidamento sull'attività della Cooperativa: Enti pubblici e privati, altre cooperative, fornitori, finanziatori, scuole, università, sindacato e, in generale, società civile.

La presentazione del nostro Bilancio Sociale è finalizzata alla rendicontazione sociale intesa come modalità relazionale verso gli stakeholder per fornire in modo efficace tutti gli elementi per i quali essi possono riporre fiducia nella organizzazione della cooperativa.

### I lavoratori della Cooperativa

Auroradomus prima ancora di rendere conto ai suoi interlocutori esterni, deve sottoporre i suoi risultati economici e sociali al giudizio dei propri lavoratori. Essi infatti sono il fulcro attorno al quale ruota tutta l'attività della cooperativa poiché esercitano due funzioni fondamentali e vitali per la nostra organizzazione: ne sono i legittimi proprietari e attraverso la messa a disposizione delle loro risorse (lavoro, tempo, denaro, ecc.) rendono possibile lo svolgersi delle attività ed il conseguimento dello scopo sociale comune. Portano quindi interessi di natura economica e sociale: concorrono al capitale sociale, eleggono gli organi che li rappresentano nella gestione, approvano l'operato degli amministratori.

### ALTRI IMPORTANTI STAKEHOLDERS







*Trieste*

# LA RELAZIONE SOCIALE

AURORADOMUS

“La vera competitività sta nel possedere risorse professionali, preparate ed in grado di condividere i valori di una società. Sappiamo inoltre come, al di là di ogni strategia organizzativa e gestionale, l'immagine di sé che i nostri lavoratori sono in grado di offrire in termini di etica e di preparazione è il miglior viatico per conseguire ulteriore sviluppo.

In questa relazione sociale esamineremo inizialmente i dati relativi ai nostri lavoratori, poi quelli dei nostri principali stakeholders per chiudere infine con i dati relativi al valore aggiunto prodotto da Auroradomus. In tutte le sezioni verranno inseriti dati afferenti a diversi indicatori previsti dal sistema di gestione per la responsabilità sociale.



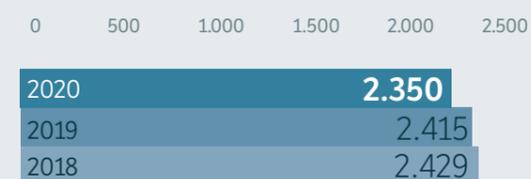
### Le nostre risorse umane come capitale

I dati rappresentati si mostrano in linea con quanto emerge dal rapporto Istat-Euricse 2018 in cui si evidenzia, tra le altre cose, come negli ultimi anni l'occupazione dipendente nelle cooperative a livello nazionale sia aumentata di oltre il 15%, mentre nelle altre forme di impresa era diminuita di più del 6%. Questo dato mostra il carattere anticiclico e resiliente delle imprese cooperative anche in fase di stagnazione o di crisi economica. La cooperativa attraverso scelte gestionali e strategiche ha saputo individuare possibilità di sviluppo e consolidamento anche in tempi difficili, garantendo (ed incrementando) quello che è uno dei propri principi cardine: la continuità e lo sviluppo di possibilità occupazionali per i propri lavoratori.

### Suddivisione tra soci e dipendenti

Auroradomus ha lo scopo mutualistico tra i propri valori fondanti. Per questo la cooperativa punta sul rapporto associativo come tipologia fondante dei contratti con i propri lavoratori. Il rapporto associativo garantisce una gestione del rapporto di lavoro basata su presupposti di partecipazione e coinvolgimento nelle scelte della società e offre la possibilità di scegliere i propri rappresentanti negli organi sociali. Tali presupposti vengono inoltre integrati dal dovere della cooperativa di curare la valorizzazione della professionalità dei propri soci, garantendo la continuità di prestazioni lavorative con retribuzione equa e conforme alla contrattazione collettiva. È questo il concetto di mutualità che caratterizza l'essere soci di cooperativa e che è, invece, meno peculiare del rapporto di lavoro dipendente.

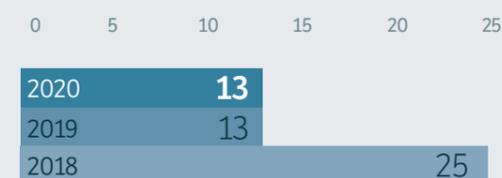
#### Soci lavoratori 31-12-2019



**18**  
Soci  
Volontari

**0**  
Soci  
Sovventori

#### Lavoratori dipendenti



### Una cooperativa al femminile

Auroradomus aumenta negli anni il numero di donne nella sua forza lavoro sia in termini percentuali che in numero assoluto. Risulta interessante confrontare i numeri di Auroradomus con quelli di una indagine effettuata da Confcooperative nel 2018 relativa alla suddivisione per genere dei lavoratori nelle diverse tipologie di cooperative. I risultati di tale indagine sono sotto-riportati:

| Tipologia Cooperativa     | Donne       | Uomini      |
|---------------------------|-------------|-------------|
| Coop. Agroalimentari      | 42,7        | 57,3        |
| Coop. Produzione e lavoro | 14,9        | 85,1        |
| Coop. Abitazione          | 56,3        | 43,8        |
| Coop. Distribuzione       | 83,1        | 16,9        |
| Coop. Servizi             | 65,4        | 34,6        |
| Coop. Sociali             | 84,3        | 15,7        |
| Coop. Culturmedia         | 70,9        | 29,1        |
| <b>TOTALE</b>             | <b>69,4</b> | <b>30,6</b> |

Come hanno dimostrato diverse ricerche, le cooperative, in particolare quelle sociali, offrono più di altre forme di impresa occupazione stabile alle donne, consentono l'ingresso delle donne nella forza lavoro lungo tutto l'arco della loro vita attiva, dimostrano più attenzione alle necessità di conciliazione del lavoro con le esigenze familiari e della vita privata.

### Fascia di età dei lavoratori

Dall'osservazione dei grafici appare immediatamente chiaro come i numeri più alti siano associati alle fasce di età più avanzate. Ben il 55% dei lavoratori della Cooperativa ha più di 47 anni e solo il 10% ne ha meno di 30.

Si tratta di una situazione che rispecchia pienamente la situazione demografica ed occupazionale del nostro Paese: in Italia vive la popolazione dall'età media più alta al mondo (45,1 anni) dopo la Germania e il Giappone. Incidono sui dati presentati anche l'ormai cronico declino della fertilità e le varie riforme delle pensioni che tendenzialmente hanno allungato l'età pensionabile. In relazione a questo dato si evidenzia la necessità per il Gruppo di saper gestire correttamente una fase di ricambio generazionale che è già presente e che inevitabilmente si intensificherà in futuro: esperienze e conoscenze si dovranno trasmettere con metodo e gradualità per consentire alla nostra realtà di mantenere e sviluppare ulteriormente l'attuale know-how.

### Anzianità lavorativa

Il dato riferito al 2020 è influenzato dal significativo incremento delle nuove assunzioni che hanno impattato sulla determinazione dell'anzianità lavorativa riducendone il valore medio. Nel corso dell'ultimo triennio il dato si è mantenuto piuttosto costante, mostrando un picco nel 2018 la cui significatività statistica andrà valutata nei prossimi anni.

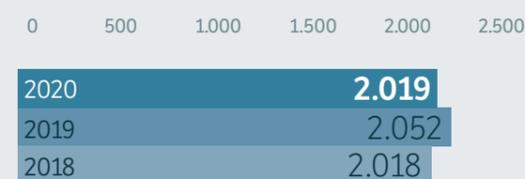
Sono numeri superiori alla media nazionale delle cooperative (4,9 anni di anzianità- dato 2018).

Auroradomus valuta positivamente questi dati, ritenendo di poterli ulteriormente incrementare grazie al progetto di Welfare Cooperativo, mirato alla creazione di una serie di iniziative e opportunità multi-ambito volte ad agevolare i lavoratori anche nella loro vita extra-professionale.

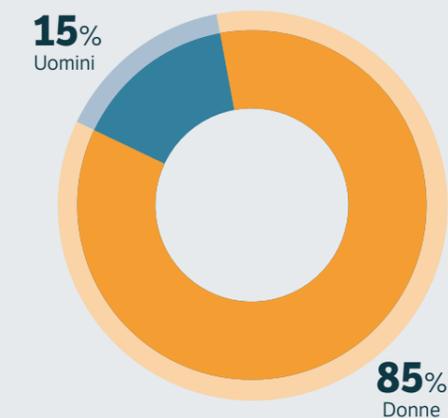
Crediamo infatti che il dato dell'anzianità lavorativa possa essere influenzato anche dall'efficacia di azioni non direttamente collegate al lavoro di tutti i giorni come, appunto, il Welfare Cooperativo.



### Donne nella forza lavoro



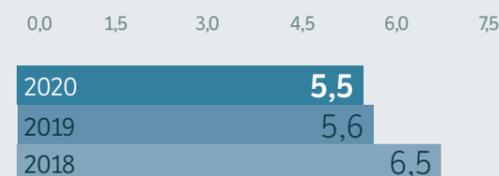
### Donne e uomini nel 2020



### Suddivisione del personale per fasce d'età



### Anzianità media del personale in anni

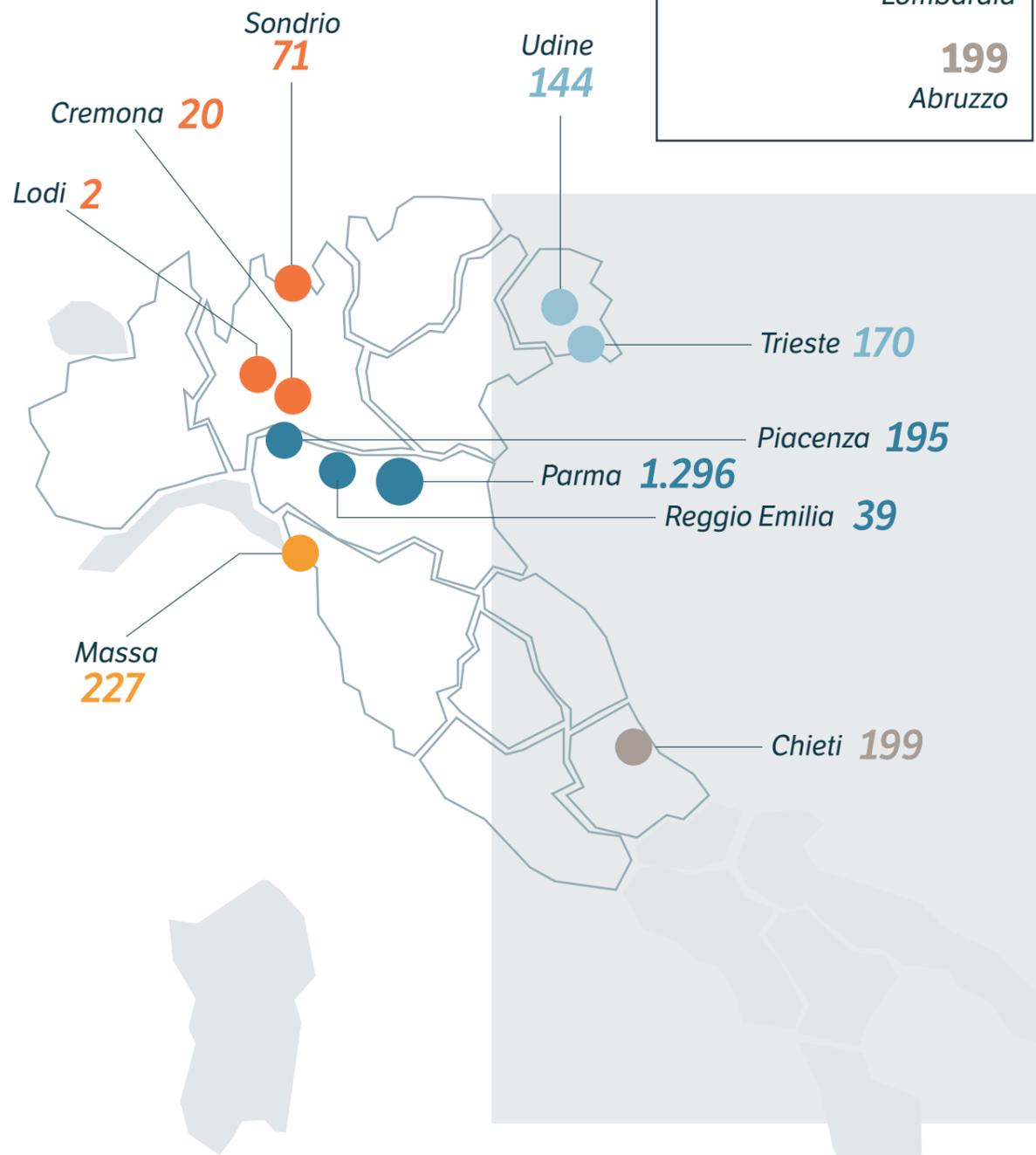


### Lavoratori suddivisi per territorio di operatività

I dati confermano una suddivisione territoriale dei nostri lavoratori analoga a quella degli anni precedenti evidenziando la rilevanza nazionale delle attività. Spicca per radicamento la regione Emilia Romagna dove la Cooperativa ha la propria sede e totalizzano numeri importanti anche altre regioni del centro-nord Italia come Lombardia, Toscana, Abruzzo e Friuli Venezia Giulia. In queste tre regioni le attività della Cooperativa sono presenti da tempo e ben strutturate.

#### OPERATIVITÀ DEL PERSONALE SUDDIVISA PER REGIONI

- 1.530**  
*Emilia Romagna*
- 314**  
*Friuli Venezia Giulia*
- 227**  
*Toscana*
- 93**  
*Lombardia*
- 199**  
*Abruzzo*



### La maternità, un diritto da difendere

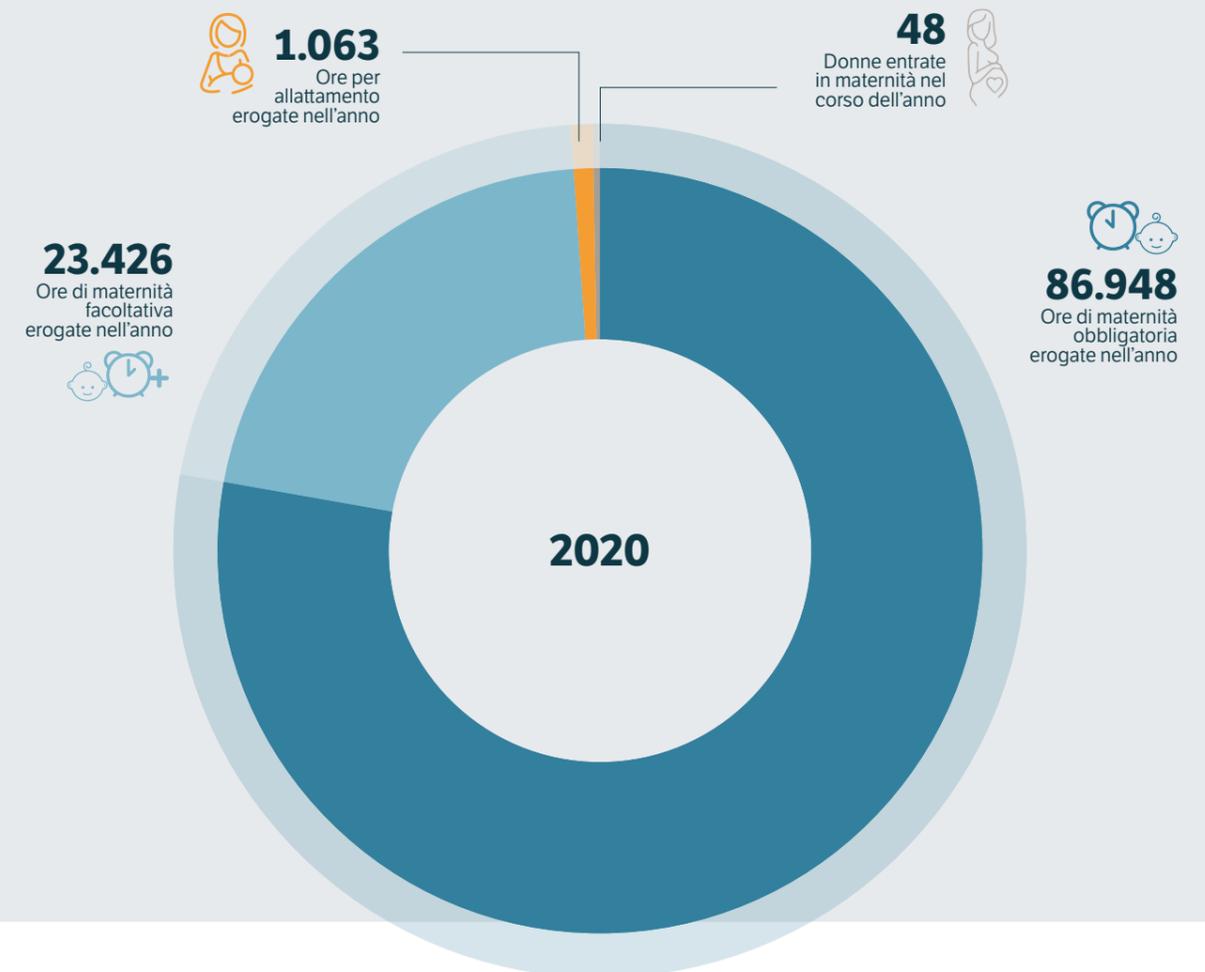
La legge tutela la lavoratrice madre nelle diverse fasi della gravidanza e nei primi anni di vita del bambino.

Innanzitutto viene tutelata la salute della lavoratrice, vietando che la stessa venga adibita a lavori ritenuti pericolosi, dall'inizio della gravidanza e fino al settimo mese di età del figlio, nonché a lavori notturni (dalle 24 alle 6).

La legge prevede poi l'obbligo di astensione dal lavoro per la lavoratrice da due mesi prima la data presunta del parto, sino a tre mesi dopo (è però prevista la possibilità di astenersi in un momento antecedente i due mesi precedenti la data presunta del parto - in determinate condizioni di salute della lavoratrice - oppure il mese precedente la data presunta del parto ed i quattro mesi successivi), con diritto all'80% della retribuzione (c.d.con-

gedo di maternità). L'ampia presenza di donne nella forza lavoro comporta ogni anno un gran numero di "lieti eventi" la cui gestione viene svolta da Auroradomus nel pieno rispetto delle norme giuslavoristiche.

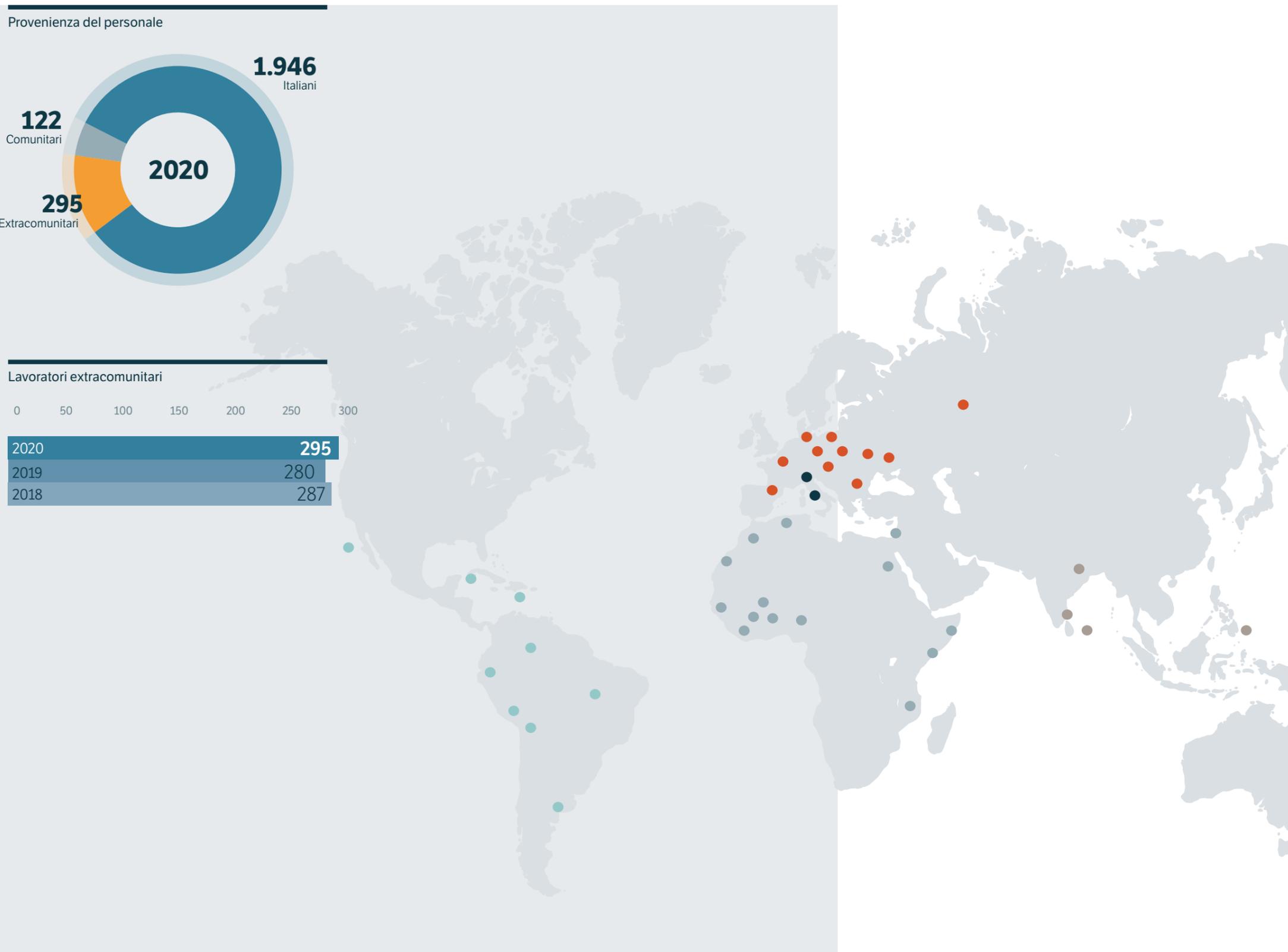
Maternità: alcuni dati relativi al 2020



### La cooperativa è multiculturale

Il Gruppo Cooperativo presenta una forza lavoro diversificata per età, genere, provenienza etnica e culturale e pone la diversità come un valore che arricchisce e rende più stimolante l'ambiente di lavoro. Secondo i dati 2020, i lavoratori con cittadinanza straniera sono il 18% dell'intera forza lavoro.

Promuovere l'inclusione, il rispetto e la cultura della responsabilità sociale è uno dei cardini del Gruppo, d'altra parte è ormai opinione consolidata che i lavoratori esposti a diversi punti di vista e culture sono più propensi a praticare la tolleranza e di conseguenza a cooperare con gli altri e raggiungere un compromesso quando si troveranno di fronte a delle differenze. Ciò rafforza i rapporti e rende anche più forte la produttività della società.



### Rapporto con le associazioni sindacali

La norma SA8000 per la responsabilità sociale d'impresa, considera la presenza dei sindacati all'interno delle imprese un indicatore di libertà di espressione da parte dei lavoratori e di rispetto delle regole giuslavoristiche.

All'interno di Auroradomus il numero degli iscritti al sindacato si è sempre mantenuto su livelli piuttosto elevati e al di sopra della media nazionale che in ambito privato si attesta intorno al 42%. I sindacati hanno libertà di accesso ai luoghi di lavoro per lo svolgimento di assemblee con i lavoratori e sono costantemente in contatto con le posizioni organizzative di Auroradomus a loro afferenti.

Si rileva come all'interno della Cooperativa siano presenti ben 8 diverse sigle sindacali.

### Inquadramenti contrattuali

Gli ultimi anni sono stati caratterizzati da un costante incremento dei lavoratori part-time, a testimonianza di come questa forma contrattuale sia tale da incontrare sia le esigenze organizzative Cooperativa che le aspettative e le necessità personali dei lavoratori.

Nell'ambito degli interventi di politica del lavoro, il part-time è visto sempre più come strumento atto ad aumentare la flessibilità del mercato del lavoro ed a ridurre i livelli di disoccupazione, limitando nel contempo gli squilibri connessi ad orari non desiderati.

Nella specificità di Auroradomus, lo svolgimento di un orario part-time consente in molti casi alle nostre numerose lavoratrici di trovare una conciliazione tra i tempi di vita e quelli di presenza in servizio.

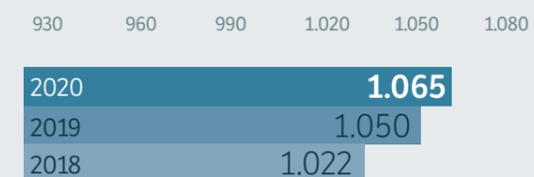
Con l'88% di contratti a tempo indeterminato, Auroradomus fornisce ai suoi lavoratori una occupazione stabile, solida e tale da consentire la programmazione del proprio futuro.

Gran parte dei contratti a tempo determinato vengono utilizzati nelle fasi iniziali del rapporto di lavoro e la gran parte di essi vengono trasformati in contratti a tempo indeterminato.

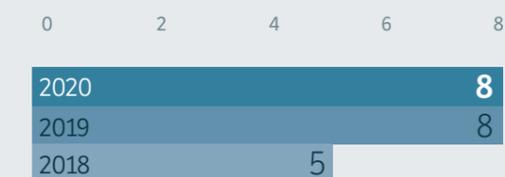
La stabilità contrattuale riveste una particolare importanza in quanto facilita un aumento diffuso della professionalità e delle conoscenze, agevola la fidelizzazione dei lavoratori e permette la maturazione nella forza lavoro di una identità di appartenenza alla Cooperativa.



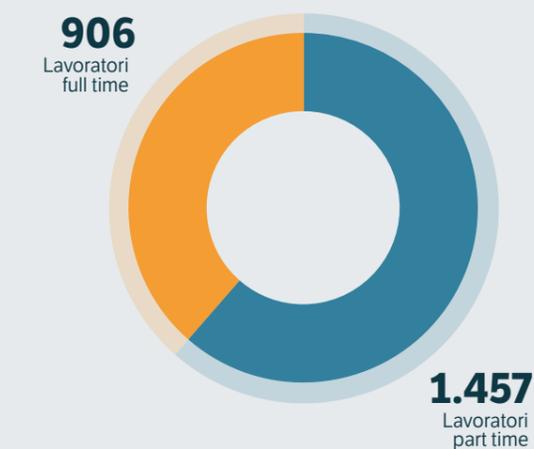
#### Lavoratori iscritti al sindacato



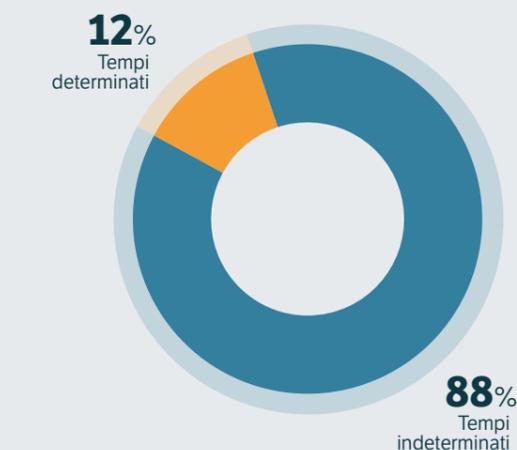
#### Numero di sigle sindacali rappresentate



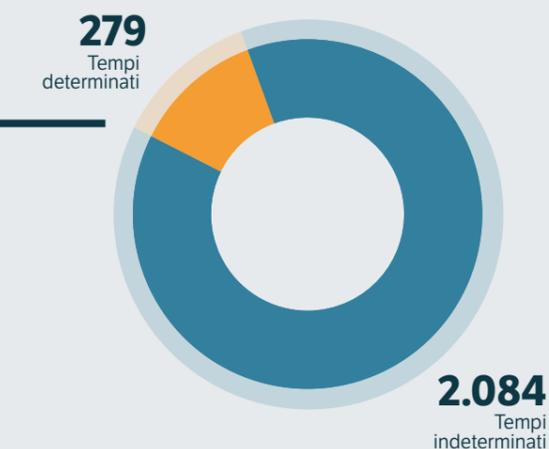
#### Suddivisione parttime/full-time



#### Suddivisione tempo indeterminato/determinato



#### Numero lavoratori a tempo determinato/indeterminato al 31/12/2019



### Diritti dei lavoratori

Permessi studio, possibilità di usufruire di periodi di aspettativa, possibilità di assentarsi dal lavoro per assistere familiari sono istituti ampiamente recepiti dai soci della cooperativa che ne usufruiscono in molteplici casi.

### Assenze per malattia

Il confronto del dato 2019 su quello 2020 mostra un deciso scostamento del numero di malattie legate all'epidemia di Covid-19.

### Totale ore lavorate

Anche in questo caso si può notare il calo delle ore lavorate determinato dalla chiusura di alcuni servizi e dalla forte riduzione delle attività avvenuta in altri.

### Politiche di assunzione e turn-over

Il numero complessivo delle assunzioni effettuate dalla cooperativa negli ultimi anni si è sempre attestato su cifre estremamente significative. 608 assunzioni sono un numero che, di questi tempi, deve essere citato con soddisfazione. Certamente ci sono state anche tante dimissioni e il turn-over rimane significativo, ma questo dato ci fornisce l'immagine di una realtà dinamica che rappresenta, nei vari territori, una seria ed apprezzata possibilità di impiego per tanti lavoratori.

Donne protagoniste nel corso del 2019 anche in relazione alla suddivisione per genere delle assunzioni. È quadruplo il dato delle donne assunte rispetto a quello degli uomini.

L'88% del nostro personale in forza possiede un contratto a tempo indeterminato, mentre la gran parte delle assunzioni avviene tramite un contratto a tempo determinato.

Si tratta di un dato che solo apparentemente risulta contraddittorio, ma che è motivato dal fatto che un'alta percentuale delle assunzioni effettuate a tempo determinato vengono convertite, alla loro scadenza, in contratti a tempo indeterminato.

Tante assunzioni, ma anche numerose cessazioni del rapporto di lavoro che si determinano attraverso la dimissione volontaria dei lavoratori, ma anche attraverso altri eventi di comune riscontro nei diversi percorsi lavorativi.

Tutto questo determina il turn-over del personale, a volte una risorsa per l'organizzazione, altre volte un problema. In ogni caso un fenomeno che va correttamente gestito all'interno della Cooperativa.

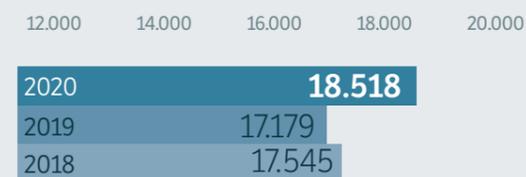
#### Ore di permesso studio



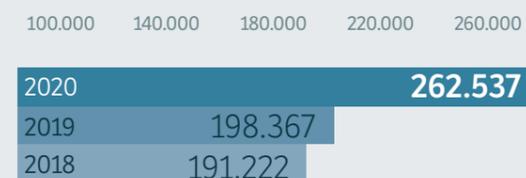
#### Ore di aspettativa non retribuita



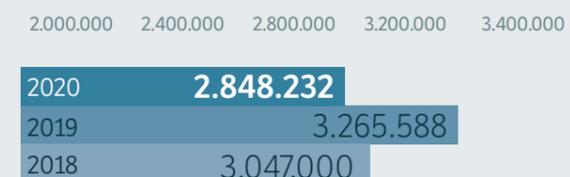
#### Ore per Legge 104



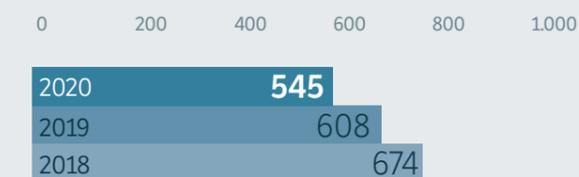
#### Ore di assenza per malattia



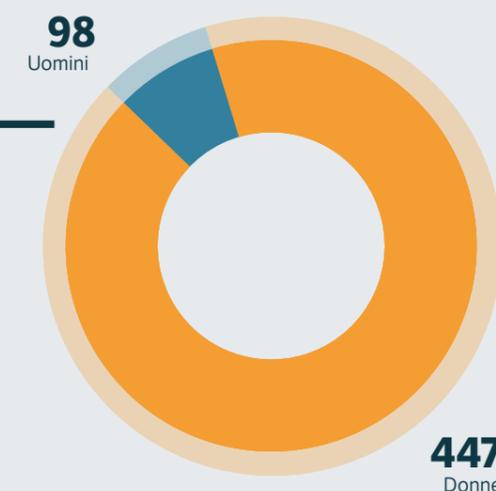
#### Ore lavorate nel 2020



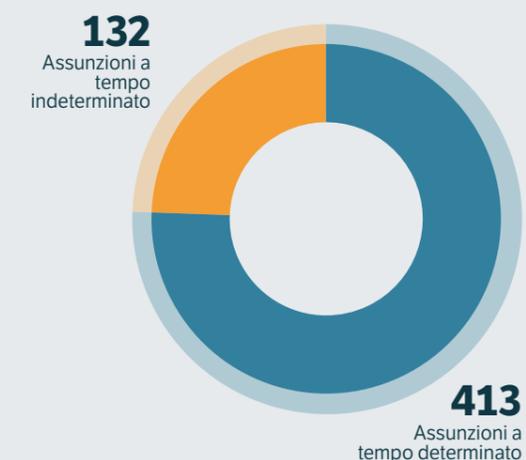
#### Numero di assunzioni



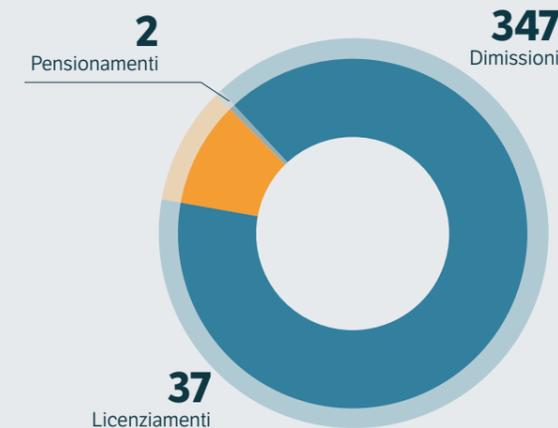
#### Assunzioni suddivise per genere



#### Assunzioni per tipologia di contratto

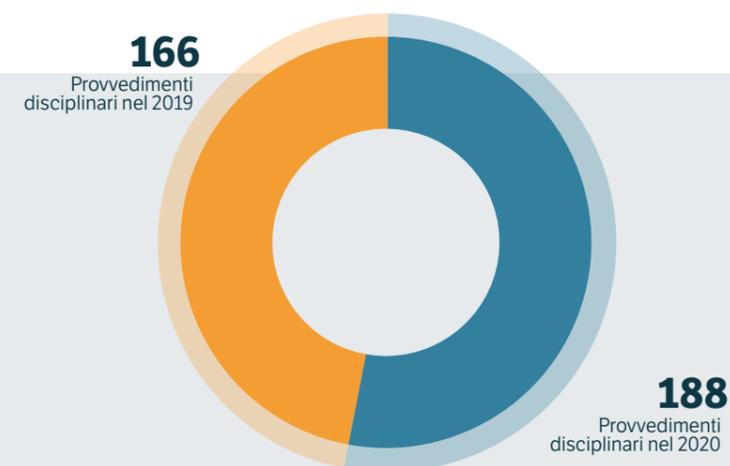


#### Tipologie di cessazioni



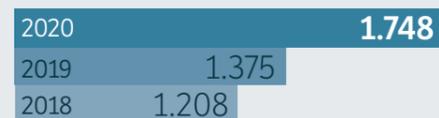
## Procedimenti disciplinari

Il contratto collettivo nazionale di lavoro applicato in Auroradomus contiene al suo interno le casistiche che possono portare all'erogazione di un procedimento disciplinare e definisce le tipologie di provvedimento adottabili. Questi contenuti contrattuali costituiscono il "Codice disciplinare" che viene esposto in tutti i luoghi di lavoro. I provvedimenti disciplinari oltre che sulla base dei contenuti contrattuali vengono attuati anche nel rispetto della norma "SA8000" (responsabilità sociale di impresa) che in questo ambito richiede assenza di discriminazione, possibilità per il lavoratore di portare le proprie giustificazioni e congruità delle sanzioni rispetto alle violazioni. Nella maggior parte dei casi il recupero di un costruttivo rapporto con il lavoratore è l'obiettivo principale di questa attività.



### Partecipanti a corsi sulla sicurezza sul lavoro

800 1000 1200 1400 1600 1800



## Formazione e valorizzazione del personale

La formazione è uno degli elementi cardine del successo in qualsiasi realtà, con un duplice obiettivo: contribuire allo sviluppo personale e professionale di ogni lavoratore e favorire nello stesso tempo la crescita dell'impresa. La formazione continua è indispensabile per mettere in luce e accrescere le capacità di ogni individuo. Il mito secondo il quale la pratica quotidiana è sufficiente per far acquisire ai lavoratori, seppure qualificati, tutte le competenze necessarie per svolgere al meglio le mansioni loro assegnate è ancora da sfatare. La formazione continua non è più una scelta, ma un obbligo se si vogliono affrontare nuove sfide in modo vincente. Auroradomus crede che l'aggiornamento dei lavoratori sia ormai imprescindibile per garantire una migliore qualità nei servizi, per questo si realizzano annualmente piani di formazione che trattano svariate tematiche e vanno dalla gestione della sicurezza al miglioramento tecnicoprofessionale passando

### Partecipanti a corsi con temi diversi dalla sicurezza sul lavoro

800 1000 1200 1400 1600 1800



da argomenti quali ad esempio il problem solving, il miglioramento della capacità decisionale, il rafforzamento delle capacità relazionali o di organizzazione efficace del tempo.

## Salute e sicurezza

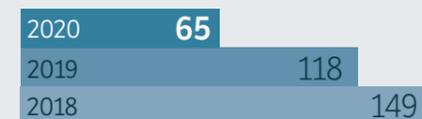
L'attività del servizio prevenzione e protezione dai rischi operante in cooperativa è costante e prende in considerazione tutti gli aspetti delle nostre attività sia in termini di valutazione delle possibili criticità che di azioni volte a mitigare i rischi individuati. Il servizio di prevenzione e protezione opera in stretta collaborazione con l'ufficio manutenzione presente nella struttura organizzativa. I dati relativi agli eventi infortunistici avvenuti nel 2020 appaiono calati rispetto all'anno precedente: bisogna però tenere conto che gli eventi di contagio Covid-19 (considerati dall'INAIL come infortuni sul lavoro) non sono inclusi nei 65 eventi riportati nel grafico. Questo fatto si riflette anche sull'indice di frequenza infortuni, mentre è in linea con

quello del 2019 l'indice di gravità. È ovvio come ogni anno l'obiettivo del Gruppo sia quello di ottenere una riduzione di tutti i parametri relativi agli infortuni. I controlli integrano tutti i requisiti legislativi applicabili oltre alle norme di certificazione per le quali le cooperative del Gruppo sono in possesso di certificazione da parte di Ente terzo indipendente. Le principali tematiche che vengono affrontate durante gli audit interni riguardano, in particolare, la gestione dei processi di qualità, la responsabilità sociale, la sicurezza, la tutela dell'ambiente. La sorveglianza sanitaria rappresenta uno dei capisaldi della gestione della sicurezza sul lavoro all'interno della Cooperativa. La grande consistenza numerica della nostra forza lavoro comporta lo svolgimento, ogni anno, di circa 2.000 visite mediche. Si tratta di numeri davvero significativi dietro ai quali si cela un costante lavoro di programmazione delle visite, controllo degli esiti e valutazione di impieghi alternativi del lavoratore in caso di idoneità parziali o con limitazioni.

**1.970**  
Visite mediche nel 2020

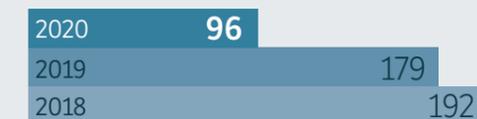
### Numero di infortuni

0 40 80 120 160



### Sopralluoghi integrati qualità-sicurezza

0 50 100 150 200



### Indice gravità infortuni

0 0,3 0,6 0,9 1,2



### Indice frequenza infortuni

0 9 18 27 36



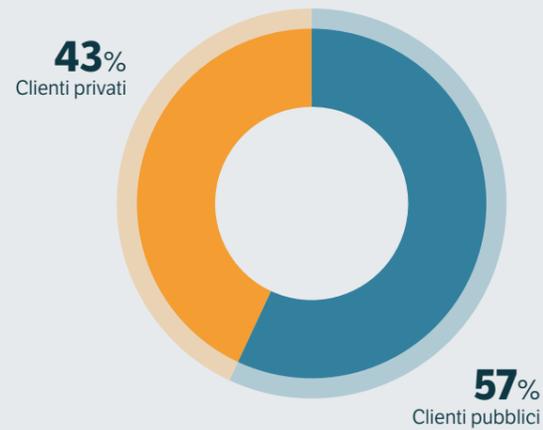
### I nostri clienti

Auroradomus si rivolge sia al settore pubblico che a quello privato con una preponderanza della committenza pubblica alla quale viene offerta un'ampia gamma di servizi integrati con l'obiettivo di fornire risposte precise ed esaurienti alle diverse richieste di un mercato particolarmente esigente.

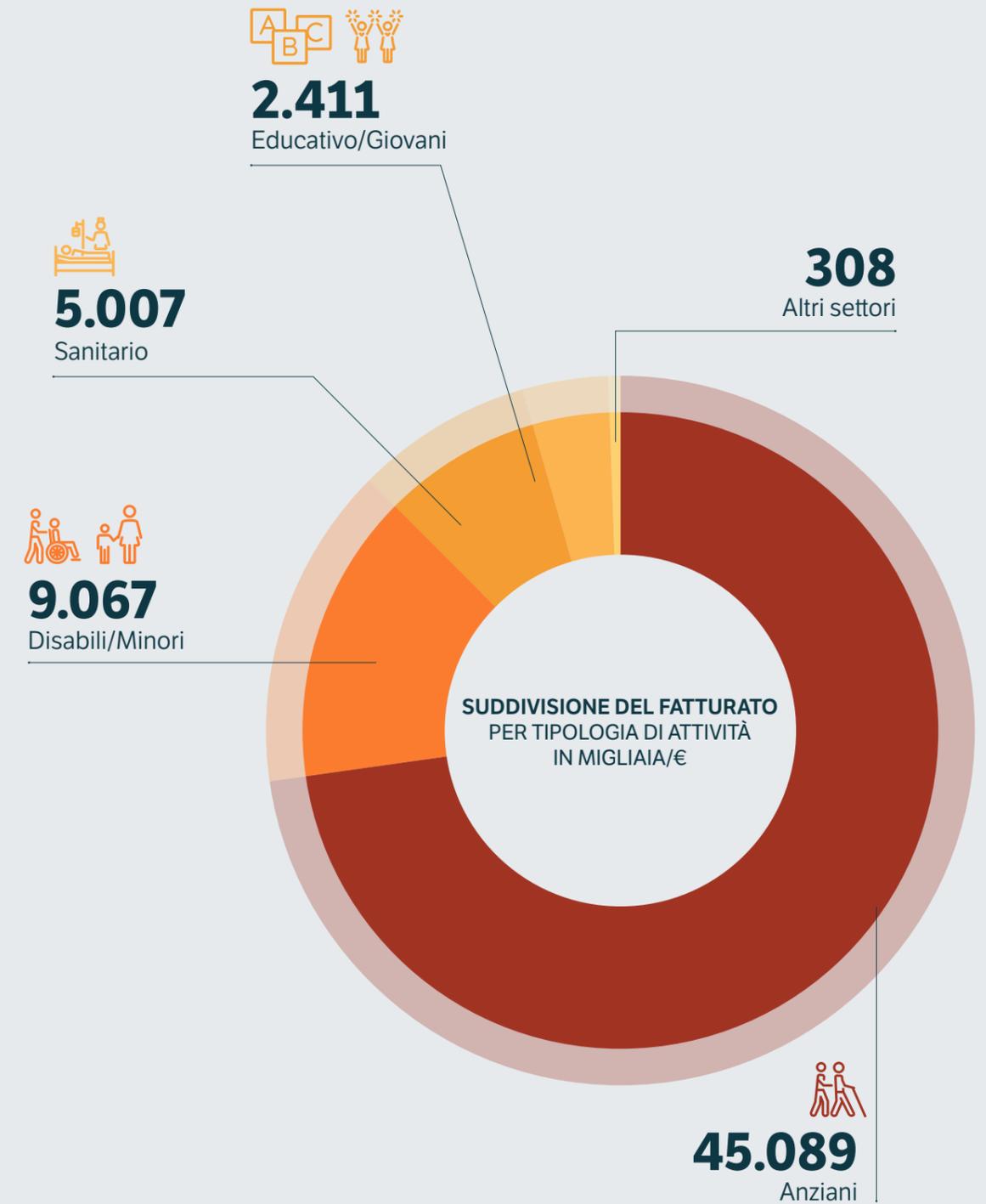
Il 2020 si caratterizza per un sostanziale consolidamento dei dati dell'anno 2019, tuttavia è significativo rilevare il costante incremento settore privato in conseguenza del completamento del processo di accreditamento regionale in Emilia Romagna avvenuto nel comparto sociale che prevede la fatturazione diretta ai fruitori del servizio.

Si conferma, tuttavia l'orientamento delle attività di Auroradomus verso la committenza pubblica, sia per strategie aziendali che negli ultimi anni hanno portato a prediligere importanti appalti pubblici, sia le esternalizzazioni da parte del settore pubblico di alcuni servizi alla persona.

Tipologia di clienti per fatturato



Suddivisione del fatturato per tipologia di attività in migliaia/€





*Venezia*

# IL VALORE AGGIUNTO

GRUPPO COLSER-AURORADOMUS

## DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Dal punto di vista della sua utilità sociale la cooperativa deve produrre beni o servizi che abbiano un valore più alto delle componenti esterne utilizzate. In altri termini il suo fine sociale è quello di produrre valore aggiunto. Esso rappresenta l'aumento di ricchezza creato dall'impresa attraverso la sua attività. Il valore complessivo che la cooperativa aggiunge alle risorse esterne impiegate mediante la sua attività è indice della sua efficienza.

Risulta interessante capire come tale ricchezza venga distribuita tra i diversi portatori di interesse.

L'analisi inizia dallo schema riguardante il fatturato di Auroradomus nel 2020 raffrontato con il dato del 2019. La determinazione del valore aggiunto lordo, elemento basilare del bilancio sociale, parte dalla somma dei ricavi del 2020.

La somma dei ricavi costituisce il valore della produzione al quale, per determinare il valore aggiunto, vengono tolti i costi dei materiali e dei servizi. Risulta evidente come sia elevato il tasso di valore della produzione che si trasforma in valore ag-

giunto lordo, ovvero in "ricchezza" da distribuire. La definizione finale della ricchezza che viene distribuita agli stakeholders avviene attraverso la determinazione del valore aggiunto netto che depura il valore aggiunto lordo dagli ammortamenti, accantonamenti. Dal confronto tra il valore della produzione ed il valore aggiunto netto si ricava un importante indice di efficienza della Cooperativa. Tale indice è pari al 82% (rapporto valore produzione/valore aggiunto netto) e considera la capacità di trasformare il valore della produzione in ricchezza per i detentori di interesse.

L'ultimo, fondamentale, punto dell'analisi dei dati economici della Cooperativa per l'anno 2020, riguarda la distribuzione del valore aggiunto netto tra i detentori di interesse.

Più dell'85% della ricchezza viene assegnata alla retribuzione del lavoro ed ai percorsi di formazione idonei a qualificarlo maggiormente. Le imposte e le tasse assorbono circa il 3,5% della ricchezza disponibile. La Cooperativa trattiene infine una percentuale minima della ricchezza distribuibile (0,3%).



### Fatturato

10.000.000 20.000.000 30.000.000 40.000.000 50.000.000 60.000.000 70.000.000

|      |            |
|------|------------|
| 2020 | 61.883.174 |
| 2019 | 70.268.941 |

### Determinazione del Valore Aggiunto Lordo

**10.541.333**  
Costi materiali  
e servizi

**61.883.174**  
Valore della  
Produzione

**51.341.841**  
Valore  
Aggiunto Lordo

**51.341.841**  
Valore  
aggiunto lordo

**50.272.367**  
Valore  
Aggiunto Netto

### Determinazione del Valore Aggiunto Netto

**1.069.474**  
Ammortamenti  
e accantonamenti





cooperativa sociale onlus  
**auroradomus**  
Servizi che crescono con te.

**Auroradomus**  
**Cooperativa Sociale ONLUS**

*Sede legale:*

Via Giorgio Sidney Sonnino 33A - 43126 Parma

Num. Iscr. Reg. Imprese CR, CF/PI 01520520345

REA n. PR-160109 della CCIAA PR

Num. Iscr. Albo Società Coop. Sez. Coop.

Mutualità Prevalente: A107515

[www.auroradomus.it](http://www.auroradomus.it)

[www.gruppocolserauroradomus.com](http://www.gruppocolserauroradomus.com)

