

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

# BILANCIO SOCIALE 2021

*Edizione 2022*

gruppo cooperativo  
servizi e sociale

**COLSEP**  
SERVIZI  
aurora  
domus



# BILANCIO SOCIALE 2021

*Edizione 2022*

# Indice

## Premessa

- Introduzione **pag. 06**
- Lettera del Consiglio di amministrazione **pag. 07**
- Contesto di riferimento **pag. 08**
- I principi di rendicontazione del bilancio sociale **pag.10**

## Identità

- La cooperativa Auroradomus - Storia e aree territoriali di operatività **pag.14**
- Il Gruppo Cooperativo Colser-Auroradomus **pag. 14**
- Valori e finalità perseguite **pag. 15**
- Vision **pag. 15**
- Mission **pag. 15**
- Attività statutarie e oggetto sociale **pag. 16**
- Altre attività svolte in maniera secondaria strumentale **pag. 16**
- Collegamenti con altri Enti del terzo settore **pag. 16**

## La Governance

- Consiglio di amministrazione – modalità di nomina e durata in carica **pag. 20**
- Organigramma della Cooperativa **pag. 20-21**
- Numero di CDA per anno e partecipazione media **pag. 21**
- Tipologia di organi di controllo presenti in cooperativa **pag. 22**
- Mappatura dei principali stakeholders: i portatori di interesse **pag. 22**
- I lavoratori della cooperativa: i principali stakeholders **pag. 22**
- Altri importanti stakeholders **pag. 22**
- Modalità di partecipazione dei soci **pag. 23**
- Presenza di sistemi di rilevazione di feedback **pag. 23**
- Dimensioni di valore e obiettivi di impatto **pag. 24**
- Elementi che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni **pag. 27**

## Output attività: i servizi svolti dalla cooperativa

- Servizi per anziani **pag. 35**
- Servizi sanitari **pag. 37**
- Servizi per la salute mentale **pag. 37**
- Servizi educativi **pag. 39**
- Servizi per minori **pag. 41**
- Servizi per persone disabili **pag. 43**
- Servizi per i giovani **pag. 45**

## **Sistema di gestione**

- Politica per la qualità e la sicurezza **pag. 49**
- La qualità nel controllo dei comportamenti e delle competenze **pag. 50**
- Possesso di certificazioni di organizzazione, di gestione, di qualità:  
il sistema integrato di certificazioni di Auroradomus **pag. 50**
- La certificazione per la responsabilità sociale **pag. 51**
- Organismo di Vigilanza **pag. 51**
- La gestione della sicurezza sul lavoro **pag. 51**
- Leggi costituzione e cooperazione **pag. 52**

## **La relazione sociale**

- Tipologie, consistenza e composizione del personale:  
le nostre risorse umane come capitale **pag. 57**
- Suddivisione tra soci e dipendenti **pag. 57**
- Contratto di lavoro applicato ai lavoratori **pag. 58**
- Soci Volontari – natura delle attività svolte **pag. 58**
- Strutture dei compensi e delle retribuzioni. Importi dei rimborsi ai volontari. Emolumenti,  
compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi  
di amministrazione e controllo **pag. 58**
- Rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori **pag. 58**
- Una cooperativa al femminile **pag. 60**
- Fascia di età dei lavoratori **pag. 60**
- Anzianità lavorativa **pag. 60**
- Lavoratori suddivisi per territorio di operatività **pag. 62**
- La maternità un diritto da difendere **pag. 63**
- La cooperativa è multiculturale **pag. 64**
- Rapporto con le associazioni sindacali **pag. 66**
- Tipologia di contratti applicati **pag. 66**
- Diritti dei lavoratori **pag. 67**
- Ore di assenza per malattia **pag. 67**
- Totale ore lavorate **pag. 67**
- Politiche di assunzione e turn-over **pag. 68**
- Procedimenti disciplinari **pag. 69**
- Attività di formazione e valorizzazione realizzate **pag. 69**
- Salute e sicurezza **pag. 69**
- Informazioni ambientali – tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte **pag. 71**
- I nostri clienti – capacità di diversificare i committenti **pag. 72**

## **Il valore aggiunto**

- Determinazione del valore aggiunto **pag. 76**
- Altre informazioni non finanziarie **pag. 78**
- Monitoraggio svolto dall'organo di controllo sul bilancio sociale **pag. 78**

## INTRODUZIONE

Il presente documento costituisce il Bilancio Sociale 2021 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 risponde anche alle linee guida per la realizzazione del bilancio sociale emanato con Decreto del 4 Luglio 2019.

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)).

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](mailto:fabiano.macchidani@auroradomus.it)).*

## LETTERA DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Interrogarsi su ciò che si è fatto, capire il presente e programmare il futuro.

Il Bilancio Sociale è stato da noi considerato, sin dal suo nascere, uno strumento importante di riflessione, valutazione, comunicazione.

Il raccogliere in queste pagine tante informazioni relative alla vita quotidiana della cooperativa diventa un elemento di vera condivisione e riflessione sugli obiettivi, sui rischi, sui successi e le delusioni di un interno anno.

Seguono naturali le considerazioni di tutti i coprotagonisti, da quelli più affezionati ai numeri a quelli legati alle emozioni e alle relazioni. E solo in queste pagine tutti i livelli si incontrano e mescolano restituendoci uno scorcio di economia, realtà e vita quotidiana, unico.

Questa è la vera base della programmazione aziendale e sociale è un punto di arrivo, ma ancor più il punto di partenza per l'anno e per anni a venire.

Quella che è qui rappresentata è la nostra risposta quotidiana, non straordinaria e non eccezionale, all'affermazione dei valori che hanno fondato e guidato la nostra cooperativa sociale:

lavorare per un modo migliore, nel quale le "povertà" abbiamo meno spazio, la dignità un riconoscimento irrinunciabile e ciascuna persona abbia la sua opportunità.

Yunus l'ha chiamato "Social Business" ed è la versione economica dei principi a cui ci ispiriamo.

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*

## CONTESTO DI RIFERIMENTO

Per le cooperative sociali del nostro Paese, la pandemia di Covid-19 è stata un banco di prova importante. Lo scenario, drammatico, che si sono trovate davanti all'improvviso, le ha costrette a ricalibrare servizi e progetti, strumenti e modalità di gestione, senza però perdere di vista l'unicità della loro identità, che combina il valore mutualistico dei soci con la capacità di generare un valore, un impatto positivo sull'intera società. E la pandemia ha pure permesso di puntare una luce sul loro indispensabile lavoro: sul loro essere laboratorio d'innovazione sociale nel welfare, come anche sulla capacità di comprendere i bisogni delle comunità, molto spesso in anticipo rispetto alle amministrazioni pubbliche e alla politica.

Il 2021 ha visto la celebrazione di un anniversario importante, ossia il trentennale della promulgazione della legge 381 che proprio nel novembre 1991 istituiva la cooperazione sociale. E le affidava un mandato, il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, che in questi ultimi due anni le cooperative sociali hanno reso concreto e tangibile più che mai. Rimanendo un presidio importante coi loro servizi per l'infanzia e gli anziani, la salute mentale e la disabilità, tramite l'assistenza nelle strutture (rsa, comunità alloggio, asili nido...), rimodulando i servizi chiusi e assicurando, comunque, quelli essenziali. E facendo fronte in autonomia, in tutta la prima fase, alla mancanza di dispositivi sanitari e di protocolli di sicurezza.

È stato un ruolo mantenuto con tanta fatica, coraggio e responsabilità, per continuare a offrire servizi indispensabili, e non differibili, alle famiglie e alle comunità e per salvaguardare la propria tenuta economica e occupazionale. Il terzo settore, anche se con difficoltà, ha saputo resistere alla crisi pandemica perché aveva prima saputo strutturarsi dal punto di vista imprenditoriale, anche qualificando il proprio management, e mantenendo saldo il proprio radicamento sul territorio.

Nonostante le grandi difficoltà affrontate – che hanno portato a cali di fatturato davvero notevoli per la gran parte delle cooperative di tipo A, messe in ginocchio dalla pandemia, il mondo delle imprese del settore sociale ha, infatti, complessivamente tenuto e l'occupazione è stata tutelata. Certo attraverso un largo utilizzo della cassa integrazione, ma oltre a questo grazie agli ingenti sforzi profusi nel garantire molti servizi senza sapere prima con certezza, in alcuni casi, se sarebbero stati a loro riconosciuti dagli enti locali i costi sostenuti per corrispondere i relativi compensi ai lavoratori.

In un momento storico difficile e drammatico, la cooperazione sociale ha saputo diversificare le attività, innovare i servizi e cambiare l'organizzazione: anche laddove le strutture erano chiuse e i servizi sospesi, gli operatori si sono spesso organizzati per dare una risposta alle persone in difficoltà e alle famiglie con problematiche sempre più pesanti, in un contesto in cui restava incerto se le stesse prestazioni sarebbero state pagate.

Anche ora, in tempo di ripartenza, le cooperative sociali restano soggetti cruciali, tanto che il Governo italiano le ha inserite a pieno titolo nel Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) quali portatrici di valore e vera risorsa per le comunità locali, integrandole, in sinergia con il mondo del volontariato e con la pubblica amministrazione, nella progettazione e pianificazione di servizi di welfare innovativi. Lavorare con il metodo della coprogettazione sui territori, anziché con lo strumento delle gare d'appalto al massimo ribasso che ha ormai da tempo ampiamente palesato le sue criticità, è quanto le cooperative chiedono a gran voce alle istituzioni locali per poter rispondere insieme in maniera ancor più puntuale ed efficace ai bisogni e alle domande dei più fragili e delle comunità.

La cooperazione ha avuto un ruolo fondamentale per gli enti locali nella lettura dei nuovi bisogni di fronte ai quali era indispensabile tentare percorsi e risposte nuove in tema di welfare: ancor più per questo ruolo della cooperazione sociale, che è stata il primo riferimento in tante situazioni dell'emergenza pandemica, serve trovare spazi e modalità di coprogettazione.

E accanto a questa della coprogettazione altre sono state le richieste consegnate alla politica, soprattutto in merito a questioni che restano aperte da ormai troppo tempo. A partire dalla necessità di adeguare negli appalti pubblici le tariffe riconosciute per il lavoro degli operatori, sulla base di quanto stabilito per il settore dall'ultimo rinnovo del contratto nazionale.

Auspichiamo, in un momento in cui la narrazione della pandemia ha messo con grande evidenza in risalto quanto fatto dal settore pubblico per combattere la crisi, che la cooperazione sociale resti imprescindibile per le politiche sociali e sociosanitarie, soprattutto grazie alla sua capacità di innovare e sperimentare, e sia un attore centrale per cogliere al meglio le sfide prossime, a partire dalla programmazione connessa al PNRR, perché serve ripartire facendo tesoro di quello che è successo nella pandemia, anche nella costruzione di percorsi futuri.

Si apre ora un momento di trasformazione ulteriore dove va lasciato spazio alla cooperazione di essere un soggetto fondamentale, anche nel cogliere le opportunità in arrivo, in un rapporto con gli enti locali rinnovato pure grazie alle sollecitazioni giunte dalla congiuntura pandemica.

Non può esserci un ripensamento del nostro welfare senza una cooperazione sociale forte e capace di innovarsi e la cooperazione, Aurora Domus in primis, è pienamente disponibile a mettere a disposizione di partnership qualificate le sue esperienze e competenze, e la sua visione di futuro.

## I PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

*Il Bilancio Sociale, è redatto 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 2021 (in comparazione con gli anni 2020 e 2019) ma allo stesso tempo, vengono esposte riflessioni sugli scenari futuri che caratterizzano il contesto in cui la Cooperativa opera. I principi di rendicontazione sono i seguenti:*

### **RESPONSABILITÀ**

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

### **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.

### **IDENTIFICAZIONE**

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.

### **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.

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.

**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.

**COMPARABILITÀ**

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

**COMPRENSIBILITÀ, 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 2021 (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.



The background is a solid orange color with several overlapping, semi-transparent geometric shapes. These include a large, dark orange curved shape on the left, a series of thin, light orange curved lines that sweep across the lower half, and various rectangular and trapezoidal shapes with thin white outlines. The overall composition is modern and architectural.

# L'IDENTITÀ

AURORADOMUS

## LA COOPERATIVA AURORADOMUS STORIA E AREE TERRITORIALI DI OPERATIVITÀ

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 2.300 soci e realizza un fatturato di circa 67 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.

Auroradomus che è una cooperativa sociale di tipo A, attualmente ha sede a Parma in via Sonnino 33A (codice fiscale 01520520345) e dispone di due filiali, una situata ad Aulla nelle regione Toscana ed una nella città di Piacenza.

Come verrà descritto con maggiore dettaglio all'interno della parte "la relazione sociale" di questo bilancio, attualmente Auroradomus opera con svariate tipologie di servizio nelle regioni Emilia-Romagna, Lombardia, Toscana, Friuli Venezia Giulia e Abruzzo.

## IL GRUPPO COOPERATIVO COLSER-AURORADOMUS

*La nostra forza lavoro mette in campo **oltre 6.800 persone**, tra soci e dipendenti, e un fatturato di **circa 184 milioni di euro** con un ambito di operatività esteso a gran parte delle regioni italiane.*

**6.800**  
PERSONE

**184**  
MILIONI DI  
EURO

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.



## Valori e finalità perseguite

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** 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 condivide 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.

## ATTIVITÀ STATUTARIE INDIVIDUATE E OGGETTO SOCIALE (art. 5 DL 117/2017 e/o all'art.2 DL LEGISLATIVO 112/2017 O ART. 1 LEGGE 381/1991)

*Estratto dallo statuto di Auroradomus*

La società conformemente all'art.1 della legge 8 Novembre 1991, n. 381, non ha scopo di lucro e si propone di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini sviluppando fra essi lo spirito mutualistico e solidaristico attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi.

La società, inoltre, è retta e disciplinata secondo il principio della mutualità senza fini di speculazione privata ed ha anche per scopo quello di ottenere, tramite la gestione in forma associata, continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali per i soci lavoratori che vi prestano la propria attività lavorativa.

La società può svolgere la propria attività anche con terzi e potrà cooperare attivamente con altri enti cooperativi, imprese sociali e organismi del terzo settore. Essa potrà curare la realizzazione di forme collaborative con lo Stato con le Regioni o con altri enti territoriali, nonché con altro ente ausiliario o strumentale, anche di natura privata, con funzioni di sussidiarietà alla funzione pubblica.

A norma della Legge 3 Aprile 2001, n. 142 e successive modificazioni e integrazioni, ed in base al regolamento interno conseguentemente adottato inerente i rapporti tra socio lavoratore e società, il socio lavoratore stabilisce successivamente all'instaurazione del rapporto associativo un ulteriore rapporto di lavoro, in forma subordinata o autonoma, o in qualsiasi altra forma consentita dalla legislazione vigente, con cui contribuisce comunque al raggiungimento dello scopo sociale.

Su deliberazione del consiglio di amministrazione potrà aderire alle centrali cooperative, ad altri organismi economici e sindacali che si propongono iniziative mutualistiche, cooperativistiche, di lavoro o di servizio.

Considerato lo scopo sopra definito, nonché i requisiti e gli interessi dei soci, la società ha per oggetto:

svolgere attività assistenziale, socio-assistenziale, sociale, sanitaria, educativa, terapeutica, aggregativa, nei confronti di ogni area di bisogno sociale quali: minori, giovani, adulti, disabili, portatori di handicap. Anziani, malati psichiatrici, immigrati, malati con disabilità acquisite, emarginati sociali, malati affetti da patologie fisiche e/o psichiche e/o neurologiche, malati in genere e bisognosi di cure in genere, da erogarsi presso: il domicilio, strutture residenziali, strutture semiresidenziali, strutture educative, centri specializzati, centri aggregativi, centri di accoglienza, strutture sanitarie (ospedali, case di cura, hospice, ambulatori, punti prelievi, ecc.), luoghi di villeggiatura, alberghi assistenziali, strutture ricreative o sportive, ecc.

### **Altre attività svolte in maniera secondaria strumentale**

Non sono svolte altre attività svolte in maniera secondaria strumentale.

### **Collegamenti con altri enti del terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali).**

Come descritto in precedenza Auroradomus fa parte del Gruppo Cooperativo Colser Auroradomus all'interno del quale sviluppa quotidianamente sinergie strategiche e organizzative.

Auroradomus inoltre fa parte delle associazioni di categoria Confcooperative (Federsolidarietà) e Legacoop (Legacoopsociali).







# LA GOVERNANCE

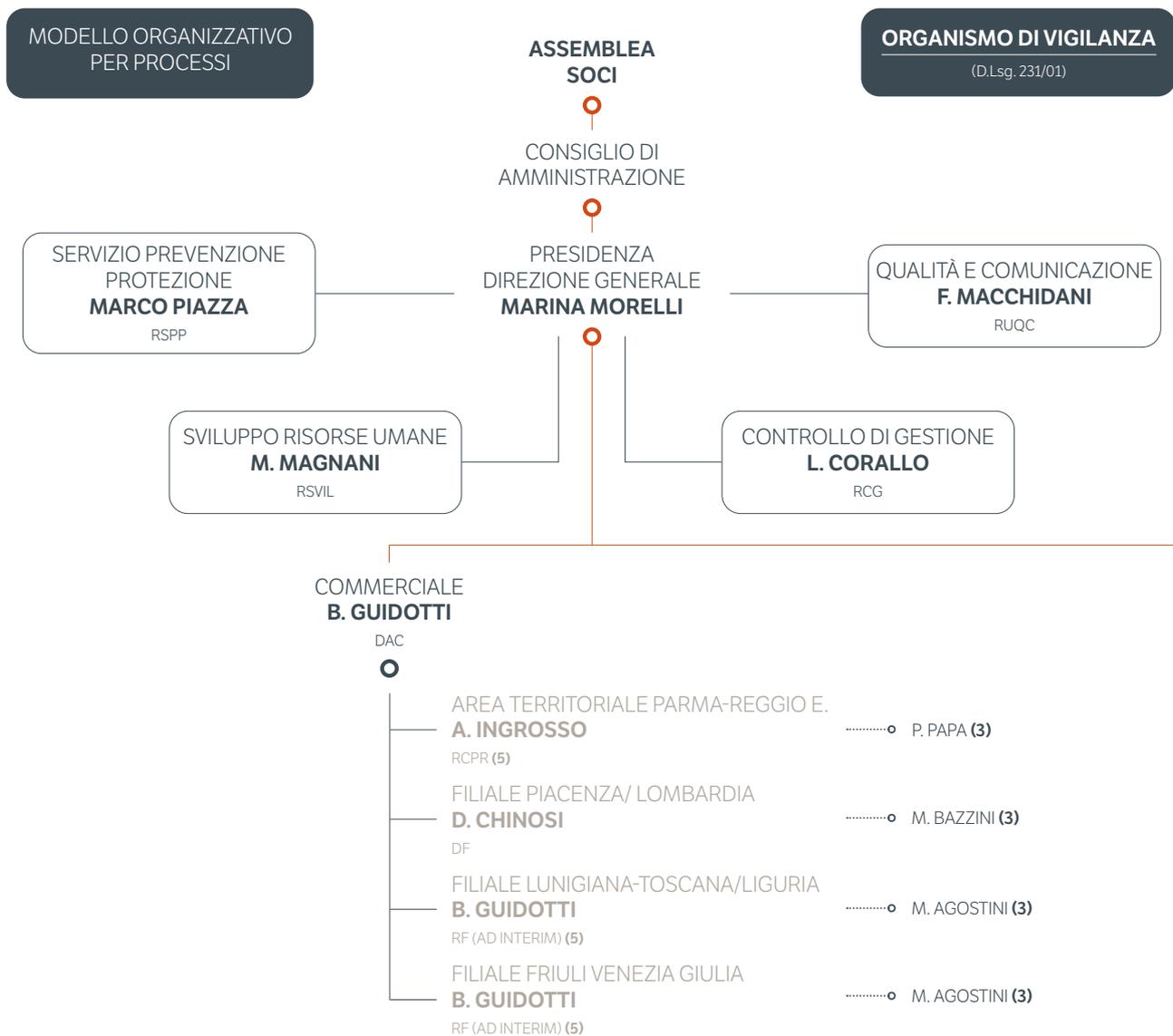
AURORADOMUS

## 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 – modalità di nomina e durata in carica

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 2021 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*

### Numero di cda per anno e partecipazione media

Nel corso del 2021 Auroradomus ha svolto 28 Consigli di Amministrazione con una partecipazione media di 10 Consiglieri su 11.

- (1) Designato come RSPP [D.Lgs. 81/08 art. 31 com. 1]  
Attività svolta come socio lavoratore subordinato
  - (2) Designato come Responsabile della Direzione per SA8000
  - (3) Designato come Rappresentante dei lavoratori per SA8000
  - (4) Designato come Responsabile ICA
  - (5) Designato come Responsabile del Centro Responsabilità Economico-Contrattuale (CREC)
- \* Ruolo afferente alla Filiale Piacenza /Lombardia

WELFARE  
**R. LASAGNA**

DAW

SERVIZI GENERALI  
**M. PASSERA**

DSG

RISORSE UMANE  
**A. LANFRANCHI**

DARU

AMMINISTRAZIONE E FINANZA  
**S. VARESI**

DAF

SETTORE ANZIANI PARMA  
**N. FAIMALI (4)**

RTS

RESPONSABILE GESTIONE  
SERVIZI

RGS



COORDINATORE  
REFERENTE



SOCI  
LAVORATORI

SETTORE ANZIANI FUORESE/REGGIO E.  
**G. BONTEMPELLI**

RTS

RESPONSABILE GESTIONE  
SERVIZI/TECNICO AMBITO\*

RGS / RTA



COORDINATORE  
REFERENTE



SOCI  
LAVORATORI

SETTORE DISABILI MINORI DISAGIO  
**A. PIGNALOSA**

RTS

RESPONSABILE GESTIONE  
SERVIZI/TECNICO AMBITO\*

RGS / RTA



COORDINATORE  
REFERENTE



SOCI  
LAVORATORI

SETTORE EDUCATIVO  
**R. LASAGNA**

RTS (AD INTERIM)

RESPONSABILE GESTIONE  
SERVIZI/TECNICO AMBITO\*

RGS / RTA



COORDINATORE  
REFERENTE



SOCI  
LAVORATORI

SETTORE GIOVANI TURISMO SOCIALE  
**C. CATTANI**

RTS

RESPONSABILE GESTIONE  
SERVIZI/TECNICO AMBITO\*

RGS / RTA



COORDINATORE  
REFERENTE



SOCI  
LAVORATORI

## TIPOLOGIA DI ORGANI DI CONTROLLO PRESENTI IN COOPERATIVA

In cooperativa operano regolarmente un collegio sindacale e un organismo di vigilanza istituito ai sensi della Legge 231. Auroradomus è inoltre sottoposta ad attività di revisione contabile.

### MAPPATURA DEI PRINCIPALI STAKEHOLDERS:



#### Portatori di interesse

La Cooperativa Auroradomus ha alla base del suo lavoro le relazioni; la frase “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





## **MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE DEI SOCI**

L'occasione principale di partecipazione dei Soci alla vita della cooperativa è rappresentata dall'assemblea di Bilancio o dalle Assemblee straordinarie che vengono regolarmente convocate. La partecipazione sociale si realizza anche all'interno delle riunioni di equipe di servizio e nelle riunioni plenarie dei referenti e dei coordinatori, funzionali a trasferire preziose informazioni dal vertice della società alla base sociale.

I dati di partecipazione media alle assemblee si attesta su una media di 500 persone (presenti + deleghe) pari a circa il 22% del numero dei soci. Si tratta di un numero che si colloca nella media di presenza alle assemblee delle cooperative di grandi dimensioni.

Da rilevare che le ultime due assemblee si sono svolte in forma telematica registrando una diminuzione del numero dei presenti.

## **PRESENZA DI SISTEMI DI RILEVAZIONE DI FEEDBACK**

Il sistema di gestione integrato qualità e responsabilità sociale realizza diverse modalità di rilevazione di feedback:

- Analisi interna tramite check list dell'efficienza tecnico-organizzativa dei servizi;
- Rilevazione della soddisfazione dei Clienti/Utenti
- Rilevazione della soddisfazione lavorativa.
- Ricezione e gestioni di eventuali reclami.

I risultati di queste analisi svolte con cadenza annuale sono stati negli ultimi anni soddisfacenti non rilevando particolari criticità.

Tutti i risultati delle analisi vengono valutati e convalidati durante gli audit di certificazione di TUV Italia riguardanti le certificazioni ISO 9001/2015, SA8000, UNI:10881, UNI: 11010.

## DIMENSIONI DI VALORE E OBIETTIVI DI IMPATTO

### **Sviluppo economico del territorio, capacità di generare valore aggiunto economico e aumento del reddito medio disponibile o della ricchezza netta media pro capite:**

Auroradomus rappresenta da anni una occasione di impiego seria e qualificata per più di 2000 lavoratori che hanno trovato nella cooperativa una seria occasione di impiego e di sviluppo professionale con retribuzioni perfettamente allineate ai vigenti CCNL. Questa possibilità di impiego genera ovviamente valore aggiunto economico per tutti i territori in cui la cooperativa opera.

### **Governance democratica ed inclusiva, creazione di governance multistakeholder (stakeholder engagement) e aumento della presenza di donne/giovani/altre categorie negli organi decisionali**

Il decentramento organizzativo attuato dalla cooperativa negli ultimi anni per far fronte alle sue grandi dimensioni è in continuo sviluppo e testimonia la volontà di promuovere e attuare una governance inclusiva e democratica che valorizzi le donne e i giovani. Sono attive e verranno potenziate le modalità di governance condivisa in modo da includere anche alcuni stakeholder (come le associazioni di categoria o i clienti istituzionali).

A dimostrazione dell'assenza di discriminazioni si registra come il CdA sia composto in maggioranza da donne e come nell'organizzazione diverse posizioni di responsabilità siano occupate da personale straniero.

### **Partecipazione e inclusione dei lavoratori, coinvolgimento dei lavoratori, crescita professionale dei lavoratori e aumento del livello di benessere personale dei lavoratori**

I lavoratori vengono costantemente inclusi nelle attività decisionali a vari livelli; dalle riunioni di equipe multidisciplinare che si svolgono nei servizi occasioni per lo scambio di informazioni tecnico-operative, ma anche di confronto su politiche e direttive della direzione, alle riunioni plenarie o di settore con i referenti e coordinatori della cooperativa per discutere e poi diffondere decisioni e politiche della società, alle assemblee straordinarie e ordinarie annuale che vedono sempre una partecipazione di lavoratori che si colloca sopra la media del settore.

La crescita professionale dei lavoratori si attua sia attraverso progressioni di carriera che privilegia sempre persone già presenti all'interno della cooperativa piuttosto che risorse reperite all'esterno che mediante attività di qualifica, riqualifica e formazione meglio dettagliate nella relazione sociale di questo documento.

### **Resilienza occupazionale, capacità di generare occupazione, capacità di mantenere occupazione e aumento del tasso di occupazione 20-64 anni del territorio di riferimento oppure % di trasformazioni nel corso di un anno da lavori instabili a lavori stabili / % di occupati in lavori instabili al tempo t0 (dipendenti con lavoro a termine + collaboratori) che a un anno di distanza svolgono un lavoro stabile (dipendenti a tempo indeterminato) sul totale degli occupati in lavori instabili al tempo t0):**

La cooperativa storicamente genera occupazione e la mantiene considerando che l'anzianità media dei lavoratori è superiore agli 8 anni. La percentuale di inquadramento contrattuale a tempo indeterminato pari all'86% (come descritto nella parte "relazione sociale) dimostra la stabilità lavorativa che la cooperativa è in grado di offrire. Gran parte dei contratti a tempo determinato che vengono stipulati (soprattutto in fase iniziale del rapporto di lavoro) vengono in breve tempo trasformati in contratti a tempo indeterminato. Sempre dall'analisi della relazione sociale si evince come (con l'eccezione degli ultimi due anni di emergenza Covid), la curva dei lavoratori occupati tenda ad aumentare e lo faccia in tutte le fasce di età comprese tra il 20 e i 64 anni. Del resto uno dei principali obiettivi della cooperativa è quello di conseguire costantemente ulteriore sviluppo dimensionale e territoriale.



## **Cambiamenti sui beneficiari diretti e indiretti, miglioramento/ mantenimento qualità della vita (beneficiari diretti/utenti) e aumento del livello di benessere personale degli utenti oppure aumento della % di persone soddisfatte per la propria vita**

Le attività della cooperativa sono rivolte a creare maggior benessere per tutti i nostri utenti all'interno dei molteplici servizi alla persona che svolgiamo.

Le rilevazioni di soddisfazione che svolgiamo all'interno dei nostri servizi hanno dato nell'ultimo anno risultati ampiamente positivi, non rilevando criticità di sorta. Per percepire il livello di benessere degli utenti oltre ai questionari di soddisfazione svolgiamo interviste dirette da parte dei coordinatori, riunioni con i familiari, possibilità per tutti gli utenti di effettuare reclami.

Anche i lavoratori, sulla base della norma SA8000 compilano annualmente questionari di soddisfazione lavorativa che vengono analizzati dai rappresentanti dei lavoratori per la SA8000 e che in caso di criticità possono originare l'attuazione di azioni correttive.

Al fine di migliorare il livello qualitativo della vita dei nostri lavoratori è attivo e ben strutturato un progetto di "welfare cooperativo" volto a offrire possibilità di miglior favore ai nostri lavoratori nell'ambito della loro vita quotidiana: dalla salute, al lavoro, alla famiglia, al tempo libero. Si possono visionare tutte le proposte di welfare cooperativo in essere, accedendo alla specifica sezione dal sito [www.auroradomus.it](http://www.auroradomus.it)

## **Qualità e accessibilità ai servizi, accessibilità dell'offerta, qualità ed efficacia dei servizi e costruzione di un sistema di offerta integrato.**

I nostri servizi sono provvisti di certificazione di qualità ISO:9001 che garantisce pianificazione delle attività, controllo dei processi tecnici, verifiche di sorveglianza, azioni costanti di miglioramento. La cooperativa è certificata anche SA8000 per il rispetto dei diritti dei lavoratori e dispone anche di certificazioni specifiche di servizio per le strutture residenziali per anziani e per i servizi residenziali e semiresidenziali per i disabili. Per il futuro la cooperativa si è data l'obiettivo di acquisire ulteriori certificazioni (in particolare ambiente e sicurezza). L'accessibilità ai nostri servizi è totale, per ogni servizio, di qualsiasi tipologia, è presente una carta dei servizi. L'accesso alle strutture come utente è spesso mediato dai servizi sociali pubblici, ma esistono anche modalità di accesso diretto avendo come unico interlocutore la cooperativa.

## **Relazioni con la comunità e sviluppo territoriale, attivazione di processi di community building e aumento della partecipazione sociale:**

Nei territori in cui opera Auroradomus stringe forti relazioni con le comunità di riferimento, possiamo dire che la cooperativa attraverso le proprie attività "produce relazioni" sia attraverso i rapporti di cura con gli utenti dei servizi, che con le loro famiglie che con le istituzioni locali per le quali la corretta conduzione dei servizi alla persona rappresenta un elemento rilevante di benessere della comunità.

Auroradomus, inoltre, in molte occasioni e in tutti i territori in cui opera organizza, partecipa o sostiene economicamente iniziative di coesione sociali come eventi pubblici culturali, sociali o di festa.

### **Sviluppo imprenditoriale e di processi innovativi, creatività e innovazione e aumento del tasso di innovazione di prodotto/servizio del sistema produttivo.**

Lo sviluppo imprenditoriale della cooperativa si è sviluppato negli ultimi anni attraverso un complesso di riorganizzazione che ha consentito di definire al meglio i singoli ruoli, ottimizzando lo sviluppo dei processi, migliorando la comunicazione tra le funzioni organizzative e le comunicazioni biunivoche tra la sede e i servizi sparsi sui territori. L'obiettivo è quella di supervisionare costantemente l'organizzazione rendendola sempre idonea a supportare i processi della cooperativa che sono in costante evoluzione.

Sia attualmente che nel triennio passato Auroradomus si è concentrata sull'innovazione delle proprie attività, introducendo un forte potenziamento dell'informatizzazione sia nell'ambito dei processi amministrativi che tecnici. Sono stati introdotti nuovi ed evoluti gestionali per le funzioni con competenze economico-patrimoniali che per la gestione delle risorse umane. Nell'ambito dei servizi si è provveduto ad introdurre nella quasi totalità dei servizi la cartella socio-sanitaria informatica e si è realizzato un portale dove reperire tutti gli strumenti del sistema di gestione integrato dalle procedure tecniche alle diverse modalità di rendicontazione. Inoltre Auroradomus ha partecipato con altri importanti partner internazionali al progetto europeo "Activage", volto alla sperimentazione presso il domicilio degli utenti di sistemi di rilevazione basati sull' "Internet of Things". Obiettivo di Auroradomus è quello di potenziare ulteriormente l'informatizzazione delle attività.

### **Conseguenze sulle politiche pubbliche, risparmio per la p.a. e aumento delle risorse di natura pubblica da riallocare:**

Per il settore pubblico l'affidamento di servizi alla persona a cooperative sociali come Auroradomus comporta in molti casi un risparmio sui costi di gestione. Le risorse pubbliche risparmiate possono quindi essere riallocate in altre attività.

### **Conseguenze sulle politiche pubbliche, rapporti con istituzioni pubbliche e aumento e stabilizzazione dei processi di co-programmazione e co-progettazione:**

Il rapporto di sussidiarietà che anche sulla base della Legge 381 lega la cooperazione sociale con il settore pubblico è ben conosciuto e praticato in Auroradomus dove sono presenti diversi progetti costruiti e portati avanti in co-programmazione e co-progettazione con il settore pubblico. Segnaliamo che sovente le nostre proposte al settore pubblico restano inascoltate, ma Auroradomus porta comunque avanti la propria volontà di essere partner attivo della pubblica amministrazione. Obiettivo di Auroradomus è quello di aumentare i rapporti di partenariato in essere, soprattutto in questa fase post-covid dove sono in gioco anche le risorse del PNRR.

### **Sostenibilità ambientale, attività di conservazione e tutela dell'ambiente:**

Auroradomus promuove ed è impegnata per la sostenibilità ambientale così come descritto nella specifica parte del presente bilancio sociale (all'interno della relazione sociale) e presenta tra i propri obiettivi per il futuro l'acquisizione della certificazione ambientale ISO:14001.



## LIVELLO DI RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI DIGESTIONE INDIVIDUATI, FATTORI RISULTATI RILEVANTI PER IL RAGGIUNGIMENTO

Gli obiettivi di gestione che abbiamo individuato sono stati nel complesso raggiunti, nonostante le difficoltà incontrate nel 2020 e 2021 causati dall'emergenza Covid-19. Gli elementi facilitatori del raggiungimento degli obiettivi sono individuabili nel forte radicamento territoriale della cooperativa e dell'ottima "reputazione" dei servizi che svolge, in una organizzazione dinamica e decentrata pronta ad adattarsi alle sopravvenienze quotidiane, alla solidità economica raggiunta negli anni. Determinante anche l'innovazione tecnologica introdotta nei processi sia a livello di sede centrale che di servizi alla persona. Il forte orientamento ai soci che è stato sempre presente e che è stato rafforzato dal "progetto di welfare cooperativo ha permesso una ulteriore coesione e coinvolgimento nelle attività della cooperativa da parte di tutta la base sociale. Gli obiettivi della cooperativa vengono almeno annualmente verificati all'interno dei riesami della direzione che vengono svolti in base alla normativa ISO:9001.

## ELEMENTI CHE POSSONO COMPROMETTERE IL RAGGIUNGIMENTO DEI FINI ISTITUZIONALI E PROCEDURE POSTE IN ESSERE PER PREVENIRE TALI SITUAZIONI

Auroradomus sulla base della normativa ISO:9001 ha realizzato e tiene aggiornata una valutazione dei rischi che possano compromettere la stabilità della cooperativa e il raggiungimento dei suoi fini istituzionali.

Nell'analisi i rischi calcolati sulla base della formula  $\text{Rischio} = \text{gravità del danno} \times \text{probabilità che il danno si verifichi}$ , sono risultati di entità bassa.

Riportiamo di seguito alcuni tra i principali rischi presenti nella valutazione:

Rischio	Azioni di mitigazione
Rischio legato a nuovi investimenti	Al momento la cooperativa gode di una buona situazione finanziaria e in ogni caso gli investimenti sono attentamente monitorati attraverso piani economico finanziari estremamente analitici.
Scarsa identificabilità dei ruoli e responsabilità della direzione	È stata appena svolta una riorganizzazione interna. I risultati di questa riorganizzazione sono stati comunicati nel dettaglio a tutte le funzioni coinvolte. In ogni caso il coinvolgimento di tutta la base sociale nelle decisioni che riguardano la governance costituisce una peculiarità della cooperativa.
Difficoltà nel presidiare correttamente il mercato/clienti	L'area commerciale sorveglia costantemente il mercato di riferimento e valuta con attenzione tutte le possibili opportunità di sviluppo ed espansione.
Rischio insolvenza Clienti Importanti	Purtroppo questo rischio rappresenta un problema che la cooperativa sta cercando di risolvere con l'individuazione di una figura professionale dedicata al recupero dei crediti insoluti.

Rischi legati all'esposizione finanziaria	La situazione della cooperativa in relazione a questo elemento è decisamente positiva.
Basso livello di innovazione dei servizi	La cooperativa si contraddistingue per modalità di progettazione innovative ed efficaci. Il personale impiegato nella progettazione si contiene costantemente aggiornato sulle modalità di erogazione ed organizzazione dei servizi alla persona.
Carenza di Personale Qualificato in particolare OSS e Infermieri	L'ufficio ricerca e selezione della cooperativa si muove in anticipo per individuare le risorse potenzialmente critiche. Sono attive collaborazioni con agenzie per il lavoro sia fisiche che on-line. È prevista quale forma di incentivo (in caso di lavoratori che risiedono distante dal luogo di lavoro) la disponibilità di alloggi per agevolare i tempi di vita/lavoro. Sono attivi progetti per il reclutamento di infermieri all'estero.
Rischi legati all'internalizzazione pubblica dei servizi	Il problema in oggetto rappresenta effettivamente un rischio per la cooperativa che ha dovuto più volte affrontare problematiche di questo tipo anche nel recente passato. Sono attive azioni di sensibilizzazione verso le pubbliche amministrazioni e verso le associazioni sindacali per diminuire l'incidenza di questo fenomeno.







# **OUTPUT ATTIVITÀ: I SERVIZI SVOLTI DALLA COOPERATIVA**

AURORADOMUS

## I SERVIZI SVOLTI DALLA COOPERATIVA

### servizi alle persone

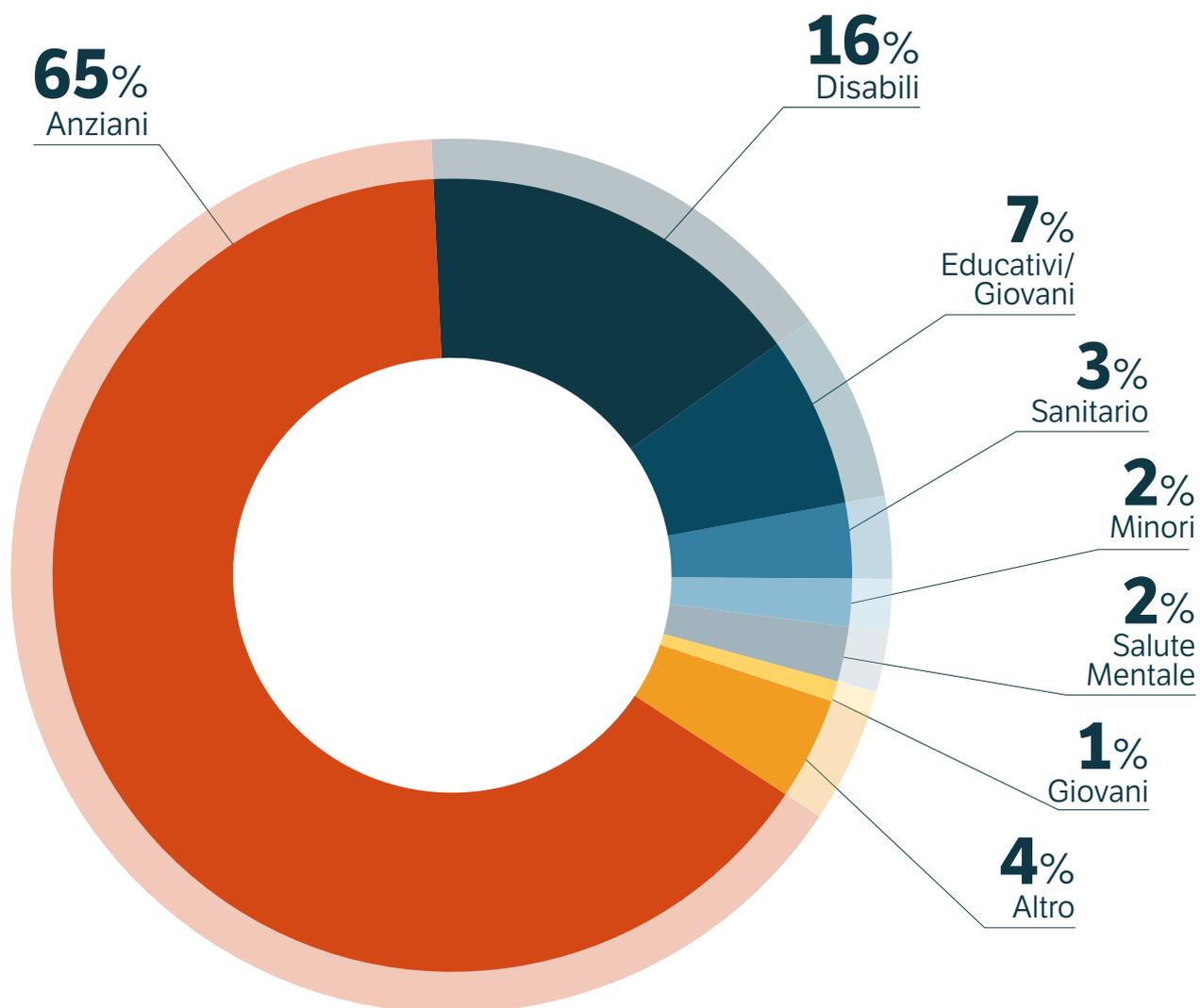
---





## 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 plurisettoriale 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.





# SISTEMA DI GESTIONE

AURORADOMUS

## **POLITICA PER LA QUALITÀ E LA SICUREZZA**





## POLITICA PER LA QUALITÀ E LA SICUREZZA

Il Consiglio di Amministrazione e la Direzione di Auroradomus sottolineano l'importanza di sviluppare e mantenere nel tempo un ottimo livello di prestazioni erogate di favorire la tracciabilità e di fare in modo che tutti gli strumenti di comunicazione e registrazione delle attività siano condivisi e correttamente applicati. Si conferma come strumento base per ottenere i sopracitati obiettivi la completa e attenta applicazione della norma ISO:9001/2015 e la conseguente

applicazione di tutti i controlli interni necessari a garantire un costante miglioramento delle nostre attività. Nell'ottica di avere a disposizione un sistema integrato di gestione che contempli i diversi ambiti del nostro lavoro dovranno essere applicate con il medesimo impegno le norme SA8000, UNI 10881 e UNI:11010 per i quali Auroradomus ha ottenuto la certificazione.

### *I principi del Sistema Qualità della Cooperativa Auroradomus sono sommariamente descritti di seguito:*

- **definizione delle responsabilità e delle mansioni del personale** per il miglior espletamento delle attività della cooperativa;
- **definizione di processi interni** atti a raggiungere e a mantenere un Sistema di Qualità di livello avanzato nei confronti del Cliente;
- **particolare attenzione alle risorse umane** in quanto principali artefici dei risultati prefissati attraverso il coinvolgimento di tutto il personale come gruppo fondato su fiducia e rispetto reciproci.

### *Tali principi sono perseguiti attraverso:*

- **cura del Cliente e dell'Utente** e rispetto delle sue esigenze, nella consapevolezza che la qualità del servizio non risiede soltanto nei suoi aspetti tecnici, ma anche nelle modalità di gestione, attraverso un corretto rapporto di fiducia con i soci e di supporto per tutte le necessità in merito e attraverso un sistema di rilevamento della soddisfazione del cliente stesso;
- **cura dell'immagine della cooperativa sul mercato**, per trasmettere ai clienti la consapevolezza di servirsi di una grande professionalità acquisita col tempo e l'esperienza e di un valido supporto continuo sul quale possono porre il massimo affidamento;
- **approccio di collaborazione coi propri fornitori**, per

poter concertare, assieme a loro, un servizio ancor più efficace ed efficiente che sia in grado di far fronte alle richieste sempre più esigenti che provengono dal mercato;

- **definizione accurata del livello di servizio e dei metodi di monitoraggio da fornire**, per garantire la massima chiarezza e completezza delle informazioni date al cliente;
- **valorizzazione del personale della cooperativa**, per assicurare sia la disponibilità di operatori qualificati, sia per garantire la motivazione ed il coinvolgimento, nonché la sua formazione, ai fini di garantirne la massima professionalità e competenza;
- **definizione di specifici obiettivi** di qualità concreti e misurabili nel rispetto delle strategie aziendali e delle risorse disponibili per garantire il miglioramento continuo dei propri processi interni, dei servizi erogati e delle relative attività;
- **verifiche e riesami periodici del sistema di gestione** per la qualità e delle presente politica per la qualità al fine di garantirne l'efficacia e la corretta implementazione.

La responsabilità di rappresentare la direzione per garantire l'integrità e l'efficacia dei sistemi di gestione per la qualità è affidata dal CDA al Responsabile Qualità, che assicura l'applicazione del sistema stesso.

Il CDA e la Direzione Generale di Auroradomus si impegnano inoltre a diffondere la presente politica per la qualità



## LA QUALITÀ NEL CONTROLLO DEI COMPORAMENTI E DELLE COMPETENZE

Per assicurare l'efficace gestione delle risorse umane utilizziamo un sistema di indicatori che l'esperienza maturata ha evidenziato come esauritivi 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.

## POSSESSO DI CERTIFICAZIONI DI ORGANIZZAZIONE, DI GESTIONE, DI QUALITÀ: IL SISTEMA INTEGRATO DI CERTIFICAZIONI DI AURORADOMUS

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 familiari 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.

## 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 commissio-

ne 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.

## 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.







# 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 i diversi indicatori previsti dal sistema di gestione per la responsabilità sociale.*

---



## Tipologie, consistenza e composizione del personale: le nostre risorse umane come capitale

A livello nazionale, rispetto al 2020 gli occupati del 2021 sono aumentati di 169 mila unità registrando un +0,8 %. A fronte di questo miglioramento della platea dei lavoratori fa però da contraltare quello della disoccupazione pari al +2,9 % (66 mila unità) portando il tasso al 9.5%.

La crescita dell'occupazione ha riguardato soltanto i dipendenti a termine. Intenso il calo degli inattivi tra i 15 e i 64 anni (-460 mila, -3,3%).

Il tasso di occupazione sale al 58,2% (+0,8 punti percentuali in un anno), recuperando così circa la metà del calo registrato nel 2020 sul 2019.

Questi i dati resi noti dall'Istat oggi che ha ricordato anche come, nel 2020, a causa della pandemia persero il lavoro 724 mila persone.

Auroradomus nel suo complesso mostra dai tutto sommato stabili, anche se in leggera controtendenza rispetto al panorama presentato dall'ISTAT.

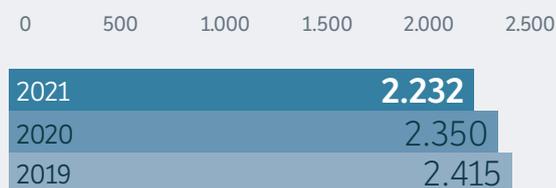
## Suddivisione tra soci e dipendenti

La cooperativa è una società diversa dalle altre, perché il suo scopo è mutualistico, cioè nasce per dare ai suoi soci beni, servizi o lavoro a condizioni più vantaggiose di quelle che troverebbero sul mercato. Il socio che lavora in cooperativa è detto "socio lavoratore" e in quanto tale ha anche un ruolo attivo nell'organizzazione della società.

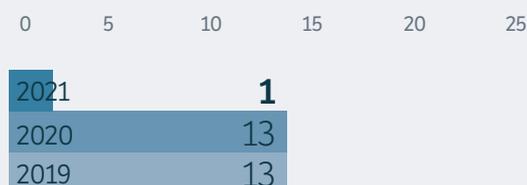
Il socio lavoratore di cooperativa è allo stesso tempo sia un membro della società, che un suo lavoratore. Si distingue tradizionalmente dal lavoratore subordinato perché ha anche un ruolo attivo nella gestione della cooperativa: partecipa alla sua organizzazione, alla formazione degli organi sociali e alla distribuzione degli utili. Ma non è l'unico a poter lavorare per questo tipo di società. L'articolo 2521 del codice civile, infatti, stabilisce che la cooperativa può svolgere la sua attività anche con terzi, quindi anche con dipendenti assunti con normale contratto. Queste persone, al contrario dei soci lavoratori, sono semplicemente dei prestatori di lavoro. Entrambi, lavoratori subordinati e soci lavoratori, rientrano nell'ambito di applicazione dello Statuto dei lavoratori.

All'interno di Auroradomus la quasi totalità dei lavoratori fa parte della cooperativa come socio-lavoratore.

### Soci lavoratori 31-12-2021



### Lavoratori dipendenti



### Contratto di lavoro applicato ai lavoratori

Auroradomus applica integralmente il CCNL delle cooperative sociali sottoscritto IL 21 Maggio 2019.

### Soci volontari - natura delle attività svolte

Sono presenti in cooperativa **18 soci volontari** che svolgono le loro attività all'interno di strutture socio-sanitarie ed assistenziali gestite dalla cooperativa. Le attività svolte sono essenzialmente

di supporto ai processi assistenziali, educativi e di animazione svolti dal nostro personale come ad esempio aiuto nella somministrazione dei pasti e aiuto nelle attività aggregative.

I Soci volontari non percepiscono alcuna forma di retribuzione.

### Struttura dei compensi e delle retribuzioni. Importi dei rimborso ai volontari. Emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo.

Le retribuzioni dei lavoratori si basano sull'integrale applicazione del CCNL di categoria siglato il 21 Maggio 2019.

	Tipologia compenso	Totale annuo lordo
Consiglio amministrazione	Indennità annuale	€ 5.500
Collegio Sindacale	Indennità annuale	€ 14.500
Organismo di Vigilanza	Indennità annuale	€ 8.000
Società di revisione legale e contabile	Indennità annuale	€ 20.000
Dirigenti	Non previsti	0,00
Rimborsi a volontari	Non previsti	0,00

### Rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori

Dalle tabelle del CCNL di riferimento il rapporto di grandezza esistente tra la retribuzione lorda minima a tempo pieno e la retribuzione lorda massima a tempo pieno è pari a **1,84**.



### **Una cooperativa al femminile**

«Le donne trovano nelle cooperative l'habitat ideale per trasformare le idee in impresa, conciliare vita e lavoro e realizzare la piena emancipazione socioeconomica. Nelle nostre cooperative è donna il 61% degli occupati. Tutto questo in un paese che non coniuga al meglio il binomio donne - lavoro, tant'è che l'Italia, insieme alla Grecia, ha il peggiore tasso di occupazione femminile nella Ue (non supera il 50%). Gli incarichi familiari, nell'assistenza di anziani e minori, nei lavori di pulizia, in assenza di un adeguato sistema di welfare, appaiono come uno dei principali fattori discriminanti, così come emerge dai dati Istat diffusi recentemente». Lo afferma Maurizio Gardini, Presidente di Confcooperative.

All'interno di Auroradomus la percentuale indicata dal Presidente Gardini è ben più alta con una presenza femminile che raggiunge ben l'86% di occupate donne.

All'interno della Cooperativa la presenza di donne è considerata un valore aggiunto che viene tutelato e incentivato anche attraverso specifiche azioni di welfare cooperativo espressamente dedicate alle donne quali soggetti da valorizzare prioritariamente.

### **Fascia di età dei lavoratori**

L'età dei nostri lavoratori si colloca in una fascia di maturità dove ben 1398 persone hanno più di 42 anni.

Maturità è spesso sinonimo di esperienza sia personale che lavorativa e di possesso di conoscenze che bisogna essere in grado di trasmettere alle nuove generazioni.

La cooperativa è molto attenta a questa tematica e attraverso percorsi di vario tipo che comprendono la formazione sul campo, l'affiancamento operativo, i percorsi di aggiornamento cerca di assicurare un ricambio generazionale continuo ed in grado di non far mai calare l'efficacia delle attività svolte.

### **Anzianità lavorativa**

L'anzianità lavorativa si è mantenuta grosso modo costante nel corso degli ultimi due anni, collocandosi al di sopra della media dei nostri settori di operatività (stimata in 4,9 anni - dati Confcooperative).



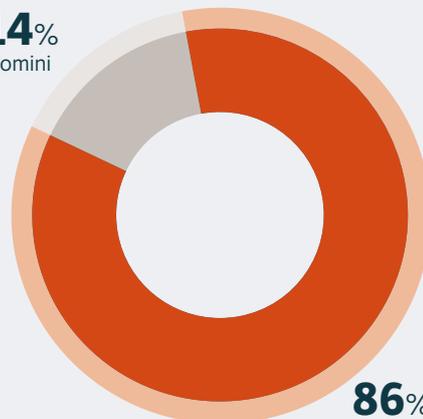
## Donne nella forza lavoro

0 500 1.000 1.500 2.000 2.500

2021	<b>1.931</b>
2020	2.019
2019	2.052

## Donne e uomini nella forza lavoro

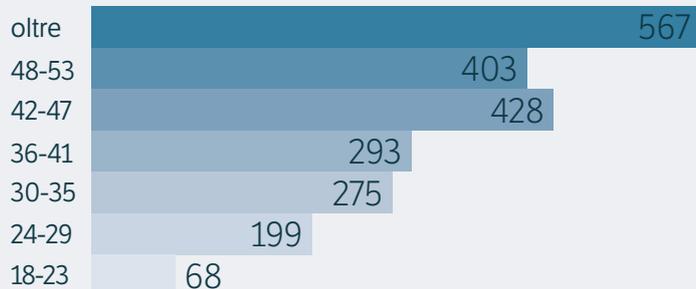
**14%**  
Uomini



**86%**  
Donne

## Suddivisione del personale per fasce d'età

0 100 200 300 400 500 600



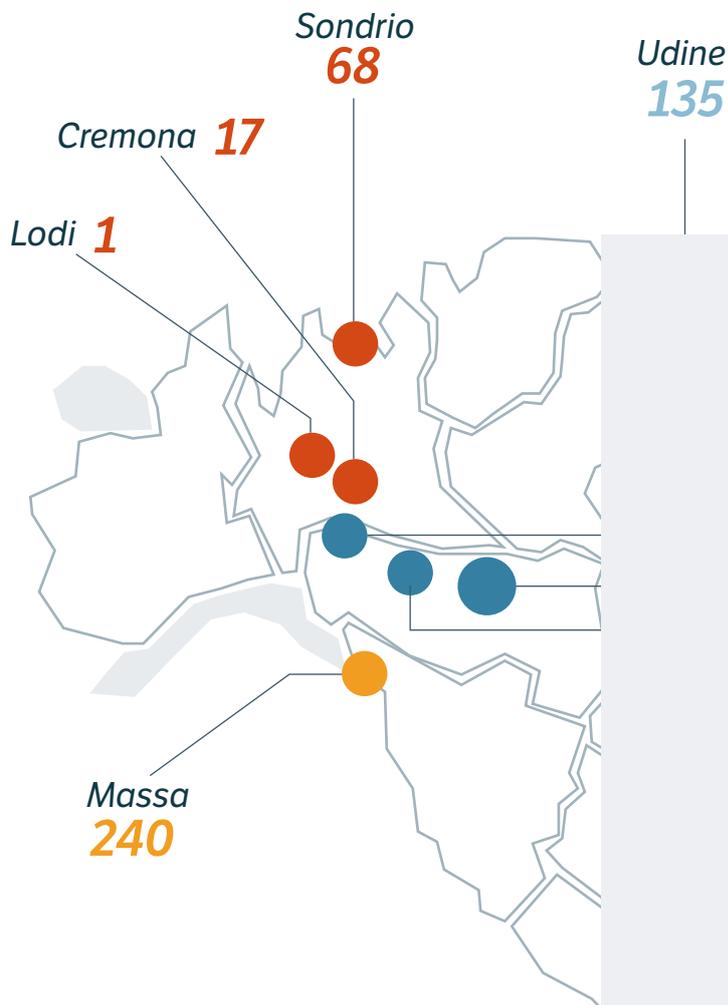
## Anzianità media del personale in anni

0,0 2,0 4,0 6,0 8,0 10,0

2021	<b>8,8</b>
2020	8,5

### 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

**1.562**

*Emilia Romagna*

**304**

*Friuli Venezia Giulia*

**240**

*Toscana*

**86**

*Lombardia*

**41**

*Abruzzo*

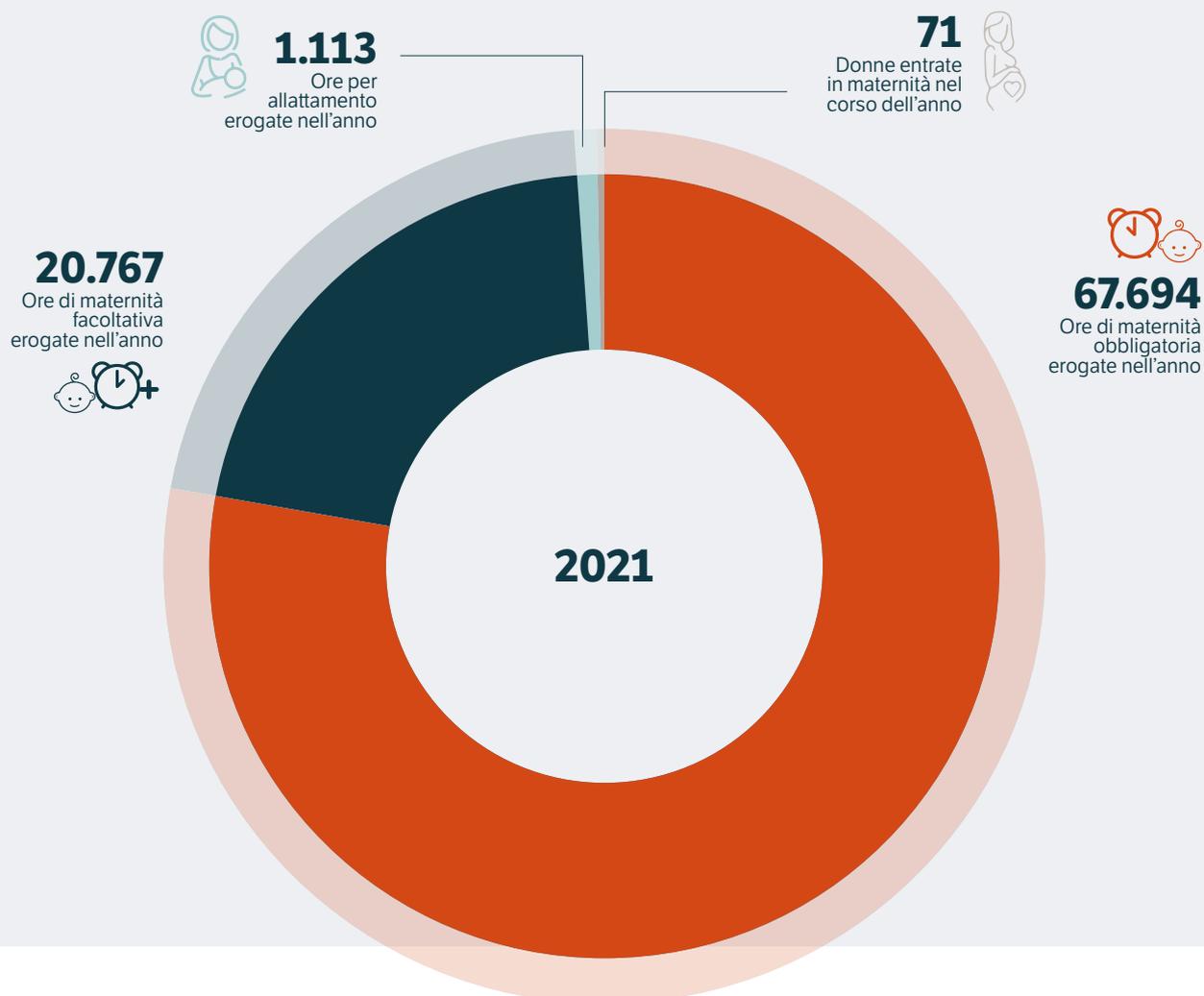


## La maternità, un diritto da difendere

Salutiamo il dato delle 71 donne entrate in maternità nel 2021 come un segno di speranza, di ripartenza e di volontà di lasciarsi alle spalle questa terribile pandemia.

In bocca al lupo a tutte loro e l'augurio di una vita piena di soddisfazioni ai nuovi nati.

Maternità: alcuni dati relativi al 2021

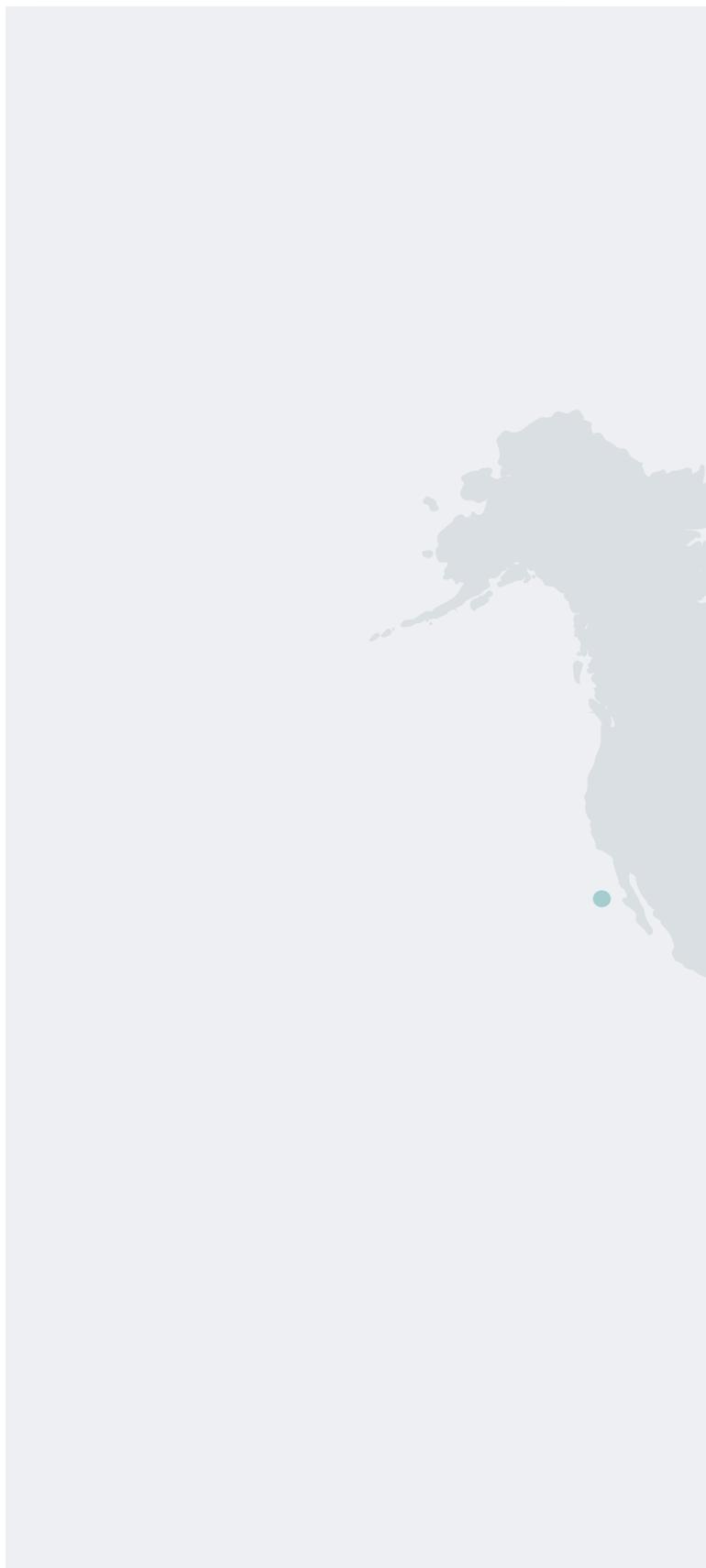


## La cooperativa è multiculturale

La Cooperativa lavora ogni giorno contro ogni forma di discriminazione e attraverso diverse iniziative realizzate dal nostro progetto di welfare cooperativo promuove progetti di integrazione per i lavoratori stranieri.

La nostra realtà, infatti, per poter funzionare bene deve vedere una completa coesione nella sua forza lavoro, una coesione che prescindendo da fattori come ad esempio genere, cittadinanza ed etnia.

Un ambiente di lavoro multiculturale è stimolante e arricchente. Entrare in contatto con persone che possiedono conoscenze diverse dalle nostre, per cultura o esperienze di vita, aiuta a vedere il mondo da un punto di vista differente, molto spesso più positivo. I numeri ci dicono che l'80% dei lavoratori della Cooperativa è italiano, ma sono cresciuti negli anni sia i lavoratori extra-comunitari che rappresentano il 14% del totale e i lavoratori provenienti da altri paesi dell'Unione Europea che arrivano a rappresentare il 6% del totale.





## Rapporto con le associazioni sindacali

Il numero degli iscritti al sindacato ha presentato in questi anni variazioni poco significative attestandosi attorno al 45% di iscritti. Le cooperative del Gruppo (soprattutto le due cooperative più grandi, Colser e Auroradomus), sono nate con l'aiuto delle associazioni sindacali e questo legame si è portato avanti nel tempo come dimostrato dall'elevato numero di iscritti alle associazioni stesse.

Nel corso degli anni e con la crescita delle cooperative, la tipologia di rapporto esistente ha conosciuto sostanziali modifiche: non mancano oggi occasioni di confronto e discussione, ma sempre improntate al massimo rispetto e alla totale trasparenza. Le attività proposte dai sindacati non trovano alcuna opposizione nella nostra organizzazione, così come, ovviamente, è assente ogni forma di discriminazione verso gli iscritti alle associazioni. Attualmente sono presenti in cooperativa 8 diverse sigle sindacali.

## Tipologia di contratti applicati

L'elevato numero di lavoratori part-time testimonia come questa forma contrattuale sia tale da incontrare sia le esigenze organizzative della 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.

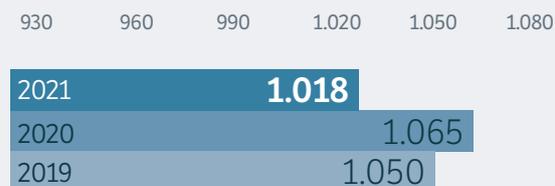
Nella specificità di Auroradomus, lo svolgimento di un orario part-time consente in molti casi alle nostre numerose lavoratrici di trovare una conciliazione tra i tempi di vita e quelli di presenza in servizio.

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.

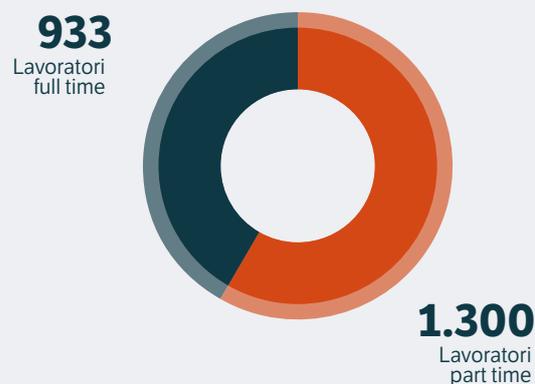
Gran parte dei contratti a tempo determinato vengono utilizzati nelle fasi iniziali del rapporto di lavoro e la gran parte di essi vengono trasformati in contratti a tempo indeterminato.

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.

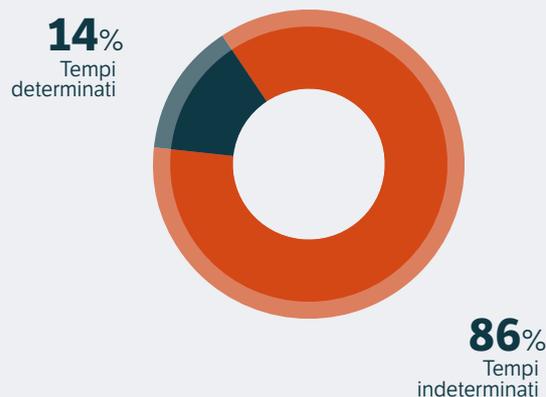
### Lavoratori iscritti al sindacato



### Suddivisione part-time/full-time



### Suddivisione tempo indeterminato/determinato

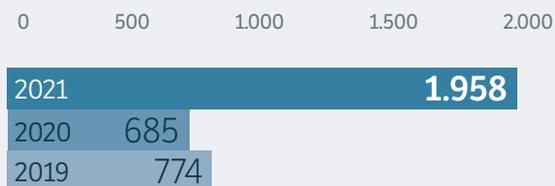




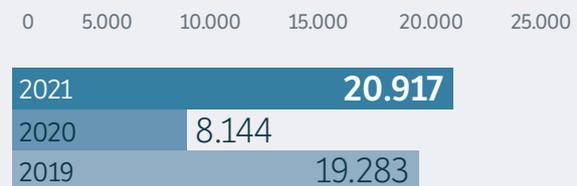
## Diritti dei lavoratori

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.

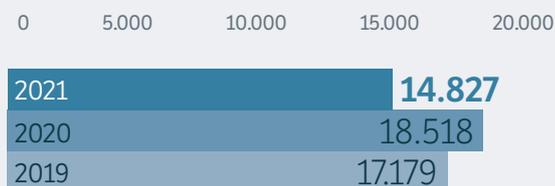
### Ore di permesso studio



### Ore di aspettativa non retribuita



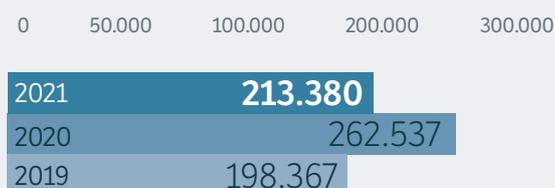
### Ore per Legge 104



## Ore di assenza per malattia

Si nota un netto calo del numero di ore per malati impiegate dai nostri lavoratori, motivato dalla minore incidenza della pandemia da Covid-19 durante il 2021 rispetto al 2020.

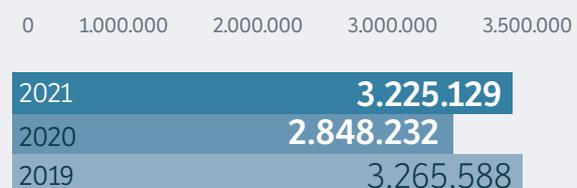
### Ore di assenza per malattia



## Totale ore lavorate

Tornano a salire le ore lavorate che nel 2020 a causa dell'emergenza Covid-19 avevano conosciuto un calo. Il dato del 2021 si porta su valori analoghi a quelli dell'ordinaria operatività.

### Ore lavorate nel 2021



## Politiche di assunzione e turn-over

Un aumento del numero di assunzioni interessa il 2021 rispetto al 2020 ad ulteriore riprova dei segnali di ripresa a cui abbiamo assistito nell'ultimo anno.

Il Gruppo Cooperativo, come dimostrato dall'elevato numero di richieste di lavoro è considerato come una occasione di lavoro seria e qualificata su tutti i territori in cui operiamo.

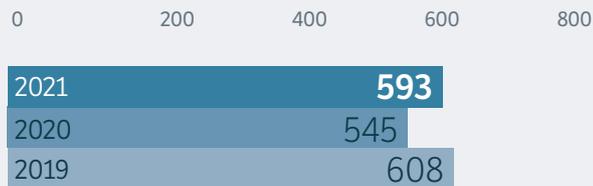
Le modalità di inserimento passano da un periodo di prova supervisionato da colleghi esperti e coordinatori/caposquadra

dei servizi al termine del quale viene espressa una valutazione sull'idoneità tecnica all'assunzione.

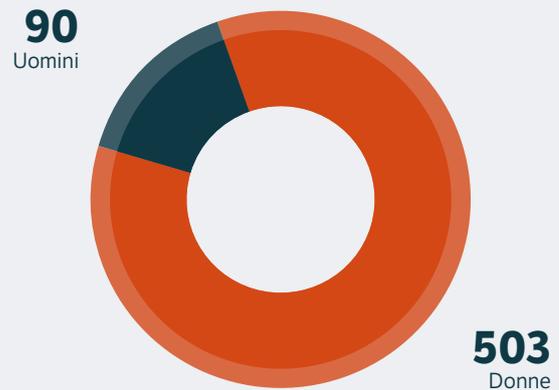
Il primo contratto in diversi casi risulta essere a tempo determinato, ma la politica del Gruppo è quella di offrire la maggior parte dei rapporti di lavoro a tempo indeterminato, ragion per cui l'iniziale contratto con limitazione temporale viene trasformato in seguito in contratto senza scadenza.

Sempre in misura preponderante le assunzioni di persone di genere femminile.

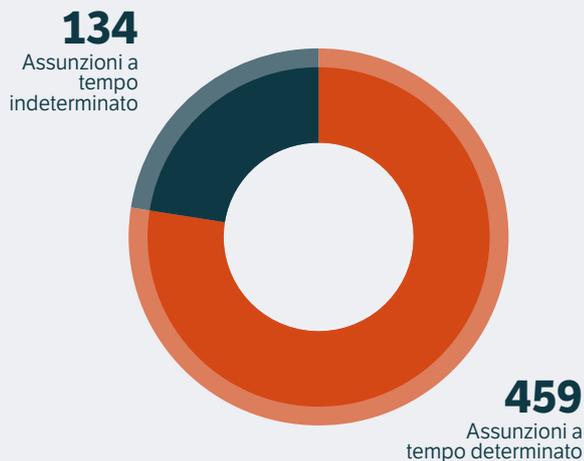
Numero di assunzioni



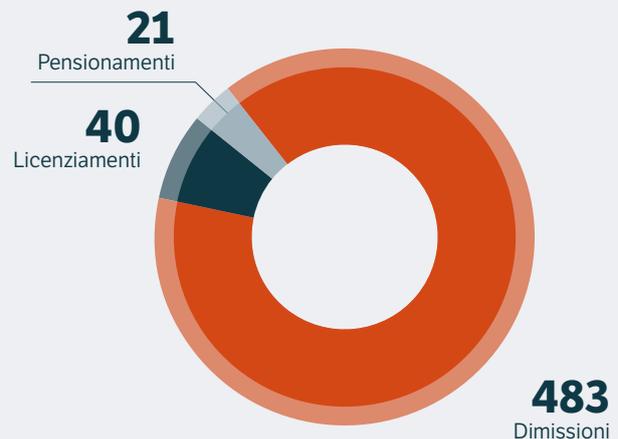
Assunzioni suddivise per genere



Assunzioni per tipologia di contratto



Tipologie di cessazioni





## Procedimenti disciplinari

Auroradomus rispetta pedissequamente i regolamenti previsti dai CCNL che applica e gestisce i provvedimenti disciplinari con tutte le tutele di cui i lavoratori hanno diritto e nell'esclusivo interesse di realizzare azioni che vadano ad incidere sul miglioramento delle attività e che non siano semplicemente punitive per i lavoratori.

Nelle azioni disciplinari intraprese è sempre assente ogni forma di discriminazione o di accanimento personale, ma risulta fondamentale solo ed esclusivamente il fatto che conduce all'apertura del procedimento.

## Attività di formazione e valorizzazione realizzate

La formazione nella sua forma più tradizionale, ovvero quella "in presenza" è ripartita nel 2021 raggiungendo livelli di diffusione vicini a quelli pre-pandemia.

Questo sia relativamente alla formazione tecnica che a quella obbligatoria.

La cooperativa si è sempre caratterizzato per la sua attenzione alle attività formative: formare al lavoro è un valore, la formazione professionale esprime un valore.

Questo valore può essere analizzato, misurato, modellizzato, ma prima di tutto deve essere riconosciuto. E il riconoscimento del valore della formazione professionale non può che partire dal riconoscimento di chi la fa.

Nel parlare di formazione professionale spesso ci si riduce a parlare di progetti; invece la formazione professionale è cosa, innanzitutto, di soggetti, di individui e di gruppi di persone che operano per affermare il valore della persona e del lavoro, per costruire gli strumenti – le competenze – per il lavoro, per realizzare le condizioni perché ciascuno possa sviluppare un

Nel 2021 le tre principali cause di contestazione disciplinare sono state le violazioni al codice comportamentale e le assenze ingiustificate. Seguono a breve distanza le mancanze tecniche nello svolgimento delle attività.

La gravità della violazione regolamentare porta a sanzioni che vanno dal richiamo verbale al licenziamento e in relazione ad ogni episodio contestato il lavoratore ha la possibilità di esprimere le proprie giustificazioni, eventualmente anche con assistenza sindacale o legale.

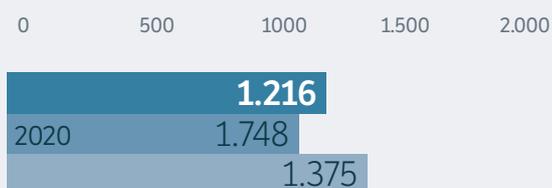
**Nel corso del 2021 si è dato corso a 156 provvedimenti disciplinari.**

proprio percorso di crescita e realizzazione umana, sociale, economica e professionale.

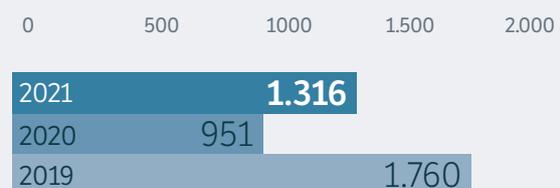
Con il termine formazione professionale si raggruppa un insieme molto articolato di azioni, di modelli, di metodologie, che a loro volta si rivolgono a tipologie di persone e a fabbisogni diversi ed eterogenei. Ma si tratta solo di diverse espressioni dello stesso valore, che richiede declinazioni specifiche per far fronte alla diversa natura dei bisogni cui si tenta di rispondere. La formazione costante e continua arricchisce l'individuo e permette di scoprire orizzonti nuovi di azione. Lo scambio continuo di conoscenze permette di rinnovare l'entusiasmo e la creatività nell'affrontare le mansioni di tutti i giorni e quelle nuove.

Auroradomus per le proprie attività formative si affida sempre a professionisti seri e capaci, coordinati dagli uffici formazione, e sceglie i percorsi formativi adatti alle singole professionalità. In particolare, per i corsi mirati di approfondimento di determinate materie, si affida a formatori che oltre ad avere un'esperienza didattica abbiano anche una esperienza operativa maturata sul campo e ciò per passare immediatamente dalla teoria alla pratica quotidiana.

Partecipanti a corsi sulla sicurezza sul lavoro  
2019



Partecipanti a corsi con temi diversi  
dalla sicurezza sul lavoro



## Salute e sicurezza

Nel 2021 i nostri servizi di prevenzione e protezione non hanno allentato la presa rispetto alla piena applicazione delle normative anti-covid e sono stati numerosi sia gli interventi diretti sui servizi che le consulenze operative fornite a coordinatori e referenti.

Il Gruppo ha recepito pienamente tutte le direttive emanate e in questo senso sono di conforto tutte le verifiche compiute dagli organi di vigilanza sanitaria nelle nostre attività che non hanno riscontrato carenze.

Il dato 2021 degli infortuni sul lavoro si pone in crescita rispetto

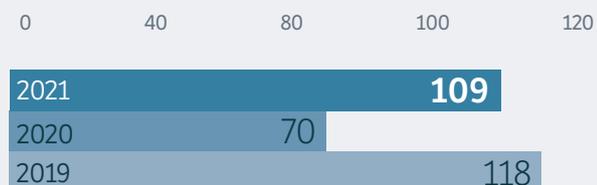
a quello del 2020 dove però si registrava una situazione operativa di anormalità: nello specifico il dato 2020 era falsato dal netto aumento delle giornate di malattia causate dal contagio che andava a compensare la diminuzione degli infortuni.

Il dato 2021 è quindi a nostro parere da confrontare con quello del 2019, registrando quindi una sostanziale equivalenza.

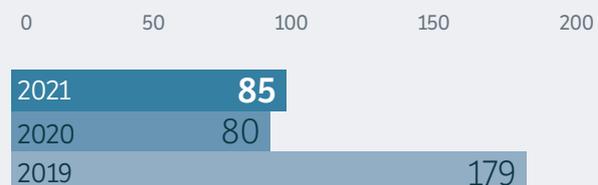
Rimangono nel complesso sulla stessa linea all'interno dell'ultimo triennio i parametri infortunistici di frequenza, incidenza e gravità.

Da segnalare come nel corso del 2021 siano state svolte ben 1952 visite mediche di idoneità al lavoro.

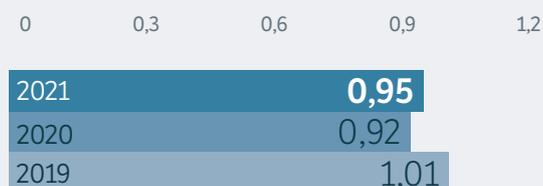
### Numero di infortuni



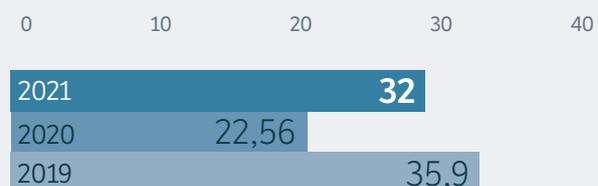
### Sopralluoghi integrati qualità-sicurezza



### Indice gravità infortuni



### Indice frequenza infortuni





## Informazioni ambientali - tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte

La cooperativa svolge attività di tipo socio-assistenziale a medio-basso impatto ambientale. Le attività che comportano un potenziale impatto ambientale sono:

- **circolazione degli automezzi** per il servizio di assistenza domiciliare e dei pulmini per il trasporto degli utenti.  
In relazione a questo punto la cooperativa ha da anni intrapreso un percorso di rinnovamento del parco automezzi volto a sostituire i veicoli collocati nelle classi inquinanti più basse. Attualmente circa l'85% dei nostri mezzi è collocato in classi uguali o superiori all'Euro 5 e molti di essi dispongono dell'alimentazione a gas metano.  
Nei prossimi anni si continuerà l'azione di sostituzione dei veicoli e verranno gradualmente introdotti mezzi con alimentazione completamente elettrica o ibrida.

- **Utilizzo di prodotti per le pulizie** degli ambienti in contesti residenziali e semiresidenziali.  
In questo caso si rileva come tutti i prodotti utilizzati dispongano di certificazione ECO-LABEL e si nota come il principale fornitore di servizi di pulizia di Auroradomus (la cooperativa Colser) sia anche dotato di certificazione ambientale ISO:14001.
- **Lo smaltimento di tutti i rifiuti** in tutte le nostre attività comporta la differenziazione della tipologia di rifiuto.  
In particolare riferimento alla gestione dei rifiuti derivanti dallo svolgimento dell'attività socio-sanitaria, viene rispettata scrupolosamente la normativa per lo smaltimento dei ROT.
- **Le emissioni degli impianti di riscaldamento** delle strutture gestite dalla Cooperativa vengono costantemente monitorati attraverso le attività di manutenzione programmata che prevedono il regolare controllo dei fumi.



## **I nostri clienti - capacità di diversificare i committenti**

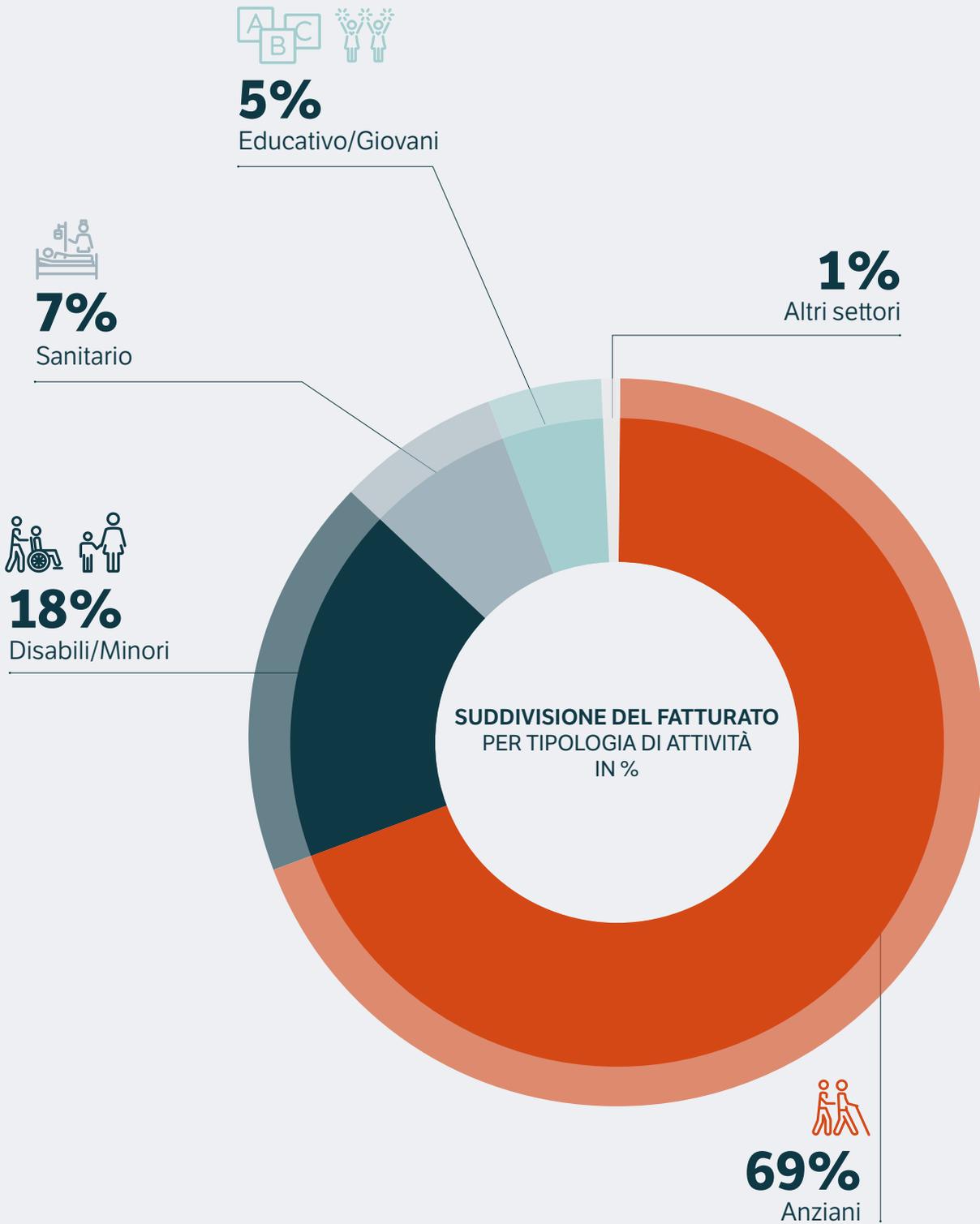
Auroradomus si rivolge sia al settore pubblico che a quello privato con una preponderanza della committenza pubblica alla quale viene offerta un'ampia gamma di servizi integrati con l'obiettivo di fornire risposte precise ed esaurienti alle diverse richieste di un mercato particolarmente esigente.

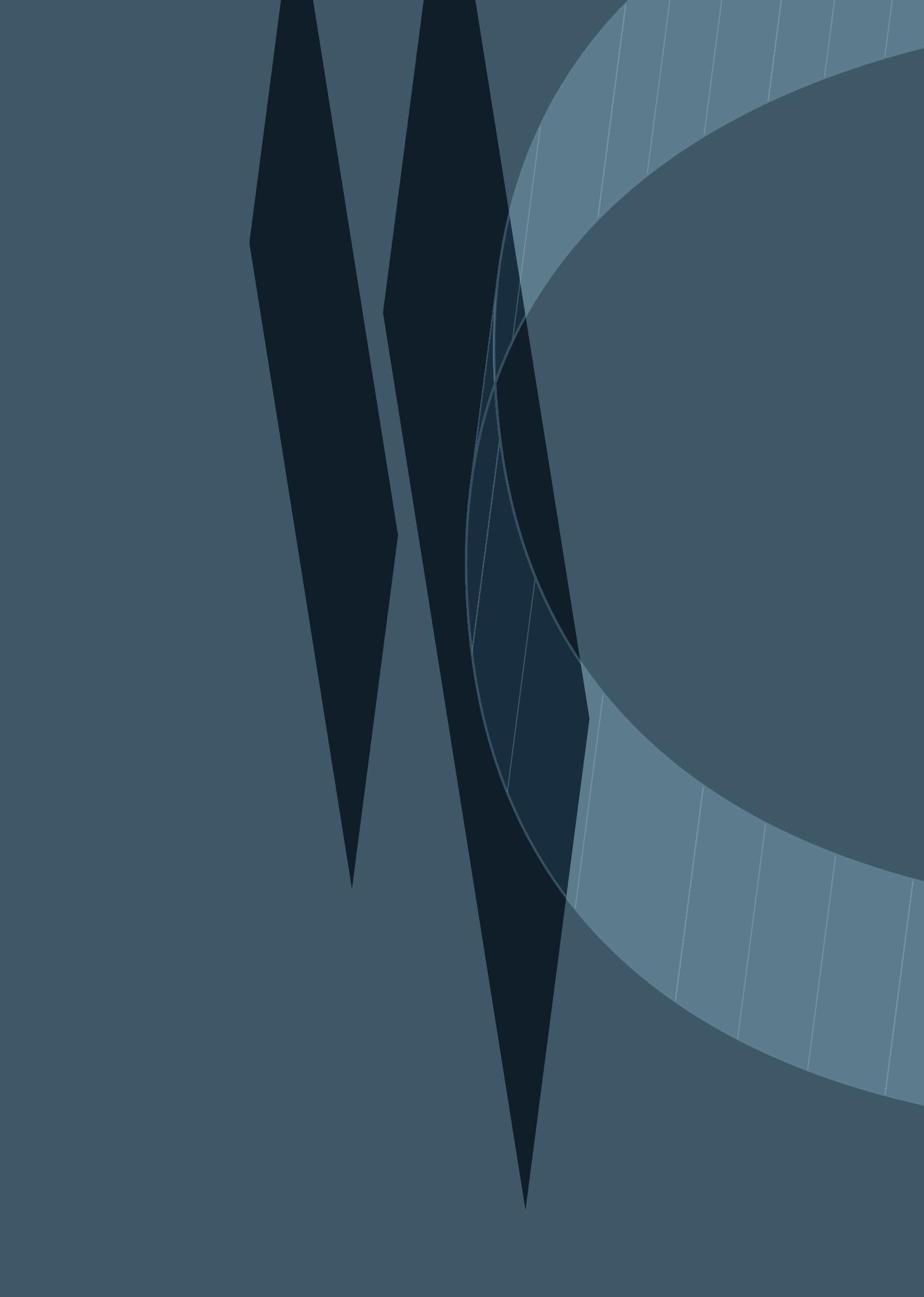
Il 2021 si caratterizza per un sostanziale consolidamento dei dati dell'anno 2020, dove rimane significativa la presenza del settore privato anche in conseguenza del completamento del processo di accreditamento regionale in Emilia Romagna avvenuto nel comparto sociale che prevede la fatturazione diretta 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 per le esternalizzazioni da parte del settore pubblico di alcuni servizi alla persona.



Suddivisione del fatturato per tipologia di attività in %







# IL VALORE AGGIUNTO

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.

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 aggiunto 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.

Più dell'85% della ricchezza viene assegnata alla retribuzione del lavoro ed ai percorsi di formazione idonei a qualificarlo maggiormente.


**Fatturato**

10.000.000    20.000.000    30.000.000    40.000.000    50.000.000    60.000.000    70.000.000

2021	<b>66.948.287</b>
2020	61.883.174
2019	70.268.941

**56.406.954**  
 Valore  
 Aggiunto Lordo

**Determinazione del Valore Aggiunto Lordo**

**10.541.333**  
 Costi materiali  
 e servizi

**66.948.287**  
 Valore della  
 Produzione

**56.406.954**  
 Valore  
 aggiunto lordo

**Determinazione del Valore Aggiunto Netto**

**54.976.184**  
 Valore  
 Aggiunto Netto

**1.430.770**  
 Ammortamenti  
 e accantonamenti

### **Segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi**

Non sono presenti segnalazioni da parte degli amministratori.

## **ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE**

*Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale.*

**Non presenti**

*Aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione, ecc.*

**Descritti nelle varie sezioni del presente bilancio sociale**

*La cooperativa ha adottato il modello della Legge 231/01?*

**Si, come descritto in precedenza nel presente bilancio sociale**

*La cooperativa ha acquisito il rating di legalità?*

**Si**

*La cooperativa ha acquisito certificazioni di qualità dei processi?*

**Si, come descritto in precedenza la cooperativa è in possesso delle certificazioni: ISO 9001:2015, SA8000, UNI:10881, UNI: 11010**

### **Monitoraggio svolto dall'organo di controllo sul bilancio sociale**

Il bilancio sociale dovrà dare conto del monitoraggio posto in essere e degli esiti dello stesso mediante la relazione dell'organo di controllo, costituente parte integrante del bilancio sociale stesso.

#### **Nota per le COOPERATIVE SOCIALI (E PER LE COOPERATIVE IN GENERE):**

Occorre specificare che l'art. 6 – punto 8 – lett a) del D.M. 4/7/2019 - "Linee guida del bilancio sociale per gli ETS" - prevede l'esclusione delle cooperative sociali dal disposto dell'art. 10 del D.Lgs. 112/2017, in quanto esse, in materia di organo di controllo interno e di suo monitoraggio, sono disciplinate dalle proprie norme codicistiche, in qualità di società cooperative.

Sul punto, la norma del D.M. 04/07/2019 ricalca l'orientamento già espresso dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali prot. 2491 del 22 febbraio 2018 e la successiva Nota del 31 gennaio 2019, che ha ritenuto non applicabili alle cooperative sociali le disposizioni di cui all'articolo del 10 del d.lgs. n.112/2017, in tema di organi di controllo interno, con la conseguenza che nelle cooperative l'organo di controllo non è tenuto al monitoraggio sul bilancio sociale











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)

