

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

# BILANCIO SOCIALE 2012

EDIZIONE 2013





# SOMMARIO

INTRODUZIONE  
IL METODO DI COSTRUZIONE  
DEL BILANCIO SOCIALE

# 19

## I NOSTRI SERVIZI

Servizi alle imprese  
Servizi alle persone



# 67

## IL VALORE AGGIUNTO

La dimensione economica  
Valore aggiunto  
generato dal Gruppo

## CONCLUSIONI



# 09

## IDENTITÀ AZIENDALE

Chi siamo  
Mission e Valori di riferimento  
La nostra storia  
Le società del Gruppo  
I marchi del Gruppo  
I Partners del Gruppo  
Il territorio in cui operiamo  
Assetto istituzionale

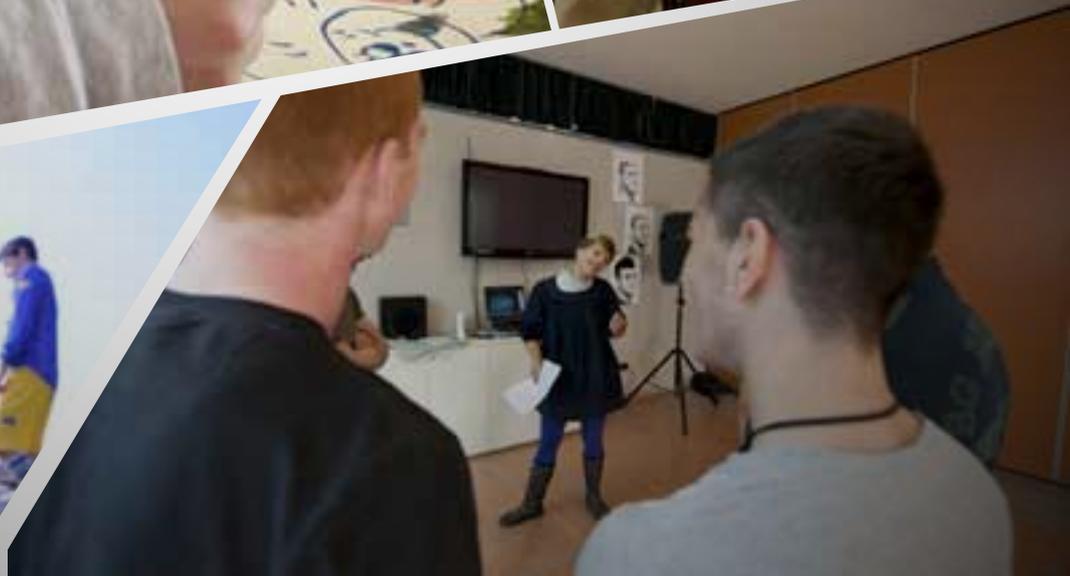
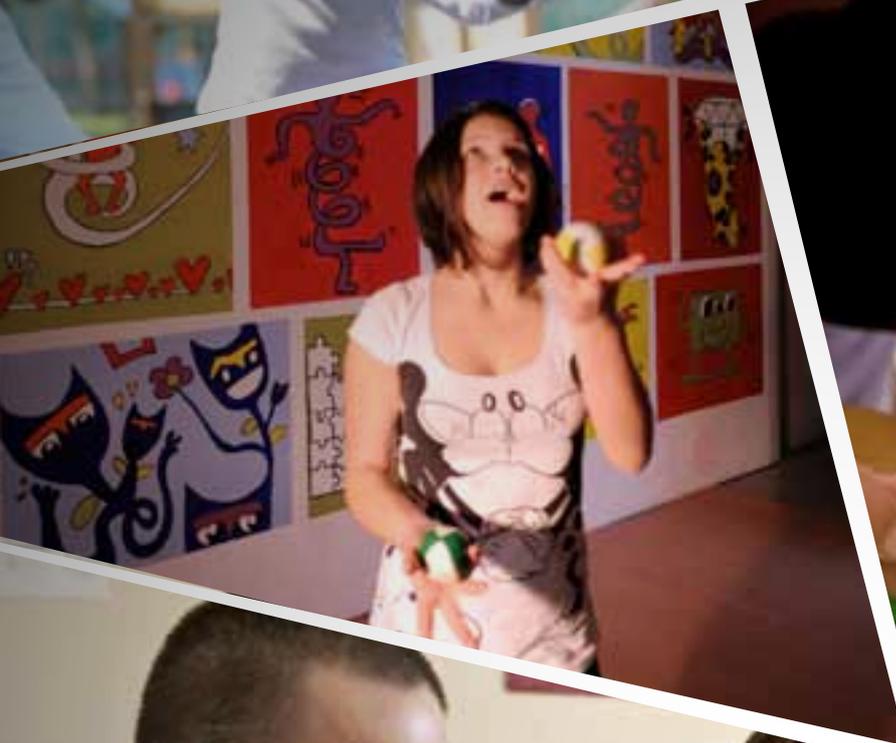


# 27

## LA RELAZIONE SOCIALE

Codice Etico  
Stakeholders  
La dimensione umana  
La responsabilità sociale





*Il presente documento costituisce il quinto Bilancio Sociale 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 quinta edizione il coinvolgimento degli interlocutori sociali (stakeholders) è stato limitato alla fase di divulgazione dei dati, in quanto nelle altre fasi è stato prevalente l'impegno nel mettere a punto la metodologia di lavoro e adeguare gli strumenti di controllo e rendicontazione.*

*La partecipazione attiva degli stakeholders a tutte le fasi del bilancio sociale è uno degli obiettivi di miglioramento per i successivi cicli di rendicontazione, coerentemente con la logica incrementale e di evoluzione che caratterizza il bilancio sociale.*

*Il bilancio sociale viene pubblicato in forma cartacea in un numero ridotto di copie, per gli stakeholders più rilevanti, e reso integralmente disponibile in formato digitale tramite il sito web della Cooperativa ([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, Fabiano Macchidani. ([fabiano.macchidani@auroradomus.it](mailto:fabiano.macchidani@auroradomus.it)).*

BILANCIO  
SOCIALE  
**2012**  
EDIZIONE 2013

# LETTERA DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

FOTO CONSIGLIO????

*Essere una cooperativa sociale significa assumersi la responsabilità dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso ...” un compito impegnativo che Auroradomus porta avanti con passione e convinzione da circa trent'anni.*

*Il Bilancio Sociale rappresenta un momento centrale per verificare le scelte, le azioni intraprese ed i risultati raggiunti dalla cooperativa in questo ultimo anno. Anche quello appena trascorso è stato un anno non facile, segnato dalla crisi, da ulteriori tagli ai servizi pubblici e ai bilanci degli enti locali, dall'aumento dell'incertezza e delle fragilità del territorio. Un anno dove l'azione delle cooperative sociali diventa ancora più importante.*

*Auroradomus ha affrontato la crisi aumentando gli sforzi a sostegno della Comunità economica e sociale in cui la cooperativa è inserita, investendo nella formazione dei soci e nella qualità e nella sostenibilità economica e sociale dei servizi.*

*Nel 2013, ad esempio, la cooperativa ha mantenuto le certificazioni di qualità ISO 9001 e UNI 11010 ed ha acquisito la certificazione per la Responsabilità Sociale SA8000.*

*Questo e molto altro racchiude il Bilancio Sociale 2012 di Auroradomus: alla ricerca di un miglioramento continuo, lo mettiamo a disposizione di tutti i portatori di interesse della cooperativa, per condividere il cammino intrapreso e diffondere i valori in cui crediamo.*

*Il Presidente  
Marina Morelli*

# IL METODO DI COSTRUZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

La scelta della redazione del bilancio sociale è nata all'interno del Consiglio di Amministrazione che nel corso degli anni ha continuato a sostenere e a incoraggiare l'implementazione del documento. Tutti i servizi della cooperativa contribuiscono con l'apporto di dati e tutte le persone della sede, secondo le proprie competenze, si occupano delle elaborazioni statistiche e dei commenti. Da alcuni anni, si è costituito un gruppo di lavoro che arricchisce il bilancio sociale di ulteriori considerazioni, tenendo la regia organizzativa, i tempi e si occupa dell'impaginazione.

La presente vuole essere la rendicontazione trasparente e puntuale dei risultati ottenuti nell'anno 2012, ma anche un momento di riflessione sugli scenari futuri, una lettura prospettica del futuro e del contesto in cui la Cooperativa opera. I dati quantitativi e qualitativi rilevanti ai fini del bilancio, seguono ovviamente i principi previsti dagli artt. 2423 e seguenti del Codice Civile. Altri dati quantitativi e qualitativi rendicontati sono il frutto di elaborazioni analitiche e di rilevazioni periodiche all'interno dell'organizzazione.

## PRINCIPI DI REDAZIONE

- >> **principio di identità:** viene data una definizione precisa e comprensibile della Cooperativa;
- >> **ambito di rendicontazione:** viene data un'ampia integrazione del quadro economico con dati sociali e ambientali ad ampio spettro;
- >> **periodo di rendicontazione:** anno 2012;
- >> **principio di inerenza:** sono esposti unicamente i risultati direttamente attribuibili alla Cooperativa;
- >> **principio di rilevanza:** ciò che è rilevante rendicontare è definito dalla mission e politica della qualità della Cooperativa, nonché dai suoi obiettivi;
- >> **principio del contratto comunicativo:** questa relazione si sviluppa con linguaggio vicino ai propri stakeholder e a questi destinato.





BILANCIO  
SOCIALE  
**2012**  
EDIZIONE 2013



# IL GRUPPO COOPERATIVO COLSER - AURORADOMUS

Colser costituisce insieme ad Auroradomus, il gruppo Cooperativo Paritetico Colser-AuroraDomus.

Il gruppo cooperativo nel 2012 mette in campo una forza lavoro di circa 5000 tra soci e dipendenti ed un fatturato di oltre 110 milioni di Euro con un ambito di operatività esteso a gran parte delle regioni italiane.

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 di Direzione) in modo da oltrepassare la semplice alleanza politico-strategica tra cooperative, ma arrivando ad un coordinamento unitario per l'assunzione delle decisioni riguardanti le attività dell'intero gruppo e delle singole società che lo compongono. La multidisciplinarietà del 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 facendo del gruppo un partner sicuro ed affidabile in grado di fornire risposte precise ed esaurienti nei diversi ambiti di attività.

Le comuni radici culturali e l'unica visione imprenditoriale delle cooperative 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.

# LA STORIA DI AURORADOMUS

È un anno decisivo, i Consigli di Amministrazione di COLSER, Domus Parma ed Aurora stipulano un accordo di fusione tra le componenti sociali del gruppo (Aurora e Domus) e di legame stretto in termini strategici ed operativi e coordinato da un comitato di direzione, tra la nascente cooperativa Auroradomus e Colser. È un accordo "storico" nel movimento cooperativo parmense vista la rilevanza delle imprese coinvolte.

La fusione tra Aurora e Domus Parma, decorre dal 1 Gennaio 2009 anche se la nuova realtà diventa effettivamente operativa dal 1 Gennaio 2010.

Auroradomus inizia ad operare..

Si tratta di una realtà nata dalla fusione di due storiche realtà cooperative con lo scopo di realizzare servizi ad elevata utilità sociale, volti a mettere al centro la persona nella propria integrità psico-fisica.

Pur essendo una nuova realtà, Auroradomus ha quindi alle spalle una consolidata esperienza, maturata in precedenza all'interno della Cooperative Sociali Aurora e Domus Parma. Mediante la condivisione del know how sviluppato negli anni dalle due singole cooperative, Auroradomus è in grado di offrire ai suoi interlocutori affidabilità progettuale di elevato profilo affiancata da sostenibilità dei costi di gestione.

La fusione consente ad Auroradomus di operare in un ambito di attività realmente multidisciplinare che comprende servizi e mansioni relativi a: Servizi per anziani; Servizi socio-sanitari; Servizi di Salute Mentale; Servizi Educativi; Servizi per minori; Servizi per disabili; Servizi per i Giovani.

La Cooperativa Auroradomus nasce contando più di 2000 soci e realizzando un fatturato superiore ai 50 milioni di euro.

## 2011

La nuova organizzazione di Auroradomus viene recepita a tutti i livelli organizzativi e di pari passo si concretizza una organizzazione di Gruppo Cooperativo che prevede strette sinergie ed interconnessioni con la Cooperativa Colser.

Si concretizza quindi pienamente il progetto iniziale avviato nel 2008.

Il 2011 è caratterizzato dall'applicazione della normativa della Regione Emilia Romagna sull'accreditamento delle strutture socio-educative e sanitarie. È un processo che rivoluziona il modo di operare di tutte le cooperative sociali fornendo alle stesse maggiori garanzie di continuità di lavoro con conseguente miglioramento della possibilità di programmare gli investimenti. La normativa non è però esente da controindicazioni, soprattutto di tipo economico, che associate alla crisi economica globale mettono Auroradomus nella condizione di attuare una revisione complessiva delle proprie modalità operative.

L'anno porta con sé anche soddisfacenti affermazioni commerciali in particolar modo in terra Friulana.

## 2012

Il cuore dei servizi della Cooperativa, la città di Parma, è coinvolto nell'applicazione della nuova normativa regionale sull'accreditamento dei servizi per anziani e disabili. Auroradomus conferma la propria forte presenza in città anche con la nuova normativa ed attua una riorganizzazione interna tale da poter fronteggiare le nuove condizioni tecnico-economiche che l'accreditamento porta con sé.

Il 2012 vede anche l'inizio della costruzione della nuova sede del Gruppo Cooperativo Colser-Auroradomus all'interno della quale la cooperativa si trasferirà alla fine del 2013.

## 2010

## 2007 2009

Nel mese di Ottobre nasce il gruppo Cooperativo Colser - Auroradomus. Le realtà che lo compongono rimangono separate, ma iniziano a conoscersi a collaborare ed a studiare congiuntamente sinergie e collaborazioni.

## 2008

Si intensificano le relazioni e si moltiplicano i servizi che Aurora e Domus si aggiudicano attraverso Associazioni Temporanee di Impresa. Le Direzioni delle cooperative che compongono il gruppo continuano a studiare modalità di collaborazione più unite e strutturate anche per far fronte alle esigenze di un mercato sociale in continua evoluzione.

# FINALITA' DELLA COOPERATIVA

L'orientamento della cooperativa è stato negli anni quello di cercare sempre di andare oltre la semplice erogazione del servizio, nella consapevolezza di svolgere un ruolo di forte utilità sociale.

Quindi finalità di Auroradomus è anche:

- » **promuovere la qualità sociale** come un sistema di relazioni che intreccia benessere individuale e benessere sociale, ovvero il benessere di tutti i soggetti coinvolti nel processo di vita di una comunità
- » **ampliare la gamma dei servizi offerti** attraverso soluzioni compatibili con i problemi di risorse finanziarie degli Enti Locali
- » **ampliare il numero dei soggetti sociali** attivo nell'ambito dei servizi che Auroradomus gestisce
- » **La porta aperta.** La cooperativa è una struttu-

ra aperta. Chiunque ne condivida i principi può chiedere di farne parte.

- » **La mutualità.** Favorire la nascita di nuove cooperative e contribuire in generale allo sviluppo e al miglioramento del sistema cooperativo, e quindi in generale della società nella quale operano.
- » **La solidarietà intergenerazionale.** La cooperativa tende a conservarsi e a crescere nel tempo, alimentando un circuito virtuoso d'investimento e innovazione e il trasferimento delle competenze e dei patrimoni fra soci anziani e soci giovani.
- » **La solidarietà intercooperativa.** Tra le cooperative si attuano forme di solidarietà sia nello sviluppo che nel consolidamento. Ciò consente di essere parte di un movimento che vuole affermare valori di efficienza e di solidarietà.



# L'ORIENTAMENTO PER IL FUTURO

È ormai assodato che quella in cui siamo immersi non è una crisi congiunturale destinata a finire e neppure una crisi in senso tradizionale ma, piuttosto, l'effetto di una trasformazione profonda del sistema di produzione, del sistema di lavoro e del welfare pubblico.

Il contesto sociale ed economico in cui ci troviamo è in continua evoluzione.

Nello specifico ambito dei servizi alla persona questo momento storico ci mette di fronte a complessità quali:

- » la contrazione di risorse a disposizione degli enti locali per finanziare le politiche sociali;
- » il riemergere del bisogno di partecipazione, di cittadinanza attiva: le persone manifestano nitidamente la necessità di uscire dall'isolamento, di riconnettersi in una rete.
- » la capacità delle cooperative di ripensare il loro funzionamento per adeguarlo al nuovo contesto.

È partendo da questa analisi che si configura una nuova realtà socio economica in cui, secondo noi, le cooperative non possono più porsi solo come attuatrici di pratiche ma devono assumere un ruolo attivo sia nei confronti dell'Ente Pubblico che della cittadinanza.

Avere, quindi, capacità di progettazione e riprogettazione in itinere e capacità di co progettazione, diventa un differenziale che può supportare l'Ente Pubblico in questo momento di crisi e che

può diventare un connettore tra le Amministrazioni ed i cittadini per avviare nuove pratiche come la cogestione di servizi ed il mutuo aiuto.

L'obiettivo è che si verifichi in questo percorso una trasformazione per quanto riguarda la figura del cittadino, che da fruitore del servizio diviene cittadino attivo, parte di un tessuto sociale, consapevole dei cambiamenti sociali ed economici in atto.

È, infatti, la consapevolezza che conduce al protagonismo e alla costruzione di reti, che promuove la coesione sociale e che porta alla modificazione dei comportamenti individuali con una ricaduta anche per gli Enti Pubblici.

Questo lavoro richiede un costante e attento impegno di formazione che deve coinvolgere tutte le persone attivate nel processo anche se a diversi livelli e in misura differente.

Gli operatori dei servizi alla persona sono dunque chiamati a rivedere e a riformulare la loro professionalità, per renderla adeguata ai nuovi scenari.

CAMBIARE e INNOVARE per RI-COSTRUIRE, per andare incontro al futuro, anticipandolo e costruendolo con le proprie forze: forgiare con i vecchi materiali, nuove forme e modelli (culturali, comportamentali, organizzativi, gestionali) più adatti ai nuovi scenari.

Auroradomus intende lavorare con impegno in questa direzione, nei prossimi anni.

# VISION E MISSION

## LA NOSTRA 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.**

## LA NOSTRA 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 aziendale e strategica puntando all'efficacia ed all'efficienza dell'organizzazione;**
- » **Conseguire un costante sviluppo economico e patrimoniale per investire sempre più nelle nostre risorse ed in nuovi servizi e progetti.**

# LA GOVERNANCE

Dall'Assemblea dei Soci, che rappresenta il vertice dell'organizzazione della cooperativa, si ramifica uno strutturato organigramma che ha per obiettivi principali quelli di favorire una completa interazione tra le varie aree e funzioni ed un conseguente corretto e completo passaggio delle informazioni.

L'organigramma presenta anche una forte inclinazione verso gli interlocutori esterni alla sede siano essi clienti o istituzioni ed è decisamente improntato al controllo ed al miglioramento delle attività dei nostri servizi che rappresentano ovviamente il "cuore" della cooperativa.

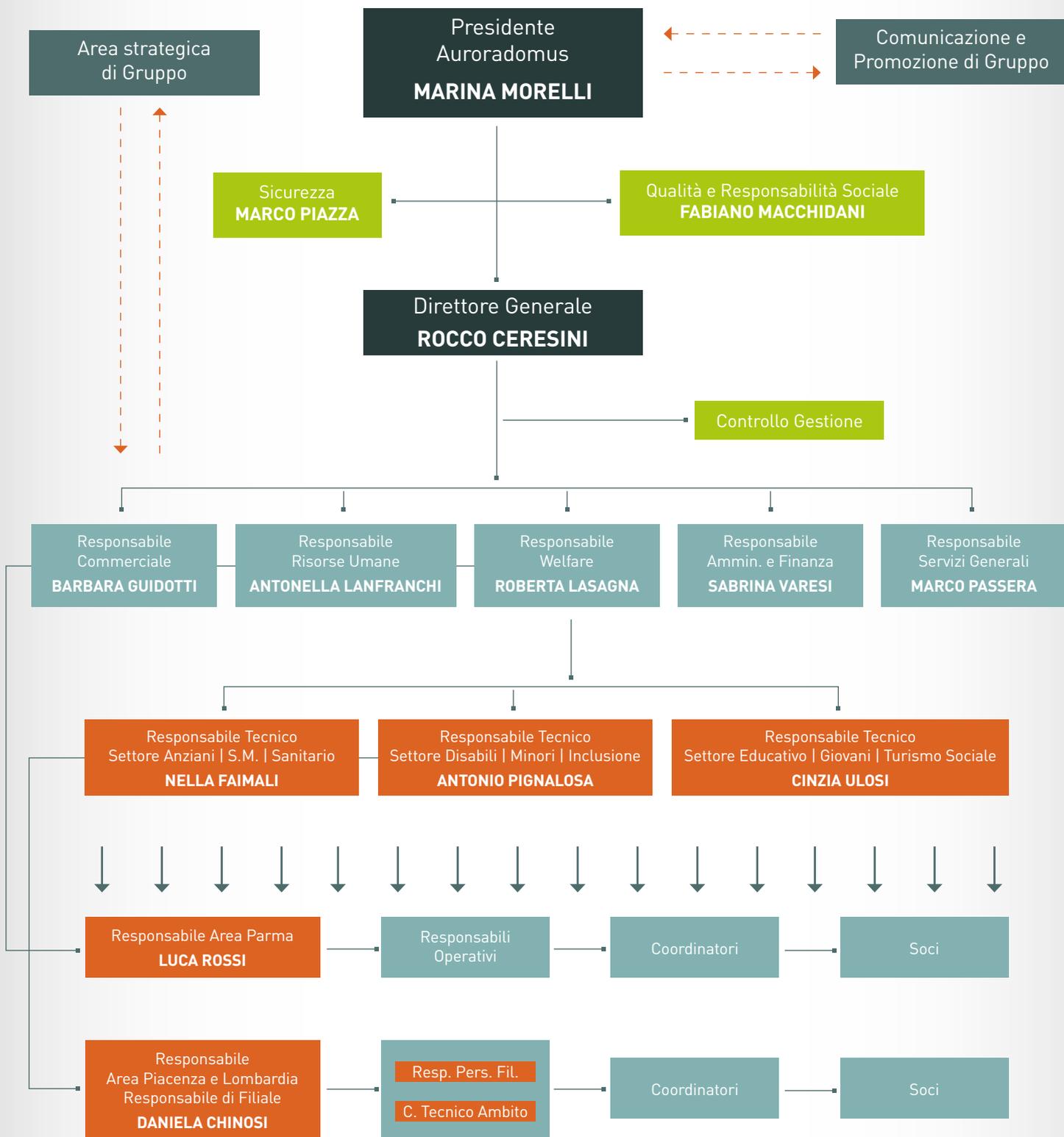
Oltre alle aree funzionali, legate a governare i

processi prevalentemente interni alla cooperativa (Commerciale, Risorse Umane, Servizi Generali, Amministrazione e Finanza), sono presenti le aree gestionali relative ad ogni tipologia di servizio svolto (Disabili e Minori, Educativo e Giovani, Anziani e Salute Mentale, Servizi Sanitari).

Con l'obiettivo di focalizzare il nostro lavoro proprio sul miglioramento e l'ottimizzazione delle nostre attività sociali è stata recentemente introdotta la figura del "Responsabile Welfare".

Inoltre si intende sviluppare il modello della filiale (come avviene a Piacenza) anche in altri contesti: è in questo senso partita una sperimentazione sul territorio di Parma.





## CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione è composto da undici membri, 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 in carica nell'anno 2011 è composto da 11 Consiglieri:

---

MARINA MORELLI

Presidente

DANIELA CHINOSI

Vicepresidente

BARBARA GUIDOTTI

Vicepresidente

ROBERTA LASAGNA

Vicepresidente

CRISTINA BAZZINI

Consigliere e Presidente

del Gruppo Cooperativo Colser - Auroradomus

MAURO CHIARI

Consigliere

GIUSEPPE CHIODAROLI

Consigliere

MARIAGRAZIA FRIGOLI

Consigliere

GIOVANNI POLETTI

Consigliere

CLARA SPAGNOLI

Consigliere

ERNESTO VIGNALI

Consigliere

---

◀ I NOSTRI SERVIZI



A large, stylized number '19' is rendered in a dark red color against a lighter red background. The '1' is on the left and the '9' is on the right, both with a thick, rounded font style.

BILANCIO  
SOCIALE  
**2012**  
EDIZIONE 2013

.....

**SERVIZI PER ANZIANI**

**SERVIZI SANITARI**

**SERVIZI PER LA SALUTE MENTALE**

**SERVIZI EDUCATIVI**

**SERVIZI PER MINORI**

**SERVIZI PER DISABILI**

**SERVIZI PER GIOVANI**

.....

# I NOSTRI SERVIZI

## SERVIZI PER ANZIANI

I nostri servizi per anziani sono composti da diverse tipologie di prestazioni differenti tra loro in relazione al luogo ed alle strutture in cui vengono effettuati, ma comuni per quanto riguarda il principio di fondo rappresentato dalla centralità degli utenti.

Svolgiamo le nostre attività in:

- >> **case protette**
- >> **assistenza domiciliare**
- >> **centri diurni**
- >> **comunità alloggio**
- >> **spazi collettivi**
- >> **alloggi con servizi**
- >> **residenze sanitarie assistenziali**

## SERVIZI SANITARI

Il territorio sanitario, fino a pochi anni fa inesplorato dalla Cooperazione Sociale, è stato oggetto di grande interesse, ricerca ed impegno per il nostro gruppo cooperativo che già da molti anni svolge il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata nel Comune di Piacenza.

La gestione completa del Centro Cure Palliative di Fidenza è stata la maggiore esplicitazione del lavoro che abbiamo svolto sia in termini organizzativi che gestionali.

Ad avvalorare ulteriormente l'impegno nel settore sanitario viene anche la partecipazione a PRO-SA S.p.A., la società che ha costruito il complesso ospedaliero di Fidenza ed attraverso la quale è stata possibile l'acquisizione della gestione del Centro Cure Palliative.

I servizi che svolgiamo sono:

- >> **Centri Cure Palliative**
- >> **Assistenza Domiciliare Integrata**





## **SERVIZI PER LA 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 mentale 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. Le nostre attività per la salute mentale si svolgono presso:

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

## **SERVIZI EDUCATIVI**

All'interno del gruppo si è verificato un deciso rafforzamento di questo settore ed oltre alla gestione diretta della scuola "Marchi" di Parma sono attive diverse collaborazioni con Enti Pubblici. Questo crescente e costante sviluppo è stato possibile grazie alla professionalità quotidianamente dimostrata dai nostri operatori ed alla ormai notevole capacità progettuale in nostro possesso.

Le tipologie di servizi in cui operiamo sono:

- >> Nidi d'infanzia**
- >> Scuole dell'infanzia**
- >> Spazi bambini**
- >> Centri bambini e genitori**
- >> Servizi Educativi Domiciliari**
- >> Ludoteche**

## **SERVIZI PER MINORI**

Il tema del disagio in età adolescenziale e pre-adolescenziale è sempre più sentito all'interno del nostro sistema welfare. Le problematiche sociali delle generazioni "adulte" che abbiamo ogni giorno sotto gli occhi si riflettono immediatamente sulle generazioni "giovani". Il gruppo consapevole dell'aumento dei bisogni legati ai minori mette in campo una tipologia di servizi piuttosto variegato in grado di rispondere in gran parte alle necessità emergenti.

I servizi in cui operiamo sono:

- » **Supporto scolastico**
- » **Appoggi Domiciliari**
- » **Diritto di visita**
- » **Comunità educative per minori**
- » **Comunità madre bambino**
- » **Centri pomeridiani**





### **SERVIZI PER DISABILI**

L'obiettivo principale di questi servizi che si svolgono sia al domicilio che in centri semiresidenziali o residenziali è quello di agevolare l'inserimento sociale degli utenti e di favorire il mantenimento, lo sviluppo ed il recupero delle loro capacità

Le tipologie di servizio in cui operiamo sono:

- » **Centro socio-riabilitativo diurno**
- » **Centro socio-riabilitativo residenziale**
- » **Supporto scolastico per minori disabili**
- » **Appoggi Domiciliari**
- » **Servizio di Assistenza Domiciliare**
- » **Inserimenti lavorativi**

### **SERVIZI PER GIOVANI**

L'obiettivo di questi servizi è quello di mettere a disposizione luoghi di aggregazione spontanea dove ai giovani vengono restituiti spazi di giusto protagonismo, 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. In questa tipologia di servizi il gruppo è attivo anche in servizi di orientamento come "Informagiovani" e in strutture di accoglienza come gli Ostelli della gioventù.

- » **Centri giovani**
- » **Informagiovani**
- » **Ostelli della gioventù**

# LE NOSTRE GESTIONI DIRETTE

- » Casa Protetta “**CASA DEGLI ANZIANI**” di Collecchio  
e R.S.A. “**CASA DEGLI ANZIANI**” di Collecchio
- » Pensionato Albergo “**CITTÀ DI FIDENZA**”
- » Centro Diurno di Tavazzano con Villavesco
- » Comunità Alloggio “**CASA DEL PELLEGRINO**” di Albareto
- » “**SPAZIO AURORADOMUS**” del Servizio di Assistenza Domiciliare  
del Comune di Parma
- » Comunità Alloggio “**VILLA BIANCA**” di Valmozzola
- » Centro Cure Palliative di Fidenza
- » Comunità Alloggio e Centro Diurno del Comune di Gragnano Trebbiense
- » Casa Famiglia “**PARROCCHIA DI SAN LEONARDO**” di Metti di Bore
- » Casa Protetta “**ZANETTI**” di Varsi
- » Centro Polifunzionale “**CORSINI**” di Pellegrino Parmense
- » Casa Protetta “**VECCHI GUIDOTTI**” di Boretto
- » Scuola “**MARCHI**” di Parma
- » Ostello della Gioventù “**LUCIANO FERRARIS**” di Parma
- » Casa Protetta “**G.CAVAZZINI**” di Berceto
- » Casa Protetta “**VILLA MATER GRATIAE**” di Bardi



# LA RELAZIONE SOCIALE

BILANCIO  
SOCIALE  
**2012**  
EDIZIONE 2013

# POLITICA PER LA QUALITÀ E LA SICUREZZA

Il controllo della qualità del servizio erogato, disciplinato dal nostro Sistema Qualità a sua volta conforme ai dettami della norma UNI EN ISO 9001:2000 per la quale Auroradomus è certificata, riguarda gli elementi principali dei servizi che svolgiamo ovvero:

- >> 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.

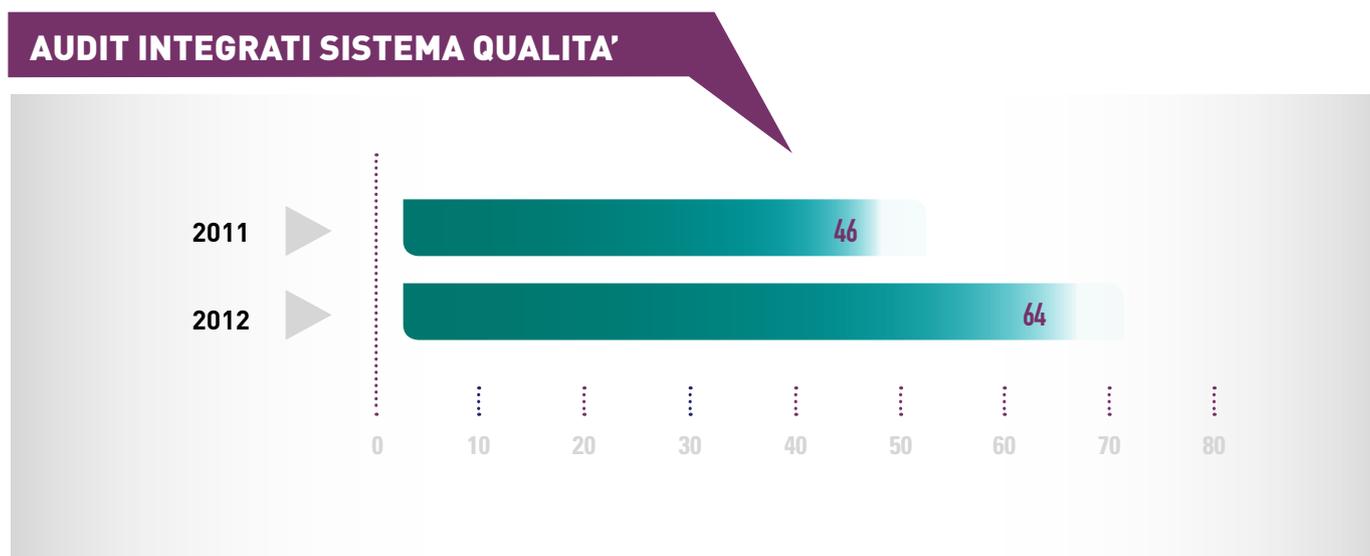
# LA QUALITÀ NEL CONTROLLO DEI COMPORAMENTI E DELLE COMPETENZE DEL PERSONALE

Per assicurare l'efficace gestione delle risorse umane ci avvaliamo di un sistema di indicatori che l'esperienza maturata ha evidenziato come esaustivi per un corretto monitoraggio del processo in esame e che ci permette di quantificare numericamente gli aspetti più significativi nel rapporto fra la Cooperativa e i nostri operatori e responsabili. In tal modo è possibile tradurre le informazioni raccolte in risposte concrete e azioni migliorative

Per ottenere un livello qualitativo soddisfacente

il Presidente per mandato del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Sociale assicura che la politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione in quanto elemento essenziale affinché vengano raggiunti gli obiettivi prefissati.

Il grafico sotto riportato testimonia l'elevata frequenza di controlli interni ed esterni nei nostri servizi volti a verificare la sistematica applicazione della politica della qualità.



# LA GESTIONE DELLA SICUREZZA SUL LAVORO

Auroradomus conosce la complessità dei regolamenti e delle leggi cui devono adeguarsi le aziende, non solo per evitare le sanzioni, ma soprattutto per salvaguardare la salute dei propri lavoratori e la sicurezza delle proprie strutture. Fin dalla nostra nascita riserviamo grande attenzione a questo tema.

Abbiamo sviluppato in questo campo una notevole esperienza, cui attingiamo per dare ai nostri servizi ed ai nostri lavoratori risposte efficaci e sicure. Attraverso il Servizio Prevenzione e Protezione

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

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

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

## NUMERO PERSONALE SOTTOPOSTO A SORVEGLIANZA SANITARIA



## NUMERO SOPRALLUOGHI DEL SPP





# LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

Già da tempo Auroradomus era impegnata nel percorso per l'ottenimento della Certificazione SA8000: un percorso complesso che ha coinvolto gran parte della nostra organizzazione.

La norma SA8000, disciplina il rispetto di principi fondamentali della Responsabilità Sociale di un'impresa quali il divieto di utilizzare lavoro infantile e/o obbligato, la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, la libertà di associazione, l'assenza di discriminazioni, la correttezza delle procedure disciplinari, il rispetto dell'orario di lavoro, la correttezza delle retribuzioni.

Al centro della SA8000 si pone quindi il rispetto delle leggi, dei regolamenti e dei Contratti di lavoro da parte dell'organizzazione comportando quindi un forte coinvolgimento dell'Area Risorse Umane, dell'Ufficio Sicurezza, oltre che, ovviamente, di tutti i nostri servizi.

Nel mese di Maggio la cooperativa ha ricevuto l'audit di certificazione SA8000: durante le giornate di verifica è stato sancito il grado di conformità della cooperativa alla legislazione vigente in tutti gli ambiti previsti dalla norma oltre che la presenza di un sistema di gestione in grado di sovrintendere ad eventuali criticità assicurando un percorso di miglioramento continuo.

L'esito della verifica è stato quindi positivo e Auroradomus può quindi affiancare il certificato SA8000 ai già esistenti ISO 9001 e UNI 11010.

Al di là del valore della certificazione l'aspetto più importante del percorso è comunque rappresentato dalla volontà che fin dall'inizio ha mosso la cooperativa verso l'adeguamento alla SA8000: rimettere in discussione le proprie prassi operative per garantire ai soci ed ai vari interlocutori la massima correttezza e trasparenza possibili.



# LA POLITICA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE

Il Consiglio di Amministrazione e la Direzione di Auroradomus sottolineano l'importanza di sviluppare e mantenere nel tempo un ambiente di lavoro socialmente responsabile e di favorire la crescita professionale di tutti i lavoratori nel pieno rispetto delle Leggi nazionali, comunitarie e dei diritti umani. Per conseguire questi obiettivi Auroradomus si è dotata di un sistema di gestione della Responsabilità Sociale, in conformità alla normativa SA:8000 ed a tutti i suoi standards, definendo ed attuando una politica per la Responsabilità Sociale che tenga conto delle esigenze dei Clienti, dei propri lavoratori e di tutti gli stakeholders. A tal riguardo la Direzione cerca di coinvolgere il personale per promuovere la qualificazione professionale e la gratificazione personale mediante l'attuazione dei requisiti di Responsabilità Sociale di seguito indicati:

## LAVORO INFANTILE

Auroradomus non impiega lavoro infantile all'interno delle proprie attività, dove per la lavoro infantile si intende la prestazione di persone di età inferiore ai 16 anni, impossibilitate a frequentare la scuola dell'obbligo e/o a svolgere un'esistenza confacente la loro età.

## LAVORO FORZATO E OBBLIGATO

Auroradomus non esercita alcuna forma di coercizione o obbligo nei confronti dei propri lavoratori. Salute e Sicurezza: Auroradomus garantisce ai suoi lavoratori un ambiente di lavoro sicuro e salutare con servizi adeguati e strumenti di controllo e prevenzione da situazioni a rischio, conformemente alle normative vigenti in materia. Auroradomus presta particolare attenzione al lavoro delle donne in stato di gravidanza. Libertà di associazione e diritto alla contratta-



zione collettiva: Auroradomus consente ai lavoratori di formare e partecipare ad organizzazioni sindacali secondo la propria volontà e di poter contrattare collettivamente, liberamente e secondo la legge.

### **DISCRIMINAZIONE**

Auroradomus non attua né sostiene alcuna forma di discriminazione in base a razza, ceto, nazionalità, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, appartenenza a sindacato o parte politica o ogni altra situazione che potrebbe comportare discriminazione.

### **PROCEDURE DISCIPLINARI**

i rapporti con i lavoratori sono improntati al rispetto reciproco ed alla tutela della dignità. Non viene tollerato l'utilizzo di punizioni corporali, coercizione mentale o fisica, abuso verbale nei confronti dei lavoratori ed ogni altra forma di trattamento severo ed inumano. Le procedure disciplinari che possono essere applicate sono quelle previste dalla Legge e dal Contratto Collettivo Nazionale.

### **ORARIO DI LAVORO**

l'orario di lavoro rispetta il monte-ore previsto dal Contratto Collettivo Nazionale e lo straordinario, quando necessario, deve essere ricompensato in modo idoneo a non superare, salvo esigenze circoscritte, le 12 ore settimanali. In particolare il lavoro viene programmato cercando di razionalizzare i processi produttivi, per non costringere i lavoratori a straordinari eccessivi e per garantire loro il godimento delle ferie previste.

### **RETRIBUZIONE**

Auroradomus rispetta il diritto dei lavoratori ad una retribuzione dignitosa e garantisce che i salari corrisposti siano almeno uguali agli standard previsti dal Contratto Collettivo Nazionale e che, comunque, siano sufficienti a soddisfare i bisogni primari dei lavoratori oltre che a fornire un qualche guadagno discrezionale.



**In applicazione dei principi sopraesposti,  
Auroradomus si impegna a perseguire i seguenti obiettivi:**

Impostare, applicare, implementare un sistema di gestione che sia strumento di pianificazione, di controllo e di guida delle azioni intraprese in tema di Resp.tà 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.

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



# 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 è 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 della cooperativa deve manifestarsi innanzi tutto con il rispetto per le persone e mediante senso di responsabilità, con trasparenza, onestà e correttezza dei comportamenti;
- » La cooperazione considera un bene il pluralismo. Nei rapporti che intrattiene con le altre forze economiche, politiche e sociali, essa rispetta la loro natura, opinione, cultura e agisce secondo la propria originalità, autonomia, capacità propositiva;
- » L'esistenza della cooperazione, il suo segno distintivo, la sua regola sono fondate sul principio di solidarietà. Al fondo di ogni relazione o transazione tra soggetti economici esistono sempre i rapporti umani.
- » La cooperazione interpreta il mercato come un luogo di produzione di ricchezza, di rispetto della salute, di sviluppo dell'economia sociale. Essa agisce nel mercato non solo in osservanza delle Leggi, ma secondo i principi di giustizia ed utilità per i propri Soci e per la collettività;
- » La cooperazione considera il diritto ed il rischio di fare impresa come manifestazione di libertà;
- » La cooperazione regola i rapporti interni sulla base del principio di democrazia. Le imprese cooperative realizzano compiutamente le proprie finalità associandosi nel movimento cooperativo, che promuove le relazioni tra loro, che ne valorizza i patrimoni collettivi, garantendo le adeguate forme di controllo;
- » La mutualità cooperativa, definita dai principi dell'Alleanza Cooperativa Internazionale, non è solo un modo di produrre e distribuire la ricchezza più adeguato agli interessi dei partecipanti, ma una concezione dei rapporti umani. La cooperazione trova le proprie radici nel valore dell'imprenditoria associata, ricerca il proprio sviluppo nel mercato, considera il proprio fine il miglioramento delle condizioni materiali, morali e civili dell'uomo.

# I NOSTRI STAKEHOLDERS (PORTATORI DI INTERESSE)

La Cooperativa Auroradomus ha alla base del suo lavoro le relazioni; la parola stessa che significa "rapporto stretto fra persone cose o fatti", definisce come per Auroradomus siano importanti e fondamentali i rapporti e quindi le relazioni che si hanno con tutte le persone che fruiscono dei nostri progetti, con gli Enti, le Istituzioni e con chi, tramite l'erogazione di servizi, ci permette di essere presenti sul territorio.

Auroradomus non potrebbe svilupparsi senza stringere rapporti di fiducia e scambio con le diverse realtà che operano nei territori nei quali svolge la propria attività.

Il presupposto per sviluppare relazioni è il riconoscersi, è avere fiducia, riconoscere ed apprezzare le aspettative, i valori, le culture, le reciproche obbligazioni assunte, le risorse messe a disposizione.

Oggi Auroradomus può vantare di essere parte di una fitta rete di collaborazioni e contatti quotidiani con interlocutori di diversa tipologia (pub-

blica e privata) e con disponibilità economica ed esigenze pratiche estremamente diversificate.

Gli interlocutori con i quali Auroradomus fonda le proprie relazioni sono sia di origine interna che esterna.

Gli interlocutori interni sono i nostri Soci e dipendenti 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.

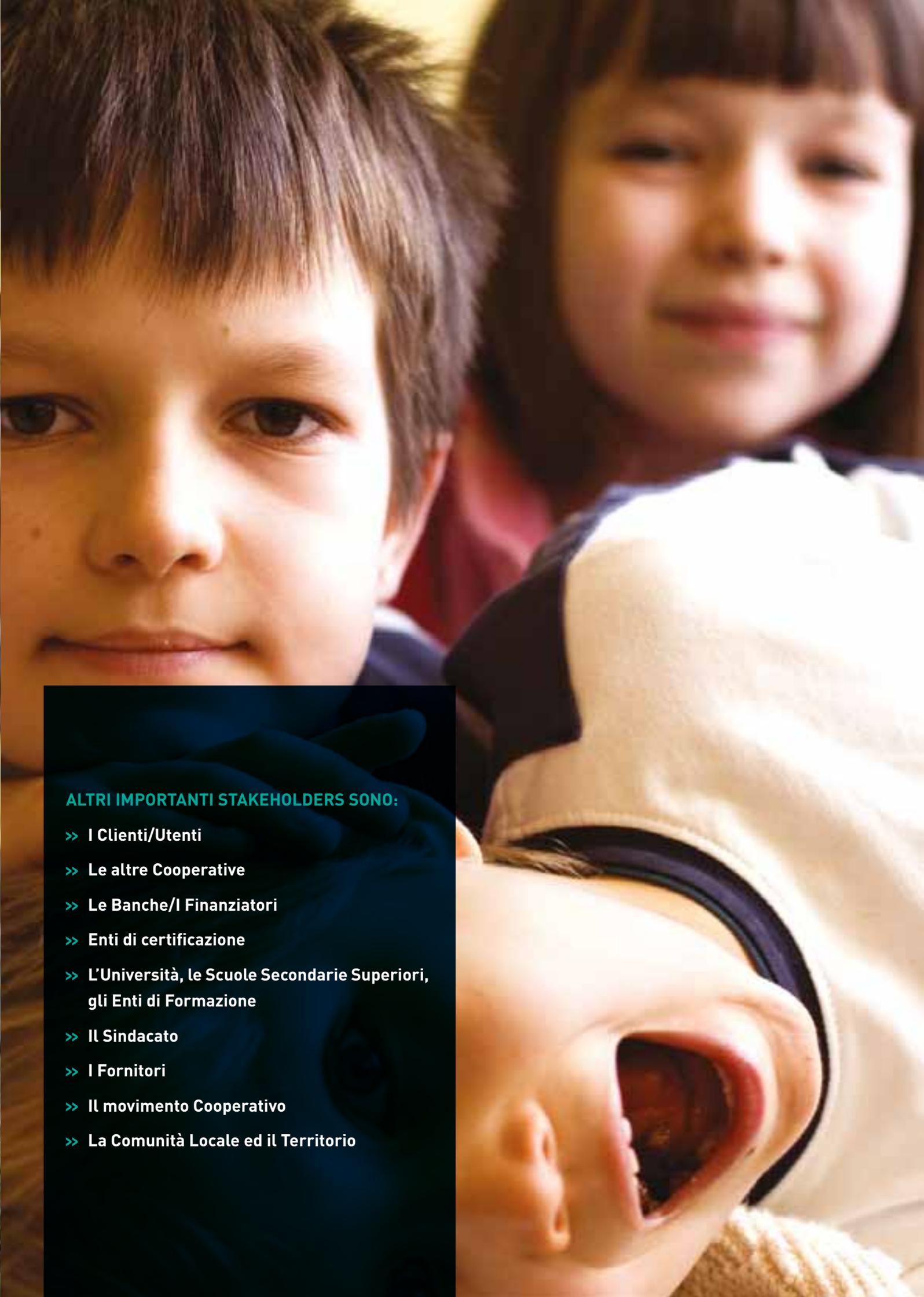




## I SOCI DELLA COOPERATIVA

Auroradomus prima ancora di rendere conto ai suoi interlocutori esterni, deve sottoporre i suoi risultati economici e sociali al giudizio dei propri soci.

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 SONO:**

- » I Clienti/Utenti
- » Le altre Cooperative
- » Le Banche/I Finanziatori
- » Enti di certificazione
- » L'Università, le Scuole Secondarie Superiori, gli Enti di Formazione
- » Il Sindacato
- » I Fornitori
- » Il movimento Cooperativo
- » La Comunità Locale ed il Territorio

# MAPPA STAKEHOLDERS



**Gruppo  
COLSER  
AURORADOMUS**

**I Clienti**

**I Lavoratori**

**Le cooperative  
che compongono  
il Gruppo**

**Gli utenti  
dei servizi**



**Collettività e territorio**

**I Sindacati**

**Ambiente**

**Fornitori**

**Associazioni di categoria**

# LA RELAZIONE SOCIALE

Raramente le risorse umane sono considerate una fonte di creazione di valore, poiché il costo riguardante la forza lavoro rappresenta per le cooperative la maggior componente delle spese operative. I tagli nel personale rientrano inoltre in molte delle strategie volte alla ristrutturazione ed al contenimento dei costi. Ma la vera competitività sta nel possedere risorse professionali, preparate ed in grado di condividere i valori di una azienda.

Aurora sa che il proprio sviluppo di conoscenze e capacità è sempre stato direttamente proporzionale al numero complessivo dei Soci e naturalmente considera l'aumento del loro numero come un indicatore estremamente positivo.

Sappiamo inoltre come, al di là di ogni strategia organizzativa e gestionale, l'immagine di sé che i nostri Soci 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 soci, poi quelli dei nostri principali stakeholders per chiudere infine con i dati relativi al valore aggiunto prodotto da AuroraDomus.

In tutte le sezioni verranno inseriti dati afferenti a diversi indicatori previsti dal sistema di gestione per la responsabilità sociale.



# LE NOSTRE RISORSE UMANE COME CAPITALE

Raramente le risorse umane sono considerate una fonte di creazione di valore, poiché il costo riguardante la forza lavoro rappresenta per le cooperative la maggior componente delle spese operative. I tagli nel personale rientrano inoltre in molte delle strategie volte alla ristrutturazione ed al contenimento dei costi. Ma la vera competitività sta nel possedere risorse professionali, preparate ed in grado di condividere i valori di una azienda.

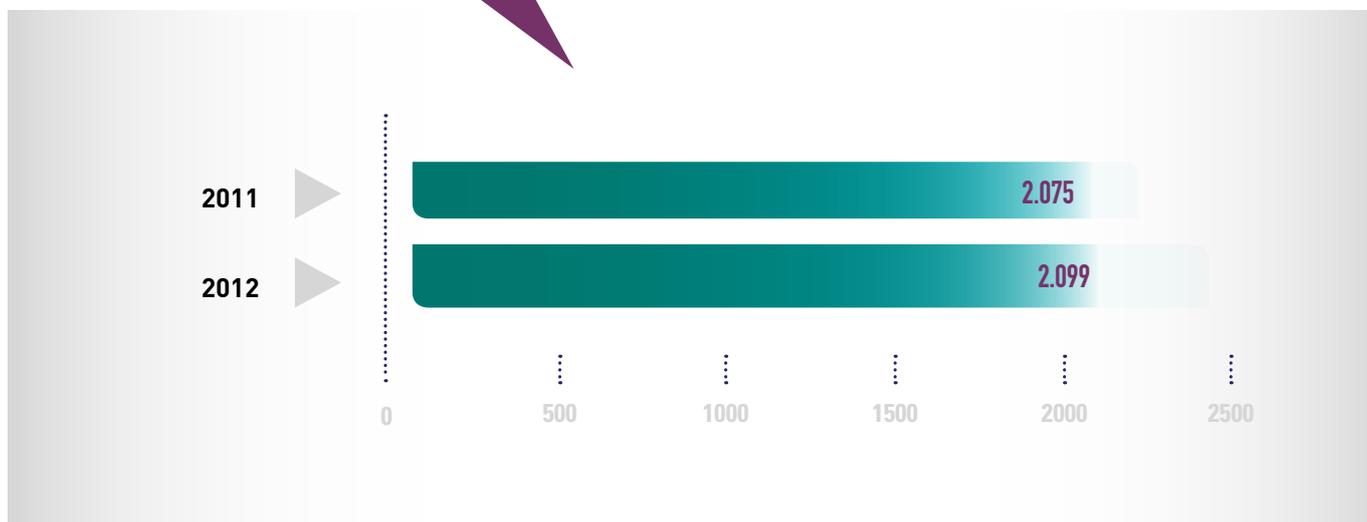
Aurora sa che il proprio sviluppo di conoscenze e capacità è sempre stato direttamente proporzionale al numero complessivo dei Soci e naturalmente considera l'aumento del loro numero come un indicatore estremamente positivo.

Sappiamo inoltre come, al di là di ogni strategia organizzativa e gestionale, l'immagine di sé che i nostri Soci sono in grado di offrire in termini di etica e di preparazione è il miglior viatico per conseguire ulteriore sviluppo.

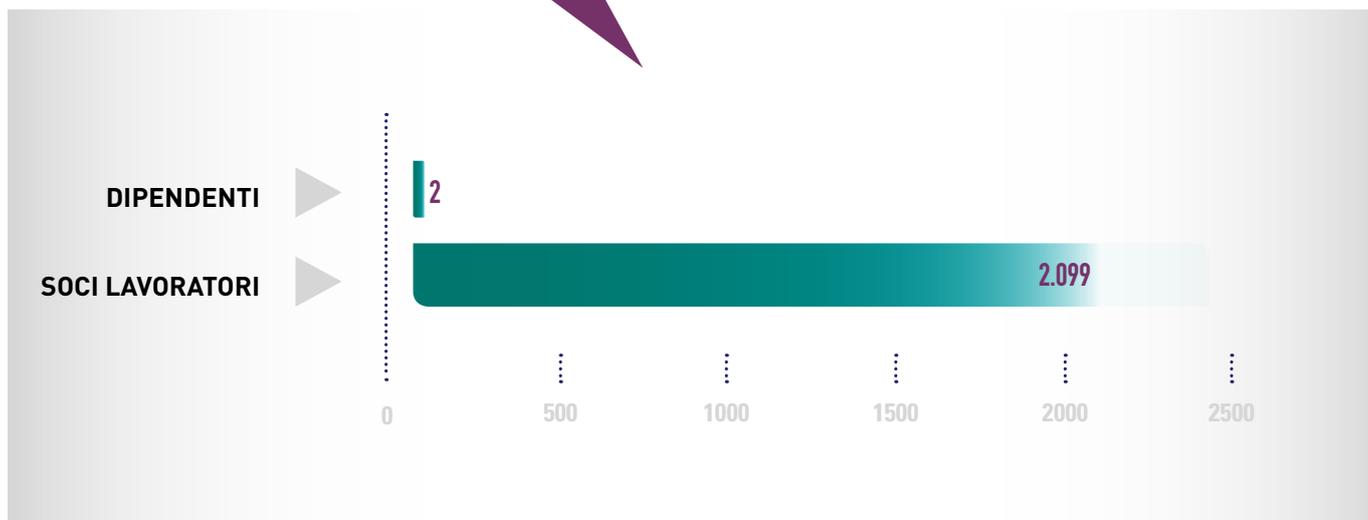
In questa relazione sociale esamineremo inizialmente i dati relativi ai nostri soci, poi quelli dei nostri principali stakeholders per chiudere infine con i dati relativi al valore aggiunto prodotto da AuroraDomus.

In tutte le sezioni verranno inseriti dati afferenti a diversi indicatori previsti dal sistema di gestione per la responsabilità sociale.

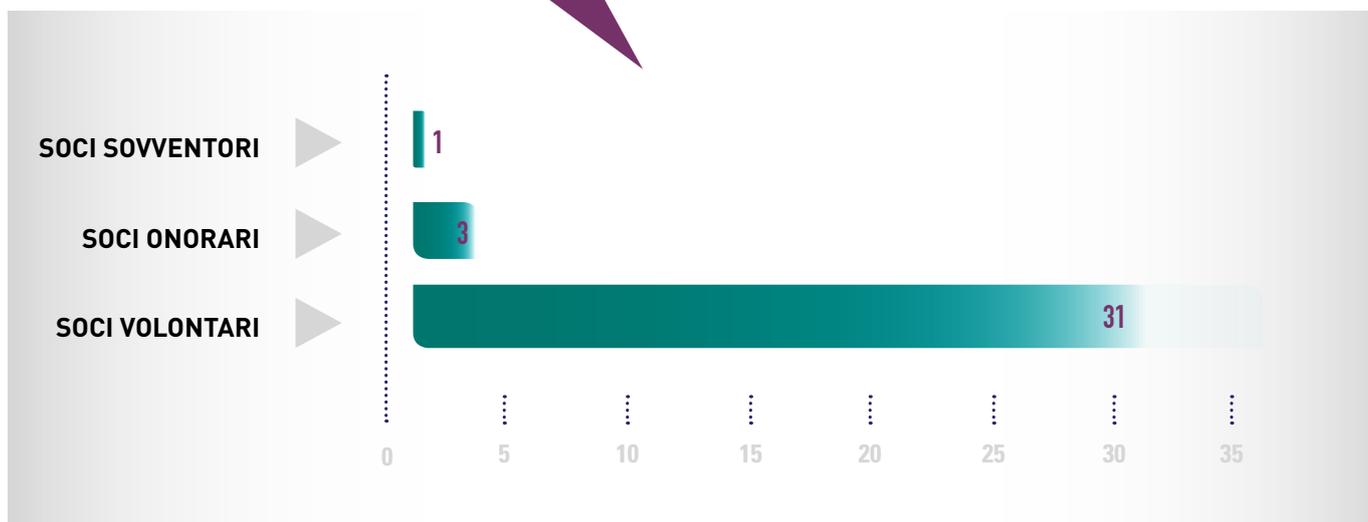
## NUMERI SOCI IN FORZA



## TIPOLOGIE DI CONTRATTO



## ALTRE TIPOLOGIE DI SOCI



## NUMERO DONNE/ORGANICO MEDIO DEL PERIODO





## L'ETÀ DEI NOSTRI LAVORATORI in %

dai 18 ai 20 anni

2,9

dai 21 ai 30 anni

21,4

dai 31 ai 40 anni

27,2

dai 41 ai 50 anni

29,4

dai 51 ai 60 anni

17,7

dai 61 ai 70 anni

1,4

0

5

10

15

20

30

## NUMERO ASSENZE IN ORE PER MATERNITÀ OBBLIGATORIA



## NUMERO ASSENZE IN ORE PER MATERNITÀ FACOLTATIVA

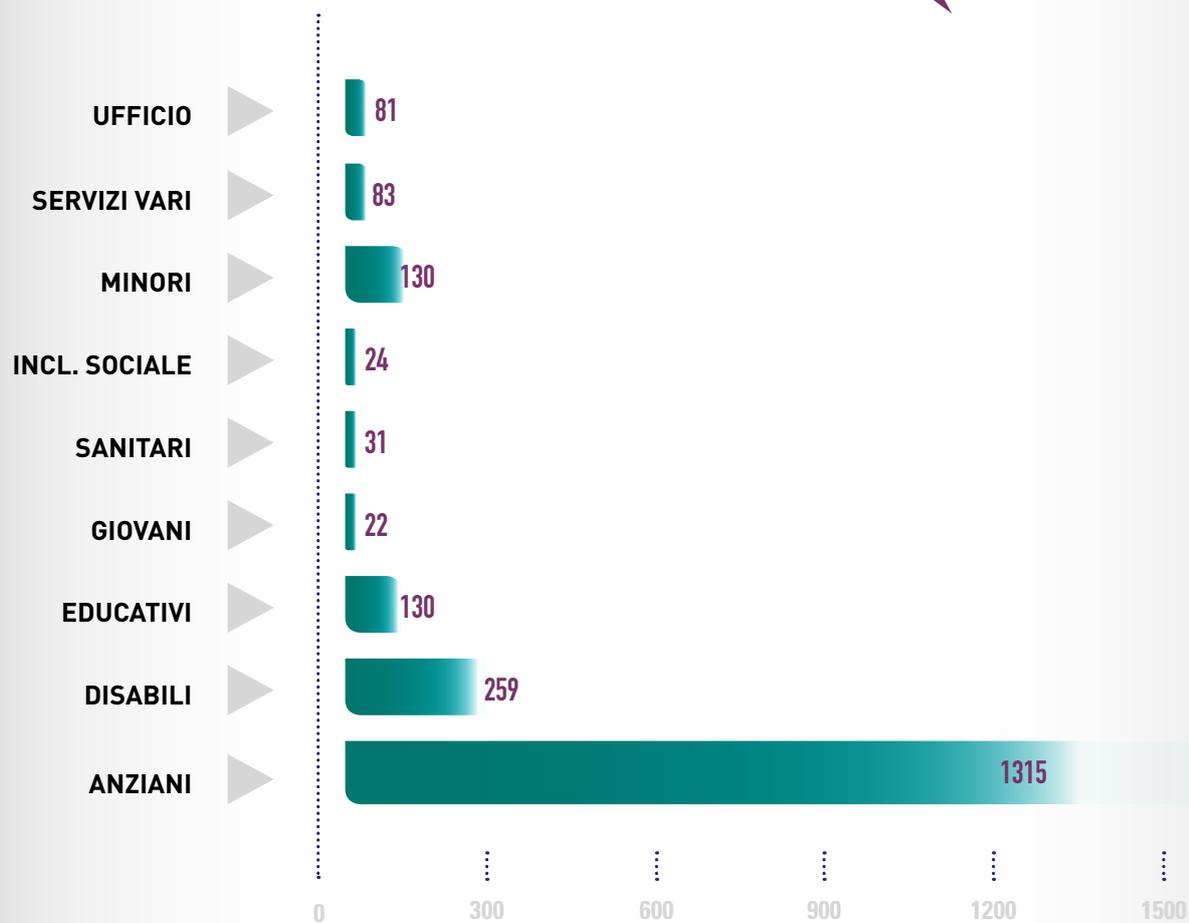


L'ELEVATO NUMERO DI LAVORATRICI DONNE E GIOVANI CONFIGURA UN ELEVATO NUMERO DI "FIOCCHI ROSA E AZZURRI".

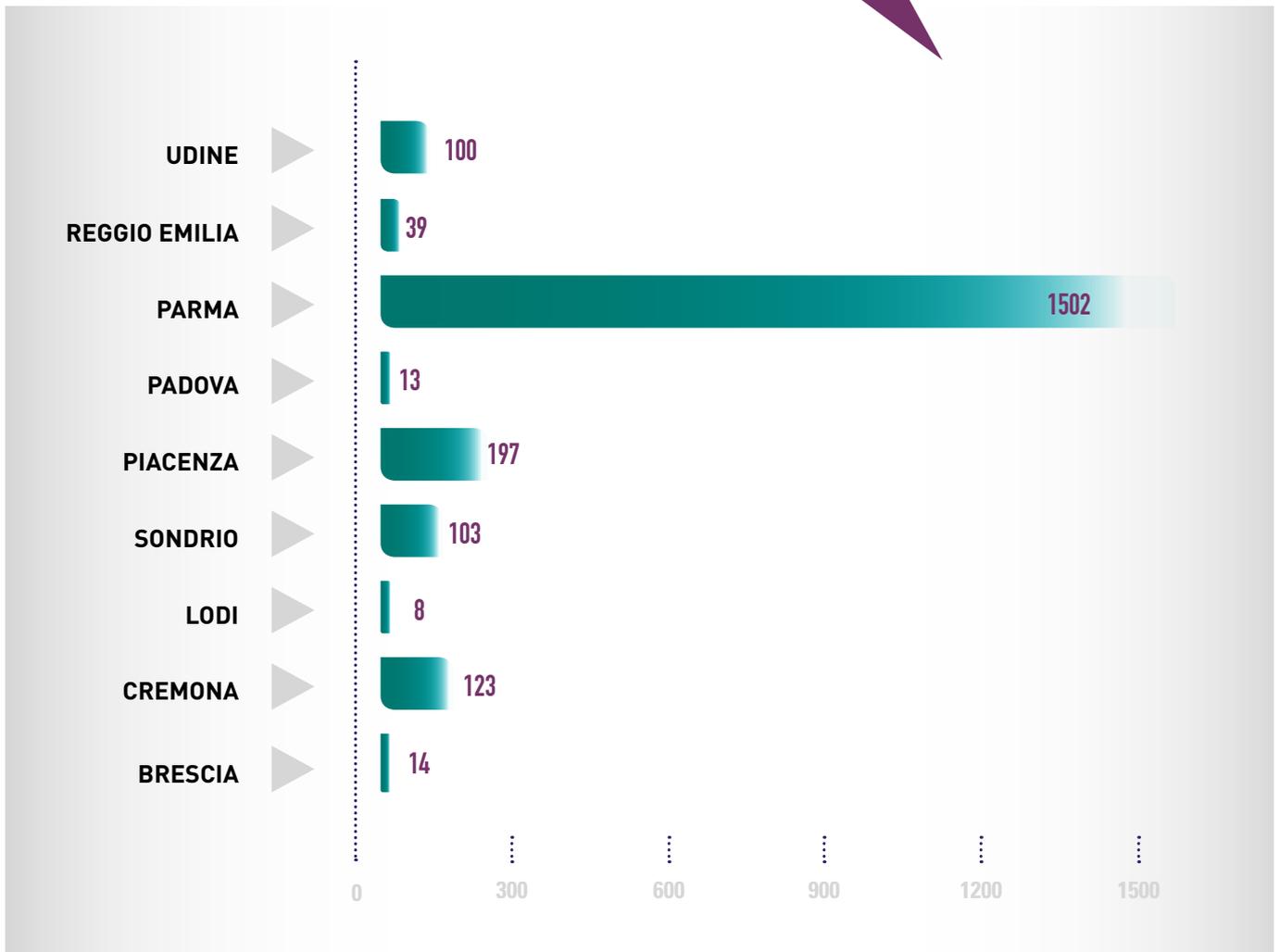
## ANZIANITÀ LAVORATIVA DEI LAVORATORI



## NUMERO DEI LAVORATORI PER AMBITO DI ATTIVITÀ



## PROVINCE IN CUI OPERANO I NOSTRI SOCI



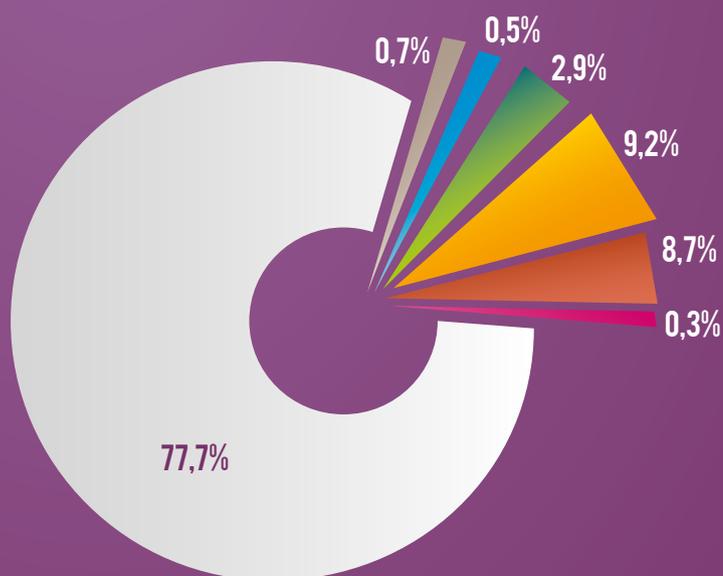
## I NOSTRI LAVORATORI PROVENGONO DA ...

Albania, Algeria, Argentina, Austria, Bangladesh, Benin, Bosnia Erzegovina, Brasile, Bulgaria, Burkina Faso, Camerun, Capo verde, Colombia, Congo, Costa d'avorio, Cuba, Repubblica Dominicana, Ecuador, Egitto, Eritrea, Etiopia, Filippine, Francia, Germania, Ghana, India, Italia, Kenia, Libano, Marocco, Messico, Moldavia, Nigeria, Olanda, Perù, Polonia, Macedonia, Romania, Russia, Senegal, Serbia, Spagna, Sri Lanka, Ucraina, Venezuela.

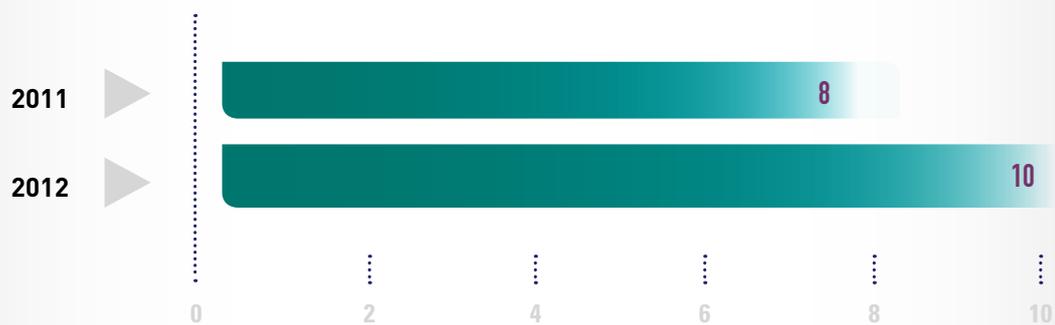


## PROVENIENZA GEOGRAFICA

Provenienza Geografica dei nostri Lavoratori



## NUMERO NAZIONALITÀ EUROPEE RAPPRESENTATE\*



\* COMPRESA ITALIANA

## NUMERO NAZIONALITÀ EXTRAEUROPEE RAPPRESENTATE



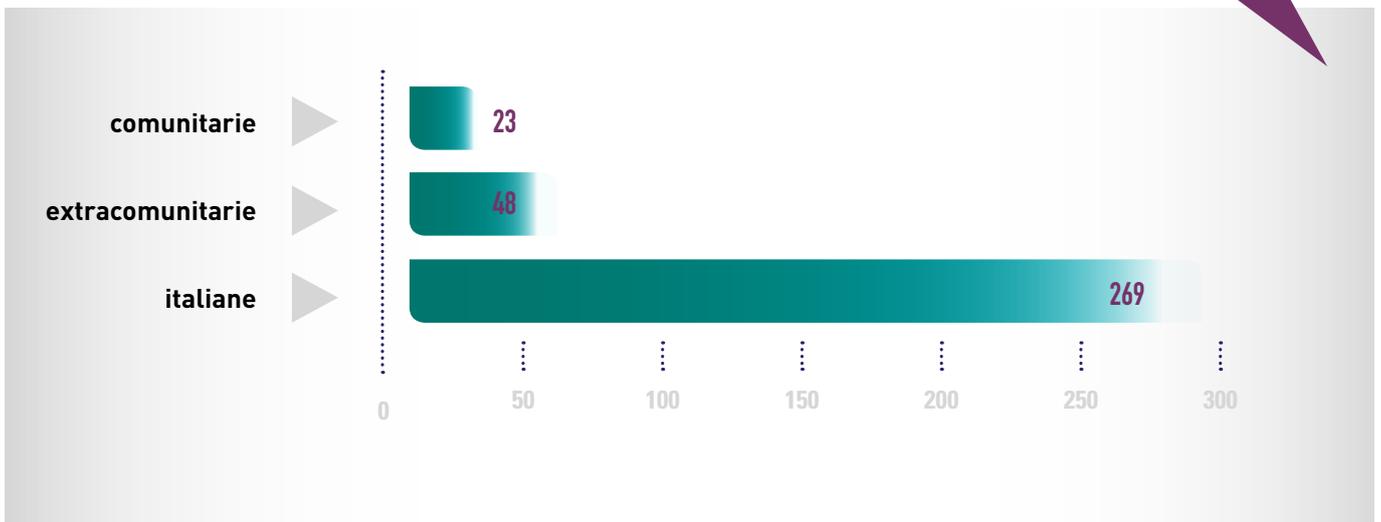
## NUMERO LAVORATORI EXTRACOMUNITARI



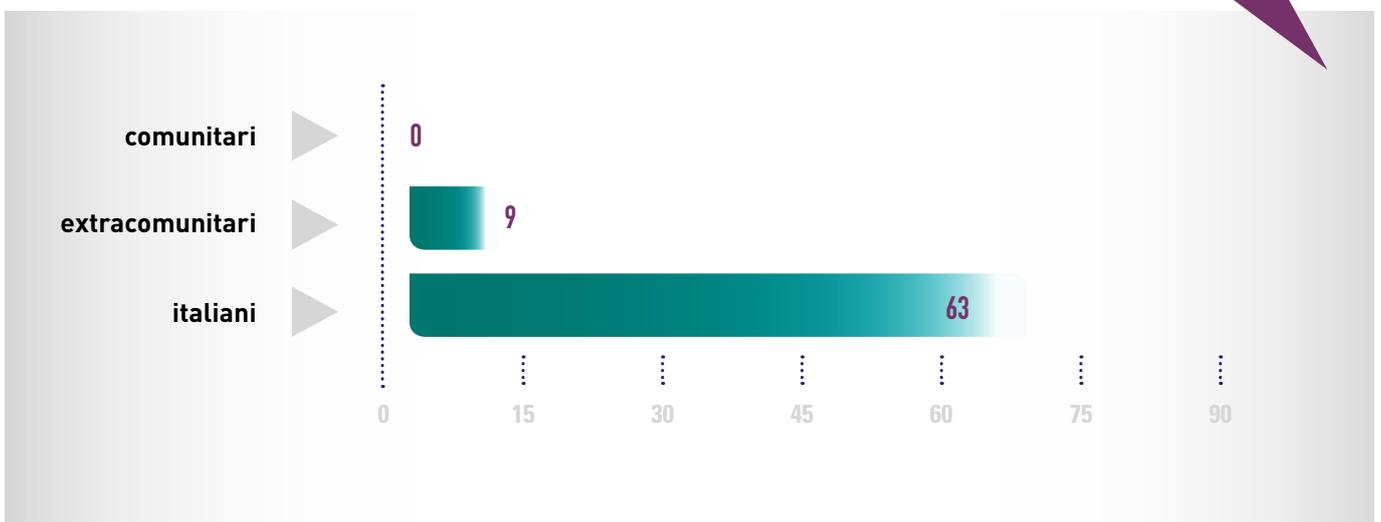
## NUMERO ASSUNTI FEMMINE-MASCHI



## NUMERO ASSUNTI FEMMINE: COMUNITARIE-EXTRACOMUNITARIE-ITALIANE

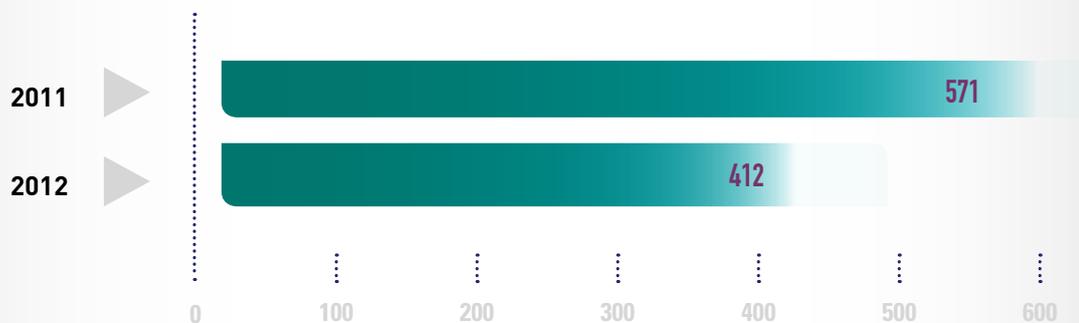


## NUMERO ASSUNTI MASCHI: COMUNITARI-EXTRACOMUNITARI-ITALIANI



# CONTRO IL PRECARIATO

## NUMERO ASSUNTI

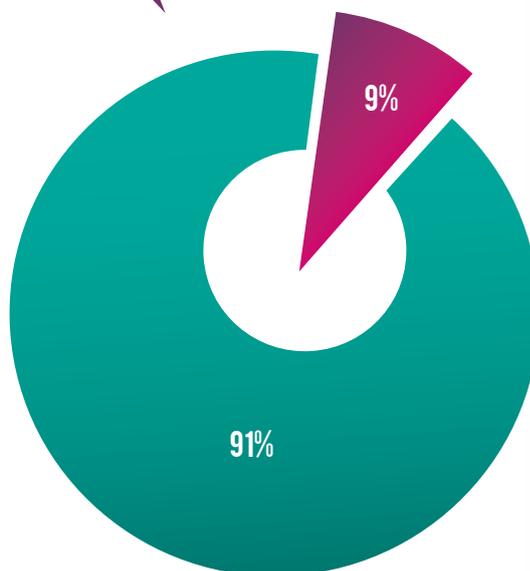


## STABILITÀ OCCUPAZIONALE

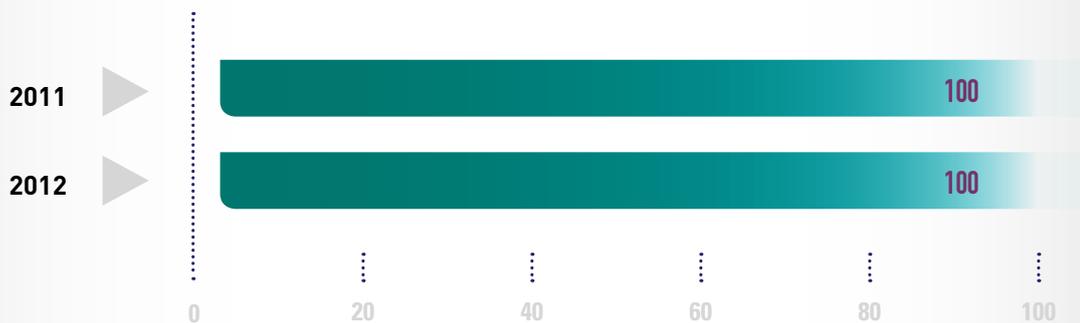
Contratti a tempo determinato



Contratti a tempo indeterminato

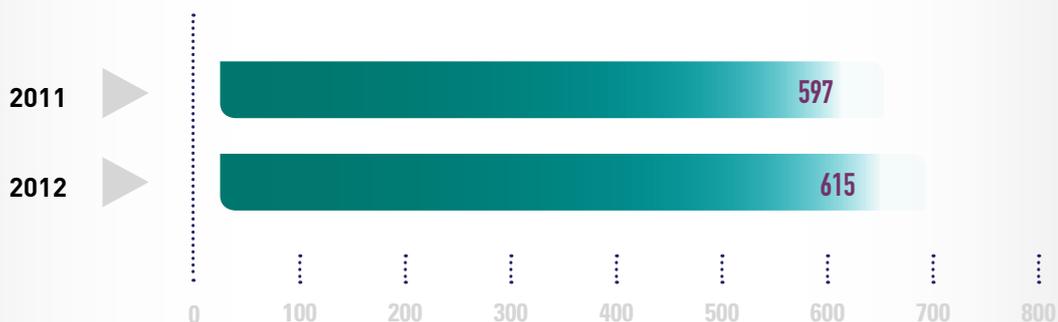


## % APPLICAZIONE CCNL



## ALCUNI DATI SULLA GESTIONE DEL PERSONALE

### NUMERO CONTRATTI PART-TIME



### NUMERO DIMESSI



## NUMERO LICENZIATI



## NUMERO ASSENZE IN ORE PER MALATTIA



## NUMERO ASSENZE IN ORE PER STUDIO



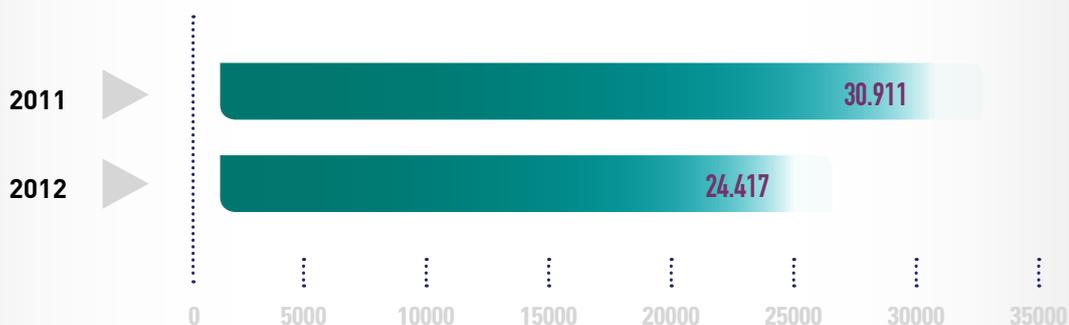
## NUMERO ASSENZE IN ORE PER LEGGE 104



## NUMERO ASSENZE IN ORE PER ALLATTAMENTO



## NUMERO ASSENZE IN ORE PER INFORTUNIO



## TOTALE ORE LAVORATE

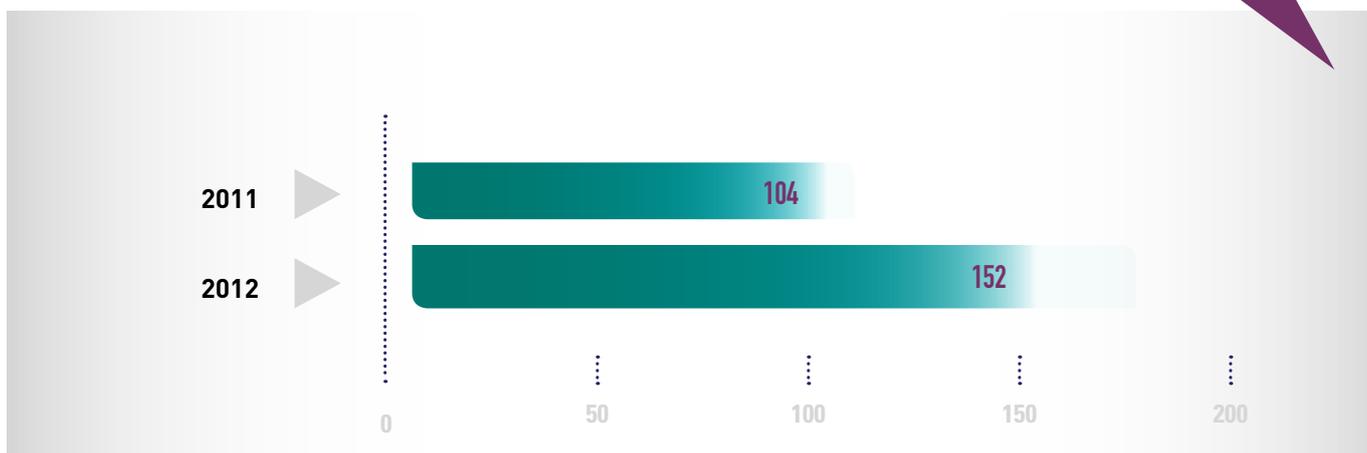


## PRATICHE DISCIPLINARI

### NUMERO DI CONTESTAZIONI AVVIATE



### NUMERO DI PROVVEDIMENTI PRESI (esclusi licenziamenti disciplinari)

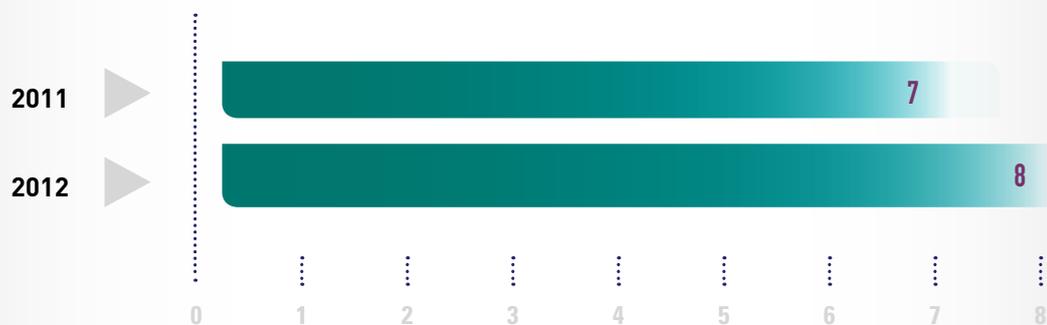


# RAPPORTO CON LE ASSOCIAZIONI SINDACALI

## NUMERO ISCRITTI AL SINDACATO/ORGANICO MEDIO DEL PERIODO



## SIGLE SINDACALI PRESENTI IN COOPERATIVA



## NUMERO RAPPRESENTANTI SINDACALI



## NUMERO ORE DI PERMESSI SINDACALI USUFRUITE

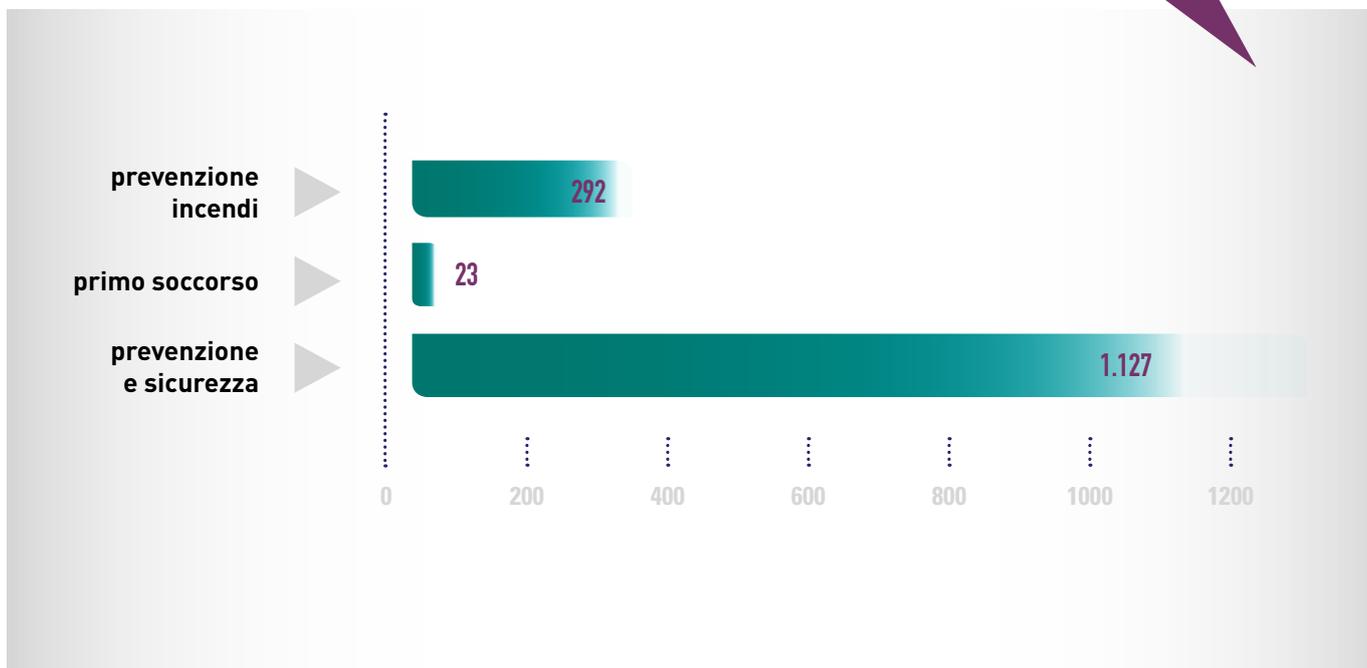


# LA FORMAZIONE

## NUMERO CORSI SULLA SALUTE E SICUREZZA



## NUMERO PARTECIPANTI AI CORSI SULLA SALUTE E SICUREZZA

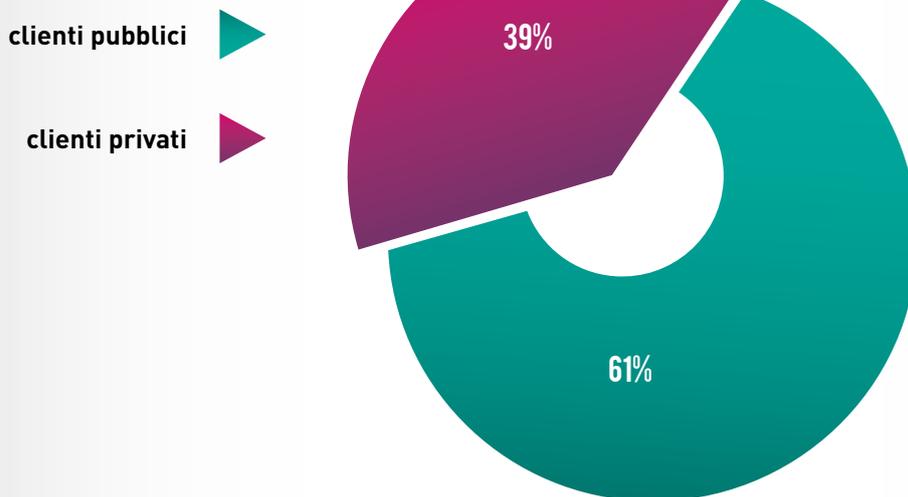


## FORMAZIONE SU TEMI DIVERSI DALLA SICUREZZA SUL LAVORO



## I NOSTRI CLIENTI

### DIVISIONE PERCENTUALE TRA CLIENTI PUBBLICI E PRIVATI





# PARCO AUTO ECOSOSTENIBILE

## NUMERO AUTO PER CATEGORIA DI EMISSIONI

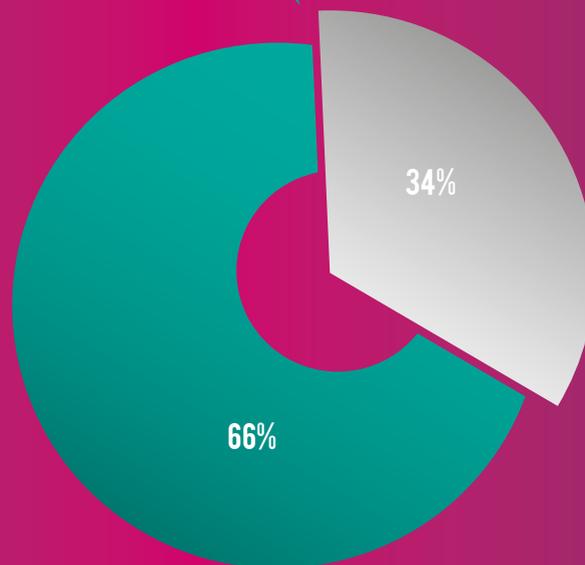


## ALIMENTAZIONE DEGLI AUTOMEZZI

veicoli con  
altri carburanti



veicoli a metano



## NUMERO KILOMETRI PERCORSI NEL 2012



2.937.041



# DOTAZIONI INFORMATICHE

## ALTRI STRUMENTI A DISPOSIZIONE





IL VALORE AGGIUNTO





BILANCIO  
SOCIALE  
**2012**  
EDIZIONE 2013

# I DATI ECONOMICI ED IL VALORE AGGIUNTO

## DETERMINAZIONE DEL VALORE

### AGGIUNTO NETTO E DELLA SUA RIPARTIZIONE

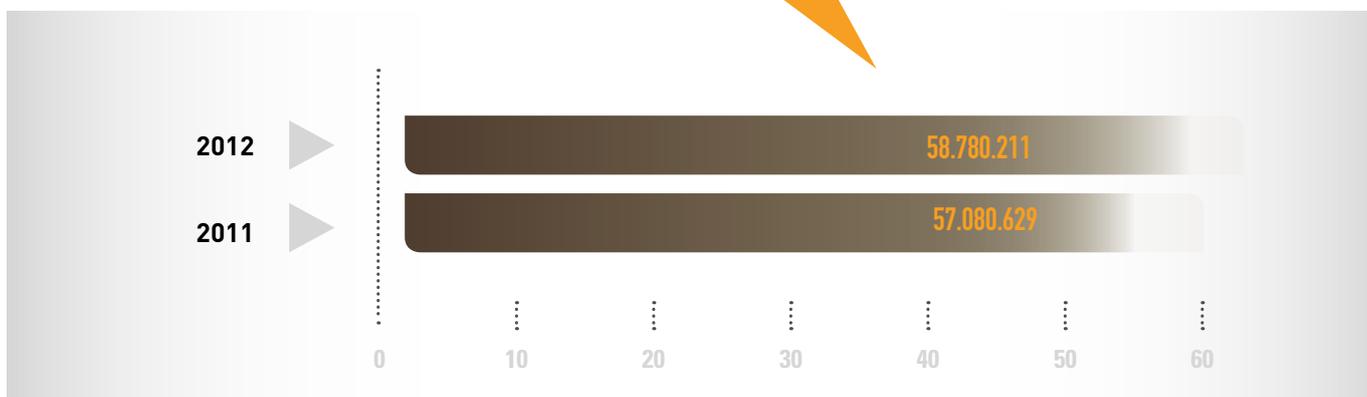
Dal punto di vista della sua utilità sociale la cooperativa deve produrre beni o servizi che abbiano un valore più alto delle componenti esterne utilizzate. In altri termini, il suo fine sociale è quello di produrre Valore Aggiunto.

Esso rappresenta l'aumento di ricchezza creato dall'impresa attraverso la propria attività.

Il valore complessivo che una cooperativa aggiunge alle risorse esterne impiegate mediante la sua attività è indice della sua efficienza.

Risulta interessante capire come tale ricchezza venga distribuita tra i diversi portatori di interesse. L'analisi inizia dallo schema riguardante il fatturato di Auroradomus nel 2012 confrontato con il dato del 2011 dal quale si evidenzia una crescita di circa due milioni di euro.

## FATTURATO NEGLI ULTIMI DUE ANNI €/mln



La determinazione del valore aggiunto lordo, elemento basilare del bilancio sociale, parte dalla somma dei ricavi del 2011.

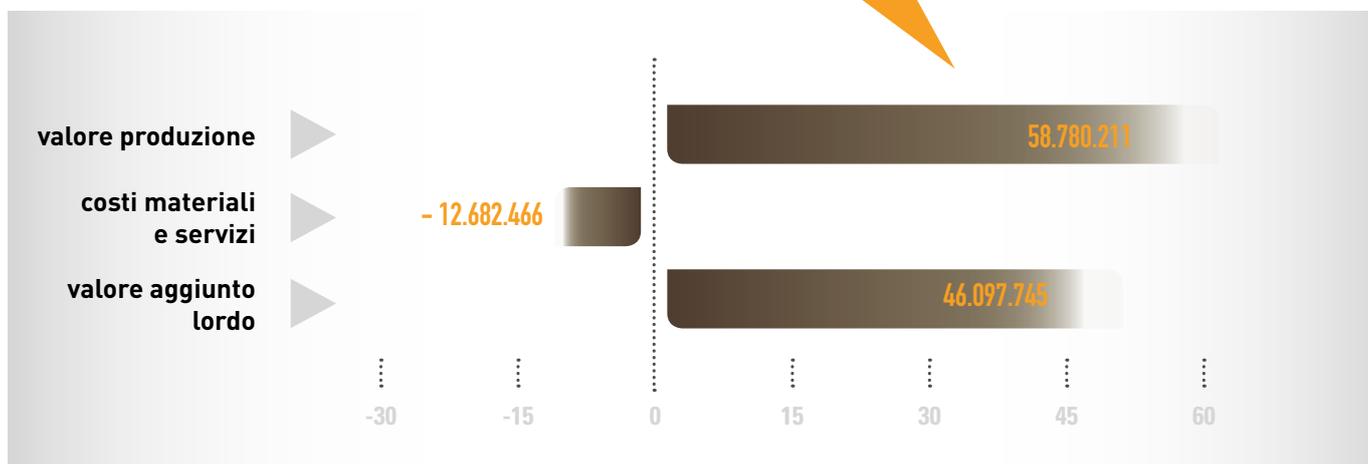
La somma dei ricavi costituisce il valore della produzione al quale, per determinare il valore aggiunto, vengono tolti i costi dei materiali e dei servizi.

Risulta evidente come sia elevato il tasso di valore della produzione che si trasforma in valore

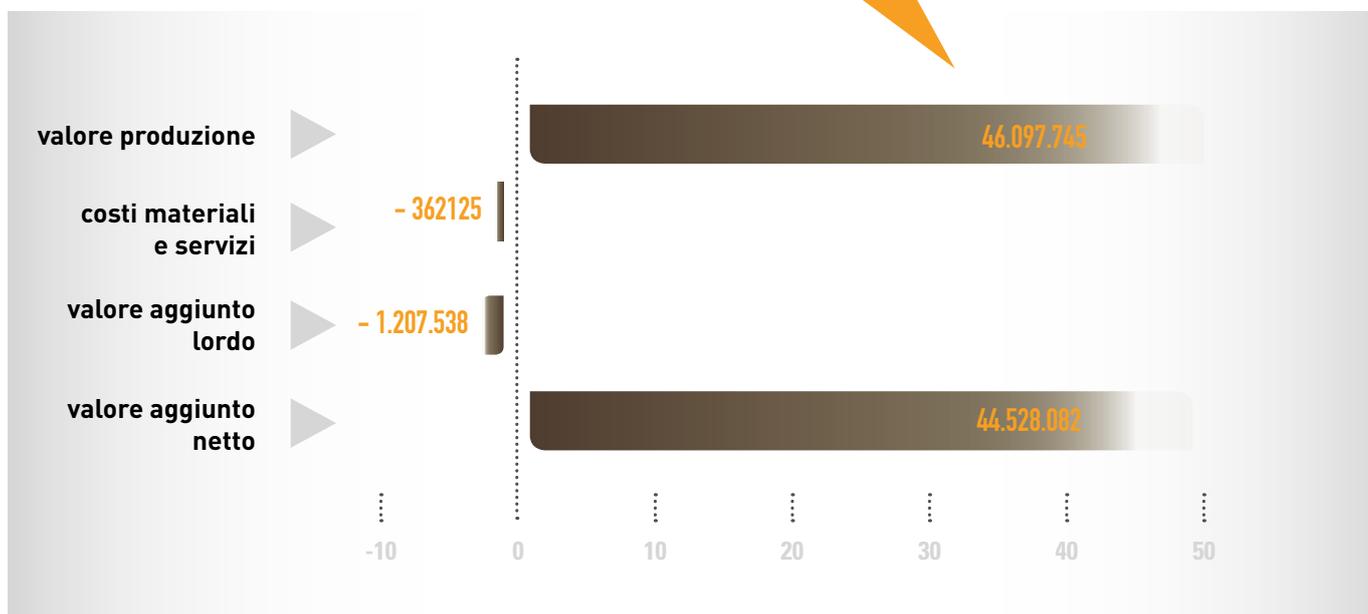
aggiunto lordo, ovvero in “ricchezza” da distribuire.

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 e dalla gestione straordinaria dell'esercizio.

### DETERMINAZIONE VALORE AGGIUNTO LORDO



### DETERMINAZIONE VALORE AGGIUNTO LORDO



Dal confronto tra il valore della produzione ed il valore aggiunto netto si ricava un importante indice di efficienza della Cooperativa. Tale indice, in linea con gli anni precedenti è **pari all'80%** (rapporto valore produzione/valore aggiunto netto) e considera la capacità di trasformare il valore della produzione in ricchezza per i detentori di interesse.

L'ultimo, fondamentale, punto dell'analisi dei dati economici della Cooperativa per l'anno 2012, ri-

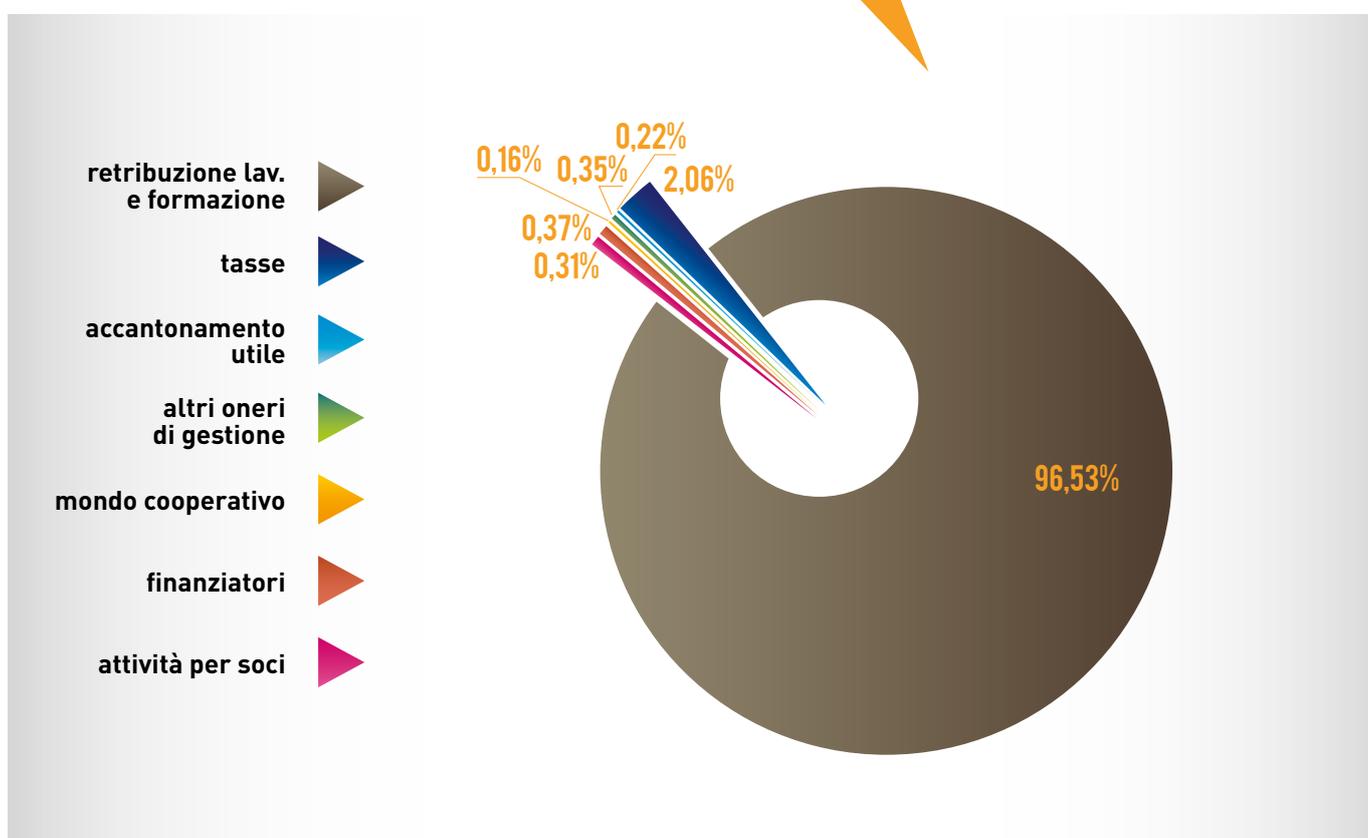
guarda la distribuzione del valore aggiunto netto tra i detentori di interesse.

Circa il 96% della ricchezza viene assegnata alla retribuzione del lavoro ed ai percorsi di formazione idonei a qualificarlo maggiormente.

Le imposte e le tasse assorbono circa il 2,5% della ricchezza disponibile

La Cooperativa trattiene infine una percentuale minima della ricchezza distribuibile (0,22%).

## RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO NETTO





CONCLUSIONI ED ULTERIORI ANALISI



.....

Ci è sembrato giusto in questa edizione del bilancio sociale non chiudere il documento con delle semplici conclusioni, ma al contrario, rilanciare come stimolo di discussione gli argomenti, le opportunità e le criticità con cui si sta confrontando la cooperativa.

Riteniamo infatti che il bilancio sociale sia uno strumento per interpretare meglio la realtà che viviamo e scrivendo adesso (nel 2013) queste considerazioni sarà curioso andarle a rivedere tra qualche anno per capire se la strada che abbiamo intrapreso e quello che stiamo discutendo è una giusta interpretazione del futuro che ci attende.

.....

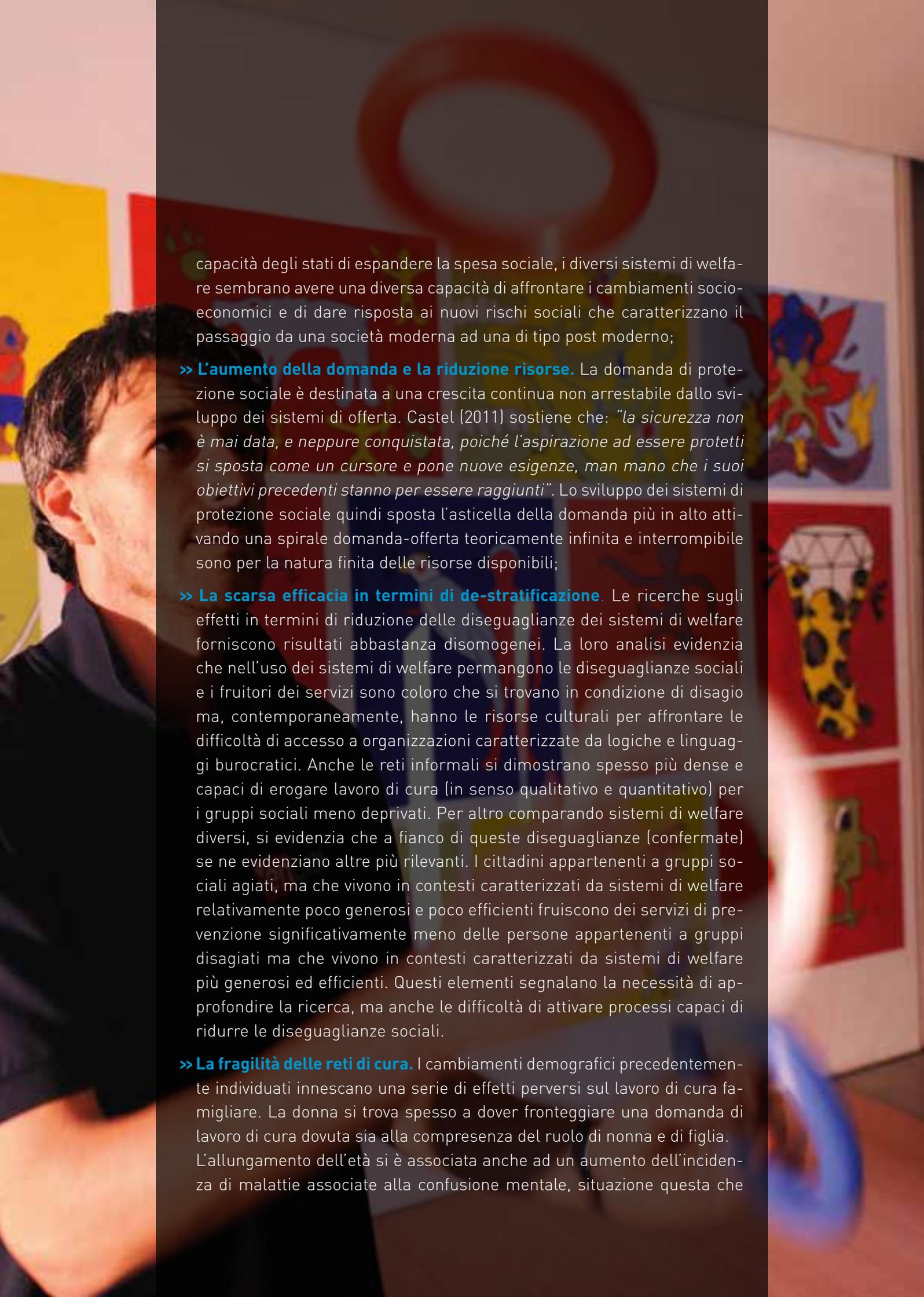
# CONTESTO ECONOMICO GENERALE E DEI MERCATI IN CUI OPERA AURORADOMUS

Il risultato di esercizio relativo all'anno 2012 si è attestato, in continuità con il 2011, su livelli soddisfacenti confermando la capacità della cooperativa di saper essere competitiva ed efficace anche all'interno di un contesto generale di crisi economica. Il risultato ottenuto è stato facilitato dal proseguimento delle sinergie realizzate all'interno del Gruppo Cooperativo Colser-Auroradomus, dal costante lavoro di riorganizzazione e razionalizzazione dei fattori produttivi impiegati, dall'impegno e dalla disponibilità dimostrata da tutti i nostri soci nel lavoro quotidiano.

Vorremmo incentrare l'analisi del nostro contesto di operatività di quest'anno non tanto sulle ormai conosciute e dibattute problematiche legate alla crisi economica, quanto su un approfondimento generale e, per una volta non locale, delle evoluzioni che stanno interessando il sistema Welfare a livello nazionale ed internazionale anche in conseguenza della citata fase di crisi.

## LE PRINCIPALI CRITICITÀ

- » **Il trend demografico ed il forte aumento della popolazione anziana.** La dinamica demografica impatta pesantemente sia sul sistema dei servizi socio-sanitari, sia sul sistema pensionistico. Giova ricordare che gli anziani sono i principali "consumatori" delle risorse (pubbliche e private) dedicate alla produzione del welfare. Lo squilibrio della struttura della popolazione cambia significativamente anche il rapporto fra le generazioni e, conseguentemente, rende più rarefatta la potenziale rete parentale dell'anziano. Già oggi si parla di generazione sandwich, che vede l'adulto (nella stragrande maggioranza dei casi la donna) occupato nel lavoro di cura su tre direzioni: i nipoti, il coniuge e i genitori anziani;
- » **Una spesa pubblica rigida e difficilmente indirizzabile verso i nuovi rischi sociali.** In altre parole, Spagna Italia e Portogallo, nei quali il passaggio alla post-modernità si dimostra più lento, hanno una spesa sociale sbilanciata sulle politiche sanitarie, pensionistiche e di supporto ai processi di invecchiamento e ben poche risorse sono dedicate ai rischi collegati alla fragilità insita nei processi d'inserimento dei giovani nel mercato del lavoro o di sostegno allo sviluppo dell'occupazione femminile. Confrontando la struttura della spesa sociale nei periodi 1998-2003 e 1986-1992, si può facilmente notare come tale squilibrio sia in crescita. Analizzando, invece i paesi che più investono per affrontare i nuovi rischi sociali si nota che ai primi posti si trovano la Nuova Zelanda, la Svezia, l'Austria e il Regno Unito. Nella parte opposta del rank si trovano, a conferma di quanto già evidenziato la Spagna, l'Italia e il Portogallo.



capacità degli stati di espandere la spesa sociale, i diversi sistemi di welfare sembrano avere una diversa capacità di affrontare i cambiamenti socio-economici e di dare risposta ai nuovi rischi sociali che caratterizzano il passaggio da una società moderna ad una di tipo post moderno;

» **L'aumento della domanda e la riduzione risorse.** La domanda di protezione sociale è destinata a una crescita continua non arrestabile dallo sviluppo dei sistemi di offerta. Castel (2011) sostiene che: *“la sicurezza non è mai data, e neppure conquistata, poiché l'aspirazione ad essere protetti si sposta come un cursore e pone nuove esigenze, man mano che i suoi obiettivi precedenti stanno per essere raggiunti”*. Lo sviluppo dei sistemi di protezione sociale quindi sposta l'asticella della domanda più in alto attivando una spirale domanda-offerta teoricamente infinita e interrompibile sono per la natura finita delle risorse disponibili;

» **La scarsa efficacia in termini di de-stratificazione.** Le ricerche sugli effetti in termini di riduzione delle disuguaglianze dei sistemi di welfare forniscono risultati abbastanza disomogenei. La loro analisi evidenzia che nell'uso dei sistemi di welfare permangono le disuguaglianze sociali e i fruitori dei servizi sono coloro che si trovano in condizione di disagio ma, contemporaneamente, hanno le risorse culturali per affrontare le difficoltà di accesso a organizzazioni caratterizzate da logiche e linguaggi burocratici. Anche le reti informali si dimostrano spesso più dense e capaci di erogare lavoro di cura (in senso qualitativo e quantitativo) per i gruppi sociali meno deprivati. Per altro comparando sistemi di welfare diversi, si evidenzia che a fianco di queste disuguaglianze (confermate) se ne evidenziano altre più rilevanti. I cittadini appartenenti a gruppi sociali agiati, ma che vivono in contesti caratterizzati da sistemi di welfare relativamente poco generosi e poco efficienti fruiscono dei servizi di prevenzione significativamente meno delle persone appartenenti a gruppi disagiati ma che vivono in contesti caratterizzati da sistemi di welfare più generosi ed efficienti. Questi elementi segnalano la necessità di approfondire la ricerca, ma anche le difficoltà di attivare processi capaci di ridurre le disuguaglianze sociali.

» **La fragilità delle reti di cura.** I cambiamenti demografici precedentemente individuati innescano una serie di effetti perversi sul lavoro di cura familiare. La donna si trova spesso a dover fronteggiare una domanda di lavoro di cura dovuta sia alla compresenza del ruolo di nonna e di figlia. L'allungamento dell'età si è associata anche ad un aumento dell'incidenza di malattie associate alla confusione mentale, situazione questa che

richiede grande impegno fisico ed emotivo da parte del care-giver. Si evidenzia con discreta frequenza la concomitanza di erogazione del lavoro di cura con lo sviluppo di stati depressivi. Questa condizione è particolarmente critica quando le famiglie presentano uno scarso capitale sociale (interno ed esterno) e una scarsa divisione del lavoro di cura.

Un ultimo fattore di possibile criticità va ricondotto ai processi di socializzazione della cultura della solidarietà intergenerazionale. Non ci sono ancora studi precisi ma è possibile ipotizzare che l'instabilità delle famiglie produca effetti critici nella cultura della solidarietà familiare;

» **Il forte aumento delle donne che hanno accesso al mercato del lavoro, a fronte di una riduzione dell'occupazione maschile.**

Le criticità di questo fenomeno (che di per sé non è una criticità) sono riconducibili particolarmente alle donne con un basso livello di professionalità e che fanno difficoltà a conciliare gli impegni del lavoro retribuito con il lavoro di cura che ricade prevalentemente su di loro. Si sviluppa qui un circolo vizioso perché il lavoro di cura della famiglia (e quindi della donna) è particolarmente pesante nelle famiglie a basso reddito e con un basso capitale sociale familiare. In questi casi le famiglie non sono in grado di acquistare (dove non esistono interventi pubblici o di rete) nel mercato aiuti (badanti, babysitter, asili nido, ecc..) a supporto nei momenti di criticità. Questa incapacità di far fronte alle emergenze rende precario il rapporto con il mercato del lavoro e riduce il reddito disponibile, alimentando così il circolo vizioso;

» **L'instabilità che caratterizza l'evoluzione delle famiglie.**

Le dinamiche familiari, infatti, non sono più rappresentabili attraverso il concetto di "ciclo di vita della famiglia", ma presentano un processo a "spirale" o per "corsi di vita" nei quali i fenomeni che ne segnano i cambiamenti (la costruzione, i figli, la loro uscita, la dissoluzione) si possono presentare più volte nella vita di una persona, costruendo legami diversi che rendono meno stabile la solidarietà intergenerazionale;

» **Le trasformazioni delle città e la conseguente difficoltà di costruzione d'identità e la rarefazione delle relazioni sociali.**

I processi di trasformazione sociale in atto, le dinamiche della globalizzazione e i rapidi cambiamenti tecnologici prodotti dalla "società di internet" stanno producendo effetti significativi sulla struttura delle città. Baumann sostiene che: *"in quasi tutte le città del mondo si stanno creando spazi e zone che si collegano esclusivamente ad altre zone privilegiate sia all'interno della città sia a livello internazionale e globale. Nello stesso tempo, aumenta l'isolamento di queste zone dalle aree fisicamente vicine ma economicamente distanti e separate"*. Il processo di costruzione dell'identità avviene certamente anche ricercando i fattori e gli aspetti culturali sui quali riconoscere la propria storia. L'identità è un meccanismo d'integrazione sociale, ma costituisce anche, e contemporaneamente, un fattore di diversificazione e di esclusione sociale. Le culture diverse sono spesso vissute come minacce, come aspetti dai quali difendersi, e le comunità che presentano identità simili tendono ad attrarsi e a diversificarsi (anche geograficamente) dalle culture ritenute diverse e percepite come minacciose dell'ordine sociale. La marginalità sociale può

incentivare la costruzione di identità alternative e la rottura dei processi di accettazione delle norme. Chi si trova in una condizione di benessere finisce per vivere come deviante e minaccioso sia chi è portatore di culture diverse, sia chi vive di espedienti e di micro-criminalità, sia chi vive in condizione di povertà. Questi processi determinano dei circoli viziosi che rafforzano i meccanismi di esclusione sociale.

» **La de-legittimazione dello stato, turbolenza e cambiamenti nel quadro**

**politico.** La crisi economica s'intreccia con una crisi di legittimazione dello stato, enfatizzando processi già in essere. Il carattere di apprendimento della domanda di sicurezza porta ad una crescente domanda di interventi pubblici. A fronte di queste dinamiche lo stato cala la sua disponibilità di risorse. Questa forbice fra domanda e offerta produce due effetti, vale a dire: riduce la capacità impositiva perché i cittadini s'interrogano sulla bontà dell'impiego del prelievo fiscale e tendono a ridurre la propria disponibilità contributiva; riduce la legittimazione dello Stato come attore capace di utilizzare le risorse per orientarle alla produzione del bene comune. Quando questi due elementi si sposano con una percezione di scarsa efficienza e di diseguaglianza di trattamento, s'instaura un circolo vizioso che tende a delegittimare il ruolo stesso delle istituzioni pubbliche.

» **Il processo di burocratizzazione dei servizi.**

Quest'aspetto risulta particolarmente importante nell'analisi dei processi di consolidamento dei sistemi di welfare state, o comunque dell'offerta di interventi e politiche pubbliche volte alla riduzione dei rischi sociali. La logica seguita dalla pubblica amministrazione è spesso caratterizzata dalla ricerca di comportamenti omogenei da parte degli operatori. È questo un comportamento tipico delle burocrazie, preoccupate di non discriminare fra loro i soggetti che hanno gli stessi diritti. Questa impostazione ha privilegiato la standardizzazione alla personalizzazione delle risposte. Il processo di standardizzazione finisce per essere tanto più negativo in una fase di cambiamento dei rischi sociali ai quali rispondere. I rischi propri di una società post-moderna sono sicuramente meno standardizzabili e richiedono la valorizzazione delle dinamiche e delle relazioni fra le persone. Per altro la burocratizzazione introduce rigidità nei processi di erogazione e rende più difficile l'adattamento alle nuove domande di sicurezza sociale.

» **La difficoltà della pubblica amministrazione a pensare un nuovo welfare.**

L'evoluzione dei sistemi di welfare si sta caratterizzando, in tutti i paesi occidentali, per il prevalere di forme miste (welfare mix) nelle quali aumenta la rilevanza della società civile e la presenza di attori che agiscono fornendo beni pubblici ma che non dipendono dalla pubblica amministrazione. Tali soggetti sono portatori di un loro specifico comportamento strategico e una loro capacità di attivare risorse. La rete dei servizi è, quindi, costituita da attori indipendenti che contribuiscono alla produzione del benessere sociale. Ovviamente queste reti richiedono lo sviluppo d'interazioni fra gli attori, ma non sono sicuramente governabili con le logiche tradizionali della pubblica amministrazione. Questa situazione deve essere affrontata sviluppando strategie di governance innovative, coerenti con la forma della rete che connette gli attori sociali.

## I PROCESSI DI TRASFORMAZIONE IN ATTO

Le dinamiche interne ed esterne ai sistemi di welfare hanno attivato processi di trasformazione che ne stanno cambiando profondamente le caratteristiche. In particolare, la letteratura segnala alcuni processi di trasformazione che possiamo così sintetizzare:

» **Sussidiarietà e incremento del ruolo centrale della comunità.** La diversificazione dei bisogni e la necessità di superare la standardizzazione delle politiche si combina con la riduzione delle risorse pubbliche.

Queste diverse condizioni hanno attivato, in quasi tutti i paesi occidentali, uno sviluppo della responsabilizzazione delle reti di solidarietà territoriali nel portare un contributo allo sviluppo del benessere sociale.

Le organizzazioni del terzo settore hanno evidenziato una discreta capacità di combinare l'attenzione alle regole della gestione economica e alla solidarietà. Tali organizzazioni si sono dimostrate attori capaci di contribuire allo sviluppo delle comunità locali ed a consolidarne il capitale sociale e la coesione;

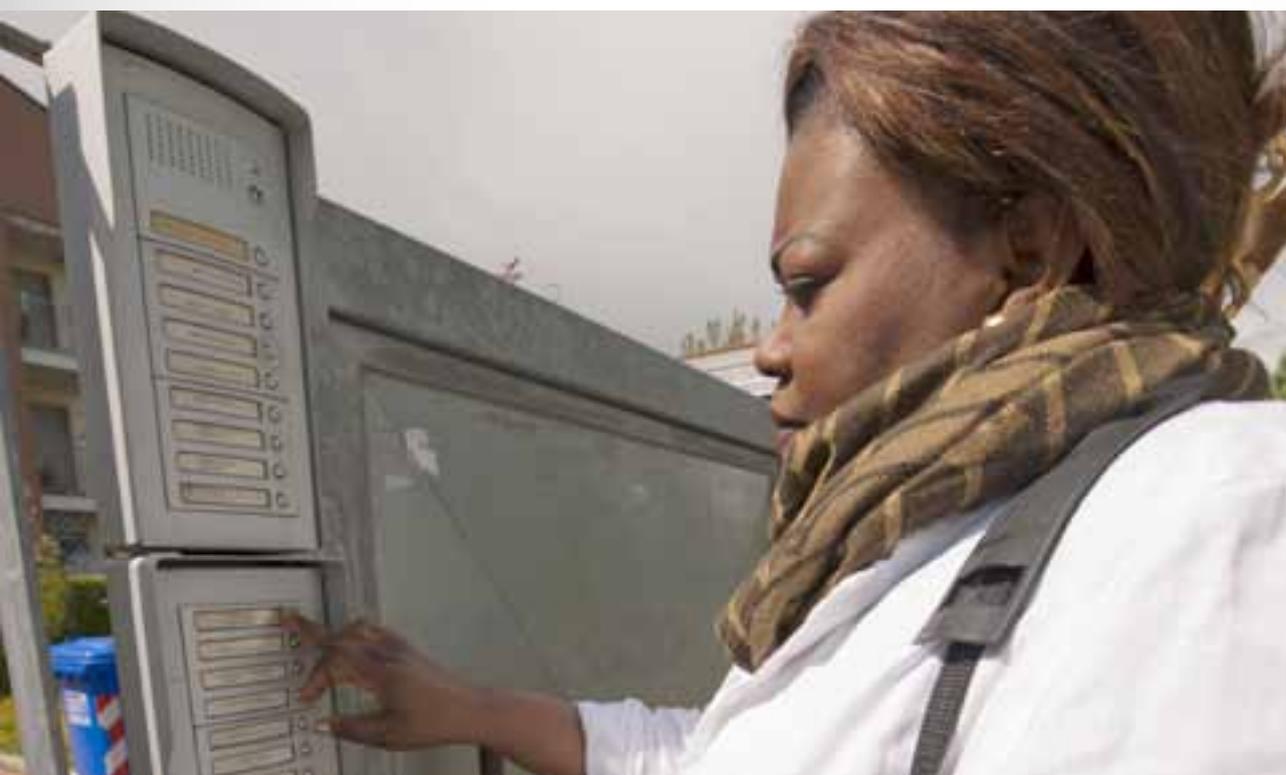
» **Ridefinizione delle relazioni e dei confini fra pubblico e privato.** Lo sviluppo delle logiche della sussidiarietà ha evidenziato che l'attore pubblico deve cambiare il suo ruolo e passare da monopolista erogatore di servizi a regista del processo di costruzione locale del benessere sociale. La responsabilità dell'attore pubblico sta nel mettere gli altri attori (famiglie, reti di solidarietà informali e organizzazioni del terzo settore) in grado di contribuire al meglio allo sviluppo del benessere sociale. In questa prospettiva, diversi paesi hanno attivato un processo di rivisitazione delle strategie e delle tecnologie della governance;

» **Ri-mercificazione.** La presenza di nuovi rischi sociali ai quali il pubblico non è in grado di rispondere ha posto problemi al rapporto fra lavoratori e imprese. Le imprese economiche che intendono consolidare il rapporto con i propri lavoratori si stanno ponendo il problema di contribuire a costruire le condizioni che favoriscono la continuità del rapporto. Del resto questa non è una situazione nuova. È questa esigenza che ha portato lavoratori e imprese a spingere per lo sviluppo delle prime politiche di sicurezza sociale e ha portato diverse imprese a farsi direttamente carico di erogare servizi ai suoi lavoratori. In questa prospettiva si stanno sviluppando contratti aziendali che, tramite forme assicurative, forniscono un supporto alla costruzione di sistemi di sicurezza sociale legati al ruolo svolto nel mercato del lavoro (ri-mercificazione). Questa situazione finisce per ridurre il carattere universalistico delle politiche sociali e diversifica, nello stesso territorio locale, i diritti di cui godono i cittadini;

» **Ricalibratura funzionale e/o redistributiva.** Per ricalibratura funzionale s'intende il processo di riorientamento delle risorse dai vecchi ai nuovi rischi sociali. La modifica dei rischi sociali sta producendo anche un altro cambiamento. Sotto la spinta delle nuove domande sociali si stanno attivando dei processi di ri-orientamento della spesa, cercando di spostare le risorse dai bisogni tipici delle società moderne a quelli che caratteriz-

zano le società post-moderne. L'instabilità e fluidità dell'occupazione, lo sviluppo dell'occupazione femminile e la difficoltà di conciliare il lavoro produttivo con il lavoro di cura, la mobilità delle professioni sono alcuni dei fenomeni che presentano nuovi rischi sociali ai quali dare risposta. La ricalibratura funzionale ha velocità e caratteristiche diverse nei diversi paesi. Tale velocità sembra correlata con i tempi con i quali le società stanno passando da un'economia e un sistema sociale di tipo moderno ad uno di tipo postmoderno, ma anche alle rigidità evidenziate dai sistemi di welfare (potere dei gruppi che rappresentano i bisogni tradizionali, le culture degli attori pubblici e privati, la struttura della spesa pubblica ed i meccanismi di erogazione). Per ricalibratura redistributiva s'intendono i processi attivati per riequilibrare le risorse e la protezione ai rischi in favore delle fasce di popolazione più vulnerabile e per riequilibrare diritti e protezioni godute da chi è all'interno o all'esterno del mercato del lavoro.

I sistemi di welfare evidenziano un processo di profonda trasformazione in tutti i paesi che stanno sviluppando un sistema economico. L'esperienza dei paesi europei indica che i sistemi hanno assunto forme diverse, coerenti con le caratteristiche dei sistemi sociali ed economici ma sempre orientati a ridurre i rischi sociali. La globalizzazione porta ad un confronto dei sistemi di protezione sociale ed è presumibile che tale confronto porterà a sviluppare forme di protezione diverse ma orientate ad affrontare i rischi sociali che le singole culture ritengono, mano a mano, più rilevanti.



# CONSIDERAZIONI FINALI E . . . .

## IL FUTURO DI AURORADOMUS

Le forme assunte dai diversi sistemi sono sempre orientate da tre esigenze, quali: l'estensione universalistica della protezione sociale; il riequilibrio e la riduzione delle diseguaglianze sociali; il coordinamento e l'integrazione dell'intervento dei diversi attori di welfare, in particolare delle famiglie, della comunità con le sue forme organizzative intermedie e lo stato.

Una rilettura delle dinamiche avvenute fra questi aspetti consente di indicare alcune piste che possono contribuire a indirizzare questa fase di profonda trasformazione. In questa direzione giova ricordare l'importanza di:

- » ripensare al contratto fra individuo, famiglia, società civile e stato, partendo dalla valorizzazione della dimensione umana e relazionale della persona (riappropriarsi della dimensione umana e non vederla come esito derivato dall'organizzazione del mercato);
- » ridefinire i processi d'integrazione e governo della rete degli attori di welfare;
- » de-standardizzazione dei processi di erogazione dei beni di welfare. La gestione della società dei rischi richiede minor standardizzazione e più personalizzazione dei processi di erogazione del lavoro di cura;
- » ridefinire il rapporto fra sviluppo economico e società e la mission dei sistemi di welfare (scelta etica e strategia di sviluppo).

Volendo brevemente tratteggiare, dopo la precedente analisi ad ampio respiro, la situazione locale nella quale Auroradomus ha operato nel corso del 2012 segnaliamo la prosecuzione e per molti versi l'aggravamento dello stato di crisi già descritto nella precedente relazione annuale del Consiglio di Amministrazione. Uno stato di crisi che visto il suo perdurare pone ulteriore instabilità vista l'indeterminatezza della sua durata. Vogliamo in particolare ricordare l'incertezza politica che ha contraddistinto l'intero nostro paese con la caduta del governo ed il successivo insediamento di un esecutivo tecnico "a tempo" e, per quanto riguarda lo scenario locale, la lunga campagna elettorale per il governo del Comune di Parma ed i risultati che hanno configurato l'insediamento di interlocutori politici in netta soluzione di continuità rispetto a quelli precedenti.

La Cooperativa nel corso del 2012 si è dovuta confrontare con eventi critici quali:

- » la contrazione del credito alle imprese;
- » la capacità di spesa delle famiglie in continua diminuzione;

- » la rinuncia ai servizi alla persona da parte di molte famiglie;
- » la Pubblica Amministrazione alle prese con i tagli del Governo centrale e con il riassetto dei trasferimenti statali (patto di stabilità, IMU, federalismo fiscale, delega fiscale etc.), con sempre minori risorse a disposizione;
- » una legislazione non favorevole al sistema cooperativo (ad. esempio proposta di aumento dell'IVA);
- » i continui aumenti di voci di costo quali carburanti, derrate alimentari, utenze;
- » una progressiva difficoltà, soprattutto da parte della clientela privata, nel rispettare i tempi di pagamento;
- » la difficoltà nel vedersi riconosciuti dai nostri Clienti gli adeguamenti contrattuali necessari a coprire l'aumento del costo del lavoro che ci ha interessato in questi anni;
- » la gestione di bandi di gara in cui la sostenibilità economica era difficilmente ricercabile;
- » la difficoltà nell'affermare nuova ed innovativa progettualità in un momento in cui il mercato ricerca solo l'essenziale;
- » le tariffe non adeguate ai costi sostenuti dalla cooperativa previste dall'accreditamento dei servizi della Regione Emilia Romagna.

In questa situazione si rimarca la necessità che l'intero sistema cooperativo riesca a rivendicare con forza presso tutti gli interlocutori istituzionali il tema della sostenibilità delle gestioni e che riesca ad essere considerato un soggetto fondamentale nella progettazione del welfare del futuro.

Le capacità progettuali di cui le cooperative in generale, ed Auroradomus in particolare, devono essere valorizzate e non sacrificate ad un generale livellamento verso il basso della qualità dei servizi che vanificherebbero tutti i progressi fatti negli ultimi 20 anni dalla nostra società civile.

Le situazioni di crisi, storicamente, celano al loro interno anche diverse opportunità: è auspicabile che Auroradomus riesca a coglierle riflettendo su un suo possibile ricollocamento in termini di servizi offerti, valutando un maggiore orientamento verso il mercato privato e continuando la sua ricerca di servizi innovativi e/o di modalità di fruizione degli stessi attraverso modalità diverse da quelle consolidate.





BILANCIO  
SOCIALE  
**2012**  
EDIZIONE 2013