



BILANCIO  
**SOCIALE**

---

**2016**

EDIZIONE 2017

cooperativa sociale onlus  
**aurora**domus  
Servizi che crescono con te.



# BILANCIO SOCIALE 2016

EDIZIONE 2017

7

Lettera  
del **Presidente**

8

**Metodo di  
costruzione** del  
Bilancio Sociale

10

**L'identità**

Chi siamo  
Vision e Mission  
La Governance  
I Servizi svolti  
dalla Cooperativa  
Politica per la Qualità  
e la Sicurezza  
Leggi, Costituzione  
e Cooperazione  
I nostri stakeholders

28

La **relazione  
sociale**

40

Il **valore  
aggiunto**

42

Schede  
**Bilancio Sociale**  
Regione Emilia-Romagna

56

**Conclusioni** ed  
ulteriori analisi

Il presente documento costituisce il Bilancio Sociale 2016 elaborato dalla Cooperativa Sociale Auroradomus ed è stato redatto facendo riferimento alle "Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale delle Organizzazioni non profit" emanate dall'Agenzia per le ONLUS nel mese di febbraio 2010. Il bilancio rispetta i principi di chiarezza, completezza, rilevanza, trasparenza, veridicità, coerenza, periodicità. In questa edizione il coinvolgimento degli interlocutori sociali (stakeholders) è stato limitato alla fase di divulgazione dei dati, in quanto nelle altre fasi è stato prevalente l'impegno nel mettere a punto la metodologia di lavoro e adeguare gli strumenti di controllo e rendicontazione. La partecipazione attiva degli stakeholders a tutte le fasi del bilancio sociale è uno degli obiettivi di miglioramento per i successivi cicli di rendicontazione, coerentemente con la logica incrementale e di evoluzione che caratterizza il bilancio sociale.

Il bilancio sociale viene pubblicato in forma cartacea in un numero ridotto di copie, per gli stakeholders più rilevanti, e reso integralmente disponibile in formato digitale tramite il sito web della Cooperativa Auroradomus ([www.auroradomus.it](http://www.auroradomus.it)).

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

## Trasformarsi ricordando le proprie radici

Le evoluzioni, i cambiamenti, le trasformazioni, i ripensamenti, l'adeguamento alle modificazioni delle necessità fanno parte del codice genetico della nostra Cooperativa e come abbiamo avuto modo in tutti questi anni di attività.

Abbiamo modificato costantemente (e continuiamo a farlo) la nostra struttura organizzativa cercando di farla diventare più efficiente e reattiva e volendo migliorare la governance della nostra "impresa collettiva": l'organizzazione di cui oggi disponiamo nasce dall'analisi accurata delle criticità dei precedenti modelli associata ad una profonda lettura delle esigenze dei nostri interlocutori.

Abbiamo cercato di rilevare lo stato di soddisfazione dei nostri Soci e di prendere spunto dai dati raccolti per elaborare nuovi strumenti di partecipazione (come il progetto Vademecum e il Progetto di Welfare Cooperativo) e per ripensare il rapporto tra Socio e Cooperativa.

Anche se con tutti questi cambiamenti però Auroradomus è ancora la stessa Cooperativa di 30 anni fa. Oggi come allora, viviamo della passione e della professionalità dei nostri Soci.

La vera ricchezza di una Cooperativa sono le persone che ci lavorano, che ogni giorno, con i loro sacrifici, i loro sforzi e la loro inventiva permettono a tutta l'impresa di raggiungere quei traguardi di eccellenza di cui troverete notizia anche in questo bilancio sociale.

Oggi come allora le possibilità della Cooperativa si basano sul miglioramento continuo della professionalità dei soci e sul miglioramento dei servizi offerti.

Oggi come allora la Cooperativa deve impegnarsi per garantire la piena occupazione ai suoi Soci e la possibilità di un tenore di vita dignitoso per tutti i suoi componenti.

Trasformarsi ricordando le proprie radici: il titolo dell'introduzione a questo bilancio sociale non è stato scelto a caso.

Negli ultimi anni lo scenario legislativo in cui opera Auroradomus si è modificato profondamente e gli Enti Pubblici, che spesso sono i principali fruitori dei nostri servizi, si trovano ad avere sempre meno risorse da investire nel sociale.

Anche la società ed i bisogni che essa esprime sono cambiati e continuano a cambiare con grande rapidità.

Se la Cooperativa Auroradomus oggi può guardare con soddisfazione al passato recente e con serenità al prossimo futuro è perché è riuscita ad impegnarsi per adattarsi al cambiamento, alla mutazione costante dello scenario sociale di riferimento senza perdere mai, lungo la strada, la sua essenza.

Questa essenza si traduce in un agire cooperativo volto da un lato a garantire sempre di più i propri Soci, dall'altro a fornire agli utenti servizi di qualità sempre maggiore.

Cambiare è vitale: è propria degli organismi sani la capacità di modificarsi in base alle possibilità offerte dall'ambiente che li circonda.

È però necessario ricordarsi che lo stile cooperativo non è solo un valore od un ideale, ma l'essenza stessa della Cooperativa Sociale.

Buona lettura.

**Marina Morelli**  
Presidente

# Metodo di costruzione del Bilancio Sociale



## I principi di rendicontazione

Il Bilancio Sociale, secondo i principi e lo schema di rendicontazione proposti dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS, 2016), e presenta alcuni degli indicatori di performance economica, sociale e ambientale proposti nelle Linee Guida GRI-G4 dalla Global Reporting Initiative (GRI). I dati presentati in questo volume si riferiscono all'anno 2016 (in comparazione con il 2014 e il 2015) ma allo stesso tempo, vengono espresse riflessioni sugli scenari futuri che caratterizzano il contesto in cui il Gruppo opera.



*I principi di rendicontazione applicati nella redazione dell'Annual Report 2016, edizione 2017, fanno riferimento alle sopra indicate Linee Guida del GBS 2016 e sono specificati come di seguito:*

**Responsabilità** Tutte le categorie di stakeholder ai quali il Gruppo deve rendere conto degli effetti della sua attività sono identificati nella mappa degli stakeholder.

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

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

**Inclusione** Nella definizione dei contenuti dell'Annual Report 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** L'Annual Report è imparziale e indipendente da interessi di parte o da particolari coalizioni.

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

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

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

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

**Comprensibilità, chiarezza e intelligibilità** Le informazioni inerenti le performance economiche, sociali e ambientali sono presentate nella maniera più chiara e comprensibile.

**Periodicità e ricorrenza** Il periodo di riferimento dell'Annual Report è il 2016 (periodo amministrativo).

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

**Utilità** L'Annual Report presenta dati e informazioni utili a soddisfare le aspettative del pubblico in termini di attendibilità e completezza.

**Significatività e rilevanza** Nella descrizione delle performance del Gruppo 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 dell'Annual Report.

**Affidabilità e fedele rappresentazione** Le informazioni contenute nel presente documento rappresentano in modo completo e veritiero la realtà gestionale del Gruppo, con prevalenza degli aspetti sostanziali su quelli formali.

# L'Identità

## Il Gruppo Cooperativo Colser-Auroradomus



6075

**La nostra forza lavoro mette in campo oltre 6000 persone, tra soci e dipendenti, e un fatturato di circa 150 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) in modo da oltrepassare la semplice alleanza politico-strategica tra cooperative, arrivando a un coordinamento unitario per l'assunzione delle decisioni riguardanti le attività dell'intero gruppo e delle singole società che lo compongono.

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

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

Le comuni radici culturali e l'unica visione imprenditoriale delle realtà componenti il Gruppo, orientano l'attività verso la valorizzazione dei singoli soci e del loro lavoro.

Le grandi dimensioni del Gruppo Cooperativo e le strategie di sviluppo che lo stesso si propone non snaturano, infatti, lo spirito mutualistico e sociale peculiare dell'impresa cooperativa.

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

## Auroradomus

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

Pur essendo una realtà recente, Auroradomus conta attualmente più di 2.300 soci e realizza un fatturato di oltre 64 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.

## Finalità della Cooperativa



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

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



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

# La Governance



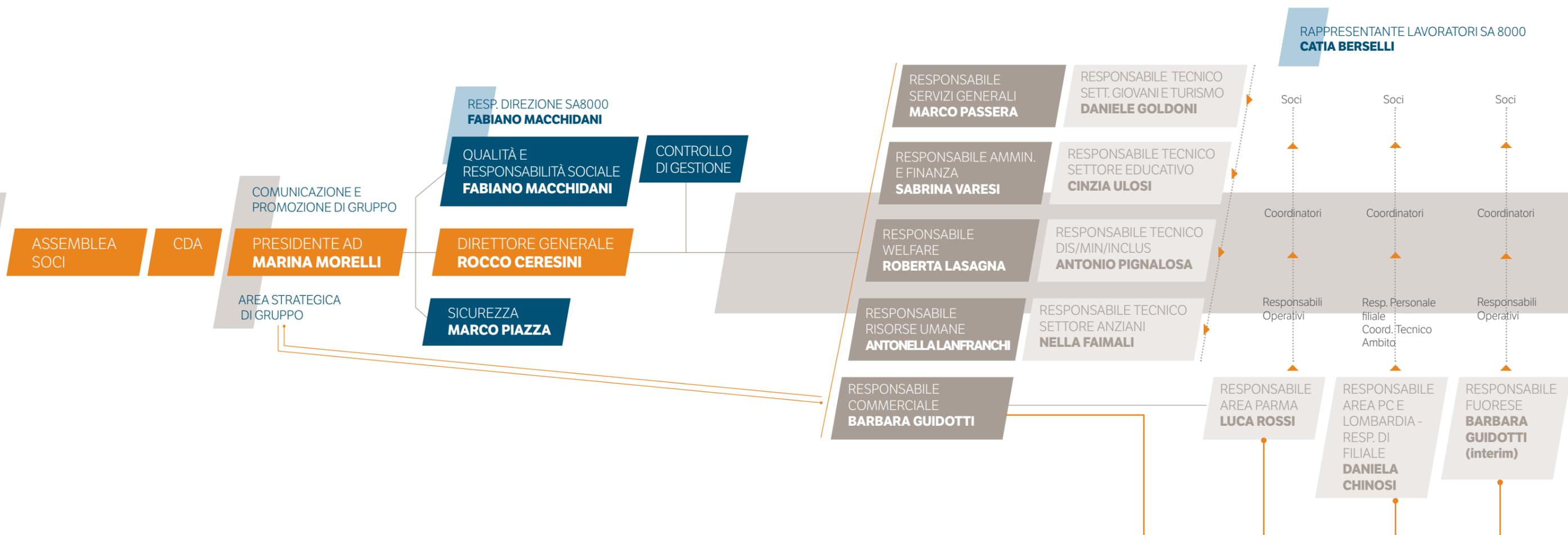
Dall'Assemblea dei Soci, che rappresenta il vertice dell'organizzazione della cooperativa, si ramifica uno strutturato organigramma che ha per obiettivi principali quelli di favorire una completa interazione tra le varie aree e funzioni ed un conseguente corretto e completo passaggio delle informazioni.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

## Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione, viene eletto dall'Assemblea dei Soci e resta in carica per tre anni. Il Consiglio elegge al suo interno il Presidente ed i Vicepresidenti e sovrintende all'andamento della Cooperativa sia in termini strategici che economici, elaborando modelli organizzativi funzionali allo sviluppo della Cooperativa. Il Consiglio di Amministrazione eletto nel 2015 è composto da 11 membri:

**Marina Morelli** *Presidente*  
**Daniela Chinosi** *Vicepresidente*  
**Barbara Guidotti** *Vicepresidente*  
**Roberta Lasagna** *Vicepresidente*  
**Mauro Chiari** *Consigliere*  
**Giuseppe Chiodaroli** *Consigliere*

**Mariagrazia Frigoli** *Consigliere*  
**Antonio Pignalosa** *Consigliere*  
**Giovanni Poletti** *Consigliere*  
**Clara Spagnoli** *Consigliere*  
**Ernesto Vignali** *Consigliere*



# I Servizi svolti dalla Cooperativa



Servizi per anziani



Servizi educativi



Servizi sanitari



Servizi per la salute mentale



Servizi per disabili



Servizi per minori



Servizi per giovani



Servizi per la ricettività turistica

## 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.



## Servizi per 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.

## Servizi sanitari



### 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.



## 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. 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.

## Servizi educativi



### 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.



## Servizi per 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.

## Servizi per 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 psico-fisiche. 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.



### Servizi per **disabili**

#### *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.

### Servizi per **giovani**



#### *Centri giovani*

I centri giovani sono 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. La gestione dei centri giovanili all'interno del Comune di Parma viene svolta da Aurora Domus come socio di minoranza, attraverso la consorzio Prospettive s.r.l., di Engioi S.p.A., società pubblico-privata del Comune di Parma che si occupa di servizi rivolti al benessere ed alla creatività giovanile.

#### *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 desidera un luogo dove sostare trovando tranquillità e sicurezza.



# Politica per la Qualità e la Sicurezza



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) e UNI:11010 (Gestione di strutture residenziali e semiresidenziali per disabili).

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 9001:2008. 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;

## La Certificazione per la Responsabilità Sociale



- **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.

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.

*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.*

La **qualità nel controllo** dei comportamenti e delle competenze del personale

Organismo di **vigilanza**

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

All'interno di Auroradomus opera regolarmente l'organismo di vigilanza ai sensi della Legge 231.

L'organismo di vigilanza ha elaborato un modello di controllo atto a contrastare l'eventuale commissione di reati da parte di qualunque rappresentante della cooperativa.

#### 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.

#### VISITE MEDICHE



# Leggi, Costituzione e Cooperazione



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

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

# I nostri stakeholders

## Portatori di interesse



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

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

Gli interlocutori interni sono i nostri lavoratori con i quali da sempre viene mantenuto un costante rapporto di collaborazione e confronto per garantire sempre più professionalità e benessere all'interno dei nostri servizi.

Gli interlocutori esterni sono soggetti che a vario titolo fanno affidamento sull'attività della Cooperativa: Enti pubblici e privati, altre cooperative, fornitori, finanziatori, scuole, università, sindacato e, in generale, società civile.

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

## I lavoratori della Cooperativa



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

Essi infatti sono il fulcro attorno al quale ruota tutta l'attività della cooperativa poiché esercitano due funzioni fondamentali e vitali per la nostra organizzazione: ne sono i legittimi proprietari e attraverso la messa a disposizione delle loro risorse (lavoro, tempo, denaro, ecc.) rendono possibile lo svolgersi delle attività ed il conseguimento dello scopo sociale comune.

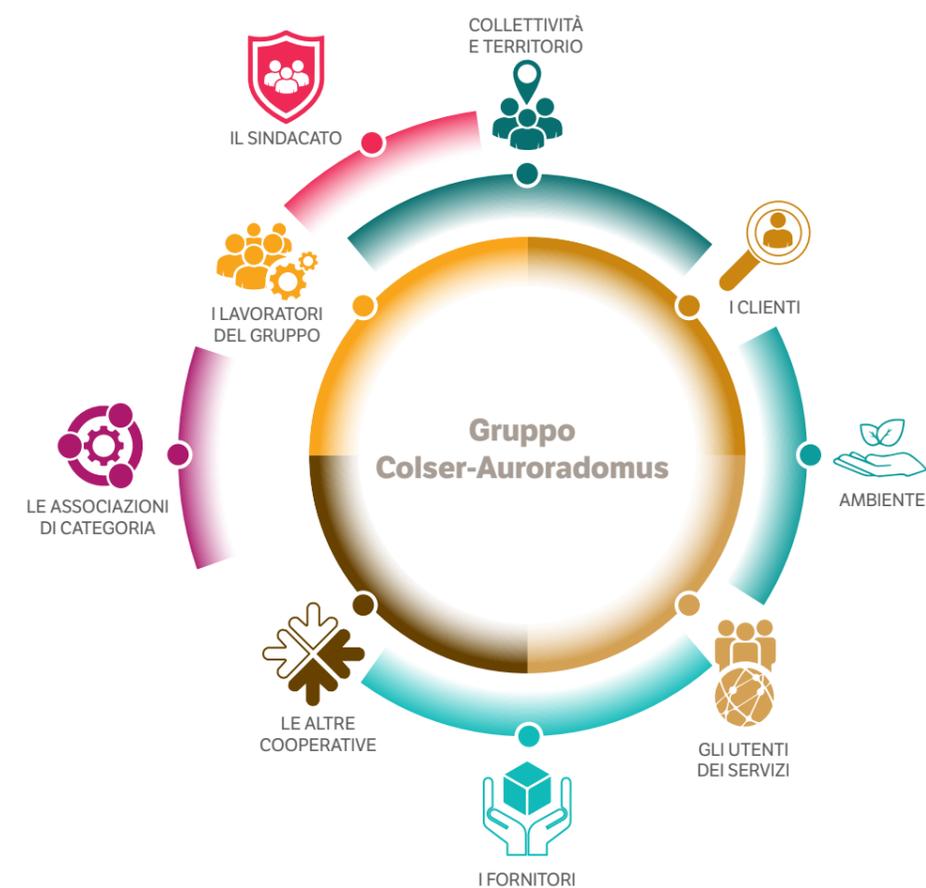
Portano quindi interessi di natura economica e sociale: concorrono al capitale sociale, eleggono gli organi che li rappresentano nella gestione, approvano l'operato degli amministratori.



## ALTRI IMPORTANTI STAKEHOLDERS SONO:

- I Clienti/Utenti
- Le altre Cooperative
- Le Banche/I Finanziatori
- 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



# 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.

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

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

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

Le **nostre risorse umane** come capitale

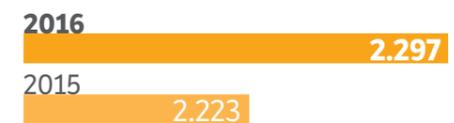


La cooperazione in generale e Auroradomus nello specifico conferma la propria tendenza ad aumentare il numero degli occupati. Le analisi di settore dimostrano che in Italia le cooperative nel loro insieme hanno contribuito in modo molto significativo alla formazione del prodotto interno lordo e all'occupazione, e hanno reagito alla crisi in modo diverso dalle altre forme di impresa, presentando una dinamica anticongiunturale.

Il socio non è il semplice esecutore dell'attività della cooperativa, ma ne è il protagonista in quanto titolare di una quota di capitale: con il suo voto determina la gestione e le scelte economiche e strategiche della società.



## SOCI LAVORATORI AL 31/12/2016



## SOCI VOLONTARI AL 31/12/2016



## SOCI SOVVENTORI AL 31/12/2016



Riteniamo che la forma associativa sia quella più consona allo status cooperativo e che l'essere soci genera di per sé maggiore senso di appartenenza individuale alla realtà di Auroradomus.

LAVORATORI DIPENDENTI

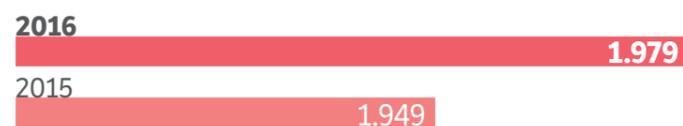


Come hanno dimostrato diverse ricerche, le cooperative offrono più di altre forme di impresa occupazione stabile alle donne, consentono l'ingresso delle donne al lavoro lungo tutto l'arco della loro vita attiva, dimostrano più attenzione alle necessità di conciliazione del lavoro con le esigenze familiari e della vita privata. Questo avviene, ovviamente, anche all'interno di Auroradomus dove le donne rappresentano più dell'80% della forza lavoro.

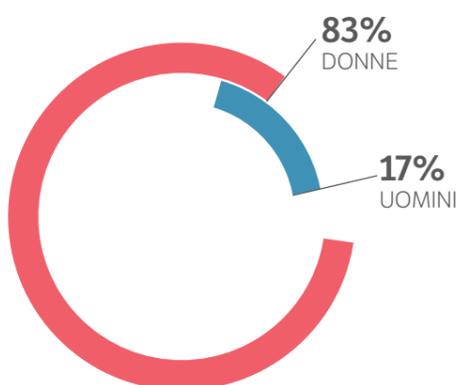
DONNE NELLA FORZA LAVORO



1.979

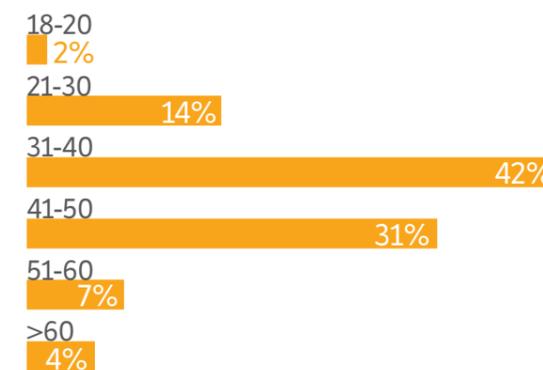


COMPOSIZIONE FORZA LAVORO DONNE/UOMINI



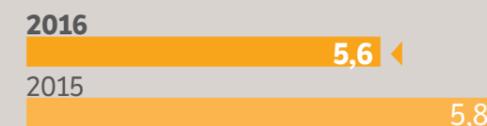
La cooperativa presenta una forza lavoro "matura" che vede un netto incremento percentuale del numero dei lavoratori a partire dalla fascia 31-40 anni. Nelle fasce inferiori i numeri risultano sorprendentemente bassi in particolare nell'intervallo 18-23 anni costituito da solo il 2% dei lavoratori.

SUDDIVISIONE DEL PERSONALE PER FASCE D'ETÀ



Il dato relativo all'età dei lavoratori va letto anche in relazione a quello dell'anzianità lavorativa: la media di anni di servizio nel Gruppo è in costante aumento e si può dedurre che molti lavoratori siano "cresciuti" all'interno dell'organizzazione andando a infoltire le fasce di età più alte.

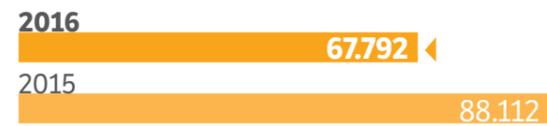
ANZIANITÀ MEDIA DEL PERSONALE



## Fiocchi rosa e fiocchi azzuri

Il numero di socie che sono entrate in maternità nel corso dell'anno 2016 si mantiene su livelli decisamente elevati. Per una impresa che fa del lavoro femminile la propria forza, questo dato non può che essere accolto con soddisfazione. È ovvio, ma lo sottolineiamo vista l'incidenza dei numeri, che Auroradomus rispetta in toto tutti i diritti delle lavoratrici madri e che la previdenza sanitaria integrativa offerta da Cooperazione e Salute e Campa preveda significative agevolazioni per vivere al meglio questo speciale periodo.

### NUMERO ORE PER MATERNITÀ OBBLIGATORIA



### ORE DI ASSENZA PER ALLATTAMENTO



## I nostri lavoratori provengono da ...



Non esiste un censimento dei lavoratori extracomunitari delle cooperative italiane, ma alcune indagini settoriali delle associazioni di categoria danno un'idea della dimensione del fenomeno. Se la presenza di immigrati nelle cooperative sociali incide circa per il 16%, la percentuale sale al 22% in quelle di servizi, per arrivare al 28% nell'agroalimentare.

Al di là dell'enunciazione di questi dati, resta per Auroradomus un importante dato di fatto: la presenza di questi lavoratori all'interno della nostra organizzazione è indispensabile sia in termini di attività da svolgere che di contributo diretto allo sviluppo del nostro lavoro.



## Assenza di discriminazioni

I dati sotto riportati testimoniano come all'interno di Auroradomus, in conformità ai contenuti della norma SA8000 sulla responsabilità sociale di impresa non sia attuata alcuna forma di discriminazione legata al genere od alla provenienza geografica.

Segnaliamo inoltre che nemmeno tra il personale straniero sono necessarie le cosiddette "quote rosa"...ben il 77% del personale non italiano è infatti di sesso femminile. Quest'ultimo dato trova riscontro anche nel sotto riportato grafico relativo alle assunzioni.

### PROVENIENZA DEL PERSONALE



1.912

ITALIANI

283

EXTRACOMUNITARI

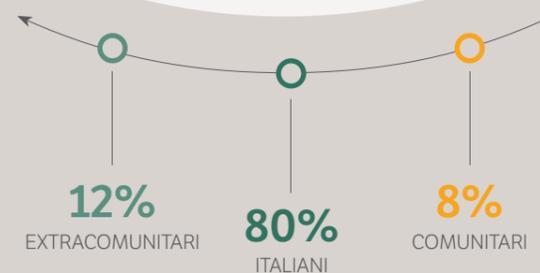
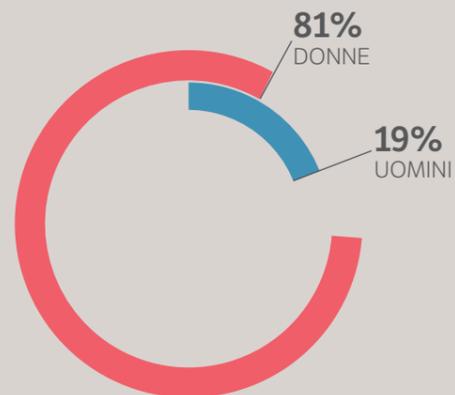
127

COMUNITARI

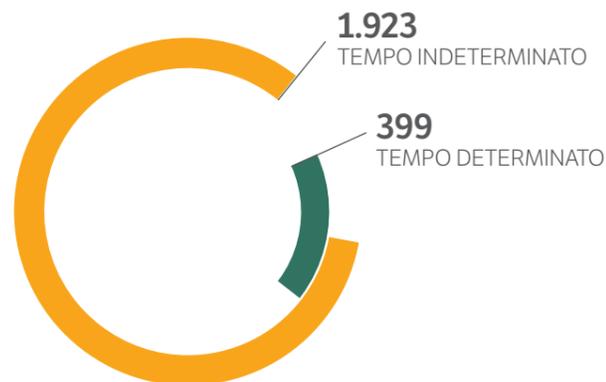
### LAVORATORI EXTRACOMUNITARI



### ASSUNZIONI 2016 (UOMINI/DONNE)



TIPOLOGIA DI RAPPORTO CONTRATTUALE



Contro il precariato

Lo "status" di socio lavoratore che, come affermato in precedenza, rappresenta lo standard per Auroradomus ben si sposa con una tipologia contrattuale a tempo indeterminato. La condivisione di obiettivi e decisioni è infatti più difficilmente realizzabile se "a tempo determinato". I numeri della Cooperativa sono in linea con questa idea: più del 90% della forza lavoro ha un contratto privo di scadenza. Va però osservato come negli ultimi anni, in diretta proporzione all'aumento della forza lavoro siano aumentati anche i lavoratori che entrano in Cooperativa con un contratto a termine che in diversi casi viene poi trasformato in contratto a tempo indeterminato.



Alcuni dati sulla gestione del personale

NUMERO COMPLESSIVO ASSUNZIONI



Assunzioni

944 assunzioni sono un numero che, di questi tempi, rimane impresso. Certamente ci sono state anche tante dimissioni, il turn-over rimane significativo, ma questo dato ci fornisce l'immagine di una realtà dinamica che rappresenta, nei vari territori, una seria ed apprezzata possibilità di impiego per tanti lavoratori.

NUMERO DI CONTRATTI PART-TIME



Contratti part-time

Nell'ambito degli interventi di politica del lavoro il part-time è sempre più visto 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. Questa premessa serve a descrivere meglio quella che è la realtà di Auroradomus in relazione agli inquadramenti contrattuali: occupazione in gran parte femminile significa grande richiesta di poter svolgere orari ridotti per esigenze familiari senza però dover rinunciare ad una occupazione sicura.

NUMERO DI DIMISSIONI



Dimissioni

L'andamento delle dimissioni ricalca quello degli anni precedenti ed è proporzionale all'aumento della forza lavoro del Gruppo. Inizia ad avere una certa rilevanza il numero dei pensionamenti e rimane, come negli anni precedenti, significativo il numero delle cessazioni per termine appalto.

CONTESTAZIONI E PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI - ANNO 2016



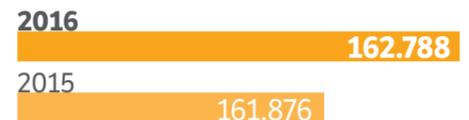
NUMERO LICENZIAMENTI



Procedimenti disciplinari

I procedimenti disciplinari effettuati all'interno di Auroradomus non sono di certo un vanto, ma rappresentano senz'altro il segnale dell'attenzione che la Cooperativa pone relativamente al rispetto delle regole deontologiche del proprio personale. Ovviamente tutti i procedimenti sono regolati dalla legislazione vigente rinforzata dalla norma SA8000 per la responsabilità sociale di impresa e non hanno mai intenti discriminatori o persecutori. Di seguito il grafico che rappresenta l'andamento delle contestazioni disciplinari e dei licenziamenti nel corso del 2016.

ORE DI ASSENZA PER MALATTIA



Assenze per malattia

Il confronto del dato 2015 su quello 2016 non mostra scostamenti di rilievo riguardo all'incidenza delle malattie. Stabilità negli anni anche per il dato relativo ai permessi studio dei nostri lavoratori.

ORE DI ASSENZA PER PERMESSI STUDIO



Assenze per permessi studio

ORE DI ASSENZA PER LEGGE 104



Assenze per Legge 104

Risulta sempre significativo il dato delle ore di assenze usufruite dai lavoratori sulla base della Legge 104. Questo è un dato che dimostra come molte lavoratrici si facciano carico di situazioni familiari complesse rispetto alle quali la cooperativa potrà studiare soluzioni di welfare interno in grado di fornire un aiuto ai lavoratori interessati.



**ORE DI ASSENZA PER INFORTUNIO**



**Assenze per infortunio**

Il numero degli infortuni non è sicuramente l'unico indicatore di efficienza dei Servizi di Prevenzione e Protezione, ma rimane senz'altro uno degli elementi che si valutano per primi per stabilire l'andamento della gestione della sicurezza in un'impresa. Quest'anno salutiamo con soddisfazione una significativa diminuzione degli eventi infortunistici. Non è certo il caso di adagiarsi sugli allori, ma è sicuramente una buona soddisfazione per chi organizza in modo sempre più strutturato la gestione della sicurezza all'interno della Cooperativa.



**ORE LAVORATE**



**Totale ore lavorate**

Sempre interessante e indicativo il gran numero di ore che Auroradomus retribuisce annualmente ai propri lavoratori. Anche questo dato testimonia la costante crescita della nostra organizzazione.



**Rapporto con le Associazioni Sindacali**

Molte delle più grandi cooperative italiane hanno visto la loro nascita in ambito sindacale o comunque con la tutela di un sindacato. Nel tempo i rapporti sono cambiati e le difficoltà presenti nel mercato del lavoro hanno indirizzato sindacati e cooperative su obiettivi differenti e separati. Le radici comuni sono comunque foriere di rapporti di massima collaborazione e i numeri evidenziati nei grafici seguenti ne sono la dimostrazione sia in termini di iscritti che di lavoratori che a vario titolo hanno incarichi di rappresentanza sindacale.

**LAVORATORI ISCRITTI AL SINDACATO**



**NUMERO DI SIGLE SINDACALI RAPPRESENTATE**



**NUMERO DI RAPPRESENTANTI SINDACALI**



**NUMERO PARTECIPANTI AI CORSI SULLA SICUREZZA SUL LAVORO**



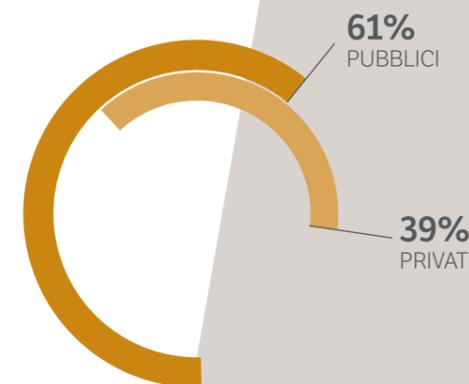
**NUMERO DI ACCESSI A CORSI CON TEMI DIVERSI DALLA SICUREZZA**



**La formazione**

La formazione continua rappresenta storicamente un tratto distintivo di Auroradomus. Non sono solo i requisiti che richiedono i nostri Clienti a generare l'impegno evidenziabile dai grafici sottostanti, ma anche la volontà di creare quella mutualità interna (in questo caso volta alla professionalizzazione dei Soci) che rappresenta un cardine dell'essere cooperativa. Le molteplici attività di formazione svolte hanno in molti casi raccolto le esigenze espresse dai diversi gruppi di lavoro e sono state condotte da docenti estremamente qualificati sia interni all'organizzazione della Cooperativa che individuati all'esterno sulla base delle esigenze che si sono di volta in volta presentate. Risultano nettamente aumentate le persone coinvolte in corsi di formazione tecnica, la sicurezza si assesta su livelli medi di assoluta rilevanza. Da notare come nell'ambito della sicurezza si sia introdotta la FAD, ovvero la formazione a distanza che può essere svolta dal lavoratore direttamente dal proprio computer.

**TIPOLOGIA DI CLIENTI**



**I nostri clienti**

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

Il 2016 si caratterizza per un sostanziale consolidamento dei dati dell'anno 2015, tuttavia è significativo rilevare il costante incremento settore privato in conseguenza del completamento del processo di accreditamento regionale in Emilia Romagna avvenuto nel comparto sociale che prevede la fatturazione diretta ai fruitori del servizio.

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

# Il valore aggiunto

Determinazione del **valore aggiunto netto** e della sua ripartizione



FATTURATO



64,4



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 2016 raffrontato con il dato 2015.

La determinazione del valore aggiunto lordo, elemento basilare del bilancio sociale, parte dalla somma dei ricavi del 2016. 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. 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 97% (rapporto valore produzione/valore aggiunto netto) e considera la capacità di trasformare il valore della produzione in ricchezza per i detentori di interesse.



## DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO LORDO



## DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO NETTO



L'ultimo, fondamentale, punto dell'analisi dei dati economici della Cooperativa per l'anno 2016, riguarda la distribuzione del valore aggiunto netto tra i detentori di interesse. Più del 97% 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%).

# Schede Bilancio Sociale

## Regione Emilia-Romagna



La Regione Emilia Romagna nel corso del 2016 delle schede guida per la realizzazione del bilancio sociale da parte delle Cooperative Sociali. Tali schede "dovranno accompagnare l'invio alla Regione, in sede di revisione delle cooperative iscritte all'albo, sia del bilancio economico, sia del bilancio sociale delle cooperative stesse". Questo provvedimento che rende, di fatto, obbligatoria la realizzazione del bilancio sociale, è stato interamente recepito dalla Cooperativa Auroradomus che ha stabilito di procedere alla realizzazione del bilancio sociale con i seguenti criteri:

- Effettuare la rendicontazione sociale sulla base delle linee guida del GBS così come descritto nella premessa e nell'introduzione del presente documento;
- Riportare in questa sezione i principali dati richiesti dalla Regione Emilia Romagna, mantenendo la struttura originale delle tabelle prevista dalla Regione stessa.

I dati richiesti dal GBS e quelli richiesti dalla Regione si integrano e si approfondiscono vicendevolmente. È vero che in alcuni casi si ripetono, ma in considerazione delle diverse forme di aggregazione dei dati che vengono richieste abbiamo ritenuto preferibile agire in questo modo per facilitare una lettura più facile e più approfondita di tutti gli elementi considerati.

Riportiamo quindi di seguito le tabelle di rendicontazione sociale proposte dalla Regione Emilia Romagna.

### Sezione 1 Dati anagrafici



#### 1.1 - DATI ANAGRAFICI

Denominazione	Aurora Domus Cooperativa Sociale ONLUS
Acronimo (sigla)	/
Partita IVA	01520520345
Codice Fiscale	01520520345
Numero di iscrizione all'albo nazionale Cooperative sociali	A107515
Anno di costituzione come cooperativa sociale	1985

#### 1.2 - SEDE LEGALE

Indirizzo	Via Sonnino 33A
C.A.P.	43126
Comune	Parma
Provincia	Parma
Telefono	0521 957595
FAX	0521 957575
E-mail	info@auroradomus.it

**Sito Internet** [www.auroradomus.it](http://www.auroradomus.it)

#### 1.3 - SEDE OPERATIVA (solo se diversa dalla sede legale)

Indirizzo	Via Sonnino 33A
C.A.P.	43126
Comune	Parma
Provincia	Parma
Telefono	0521 957595
FAX	0521 957575
E-mail	info@auroradomus.it

**Sito Internet** [www.auroradomus.it](http://www.auroradomus.it)

Sezione 1  
Dati anagrafici



1.4 - CASELLA POSTA ELETTRONICA PER COMUNICAZIONI (campo obbligatorio)

e-mail **ufficio.gare@auroradomus.it**

1.5 - LA COOPERATIVA ERA ATTIVA IL 31 DICEMBRE 2016 ?

Sì  No

1.6 - INDICARE LA TIPOLOGIA DI COOPERATIVA RIPORTATA IN STATUTO

<input checked="" type="checkbox"/>	<b>1. Cooperativa tipo A</b>
	2. Cooperativa tipo B
	3. Cooperativa ad oggetto misto (A+B)
	Consorzio

1.7 - ADERISCE AD ASSOCIAZIONI COOPERATIVE? (se si indicare quali)

<input checked="" type="checkbox"/>	<b>1. Legacoop</b>
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>2. Confcooperative</b>
	3. Agci
	4. Unci
	5. U.E. Coop
	6. Nessuna

1.8 - LA COOPERATIVA ADERISCE A CONSORZI?

Sì  No



Sezione 2  
Struttura e Governance



2.1 - NOTIZIE SUL PRESIDENTE (legale rappresentante) in carica al 31 Dicembre 2016

<b>Cognome</b>	<b>Morelli</b>
<b>Nome</b>	<b>Marina</b>
Comune di nascita	Fidenza
Provincia di nascita	Parma
Data di nascita	01/07/67
Sesso	F
Codice Fiscale	MRLMRN67L41B034M
Indirizzo	Via Silvio Pellico, 40
Località	Soragna (PR)
Comune	Soragna (PR)
CAP	43019
Provincia	Parma

2.2 - DA QUANTI MANDATI È IN CARICA IL PRESIDENTE?

Numero mandati **4**

Sezione 2  
**Struttura e Governance**



**2.3 - NEL CORSO DEL 2016 È VARIATO LO STATUTO?**

Sì  No

**2.4 - NELLO STATUTO È INDICATO IL NUMERO MASSIMO DI MANDATI? SE SÌ, QUANTI?**

Sì  No

Se Sì, N. mandati

**2.5 - È PRESENTE L'AMMINISTRATORE UNICO?**

Sì  No

**2.6 - CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

**Numero componenti persone fisiche** **11**

<i>di cui</i>	
Maschi	5
Femmine	6
Persone svantaggiate art. 4 Legge 381	0
<i>di cui</i>	
Lavoratori	8
Volontari	3
Familiari o Utenti	0
Soventori	0
Numero componenti persone giuridiche	0

**2.7 - NEL CORSO DEL 2016 QUANTE ASSEMBLEE DEI SOCI SONO STATE CONVOCATE?**

**Numero di assemblee convocate** **1**

% media di partecipazione **26,85%**

Sezione 3  
**Risorse umane**



**3.1 - INDICARE IL NUMERO DI SOCI PERSONE FISICHE CON DIRITTO DI VOTO ISCRITTI NEL LIBRO SOCI AL 31.12.2016**

Tot. maschi	281
Tot. femmine	1779
<b>Totale soci</b>	<b>2060</b>

**3.1 - FASCIA DI ETÀ DEI SOCI PERSONE FISICHE**

Fascia età		
<=30	224	11%
31-50	1225	59%
>=50	611	30%
<b>totale</b>	<b>2060</b>	<b>100%</b>

**3.2 - INDICARE IL NUMERO DI SOCI CON DIRITTO DI VOTO AL 31 DICEMBRE 2016 PER TIPOLOGIA**

	numero	maschi	femmine	stranieri com.	stranieri extra com.
1. soci lavoratori	2032	269	1763	112	258
2. soci volontari	28				
3. soci soventori persone fisiche	0				
4. soci soventori persone giuridiche	1				
5. soci persone giuridiche	0				
<b>Totale soci</b>	<b>2061</b>				
<i>di cui: Soci svantaggiati</i>	2				

Sezione 3  
**Risorse umane**

**3.3 INDICARE IL NUMERO DI LAVORATORI RETRIBUITI (COMPRESI I NON SOCI) ATTIVI NELLA COOPERATIVA AL 31/12/2016, IN BASE AL TIPO DI CONTRATTO**

LAVORATORI RETRIBUITI	maschi	femmine	Totale
<b>1. Dipendenti (tempo pieno e part-time)</b>	343	1979	<b>2322</b>
1.1. a tempo indeterminato	241	1681	<b>1922</b>
1.1.1 di cui part-time	124	742	<b>866</b>
1.2 a tempo determinato	102	298	<b>400</b>
1.2.1 di cui part time	63	181	<b>244</b>
<b>2. lavoratori interinali</b>	0	2	<b>2</b>
<b>3. lavoratori autonomi (esclusi liberi professionisti con P.IVA)</b>	0	0	<b>0</b>
<b>Totale</b>	<b>343</b>	<b>1981</b>	<b>2324</b>

**3.4 - INDICARE IL CCNL APPLICATO**

CCNL applicato **CCNL Cooperative Sociali**

**3.5 - FORMAZIONE**

numero ore di formazioni totali	38186
numero persone coinvolte	1730
costi sostenuti	€ 184.248

**3.6 - LEGGE 231/2001?**

la cooperativa si è orientata per rispondere alle indicazioni del D.Lgs. 231/01 **Si**

**3.7 - PROFILI PROFESSIONALI (N. unità di personale) dei lavoratori retribuiti nel corso del 2016**

**PROFILI PROFESSIONALI (N. unità di personale) dei lavoratori retribuiti nel corso del 2016**

**A1 (ex livello 1)**

addetto pulizie/cucina/ausiliari	87
altro (specificare: soci addetti alla sorveglianza, soci add. comm. Generiche, Socio custode, socio supp. Ass.)	39

**A2 (ex 2 livello)**

Centralinista	1
Operai generici	3
Operai agricoli	
altro (specificare: socio addetto alla cucina, socio ausiliario)	20

**B1 (ex 3 livello)**

OSS non formato	65
autista con patente B/C	15
addetto all'infanzia con funzioni non educative	18
addetto alla segreteria	5
altro (specificare: socio aiuto cuoco, socio add. Pul., socio ausiliario, socio inf. Non form, socio operaio qual, lavoratore somministrato)	43

Sezione 3  
**Risorse umane**

**3.7 - PROFILI PROFESSIONALI (N. unità di personale) dei lavoratori retribuiti nel corso del 2016**

**PROFILI PROFESSIONALI (N. unità di personale) dei lavoratori retribuiti nel corso del 2016**

**C1 (ex 4 livello)**

autista con patente D/K autista soccorritore/accompagnatore	0
AdB/OTA/OSA/ADEST	496
Cuoco	11
Impiegato d'ordine	14
operaio specializzato	4
altro (specificare: socio animatore non qualificato, socio inf. Formato, socio adb non formato)	20

**C2 (nuovo)**

OSS	763
-----	-----

**C3 (ex 5 livello)**

responsabile attività assistenziali	28
capo operaio	0
altro (specificare: socio capocuoco, socio oss, socio adb formato)	5

**D1 (ex 5 livello)**

educatore	299
animatore qualificato	25
operatore dell'inserimento lavorativo	0
altro (specificare: assistente all'infanzia con funzioni educative, socio anim non qualificato, socio operaio specializzato, socio oss, impiegato)	51

**D2 (ex 6 livello)**

impiegato di concetto	11
educatore professionale	31
assistente sociale	11
infermiere professionale	137
terapista della riabilitazione (logopedista, fisioterapista ecc...)	25
altro (specificare: socio oss, socio raa)	3

**D3 (ex 7 livello)**

educatore/infermiere professionale coordinatore	3
---	---

**E1 (ex 7 livello)**

coordinatore/capo ufficio	44
---------------------------	----

**E2 (ex 8 livello)**

coordinatore di unità operativa/servizi complessi	29
psicologo/sociologo/pedagogista	1

**F1 (ex 9 livello)**

responsabile di area aziendale	15
medici (con 5 anni di esperienza nel mondo coop)	0

**F2 (ex 10 livello)**

direzione/responsabili	2
------------------------	---

**n. TOTALE (corrispondente al n.totale occupati) 2324**

Sezione 4  
**Attività/Utenti**



**4.2 - MIX DEI RICAVI PER LA TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ COOP A**

Ambito di utenza	Totale Euro	Valore %
Anziani	€ 46.538.774	72,17%
Disabili	€ 7.911.839	12,27%
Infanzia 0-6 anni	€ 2.639.524	4,09%
Minori e Famiglie	€ 163.177	0,25%
Disagio sociale adulti (carcere, nomadi, senza dimora, ecc)	€ 298.515	0,46%
Immigrati (sportelli, centri accoglienza, ecc.)	€ -	0,00%
Salute mentale	€ 1.771.466	2,75%
Tossicodipendenti	€ -	0,00%
Utenti servizi sanitari (ambulatori, ospedale, domiciliare, trasporti, medicina del lavoro)	€ 4.576.151	7,10%
Persone che partecipano a corsi di formazione realizzati da coop che operano nel settore	€ -	0,00%
Altri ambiti	€ 587.325	0,91%
<b>Totale ricavi annui</b>	<b>€ 64.486.771</b>	

Sezione 5  
**Dati economici/  
contabili**



**5.1 - FATTURATO**

	Totale (Euro)	Valore %	in regione ER (€)	Fuori regione ER (€)
1.A. fatturato da Enti Pubblici per gestione servizi sociali, socio-sanitari, socio-educativi (A.1)	€ 33.964.801	51,66%	€ 21.736.103	€ 12.228.698
1.B. fatturato da Enti Pubblici per gestione di altre tipologie di servizi (manutenzione verde, pulizie, ecc.) (A.1)	€ -	0%	€ -	€ -
2.A. fatturato da privati-cittadini inclusa quota compartecipazione (A.1)	€ 16.438.960	25%	€ 15.844.561	€ 594.399
2.B. fatturato da privati-imprese (A.1)	€ 721.069	1,10%	€ 721.069	€ -
2.C. fatturato da privati-non profit (A.1)	€ 9.480.247	14,42%	€ 6.749.243	€ 2.731.004
3. fatturato da consorzi e/o altre cooperative (A.1)	€ 3.881.694	5,90%	€ 636.591	€ 3.245.103
4. altri ricavi e proventi (A.5)	€ 1.263.424	1,92%	€ 1.263.424	€ -
<b>TOTALE FATTURATO</b>	<b>€ 65.750.195</b>	<b>100%</b>	<b>€ 46.950.991</b>	<b>€ 18.799.204</b>



**5.2 - PATRIMONIALIZZAZIONE**

	€
capitale sociale	€ 2.440.752
totale riserve	€ 4.547.704
<b>totale patrimonio netto</b>	<b>€ 7.134.555</b>

**5.3 - CONTO ECONOMICO**

	€
Valore del risultato di gestione (A - B bil. CEE)	€ 505.832
<b>Risultato netto di esercizio</b>	<b>€ 146.099</b>

# Conclusioni ed ulteriori analisi



Sono numerose le Cooperative ed i Consorzi Sociali nella provincia di Parma, molti di esse con storia ultraventennale: il loro impegno nei servizi alla persona, presente fin dall'inizio della loro attività solo con il passare tempo gli ha fatto assumere la denominazione di Cooperative Sociali.

Sono due gli elementi che sostengono questa affermazione: il primo è di natura legislativa dato che, quando agli inizi degli anni '80 si costituiscono a Parma e provincia le prime cooperative operanti nell'area socio-sanitaria, l'identità delle cooperative stesse non era definita da una normativa. Nel 1991 la Legge 381 definirà tale identità introducendo una piccola rivoluzione concettuale individuando "nell'interesse generale della comunità", la missione caratteristica delle cooperative sociali, superando in questo modo l'antico concetto della sola mutualità interna.

L'altro elemento sta nell'affermarsi, anche per le allora nascenti cooperative, del modello riconosciuto ed apprezzato a livello internazionale e relativo alla produzione lavoro.

Il legame con gli Enti pubblici e lo sviluppo delle relazioni con gli altri interlocutori sono stati caratterizzati da tre fasi.

La nascita, avvenuta negli anni '80, in cui una sorta di concertazione nei fatti vedeva l'Ente Pubblico e la Cooperazione attorno al tavolo dell'erogazione dei servizi alla persona.

L'adolescenza poneva, negli anni '90, con il progressivo affermarsi dell'aziendalizzazione delle USL e l'esplosione del fenomeno degli appalti, la necessità, da parte delle cooperative, di ragionare in senso più progettuale anche se limitatamente alla gestione dei servizi.

Nella terza fase, quella attuale della maturità, la comunità individua nella cooperazione sociale un soggetto maturo per una reale partnership nella definizione, progettazione e gestione delle politiche sociali e dei servizi, con l'Ente Pubblico e gli altri soggetti del terzo settore.

Ecco quindi che, dopo aver consolidato capacità organizzativo manageriali, ora si evidenzia la necessità del superamento di tale modello verso una ancora più forte capacità progettuale nel sociale ed un più significativo rapporto con il territorio.

Il tutto traducibile in una accurata lettura dei bisogni e nella predisposizione di adeguate risposte anche attraverso un deciso impegno nella ricerca di finanziamenti.

Purtroppo questo modo di interpretare i servizi mal si concilia con la situazione del nostro sistema di welfare, oggi in una fase di estrema difficoltà e con risorse che vanno sempre più assottigliandosi, ma esso appare l'unico proponibile per far sì che i valori di solidarietà e partecipazione, già fondamento del mondo della cooperazione, si affermino anche al di fuori di esso e diventino elementi guida anche per gli sviluppi futuri.

Sono molteplici gli stimoli al cambiamento provenienti sia dalla prassi quotidiana, sia dalle norme che affollano il nostro settore: la Legge sulle ONLUS, la Legge sul Socio Lavoratore, la Legge sull'Impresa Sociale, la Legge 328/2000 che assegna al terzo settore in generale ed alle Cooperative Sociali in particolare un ruolo ben definito, specifico e speciale, nella definizione, progettazione e gestione delle politiche sociali e dei servizi alla persona.

A queste norme si aggiunge la recente introduzione delle Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona (Legge Regione Emilia Romagna 2/2003) che modifica in modo sostanziale il nostro settore sempre riservando spazi e competenze alle Cooperative Sociali.

Enti Pubblici, Volontariato ed Associazionismo sono gli altri soggetti speciali chiamati a costruire partnership significative per la concertazione e l'attuazione di interventi nel sociale mirati e costruiti su una chiara definizione delle risorse umane e finanziarie disponibili e di quelle da valorizzare e promuovere.

Una Cooperazione Sociale con caratteristiche di innovazione deve essere vista come un obiettivo da perseguire da parte di tutti i soggetti interessati tra cui l'Ente Pubblico che è chiamato a sostenere e ad incentivare i processi di cambiamento dell'Impresa Sociale Cooperativa al di là di tutte le sterili polemiche politiche che abbiamo sentito e vissuto in questi anni.

La Cooperazione, quella buona e priva di interessi personali che rappresenta la gran parte delle imprese cooperative, è fatta per essere presente nei diversi contesti sociali a fianco dei cittadini e degli Enti Pubblici attraverso le proprie risorse progettuali ed economiche in nome di quel principio di sussidiarietà che da sempre contraddistingue le nostre organizzazioni.





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

*Sede legale:*

Via Giorgio Sidney Sonnino 33A - 43126 Parma

Num. Iscr. Reg. Imprese CR, CF/PI 01568450199

REA n. CR 183397 della CCIAA CR

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

Mutualità Prevalente: A226346

---

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

