

BILANCIO SOCIALE 2009

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

gruppo cooperativo  
servizi e sociale

**COLSER**  
SERVIZI  
aurora  
domus





Aurora Domus Cooperativa Sociale /  
**Bilancio Sociale 2009**

**auroradomus**<sup>cooperativa sociale onlus</sup>  
Servizi che crescono con te.



|  |                |
|--|----------------|
| <b>Gruppo cooperativo Colser Aurora Domus</b>                              | <b>pag. 4</b>  |
| • Due bilanci sociali per un unico gruppo cooperativo                      | pag. 5         |
| • Prima del bilancio sociale...il nostro gruppo cooperativo                | pag. 6         |
| • Introduzione al bilancio sociale di Aurora Domus                         | pag. 10        |
| • Nota metodologica  | pag. 11        |
| <b>Identità Aziendale</b>  | <b>pag. 12</b> |
| • Un pò di storia  | pag. 13        |
| • Valori e codice etico  | pag. 14        |
| • Le nostre parole chiave  | pag. 15        |
| <b>Codice Etico</b>  | <b>pag. 16</b> |
| • Codice etico   | pag. 17        |
| • I principi etici generali  | pag. 18        |
| • I principi etici dello scopo mutualistico                                | pag. 20        |
| • Principi etici nell'ambito della corporate governance                    | pag. 21        |
| • I principi etici nelle relazioni con il personale                        | pag. 22        |
| • I principi etici nei confronti di terzi                                  | pag. 24        |
| • Il rispetto dei principi etici e il sistema sanzionatorio e disciplinare | pag. 26        |
| <b>Sistema qualità</b>   | <b>pag. 26</b> |
| • Politica della qualità   | pag. 27        |
| <b>Organizzazione</b>  | <b>pag. 28</b> |
| • La nostra organizzazione   | pag. 29        |
| • Aree funzionali  | pag. 30        |
| • Aree gestionali  | pag. 31        |
| <b>I Servizi</b>   | <b>pag. 32</b> |
| • I nostri servizi   | pag. 33        |
| • Servizi per anziani  | pag. 34        |
| • Servizi sanitari   | pag. 35        |
| • Servizi per la salute mentale  | pag. 36        |
| • Servizi educativi  | pag. 37        |
| • Servizi per minori   | pag. 38        |
| • Servizi per disabili   | pag. 39        |
| • Servizi per giovani  | pag. 40        |
| <b>Il Contesto Legislativo</b>   | <b>pag. 42</b> |
| • Il nostro contesto legislativo   | pag. 43        |
| <b>Stakeholders</b>  | <b>pag. 46</b> |
| • I nostri stakeholders  | pag. 47        |
| • Associazioni di categoria  | pag. 50        |
| <b>La relazione sociale</b>  | <b>pag. 52</b> |
| • La relazione sociale   | pag. 53        |
| • Formazione   | pag. 62        |
| • La sicurezza sul lavoro  | pag. 64        |
| • La partecipazione sociale  | pag. 66        |
| • Il parco automezzi   | pag. 67        |
| • La struttura informatica   | pag. 69        |
| • I nostri clienti   | pag. 70        |
| • I dati economici ed il valore aggiunto                                   | pag. 73        |
| <b>Conclusioni</b>   | <b>pag. 75</b> |

Gruppo Cooperativo  
Colser Aurora Domus





**/ Aurora Domus e Colser:  
due bilanci sociali per un unico gruppo cooperativo**



GRUPPO COOPERATIVO

gruppo cooperativo  
servizi e sociale

**COLSER**  
SERVIZI

aurora  
domus

**5000**  
TRA SOCI  
E DIPENDENTI

**110**  
MILIONI DI EURO  
DI FATTURATO

## / Prima del bilancio sociale.....il nostro gruppo cooperativo

### L'unione come strumento di crescita

Circa 3000 soci occupati su un territorio che spazia dal Nord al Sud Italia, oltre 60 milioni di fatturato, dato in crescita nel 2010: sono questi i numeri che fanno di COLSER una delle più importanti realtà sul territorio nazionale nell'offerta dei multiservizi alle aziende sia pubbliche che private.

Nata nella prima metà degli anni '70, COLSER si è sempre contraddistinta per la sua fortissima vocazione alla diversificazione.

E' così che il suo principale oggetto sociale, i servizi di sanificazione ed igiene ambientale, è diventato una piattaforma di decollo verso il più vasto mercato dei servizi integrati, che l'hanno vista affermarsi anche nel settore del facchinaggio, della movimentazione merci, dell'handling aeroportuale, della custodia, del portierato e della sorveglianza degli immobili, approdando recentemente nel settore del Facility Management.

Oltre alla sede storica di Parma, l'Emilia Romagna può contare sulla seconda filiale in ordine di apertura, Sassuolo, che insieme alla filiale veneta di Padova, fanno da punto di riferimento commerciale alle regioni del Nord-Est.

L'area del Nord - Ovest gravita intorno alla filiale lombarda di Ripalta Cremasca, mentre è dalla Toscana, seconda regione in termini di fatturato e numero dei soci, attraverso le filiali di Pisa e Pistoia, che parte lo sviluppo del Centro Sud.

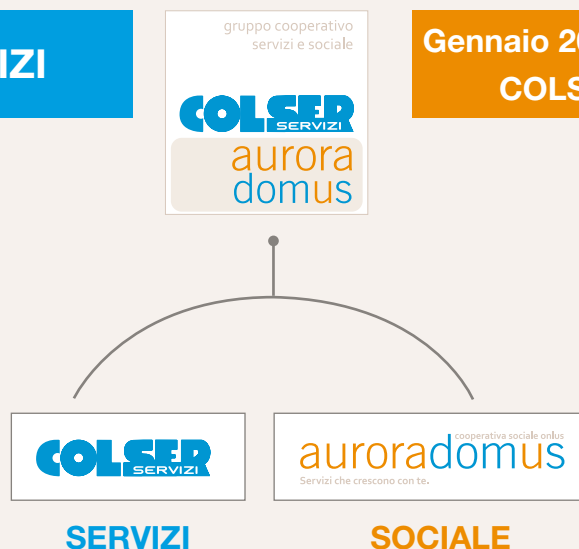
La veloce espansione territoriale di COLSER è la prova di come, attraverso una visione concreta della realtà produttiva e una particolare attenzione verso il territorio e i suoi bisogni, si possa crescere e produrre occupazione.

***Nostro obiettivo è accreditare la Cooperazione  
come uno dei soggetti che dà voce ruolo  
e rappresentanza ai cittadini***



## ...non solo SERVIZI

- Sanificazione e igiene ambientale
- Movimentazione merci e gestione magazzini
- Office
- Gestioni aeroportuali
- Gestioni ambientali
- Manutenzione immobili
- Servizi lavanderia
- Derattizzazione e disinfestazione



Gennaio 2010 nasce il gruppo COLSER - AuroraDomus

- Area Anziani
- Area Educativa
- Area Giovani
- Area Minori
- Area Disabili
- Area Socio Sanitaria
- Area Salute Mentale
- Turismo sociale

## Il Gruppo Cooperativo Colser – Aurora - Domus

Colser costituisce insieme ad Aurora Domus il gruppo Cooperativo Paritetico Colser–AuroraDomus. Il gruppo, nato nel 2007, presenta un forte legame con il territorio che ha visto nascere e svilupparsi le cooperative che lo compongono.

Superando obsolete divisioni ancora presenti nel movimento cooperativo il gruppo valorizza singole risorse e peculiarità per realizzare offerte multi servizi ed ottimizzazione organizzativa.

Il gruppo cooperativo nel 2010 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. 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 e di azioni da attuare in campo economico e finanziario.

L'interdisciplinarietà del gruppo cooperativo COLSER Aurora Domus 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.

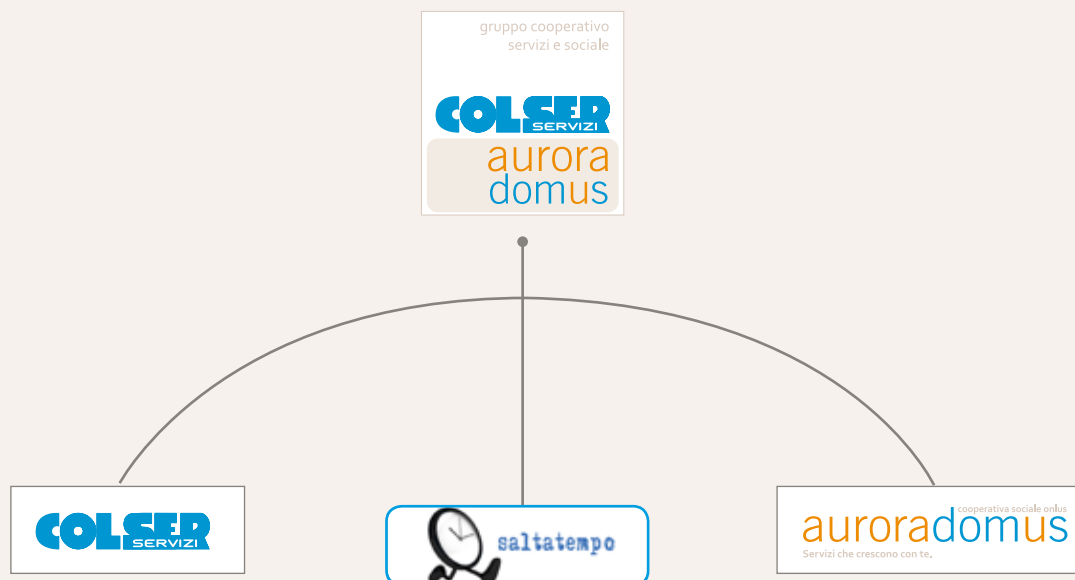
Le grandi dimensioni del gruppo cooperativo e le strategie di sviluppo che lo stesso si propone non snaturano, infatti, lo spirito mutualistico e sociale peculiare dell'impresa cooperativa.

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 ed attraverso la gestione delle attività mediante il consolidato modello della ricerca della partecipazione sociale.

I primi risultati positivi non si sono fatti attendere: dall'inizio del 2010 il gruppo cooperativo opera infatti all'interno di importanti strutture.

Si tratta delle strutture dell'ASP "Ad Personam" di Parma "Casa Protetta I Lecci", "RSA Romanini e "Centro Servizi San Leonardo" e, in terra lombarda, dei servizi educativi, socio-assistenziali ed ausiliari presso la prestigiosa "Fondazione Sospiro" di Crema.

Quelli citati sono traguardi importanti per una realtà realmente operativa da poco tempo come quella del gruppo cooperativo, traguardi che ci danno slancio e convinzione nella ricerca di nuove opportunità di crescita e nella creazione di una identità di gruppo che possa permeare ogni singolo socio.



## Le società del Gruppo

### COLSER:

Circa 3000 soci occupati su un territorio che spazia dal Nord al Sud Italia, oltre 60 milioni di fatturato, dato in crescita nel 2010: sono questi i numeri che fanno di COLSER una delle più importanti realtà sul territorio nazionale nell'offerta dei multiservizi alle aziende sia pubbliche che private.

Nata nella prima metà degli anni '70, COLSER si è sempre contraddistinta per la sua fortissima vocazione alla diversificazione.

E' così che il suo principale oggetto sociale, i servizi di sanificazione ed igiene ambientale, è diventato una piattaforma di decollo verso il più vasto mercato dei servizi integrati, che l'hanno vista affermarsi anche nel settore del facchinaggio, della movimentazione merci, dell'handling aeroportuale, della custodia, del portierato e della sorveglianza degli immobili, approdando recentemente nel settore del Facility Management. Oltre alla sede storica di Parma, l'Emilia Romagna può contare sulla seconda filiale in ordine di apertura, Sassuolo, che insieme alla filiale veneta di Padova, fanno da punto di riferimento commerciale alle regioni del Nord-Est.

L'area del Nord - Ovest gravita intorno alla filiale lombarda di Ripalta Cremasca, mentre è dalla Toscana, seconda regione in termini di fatturato e numero dei soci, attraverso le filiali di Pisa e Pistoia, che parte lo sviluppo del Centro Sud.

La veloce espansione territoriale di COLSER è la prova di come, attraverso una visione concreta della realtà produttiva e una particolare attenzione verso il territorio e i suoi bisogni, si possa crescere e produrre occupazione.

### AURORADOMUS:

Aurora Domus Cooperativa Sociale ONLUS

### SALTATEMPO:

il Gruppo Cooperativo si aprirà anche a realtà della cooperazione di tipo B come la Cooperativa Saltatempo. Il suo ingresso nel gruppo rappresenterà il "valore aggiunto" che COLSER cercava nel suo fare impresa, con un'attenzione al sociale e al territorio in cui è nata, al fine di coniugare l'aspetto lavorativo con quello del recupero sociale di persone svantaggiate, attraverso il lavoro come strumento idoneo al reinserimento nel normale tessuto sociale.



## Le società partecipate

### SOCIETÀ CONSORTILE PROSPETTIVE S.R.L.:

raggruppa, sotto un'unica direzione strategica, cinque importanti cooperative sociali del territorio di Parma con comprovata esperienza nella gestione di servizi ed eventi dedicati ai giovani.

Nel dicembre del 2008 si è aggiudicata la gara per l'individuazione del socio di minoranza di Engioi S.p.A., prima società mista pubblico-privata ad occuparsi di servizi rivolti esclusivamente al benessere e alla creatività giovanile.

Come socio operativo di Engioi S.p.A gestisce tutti i centri giovani presenti nella città di Parma e una serie di servizi collaterali, tra cui da luglio del 2010 anche l'Informagiovani.

### PEGASO S.r.l.:

società consortile costituita pariteticamente con L'OPEROSA S.c.r.l. per la partecipazione a gare di appalto nell'ambito associativo Confcooperative.

### SEGESTA S.r.l.:

società consortile costituita pariteticamente con GE.S.IN. S.c.r.l. per la gestione dei Servizi Aeroportuali e di Assistenza a terra presso l'aeroporto G. Verdi di Parma.

## Alcuni marchi del Gruppo

### OSTELLO DELLA GIOVENTÙ DI PARMA:

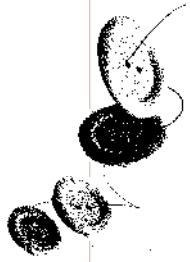
aperto nel maggio del 2007, la gestione di questo ostello ha decretato il debutto del Gruppo nel particolare settore del turismo sociale.

### OSTELLO DI PELLEGRINO PARMENSE:

rappresenta la naturale evoluzione delle strategie di sviluppo territoriale nel settore del turismo sociale e delle politiche giovanili.

### SCUOLA MARCHI:

servizio educativo tra i più significativi e longevi dell'area sociale, si rivolge alla fascia 0-6 anni con la gestione diretta dell'asilo nido e della scuola dell'infanzia.



## / introduzione al bilancio sociale di Aurora Domus

Questo è il primo bilancio sociale di Aurora Domus Cooperativa Sociale ONLUS. Gli effetti della operazione di fusione per incorporazione di Domus Parma in Aurora sono decorsi dal 1 Gennaio 2009 eppure abbiamo sempre detto che abbiamo una lunga storia alle spalle. E' la storia delle cooperative Aurora e Domus Parma che da circa un quarto di secolo lavorano a fianco delle persone nelle più svariate tipologie di servizi.

Con questo bilancio sociale, però, vogliamo mettere in particolare evidenza la fusione delle due cooperative considerando quindi l'attività di Aurora Domus dal quel momento in poi.

Questo pone alcuni limiti, soprattutto in termini di varietà dei dati e di termini di confronto con le annate precedenti, quando ancora Aurora e Domus Parma erano separate, ma crediamo che questa scelta possa contribuire a creare una ancor più identità comune tra tutti i soci che hanno vissuto il processo di fusione.

Questo bilancio è quindi un piccolo tassello nel mosaico di relazioni, scambi e crescita professionale che stiamo costruendo all'interno di Aurora Domus, un tassello che nei prossimi anni troverà sempre maggiore importanza e rilievo grazie all'aumento dei dati su cui potremo lavorare e confrontarci, un tassello che contribuirà anche alla realizzazione del prossimo bilancio sociale del gruppo cooperativo COLSER – Aurora Domus, il gruppo di cui facciamo parte e che riteniamo in grado di garantirci sviluppo e solidità nei prossimi anni.

Il Bilancio Sociale si pone l'obiettivo di esplicitare ed associare i dati d'esercizio insieme ai dati di valore aggiunto creato e redistribuito, permettendo così di rendere evidente l'azione dell'impresa e di cogliere gli aspetti che la qualificano in quanto sociale.

Il bilancio sociale è uno strumento che qualifica il lavoro della cooperativa che può, tra l'altro, far comprendere come una realtà come la nostra rappresenti una opportunità di lavoro seria e qualificata e che quindi può smentire e dissuadere chi ci giudica, o peggio chi tenta di "coltivarci" come lo strumento operativo delle esternalizzazioni pubbliche ed a coloro che ci considerano una causa di precarizzazione del mondo del lavoro.

L'orientamento assunto dalla cooperativa Aurora Domus rispetto al lavoro che mettiamo a disposizione per la produzione dei nostri servizi ci ha premiati da una parte in termini di crescita occupazionale, qualitativa e quantitativa, dall'altra il prezzo che fino ad oggi abbiamo pagato è stata una patrimonializzazione lenta legata al costante aumento del costo del lavoro ed al non altrettanto costante adeguamento della remunerazione delle attività da noi svolte.

Anche nell'ottica di recuperare redditività e di contenere i costi si colloca l'operazione di fusione tra Aurora e Domus: l'ampliamento dell'offerta complessiva, le sinergie organizzative e le economie di scala, riteniamo potranno essere vincenti all'interno del nostro mercato sociale.

*Il Presidente di Aurora Domus*  
**Marina Morelli**



## / nota metodologica

Il primo Bilancio Sociale di Aurora Domus conferma la volontà di dare concretezza alla propria missione aziendale. Una missione che ha come obiettivo quello di garantire la massima completezza, chiarezza e trasparenza nel comunicare le attività realizzate e i risultati ottenuti nei confronti della comunità di riferimento. In questo modo il Bilancio Sociale diventa non soltanto uno strumento di rendicontazione, ma anche un mezzo di diffusione dell'impegno sociale dell'organizzazione e di promozione di politiche di buona cittadinanza.

Il documento, ispirato alle linee guida del Gruppo di studio per la statuzione del Bilancio Sociale (GBS) e a quelle della Global Reporting Iniziative (GRI), è suddiviso in 5 sezioni, ciascuna riconoscibile da un colore distintivo per facilitare la lettura.

Nella prima parte (IDENTITA') sono contenute informazioni riguardo la storia della Cooperativa, il valori, il codice etico, la mission e la politica della qualità.

La seconda parte (DIMENSIONE ORGANIZZATIVA) descrive la struttura organizzativa della Cooperativa, illustrando la composizione degli organi statutari, l'organigramma, i servizi erogati e la mappa degli stakeholder.

La terza parte (I NOSTRI DATI) rappresenta l'anello di congiunzione tra gli aspetti economici e quelli sociali che influenzano la vita di un'organizzazione. Tutto ciò nella convinzione che i risultati economici dipendono dall'attenzione posta ai temi della responsabilità sociale. Il capitolo contiene anche lo stato patrimoniale e il conto economico, oltre a una dettagliata analisi del fatturato. Il cuore di questa sezione rimane però la rivisitazione degli indicatori economici attraverso i prospetti di produzione e distribuzione del valore aggiunto.

Il presente bilancio sociale contiene tutte le informazioni atte a renderlo una relazione vasta e aderente alle prescrizioni previste dall'art 2428 del codice civile, dall'art. 2 della L. 59/92 e dell'art. 1 della L. 381/91. Il bilancio è stato redatto anche sulla base dell'atto d'indirizzo concernente i principi, gli elementi informativi e i criteri minimi di redazione del bilancio sociale ai sensi dell'art. 27 della LR 26 ottobre 2006 n. 20 della Regione Emilia Romagna (norme in materia di cooperazione sociale).

***Il bilancio sociale è uno strumento che qualifica il lavoro della cooperativa***





## / un pò di storia

### 2007

Nel mese di Ottobre nasce il gruppo Cooperativo Colser - Aurora Domus. Le realtà che lo compongono rimangono entità giuridiche 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.

### 2009

E' 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 Aurora Domus e Colser.

E' un accordo "storico" nel movimento cooperativo parmense vista la rilevanza delle imprese coinvolte.

Gli effetti della fusione tra Aurora e Domus Parma decorrono dal 1 Gennaio 2009, anche se la nuova realtà diventa effettivamente operativa dal 1 Gennaio 2010.

### 2010

Aurora Domus 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, Aurora Domus 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 singole cooperative, Aurora Domus è in grado di offrire ai suoi interlocutori affidabilità progettuale di elevato profilo affiancata da sostenibilità dei costi di gestione.

La fusione consente ad Aurora Domus 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 Aurora Domus nasce contando circa 1950 soci e realizzando un fatturato superiore ai 50 milioni di euro.

***Il primo bilancio sociale di Aurora Domus conferma la volontà di dare concretezza alla nostra mission cooperativa***

IDENTITÀ AZIENDALE



## / valori e codice etico

Attraverso l'applicazione del Codice Etico, presupposto che identifica la cooperazione sociale come un'attività imprenditoriale orientata al "bene comune" ovvero "all'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini", la Cooperativa sente la necessità di indirizzare la propria azione assumendo impegni definiti nei confronti dei cooperatori e della comunità.

### La nostra vision

- *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

- *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.*

*L'agire della Cooperativa è improntato al massimo rispetto dell'identità della persona con l'intento di favorirne l'integrazione sociale e avversarne l'emarginazione.*

*La Cooperativa intende partecipare e contribuire attivamente ai cambiamenti in corso nelle politiche dello Stato Sociale e concorre al benessere della collettività attraverso la valorizzazione di autonome capacità imprenditoriali rispettose della dignità umana, la ricerca di opportunità di mercato e lo sviluppo di innovative attività produttive dirette alla persona.*





## / le nostre parole chiave

Ovvero, come mantenere salda la nostra identità anche in un momento storico di grande cambiamento.

### **Partecipazione**

i Soci sono i primi ad essere chiamati a partecipare.

### **Solidarietà**

fa parte dell'essenza stessa della Cooperativa e deve concretizzarsi nell'agire quotidiano.

### **Pluralismo**

la forte presenza di imprese cooperative che operano in tutti i settori produttivi rende più forte la democrazia dell'agire economico.

### **Responsabilità sociale**

generare effetti positivi sulla società, creare valore.

### **Formazione**

avere lavoratori competenti, consapevoli ed aggiornati è sempre più necessario in una organizzazione come la nostra.

### **Occupazione**

la nostra forza sono i nostri Soci che alla fine del 2009 erano circa 1950

### **Intergenerazionalità**

deve essere attuata come strumento per migliorare la cooperativa e non solo per risolvere bisogni personali ed immediati.

### **Progettualità**

la cooperativa è un soggetto attivo in grado di fornire autonomamente risposte ai bisogni sociali.

### **Solidità**

sia di tipo organizzativo che economico per essere sempre pronti ad intervenire nel mercato sociale.

### **Organizzazione**

la flessibilità e la dinamicità devono contraddistinguere l'operato di Aurora Domus.

*L'agire della cooperativa è improntato al massimo rispetto dell'identità della persona*

# Codice Etico





## / codice etico

Un ambiente fortemente governato dall'etica è vitale per lo sviluppo dell'organizzazione e dei rapporti con e tra il personale, con tutti coloro che entrano in contatto con la Cooperativa, nonché con il pubblico e la collettività in genere. L'etica contribuisce in modo rilevante all'efficacia delle politiche e dei sistemi di controllo messi a punto da un'azienda e influisce sui comportamenti che sfuggono ai sistemi di controllo, per quanto gli stessi siano sofisticati. L'etica rappresenta una garanzia di comportamento consentendo, oltre e al di là delle leggi, il rispetto dei canoni di correttezza, equità e trasparenza nei confronti dei dipendenti e dei vari interlocutori della società. Sono questi i convincimenti che hanno inizialmente condotto la Cooperativa all'emanazione del Codice Etico, che costituisce parte integrante del presente Modello e che viene di seguito presentato.

### **OBIETTIVO DEL CODICE ETICO**

Il Codice Etico è stato elaborato per assicurare che i valori etici della Cooperativa siano chiaramente definiti e costituiscano l'elemento base della cultura aziendale, nonché lo standard di diligenza e comportamento degli organi sociali e dei loro componenti, di tutti i dipendenti senza alcuna eccezione e di tutti coloro che direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurano rapporti o relazioni con la Cooperativa ai fini della conduzione delle attività e degli affari aziendali (in seguito, "Destinatari") o che comunque opera nel suo interesse o a suo vantaggio.

### **STRUTTURA DEL CODICE ETICO E AMBITO DI APPLICAZIONE**

Il Codice Etico (di seguito il "Codice") si compone delle seguenti parti:

- Principi Etici generali;
- Principi Etici dello Scopo Mutualistico;
- Principi Etici nell'ambito della Corporate Governance;
- Principi Etici nelle relazioni con il Personale;
- Principi Etici nei confronti di terzi;
- Rispetto dei principi etici e Sistema sanzionatorio e disciplinare.

Il Codice contiene l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità della Cooperativa nei confronti dei "portatori d'interesse" (Soci, Dipendenti, Fornitori, Clienti, Utenti, Partner, Pubblica Amministrazione, enti di Certificazione, Banche, Sindacato, Università, ecc.).

***Il codice etico della cooperativa è stato elaborato per assicurare che i valori etici della cooperativa siano chiaramente definiti***



## / i principi etici generali

### Legalità

I Destinatari sono tenuti al rispetto delle leggi e, in generale, delle normative vigenti nei Territori in cui operano. I Destinatari sono inoltre tenuti al rispetto dei regolamenti e delle procedure e istruzioni aziendali, in quanto attuazione di obblighi normativi.

### Correttezza

I Destinatari sono tenuti al rispetto delle regole deontologiche, peritali e professionali applicabili alle operazioni compiute per conto della cooperativa. I Destinatari sono inoltre tenuti al rispetto dei regolamenti e delle procedure aziendali, in quanto attuazione di obblighi deontologici professionali.

Tutti i Destinatari si impegnano a rispettare, nell'adempimento delle proprie funzioni, i diritti di ogni soggetto comunque coinvolto nella propria attività lavorativa e professionale; tale rispetto è da intendersi anche sotto il profilo delle opportunità, della privacy e del decoro. Nella conduzione di qualsiasi attività, devono sempre essere evitate situazioni che creino arbitrarie discriminazioni nei confronti del personale, nonché conflitti di interesse sostanziali fra ciascun lavoratore e la cooperativa.

### Onestà

Nell'ambito della propria attività tutti sono tenuti a rispettare con diligenza le leggi vigenti, il Codice Etico ed i regolamenti interni. In nessun caso, il perseguimento dell'interesse della Cooperativa può giustificare una condotta non onesta.

A tutti è vietato nello svolgimento delle proprie funzioni dare o promettere denaro o altre utilità; tale condotta è vietata sia che venga realizzata nell'esclusivo interesse personale sia che venga posta in essere nell'interesse o a vantaggio della cooperativa.

### Trasparenza

I Destinatari sono tenuti a rispettare la trasparenza, intesa come chiarezza, completezza e pertinenza delle informazioni, evitando situazioni ingannevoli nelle operazioni compiute per conto della Cooperativa. I Destinatari sono tenuti al rispetto dei regolamenti e delle procedure e istruzioni aziendali, in quanto attuazione del principio di trasparenza.

Tutti si impegnano a fornire le dovute informazioni in modo chiaro, frequente, completo ed accurato. Tutti si impegnano, inoltre, a verificare preventivamente che le informazioni comunicate all'esterno ed all'interno siano veritiere, complete e chiare

***In nessun caso il perseguimento degli interessi della cooperativa può giustificare una condotta non onesta***



### **Riservatezza**

I Destinatari assicurano la riservatezza delle informazioni conosciute in occasione delle operazioni compiute per conto della Cooperativa.

I Destinatari sono tenuti a trattare dati e informazioni aziendali esclusivamente nell'ambito e per i fini delle proprie attività lavorative e, comunque, a non divulgare (comunicare, diffondere o pubblicare in alcun modo) informazioni sensibili senza l'esplicito consenso degli interessati e informazioni riservate senza l'autorizzazione della Cooperativa.

### **Rispetto della dignità della persona**

I Destinatari rispettano i diritti fondamentali delle persone tutelandone l'integrità morale e garantendo eguali opportunità.

Nelle relazioni interne ed esterne non sono ammessi comportamenti che abbiano un contenuto discriminatorio basato su opinioni politiche e sindacali, religione, origini razziali o etniche, nazionalità, età, sesso, orientamento sessuale, stato di salute e in genere qualsiasi caratteristica intima della persona umana.

Il rispetto della dignità umana comporta un impegno di collaborazione tra colleghi e una spinta alla valorizzazione delle risorse umane.

Tali principi implicano che i comportamenti (a tutti i livelli e gradi di responsabilità) siano costantemente mirati ad agevolare la miglior prestazione possibile di ogni lavoratore a promuovere ed accrescere le qualità professionali ed il loro effettivo dispiegamento nel corso dell'attività.

### **Efficienza**

Tutti si impegnano a perseguire la migliore qualità professionale secondo gli standards più avanzati di ciascun settore e profilo di attività lavorativa. Inoltre, tutti si devono impegnare al corretto adempimento dei doveri e degli obblighi e alla ricerca dell'economicità ottimale nelle prestazioni e nei servizi resi.

I contratti e gli incarichi di lavoro devono essere eseguiti secondo quanto stabilito consapevolmente dalle parti.

### **Spirito di servizio**

Tutti nell'adempimento delle proprie funzioni, considerano costantemente propria la missione aziendale di fornire un bene di alto valore economico e sociale alla collettività. Tale considerazione deve informare sempre la condotta della cooperativa e di ciascun socio.

***I Destinatari rispettano i diritti fondamentali delle persone tutelandone l'integrità morale e garantendo eguali opportunità***



## / i principi etici dello scopo mutualistico

### Mutualità

L'essenza dello scopo mutualistico che caratterizza la Cooperativa è da un lato, il fornire beni, servizi e occasioni di lavoro direttamente ai membri dell'organizzazione a condizioni più favorevoli di quelle che otterrebbero sul mercato (definita come mutualità interna); dall'altro avere finalità che riguardano la pubblica utilità: erogare anche a terzi beni o servizi e fare azioni a sostegno del movimento cooperativo (definita mutualità esterna).

### Solidarietà

Tra le cooperative si attuano forme di solidarietà al fine di promuovere lo sviluppo e il consolidamento delle imprese sul mercato, anche perché non può esistere vera cooperazione se questa non si realizza in primo luogo tra le cooperative stesse.

A tal scopo tutte le cooperative destinano il 3% dei propri utili ad un fondo mutualistico finalizzato alla promozione ed allo sviluppo della cooperazione.

### Democrazia

Il principio di democrazia regola sia le relazioni tra i soci della Cooperativa sia le relazioni di quest'ultima con le altre cooperative all'interno delle strutture di natura associativa.



**SALVAGUARDARE I DIRITTI DI OGNI PERSONA,  
È IL NOSTRO OBIETTIVO QUOTIDIANO.**



## / principi etici nell'ambito della corporate governance

### Consiglio di Amministrazione

Le nomine dei componenti del Consiglio di Amministrazione avvengono mediante procedure trasparenti. Il Consiglio di Amministrazione agisce e delibera con cognizione di causa e in autonomia, perseguendo l'obiettivo dello scopo mutualistico per la Cooperativa nel rispetto dei principi di legalità, mutualità, solidarietà e democrazia. Le decisioni dei membri del Consiglio di Amministrazione devono essere autonome, ovvero basarsi sul libero apprezzamento e perseguire l'interesse della Cooperativa. L'indipendenza del giudizio è un requisito delle decisioni del Consiglio di Amministrazione e, pertanto, i componenti devono garantire la massima trasparenza nella gestione delle operazioni in cui abbiano interessi particolari. In tali circostanze dovranno rispettarsi le norme di legge e i regolamenti e le procedure aziendali in materia. In particolare, i Consiglieri di Amministrazione sono tenuti individualmente a svolgere il proprio incarico con serietà, professionalità, e presenza permettendo così alla Cooperativa di trarre beneficio mutualistico dalle loro competenze.

### Relazioni con i Soci

La Cooperativa promuove la trasparenza e l'informazione nei confronti dei Soci, nel rispetto delle leggi e delle norme vigenti. Gli interessi di tutti i soci vengono promossi e tutelati rifiutando qualunque interesse particolare o di parte. La Cooperativa promuove una consapevole ed informata partecipazione dei Soci alle decisioni. La Cooperativa promuove la massima riservatezza delle informazioni inerenti operazioni societarie e le informazioni sensibili e riservate dei Soci. I Destinatari coinvolti dovranno mantenere riservate tali informazioni e non abusarne. La diffusione, verso l'esterno, di informazioni riguardanti i rapporti mutualistici è effettuata con massima prudenza e cautela. E' comunque vietato diffondere notizie false e tendenziose. La scelta del personale da assumere è effettuata tenendo conto esclusivamente delle concrete esigenze della Cooperativa e del profilo professionale del candidato.

### Trasparenza della contabilità aziendale

La Cooperativa promuove la massima trasparenza, affidabilità e integrità delle informazioni inerenti la contabilità aziendale. Il presente Codice prevede che ogni operazione e transazione sia correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua. Tutte le azioni ed operazioni della Cooperativa prevedono una registrazione adeguata e la possibilità di verifica del processo di decisione, autorizzazione e di svolgimento. Per ogni operazione è richiesto un adeguato supporto documentale al fine di poter procedere, in ogni momento, all'effettuazione di controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione ed individuino chi ha autorizzato, effettuato, registrato, verificato l'operazione stessa.

### Controllo Interno

I Destinatari, nell'ambito delle funzioni svolte, sono responsabili della definizione, dell'attuazione e del corretto funzionamento dei controlli inerenti le aree operative o le attività loro affidate. Il sistema dei controlli interni della Cooperativa contribuisce al miglioramento dell'efficienza ed efficacia dei processi aziendali, nonché al contenimento dei rischi delle operazioni aziendali.

**La cooperativa  
promuove la  
trasparenza e  
l'informazione nei  
confronti dei Soci,  
nel rispetto delle  
Leggi e delle  
norme vigenti**



## / i principi etici nelle relazioni con il personale

### Selezione e Reclutamento del personale

I Destinatari promuovono il rispetto dei principi di eguaglianza e di pari opportunità nelle attività di selezione e reclutamento del personale, rifiutando qualunque forma di favoritismo, nepotismo o clientelismo.

### Formalizzazione del rapporto di lavoro

I rapporti di lavoro sono formalizzati con regolare contratto, rifiutando qualunque forma di lavoro irregolare.

I Destinatari favoriscono la massima collaborazione e trasparenza nei confronti del neoassunto, affinché quest'ultimo abbia chiara consapevolezza dell'incarico attribuitogli.

Gestione e valutazione del personale

La Cooperativa rifiuta qualunque forma di discriminazione nei confronti dei propri collaboratori, favorendo processi decisionali e valutativi basati su criteri oggettivi comunemente condivisi.



**SOSTENERE LA CRESCITA DI OGNI SOCIO:  
ECCO IL CENTRO DELLA NOSTRA MISSION.**





## **Sicurezza, salvaguardia, della salute e delle condizioni di lavoro e privacy**

La Cooperativa, garantisce l'integrità fisica e morale dei suoi collaboratori, condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e ambienti di lavoro sicuri e salubri, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione degli infortuni sul lavoro e protezione dei lavoratori (D. Lgs. 81/2008 e successive modifiche o integrazioni).

La Cooperativa si impegna a diffondere e consolidare tra tutti i propri collaboratori una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori.

La Cooperativa si impegna a dotarsi di specifici modelli di organizzazione, gestione e controllo in materia di igiene e sicurezza sul lavoro in conformità ai parametri normativi vigenti. Tali modelli sono formalizzati mediante documenti formali in cui sono statuiti i principi e criteri fondamentali in base ai quali vengono prese le decisioni, di ogni tipo e ad ogni livello, in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

I principi ispiratori in materia sono:

- evitare i rischi;
- valutare i rischi che non possono essere evitati;
- combattere i rischi alla fonte;
- adeguare il lavoro all'uomo, in particolare per quanto concerne la concezione dei posti di lavoro e la scelta delle attrezzature di lavoro e dei metodi di lavoro e di produzione, in particolare per attenuare il lavoro monotono e il lavoro ripetitivo e per ridurre gli effetti di questi lavori sulla salute;
- programmare la prevenzione, mirando ad un complesso coerente che integri nella medesima la tecnica, l'organizzazione del lavoro, le condizioni di lavoro, le relazioni sociali e l'influenza dei fattori dell'ambiente di lavoro;
- impartire adeguate istruzioni ai lavoratori.

Tutti i Destinatari devono attenersi a questi principi, sia quando devono essere prese delle decisioni o fatte delle scelte sia, in seguito, quando le stesse devono essere attuate in occasione delle attività operative.

## **Tutela della privacy**

La privacy del dipendente è tutelata adottando tutte le misure e le salvaguardie per il trattamento e la conservazione delle informazioni previste dalla legislazione vigente.

E' vietata qualsiasi indagine sulle idee, le preferenze, i gusti personali e, in generale, la vita privata dei dipendenti.

## **Crescita professionale**

La Cooperativa promuove la crescita professionale dei collaboratori mediante opportuni strumenti e piani formativi. La formazione è strutturata attraverso un'attenta programmazione annuale ed una mirata scelta dei potenziali partecipanti al fine di garantire l'acquisizione di competenze sempre più specifiche ed il perfezionamento nell'erogazione dei servizi.

***La Cooperativa si impegna a diffondere e consolidare tra tutti i propri collaboratori una cultura della sicurezza***



## / i principi etici nei confronti di terzi

### **Criteri di condotta nei confronti degli utenti**

I Destinatari promuovono la massima imparzialità e rifiutano qualunque forma di discriminazione nei rapporti con gli utenti.

I Destinatari forniscono agli utenti messaggi, comunicazioni e contratti trasparenti, evitando formule difficilmente comprensibili e iniziative commerciali illecite o scorrette.

I Destinatari favoriscono la massima cortesia e disponibilità nella gestione dei rapporti con gli utenti.

I Destinatari promuovono il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti agli utenti.

### **Criteri di condotta nei confronti dei fornitori**

I processi di selezione e scelta dei fornitori sono improntati su principi di legalità, correttezza e trasparenza.

La scelta del fornitore si basa su criteri oggettivi ed imparziali in termini di qualità, livello innovativo, costo, servizi aggiuntivi rispetto ai servizi/ prodotti offerti.

I Destinatari non possono accettare omaggi, regali e simili, se non direttamente riconducibili a normali relazioni di cortesia e di modico valore.

La violazione dei principi di legalità, correttezza, trasparenza, riservatezza e rispetto della dignità della persona sono giusta causa di risoluzione dei rapporti con i fornitori.

### **Criteri di condotta nei confronti della Pubblica Amministrazione, delle Istituzioni Pubbliche e Istituzioni Private (Committenti)**

Nei rapporti con i Committenti, i Destinatari promuovono rapporti leciti e corretti nell'ambito della massima trasparenza e rifiutano qualunque forma di promessa od offerta di pagamenti o beni per promuovere o favorire qualsiasi interesse o vantaggio.

Non è consentito ai Destinatari offrire denaro o doni a dirigenti, funzionari o dipendenti dei Committenti o a loro parenti, salvo che si tratti di doni o utilità d'uso di modico valore.

Quando è in corso una qualsiasi trattativa d'affari, richiesta o rapporto con i Committenti, i Destinatari non devono cercare di influenzare impropriamente le decisioni della controparte, comprese quelle dei funzionari che trattano o prendono decisioni, per conto dei Committenti.

Nel caso specifico dell'effettuazione di una gara, si dovrà operare nel rispetto delle leggi vigenti e della corretta pratica commerciale.

### **Criteri di condotta nei confronti di partner di iniziative e progetti e Associazioni di rappresentanza**

La partecipazione, in nome o per conto della Cooperativa, ad eventi, a comitati e associazioni, siano esse scientifiche, culturali o di categoria, viene regolarmente autorizzata, nel rispetto delle procedure e del presente Codice Etico.

*Nei rapporti con i Committenti, i Destinatari promuovono rapporti leciti e corretti nell'ambito della massima trasparenza*



## / il rispetto dei principi etici e il sistema sanzionatorio e disciplinare

### Organi Sociali e componenti dell'Organismo di Vigilanza

L'osservanza del Codice Etico da parte dei componenti degli Organi Sociali integra ed esplicita gli obblighi di diligenza nell'esecuzione dell'incarico assunto.

La violazione delle norme del Codice Etico, costituisce quindi un inadempimento alle obbligazioni derivanti dal rapporto di rappresentanza organica, con la conseguente applicazione delle sanzioni previste dalla legge e/o dal sistema sanzionatorio e disciplinare appositamente approvato.

### Personale

L'osservanza del Codice Etico da parte del personale dipendente integra ed esplicita gli obblighi di fedeltà, lealtà e correttezza nell'esecuzione del contratto di lavoro secondo buona fede ed è pretesa dalla Società anche ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 2104 del Codice Civile.

### Soci

I Soci, siano essi prestatori, volontari o fruitori, ovvero appartenenti a categorie speciali, devono osservare il Codice Etico.

### Terzi Soggetti

L'osservanza del Codice Etico da parte dei fornitori e dei Committenti, integra gli obblighi di adempiere ai doveri di diligenza e buona fede nelle trattative e nell'esecuzione dei contratti in essere con la Cooperativa.

La violazione delle norme del Codice Etico e dei Protocolli richiamati dal contratto può costituire a seconda della gravità giusta causa di revoca o risoluzione dei contratti con ogni conseguenza di legge, incluso il risarcimento del danno.



**ELASTICITÀ E DINAMICITÀ. I FILI PIU' IMPORTANTI  
CHE LEGANO LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE**

# Sistema Qualità

**anni passati a studiare le esigenze di ogni persona,**  
la nostra competenza è cresciuta così.





## / politica della qualità

### SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

La definizione della “mission” porta alla definizione del risultato generale che la Cooperativa vuole raggiungere, la sua politica per la qualità è strettamente correlata ad essa ed ha l'intento di potenziare e consolidare lo stile di lavoro della Cooperativa incentrato su:

- l'attenzione ai bisogni reali la costruzione di relazioni sociali significative;
- l'accoglienza, mettere la persona in stato di bisogno al centro del progetto assistenziale, educativo, riabilitativo
- il rispetto dell'individualità aprire spazi di negoziazione e di contrattualità sociale
- la salvaguardia del diritto di cittadinanza, svolgere con correttezza i servizi gestiti
- il potenziamento dell'autonomia e la valorizzazione delle abilità
- operare affinché crescano le possibilità di occupazione, la crescita umana e culturale dei soci
- il rispetto della storia dell'individuo e l'aiuto a riappropriarsene
- fare cultura cooperativistica
- il miglioramento della qualità della vita contrastare e denunciare ogni forma di abuso operato nei confronti dei soggetti socialmente e fisicamente più deboli
- la creazione di opportunità affinché le persone possano trovare diverse modalità per esprimere la propria soggettività
- rendere trasparente la rendicontazione di tutte le attività
- la creazione e la collaborazione alla creazione di reti sociali in grado di contrastare l'esclusione e l'emarginazione
- avere una struttura gestionale di tipo “orizzontale” e non “verticalistico” dove tanto il C. di A. che la direzione operano in modo collegiale utilizzando lo strumento della delega responsabilizzata e responsabilizzante nella maniera più ampia, al fine di ottenere una consapevole e partecipata gestione delle attività

### SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

La Cooperativa Aurora Domus gestisce i servizi e la propria organizzazione in piena coerenza con la mission e la politica della qualità.

Il Sistema di Gestione della Qualità è il metodo attraverso il quale Aurora Domus esplica le proprie attività.

Dal settembre 1999 la cooperativa è in possesso della certificazione di qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001 (di volta in volta aggiornata) rilasciata da TUV ITALIA organismo di Normazione e Certificazione di Sistemi di Gestione Aziendali.



SISTEMA QUALITÀ

Numero servizi sottoposti ad audit sulla qualità nel 2009 da TUV Italia



# Organizzazione

**È la partecipazione di tutti**  
che mette in circolo più energia.





### Assemblea dei Soci

La gestione della Cooperativa Aurora Domus è regolata da un organo sovrano, l'Assemblea delle socie e dei soci: ne fanno parte tutte/i le/i soci; hanno diritto di voto gli iscritti a libro soci da almeno tre mesi. L'Assemblea elegge il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale e rappresenta l'universalità delle socie e dei soci e le sue deliberazioni obbligano tutte le socie ed i soci, ancorché non intervenute/i o dissenzienti.

### 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. L'attuale Consiglio è stato nominato il 13 Ottobre 2009 e sarà in carica fino al momento dell'approvazione del bilancio di esercizio relativo al 2011. E' attualmente composto da 11 membri.

Gli attuali consiglieri sono:

- **Marina Morelli - Presidente**
- **Daniela Chinosi - Vicepresidente**
- **Barbara Guidotti - Vicepresidente**
- **Roberta Lasagna - Vicepresidente**
- **Cristina Bazzini**  
Consigliere e Presidente del Gruppo Cooperativo Colser - Aurora Domus
- **Mauro Chiari - Consigliere**
- **Giuseppe Chiodaroli - Consigliere**
- **Mariagrazia Frigoli - Consigliere**
- **Giovanni Poletti - Consigliere**
- **Clara Spagnoli - Consigliere**
- **Ernesto Vignali - Consigliere**

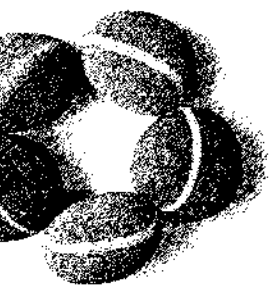
All'interno dell'organizzazione di Aurora Domus:

- Il Consigliere è espressione dell'identità sociale e culturale di un territorio.
- Il Consigliere esercita il proprio ruolo con onestà intellettuale e agisce nell'interesse collettivo.
- Il Consigliere conosce i principi, le attività e gli strumenti della Cooperativa.
- Il Consigliere si impegna ad approfondire le questioni tecniche sulle quali è chiamato ad esprimere il proprio parere e a deliberare.
- Il Consigliere rappresenta e promuove la Cooperativa in tutti gli ambiti del proprio lavoro. Si impegna nella raccolta delle istanze sociali del proprio territorio e area di appartenenza, privilegiando i contesti formali già strutturati e attivandone di informali se necessario.
- Il Consigliere rende conto del proprio operato ai soci.
- Il Consigliere si impegna ad accrescere ad acquisire competenze per aumentare la professionalità necessaria al ruolo.
- Il Consigliere durante il proprio mandato si impegna a trasmettere le proprie competenze e conoscenze al fine di favorire il ricambio generazionale all'interno del Consiglio di Amministrazione.
- Il Consigliere ha l'obbligo di comunicare le cariche ricoperte (politiche o in altre imprese) nonché tutte le situazioni che possano creare motivo di conflitto di interesse.

### Direttore Generale

Un'organizzazione diversificata e complessa come la nostra necessita di un raccordo puntuale e costante, per questo il Direttore Generale coordina le diverse aree organizzative della Cooperativa per la realizzazione delle strategie e degli obiettivi deliberati dal Consiglio di Amministrazione.

*La gestione della  
Cooperativa  
Aurora Domus  
è regolata da un  
organo sovrano,  
l'Assemblea delle  
socie e dei soci.*



## / aree funzionali

*La solidità e la serietà della Cooperativa è evidente anche nel controllo dei conti, nei rapporti economici con clienti e fornitori, nella strategia di pianificazione*

### Area Commerciale

È l'area di Aurora Domus che predispose le gare d'appalto, segue i clienti dai contatti preliminari e per tutta la durata del contratto in essere, coordina la progettazione delle nuove attività. I clienti trovano qui un punto di riferimento per richieste sui servizi offerti e sullo studio di nuove soluzioni.

### Area Innovazione e Sviluppo

All'interno dell'area vengono elaborati e coordinati progetti innovativi ed elaborate strategie di sviluppo della Cooperativa sia in ambiti tradizionali che trasversali.

### Area Risorse Umane

L'area Risorse Umane si compone di diversi uffici specializzati nella gestione del capitale umano della Cooperativa, risorsa primaria del nostro operare.

- **LA SELEZIONE**

Aurora Domus è sempre alla ricerca di personale di qualità, per questo il responsabile della selezione valuta caratteristiche personali, competenze e capacità. La Cooperativa svolge anche una selezione sul campo attraverso "tirocini formativi" dove si sperimenta l'attitudine dei candidati alle mansioni proposte.

- **L'ORGANIZZAZIONE DELLE RISORSE**

Gli oltre duemila soci della Cooperativa operano in numerosi servizi. Per assicurare a utenti e clienti la continuità assistenziale fondamentale in tutti i servizi alla persona, il servizio movimentazione dispone di professionisti preparati e pronti a intervenire in caso di bisogno e con rapida reperibilità.

- **LA FORMAZIONE**

L'Ufficio Formazione analizza costantemente le istanze formative provenienti dai servizi, progetta gli interventi per formare i soci attraverso corsi di riqualifica e aggiornamento, seminari e convegni realizzati con e senza il supporto di enti formativi esterni.

- **L'AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE**

Aurora Domus realizza con puntualità e precisione l'elaborazione delle competenze degli addetti che possono richiedere chiarimenti in ogni momento in un'ottica di massima trasparenza. Mettere al centro le persone significa anche guardare con rispetto agli interessi e ai diritti di chi ha scelto di lavorare in Aurora Domus.

### Area Amministrazione e Finanza

La solidità e la serietà della Cooperativa è evidente anche nel controllo dei conti, nei rapporti economici con clienti e fornitori, nella strategia di pianificazione. Aurora Domus riserva grande attenzione a questo ambito, per questo può garantire una gestione amministrativa efficace, una redazione delle scritture contabili e dei bilanci di esercizio trasparente, una gestione strategica di finanze e investimenti.

### Area Servizi Generali

Il Sociale non è fatto solo dalle persone, ma anche dalla tecnologia e dall'aggiornamento degli strumenti, per questo riserviamo molta importanza all'informatica ed alle sue applicazioni. L'area si occupa inoltre della gestione degli acquisti, delle manutenzioni dei nostri servizi, della gestione del parco automezzi e delle attività di reception.





### Area Anziani e Servizi per la salute mentale

In contesti in continua evoluzione come quelli seguiti dall'area è necessario evolversi ed aggiornarsi continuamente per poter progettare e gestire servizi sempre più adeguati ai bisogni sociali. Aurora Domus lavora ogni giorno per offrire servizi connotati da forte innovazione progettuale-organizzativa.

### Area Disabili e Minori

I progetti ed i servizi seguiti dall'area sono finalizzati a fornire aiuto e supporto agli utenti, con lo scopo di ridurre e superare il disagio che spesso devono affrontare. Vengono forniti supporti educativi e riabilitativi per favorire il pieno inserimento sociale degli utenti in modo da favorirne la massima autonomia.

### Area Educativa e Giovani

Il mondo dei bambini e dei giovani e il sistema di relazioni che contribuiscono alla loro crescita è il perno attorno a cui ruotano i progetti dell'Area. I bambini ed i giovani che abbiamo in mente sono protagonisti della loro crescita e della definizione delle proprie peculiarità in un percorso di mutuo apprendimento.

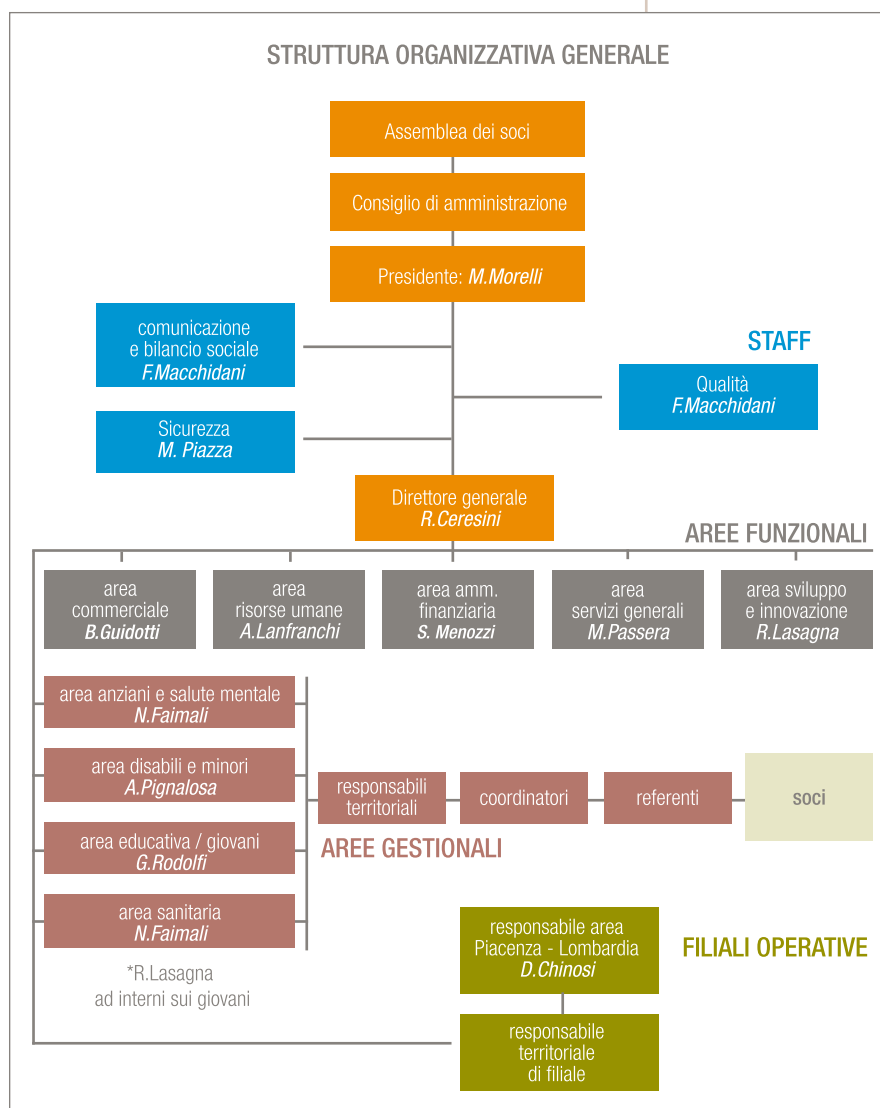
### Area Sanitaria

I servizi socio-assistenziali stanno sempre più assumendo valenze di tipo sanitaria.

Abbiamo prontamente recepito questa evoluzione, gestendo nuclei di hospice ed operando in servizi quali l'assistenza domiciliare integrata. Le aree gestionali operano grazie al fondamentale lavoro di:

Responsabili territoriali e coordinatori / referenti. Infatti un'organizzazione complessa necessita di decentramento: per questo tutti i servizi hanno un referente/ coordinatore ed un responsabile territoriale che mette in collegamento i soci, il cliente e l'amministrazione della Cooperativa.

**I primi risultati positivi non si sono fatti attendere.**



# I Nostri Servizi





## / i nostri servizi

I servizi di Aurora Domus 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.

Nella gestione di questi servizi assume particolare importanza la capacità degli operatori di comunicare, entrando in una relazione empatica di aiuto con gli utenti sempre supportata dalla formazione e dall'aggiornamento permanente.

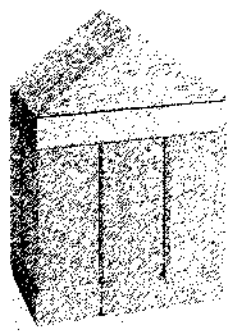
Nostra linea guida nelle attività è quindi la singola individualità degli utenti intesa come il complesso dei bisogni sanitari, assistenziali, relazionali, affettivi da interpretare e soddisfare in un contesto socializzante.

Siamo chiamati ad affiancare le persone in situazioni di difficoltà assecondandone tempi e ritmi e valorizzando capacità e risorse individuali attraverso interventi in grado di garantire la sicurezza dell'utente ed un'elevata qualità della vita personale e relazionale.

E' per questo che cerchiamo quotidianamente, nelle piccole cose, di perseguire il passaggio dall'idea di curare a quella di prendersi cura.



**TANTI SERVIZI, TUTTI NEL SOLCO  
DI UNA PROGETTAZIONE ACCURATA.**



### **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.



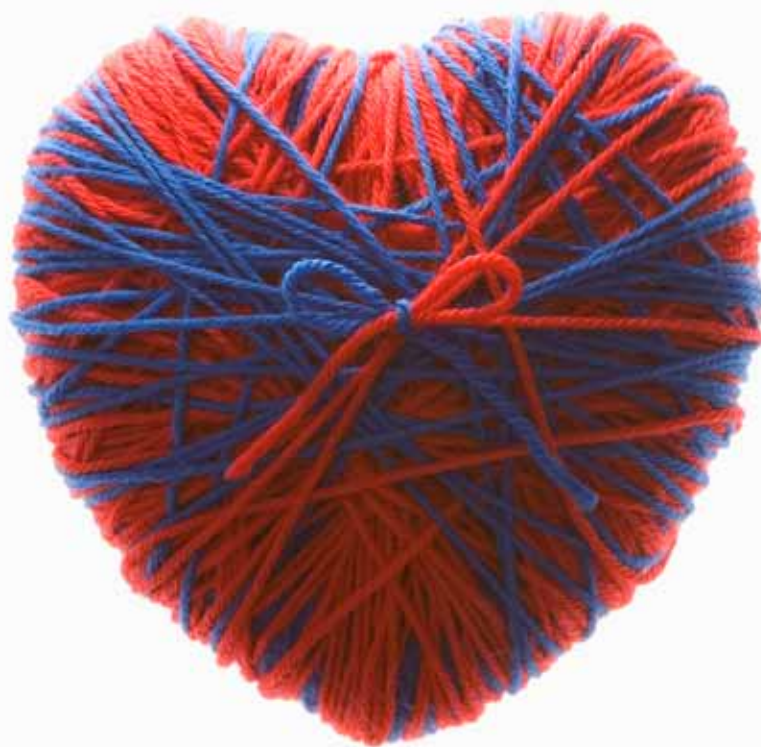
## / servizi sanitari

### **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 concorrono 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**

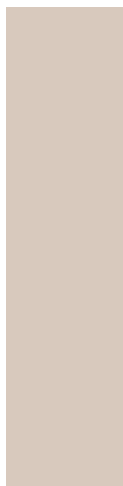
Questi centri hanno finalità educative e di socializzazione e accolgono bambini coi genitori o adulti accompagnatori. Favoriscono la socializzazione e l'apprendimento dei piccoli e sono un'opportunità di incontro anche per gli adulti che possono così confrontare le rispettive esperienze.

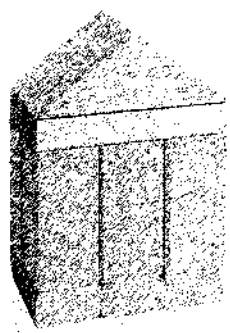
### **Servizi Educativi Domiciliari**

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.





### 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.

### **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.

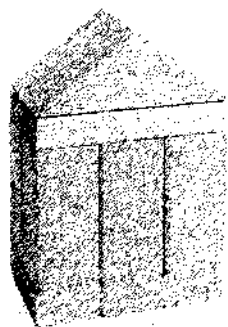
### **Servizio di Assistenza Domiciliare**

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.





### **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 consortile 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 plurisetoriale che garantisce un'efficace comunicazione sulle opportunità offerte dal territorio e promuove servizi e iniziative, anche a livello europeo, fornendo supporti informativi di primo orientamento che consentano agli utenti di compiere le scelte più opportune e consapevoli rispetto al futuro. All'interno del Comune di Parma il servizio viene gestito da Aurora Domus attraverso la partecipazione alla società Engioi S.p.A.

### **Ostelli della gioventù**

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



# Il Contesto Legislativo



## / il nostro contesto legislativo

Le Leggi Nazionali e Regionali disciplinano le regole comuni della Società Civile e della Cooperazione Sociale, questo a partire dalla Costituzione il cui articolo 45 recita testualmente: “La Repubblica riconosce la funzione sociale della Cooperazione a carattere di mutualità e senza fini di speculazione privata. La Legge ne promuove e favorisce l’incremento con i mezzi più idonei e ne assicura, con gli opportuni controlli, il carattere e le finalità”.

### Costituzione e Cooperazione

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

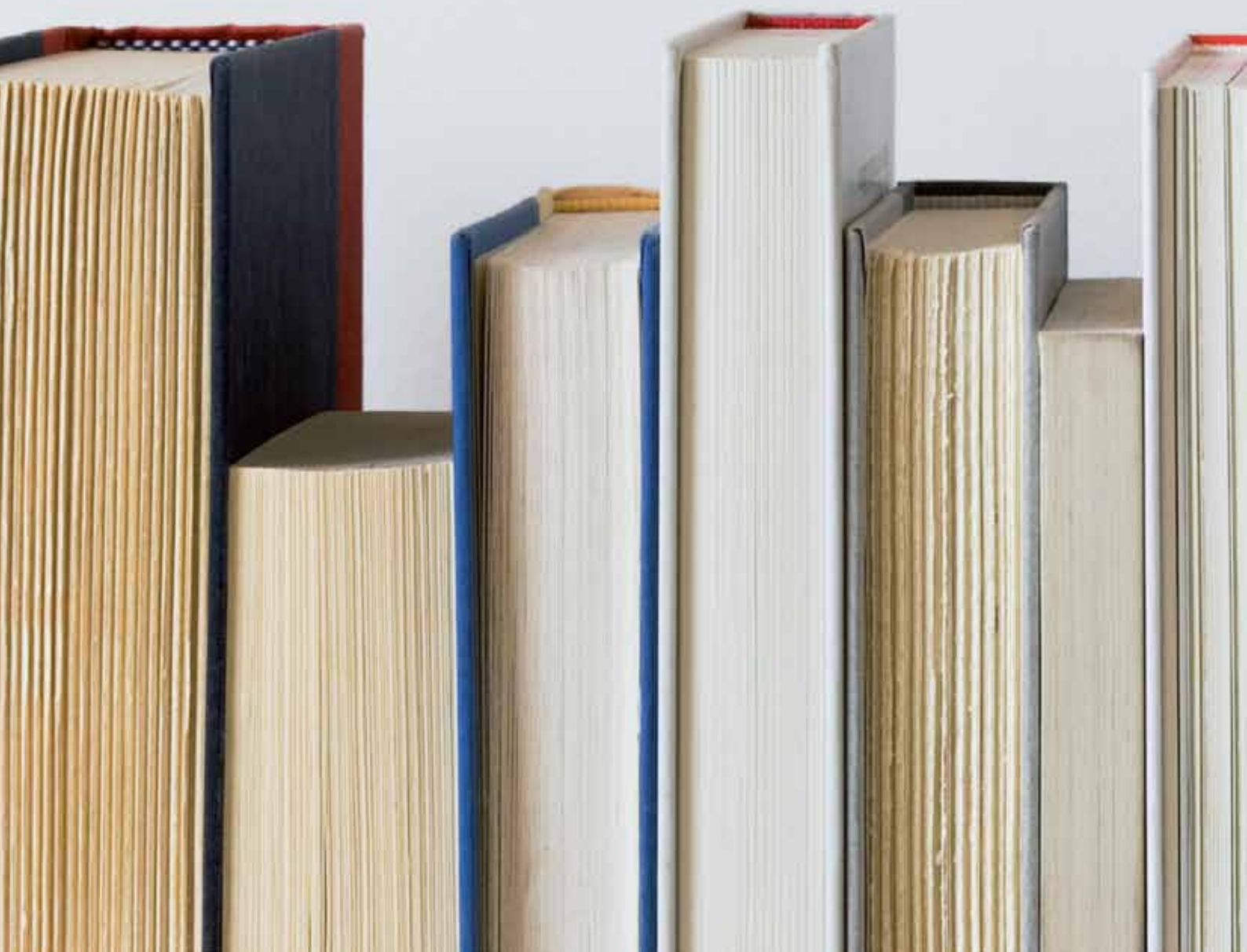
- *Il socio è il nucleo originario di ogni forma di mutualità e rappresenta il primo riferimento concreto dell’azione cooperativa;*
- *Le imprese cooperative svolgono il proprio ruolo economico a favore dei cooperatori, delle generazioni future, della comunità sociale. Esse offrono ai propri partecipanti 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 riconoscere 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.*



***Aurora Domus  
non potrebbe dirsi  
pienamente inserita  
nella società stessa  
se non rispettasse  
le disposizioni  
legislative***

Aurora Domus non potrebbe dirsi pienamente inserita nella società stessa se non rispettasse le disposizioni legislative e per questo ha sempre fatto della scrupolosa osservanza della normativa uno dei cardini della sua attività. Le principali Leggi a cui la Cooperativa fa riferimento nello svolgimento delle sue attività sono:

- LEGGE 381/91 (disciplina delle cooperative sociali)
- D.LGS 81/2008 (sicurezza sui luoghi di lavoro)
- D.LGS 155/97 (igiene degli alimenti)
- ISO 9001/2000 (sistemi di gestione della qualità)
- LEGGE 196/03 (tutela della privacy)
- BANDI DI GARA  
(osservati nella partecipazione e nella progettazione a gare d'appalto)
- LEGGE REGIONALE 4/2/1994 n° 7  
(sviluppo e promozione Coop.ne Sociale)
- D.LGS 163/2006  
(codice in materia di appalti)
- LEGGE 15/5/1997 n° 127  
(snellimento attività amministrativa e procedimenti di controllo)
- D.P.R. 20/10/1998 n° 403  
(semplificazione certificazione amministrativa)
- D.P.R. 3/6/1998 n° 252  
(semplificazione rilascio informazioni antimafia)
- CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE COOPERATIVE SOCIALI
- STATUTO
- REGOLAMENTO INTERNO
- LEGGE 8/3/2000 n° 53  
(sostegno maternità e paternità, diritto cura e formazione)
- LEGGE 297/82 (normativa sul TFR)
- D.P.R. 1124/65  
(testo unico infortuni sul lavoro e malattie professionali)
- D.LGS 2/9/97 n° 314 (redditi da lavoro dipendente)
- DELIBERA GIUNTA REGIONALE E.R. N° 564/00  
(autorizzazione al funzionamento di strutture socio-sanitarie)
- LEGGE REGIONALE n° 5/1994  
(interventi a favore di anziani non autosufficienti)
- LEGGE REGIONALE n° 34/1998  
(accreditamento strutture sanitarie pubb.e priv.)
- DELIBERA GIUNTA REGIONALE 26/7/99 n°1378  
(integrazione prestazioni sociali e sanitarie per anziani non autosufficienti)
- LEGGE 142/01 (definizione della figura del socio-lavoratore)
- D.LGS 460/97  
disciplina tributaria enti non commerciali e O.N.L.U.S.)
- LEGGE REGIONALE E.R. n° 2/2003  
(Istituzione delle A.P.S.P.)
- LEGGE REGIONALE E.R. SULL'ACCREDITAMENTO  
DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI (20/04/2009 n°514)



# Stakeholders

**sensibilità e attenzione**

così i rapporti durano e arrivano lontano







## / i nostri stakeholders (portatori di interesse)

*“La definizione di portatore di interesse, si riferisce ad ogni gruppo od individuo che può influenzare od essere influenzato dal raggiungimento degli obiettivi di una organizzazione” (Freeman, 1984)*

La Cooperativa Aurora Domus ha alla base del suo lavoro le relazioni; la parola stessa che significa “rapporto stretto fra persone cose o fatti”, definisce come per Aurora Domus 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.

Aurora Domus 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 Aurora Domus può vantare di essere parte di una fitta rete di collaborazioni e contatti quotidiani con interlocutori di diversa tipologia (pubblica e privata) e con disponibilità economica ed esigenze pratiche estremamente diversificate.

Gli interlocutori con i quali Aurora Domus 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**

Aurora Domus 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.

**La Cooperativa  
Aurora Domus ha  
alla base del suo  
lavoro le relazioni**

STAKEHOLDERS



*Aurora Domus  
collabora ed  
è aperta ad  
aprire nuove  
collaborazioni con  
diverse realtà del  
terzo settore*

## **I Clienti/Utenti**

Questi interlocutori vengono sempre più posti al centro di ogni azione della cooperativa. Per questo Aurora Domus cerca di offrire servizi che rispondano sempre di più alle nuove esigenze del mercato, ma anche di valori fondamentali che costituiscono la vera differenza nel mondo imprenditoriale: affidabilità, assicurazione di qualità, tutela della salute dei lavoratori, correttezza contrattuale.

## **Le altre Cooperative**

Aurora Domus collabora ed è aperta ad aprire nuove collaborazioni con diverse realtà del terzo settore. In particolare la presenza nel Gruppo Cooperativo Paritetico tra Aurora Domus e Colser, testimonia la volontà di creare un sistema di messa in rete delle peculiari conoscenze di ciascuna cooperativa.

## **Le Banche/I Finanziatori**

La Cooperativa mantiene fin dalla sua nascita rapporti di reciproca fiducia con le istituzioni bancarie del nostro territorio, che in diversi casi hanno promosso e sostenuto i nostri progetti

## **Enti di certificazione**

Rappresentano per la Cooperativa e per i suoi clienti i garanti dell'efficace funzionamento dei processi progettuali, amministrativi e di erogazione dei servizi che vengono periodicamente sottoposti ad analisi e verifica.

## **L'Università, le Scuole Secondarie Superiori, gli Enti di Formazione**

La collaborazione con queste istituzioni ha permesso di creare e di sviluppare costantemente un circolo virtuoso in cui dare la possibilità agli studenti di porre a confronto i propri apprendimenti con diverse realtà professionali ed alla Cooperativa di integrare i propri saperi tecnici attingendo a personale qualificato e motivato.

## **Il Sindacato**

Al fine di mantenere un sempre adeguato rapporto lavorativo all'interno della Cooperativa, questa Istituzione ed il dialogo che con essa nasce, rappresenta una ulteriore assicurazione dei diritti e delle tutele di ogni lavoratore ed uno stimolo per Aurora Domus nella direzione del costante miglioramento della posizione lavorativa dei propri Soci.

## **Il movimento Cooperativo**

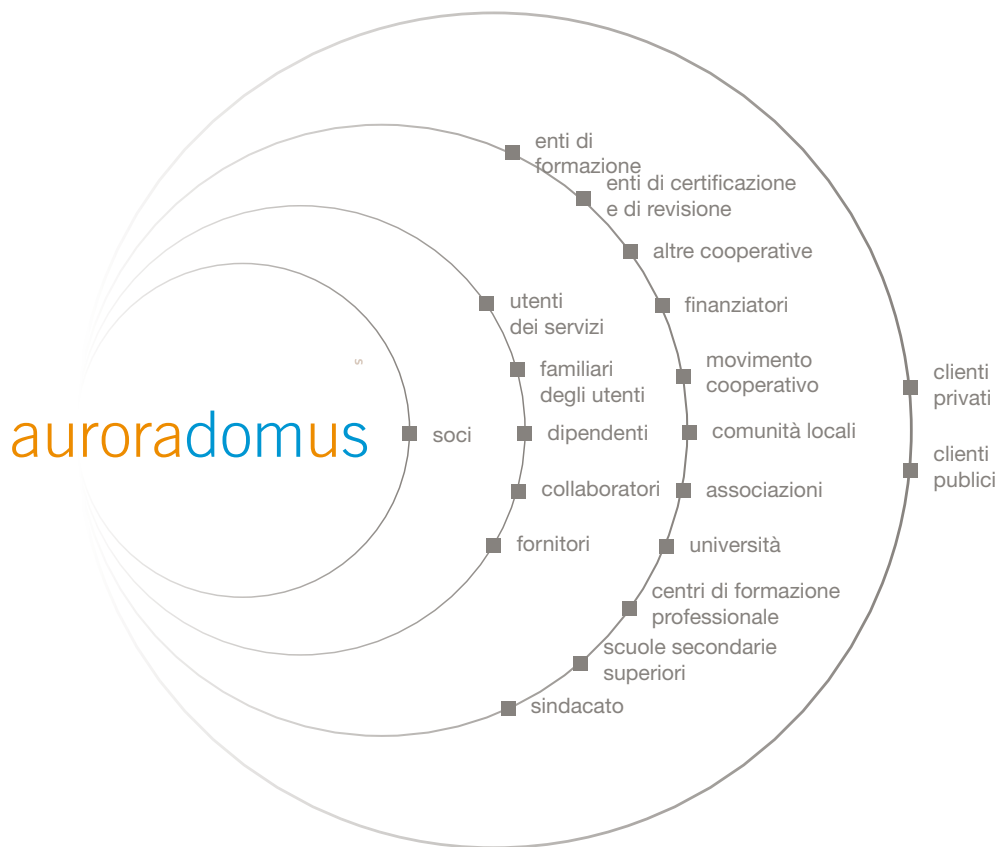
Ogni Cooperativa fa parte di un movimento storico e culturale nel quale si sono sviluppati principi e valori che caratterizzano il modo stesso di fare impresa.



Alla promozione ed alla crescita di questo movimento concorrono anche le singole cooperative associandosi alle diverse centrali cooperative, aderendo alle associazioni nazionali, promuovendo lo sviluppo cooperativo attraverso appositi fondi mutualistici. Aurora Domus aderisce a Legacoop e Confcooperative.

### La Comunità Locale ed il Territorio

Per Aurora il legame con i territori nei quali opera diventa un elemento di vitale importanza nello svolgere la propria funzione economica e sociale. Per questo è fondamentale attivare un dialogo costante con le varie parti sociali della comunità (istituzioni pubbliche locali, enti locali e privati, associazioni, gruppi istituzionali, scolastici, sociali e parrocchiali) per promuovere una qualità della vita dello stakeholder “cittadino” che non tenga conto solo delle sue esigenze “contrattuali”, ma della sua piena realizzazione come persona.



STAKEHOLDERS

## / associazioni di categoria

### Aurora Domus aderisce a Federsolidarietà ed a Legacoopsociali

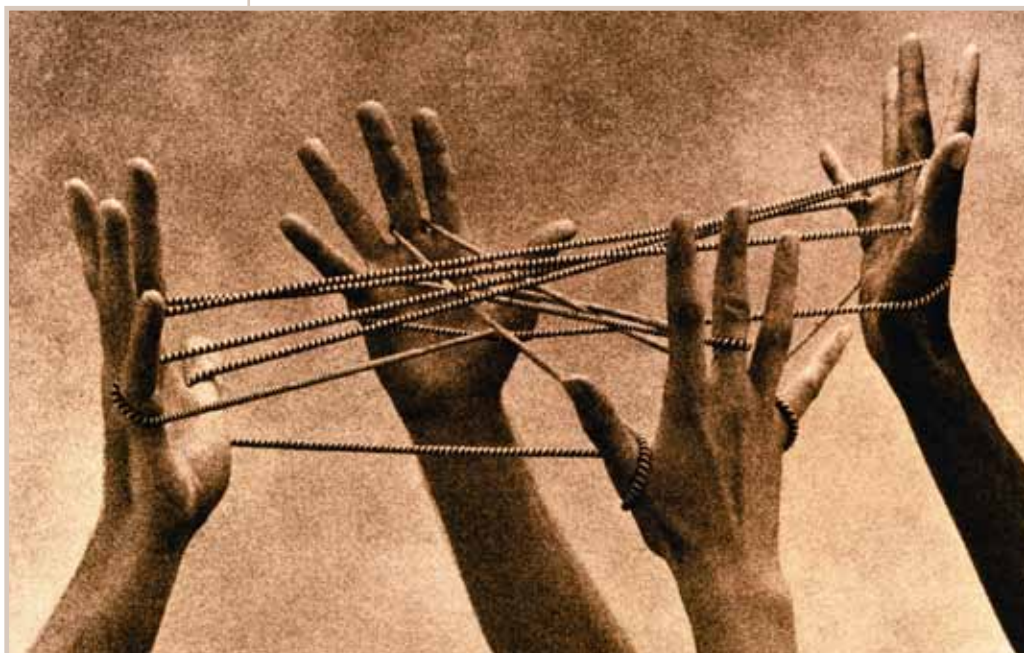
#### CONFCOOPERATIVE

La Vicepresidente Roberta Lasagna è presidente di Federsolidarietà provinciale e fa parte del Consiglio di Presidenza regionale, mentre la Presidente del Gruppo Cooperativo Colser Aurora Domus, Cristina Bazzini, è vicepresidente provinciale di Confcooperative e Consigliere regionale e nazionale di Confcooperative. Sempre all'interno di ConfCooperative, Cristina Bazzini ricopre il ruolo di vicepresidente regionale e nazionale di Federlavoro e Servizi.



#### LEGACOOP

Il Presidente Marina Morelli è membro della Direzione provinciale di LegaCoop, mentre il Responsabile Qualità di Aurora Domus è membro delle Direzioni Regionale e Nazionale di Legacoopsociali.



**ENTI E ISTITUZIONI:  
LA COLLABORAZIONE PER NOI È UN FATTO NATURALE.**



# La Relazione Sociale

**stringere rapporti di solidarietà**  
rende più forte anche l'impresa.





## / 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 Domus è consapevole 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.

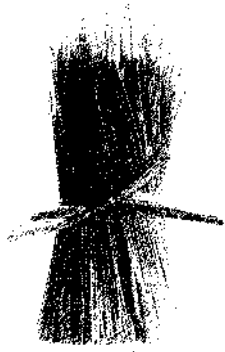
Sappiamo inoltre come, al di là di ogni strategia organizzativa e gestionale, l'immagine di sé che i nostri Soci sono in grado di offrire in termini di etica e di preparazione è il miglior viatico per conseguire ulteriore sviluppo.

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 Aurora Domus.

Come accennato nell'introduzione alcuni dati risentiranno, in termini di completezza, dettaglio e termini di paragone, della appena avvenuta fusione e della conseguente difficoltà nell'uniformare i dati di Aurora e Domus prima della loro fusione.



**DAL 1986 NON CI BASTA CRESCERE,  
VOGLIAMO SVILUPPARCI IN MODO EQUILIBRATO.**



## I soci

Possono essere socie e soci della Cooperativa le lavoratrici ed i lavoratori italiane/i e straniere/i, queste/i ultime/i purché in regola con la legislazione vigente in materia.

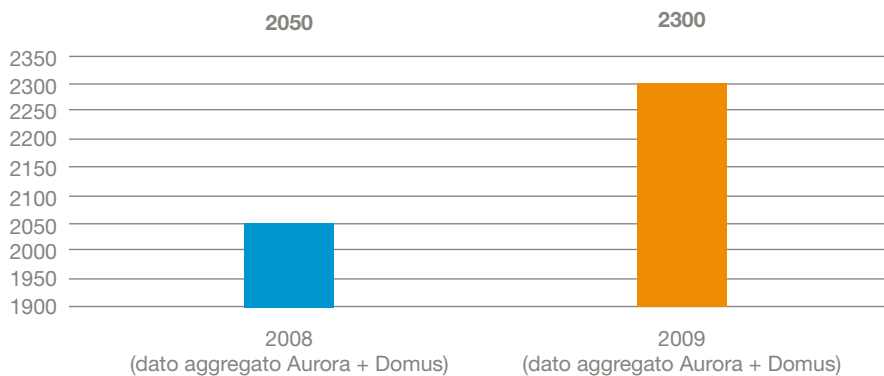
### LE MODALITÀ DI ASSUNZIONE

L'ingresso in Cooperativa è fondamentale per l'avvio della vita sociale e lavorativa. L'ingresso dei nuovi Soci è scomponibile in tre fasi: la preselezione, la selezione e l'inserimento.

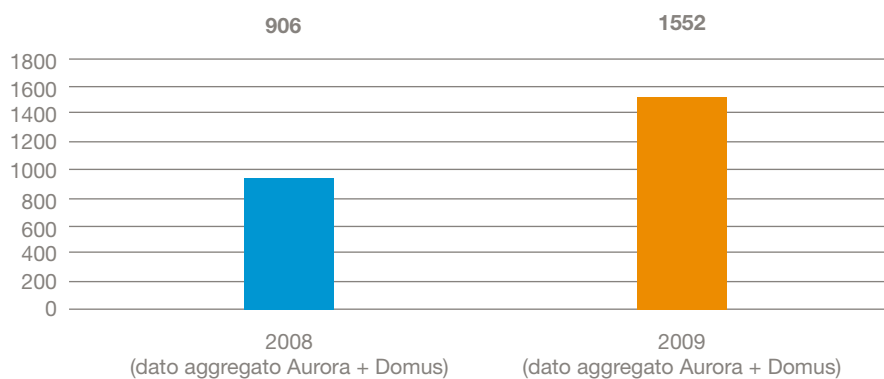
#### 1. LA PRE-SELEZIONE.

In questa fase, attraverso colloqui con il Responsabile della selezione, vengono fornite informazioni sulla Cooperativa, sull'inquadramento contrattuale e sulle ricerche di personale in corso. Inoltre, si sonda la motivazione al lavoro e si verifica se le persone possiedono i requisiti minimi per poter operare all'interno dei servizi da noi gestiti. In questa fase Aurora Domus si relaziona con un elevato numero di persone come si evidenzia nei grafici che seguono.

#### Numero di richieste di lavoro ricevute



#### Numero di colloqui effettuati







## 2. LA SELEZIONE:

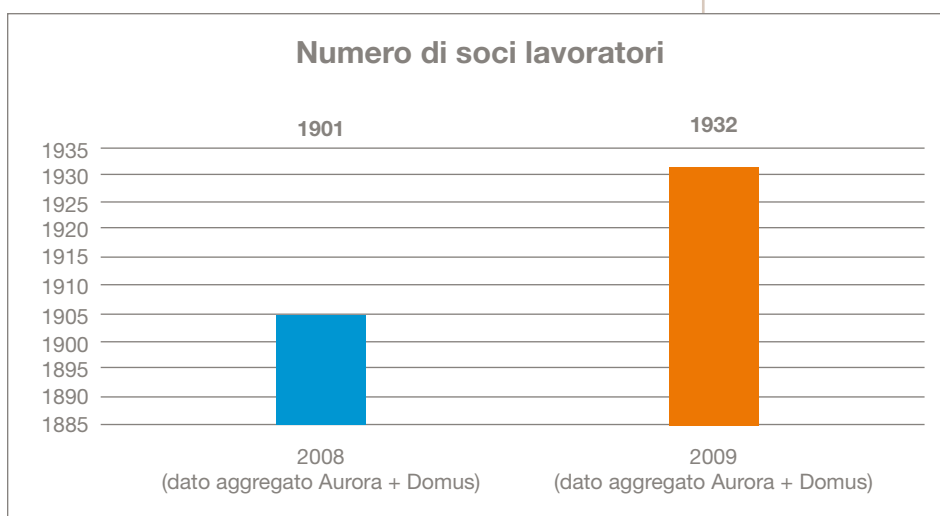
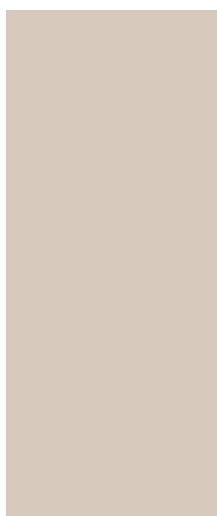
È il momento di scelta vero e proprio, in cui i responsabili di area o servizio selezionano il personale sulla base dei nominativi e delle indicazioni pervenute dal Responsabile della selezione durante la fase precedente;

## 3. L'INSERIMENTO:

Questa fase prevede l'affiancamento dei nuovi assunti e la valutazione degli stessi nel periodo di prova. Viene utilizzato l'istituto del tirocinio formativo e durante questo periodo anche le nuove risorse valutano la bontà del loro inserimento.

### Numero dei Soci

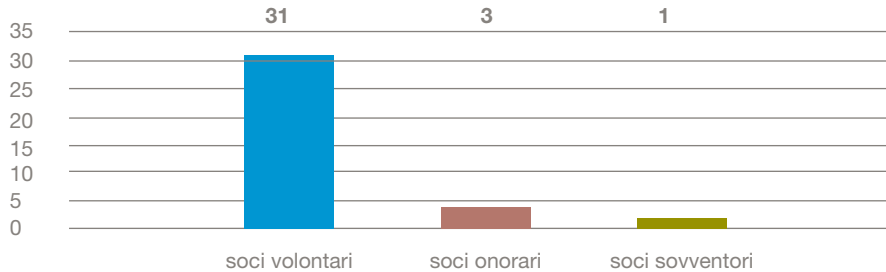
Questo dato prende in considerazione solo il primo anno di vita di Aurora Domus e viene parametrato con il dato precedente relativo però alla somma dei Soci Lavoratori di Aurora e di Domus Parma prima della loro fusione.



Parlando di Soci di Aurora Domus, va aggiunto al dato precedente il numero dei Soci Volontari (che nel corso del 2009 si è costantemente incrementato) e quello dei Soci Sovventori ed Onorari.



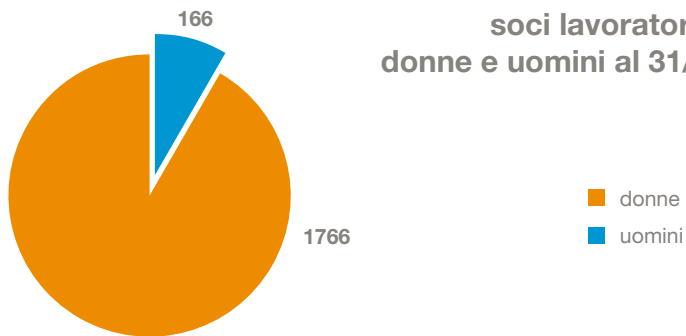
### Altre tipologie di soci



*Aurora Domus costituisce un'unica Cooperativa con circa 2000 Soci, competenze condivise e la forza di affrontare sfide sull'intero territorio nazionale.*

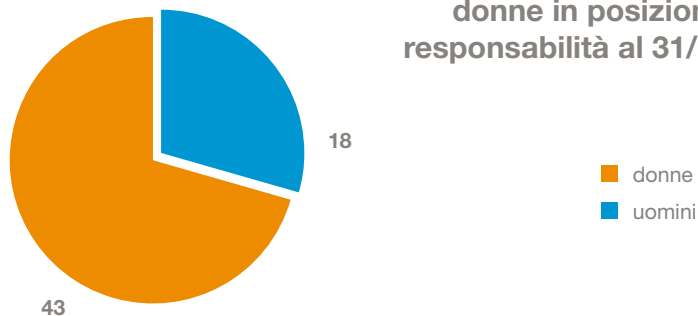
### La presenza femminile in Cooperativa

#### soci lavoratori donne e uomini al 31/12/2009



Si conferma la tradizione di vedere le Cooperative Sociali come imprese essenzialmente "in rosa". La particolarità di Aurora Domus è che questa tendenza al femminile viene confermata anche valutando il rapporto tra donne e uomini in posizioni di responsabilità.

#### donne in posizione di responsabilità al 31/12/2009



Il dato assume ancora più rilevanza di quello precedente visto che è davvero raro trovare grandi imprese (anche di terzo settore) dove non siano per la maggior parte uomini a ricoprire posizioni di responsabilità.

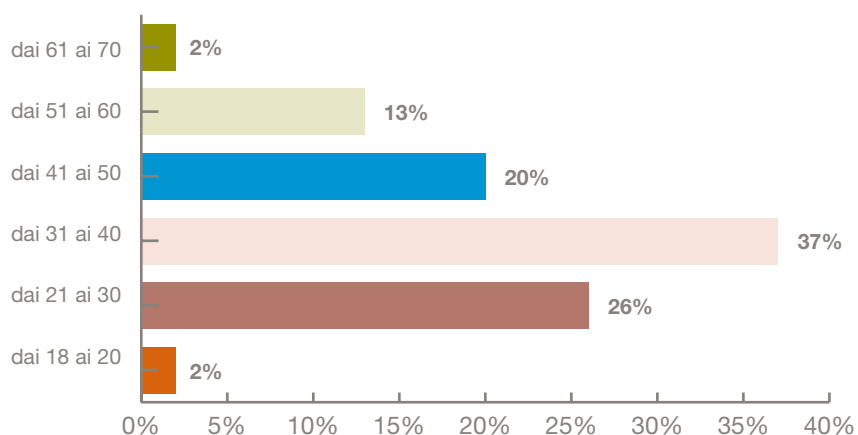


## L'età dei nostri Soci/e

Per fornire un identikit completo risulta interessante anche l'analisi dell'età anagrafica dei nostri Soci.

Il dato mostra una base sociale molto diversificata anagraficamente con un'età media che si colloca nella maturità.

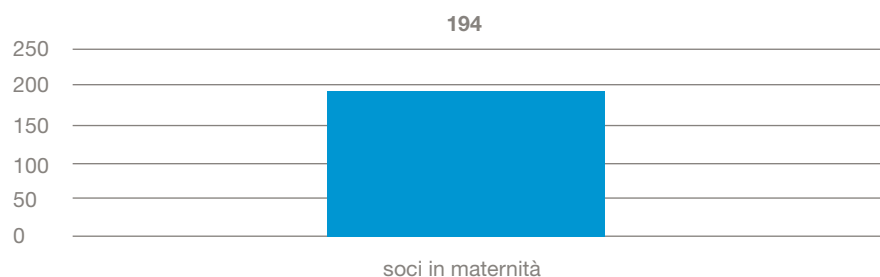
### Età dei soci lavoratori

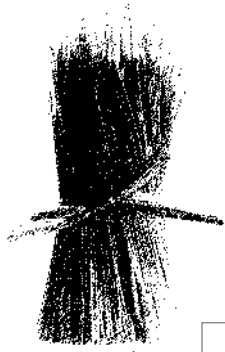


La Cooperativa Aurora Domus è "giovane": quasi 1 Socio/a su 2 ha meno di 34 anni.

Inoltre, più del 40% delle/dei lavoratrici/ori ha età compresa tra i 24 ed i 34 anni. Si comprende quindi l'alto numero di maternità raffigurato nel grafico sottostante: circa i 2/3 delle/dei soci/e sono donne in età fertile.

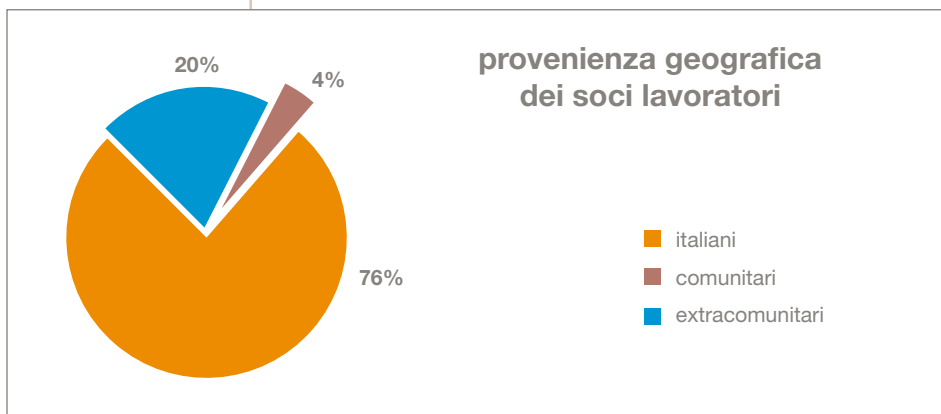
### Numero di socie che nel 2009 sono state assenti per maternità





### La provenienza geografica dei Soci/e al 31/12/09

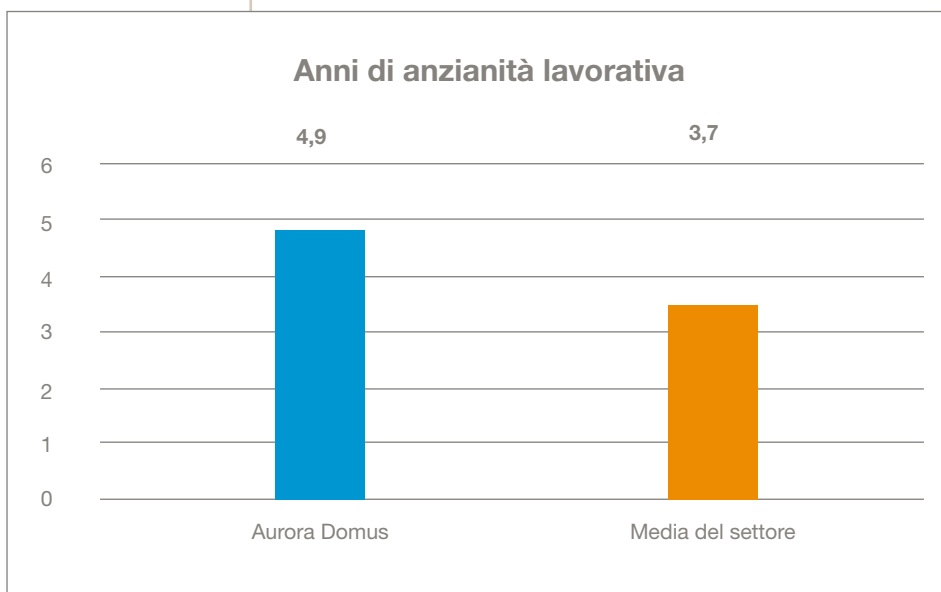
Rappresentiamo ora la provenienza geografica dei nostri Soci. La Cooperativa risulta essere interrazziale e multiculturale a testimonianza dei cambiamenti che stanno interessando tutta la nostra società.



La costante crescita dei Soci di nazionalità non italiana ci impone un continuo agire volto a favorire l'ambientamento e la partecipazione di questi lavoratori nella Cooperativa e nei servizi in cui operano.

### Anzianità lavorativa dei Soci Aurora Domus al 31/12/09

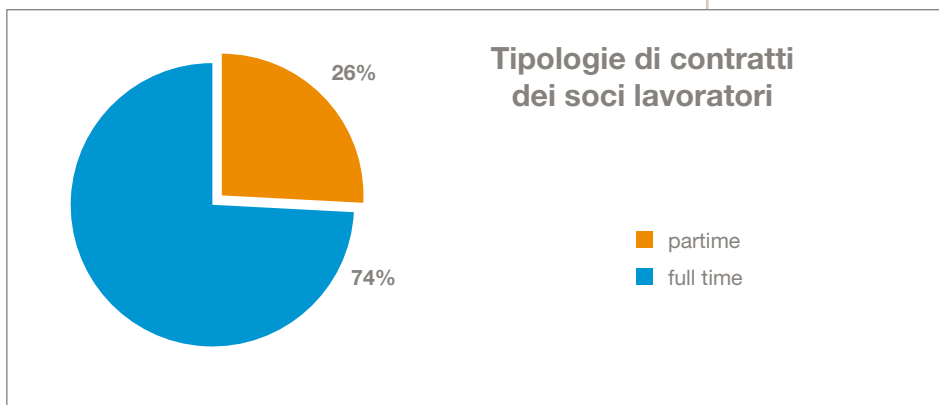
Il dato tiene ovviamente conto anche delle anzianità maturate dai Soci rispettivamente in Aurora ed in Domus Parma prima della loro fusione.



Il dato si colloca quindi ampiamente al di sopra della media di settore.

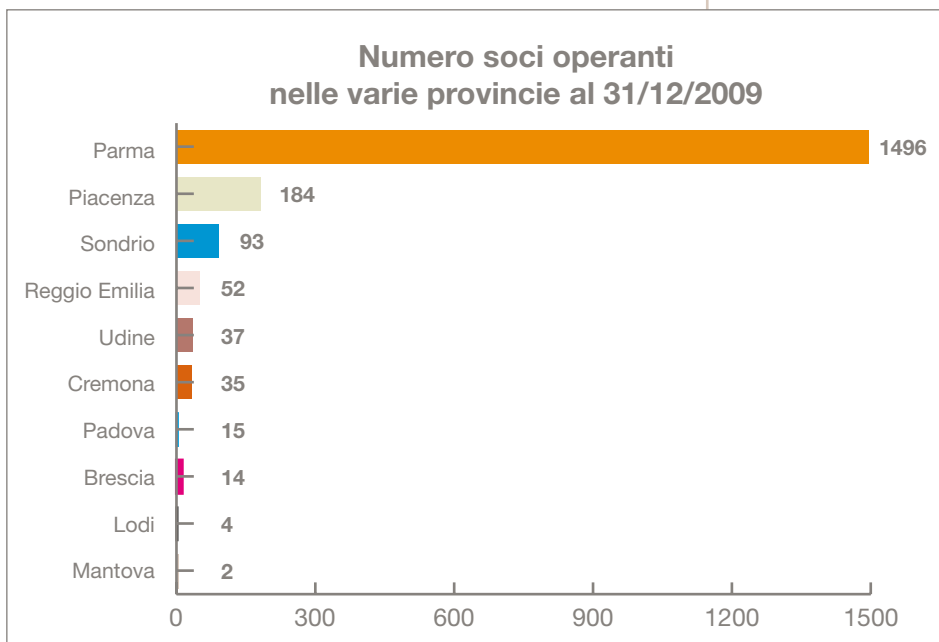


## Le tipologie di contratto



La motivazione dell'elevato numero di Soci/e aventi contratto part-time è da ricercarsi nella richiesta di "flessibilità" del mercato, nella sempre maggiore frammentazione dei servizi soprattutto per quanto riguarda l'area dei servizi ai minori e ai disabili e, non ultimo, la presenza elevata di donne, maggiormente orientata ad orari che consentono una migliore conciliazione con le esigenze familiari.

## Province di operatività dei nostri Soci Lavoratori al 31/12/09



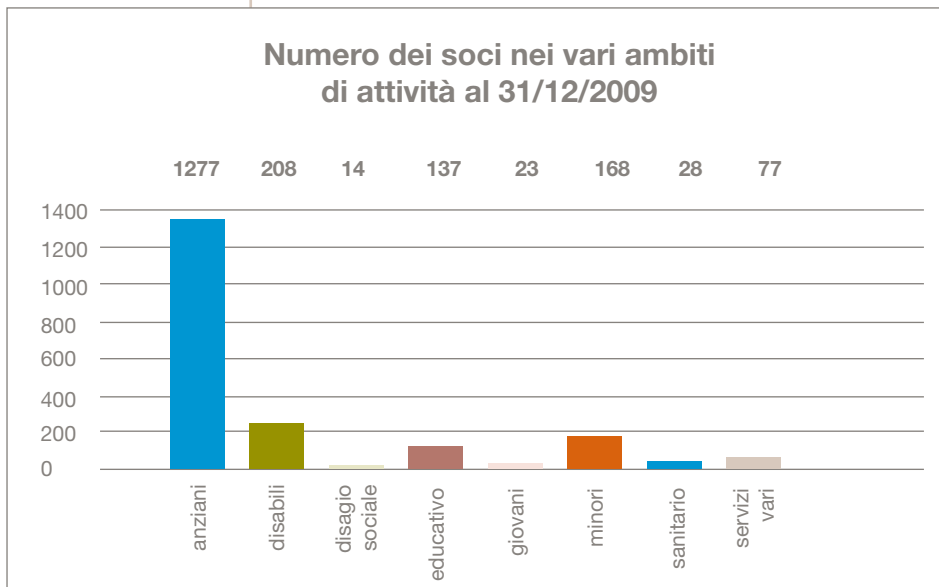
I territori nei quali operano i nostri Soci sono divisi tra le province di Parma, Piacenza, Reggio Emilia, Mantova, Padova, Brescia, Cremona, Lodi, Udine e Sondrio.

Prevale ovviamente la presenza in Emilia Romagna, ma rimane comunque significativa la consistenza numerica dei nostri Soci fuori dalla nostra regione di origine.



## Soci per ambito di attività

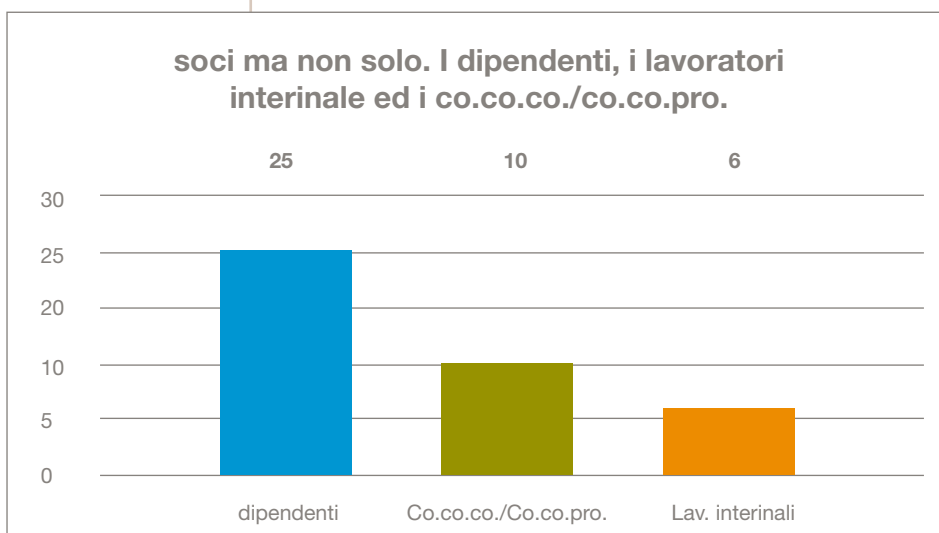
E' interessante osservare come i nostri Soci Lavoratori si dividono tra i nostri diversi ambiti di attività. Nel grafico che segue l'ambito "anziani" comprende anche i servizi per la salute mentale, mentre la voce servizi vari comprende, tra l'altro, i Soci operanti presso le sedi centrali.



Come si può osservare i Soci di Aurora Domus operano nell'intera gamma dei servizi alla persona, ma mostra una spiccata prevalenza il numero di Soci che prestano il loro lavoro in servizi per anziani.

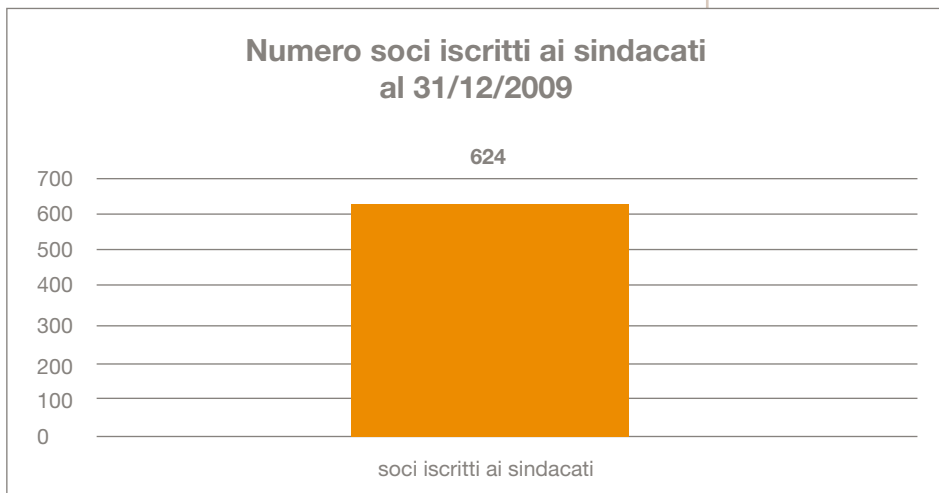
## Soci ma non solo

La Cooperativa limita il più possibile il ricorso a forme contrattuali diverse da quella associativa; se confrontato al numero di Soci, infatti, il ricorso a rapporti di lavoro di tipo dipendente, co.co.co., co.co.pro. e lavoro interinale è davvero esiguo.





## Il sindacato e la Cooperativa Aurora Domus



In Aurora Domus circa 1 socio su 3 è iscritta/o ad una sigla sindacale.



**LAVORARE INSIEME PER IL VANTAGGIO DI TUTTI.  
ECCO L'ORGOGGIO DI UNA GRANDE COOPERATIVA SOCIALE.**

### Soci per ambito di attività

Per Aurora Domus la formazione è un obiettivo prioritario, significa sviluppo aziendale e stimolo al cambiamento, valorizzazione del servizio e orientamento all'utenza; essa determina maggiore consapevolezza del proprio ruolo, della prospettiva di affermazione personale e di coinvolgimento nella Cooperativa, e costituisce oggi un valore aggiunto di portata complessiva. L'acquisizione di una professionalità idonea a far fronte ad interventi assistenziali e sociosanitari sempre più complessi e a nuove esigenze dell'utenza, in un'ottica di miglioramento della qualità delle prestazioni offerte, è l'obiettivo generale. Partendo da questo, ogni anno la Cooperativa elabora un piano formativo complessivo che considera i fabbisogni rilevati da ogni macro area di servizio. Il progetto globale tiene conto di diverse istanze: la programmazione prevista dai progetti di servizio, gli interessi espressi dai lavoratori, il soddisfacimento dei requisiti richiesti dalla committenza, l'adempimento a norme cogenti.

È importante ricordare che la formazione è anche un'opportunità per la crescita umana, e che in gruppo una persona può trovare l'occasione di soddisfare un bisogno di scambio e di condivisione, e la possibilità di sviluppare relazioni significative. L'espressione e il confronto permettono di interpretare la modalità di un cammino comune, che si traduce in comportamenti condivisi, in termini e sfumature diverse. La ricchezza dell'offerta formativa è un preciso segnale della direzione intrapresa: rispondere il più possibile ai vari e complessi bisogni dei singoli lavoratori nei diversi ambiti di impiego, in un'ottica di formazione continua.

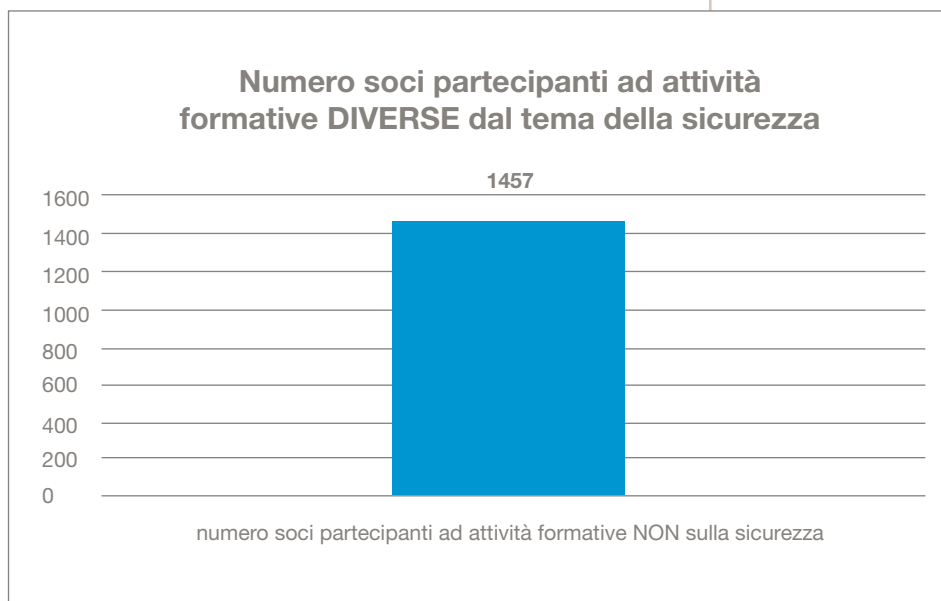
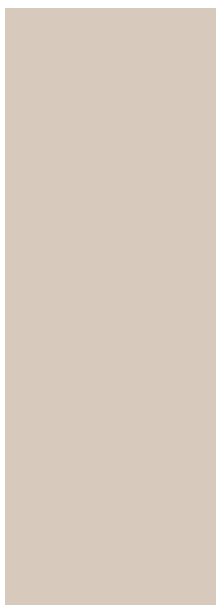






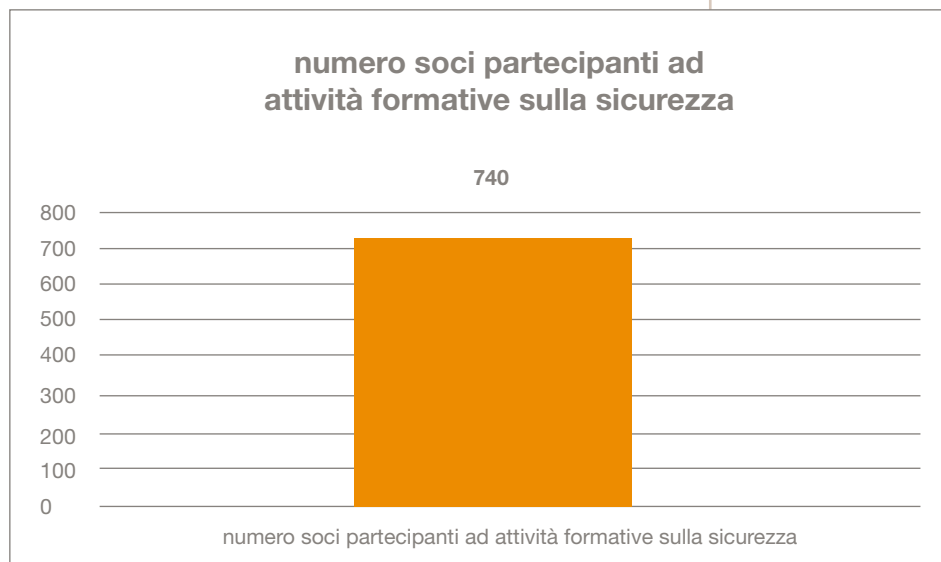
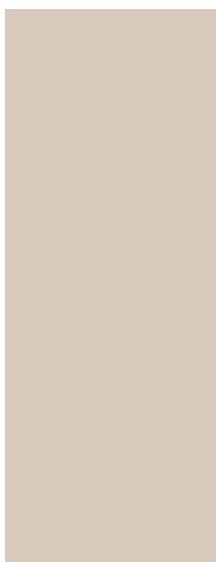
## Soci partecipanti a formazione NON sulla sicurezza nei luoghi di lavoro

Evidenziamo di seguito il numero di Soci di Aurora Domus che nel corso del 2009 hanno avuto accesso ad occasioni formative diverse dal tema della sicurezza sul lavoro.



## Soci partecipanti a formazione sulla sicurezza nei luoghi di lavoro

L'importanza che riserviamo alla formazione in tutti i suoi ambiti è desumibile anche dal numero di soci che nel 2009 hanno avuto accesso ad incontri di formazione sulla sicurezza.



## / la sicurezza sul lavoro

Aurora Domus riconosce grande importanza al tema della sicurezza nei luoghi di lavoro, ponendosi come obiettivo principale la riduzione alla fonte degli eventuali rischi.

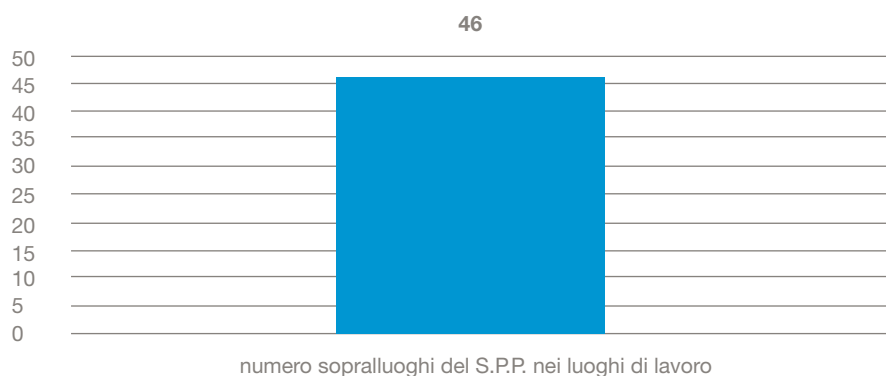
In quest'ottica si muove il nostro Servizio di Prevenzione e Protezione, molto attivo nell'organizzare adeguata formazione ed aggiornamento per i Soci, procedendo alla stesura ed all'aggiornamento dei Documenti di valutazione dei rischi e dei Piani di emergenza e predisponendo le procedure operative necessarie a garantire i livelli di sicurezza più elevati.

Il Servizio prevenzione e protezione collaborando con il Medico Competente organizza la fondamentale attività di sorveglianza sanitaria sui nostri Soci che svolgono mansioni a rischio.

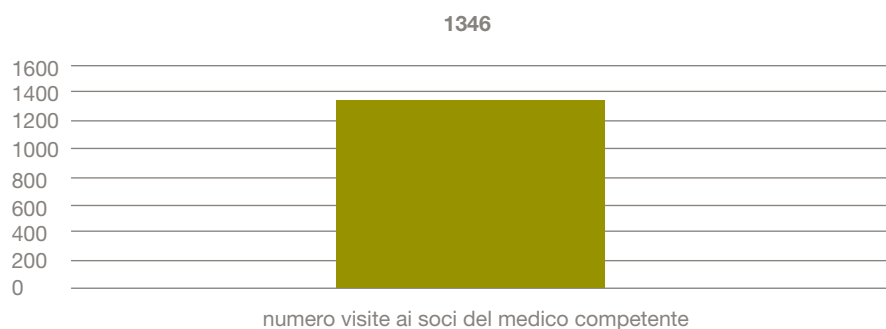
L'elevato numero di servizi in cui Aurora Domus opera attraverso contratti di appalto rende indispensabile la collaborazione con i nostri Clienti: per questo vengono effettuati numerosi sopralluoghi nei vari luoghi di lavoro ed è costante la collaborazione ed il confronto con i diversi Servizi di prevenzione e protezione.

La sicurezza sul lavoro è un diritto basilare di tutti i lavoratori: Aurora Domus ne è consapevole ed in virtù del proprio essere impresa sociale fa di questo tema uno dei cardini del proprio agire.

**Numero sopralluoghi del S.P.P.  
nei luoghi di lavoro nel 2009**

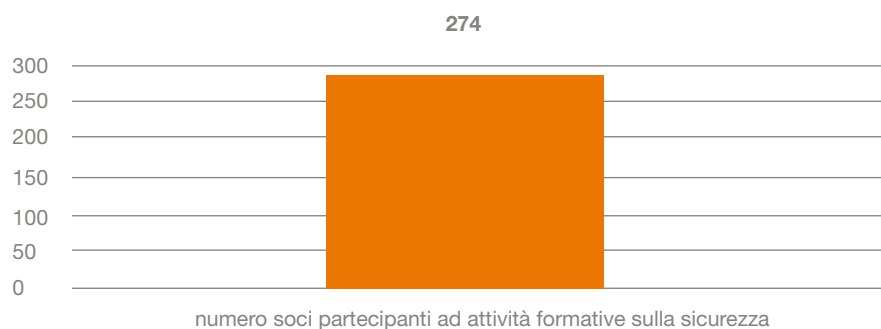


**Numero visite ai Soci del Medico  
Competente nel 2009**





### numero infortuni verificatesi nel 2009



Quest'ultimo dato inserito nel bilancio sociale non può che avere un unico obiettivo, ovvero la creazione di un indicatore, da verificare nel prossimo bilancio sociale attraverso cui verificare il calo del numero di infortuni.

*Ci poniamo quindi l'obiettivo di attuare strategie tali da comportare un consistente ribasso del numero di infortuni rispetto al numero di lavoratori.*



## / la partecipazione sociale

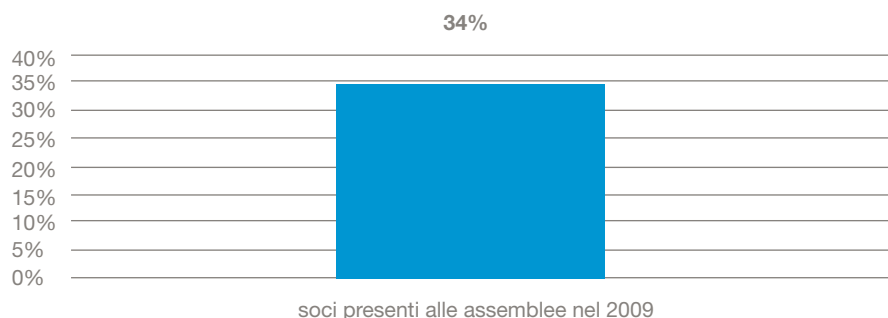
La partecipazione sociale rappresenta per Aurora Domus uno degli elementi più importanti da considerare e sviluppare.

Per rendere maggiormente costante il dialogo con i Soci viene redatta e distribuita trimestralmente la rivista interna "Block Notes" e viene costantemente aggiornata la sezione "News" del nostro sito internet [www.auroradomus.it](http://www.auroradomus.it)

La partecipazione sociale in una cooperativa di grandi dimensioni come Aurora Domus non è naturalmente parametrata solo sulla presenza alle assemblee annuali, ma il dato dell'affluenza a tali occasioni fornisce comunque buone indicazioni su quanto i Soci si sentano parte dall'organizzazione.

L'assemblea è stata preceduta da diversi incontri di zona aventi la finalità di informare, consultarsi e far partecipare in modo consapevole Le/i socie/i nelle scelte da adottare. Gli incontri di zona hanno visto la partecipazione di numerosi socie/i ed hanno trattato tutti i temi all'ordine del giorno dell'assemblea.

### Soci presenti alle assemblee nel 2009



Il dato (comunque buono rispetto alle medie delle cooperative del nostro settore) rimane comunque migliorabile e dovranno quindi essere attuate strategie tese a far vivere più direttamente ai nostri Soci la dimensione di operatori.



## / il parco automezzi

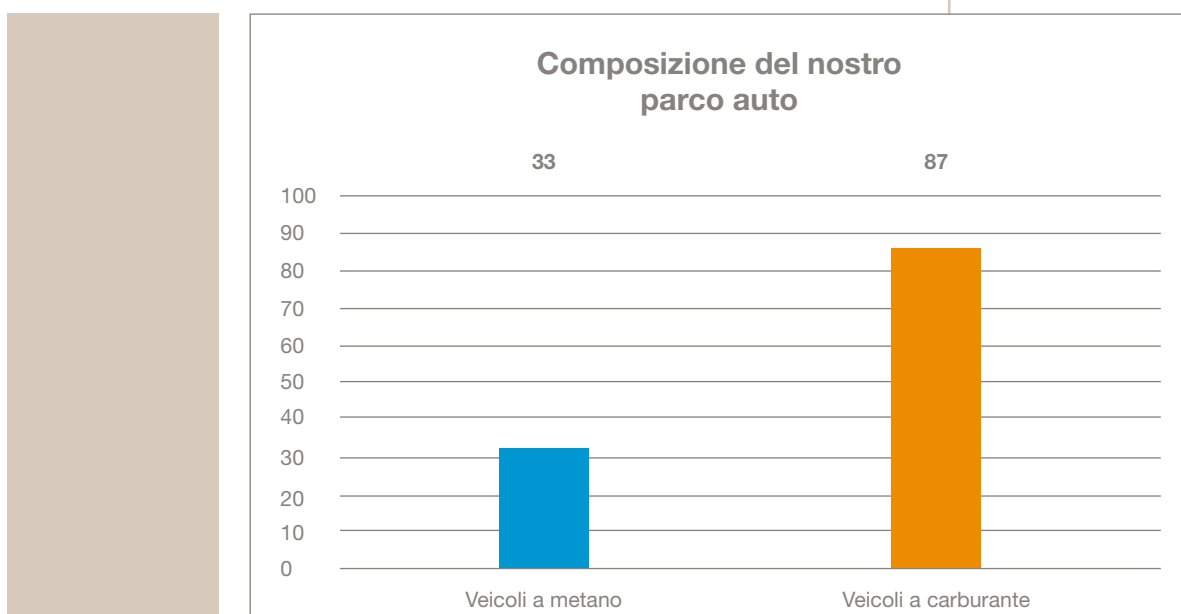
Nell'anno 2009 il parco auto di Aurora Domus ha assunto dimensioni davvero ragguardevoli raggiungendo i 120 mezzi.

Tali mezzi sono dislocati nei vari servizi in cui operiamo, in gran parte nei servizi di assistenza domiciliare.

Riteniamo che il nostro impegno sociale debba desumersi non solo dalle nostre attività principali, ma anche da come gestiamo tutto ciò che è collaterale o funzionale alle attività stesse.

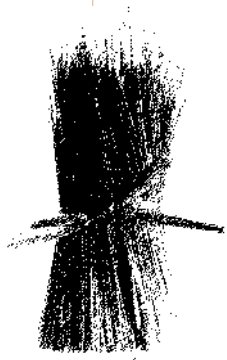
Un tema come il rispetto per l'ambiente non può essere secondario per chi svolge servizi alla persona e in questa ottica si colloca il programma di sostituzione dei nostri veicoli a benzina e gasolio con veicoli alimentati con carburanti ecologici come il gas metano.

Riportiamo di seguito la divisione tra veicoli alimentati a metano e veicoli alimentati con carburanti tradizionali in essere al 31/12/09.



Gran parte dei nostri veicoli a metano sono utilizzati in servizi situati in Emilia Romagna dove più elevato è il numero di distributori di questo carburante.

È significativo notare come nei servizi in accreditamento che svolgiamo per il Comune di Parma ben il 65% dei nostri mezzi sia alimentato a gas metano.



## Il programma di rinnovamento ecocompatibile del nostro parco auto

Il rinnovamento di un parco auto numeroso come il nostro deve, ovviamente, essere effettuata per gradi ed, altrettanto ovviamente in un'ottica di rispetto dell'ambiente, acquistando al posto dei veicoli da sostituire mezzi alimentati con carburanti ecocompatibili come il gas metano.

I nostri obiettivi per i prossimi anni relativi alla eco sostenibilità dei nostri mezzi sono i seguenti:

### ANNO 2010:

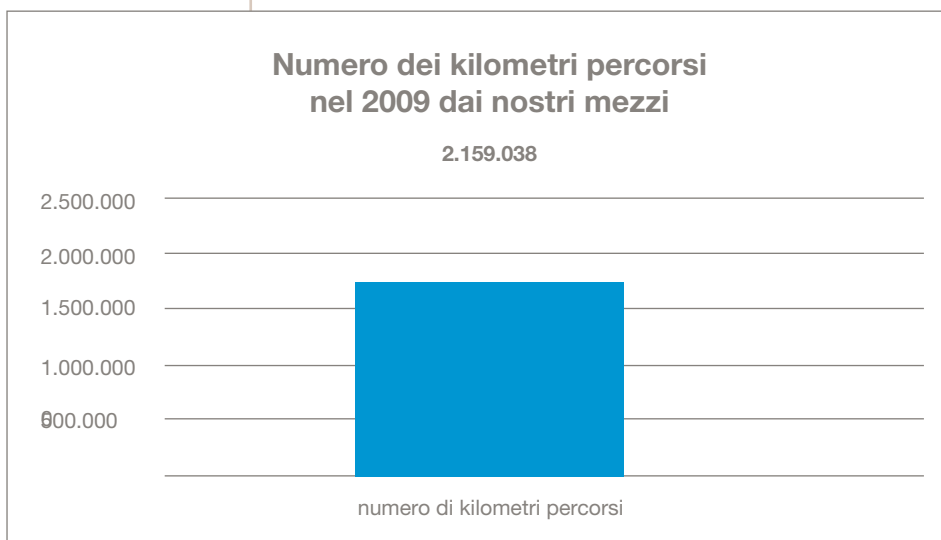
acquisto di almeno 7 veicoli a metano (in sostituzione di altrettanti veicoli a benzina/gasolio)

### ANNO 2011:

acquisto di almeno 5 veicoli a metano (in sostituzione di altrettanti veicoli a benzina/gasolio)

### I Kilometri percorsi

E' interessante osservare quanti Kilometri hanno percorso nel 2009 i nostri automezzi in gran parte in servizi di assistenza domiciliare.



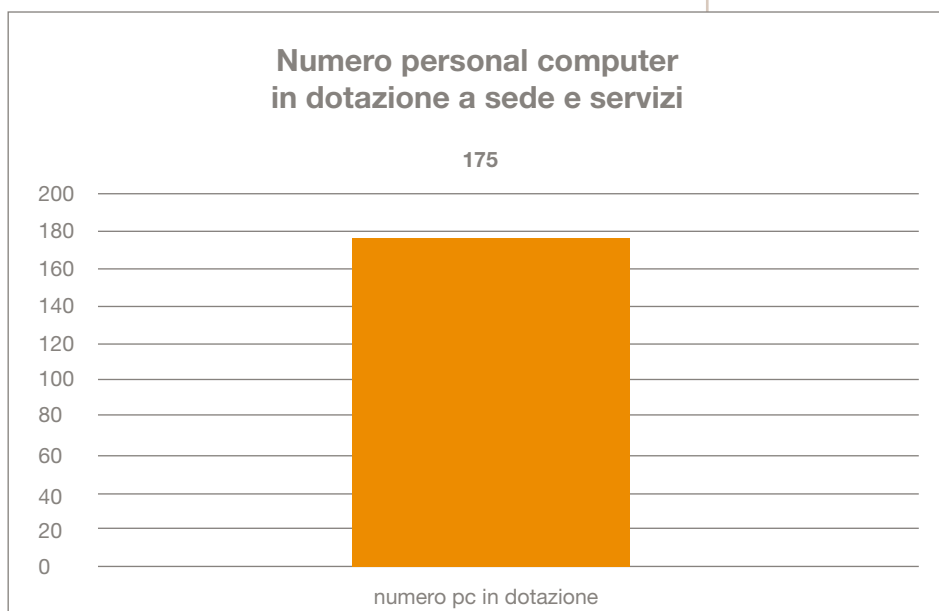
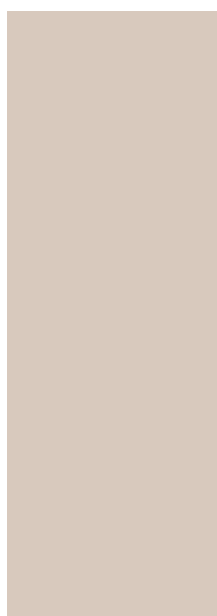
Una cifra davvero ragguardevole, pari a circa 5 volte la distanza tra la terra e la luna.



## / la struttura informatica

Il sistema informativo della Cooperativa è sempre in espansione ed aggiornamento cercando di rispondere in maniera sempre più efficiente alle esigenze di una struttura che cresce. Infatti al crescere dei flussi di informazione all'interno dell'organizzazione è necessario applicare procedure che ne permettano una corretta gestione. Per questo nel tempo sono state implementate specifiche procedure di utilizzo degli strumenti informatici e tecnologie per il trattamento dei dati. Questo richiede un costante aggiornamento dei sistemi utilizzati e la ricerca di soluzioni che via via soddisfino la necessità di rispondere ad esigenze sempre crescenti.

Ciò comporta la gestione di un sistema inevitabilmente complesso che richiede di affrontare in modo celere i problemi che si vengono a verificare. Per questo al momento l'ufficio informatico è composto da tre risorse. Nel 2009 la dotazione informatica e di macchine d'ufficio è cresciuta notevolmente.

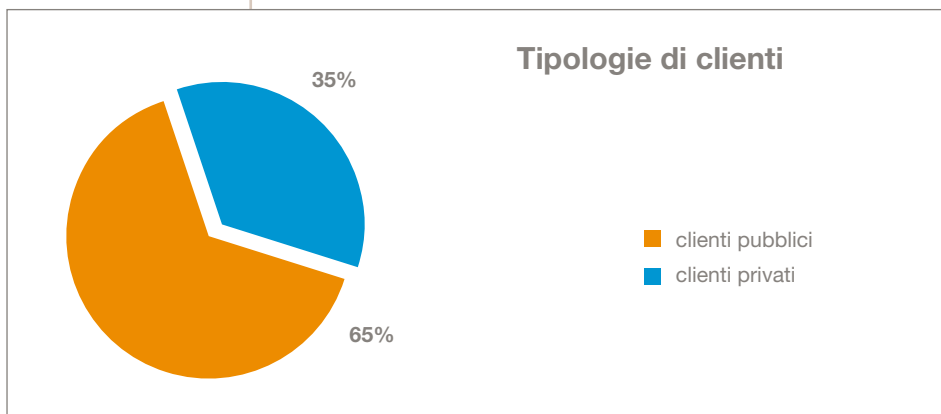


La nostra struttura informatica è composta inoltre da 15 reti geografiche che collegano i nostri servizi alla sede centrale per l'utilizzo dei software gestionali e la condivisione dei dati.

Utilizziamo il sistema operativo server Windows Server 2008 R2 Enterprise con la tecnologia di virtualizzazione basata sull'hypervisor Hyper-V. La virtualizzazione consente alla nostra organizzazione di ridurre notevolmente i costi operativi ed il consumo energetico garantendo comunque un'infrastruttura tecnologica all'avanguardia.

## / i nostri clienti

Rimane confermata la vocazione della Cooperativa nell'essere partner di Enti Pubblici in conformità a quel principio di sussidiarietà verso il settore Pubblico di cui la cooperazione deve farsi interprete.



Le gestioni dirette sono un buon (anche se non esclusivo) indicatore della solidità di una Cooperativa e della sua capacità imprenditoriale. Gestire direttamente una struttura consente infatti alla Cooperativa di controllarne tutti i processi organizzativo-gestionali aumentando così il proprio bagaglio di conoscenza su ogni singolo aspetto dei servizi. Nel corso degli anni il numero di strutture a gestione diretta è andato costantemente aumentando e le strutture stesse hanno conosciuto nel tempo sviluppi e modifiche.

### *Le strutture che al 31 Dicembre 2009 Aurora Domus gestisce direttamente sono:*

- Casa Protetta "Casa degli Anziani" di Collecchio
- R.S.A. "Casa degli Anziani" di Collecchio
- Centro Polifunzionale "Corsini" di Pellegrino Parmense
- Ostello della Gioventù "Luciano Ferraris" di Parma
- Pensionato Albergo "Città di Fidenza"
- Comunità Alloggio "Casa del Pellegrino" di Albareto
- Casa Protetta "Zanetti" di Varsi
- "Punto" e "Sportello"  
del Servizio Domiciliare di Assistenza Anziani e Disabili di Parma
- Scuola "Marchi" di Parma
- Comunità Alloggio "Villa Bianca" di Valmozzola
- Centro Cure Palliative di Fidenza
- Comunità Alloggio del Comune di Gragnano Trebbiense
- Centro Diurno del Comune di Gragnano Trebbiense
- Casa Famiglia "Parrocchia di San Leonardo" di Metti di Bore





## Soddisfazione degli utenti

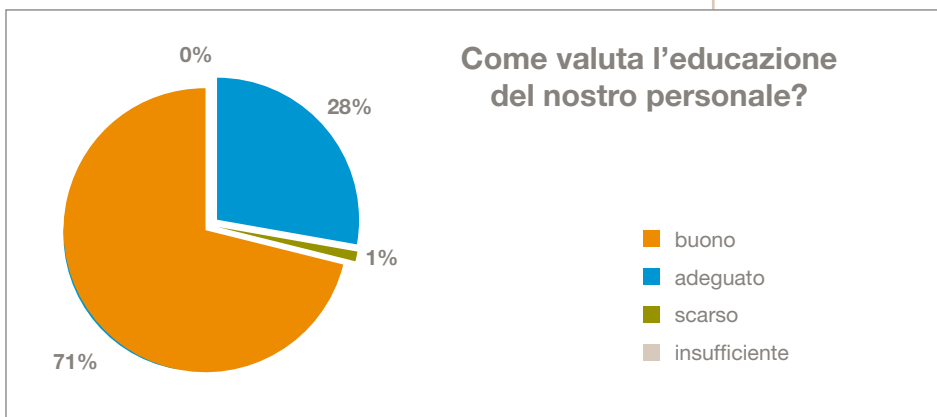
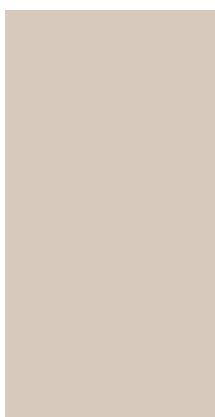
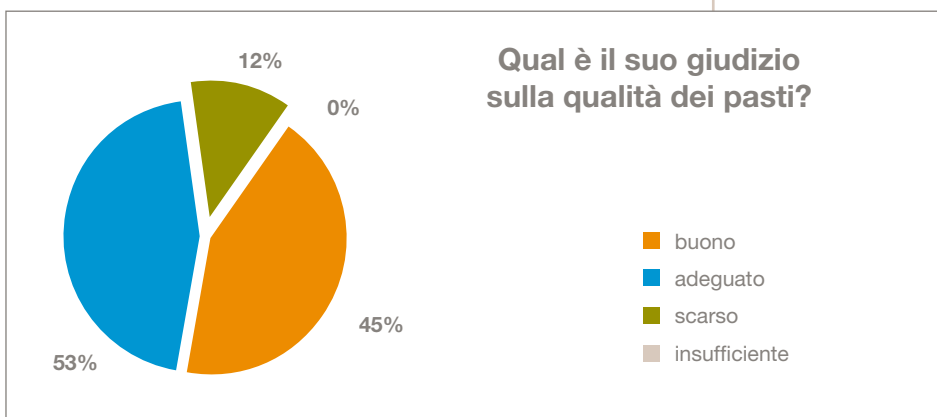
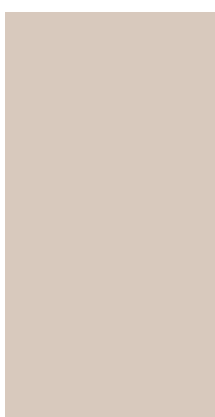
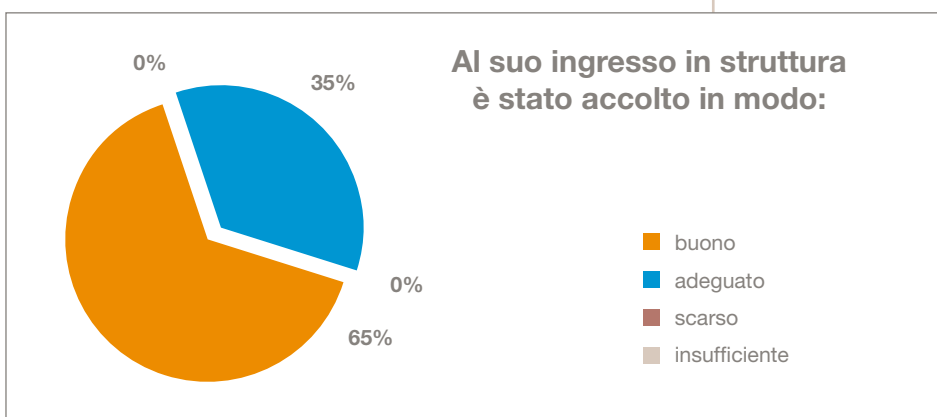
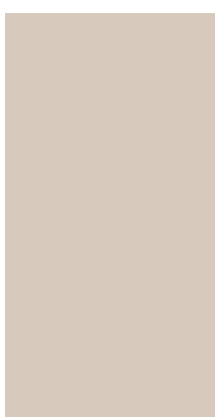
Il vero riferimento per capire quanto la nostra attività sia qualitativamente valutata è capire cosa pensano gli utenti delle nostre strutture del lavoro che facciamo.

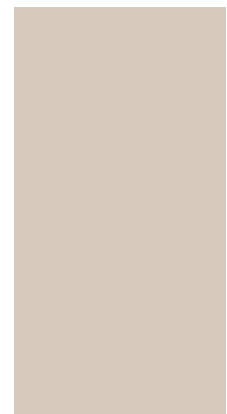
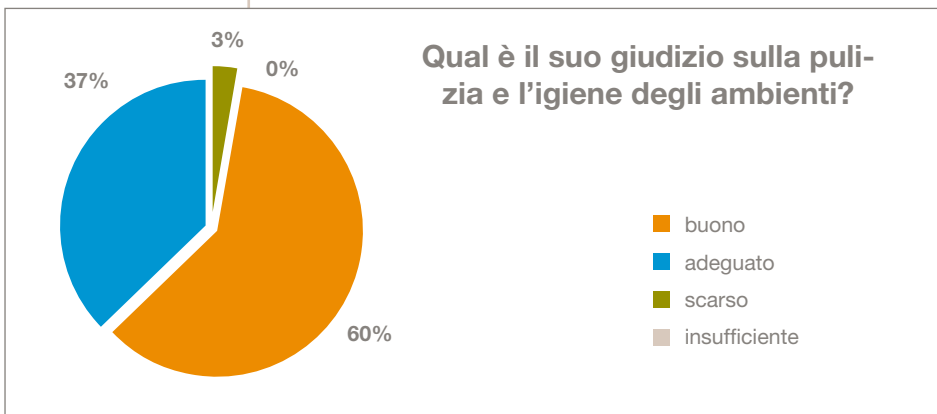
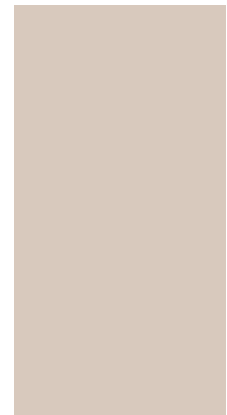
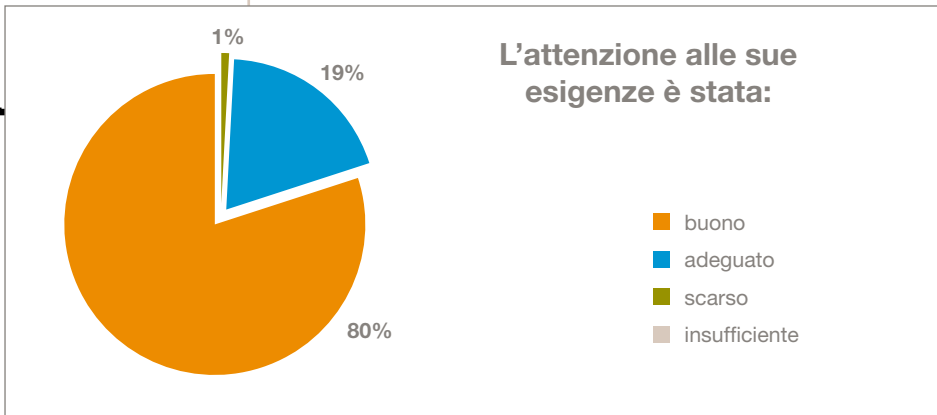
Per far questo sottoponiamo loro annualmente un questionario che considera diversi elementi della vita in un servizio socio-assistenziale.

Nei casi in cui gli utenti non erano in grado di compilare i questionari, abbiamo coinvolto i loro familiari.

I questionari sono stati distribuiti in 9 servizi residenziali di diversa tipologia (anziani, minori, disabili) e sono stati compilati da circa 190 utenti.

Alcuni dei risultati emersi dall'analisi dei questionari sono riportati nei sottostanti grafici.





I dati si rivelano nel complesso più che soddisfacenti con ampi spazi di miglioramento per quel che riguarda il gradimento del cibo.



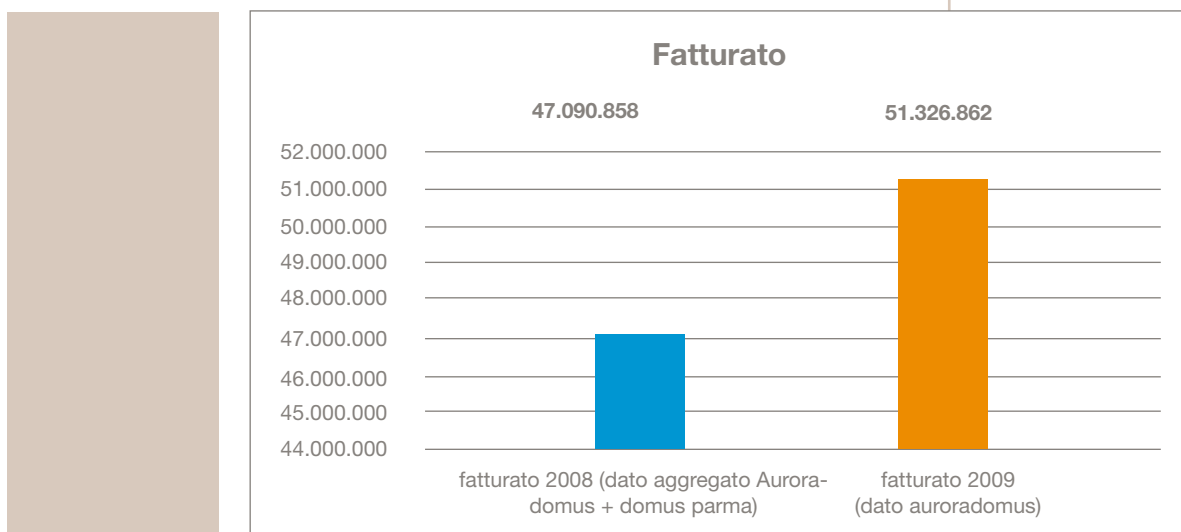
## / i dati economici ed il valore aggiunto

Dal punto di vista della sua utilità sociale la cooperativa deve produrre beni o servizi che abbiano un valore più alto delle componenti esterne utilizzate. In altri termini, il suo fine sociale è quello di produrre Valore Aggiunto. Esso rappresenta l'aumento di ricchezza creato dall'impresa attraverso la propria attività.

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

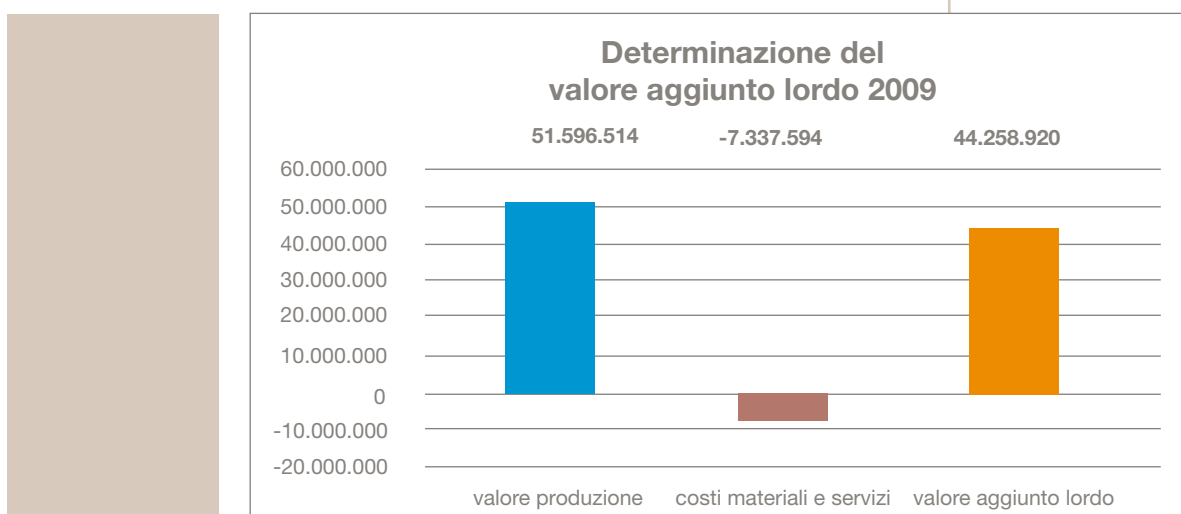
Risulta interessante capire come tale ricchezza venga distribuita tra i diversi portatori di interesse.

L'analisi inizia dallo schema riguardante il fatturato di Aurora Domus nel 2009 confrontato con il dato aggregato di Aurora e di Domus Parma nel 2008.

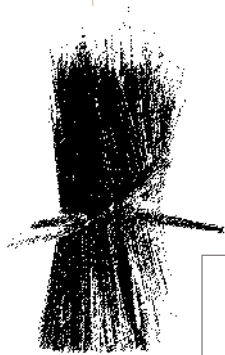


La determinazione del valore aggiunto lordo, elemento basilare del bilancio sociale, parte dalla somma dei ricavi del 2009.

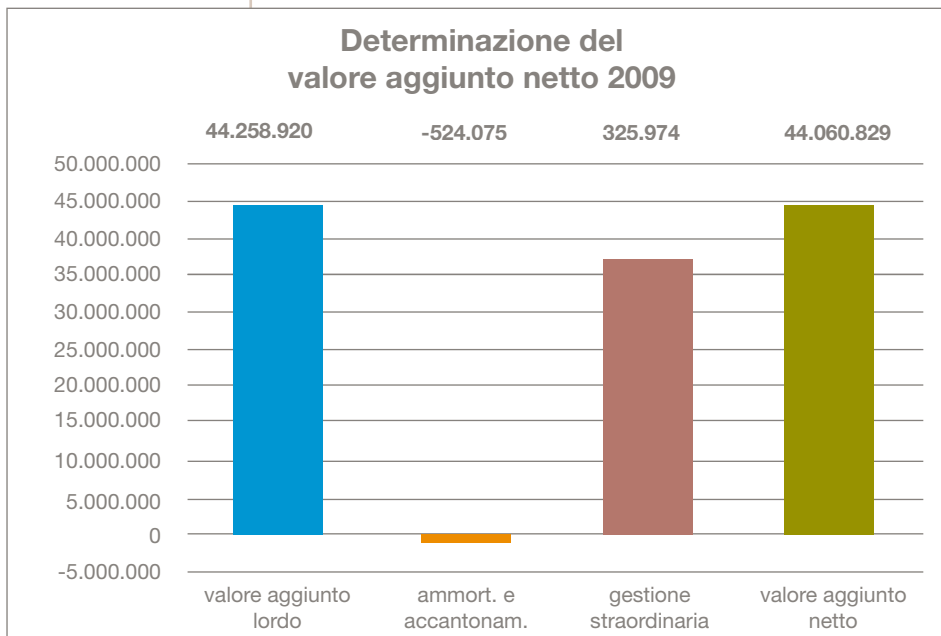
La somma dei ricavi costituisce il valore della produzione al quale, per determinare il valore aggiunto, vengono tolti i costi dei materiali e dei servizi.



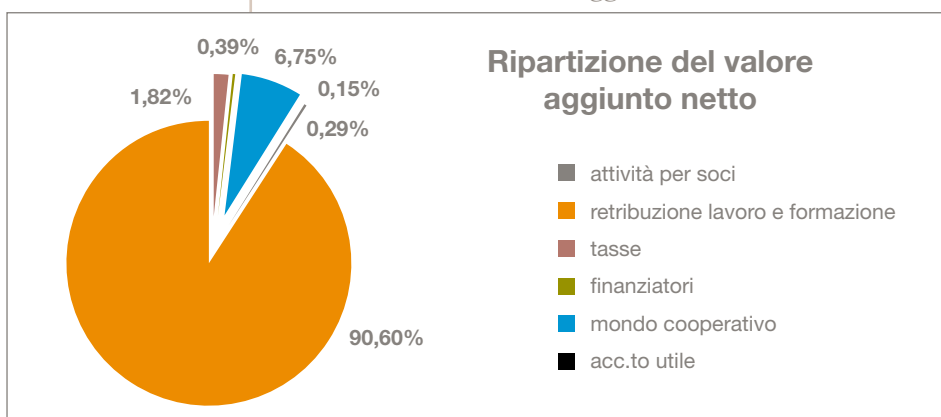
Risulta evidente come sia elevato il tasso di valore della produzione che si trasforma in valore aggiunto lordo, ovvero in "ricchezza" da distribuire.



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, in linea con gli anni precedenti è pari all'85% (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 2009, riguarda la distribuzione del valore aggiunto netto tra i detentori di interesse.



Più del 90% della ricchezza viene assegnata alla retribuzione del lavoro ed ai percorsi di formazione idonei a qualificarlo maggiormente. Ai rapporti con il mondo della cooperazione e del terzo settore (servizi acquistati da altre cooperative, quote di iscrizione alle associazioni di categoria, finanziamento e sostegno di iniziative promosse all'interno del terzo settore) viene assegnata una parte importante di ricchezza, pari al 6,75% del totale disponibile. Le imposte e le tasse assorbono circa il 2% della ricchezza disponibile. Infine la Cooperativa trattiene una percentuale minima (0,15%) della ricchezza distribuibile.

Non possiamo che concludere questo primo bilancio sociale di Aurora Domus, auspicando che in futuro questo strumento diventi sempre più ricco di spunti di riflessione e sempre più integrato e partecipato dal contributo dei nostri Soci.

Fin da adesso riteniamo utile che intorno al bilancio sociale si crei un vero e proprio gruppo di lavoro, sappiamo bene, infatti, come dalla riflessione e dal lavoro di "equipe" possa migliorare e perfezionarsi una idea di base. Vogliamo che trovi spazio su questo strumento anche la voce dei singoli servizi e dei singoli operatori: la nostra Cooperativa è ricca di storie e di esperienze di assoluto valore che devono soltanto essere portati alla luce. Se questo è un punto di partenza, apriamo quindi la strada ad un documento che racconti realmente "dall'interno" la nostra base sociale e quello che facciamo per la nostra società sia come Aurora Domus che come gruppo Cooperativo Colser Aurora Domus di cui realizzeremo uno specifico bilancio sociale.

Appuntamento quindi al prossimo anno e.....ad un nuovo bilancio sociale.

AL CENTRO  
DI OGNI SERVIZIO  
LE PERSONE



**Aurora Domus Cooperativa Sociale O.N.L.U.S.**

Via Verdi, 27/B - 43100 Parma - PR  
Tel. +39 0521 957595 - Fax +39 0521 290920  
info@auroradomus.it - www.auroradomus.it

Via Colombo, 35 - 29100 Piacenza - PC  
Tel. +39 0523 606299 - Fax +39 0523 602020  
piacenza@auroradomus.it

