



gruppo cooperativo  
servizi e sociale

**COLSER**  
SERVIZI

aurora  
domus



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



*Bilancio Sociale 2010*



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

---

*Bilancio Sociale 2010*



# INDICE

|   |                |   |                |
|---|----------------|---|----------------|
| •Introduzione generale  | pag. 5         | •Comunità Alloggio e centro diurno di Gragnano Trebbiense | pag. 37        |
| •Il metodo di costruzione del bilancio sociale                          | pag. 4         | •Casa Famiglia “Parrocchia di S. Leonardo” Metti di Bore  | pag. 38        |
| •Lettera del consiglio di amministrazione                               | pag. 5         | •Casa Protetta “Zanetti” Varsi                            | pag. 38        |
| <b>Gruppo cooperativo Colser - Auroradomus</b>                          | <b>pag. 7</b>  | •Centro Polifunzionale “Corsini” Pellegrino P.se          | pag. 39        |
| •Lettera del presidente del gruppo cooperativo                          | pag. 8         | •Casa Protetta di Boretto                                 | pag. 39        |
| •Il gruppo Colser-Auroradomus   | pag. 9         | •Scuola “Marchi” di Parma                                 | pag. 40        |
| •Le società del gruppo  | pag. 10        | •Ostello della Gioventù “L.Ferraris” Parma                | pag. 40        |
| •Le società partecipate   | pag. 11        | •Casa Protetta “G.Cavazzini” Berceto                      | pag. 41        |
| •Alcuni marchi del gruppo   | pag. 12        | •Ostello della Gioventù “S.Francesco” Pellegrino P.se     | pag. 41        |
| <b>Auroradomus storia e identità</b>                                    | <b>pag. 13</b> | <b>Politica della Qualità</b>                             | <b>pag. 42</b> |
| •Un pò di storia  | pag. 14        | <b>Organizzazione</b>                                     | <b>pag. 45</b> |
| •Finalità della cooperativa   | pag. 15        | <b>Il Nostro Contesto Legislativo</b>                     | <b>pag. 49</b> |
| •Vision e Mission   | pag. 16        | <b>Stakeholders</b>                                       | <b>pag. 51</b> |
| <b>Codice etico</b>   | <b>pag. 19</b> | <b>La relazione sociale</b>                               | <b>pag. 55</b> |
| •I principi etici generali  | pag. 21        | •L'attività di selezione                                  | pag. 57        |
| •I principi etici dello scopo mutualistico                              | pag. 23        | •I nostri Soci  | pag. 58        |
| •I principi etici nella relazione con il personale                      | pag. 23        | •Una cooperativa “Rosa”                                   | pag. 59        |
| •I principi etici nei confronti di terzi                                | pag. 24        | •Una cooperativa “Giovane”                                | pag. 60        |
| •Il rispetto dei principi etici e il sistema sanzionatorio disciplinare | pag. 24        | •Il mondo attraverso i nostri soci                        | pag. 61        |
| <b>I Nostri Servizi</b>   | <b>pag. 25</b> | •Interviste   | pag. 62        |
| •Servizi per anziani  | pag. 26        | •L'inquadramento contrattuale dei soci                    | pag. 66        |
| •Servizi sanitari   | pag. 27        | •La permanenza in cooperativa                             | pag. 67        |
| •Servizi per la salute mentale  | pag. 28        | •La presenza sul territorio                               | pag. 67        |
| •Servizi educativi  | pag. 29        | •La sicurezza nei luoghi di lavoro                        | pag. 68        |
| •Servizi per minori   | pag. 30        | •La formazione  | pag. 69        |
| •Servizi per disabili   | pag. 31        | •La partecipazione sociale                                | pag. 70        |
| •Servizi per giovani  | pag. 32        | •L'integrazione delle funzioni                            | pag. 70        |
| <b>Le nostre gestioni dirette</b>                                       | <b>pag. 33</b> | •I nostri Clienti   | pag. 71        |
| •Casa Protetta “Casa degli Anziani” Collecchio                          | pag. 34        | •Parco Automezzi  | pag. 71        |
| •Pensionato Albergo “Citta di Fidenza”                                  | pag. 34        | •Mobilità nel rispetto dell'ambiente                      | pag. 72        |
| •Centro diurno di Tavazzano con Villavesco                              | pag. 35        | •Altre risorse tecnologiche                               | pag. 73        |
| •Comunità alloggio “Casa del Pellegrino” Albareto                       | pag. 35        | •La soddisfazione degli utenti                            | pag. 73        |
| •“Punto” e “Sportello” Assistenza domiciliare Parma                     | pag. 36        | •Gli strumenti di comunicazione                           | pag. 75        |
| •Comunità Alloggio “Villa Bianca” Valmazzola                            | pag. 36        | •I dati economici ed il valore aggiunto                   | pag. 76        |
| •Centro Cure Palliative di Fidenza                                      | pag. 37        | •Il futuro  | pag. 78        |

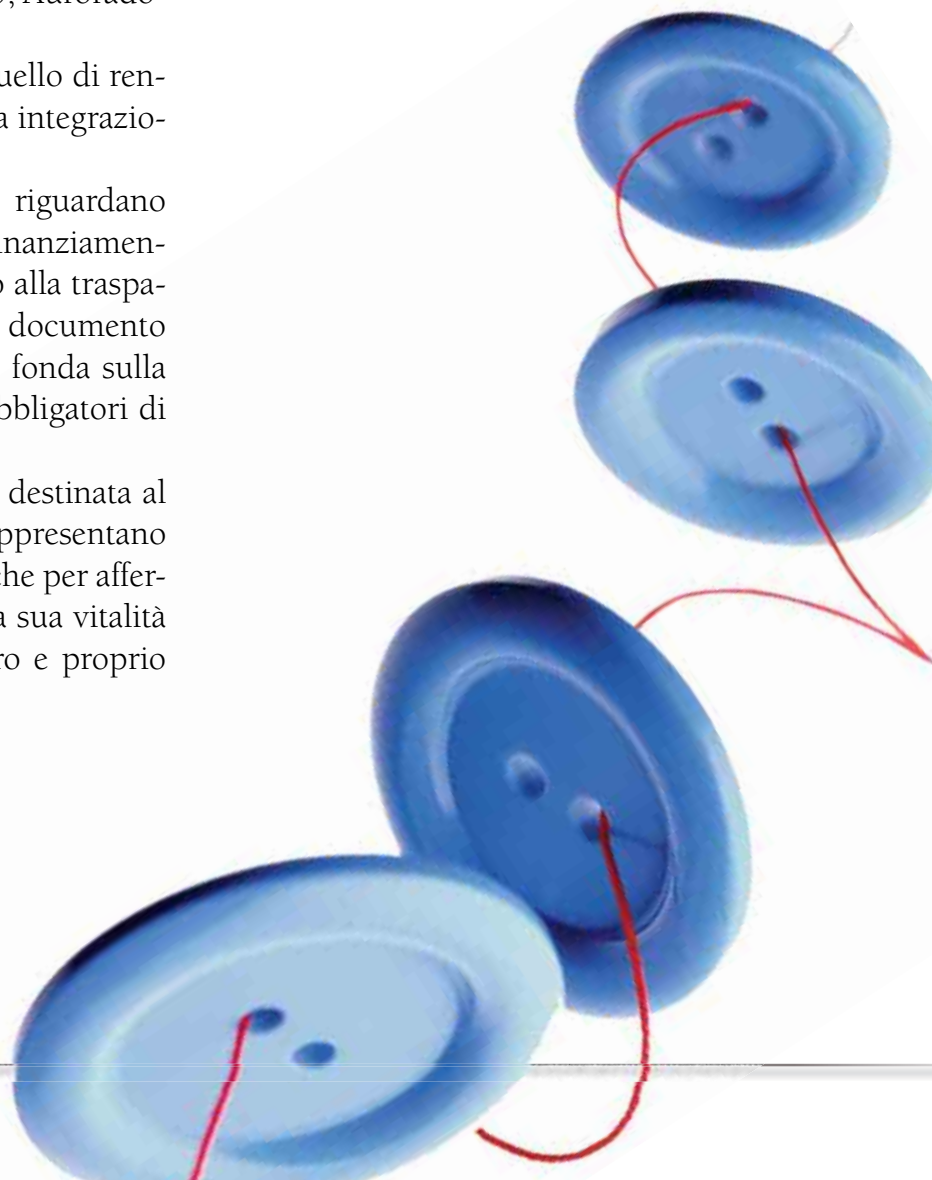
## Introduzione generale

Nel segno della continuità, anche per l'esercizio 2010, Auroradomus pubblica il suo bilancio sociale.

Come nelle precedenti edizioni il nostro intento è quello di rendere visibile il profilo della nostra cooperativa, la sua integrazione con il territorio e con i portatori di interesse.

I temi economici evidenziati nel documento, che riguardano la distribuzione del valore aggiunto e le fonti di finanziamento, rappresentano il completamento di un approccio alla trasparenza dal documento contabile. La trasparenza del documento contabile, elemento centrale della nostra cultura, si fonda sulla soggezione della amministrazione a procedimenti obbligatori di revisione e sulla certificazione annuale del bilancio.

Anche in questa edizione, grande attenzione è stata destinata al tema dei nostri soci, non solo perché questi ultimi rappresentano di gran lunga il nostro principale stakeholder ma anche per affermare la convinzione che la cooperativa determina la sua vitalità attraverso l'impiego del nostro capitale umano, vero e proprio patrimonio di conoscenze ed esperienze.



## Il metodo di costruzione del bilancio sociale

Nel redigere questo bilancio sociale ci si è dato l'obiettivo di rappresentare la Cooperativa nella sua peculiarità, dinamicità, impatto sui diversi stakeholder.

La presente vuole essere la rendicontazione trasparente e puntuale dei risultati ottenuti nell'anno 2010, ma anche un momento di riflessione sugli scenari futuri, una lettura prospettica del futuro e del contesto in cui la Cooperativa opera.

I dati quantitativi e qualitativi rilevanti ai fini del bilancio, seguono ovviamente i principi previsti dagli artt. 2423 e seguenti del Codice Civile. Altri dati quantitativi e qualitativi rendicontati sono il frutto di elaborazioni analitiche e di rilevazioni periodiche all'interno dell'organizzazione. La presente esposizione contiene tutte le informazioni atte a renderla 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.

Questa doverosa rendicontazione viene puntualmente assolta da Auroradomus da quattro anni a questa parte.

La relazione, come detto in premessa, è stata redatta anche sulla base dell'atto d'indirizzo concernente i principi, gli elementi informativi e i criteri minimi di redazione del bilancio sociale ai sensi delle linee guida nazionali del GBS (Gruppo di studio per il bilancio sociale).

### Principi di redazione

- **principio di identità:** viene data una definizione precisa e comprensibile della Cooperativa;
- **ambito di rendicontazione:** viene data un'ampia integrazione del quadro economico con dati sociali ad ampio spettro;
- **periodo di rendicontazione:** anno 2010;
- **principio di inerenza:** sono esposti unicamente i risultati direttamente attribuibili alla Cooperativa;
- **principio di rilevanza:** ciò che è rilevante rendicontare è definito dalla mission e politica della qualità della Cooperativa, nonché dai suoi obiettivi;
- **principio del contratto comunicativo:** questa relazione si sviluppa con linguaggio vicino ai propri stakeholder e a questi destinato.

### Modalità di approvazione.

Il presente bilancio sociale unitamente al bilancio di esercizio completo di nota integrativa viene presentato e approvato dalle/dai socie/i nell'assemblea annuale di approvazione che viene convocata entro i termini di legge.

### Modalità di distribuzione.

Il Bilancio Sociale viene distribuito in forma informatica a tutti i partecipanti all'assemblea e a tutte/i le/i socie/i che ne fanno richiesta successivamente; una copia completa del bilancio sociale viene pubblicata sul sito internet della Cooperativa.

## Lettera del consiglio di amministrazione

*In molte regioni italiane il Bilancio Sociale è già uno strumento obbligatorio di rendicontazione per il mantenimento dell'iscrizione all'albo delle cooperative sociali. Presto la redazione del Bilancio Sociale diventerà obbligatoria per le cooperative sociali di tutto il territorio nazionale.*

*L'obbligatorietà della rendicontazione sociale sta rappresentando per il nostro settore un'opportunità importante: il Bilancio Sociale, il suo valore verso l'interno e l'esterno ed i processi di lavoro che lo caratterizzano sono entrati anche in quelle cooperative che ancora non lo avevano sperimentato, aprendo nuove chiavi di lettura dei propri modelli organizzativi, delle strategie e delle missioni, e offrendo un valido strumento di rendicontazione trasparente verso l'esterno.*

*Risale a quasi vent'anni fa la legge nazionale 381, che riconosceva le cooperative sociali e stabiliva che esse dovevano essere considerate imprese che ottimizzano le risorse umane e materiali nella produzione di beni e servizi, con finalità sociale in quanto hanno lo scopo di "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini". Oggi quell'intuizione che portava a coniugare il carattere impren-*

*ditoriale alla finalità sociale è ancora valida e innovativa. Oggi ancora di più le nostre cooperative scelgono di essere "imprese sociali", raccogliendo le sfide del mercato ed investendo per consolidare e sviluppare i propri strumenti imprenditoriali, senza mai perdere di vista la vocazione sociale.*

*Dopo anni di lavoro importante e ricco di risultati di cooperazione sociale, rimane ancora vivo il bisogno di far conoscere le nostre realtà, le loro peculiarità, il valore che esse producono e la cultura che generano e alimentano.*

*In quest'ottica, il Bilancio Sociale è uno strumento molto importante. **Consente di raccontare e di identificare il valore aggiunto che la nostra attività produce e distribuisce nella comunità. Scrivere il Bilancio Sociale non significa semplicemente rielaborare e restituire in modo diverso i dati quantitativi sulla nostra attività: il Bilancio Sociale è anzitutto un processo di lettura e di pensiero interno che afferma la propria missione e visione,** apre un percorso di coinvolgimento allargato, riconfigura le dinamiche organizzative e la strategia e apre un nuovo canale di comunicazione e di dialogo, che contribuisce a consolidare la fiducia e le relazioni.*

Il Presidente  
**Marina Morelli**



gruppo cooperativo  
servizi e sociale

**COLSER**  
SERVIZI

aurora  
domus

Gruppo cooperativo  
Colser - Auroradomus

## Lettera della Presidente del Gruppo Cooperativo

*Si sente spesso parlare di aggregazione e di integrazione tra imprese come scelta ineludibile agli attuali scenari del mercato, ... molti ci pensano... Noi ci abbiamo creduto.*

*Il Gruppo Cooperativo è senz'altro una delle più significative innovazioni, sino a poco tempo fa addirittura estranea al nostro ordinamento. L'idea, non semplice, di creare una Direzione unitaria di Gruppo su base contrattuale costituisce senza dubbio l'elemento di forza di questo progetto. Non solo quindi una forte alleanza politico-strategica, ma un vero patto tra imprese nella costituzione di un organo comune paritetico, il Comitato del Gruppo Cooperativo, con compiti di direzione e coordinamento unitario per l'assunzione delle decisioni del gruppo e delle società cooperative che lo costituiscono, al fine di delineare, elaborare ed attuare le linee strategiche imprenditoriali e commerciali, le strategie di promozione e comunicazione, le sinergie e le linee progettuali innovative comuni, i possibili percorsi gradualmente di omologazione delle realtà cooperative nelle procedure organizzative interne, nelle politiche di gestione del personale e in campo economico e finanziario.*

*Un percorso che ha consentito al progetto, seppur ambizioso e complicato, di spiccare il volo e trasformarsi in realtà: in un primo momento con la sottoscrizione ufficiale del contratto costitutivo del Gruppo, avvenuto nell'agosto del 2009, e con la fusione dei due marchi sociali in un'unica nuova grande realtà, Auroradomus, nata ufficialmente con il 1° gennaio 2010. Subito dopo con una discesa in campo a pieno titolo nel complesso mondo dei servizi e delle gestioni integrate, dove il Gruppo ha già colto alcuni significativi risultati, grazie alla stretta sinergia creatasi tra una consolidata realtà a livello nazionale nel campo dei multiservizi alle imprese, COLSER, e una qualificata cooperativa di servizi alla persona, AURORADOMUS, in grado di rispondere con progettualità innovative alle necessità espresse dal delicato settore del welfare.*

*Punti di forza in comune che trovano la loro sintesi nei valori mutualistici della cooperazione e nei suoi principali obiettivi, che restano quelli della valorizzazione del lavoro dei soci, della democrazia partecipata e dell'impegno sociale. Concetti tradizionali, ai quali restiamo legati nonostante la necessità di inserirli in una nuova dimensione sociale ed economica, che rivolga lo sguardo al futuro e che consideri la "crescita", non solo la risposta più adeguata all'attuale complessità del mercato, ma soprattutto come un passaggio obbligato verso una maggiore consapevolezza delle proprie possibilità, sia come imprese che come realtà impegnate a migliorare il vivere quotidiano di ciascuno di noi.*

*Noi non produciamo beni tangibili, non possiamo ragionare in termini di produttività affidandoci esclusivamente ai numeri, non misuriamo la nostra qualità sulla quantità.*

*Il nostro lavoro viene affidato esclusivamente alle persone:*

*ai 5000 soci delle nostre cooperative che quotidianamente, con impegno e professionalità, vengono coinvolti nell'erogazione dei servizi, ma anche ai clienti che ne beneficiano principalmente come persone, sia che essi siano servizi integrati o di cura.*

**Cristina Bazzini**  
Presidente  
Gruppo Cooperativo  
COLSER-AURORADOMUS

**5.000**  
**PERSONE AL CENTRO**  
**ORGOGLIOSI**  
**DI CRESCERE.**  
**INSIEME**

Gruppo Cooperativo Servizi e Sociale COLSER - Auroradomus

## Il Gruppo Cooperativo Colser - Auroradomus

Colser costituisce insieme ad Auroradomus 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 sta-

ta 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, di stesura di comuni procedure operative, di politiche di gestione del personale e di azioni da attuare in campo economico e finanziario.

La multidisciplinarietà del Gruppo COLSER Auroradomus consente di introdurre nell'ambito dei servizi integrati e del sistema welfare un'ampia gamma di proposte qualificate, aumentando le possibilità di scelta da parte delle amministrazioni pubbliche e dei privati cittadini e facendo del gruppo un partner sicuro ed affidabile in grado di fornire risposte precise ed esaurienti nei diversi ambiti di attività. Le comuni radici culturali e l'unica visione imprenditoriale delle cooperative componenti il gruppo, orientano l'attività verso la valorizzazione dei singoli soci e del loro lavoro.

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

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.



# Le società del gruppo

## COLSER

Circa 3000 soci occupati su un territorio che spazia dal Nord al Sud Italia, oltre 63 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.

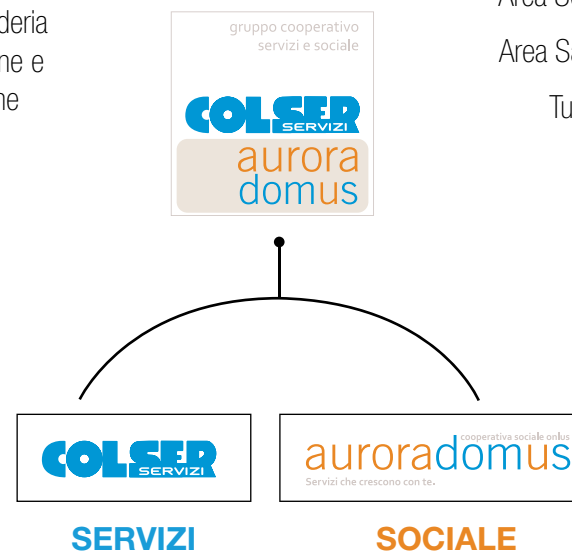
La veloce espansione territoriale di COLSER è la prova di come, attraverso una visione concreta della realtà produttiva e una particolare attenzione verso il territorio e i suoi bisogni, si possa crescere e produrre occupazione.

...non solo **SERVIZI**

Gennaio 2010 nasce il gruppo  
**Colser - AuroraDomus**

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

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



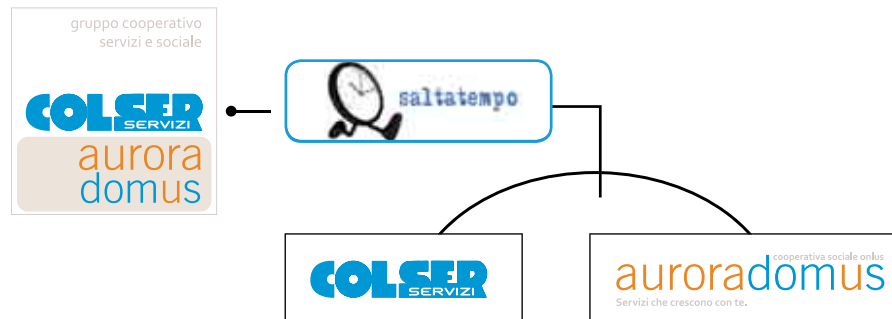
## Le società partecipate

### AURORADOMUS

descritta nel presente bilancio sociale.

### SALTATEMPO

Cooperativa di tipo B, il cui ingresso nel Gruppo rappresenta 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.



### 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 in città e una serie di servizi collaterali, tra cui da luglio 2010 anche l'Informagiovani di Parma.

**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.



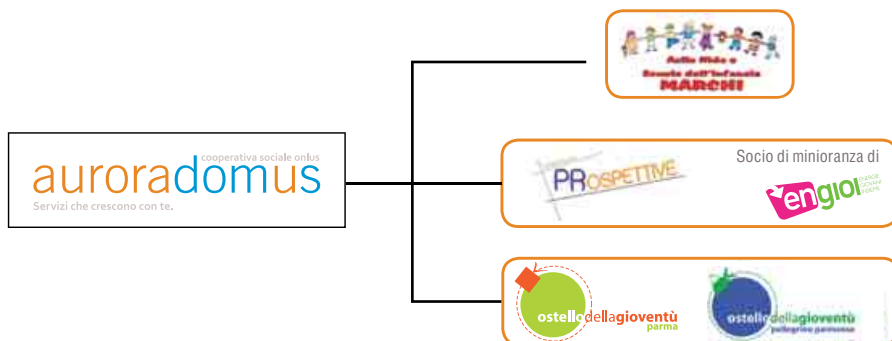
# Alcuni marchi del gruppo

## 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.





Auroradomus:  
Storia e identità

## Un pò di storia

### 2007

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

### 2008

Si intensificano le relazioni e si moltiplicano i servizi che Aurora e Domus Parma 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 Parma) e di legame stretto in termini strategici ed operativi e coordinato da un comitato di direzione, tra la nascente cooperativa Auroradomus e COLSER.

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

Gli effetti civilistici della fusione decorrono dal 1 Gennaio 2009 anche se la nuova realtà diventa effettivamente operativa dal 1 Gennaio 2010.

### 2010

Auroradomus inizia ad operare con lo scopo di realizzare servizi ad elevata utilità sociale, volti a mettere al centro la persona nella propria integrità psico-fisica.

Pur essendo una nuova realtà, Auroradomus ha quindi alle spalle una

consolidata esperienza, maturata in precedenza all'interno della Cooperative Sociali Aurora e Domus Parma.

Mediante la condivisione del know how sviluppato negli anni dalle due singole cooperative, Auroradomus è in grado di offrire ai suoi interlocutori affidabilità progettuale di elevato profilo affiancata da sostenibilità dei costi di gestione.

La fusione consente ad Auroradomus di operare in un ambito di attività realmente multidisciplinare che comprende servizi e mansioni relativi a: Servizi per anziani; Servizi socio-sanitari; Servizi di Salute Mentale; Servizi Educativi; Servizi per minori; Servizi per disabili; Servizi per i Giovani. La Cooperativa Auroradomus nasce contando più di 2000 soci e realizzando un fatturato superiore ai 50 milioni di euro.





## Finalità della cooperativa

Le principali finalità della Cooperazione Sociale in generale e di Auroradomus in particolare sono quelle di *perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi sociali, sanitari ed educativi orientati alla risposta dei bisogni di bambini, anziani, giovani o persone in condizioni di svantaggio fisico, psichico e sociale.*

Inoltre lo scopo mutualistico che i soci lavoratori della cooperativa intendono perseguire è quello di ottenere tramite la gestione in forma associata, continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni sociali, professionali ed economiche.

Auroradomus si ritrova appieno nei valori e nelle finalità della cooperazione: citandoli singolarmente di seguito intendiamo ribadire la nostra intenzioni di non dimenticare l'importanza dei valori cardine della nostra natura.

- **Una testa un voto**  
Qualunque sia il capitale sottoscritto, il valore del socio in assemblea è sempre uguale a uno.
- **La porta aperta**  
La cooperativa è una struttura aperta. Chiunque ne condivida i principi può chiedere di farne parte.
- **La mutualità**  
Favorire la nascita di nuove cooperative e contribuire in generale allo sviluppo e al miglioramento del sistema cooperativo, e quindi in generale della società nella quale operano.
- **La solidarietà intergenerazionale**  
La cooperativa tende a conservarsi e a crescere nel tempo, alimentando un circuito virtuoso d'investimento e innovazione e il trasferimento delle competenze e dei patrimoni fra soci anziani e soci giovani.
- **La solidarietà intercooperativa**  
Tra le cooperative si attuano forme di solidarietà sia nello sviluppo che nel consolidamento. Ciò consente di essere parte di un movimento che vuole affermare valori di efficienza e di solidarietà.
- **La natura non speculativa**  
La tassazione sugli utili è agevolata. Tuttavia essi non sono interamente distribuibili ai soci, ma possono essere usati, solo in parte, per remunerare ulteriormente il lavoro o i servizi che costituiscono lo scopo della cooperativa. Al momento dello scioglimento i soci devono devolvere il patrimonio ai fondi che perseguono lo sviluppo della cooperazione, non potendo dividerselo.

# Vision e Mission

## LA NOSTRA VISION

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


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



## LA NOSTRA MISSION

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

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



**I precedenti punti di vision e mission si traducono nella nostra attività di tutti i giorni in:**

### **Attenzione focalizzata al cliente**

Intendendo il “cliente” come concetto esteso (utenti, committenti, soci) Auroradomus si pone l’obiettivo di:

- rispondere alle esigenze dichiarate;
- promuovere una maggior qualità di vita;
- agire su problemi reali e prevenire problemi potenziali;
- approfondire la domanda di servizi evidenziando eventuali altri interventi e sviluppi futuri;
- per i soci lavoratori garantire stabilità occupazionale, migliori condizioni economiche e professionali, formazione continua e sicurezza nel lavoro.

### **La centralità dell’utente nei servizi**

Al centro del servizio vi è la persona che, con le proprie caratteristiche, bisogni, potenzialità è soggetto attivo nella definizione del progetto individualizzato.

Tale progetto tiene conto e si fonda sui principi dell’attenzione ai bisogni reali, dell’accoglienza, del rispetto dell’individualità, della salvaguardia del diritto di cittadinanza, del potenziamento dell’autonomia e la valorizzazione delle abilità, del rispetto della storia dell’individuo e l’aiuto a riappropriarsene, del miglioramento della qualità della vita, della creazione di opportunità affinché le persone possano trovare diverse modalità per esprimere la propria soggettività.

### **La centralità dei familiari e delle persone di riferimento all’utente**

Tenere conto e conoscere il contesto familiare e sociale di ciascun utente è indispensabile per progettare con l’utente il suo percorso all’interno del servizio.

Offrire alle famiglie dell’utenza disagiata un supporto costante in considerazione del fatto che spesso le famiglie vivono con sofferenza il disagio dei loro congiunti è un altro aspetto fondamentale del nostro lavoro.

### **Lavorare per progetti e obiettivi**

Un obiettivo si raggiunge con maggiore efficienza quando le attività e le risorse sono gestite come un insieme di azioni tra loro collegate. Quando si intende pianificare, organizzare e controllare un intervento, l’unità di riferimento è il progetto inteso come un insieme di attività coordinate tra loro per raggiungere un obiettivo, con la chiara indicazione temporale e la fruibilità dei mezzi.

### **Lavorare con la Rete dei servizi**

Il servizio non è un’isola, è una parte di una rete indispensabile per la messa in comune delle risorse, la condivisione degli obiettivi. La rete contribuisce alla buona riuscita degli interventi. Prioritaria per Auroradomus è la creazione e la collaborazione alla creazione di reti sociali in grado di contrastare l’esclusione e l’emarginazione, la costruzione di relazioni sociali significative per gli utenti.

## Formare e informare

La formazione viene considerata dalla Cooperativa come valorizzazione del singolo, come stimolo al cambiamento e come orientamento all'utenza e alle esigenze del servizio. Ciò che a nostro avviso differenzia la formazione dalla normale attività di aggiornamento professionale è proprio l'obiettivo del cambiamento: fare formazione non è semplicemente aumentare il patrimonio conoscitivo personale o del gruppo, ma avviare un concreto processo di trasformazione del servizio erogato.

## Fare supervisione

Gli operatori che lavorano nelle professioni di aiuto possono trovare nella Supervisione un valido supporto, spesso necessario e indispensabile. Oltre a ridurre lo stress e allontanare il rischio di burn out, la Supervisione aiuta a gestire meglio il proprio lavoro, perfeziona la propria professionalità e aiuta a risolvere meglio le problematiche incontrate.

## Il lavorare condividendo

Il lavoro di équipe, le riunioni delle unità operative, le riunioni di coordinamento a più livelli sono un valido strumento per condividere stili di lavoro e la mission del servizio, per accrescere la competenza e prevenire il burn out, per definire obiettivi e progetti, per valutare gli esiti degli interventi.

## Le decisioni basate sui dati di fatto

Le decisioni efficaci si prendono basandosi sull'analisi logica e intuitiva di dati e informazioni reali che vengono raccolti attraverso un sistema documentale sperimentato da tempo e che utilizza per la rilevazione dei dati, software sia elaborati ad hoc che acquistati sul mercato.

## Il rispetto delle leggi

La Cooperativa opera sempre nel pieno rispetto delle leggi e delle norme emanate, in particolare quelle che tutelano i lavoratori e gli utenti. Una particolare importanza diamo a tale aspetto perché attualmente il rispetto delle leggi è diventato quasi una virtù e non è più così scontato. Ogni tanto fa bene ricordarlo.



ethics  
ethics  
ethics

Codice etico



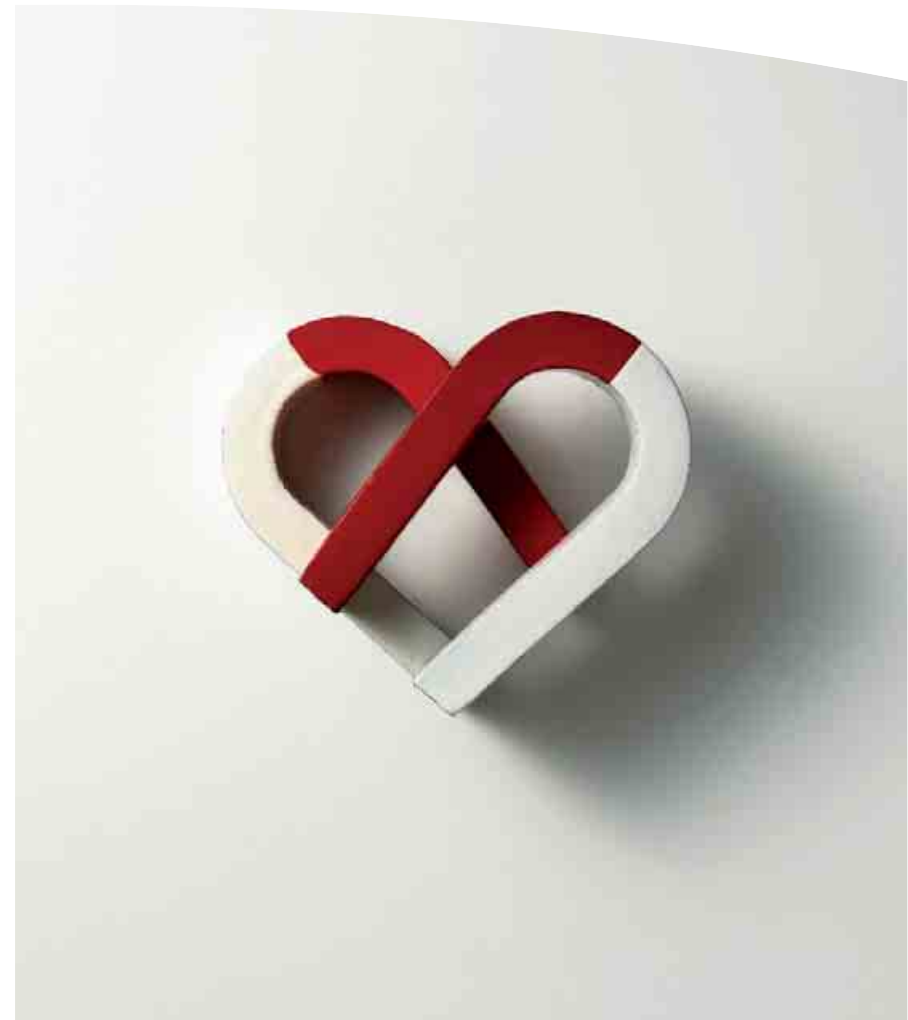
## Codice etico

Il Codice Etico è l'altra faccia del Bilancio Sociale. Infatti dalla mission del gruppo si possono diramare due attività concomitanti, una più generale rivolta al controllo delle politiche d'impresa (il Bilancio Sociale), l'altra ai comportamenti individuali (il Codice Etico). Il codice etico può definirsi come la "Carta Costituzionale" di Auroradomus, una carta dei diritti e doveri morali che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione imprenditoriale.

E' un mezzo efficace a disposizione del Gruppo per prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in suo nome, perché introduce una definizione chiara ed esplicita delle responsabilità etiche e sociali dei propri dirigenti e lavoratori.

Il Codice Etico diventa quindi uno strumento per i nostri stakeholders, un mezzo che garantisce la gestione equa ed efficace delle attività e delle relazioni umane, che sostiene la reputazione del gruppo, in modo da creare fiducia verso l'esterno.

Il Codice Etico prevede, ovviamente, dei destinatari che nel nostro caso sono rappresentati da tutti gli organi amministrativi che ci rappresentano, da tutti i nostri lavoratori e da tutti coloro che direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurano rapporti o relazioni con il gruppo cooperativo ai fini della conduzione delle attività e degli affari aziendali (in seguito, "Destinatari") o che comunque operano nel suo interesse o a suo vantaggio.



# 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 promet-

tere 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

## 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.





### **Mutualità**

L'essenza dello scopo mutualistico che caratterizza il Gruppo Cooperativo 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.

### **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.

### **Democrazia**

Il principio di democrazia regola sia le relazioni tra i lavoratori di Auroradomus sia le relazioni di quest'ultimo con le altre cooperative all'interno delle strutture di natura associativa.

### **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.

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

Auroradomus, 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.

### **Tutela della privacy**

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

### **Crescita professionale**

Il Gruppo Cooperativo promuove la crescita professionale dei collaboratori mediante opportuni strumenti e piani formativi.

## I principi etici nei confronti di terzi

### **Criteria 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 promuovono il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti agli utenti.

### **Criteria 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.

### **Criteria 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.

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

La partecipazione, in nome o per conto di Auroradomus, 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.

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

### **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.

### **Lavoratori**

I lavoratori, 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 il Gruppo Cooperativo.



I nostri servizi



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

La tipologia di servizio varia in relazione alla complessità assistenziale e va dall'affiancamento dell'anziano nella gestione delle attività quotidiane con la finalità di favorire ed aumentare il grado di indipendenza, alla presa in carico dell'utente all'interno di strutture residenziali con servizi che vanno dalla cura della persona, ai servizi alberghieri, alle attività infermieristiche, riabilitative e ricreativo culturali. Nella gestione di questa tipologia di servizi assume rilevanza fondamentale la capacità degli operatori di comunicare, entrando in una relazione empatica di aiuto sempre supportata dalla formazione e dall'aggiornamento. In questi servizi cerchiamo quotidianamente, anche nelle piccole cose, di perseguire il passaggio dall'idea di curare a quella di prendersi cura.

Svolgiamo le nostre attività in:

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

## Servizi sanitari

Il territorio sanitario, fino a pochi anni fa inesplorato dalla Cooperazione Sociale, è stato oggetto di grande interesse, ricerca ed impegno per la nostra cooperativa. La gestione completa del Centro Cure Palliative di Fidenza è stata la maggiore esplicitazione del lavoro che abbiamo svolto sia in termini organizzativi che gestionali.

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

Il settore sanitario è un ambito delicato, che viene spesso percepito come di esclusiva competenza pubblica e dove, quindi, la Cooperazione deve conquistarsi la stima e la fiducia dell'utenza. Anche attraverso servizi di piccole dimensioni. Abbiamo raccolto volentieri questa sfida ed i risultati che abbiamo fino ad ora ottenuto ci invitano a proseguire sulla strada di un ulteriore sviluppo sanitario con fiducia ed entusiasmo.

I servizi che svolgiamo sono:

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



## Servizi per la salute mentale



Come da definizione del Servizio Sanitario Regionale dell'Emilia Romagna, i servizi per la salute mentale garantiscono il loro impegno per favorire il benessere psichico e mentale della persona. Questo significa occuparsi degli aspetti di prevenzione del disagio psichico, oltre che della cura, della riabilitazione e della tutela dei diritti di cittadinanza delle persone con disagio psichico e disturbo mentale in ogni fase ed età della vita. Un tale approccio comporta una stretta integrazione tra i servizi dedicati alla salute mentale e gli altri servizi della rete assistenziale e preventiva, sia ospedalieri che territoriali e sociali. Un ambito complesso e delicato come questo necessita di approcci assistenziali sperimentati, trasparenti e condivisi. 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

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

Farsi carico di un bambino nei primi anni di vita rappresenta una grande e quotidiana responsabilità, in cui la fiducia che si deve costruire tra educatore e genitore diventa un elemento fondamentale per la qualità del servizio. Per questo curiamo particolarmente la formazione e lo sviluppo della professionalità dei nostri educatori. Inoltre portiamo avanti da tempo la scelta di stimolare il coinvolgimento dei genitori nelle diverse attività svolte facendo crescere sempre di più la presenza di momenti "extra" quali feste, iniziative collaterali ed incontri di discussione ed approfondimento.

Le tipologie di servizi in cui operiamo sono:

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





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

I servizi in cui operiamo sono:

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



## Servizi per disabili

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

Questa tipologia di servizi rappresenta una delle eccellenze di Auroradomus che nel corso degli anni ha maturato in questo settore un sapere ed una conoscenza teorica, pratica ed organizzativa tale da permettere di impegnarsi con efficacia in diverse progettualità e di essere in grado di elaborare nuove idee e nuovi approcci in un ambito di bisogno sociale sempre più emergente.

Le tipologie di servizio in cui operiamo sono:

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



## Servizi per giovani



L'obiettivo di questi servizi è quello di mettere a disposizione luoghi di aggregazione spontanea dove ai giovani vengono restituiti spazi di giusto protagonismo, di attenzione e visibilità, di cura e di espressione, di benessere e divertimento. Sono luoghi aperti a tutti, a libero e gratuito accesso, dove vengono offerte opportunità per esprimere, creare, sperimentare, sviluppare e acquisire competenze e abilità valorizzando i diversi linguaggi e le diverse forme espressive delle nuove generazioni. In questa tipologia di servizi il gruppo è attivo anche in servizi di orientamento come "Informagiovani" e in strutture di accoglienza come gli Ostelli della gioventù.

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





Le nostre  
gestioni dirette



**Casa Protetta  
“Casa degli Anziani”  
e R.S.A. “Casa degli Anziani”**

L’RSA che può ospitare 18 utenti trova posto nella stessa struttura della Casa Protetta. Largamente riconosciute le capacità del personale che in essa opera relativamente alla gestione

anche degli utenti più “difficili”.

La Casa Protetta costituisce un punto di riferimento per il sistema welfare del distretto sud-est parmense, può ospitare 62 anziani in condizioni di non autosufficienza. Forte il radicamento della struttura nel tessuto sociale del territorio che la ospita grazie a numerose iniziative rivolte all’intera comunità ed alla collaborazione con diverse associazioni di volontariato.

Numero di soci operanti presso il servizio: 74



**Pensionato Albergo  
“Città di Fidenza”**

Si tratta di un servizio storico per la città di Fidenza una vera e propria “casa per gli anziani”. In questa struttura sono ospitati utenti ancora in possesso di diverse autonomie che possono entrare ed uscire dal servizio senza alcuna limitazione di orario. Rappresenta una possibilità di scelta per gli anziani e le famiglie alternativa e supplementare rispetto alle case protette ed ai servizi di assistenza domiciliare.

Numero di soci operanti presso il servizio: 25



Tavazzano



### Centro Diurno di Tavazzano con Villavesco

Il Centro Diurno Integrato di Tavazzano con Villavesco è un servizio semiresidenziale a carattere diurno destinato a persone ultra 65enni, con diverso grado di non autosufficienza. Il Centro può accogliere fino a 20 persone e fornisce un sostegno alle famiglie impegnate nel

lavoro di cura, così da permettere agli anziani di rimanere il più a lungo possibile nel proprio ambiente familiare e sociale, rallentandone la perdita delle autonomie e favorendo il mantenimento delle capacità fisiche e mentali.

Numero di soci operanti presso il servizio: 5



Albareto

### Comunità Alloggio "Casa del Pellegrino"

È un piccolo servizio recentemente ristrutturato situato in una splendida località dell'Appennino parmense. L'esterno realizzato con muri di pietra inserisce perfettamente il servizio nell'ambiente circostante. Vengono ospitati 16 utenti caratterizzati da un basso grado di non autosufficienza.

Numero di soci operanti presso il servizio: 11



Parma

Valmozzola



### “Punto” e “Sportello” del Servizio di Assistenza Domiciliare del Comune di Parma

Sono gli spazi aperti al pubblico del servizio di assistenza domiciliare agli anziani ed ai disabili del comune di Parma che vengono gestiti in regime di accreditamento con il Comune stesso.

Al loro interno personale formato e qualificato è in grado di fornire risposte diversificate alle varie necessità degli utenti.

Numero di soci operanti presso il servizio: 137

### Comunità Alloggio “Villa Bianca” di Valmozzola

Valmozzola è una piccola località appenninica dove la comunità alloggio ha assunto grande importanza nel fornire servizi e sostegno alla popolazione.

Il servizio ospita 20 anziani con basso grado di non autosufficienza e fornisce servizi ai cittadini di elevata utilità socio/sanitaria come ad esempio il punto prelievi ematici.

Numero di soci operanti presso il servizio: 10



## Fidenza



### Centro Cure Palliative di Fidenza

Il tema delle cure palliative diventa sempre più presente nelle riflessioni sul nostro sistema socio-sanitario. L'accompagnamento alla morte e il controllo del dolore nei malati oncologici da argomento tabù si sta trasformando in materia di sempre maggiore specializzazione con esigenze di elevata competenza, sensibilità e capacità. Il centro di Fidenza ha saputo affermare questi principi nel territorio che lo circonda ed è in grado di fornire conforto, assistenza e sostegno a numerosi utenti ed alle loro famiglie. Protagonista di numerose iniziative pubbliche di sensibilizzazione sul tema del dolore, viene sostenuto nelle sue attività da diverse associazioni di volontariato.

Numero di soci operanti presso il servizio: 24



## Gragnano Trebbiense

### Comunità Alloggio e Centro Diurno del Comune di Gragnano Trebbiense

La Comunità Alloggio può ospitare 11 utenti mentre il Centro Diurno è in grado di fornire sollievo alle famiglie di 20 ospiti. La differenziazione tra diverse tipologie di utenti consentono al servizio di rappresentare un importante riferimento per il sistema dei servizi sociali del Distretto di Ponente della Provincia di Piacenza.

Numero di soci operanti presso il servizio: 12





### Casa Famiglia "Parrocchia di San Leonardo" di Metti di Bore

In una splendida cornice ambientale sorge questo piccolo servizio rivolto ad anziani con basso grado di non autosufficienza. Qui gli anziani riescono a mantenere gran parte delle loro abitudini e si giovano dell'assistenza di personale esperto e qualificato.

Numero di soci operanti presso il servizio: 12



### Casa Protetta "Zanetti" di Varsi



Varsi è il terzo comune della provincia di Parma con l'età media più elevata. Questo dato aiuta a capire l'importanza di un servizio per gli anziani in questo territorio. La Casa Protetta Zanetti, con i suoi 21 posti residenziali (tra i quali 1 posto temporaneo di Sollievo Sanitario, 1 temporaneo di Sollievo Sociale e 5 posti riservati ad utenti psico-geriatrici) e 4 posti semiresidenziali di Centro Diurno, riesce a rispondere a gran parte delle necessità del territorio. Alla vocazione principale di servizio per anziani, si aggiunge la disponibilità presso la Zanetti a realizzare progetti di accoglienza specifici per persone adulte gravemente non autosufficienti. Insomma, una piccola e tuttavia variegata offerta di servizi che in tanti casi riesce a rispondere alle sempre diverse richieste della società.

Numero di soci operanti presso il servizio: 17





## Pellegrino



### Centro Polifunzionale "Corsini" di Pellegrino Parmense

Si tratta di un punto di riferimento per l'intero territorio dell'appennino parmense. Il servizio è costituito da una casa protetta che integra al suo interno una sezione per utenti con disturbi psichiatrici. Il centro costituisce un valore aggiunto per tutti gli abitanti della zona in cui

sorge: funge infatti anche da centro prelievi ematici e da sportello CUP per la prenotazione di visite ed esami clinici. Il livello delle attività al suo interno è da considerarsi di eccellenza grazie alla professionalità ed alla preparazione dell'equipe socio-sanitaria.

Numero di soci operanti presso il servizio: 24



## Boretto

### Casa Protetta di Boretto



La Casa Protetta di Boretto "Vecchi e Guidotti" accoglie 46 ospiti, ed assistiti da 22 operatori, una fisioterapista, una animatrice una Raa e un Coordinatore. Ha radici profonde con il territorio di appartenenza poiché nata negli anni passati proprio come "Ricovero" del paese all'interno di una antica villa donata al Comune. E' una grande famiglia che apre le sue porte di casa a chiunque desideri esservi coinvolto: dai volontari presenti che sono preziosi come alle tirocinanti che dopo il tempo con noi trascorso tornano per aiutare l'animatrice in occasione delle feste per renderla sempre piu' bella.

Numero di soci operanti presso il servizio: 26





### Scuola "Marchi" di Parma

Questo conosciuto ed apprezzato polo per l'infanzia di Parma recentemente ristrutturata, ospita al suo interno un nido d'infanzia ed una scuola d'infanzia. Circondata da un ampio giardino la scuola si caratterizza per la completezza e l'accuratezza dei suoi programmi educativi e per la cura e l'attenzione che viene rivolta allo sviluppo fisico ed

emozionale dei bambini.

Numero di soci operanti presso il servizio: 26



### Ostello della Gioventù "Luciano Ferraris" di Parma

In questa struttura si respira un'atmosfera internazionale caratterizzata da un percepibile senso di accoglienza e cordialità. L'ostello è dotato di Venti camere (ognuna col proprio bagno) per un totale di 83 posti letto. L'economicità delle tariffe non va a scapito della qualità del servizio e della cura degli ambienti. Disposto su due piani è provvisto di ampia sala tv, internet point e wi-fi zone oltre che di sala di lettura.

Ospita circa 15.000 presenze annue di cui circa il 50% è composto da giovani under 30 di cui un 25% stranieri.

Numero di soci operanti presso il servizio: 9





### Casa Protetta "G. Cavazzini" di Berceto

La nostra Cooperativa gestisce integralmente dal 2010 questa importante struttura dell'Alta Val Taro. Dopo una lunga gestione in regime di appalto il Comune ha infatti deciso di esternalizzare completamente il servizio, testimoniando così la fiducia e l'apprezzamento diffuso nella comunità locale per il lavoro di Auroradomus.

La struttura può ospitare 43 ospiti ed è stata oggetto di un recente intervento di ristrutturazione. Rappresenta un riferimento anche per servizi sociali e sanitari collaterali a quello di casa protetta come il punto prelievi per esami ematochimici ed il Centro di Prenotazione CUP. Il lavoro di Auroradomus nel servizio è ampiamente supportato dalle organizzazioni di volontariato locale.

Numero di soci operanti presso il servizio: 27



### Ostello della gioventù "S. Francesco" di Pellegrino P.se



L'Ostello San Francesco è situato nel centro del piccolo borgo medievale di Pellegrino Parmense, da sempre attraversato da viandanti diretti ai luoghi sacri. E' ospitato in un edificio ristrutturato in occasione del Giubileo dell'anno 2000, un tempo sede di un convento di frati cenobiti e in seguito trasformato in ospedale e in scuola. I lavori di restauro hanno riportato alla luce pregevoli affreschi che ora contribuiscono alla particolare atmosfera dell'ostello. La struttura è circondata da un piccolo giardino e da un anfiteatro, completamente accessibili e fruibili dagli ospiti. L'Ostello dispone di 40 posti letto distribuiti in 8 camere ognuna con bagno proprio.

Numero di soci operanti presso il servizio: 2



Politica della qualità



# Politica di qualità

La Cooperativa Auroradomus applica un Sistema di Garanzia di Qualità all'interno della propria organizzazione in accordo alla norma UNI EN ISO 9001 Ed. 2000.

Gli obiettivi primari della politica stabilita dal Consiglio di Amministrazione sono:

- assicurare la massima qualità del servizio, la fiducia e soddisfazione del Cliente attraverso l'applicazione e l'utilizzo di metodologie di lavoro rispondenti all'identità aziendale, e che rispecchino l'approccio unitario alla persona come individuo unico ed irripetibile;
- garantire l'affidabilità e l'efficienza attraverso un modello organizzativo adeguato alle dimensioni dell'impresa, alla complessità aziendale ed alla tipologia di servizi erogati;
- diminuire i costi della non qualità, attraverso un sistema di controllo della qualità e della gestione efficiente ed efficace;



- garantire le condizioni per lo sviluppo equilibrato dell'impresa, attraverso investimenti sul capitale umano, su nuove attività nel settore dei servizi alla persona e sull'innovazione nei processi di erogazione dei servizi;

Per attuare quanto sopra la Cooperativa opera secondo quanto di seguito indicato:

- è stato istituito un Manuale della Qualità integrato da Manuali Tecnici di Procedure, Protocolli ed Istruzioni Operative;
- è stato designato il Rappresentante della Direzione; a cui è stata delegata piena liber-

tà organizzativa ed autorità per sviluppare e gestire il Sistema Qualità in accordo alla norma di riferimento UNI EN ISO 9001 Ed. 2000;

- sono stati distribuiti compiti e responsabilità specifiche in tema di Qualità ai Soci della Cooperativa, all'interno di un processo di identificazione di compiti e responsabilità relativamente alla progettazione, gestione e monitoraggio dei servizi;



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

- gli obiettivi per la qualità sono stati definiti, documentati e vengono riesaminati nel corso di periodiche riunioni della Direzione relative al riesame del Sistema Qualità della Cooperativa, sulla base di obiettivi ed indicatori individuati all'interno della Direzione rispetto ai quali vengono sistematicamente raccolti dati.

Gli indicatori sono relativi agli aspetti gestionali dei servizi e dei processi, alle caratteristiche delle risorse umane intese come fattore fondamentale del nostro lavoro, alla qualità percepita;

- le esigenze di risorse sono state definite e messe a disposizione per i processi di gestione, di esecuzione e di controllo del lavoro, nonché di verifica ispettiva interna della qualità, e sono oggetto di revisione periodica all'interno dei riesami della direzione;
- le necessità di formazione per attuare programmi mirati alle specifiche competenze delle figure professionali coinvolte nell'erogazione dei processi sono state identificate;
- il sistema di controllo della documentazione prodotta e ricevuta è stato realizzato e viene mantenuto e periodicamente aggiornato, secondo le esigenze espresse dagli operatori e le modifiche nella gestione operativa dei servizi e dei processi;
- tutti i processi sono mantenuti costantemente sotto controllo;
- le indicazioni, osservazioni e gli eventuali reclami del Cliente vengono analizzati per poter individuare e disporre di elementi che ndichino la qualità percepita dall'erogazione dei servizi.

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

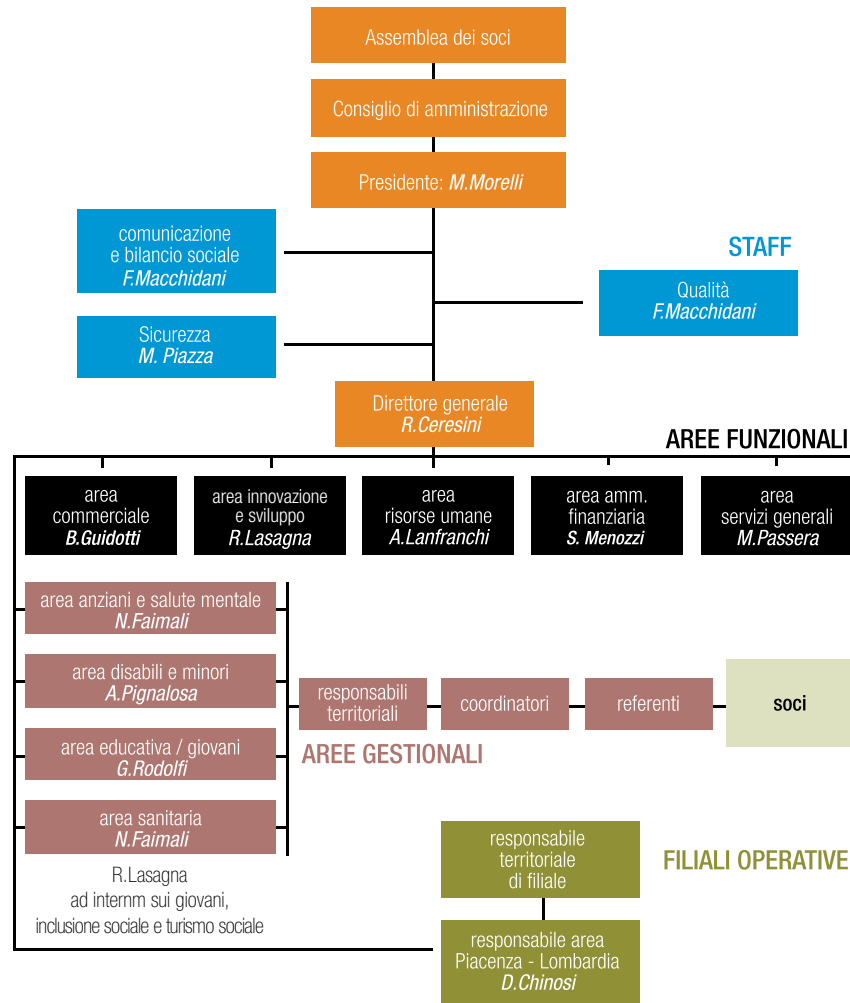




# Organizzazione

# Organizzazione

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA GENERALE



La nascita di Auroradomus ha portato ad un radicale ripensamento della struttura organizzativa: l'organigramma mostra come oltre alle aree funzionali, legate a governare i processi prevalentemente interni alla cooperativa (Commerciale, Risorse Umane, Servizi Generali, Amministrazione e Finanza), sono presenti le aree gestionali relative ad ogni tipologia di servizio svolto (Disabili e Minori, Educativo e Giovani, Anziani e Salute Mentale, Servizi Sanitari).

Con l'obiettivo di analizzare le possibilità di innovazione del mercato sociale e di sviluppo generale della attività della Cooperativa, è stata introdotta l'Area Sviluppo e Innovazione.

Non ultimo, la conferma della presenza della filiale di Piacenza, a governo dei servizi nella provincia di Piacenza e Lombardia. Il modello della filiale sarà ulteriormente sviluppato dove le dimensioni già raggiunte e la presenza territoriale consolidata lo consentiranno.

“Abbiamo cercato di basare l'organizzazione su due aspetti fondamentali” afferma il Direttore Generale Rocco Ceresini “la forte relazione tra le diverse aree e la scalabilità.

La relazione tra le varie aree si rileva nell'aver impostato l'organizzazione su un modello a matrice, dove ogni responsabile di



area, e le persone a lui di riferimento, possano agevolmente integrare, consentendo così di poter rispondere con prontezza alle richieste dei Clienti e di poter gestire al meglio le risorse della cooperativa.

La scalabilità si configura invece nell'aver creato una struttura organizzativa flessibile e facilmente implementabile che consentirà di poter inserire ulteriori livelli di responsabilità, in caso ad esempio di aumento di dimensioni della Cooperativa, senza dover modificare l'impostazione generale dell'organizzazione stessa. Vogliamo poi che i nostri Soci siano e si sentano coinvolti e partecipi della vita sociale, e crediamo che una organizzazione così strutturata possa agevolare questo obiettivo.”

Attualmente le varie aree organizzative e funzionali sono dislocate a Parma negli uffici di Auroradomus di Via Verdi 27/b e di Via Sonnino 35/a. “E' già in fase avanzata la progettazione di una nuova sede” continua il Direttore Generale “che raggrupperà in un unico edificio sia gli uffici di Auroradomus che quelli di Colser. L'unione anche “fisica” del gruppo cooperativo Colser – Auroradomus non potrà che portare benefici sia in termini di sinergia tra le forze del gruppo che in relazione all'efficienza organizzativa all'interno di Auroradomus”.



Tra i diversi componenti che costituiscono l'organigramma, ne focalizziamo due, quelli che rappresentano il vertice della nostra organizzazione.

### **Assemblea dei Soci**

La gestione della Cooperativa Auroradomus 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.



### **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 mo-

mento di approvazione del bilancio di esercizio 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 - Auroradomus*
- **Mauro Chiari**  
*Consigliere*
- **Giuseppe Chiodaroli**  
*Consigliere*
- **Mariagrazia Frigoli**  
*Consigliere*
- **Giovanni Poletti**  
*Consigliere*
- **Clara Spagnoli**  
*Consigliere*
- **Ernesto Vignali**  
*Consigliere*

**Nel 2010 il CdA si è occupato di:**

- Ammissioni, dimissioni, aspettative e anticipi Tfr soci
- Erogazione permessi studio
- Provvedimenti disciplinari
- Convocazioni assemblea soci
- Calendarizzazione incontri di zona con soci
- Valutazione bilancio di esercizio, consuntivi gestionali infraperiodo, relazioni sulla gestione
- Proposta destinazione utile esercizio
- Modifiche organigramma
- Governance della Cooperativa
- Programmazione attività CdA
- Adesioni a cooperative e consorzi di cooperative
- Sovvenzioni/partecipazioni/adesioni
- Applicazione ultima tranche Ccnl
- Piano commerciale
- Budget annuo
- Riflessione sul ruolo territoriale dei consiglieri
- Strutturazione di strategie di sviluppo in seno al gruppo cooperativo Colser-AuroraDomus



Il nostro  
contesto legislativo

## 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 Auroradomus è interprete:

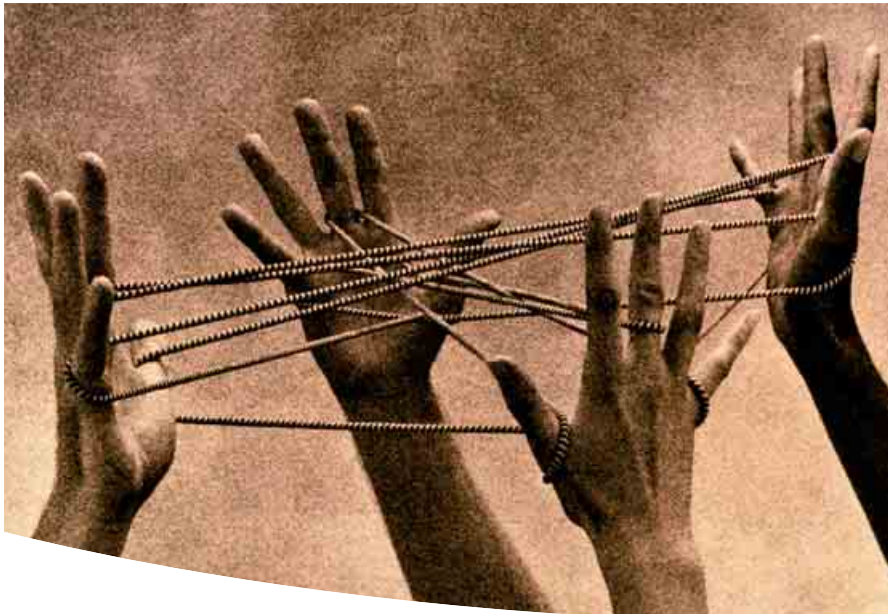
- **Il socio è il nucleo originario di ogni forma di mutualità e rappresenta il primo riferimento concreto dell’azione cooperativa;**
- **Le imprese cooperative svolgono il proprio ruolo economico a favore dei operatori, delle generazioni future, della comunità sociale. Esse offrono ai propri partecipanti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



I nostri stakeholders

# Stakeholders

*“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 mappatura degli stakeholders richiede una conoscenza del contesto delle relazioni che si instaurano tra la cooperativa ed il contesto socio-economico nel quale essa cresce e si sviluppa, da ciò si evince come il processo di individuazione degli stakeholders non è altro che il risultato di una analisi, quanto più approfondita, della cooperativa e delle relazioni che nel tempo è riuscita ad instaurare con diverse persone fisiche e giuridiche.

I portatori di interesse sono persone o gruppi di persone (chiamati stakeholder) che in vario modo possono influenzare o essere influenzati dalle attività dell'impresa. Rappresentano in maniera concreta quella che è la complessità della realtà organizzativa evidenziando tutta una serie di relazioni nelle quali l'impresa sociale è continuamente immersa.

Auroradomus si caratterizza per essere MULTI-STAKEHOLDER: occorre pertanto costruire una mappa, per identificare quali sono i portatori di interesse per la nostra impresa sociale. Questo ci consentirà di operare una chiara pianificazione strategica e farà sì che gli stakeholder abbiano tutta una serie di informazioni attendibili sulla condotta aziendale per essere nella condizione di decidere se continuare o meno la loro libera e responsabile interazione con la cooperativa.

Oggi Auroradomus 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.

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

## I Soci della Cooperativa

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

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

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

## I Clienti / Utenti

Questi interlocutori vengono sempre più posti al centro di ogni azione della cooperativa. Per questo Auroradomus 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

Auroradomus collabora ed è aperta ad aprire nuove collaborazioni con diverse realtà del terzo settore. In particolare la presenza nel Gruppo Coopera-

tivo Paritetico tra Auroradomus 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 Auroradomus nella direzione del costante miglioramento della posizione lavorativa dei propri Soci.



## I Fornitori

Un forte impegno viene profuso per realizzare sinergie e ottimizzare il processo degli acquisti, inoltre la cooperativa si è orientata alla ricerca, quando possibile, di fornitori appartenenti al settore cooperativo: tra i settori più significativi nei quali si è concretizzato questo obiettivo vi è, ad esempio, quello della fornitura di pasti

## 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. Auroradomus aderisce a Legacoop e Confcooperative.

## La Comunità Locale ed il Territorio

Per Auroradomus 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.







La relazione sociale

## Relazione Sociale

Coerentemente con la voce della mission che ci impegna a “garantire ai soci continuità di occupazione, condizioni economiche, sociali e professionali, percorsi formativi qualificanti”, Auroradomus orienta l'impostazione delle proprie politiche verso il suo più importante stakeholder, i soci, secondo alcune linee guida: la piena applicazione delle norme contrattuali, la progettazione dei servizi con un ottica che valorizzi le competenze del lavoratore, la realizzazione di momenti formativi costanti e la progettazione di nuove forme di gestione dei servizi.

In particolare Auroradomus:

- **applica il contratto collettivo nazionale delle cooperative sociali;**
- **applica la contribuzione piena;**
- **tutela il lavoro femminile, in particolare l'aspetto della maternità;**
- **assicura ai lavoratori che ne hanno diritto il conseguimento sul lavoro della qualifica richiesta;**
- **aggiorna, con la formazione continua, gli operatori, anche organizzando momenti formativi su richieste specifiche dei gruppi di lavoro;**
- **retribuisce le ore di formazione;**
- **si impegna nella ricerca di nuovi servizi e nuove forme di gestione, con l'obiettivo di superare la logica dell'appalto e acquisire nuove competenze.**

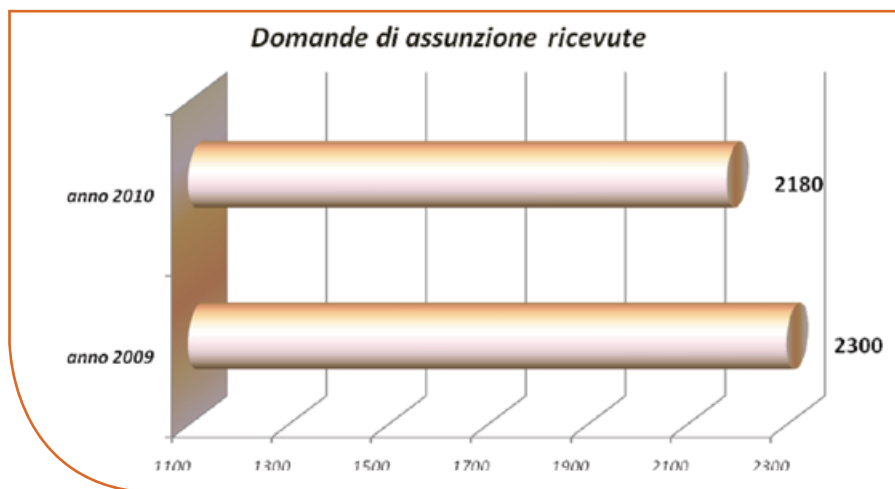
In questa relazione sociale esamineremo inizialmente i dati relativi ai nostri soci, poi quelli dei nostri principali stakeholders per chiudere infine con i dati relativi al valore aggiunto prodotto da Auroradomus.



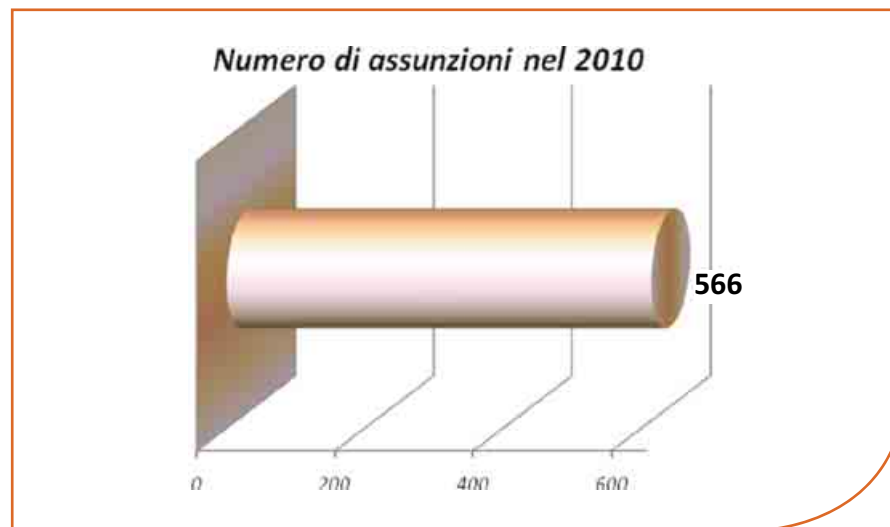
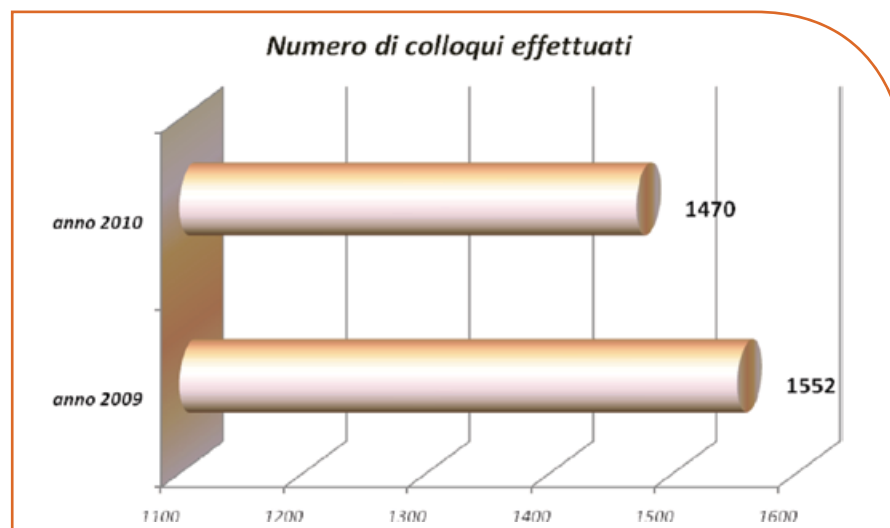
## L'attività di selezione

L'attività di reclutamento ha notevole rilevanza nella gestione delle risorse umane.

Viene privilegiato l'inserimento di personale residente sul territorio sede dell'unità operativa per cui è avviata la ricerca, realizzando con ciò la redistribuzione della ricchezza nel territorio in cui il singolo servizio si è insediata e garantendo condizioni lavorative migliori evitando il pendolarismo. L'elevato numero di domande ricevute testimonia l'appel che le nostre attività presentano nei confronti della popolazione del territorio.



Il leggero calo delle domande ricevute e dei colloqui effettuati è riferibile al fatto che nel 2009 erano presenti le due società: Aurora e Domus Parma. I colloqui di selezione vengono effettuati sulla base delle necessità dei servizi cercando di approfondire le caratteristiche professionali, relazionali e culturali dei candidati soci e valutandone la compatibilità con le nostre attività.

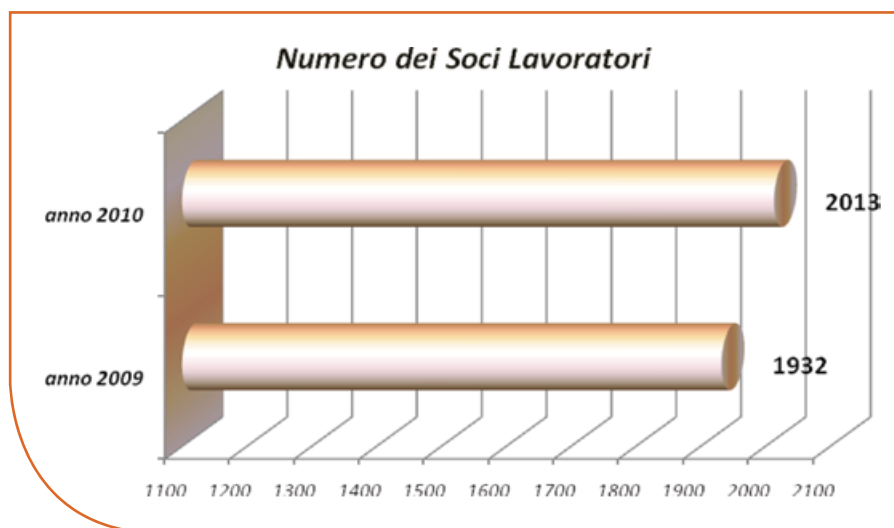


## I nostri soci

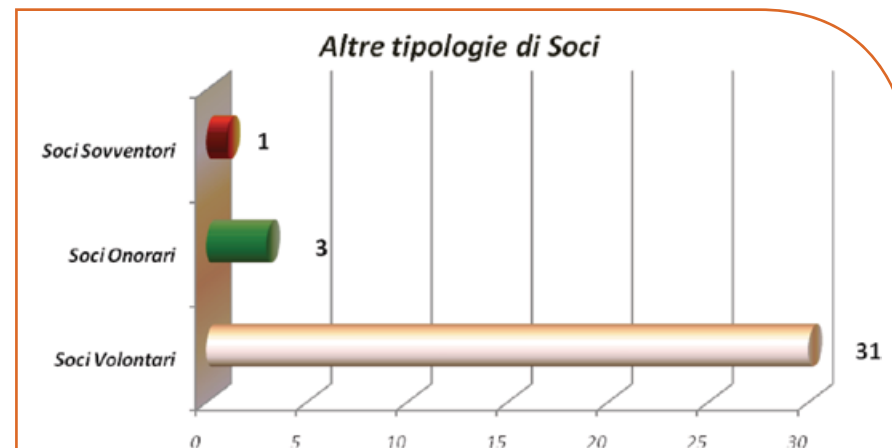
La cooperativa è fatta di persone. Dalle loro competenze, capacità e motivazione deriva la qualità dei servizi che erogiamo.

Auroradomus è convinta che ogni individuo è portatore di un proprio patrimonio culturale e professionale e si impegna a valorizzare le capacità ed il lavoro di ogni socio.

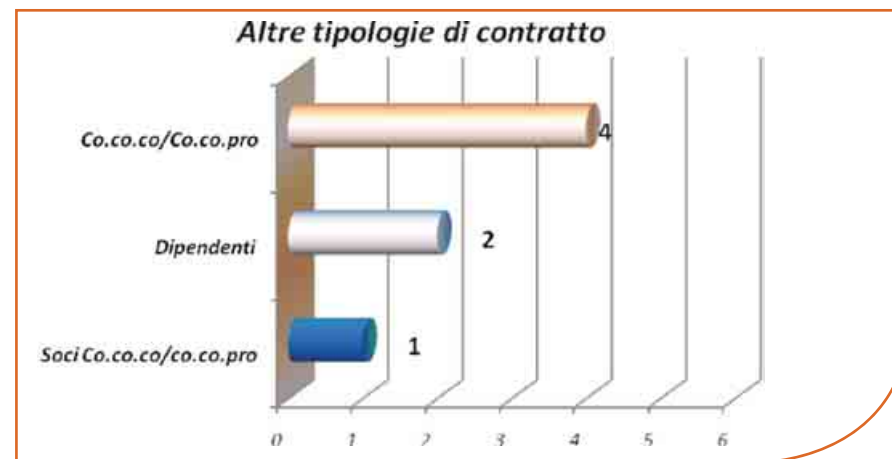
L'aumento delle nostre dimensioni, riscontrabili dal costante aumento del numero dei Soci, non hanno mai fatto venire meno i principi enunciati.



Negli ultimi anni si è particolarmente incrementato il numero dei Soci Volontari (operanti in prevalenza nella provincia di Piacenza) e si è aggiunto il socio sovventore Colser (già socio sovventore di Domus Parma)

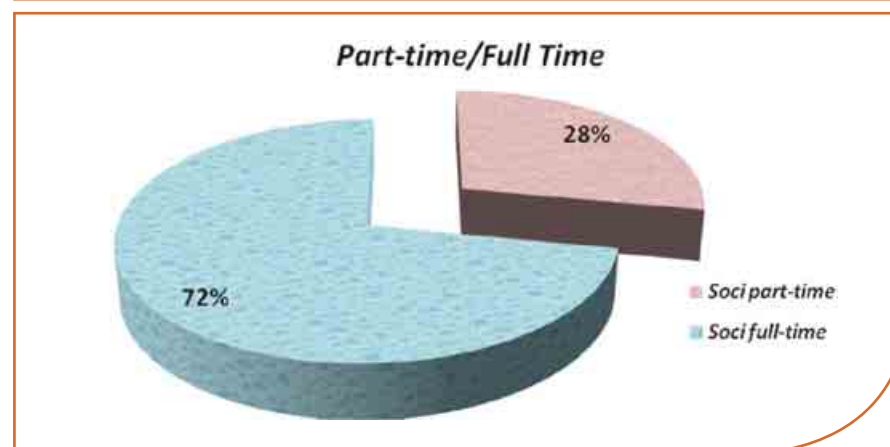
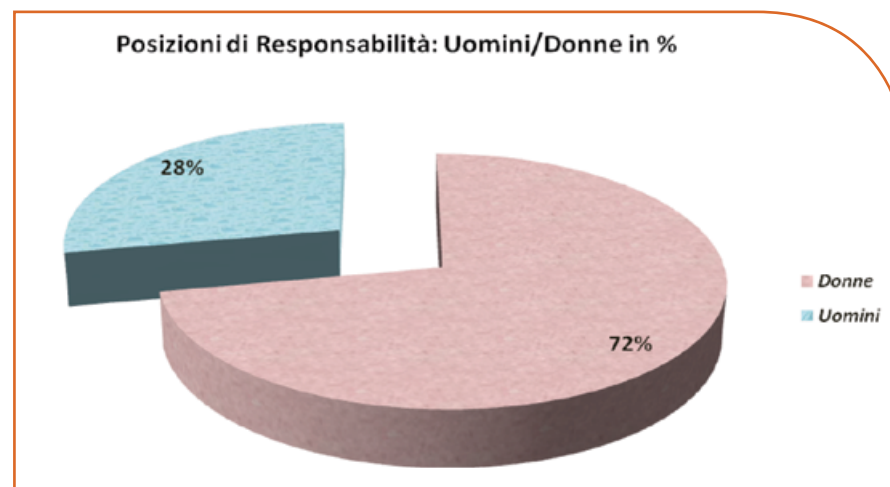
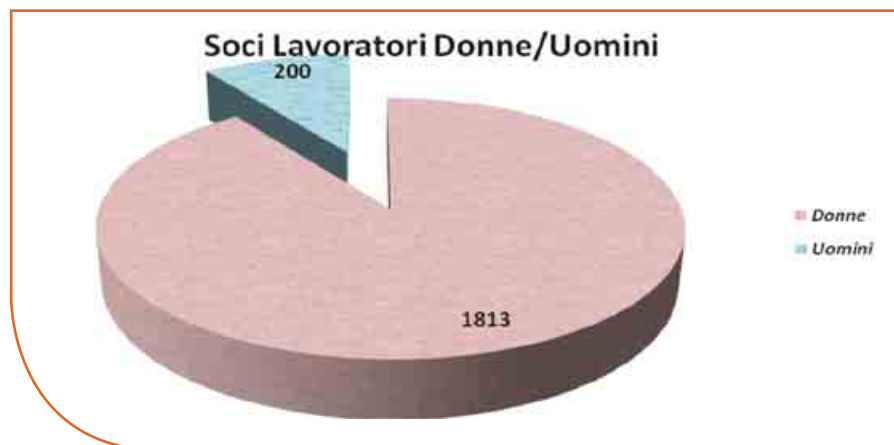


Il ricorso a forme di contratti "atipici" quali i Co.Co.Co e Co.Co.Pro., associati dall'opinione pubblica a situazioni vicine al precariato, rimane marginale nella nostra organizzazione. Scarsa anche la consistenza numerica dei dipendenti.



## Una cooperativa "rosa"

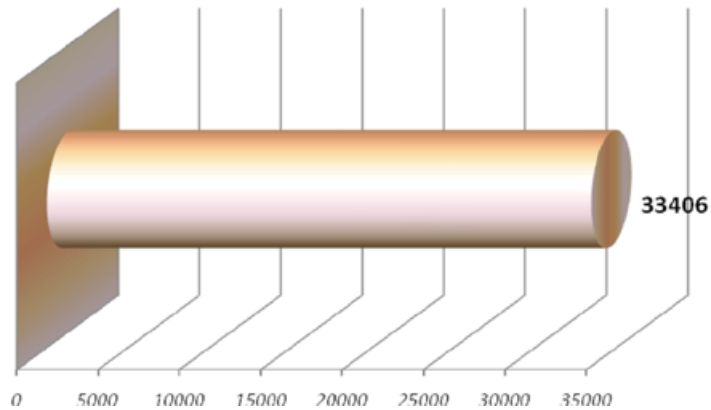
Auroradomus è una realtà professionale prevalentemente femminile. Se la realizzazione della persona in tutti i suoi aspetti è il valore primario di riferimento della Cooperativa, ecco che la sensibilità nei confronti di chi si trova a dover coniugare la propria presenza al lavoro e in famiglia, diventa un altro pilastro delle politiche aziendali rivolte al personale. La sensibilità per le tematiche del mondo professionale femminile, vede nell'utilizzo dello strumento contrattuale del tempo parziale il suo elemento cardine. Il part time è una forma contrattuale particolarmente richiesta dalle lavoratrici madri che, specie nei primi anni di vita dei figli, vivono la difficoltà di coniugare le esigenze familiari e professionali; questo strumento è interessante anche per chi, spinto da esigenze di salute o di studio, necessita di maggior tempo libero. E' interessante anche notare come la presenza femminile che caratterizza la nostra attività sia consolidata anche nelle posizioni di responsabilità. In completa controtendenza a quanto avviene oggi nel mondo del lavoro, infatti, il 72% di tali posizioni è ricoperto da donne.



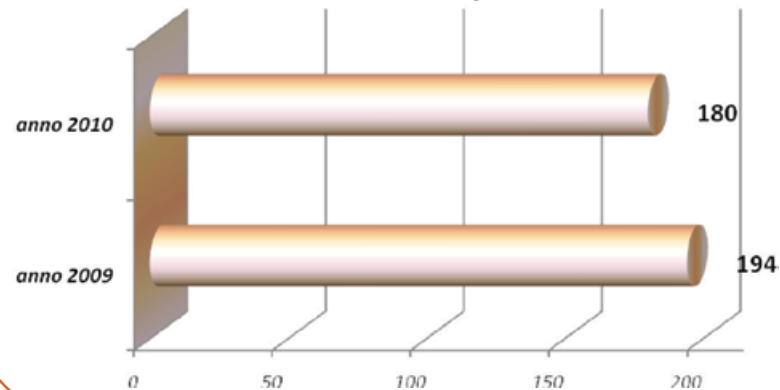
Interessante anche il dato sulla maternità. Il fatto che tante lavoratrici concepiscano un figlio mentre lavorano in Auroradomus è un indice della stabilità occupazionale che la cooperativa è in grado di garantire.

## Una cooperativa "giovane"

**Giorni di assenza per maternità**

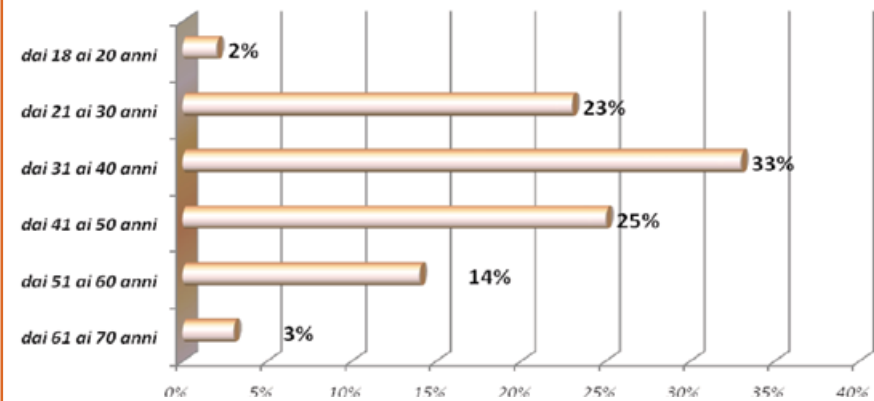


**Numero Socie assenti per maternità**



Più della metà dei nostri Soci ha meno di 40 anni a testimonianza dell' "appeal" che le nostre attività hanno nei confronti delle giovani generazioni.

**L'età dei nostri Soci**

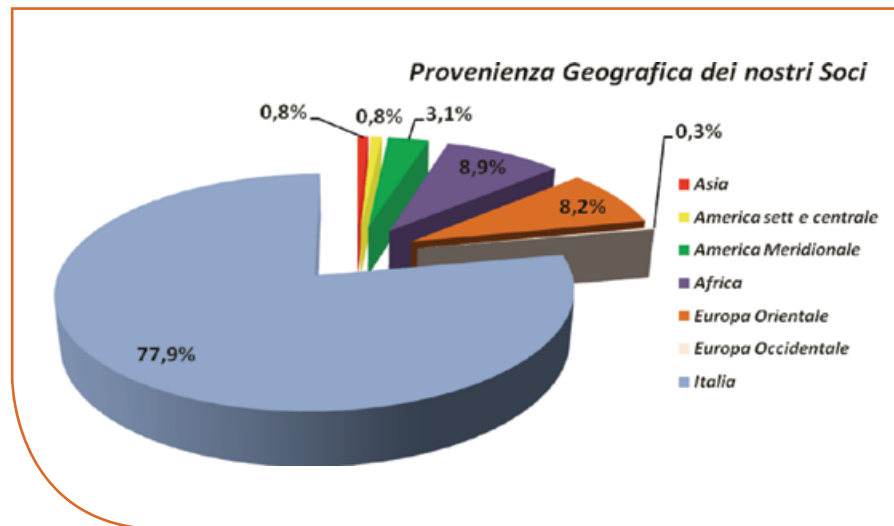


## Il mondo attraverso i nostri Soci

### I nostri soci provengono da:

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

Aumentano i Soci, aumenta la percentuale di Soci non italiani ed aumentano i paesi del mondo dai quali essi provengono. Ormai è possibile comporre un vero e proprio atlante basato sulle loro provenienze. E' fondamentale per la cooperativa approfondire i temi dell'integrazione e dell'interazione con i lavoratori stranieri, è strategico lo sviluppo di servizi a loro dedicati è necessario approfondire lo studio delle loro culture di origine per trarne spunti di azione ed idee per il miglioramento del nostro lavoro.



### La voce dei nostri soci stranieri: le loro storie di vita e di lavoro

Presentiamo qui di seguito due interviste a due lavoratrici straniere di Auroradomus, ciascuna singolare ma entrambe accomunate da un'esperienza simile: la scelta di vivere e lavorare in un paese nuovo, lontano e molto diverso da quello d'origine. Prima che iniziate la lettura vorremmo darvi una piccola chiave di interpretazione: nel preparare questa parte del bilancio sociale avevamo pensato di concentrarci principalmente sugli aspetti legati al lavoro ed al rapporto con la cooperativa. Ci siamo accorti ascoltando le risposte alle domande che abbiamo posto che sarebbe stato un peccato non poter approfondire e riportare le parole che sentivamo, anche se non strettamente legate al mondo del lavoro. Per questo le interviste hanno preso una piega un po' diversa, ma proprio per questo crediamo le troverete, una volta lette, interessanti e ricche di vita. Un ringraziamento particolare va a Daniela e Fea che hanno avuto la pazienza di ascoltarci e la voglia di raccontarsi.





## Mirela Cristea - Romania

**Cominciamo con Mirela Cristea**, operatrice del Centro Sociale Lubiana, da tempo nostra socia. La incontriamo nel Centro alla fine di un intenso turno di lavoro.

**Ciao Mirela ti presenti brevemente?**

*Sono di nazionalità rumena e lavoro come Operatore Socio-Sanitario presso il Centro Lubiana struttura socio-riabilitativa per disabili.*

**Quale importanza è data nella cultura e nella vita quotidiana del tuo paese di origine ai lavori di cura e a chi se ne occupa?**

*Parlare di assistenza alla persona in Romania vuol dire parlare di scelte politico-finanziarie e di dittatura comunista. Fino al 1989, anno della caduta del regime di Ceaucescu, la Romania è stato un paese isolato, senza contatti con i paesi occidentali, nel quale era molto difficile creare una rete di sviluppo. Sono stati anni di speculazioni e profitti illeciti. Inoltre era in vigore una politica di forte incentivo della natalità; per ogni bambino nato veniva pagata alla famiglia una quota dal Fondo Sociale, cosa che aveva impoverito enormemente le casse dell'Ente portando alla riduzione delle prestazioni pensionistiche sia di anzianità che di invalidità. Dopo il 1989 si è provveduto alla riorganizzazione dello Stato sociale con l'istituzione del Ministero del Lavoro e della Protezione Sociale. Questo ha significato prima di tutto il venire alla luce di un mondo sommerso fatto di persone svantaggiate che per tanto tempo sono rimaste nascoste alla società e un beneficio per i lavoratori del settore che hanno avuto la possibilità di essere utili tramite un lavoro dignitoso.*

**Hai già lavorato o hai conosciuto direttamente (perché vissute come utente) esperienze di servizi simili nel tuo paese d'origine?**

*Non ho vissuto in prima persona la vita di questi servizi, però i miei nonni non hanno mai avuto un aiuto oppure una persona che venisse*

*a casa loro per ascoltarli. Mia nonna materna è stata immobilizzata a letto per più di 2 anni e non ha mai ricevuto alcuna assistenza o aiuto economico. A livello personale, invece, ho avuto l'onore e la soddisfazione di partecipare come membro della commissione comunale della mia città al "Governance Program", un progetto di sviluppo sociale a livello europeo che si è posto ambiziosi obiettivi quali migliorare l'accesso al mercato del lavoro di persone svantaggiate, rafforzare il dialogo sociale a tutti i livelli, garantire sostegno alle giovani famiglie, ridurre la violenza familiare, migliorare la qualità della vita dei bambini in ambienti vulnerabili, degli anziani, dei disabili e delle famiglie di appartenenza, promuovere la partecipazione attiva delle donne nei processi decisionali e nella rappresentanza degli enti pubbliche, ridurre la discriminazione di qualsiasi tipo.*

**Quali differenze hai colto tra queste professioni e la loro cultura in Italia e nel tuo paese d'origine?**

*Purtroppo molti cambiamenti sono rimasti sulla carta, il paese si scontra con gravi problemi finanziari e burocratici. Nelle realtà rurali i disabili e gli anziani sono in famiglia senza nessun aiuto. Nelle grandi città invece esistono centri di cura privati ma hanno un costo poco accessibile. La differenza che trovo in Italia rispetto al mio paese è grandissima e non vedo neanche nel futuro un miglioramento. La crisi economica in atto non fa altro che peggiorare le cose perché le risorse sono sempre minori. Posso dire che in Italia, nonostante la crisi, i servizi funzionano grazie all'aiuto dello Stato, delle Regioni e delle famiglie.*

## Feodosia Mitu - Moldavia

**La seconda intervista è con Feodosia Mitu**, la incontriamo nella sede di Piacenza di Auroradomus. Aveva da poco terminato il suo turno sul servizio di assistenza ai bambini disabili che la cooperativa gestisce in collaborazione con la Croce Rossa Italiana. Ci siamo salutati e subito mi ha sorpreso aprendo la borsa e mostrandomi alcuni ritagli di quotidiani italiani: “Non sapevo di che cosa mi volevi parlare così ti ho portato qualche notizia sul mio paese” mi ha detto mostrandomi delle pagine tratte da La Stampa e da Repubblica. E con la riproduzione di una cartina del suo paese aperta sul tavolo è iniziata la nostra intervista.

### **Ti presenti brevemente?**

*Mi chiamo Feodosia Mitu, ma tutti mi chiamano Fea, sono Moldova, che è anche il nome corretto del mio paese d'origine, visto che la dicitura che usate voi “Moldavia” è la traduzione in russo. Sono socia di Auroradomus dal luglio 2003 e lavoro come addetta all'assistenza su due servizi. Oggi il mio paese è molto povero, stretto tra Ucraina e Romania io, poi, provengo da una regione – la Transnistria – che ha vissuto un lungo periodo di guerra civile perché si è proclamata indipendente dal resto della Moldova. Oggi la situazione è confusa politicamente e c'è una grande crisi economica: dipendiamo dalla Russia, che spesso chiude i “rubinetti del gas” o ci penalizza con costi economici altissimi per le materie prime. Pensa che i miei compatrioti, in alcune zone, hanno dovuto tagliare i vitigni per poterli bruciare e scaldarsi, e la Moldova era il paese con la più grande tradizione di produzione del vino di tutta l'area!*

### **Da quanti anni vivi in Italia?**

*Sono arrivata nel 1998 insieme ad una amica con un visto turistico. Ottenere il visto è stato molto difficile, poi una volta qui mi sono fermata e ho cercato di regolarizzare la mia posizione. Ma i primi mesi sono stati durissimi: non conoscevo la lingua, non avevamo lavoro né un posto dove stare. Per fortuna abbiamo conosciuto alcune associazioni ed un parroco ortodosso che ci hanno aiutato facendoci partecipare a corsi di lingue e corsi professionali. Terminati i corsi ho iniziato a lavorare come badante per una coppia di anziani, nei primi mesi non uscivo mai di casa: ero sola, non conoscevo bene l'italiano e, anche se ormai ero in regola con i documenti, avevo ancora paura di essere fermata e di scoprire che qualcosa non andava.*

### **Qual importanza è data nella cultura e nella vita quotidiana del tuo paese di origine ai lavori di cura e a chi se ne occupa?**

*L'assistenza agli anziani, ai malati o ai disabili è svolta dai familiari, di solito dal figlio più giovane. Non perché c'è una particolare attenzione o una cultura particolare su questi temi, ma perché mancano le strutture adatte. Quando, da ragazza, mia madre si è ammalata l'ho dovuta accudire io a casa. Qualche tempo fa mi sono spaventata nel leggere un articolo su un quotidiano (Fea mostra uno dei ritagli che mi ha portato, è tratto da La Stampa del 28 febbraio 2011 e titola: “In Moldova i bimbi “orfani” delle madri badanti in Italia): non ritorno molto spesso nel mio paese – come ti ho detto so bene che c'è una grande miseria – ma scoprire che la povertà è tale che, per sopravvivere, i genitori sono costretti a lasciare in istituto i figli per venire all'estero a lavorare mi ha molto turbata.*

### **Hai già lavorato o hai conosciuto direttamente (perché vissute come utente) esperienze di servizi simili nel tuo paese d'origine?**

*Come ti dicevo mi sono occupata di mia madre durante la sua malattia, ma è stata la mia unica esperienza. In Moldova svolgevo tutt'altro lavoro: ero operaia prima e impiegata poi di una fabbrica metallurgica. Ho viaggiato nei paesi dell'ex blocco sovietico, era ancora l'epoca dell'U.R.S.S., di giorno dovevamo lavorare e di sera studiare. Una delle difficoltà più grosse, quando ho iniziato a fare la badante, è stata adattarmi a stare in casa tutto il giorno, io che ero abituata per lavoro ad essere spesso in giro. Ma non ho notizie dell'esistenza di strutture come case protette o centri diurni per anziani o per disabili.*

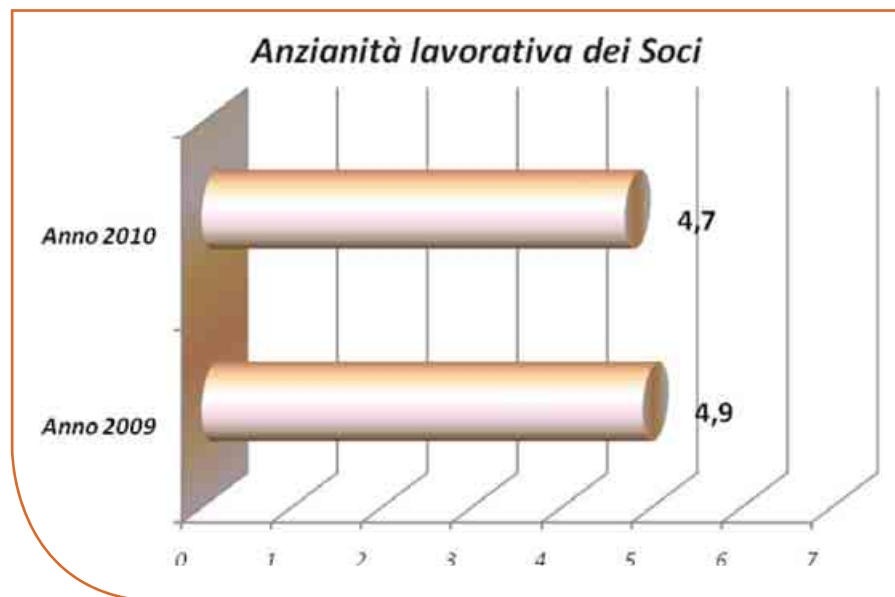
### **Quali differenze hai colto tra queste professioni e la loro cultura in Italia e nel tuo paese d'origine?**

*Per darti un'idea dell'ambiente dal quale provengo ti racconto questo episodio: nelle prime settimane in cui sono arrivata a Milano io e la mia amica ci guardavamo in giro stupite, non eravamo abituate a vedere per la strada tanti disabili: da noi non ne avevamo praticamente mai visti! Durante i corsi e con l'esperienza di questi anni ho imparato a conoscere ed amare le professioni di cura, e oggi sono molto soddisfatta della scelta che ho fatto. In particolare mi piace molto la relazione che si crea con i bambini o con i ragazzi disabili ai quali cerco sempre di offrire attenzione ai bisogni e rispetto.*

## La permanenza in cooperativa

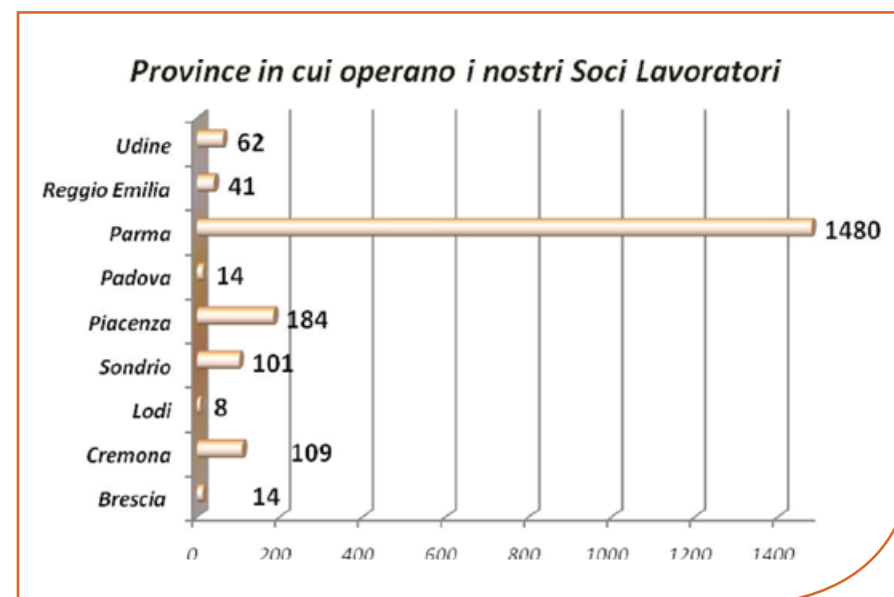
Rimane stabile ed in media con il dato di riferimento del nostro settore l'anzianità lavorativa dei nostri Soci.

Il leggero calo rispetto al 2009 è dovuto anche ai numerosi nuovi servizi aggiudicati nel corso del 2010. Il nuovo personale assunto per tali servizi ha fatto leggermente calare l'anzianità media lavorativa.



## La Presenza sul territorio

Rimane ampiamente prevalente la presenza dei nostri Soci nella provincia di Parma dove la cooperativa è nata e si confermano i territori dove la cooperativa è "storicamente" presente



# L'inquadramento contrattuale dei soci

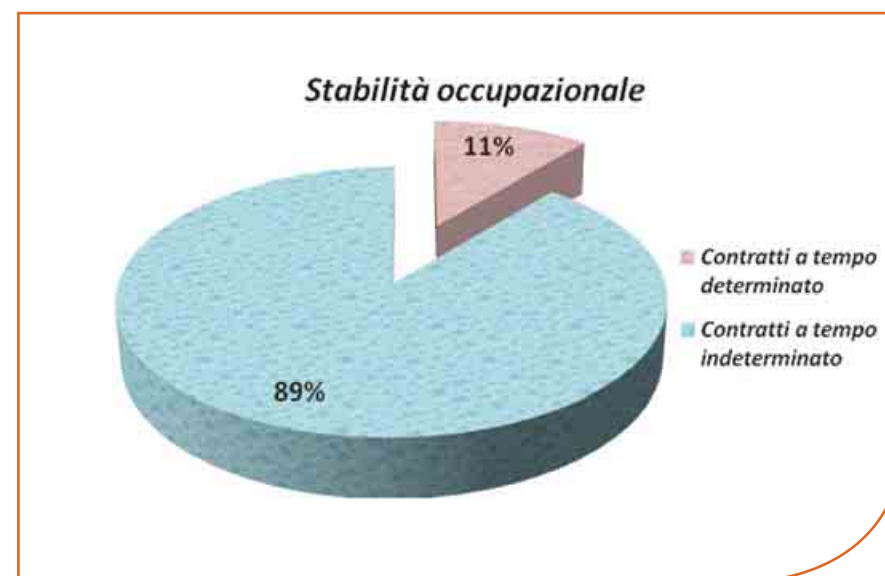
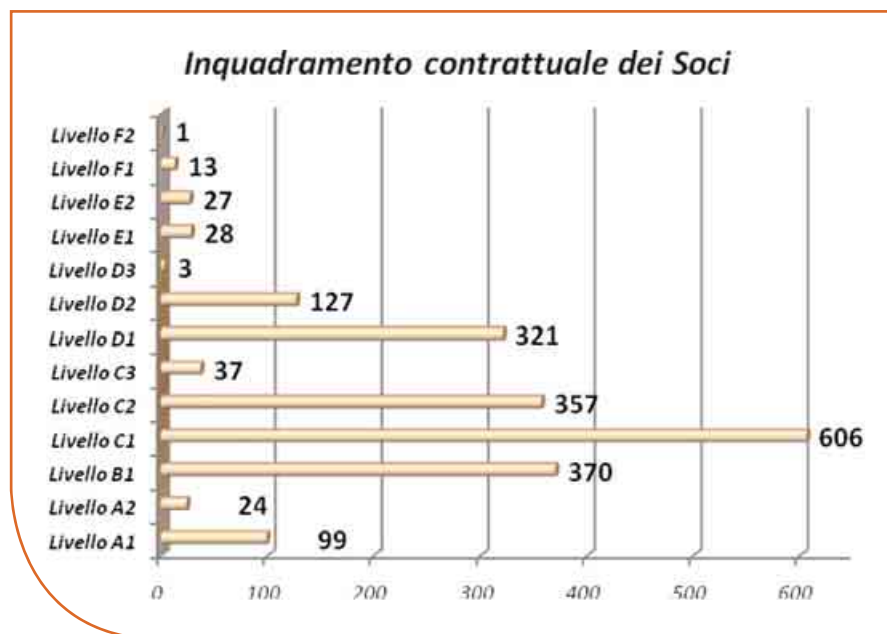
## L'inquadramento contrattuale dei Soci

Con decorrenza 01.01.2009 è entrata in vigore la nuova classificazione del personale definita dall'Accordo per il rinnovo del Ccnl del luglio 2008. A tal proposito unica novità degna di rilievo è una nuova posizione, denominata C2, che dal punto di vista economico si attesta esattamente tra il vecchio 3° e 4° livello: in tale inquadramento devono essere posti le/ gli addette/i all'assistenza in possesso del titolo di Operatore Socio Sanitario ed effettivamente operanti in servizi socio sanitari.

Si può notare come il citato livello C2 insieme al C1 (operatori con titoli assistenziali non OSS) raggruppino circa la metà dei soci dell'intera cooperativa.

Auroradomus si impegna a garantire ai propri soci e lavoratori una sicurezza occupazionale e tutti i diritti previsti dal C.C.N.L. L'89% dei soci è infatti assunto a tempo indeterminato.

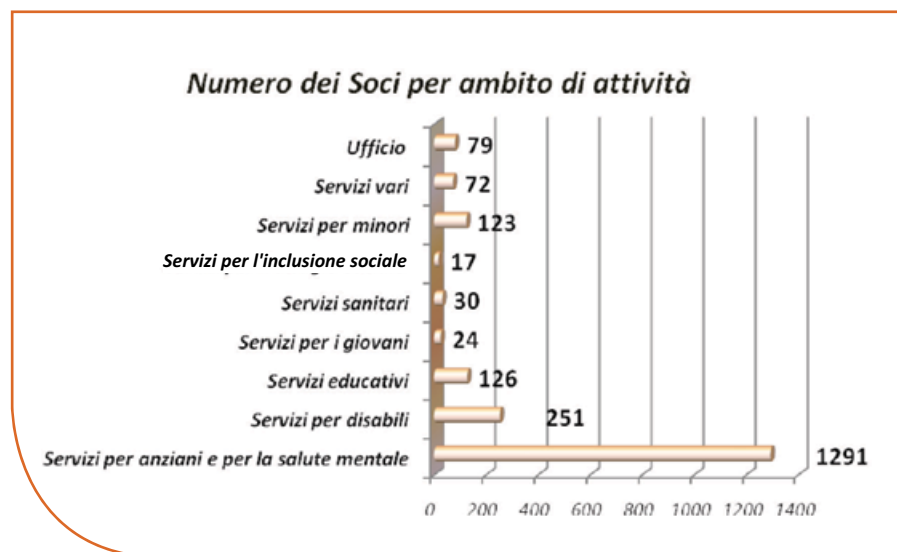
È importante sottolineare inoltre che, nella maggior parte dei casi, i contratti a tempo determinato corrispondono ad assunzioni per sostituzioni di maternità: una condizione particolarmente frequente in una cooperativa in cui la grande maggioranza degli occupati è composta da giovani donne. Il contratto a tempo determinato, dunque, viene utilizzato per sostituzioni di personale con diritto alla conservazione del posto di lavoro. In ogni caso, come si evince dai dati, rimane ferma una forte disponibilità da parte della cooperativa a tramutarlo, appena ve ne siano le condizioni, in una forma maggiormente garantita come quella del tempo indeterminato.



## Soci per ambito di attività

### Le attività dei nostri Soci

Cresce e rimane prevalente il numero di Soci che lavorano in servizi per anziani, si confermano e crescono lentamente anche gli altri nostri settori di intervento.

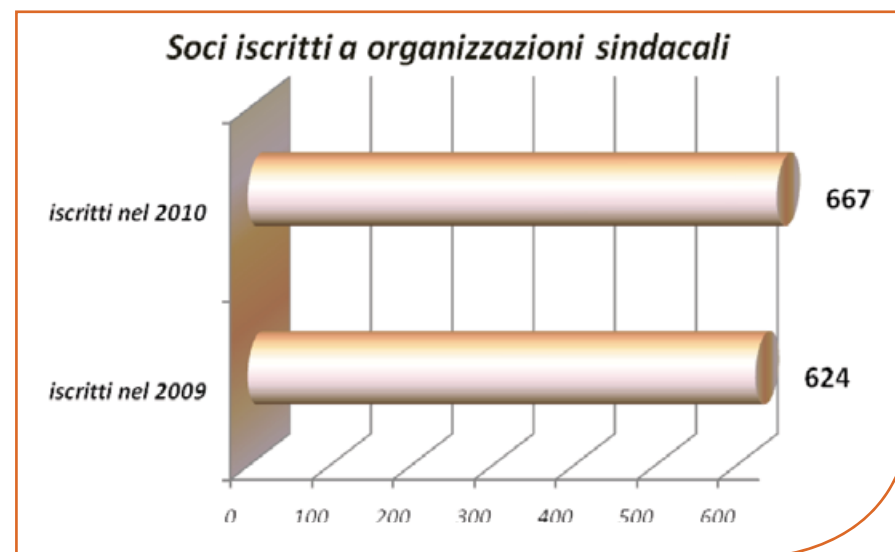


## La presenza sul territorio

### Iscrizioni al sindacato

Nel 2010 la percentuale di lavoratori iscritti al sindacato è ulteriormente aumentata.

Auroradomus considera le organizzazioni sindacali come interlocutori privilegiati con i quali mantenere rapporti costruttivi, basati sul reciproco arricchimento e guidati dal comune intento di garantire le migliori condizioni di lavoro per i soci.

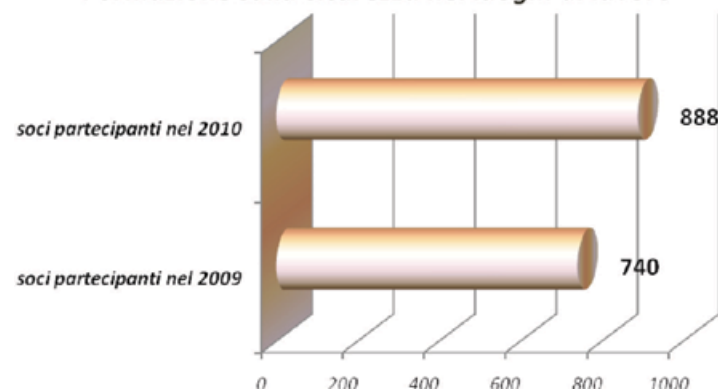


## La sicurezza nei luoghi di lavoro

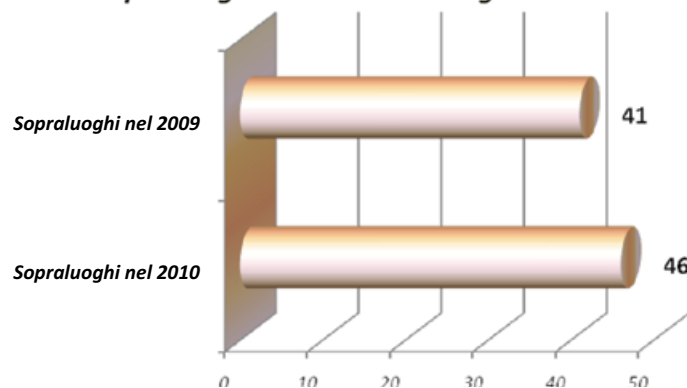
Un aspetto basilare del rapporto di lavoro riguarda la sicurezza. È preciso impegno, oltre che obbligo normativo, mettere il lavoratore in condizione di lavorare in massima sicurezza, in luoghi accoglienti e con attrezzature adeguate; per questo viene posta la massima attenzione non solo al rispetto della normativa di riferimento (D. Lgs. 81/08), ma anche all'individuazione di tecnologie e procedure operative che migliorino da un lato la salubrità degli ambienti e dall'altro facilitino le operazioni lavorative. Nel contempo la Cooperativa ha prestato molta attenzione all'informazione, alla formazione e all'addestramento specifico. Nell'ambito delle attività formative, nel 2010, 888 persone hanno partecipato alla formazione sulla sicurezza, all'introduzione dei concetti generali previsti dalla normativa ed all'addestramento delle figure previste. Inoltre è stata erogata una formazione più specifica, mirata alle attività svolte dalle singole figure professionali. Per fare questo sono state percorse più direzioni attivando sinergie con figure specialistiche quali il Medico Competente in materia di sicurezza, il Rappresentante del Servizio Prevenzione e Protezione (R.S.P.P.), i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, (R.L.S.), programmando momenti informativi di addestramento e affiancamento. Questa attività trova riscontro nelle 1302 visite mediche,

nei sopralluoghi sanitari e tecnici eseguiti nelle strutture, negli incontri periodici con le figure competenti e nella predisposizione e distribuzione di materiale informativo.

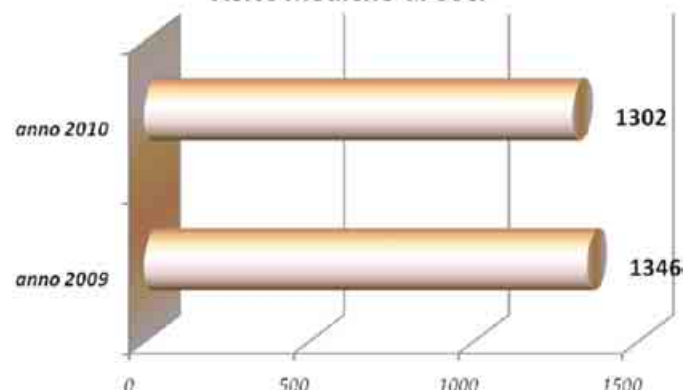
**Formazione sulla sicurezza nei luoghi di lavoro**



**Sopralluoghi del S.P.P. nei luoghi di lavoro**



**Visite mediche ai Soci**



## La formazione

La formazione è da sempre considerata un elemento strategico per Auroradomus in quanto offre contemporaneamente qualificazione e competenza professionale, momenti di incontro, conoscenza e scambio. Nel 2010 l'investimento in formazione è stato molto consistente ed ha interessato in modo trasversale tutte le figure professionali



La formazione ha coinvolto tutte le professionalità presenti in Auroradomus, con particolare attenzione per le figure assistenziali: 109 momenti formativi, di cui 51 riguardanti tematiche generali, 6 sul tema della terminalità e della morte, 4 inerenti l'universo delle demenze, 5 sulla disabilità, 39 in campo educativo e 4 in campo sanitario.

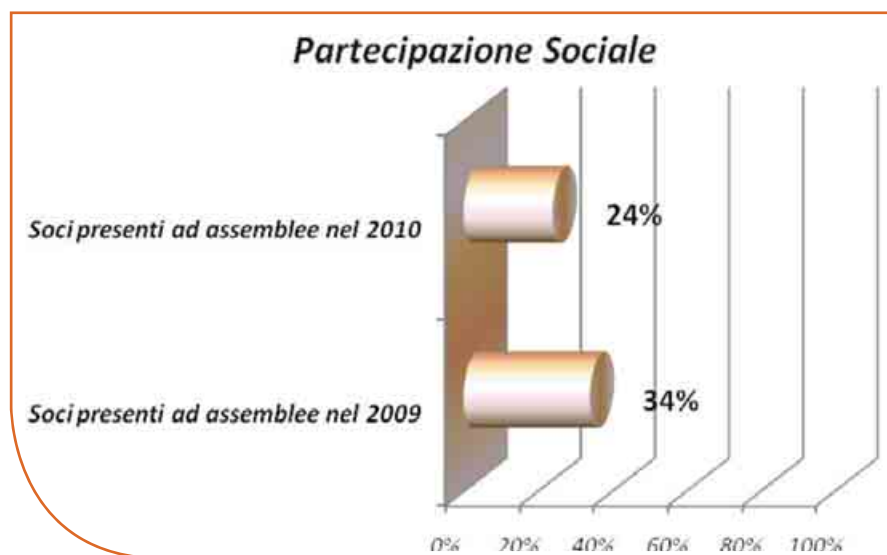
Sono poi stati attivati percorsi per la formalizzazione delle professionalità: 15 Corsi per O.S.S. per la legittimazione della qualifica di 82 operatori. Auroradomus aderisce all'innovativo Sistema Regionale della Formalizzazione e Certificazione delle Competenze (SRFC).

La cooperativa ha ideato e messo a punto uno strumento per valutare la performance lavorativa di quei Soci che operano senza la relativa qualifica professionale. Il test, somministrato nei 10 servizi più significativi di Auroradomus, ha processato 52 operatori, mettendo in evidenza la virtuosità di alcuni e palesando la criticità di altri, per i quali si è resa necessaria un'azione correttiva.



## La partecipazione sociale

Per quanto il dato relativo alla partecipazione alle assemblee sia ampiamente migliorabile, rappresenta comunque un buon risultato per Auroradomus. Le cooperative di grandi dimensioni come la nostra faticano sempre a coinvolgere i soci in momenti di incontro e socializzazione e non riescono sempre a far capire la basilare importanza nella vita sociale dell'Assemblea di Bilancio. Tale assemblea non è comunque l'unico momento di partecipazione per i Soci: nei vari territori in cui operiamo, infatti, i Responsabili territoriali propongono diverse iniziative di incontro, scambio e socializzazione volti a far percepire l'importanza del senso di appartenenza alla cooperativa. La maggiore partecipazione di Soci alle assemblee nel corso del 2009 è riferibile alla deliberazione della fusione tra Aurora e Domus Parma che ha visto una partecipazione elevata e superiore alla media.



## L'integrazione delle funzioni ovvero il lavoro di equipe

Le complesse attività che svolgiamo nei nostri servizi necessitano per un buon risultato qualitativo, dell'integrazione di tutte le figure professionali, che operano in favore degli utenti. È quindi dalla qualità della collaborazione, che discende la qualità del servizio. Non solo: è nella collaborazione con i colleghi che per i singoli si aprono spazi di confronto e dialogo nei quali il circolo virtuoso del dare e del ricevere genera quel trasferimento di conoscenza, cardine dell'apprendimento per i singoli e per l'organizzazione. Il lavoro in equipe si fonda sul confronto tra le persone. Le modalità di incontro e confronto sono molteplici: momenti tecnici in cui le varie figure professionali si confrontano allo scopo di pianificare e monitorare gli interventi specifici da attuare sui singoli ospiti, momenti di incontro tra i componenti le varie comunità professionali in cui si programmano nuove attività, si confrontano esperienze, percorsi formativi, ecc.; infine sono previsti incontri su temi specifici che emergono dalla quotidianità, nei quali vengono affrontati argomenti che riguardano l'organizzazione, con l'obiettivo di valutare e migliorare le condizioni lavorative di ognuno. Il dato sotto riportato testimonia l'impegno della cooperativa nel garantire le migliori condizioni per favorire il lavoro di equipe.





## I nostri Clienti

Cresce in modo significativo il nostro numero di servizi sia presso Enti Pubblici che presso Enti Privati.

E' un segnale del buono stato di salute di Auroradomus ed un indicatore della varietà di servizi che la Cooperativa è in grado di fornire.

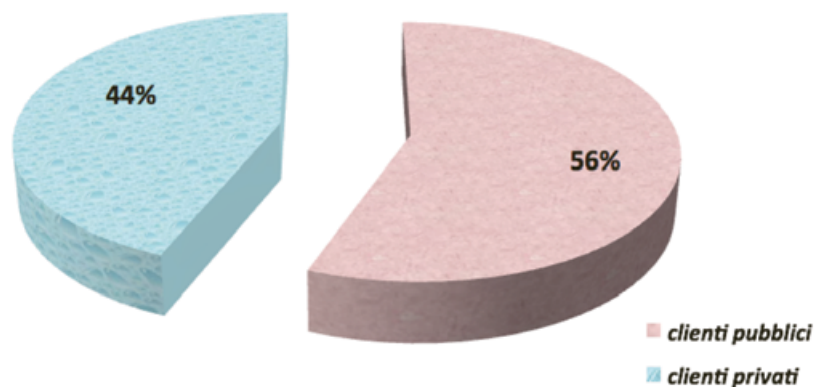
Sono sempre più numerosi infatti le richieste di servizi diversi dalla tipologia socio-assistenziale ed educativa "classica". In questi anni Auroradomus ha lavorato e si è attrezzata per saper rispondere con prontezza e competenza alle sempre più diverse tipologie di richieste dei suoi clienti. Rimane confermata la vocazione della Cooperativa nell'essere nella maggior parte dei casi partner di Enti Pubblici in conformità a quel principio di sussidiarietà verso il settore Pubblico di cui la cooperazione deve farsi interprete.

## Parco Automezzi

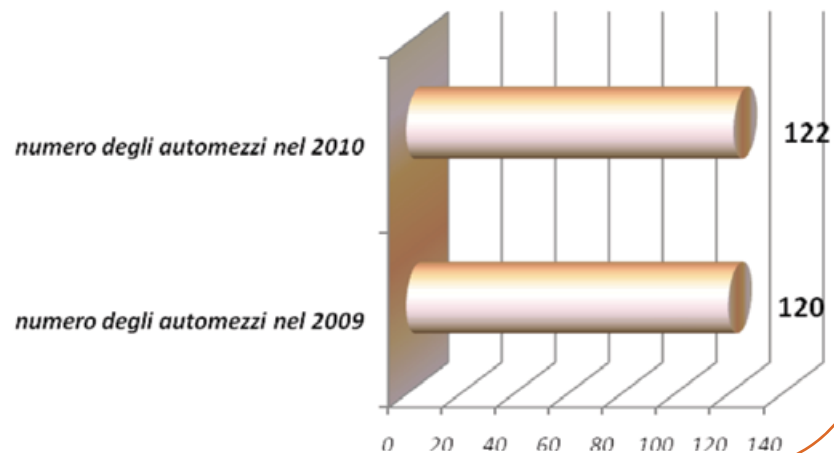


E' frequente nei territori in cui operiamo incontrare automezzi marchiati con il nostro logo. Come possiamo vedere di seguito, sono davvero tante le autovetture ed i furgoni a disposizione delle nostre attività.

**Divisione percentuale tra clienti pubblici e privati**

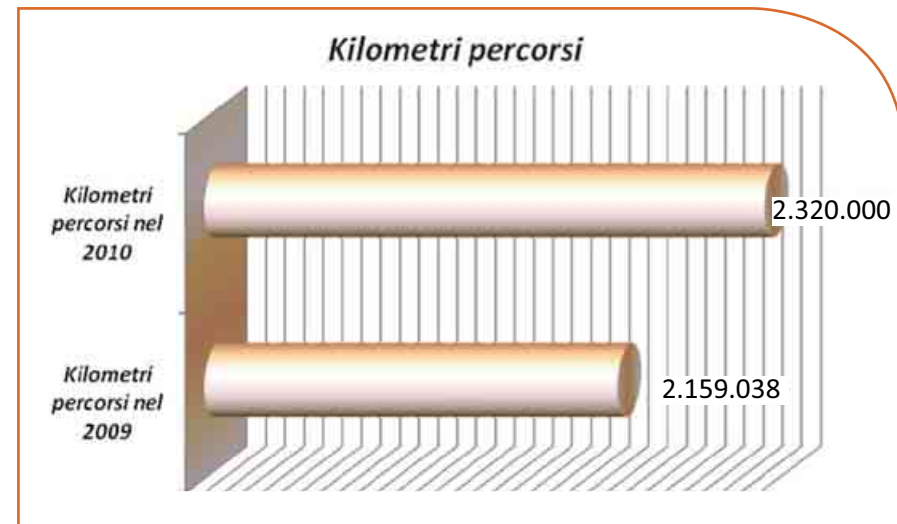
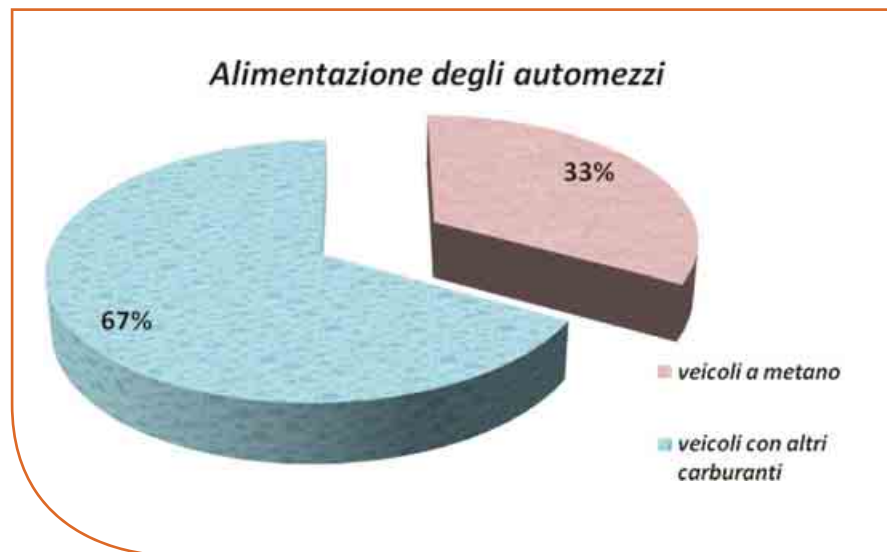


**Parco automezzi**



## Mobilità nel rispetto dell'ambiente

E' in atto un costante rinnovamento del nostro parco auto, non solo per ridurre l'età media complessiva dei nostri mezzi, ma anche per sostituire i veicoli alimentati con carburanti "tradizionali" da quelli alimentati a gas metano. Già adesso il 33% dei veicoli "ecocompatibili" rappresenta un dato significativo (all'interno dl Comune di Parma l'80% dei nostri veicoli circolanti è alimentato a gas metano).

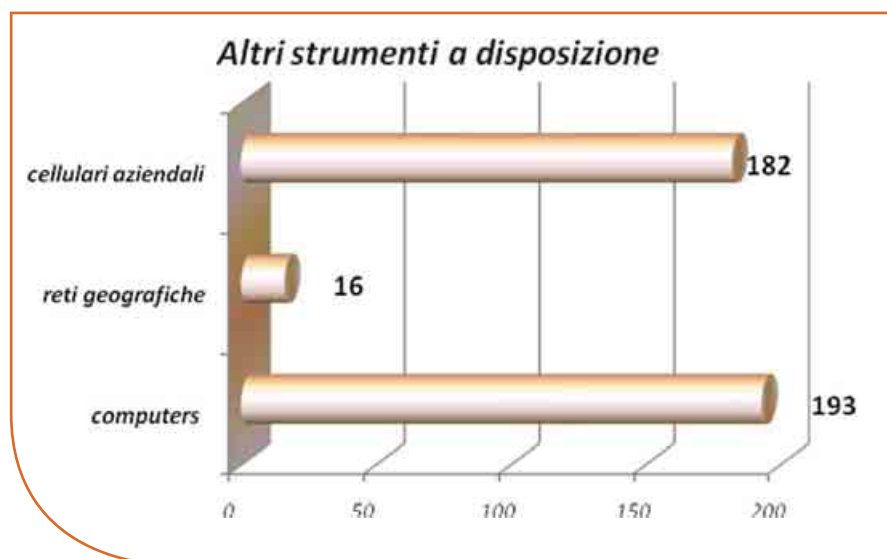


### Un po' di numeri per capirne di più

1 è lo scooter (per ovviare alle difficoltà del traffico cittadino parmense);  
34 le autovetture a noleggio;  
3 le biciclette negli uffici della cooperativa  
4 le autovetture a disposizione della tecnostruttura  
10 il numero di automezzi attrezzati con pedane per il trasporto di disabili  
1 furgone attrezzato per l'attività di manutenzione  
84 i veicoli a motore in proprietà  
2.320.000 è il numero dei km percorsi nel 2010 per lo svolgimento delle attività della cooperativa (giusto per fare un paragone; la circonferenza della Terra all'equatore è circa km 40.054 questo ci pone in evidenza che abbiamo percorso circa 60 volte il giro dell'intero pianeta).

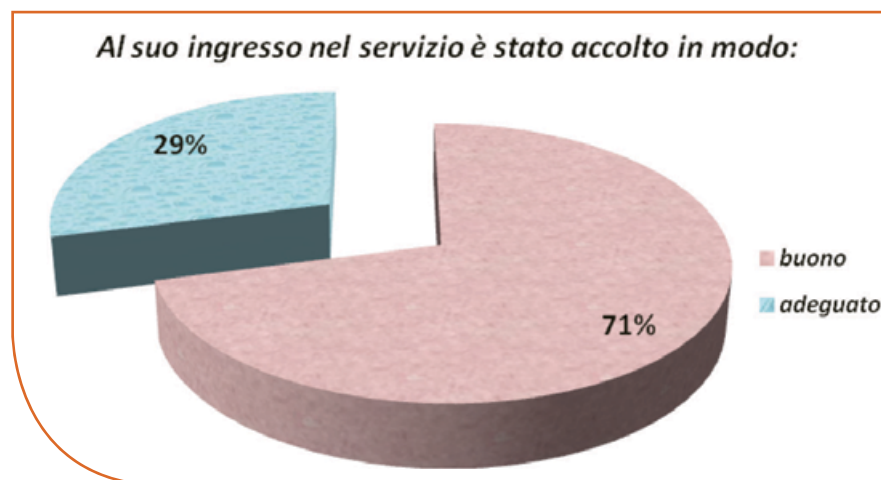
## Altre risorse tecnologiche

La possibilità di comunicare è condividere dati ed informazioni con l'intera organizzazione è fondamentale per la nostra attività. E' quindi necessario un costante adeguamento al progresso tecnologico per consentire ad una struttura ramificata come la nostra di poter costantemente disporre di possibilità di interazione e confronto.

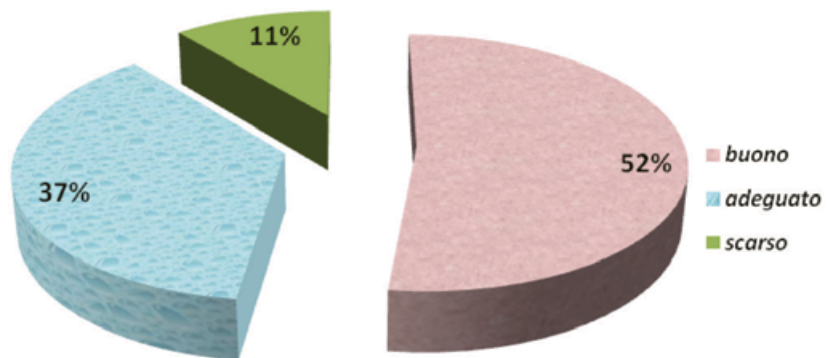


## La soddisfazione degli utenti

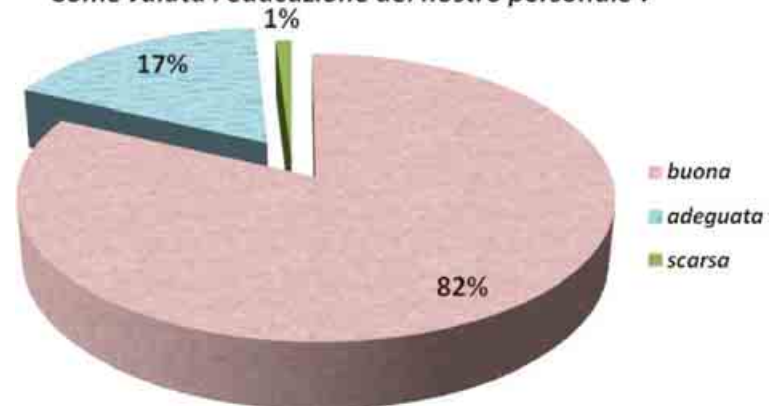
I nostri utenti hanno diritto a ricevere cure ed assistenza adeguate, ad essere costantemente informati sulla loro situazione socio-sanitaria e sulla vita dei servizi, ad essere trattati con dignità e rispetto della propria individualità e riservatezza, a poter disporre della più ampia libertà compatibilmente con le esigenze dei servizi a cui accedono. Tali diritti sono esplicitamente richiamati all'interno delle nostre carte dei servizi, che costituiscono uno strumento centrale nella comunicazione tra cooperativa ed utente. La misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza è necessaria al fine di fornire informazioni e riflessioni per interventi volti al miglioramento del servizio. Di seguito riportiamo i risultati di alcune domande rivolte ai nostri utenti in servizi di diversa tipologia (anziani, disabili, educativi). Il quadro che emerge è ampiamente soddisfacente. Nel nostro settore comunque anche gli elementi di parziale insoddisfazione vanno indagati con attenzione ed in tale ottica abbiamo letto i risultati sotto riportati.



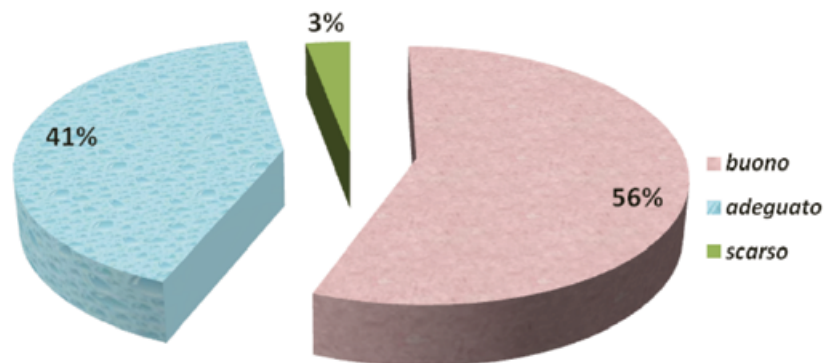
Qual'è il suo giudizio sulla qualità dei pasti ?



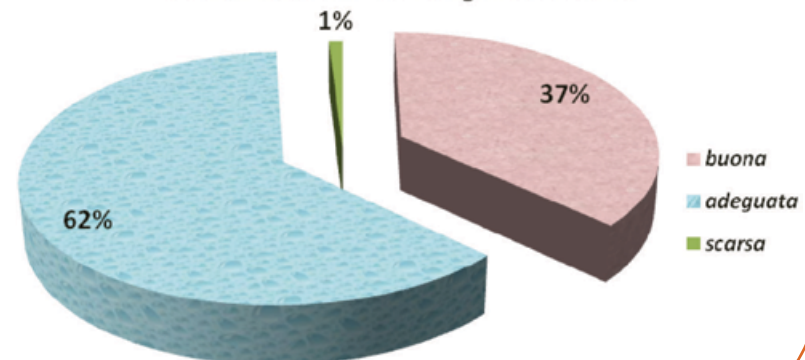
Come valuta l'educazione del nostro personale ?



Qual'è il suo giudizio sulla pulizia e l'igiene degli ambienti ?



L'attenzione alle sue esigenze è stata:



# Gli strumenti di comunicazione

In una cooperativa sociale la comunicazione, lungi dall'essere un mero strumento di marketing, non può che essere interpretata come una pratica di pubblica utilità rivolta sia all'interno, in percorsi di condivisione e appartenenza, sia all'esterno, per la diffusione di una cultura dei servizi alla persona.

Da qualche anno Auroradomus ha deciso di investire notevolmente sui processi comunicativi predisponendo strumenti volti a tenere insieme una rete di contenuti legati ai temi della cooperazione e del welfare.

La nascita del Gruppo Cooperativo Colser-Auroradomus ha esteso questi contenuti anche al mondo dei servizi alle imprese e, più in generale, alle tematiche che l'intero gruppo si trova ad affrontare.

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

Il sito istituzionale della cooperativa, pensato come strumento rivolto sia all'esterno che esterno-interno, contenente news, informazioni per i soci, segnalazione di eventi di Auroradomus e non, pubblicazioni, annunci di lavoro.



## Bilancio Sociale Annuale

Il Bilancio Sociale è uno strumento di Responsabilità Sociale, finalizzato al coinvolgimento dei soci, degli stakeholder e degli utenti e rappresenta il parametro per valutare la corrispondenza fra impegni presi ed azioni realizzate.

Per assicurare un'ampia diffusione interna ed esterna dei contenuti del Bilancio Sociale la cooperativa affianca alla versione integrale cartacea e la pubblicazione sul sito internet. Questa edizione del bilancio sociale è stata distribuita su supporto informatico ai soci presenti nell'assemblea annuale di bilancio.

## Block Notes

Block Notes è l'house organ del gruppo cooperativo Colser-Auroradomus.

Nel 2010 sono stati pubblicati 4 numeri di Block Notes.

In media, il grado di lettura di Block Notes si attesta su livelli soddisfacenti: il giornale, inoltre, è piuttosto apprezzato e viene considerato, in particolar modo fra i soci di base, uno strumento di coinvolgimento alla vita della cooperativa.

Il giornale è inoltre uno strumento che contribuisce a creare senso di appartenenza non solo ad Auroradomus, ma all'intero gruppo cooperativo Colser-Auroradomus.



## I dati economici ed il valore aggiunto

La riforma del diritto societario ha introdotto la distinzione tra cooperative a mutualità prevalente (art. 2512 c.c.), e cooperative diverse, collegando solo alle prime la fruizione dei benefici fiscali riservati al settore cooperativo.

Per le Cooperative Sociali, in ragione della elevata connotazione mutualistica dell'attività svolta, tale qualifica è riconosciuta di diritto.

Infatti, ai sensi dell'art. 111- septies delle disposizioni di attuazione del codice civile, le cooperative sociali, che rispettino le norme di cui alla legge 8 novembre 1991, n. 381 "sono considerate indipendentemente dai requisiti di cui all'art. 2513 del codice civile (criteri per la definizione della prevalenza), cooperative a mutualità prevalente"

Da ciò consegue che per le cooperative sociali di cui alla citata legge 381/1991, la fruizione dei benefici tributari previsti dalle leggi speciali non è subordinata a indici di prevalenza, ma soltanto al rispetto delle disposizioni ordinarie specificatamente dettate per le stesse.

Auroradomus, che, in quanto cooperativa sociale, è da ritenersi a mutualità prevalente di diritto, lo è anche di fatto in quanto il costo per lavoro dipendente e per prestazioni di servizi resi da Soci è superiore al 50% del totale di tali costi.

La seguente analisi dei dati economici chiarirà questo concetto

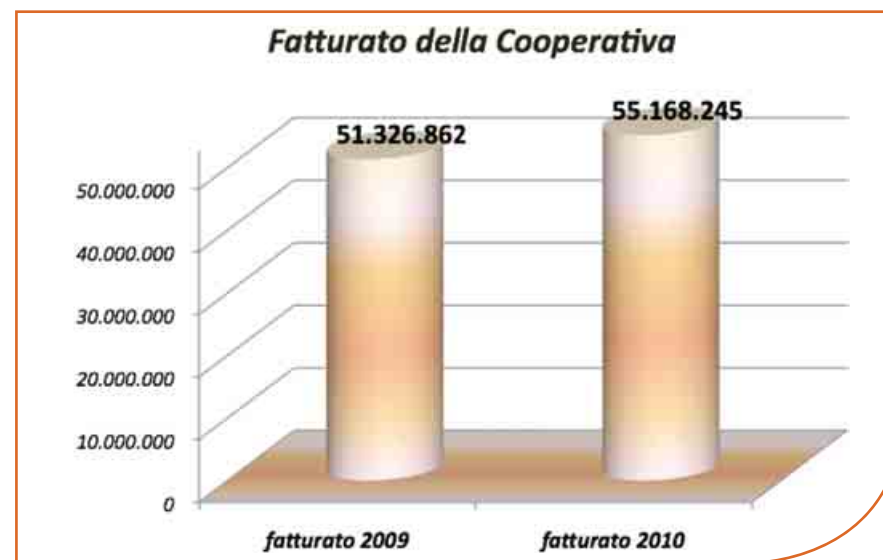
### Determinazione del valore aggiunto netto e della sua ripartizione

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

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

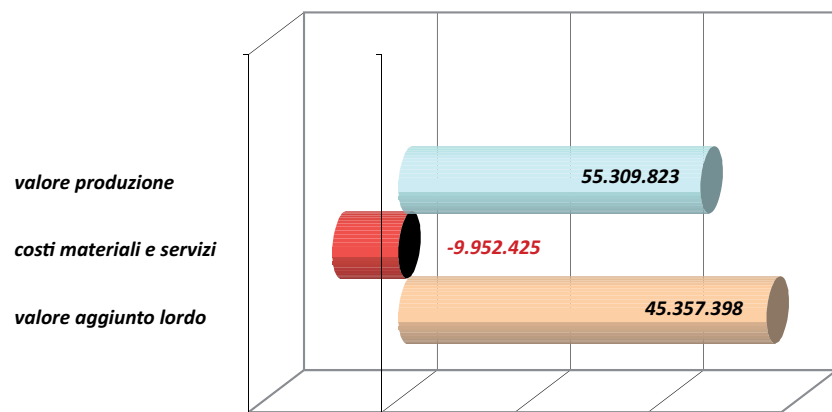
Risulta interessante capire come tale ricchezza venga distribuita tra i diversi portatori di interesse.

L'analisi inizia dallo schema riguardante Il fatturato di Auroradomus nel 2010 confrontato con il dato del 2009.

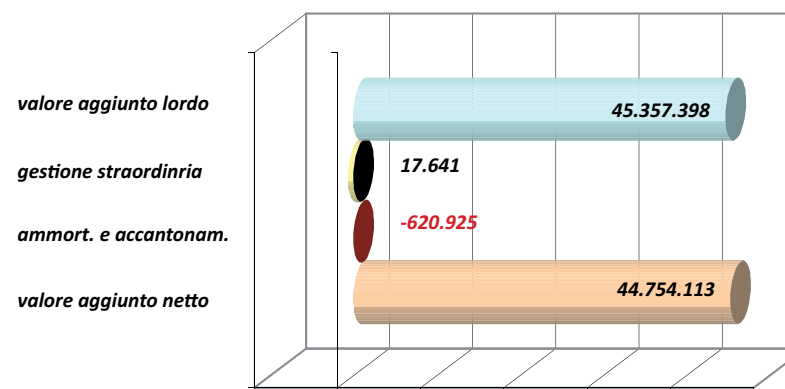


La determinazione del valore aggiunto lordo, elemento basilare del bilancio sociale, parte dalla somma dei ricavi di esercizio e degli altri preventi. La somma dei ricavi costituisce il valore della produzione al quale, per determinare il valore aggiunto, vengono tolti i costi dei materiali e dei servizi.

### Determinazione del valore aggiunto lordo



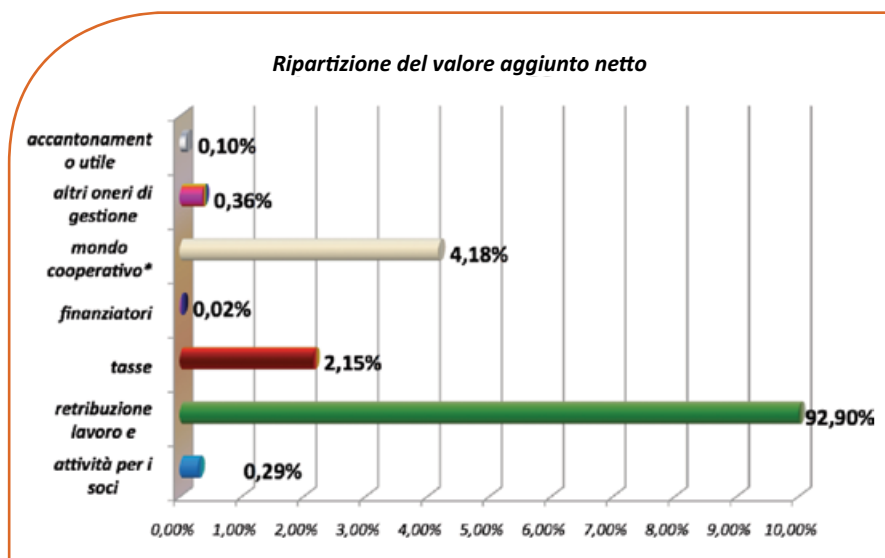
### Determinazione del valore aggiunto netto



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’88% (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 2010, riguarda la distribuzione del valore aggiunto netto tra i detentori di interesse.



Circa il 93% 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 (questo dato non comprende i servizi acquistati da altre cooperative (se già ricompresi nella voce dei servizi e materiali)), viene assegnata una parte importante di ricchezza, pari al 4,18% del totale disponibile. Le imposte e le tasse assorbono circa il 2,5% della ricchezza disponibile. La Cooperativa trattiene infine una percentuale minima della ricchezza distribuibile (0,10%).

## Il Futuro

*Il Bilancio Sociale presentato mostra una cooperativa in crescita che sta facendo della completa multidisciplinarietà uno degli elementi che la caratterizzano maggiormente all'interno del nostro sistema welfare.*

*Questa caratteristica le consentirà in futuro di essere pronta ad affrontare agevolmente la gestione di servizi integrati in cui la condivisione delle competenze risulti un requisito indispensabile.*

*Il bilancio sociale di Auroradomus è un documento che si affianca all'annual report del gruppo cooperativo paritetico Colser-Auroradomus che mostra i dati complessivi dell'attività dell'intero gruppo. Il nostro futuro sarà infatti legato anche all'attività da realizzare all'interno del gruppo ed alle sinergie che si svilupperanno al suo interno.*

*Il gruppo cooperativo consente ad Auroradomus di avere maggiore solidità alle spalle di poter partecipare a gestioni "global service", a porsi nel sistema welfare come un interlocutore realmente completo ed in grado di non tralasciare ogni esigenza dei suoi interlocutori.*

*Per quanto la strada da percorrere sia piuttosto difficile, la presenza del gruppo cooperativo ed i dati analizzati in questo bilancio consentono ad Auroradomus di guardare al futuro con consapevolezza e tranquillità.*







