bilancio sociale 2011

cooperativa sociale onlus

auroradomus

Servizi che crescono con te.

gruppo cooperativo servizi e sociale

COLSER SERVIZI

aurora domus

cooperativa sociale onlus
auroradomus
Servizi che crescono con te.

INDICE

IL GRUPPO COOPERATIVO COLSER-AURORA-DOMUS 9

VISION E MISSION 15

I NOSTRI SERVIZI 21

POLITICA PER LA QUALITA' E LA SICUREZZA 26

I NOSTRI STAKEHOLDERS (PORTATORI DI INTERESSE) 33

LA RELAZIONE SOCIALE 39

Il bilancio sociale non è uno strumento nuovo né univoco ed ha assunto differenti significati in momenti storici ed in contesti sociali diversi. Le sue prime formulazioni teoriche emergono dal dibattito che si è svolto negli Stati Uniti intorno al 1970 in merito alla necessità di effettuare una rilettura 'sociale' del bilancio economico dell'impresa, da cui sono scaturite le prime realizzazioni del bilancio sociale d'impresa. La teoria del bilancio sociale si è sviluppata poi grazie alla introduzione del concetto di stakeholder, con il quale si definiscono le persone e i gruppi che hanno pretese, titoli di proprietà, diritti, o interessi, relativi a una impresa e alle sue attività, passate, presenti e future e, in primo luogo, coloro senza la cui continua partecipazione l'impresa non può sopravvivere come complesso funzionante. Nell'ultimo decennio si è assistito a un grande sviluppo di nuove esperienze; le principali ragioni che inducono le diverse organizzazioni a dotarsi di forme di bilancio sociale sono le trasformazioni economiche e culturali connesse alla globalizzazione, la pressione esterna della società, e l'efficacia della gestione degli stakeholder come strumento di governo delle imprese. In altri termini, in virtù della crescente interdipendenza tra economia e società nel mercato globale, informazioni sempre più esaurienti e attendibili e criteri di rendicontazione sempre più rigorosi sono richiesti dalle organizzazioni internazionali e dai governi come requisito per la collaborazione con le imprese nel perseguire obiettivi di sviluppo sostenibile, dai diversi gruppi di stakeholder e dall'opinione pubblica in generale al fine di valutare le prestazioni dell'impresa in relazione agli specifici interessi di cui sono portatori.

Un simile strumento di trasparenza non può non essere adottato da una Cooperativa come Auroradomus che fa della chiarezza con i propri interlocutori una delle sue caratteristiche fondanti: eccoci quindi alla quarta edizione del bilancio sociale. Vi auguriamo buona lettura

bilancio sociale 2011

IL METODO DI COSTRUZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Redigere il bilancio sociale è un atto comunicativo con il quale un'organizzazione può raccontare se stessa, i propri valori di riferimento, gli obiettivi, i risultati raggiunti e quelli perseguiti, diventando uno strumento di dialogo con l'esterno che racconta fatti e cifre con un linguaggio adeguato e comprensibile alla collettività di riferimento. In questo modo vengono gettate le basi per l'effettivo svolgimento dell'agire sociale non profit, in quanto attività orientata al benessere della collettività nella totalità degli interessati e non nella discriminazione dei pochi informati.
Il documento rappresenta quindi uno strumento di legittimazione poiché esplicita l'intenzione e la volontà dell'organizzazione di essere trasparente ed aperta nei confronti del contesto sociale ed il cui effetto è quello di favorire la fiducia nei propri confronti.
Il bilancio sociale è anche uno strumento di gestione, in quanto facilita il sistema delle relazioni tra l'attività di direzione e di governo dell'organizzazione permettendo di valutare, programmare e pianificare di anno in anno le proprie strategie in funzione degli obiettivi e dei valori sociali in cui si riconosce.
La presente vuole essere la rendicontazione trasparente e puntuale dei risultati ottenuti nell'anno 2011, ma anche un momento di riflessione sugli scenari futuri, una lettura prospettica del futuro e del contesto in cui la Cooperativa opera.
I dati quantitativi e qualitativi rilevanti ai fini del bilancio, seguono ovviamente i principi previsti dagli artt. 2423 e seguenti del Codice Civile.
Altri dati quantitativi e qualitativi rendicontati sono il frutto di elaborazioni analitiche e di rilevazioni periodiche all'interno dell'organizzazione.

Principi di redazione.

- **principio di identità:** viene data una definizione precisa e comprensibile della Cooperativa;
- **ambito di rendicontazione:** viene data un'ampia integrazione del quadro economico con dati sociali 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.

Redigere il Bilancio Sociale significa cogliere l'opportunità di andare oltre la pura condivisione delle informazioni con i cittadini e con i soggetti che, a vario titolo, si relazionano con la Cooperativa.
Significa da un lato rispettare il dovere di informare e comunicare e dall'altro instaurare un dialogo credibile e partecipato con il contesto sociale attraverso il confezionamento e l'erogazione di informazioni chiare ed adeguate
Il Bilancio Sociale 2011 intende far conoscere in modo trasparente, verificabile e comprensibile
La responsabilità sociale rappresenta per la nostra Cooperativa lo strumento attraverso il quale rendere efficaci quei principi e valori che sono parte della nostra storia e identità e che desideriamo perseguire con la nostra attività. Primo tra tutti, la fiducia, che per una Cooperativa Sociale è strettamente legata al valore della trasparenza in qualsiasi tipo di rapporto instaurato con tutti coloro che sentiamo vicini: i nostri soci, i nostri clienti, i nostri collaboratori, la comunità civile.
La responsabilità sociale non è tanto "fare cose in più", quanto "come farle". Quindi, nonostante la crisi, non intendiamo tornare indietro rispetto agli impegni dichiarati. Crediamo che la responsabilità sociale non sia un lusso che ci si possa permettere solo in tempi di prosperità; crediamo invece che è proprio nei momenti difficili che si vede quanto sia profondamente condiviso e non strumentale l'obiettivo di creare valore per tutti gli stakeholders.
Nonostante tutti siano disposti a riconoscere il valore della responsabilità sociale sul piano teorico, per realizzarla nel quotidiano occorre uno sforzo continuo. Forse dipende dal fatto che la responsabilità sociale ha a che fare con la dimensione etica del lavoro. E in questi tempi in cui di etica si sente il bisogno ed in cui il rispetto delle regole sta diventando un eccezione, crediamo sia giusto, anche attraverso il bilancio sociale, riportare il nostro "focus" sul valore aggiunto della cooperativa in termini di correttezza, umanizzazione, rispetto dei diritti e valorizzazione dei soci.

Il Presidente
Marina Morelli

IL GRUPPO COOPERATIVO COLSER-AURORA-DOMUS

bilancio sociale 2011

IL GRUPPO COOPERATIVO COLSER – AURORA-DOMUS

Colser costituisce insieme ad Aurora Domus. il gruppo Cooperativo Paritetico Colser–AuroraDomus.

Il gruppo cooperativo nel 2011 mette in campo una forza lavoro di circa 5000 tra soci e dipendenti ed un fatturato di oltre 110 milioni di Euro con un ambito di operatività esteso a gran parte delle regioni italiane

Pur nel difficile contesto di un ordinamento giuridico che solo recentemente e con modalità ancora incomplete ha disciplinato le azioni dei gruppi cooperativi, l'idea, forte e radicata al nostro interno, è stata quella di creare una direzione unitaria di gruppo su base contrattuale (il Comitato di Direzione) in modo da oltrepassare la semplice alleanza politico-strategica tra cooperative, ma arrivando ad un coordinamento unitario per l'assunzione delle decisioni riguardanti le attività dell'intero gruppo e delle singole società che lo compongono.

La multidisciplinarità del Gruppo COLSER Aurora Domus consente di introdurre nell'ambito dei servizi integrati e del sistema welfare un'ampia gamma di proposte qualificate, aumentando le possibilità di scelta da parte delle amministrazioni pubbliche e dei privati cittadini e facendo del gruppo un partner sicuro ed affidabile in grado di fornire risposte precise ed esaurienti nei diversi ambiti di attività.

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

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

LA STORIA DI AURORA DOMUS

2007

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

2008

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

2009

È un anno decisivo, i Consigli di Amministrazione di COLSER, Domus Parma ed Aurora stipulano un accordo di fusione tra le componenti sociali del gruppo (Aurora e Domus) e di legame stretto in termini strategici ed operativi e coordinato da un comitato di direzione, tra la nascente cooperativa Aurora Domus e Colser. È un accordo "storico" nel movimento cooperativo parmense vista la rilevanza delle imprese coinvolte. La fusione tra Aurora e Domus Parma, decorre dal 1 Gennaio 2009 anche se la nuova realtà diventa effettivamente operativa dal 1 Gennaio 2010.

2010

Aurora Domus inizia ad operare..

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

Pur essendo una nuova realtà, Aurora Domus ha quindi alle spalle una consolidata esperienza, maturata in precedenza all'interno della Cooperative Sociali Aurora e Domus Parma. Mediante la condivisione del know how sviluppato negli anni dalle due singole cooperative, Aurora Domus è in grado di offrire ai suoi interlocutori affidabilità progettuale di elevato profilo affiancata da sostenibilità dei costi di gestione. La fusione consente ad Aurora Domus di operare in un ambito di attività realmente multidisciplinare che comprende servizi e mansioni relativi a: Servizi per anziani; Servizi socio-sanitari; Servizi di Salute Mentale; Servizi Educativi; Servizi per minori; Servizi per disabili; Servizi per i Giovani.

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

2011

La nuova organizzazione di Auroradomus viene recepita a tutti i livelli organizzativi e di pari passo si concretizza una organizzazione di Gruppo Cooperativo che prevede strette sinergie ed interconnessioni con la Cooperativa Colser. Si concretizza quindi pienamente il progetto iniziale avviato nel 2008.

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

FINALITA'
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.*
Aurora Domus 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 MUTUALITA'. 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 SOLIDARIETA' 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 SOLIDARIETA' 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

bilancio
sociale
2011

LA NOSTRA VISION

(OVVERO SOGNI, SENSO, CAPISALDI SUI QUALE CI FONDIAMO)

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

LA NOSTRA MISSION

(OVVERO CHI SIAMO, DI CHE COSA CI OCCUPIAMO, COSA CI PROPONIAMO DI REALIZZARE)

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

LA GOVERNANCE

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

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

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

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

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

"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 interagire, 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."

Come citato in precedena e come evidenziabile osservando l'organigramma si sono attivate anche strette sinergie e collaborazioni con l'organizzazione della Cooperativa Colser, in particolare nell'ambito della comunicazione, della qualità, della sicurezza e della gestione degli acquisti.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

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

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

MARINA MORELLI
Presidente

DANIELA CHINOSI
Vicepresidente

BARBARA GUIDOTTI
Vicepresidente

ROBERTA LASAGNA
Vicepresidente

CRISTINA BAZZINI
Consigliere e Presidente del Gruppo Cooperativo Colser – Aurora Domus

MAURO CHIARI
Consigliere

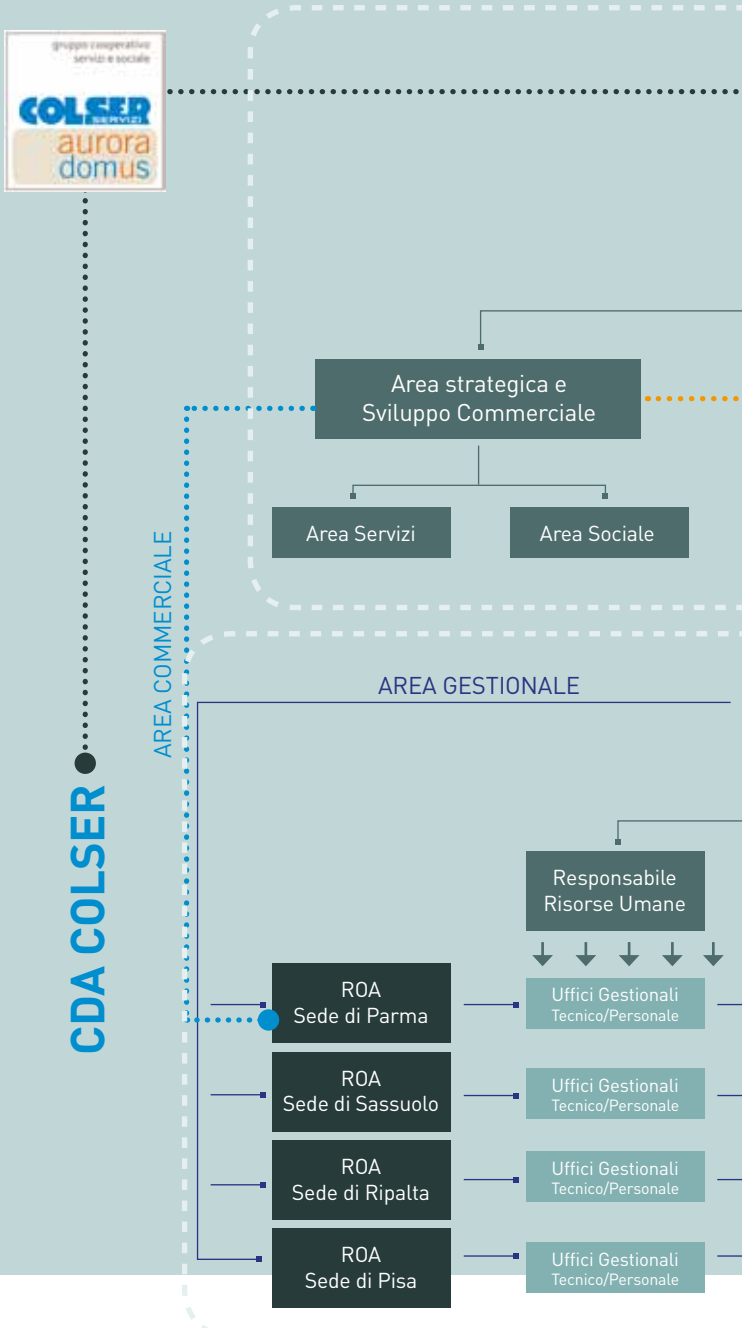
GIUSEPPE CHIODAROLI
Consigliere

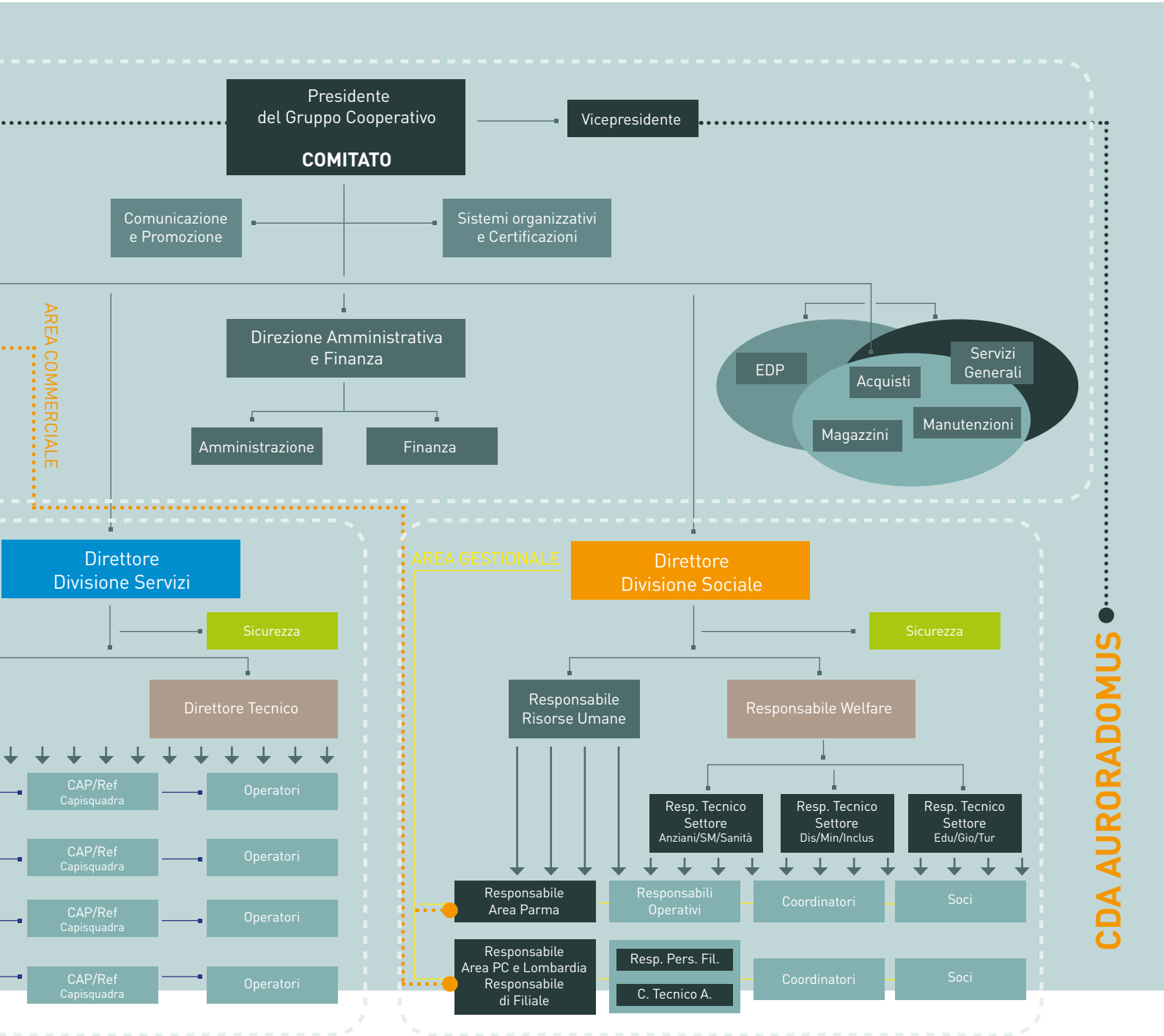
MARIAGRAZIA FRIGOLI
Consigliere

GIOVANNI POLETTI
Consigliere

CLARA SPAGNOLI
Consigliere

ERNESTO VIGNALI
Consigliere




Presidente
del Gruppo Cooperativo
COMITATO
Vicepresidente
Comunicazione
e Promozione
Sistemi organizzativi
e Certificazioni
AREA COMMERCIALE
Direzione Amministrativa
e Finanza
Amministrazione
Finanza
EDP
Acquisti
Servizi
Generali
Magazzini
Manutenzioni
Direttore
Divisione Servizi
Sicurezza
Direttore Tecnico
CAP/Ref
Capisquadra
Operatori
CAP/Ref
Capisquadra
Operatori
CAP/Ref
Capisquadra
Operatori
CAP/Ref
Capisquadra
Operatori
AREA GESTIONALE
Direttore
Divisione Sociale
Sicurezza
Responsabile
Risorse Umane
Responsabile Welfare
Resp. Tecnico
Settore
Anziani/SM/Sanità
Resp. Tecnico
Settore
Dis/Min/Inclus
Resp. Tecnico
Settore
Edu/Gio/Tur
Responsabile
Area Parma
Responsabili
Operativi
Coordinatori
Soci
Responsabile
Area PC e Lombardia
Responsabile
di Filiale
Resp. Pers. Fil.
C. Tecnico A.
Coordinatori
Soci
CDA AURORADOMUS

I NOSTRI SERVIZI

bilancio
sociale
2011

SERVIZI PER ANZIANI

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

Svolgiamo le nostre attività in:

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

SERVIZI SANITARI

Il territorio sanitario, fino a pochi anni fa inesplorato dalla Cooperazione Sociale, è stato oggetto di grande interesse, ricerca ed impegno per il nostro gruppo cooperativo che già da molti anni svolge il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata nel Comune di Piacenza. La gestione completa del Centro Cure Palliative di Fidenza è stata la maggiore esplicitazione del lavoro che abbiamo svolto sia in termini organizzativi che gestionali.
Ad avvalorare ulteriormente l'impegno nel settore sanitario viene anche la partecipazione a 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.

I servizi che svolgiamo sono:

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

SERVIZI PER LA SALUTE MENTALE

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

Le nostre attività per la salute mentale si svolgono presso:

- **strutture residenziali**
- **strutture semiresidenziali**
- **alloggi protetti**
- **domicilio degli utenti**

SERVIZI EDUCATIVI

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

Le tipologie di servizi in cui operiamo sono:

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

SERVIZI PER MINORI

Il tema del disagio in età adolescenziale e 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

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

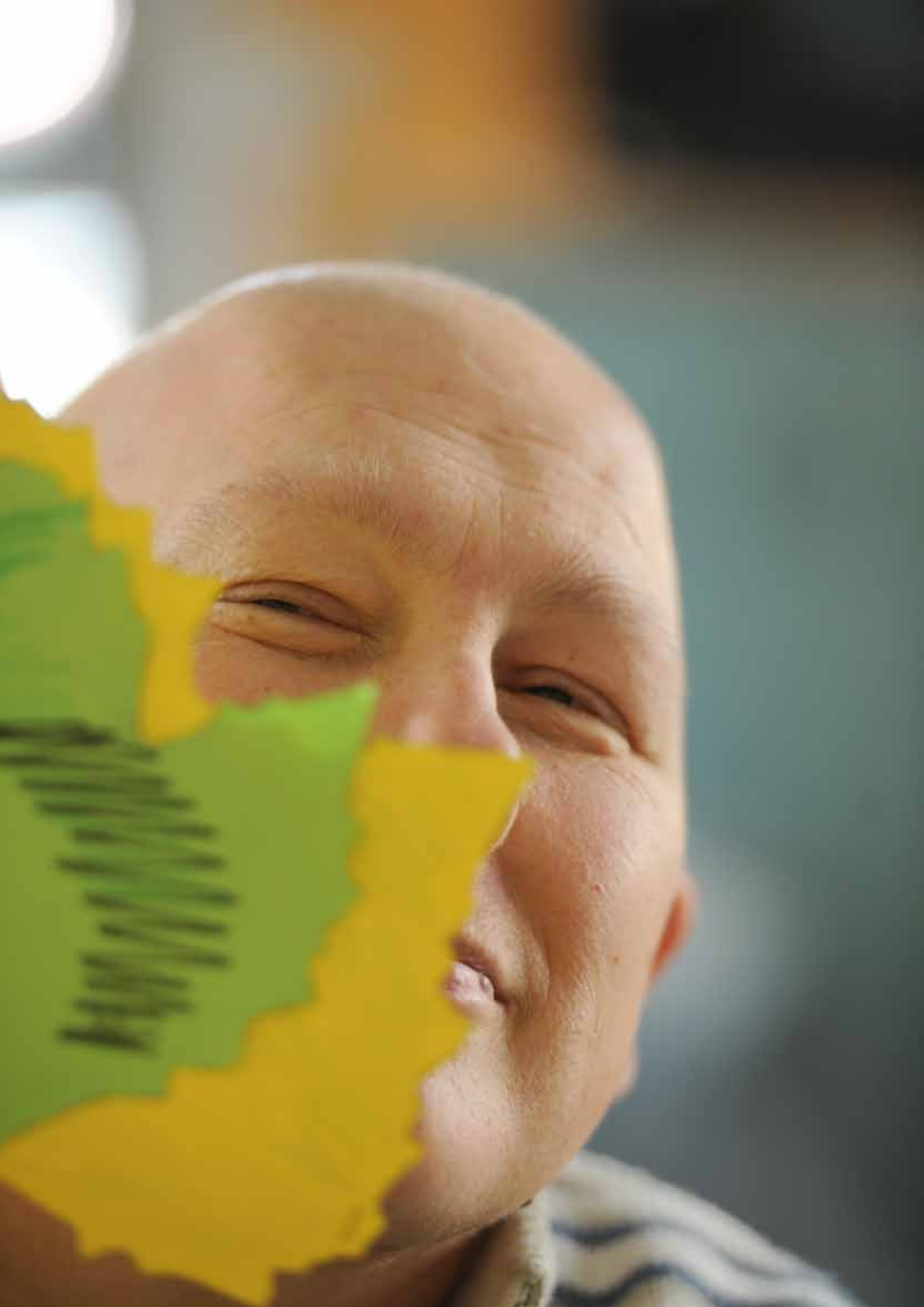
I nostri servizi per anziani sono composti da diverse tipologie di prestazioni differenti tra loro in relazione al luogo ed alle strutture in cui vengono effettuati, ma comuni per quanto riguarda il principio di fondo rappresentato dalla centralità degli utenti.

Svolgiamo le nostre attività in:

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

LE NOSTRE GESTIONI DIRETTE

- **CASA PROTETTA "CASA DEGLI ANZIANI"** di Collecchio e **R.S.A. "CASA DEGLI ANZIANI"** di Collecchio
- **PENSIONATO ALBERGO "CITTÀ DI FIDENZA"**
- **CENTRO DIURNO** di Tavazzano con Villavesco
- **COMUNITÀ ALLOGGIO "CASA DEL PELLEGRINO"** di Albareto
- **"SPAZIO AURORADOMUS" DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE** del Comune di Parma
- **COMUNITÀ ALLOGGIO "VILLA BIANCA"** di Valmozzola
- **CENTRO CURE PALLIATIVE** di Fidenza
- **COMUNITÀ ALLOGGIO E CENTRO DIURNO** del Comune di Gragnano Trebbiense
- **CASA FAMIGLIA "PARROCCHIA DI SAN LEONARDO"** di Metti di Bore
- **CASA PROTETTA "ZANETTI"** di Varsi
- **CENTRO POLIFUNZIONALE "CORSINI"** di Pellegrino Parmense
- **CASA PROTETTA "VECCHI GUIDOTTI"** di Boretto
- **SCUOLA "MARCHI"** di Parma
- **OSTELLO DELLA GIOVENTÙ "LUCIANO FERRARIS"** di Parma
- **CASA PROTETTA "G.CAVAZZINI"** di Berceto



POLITICA PER LA QUALITA' E LA SICUREZZA

bilancio sociale 2011

POLITICA PER LA QUALITA' E LA SICUREZZA

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

- comportamenti, abitudini e competenze del personale
- livello tecnico delle prestazioni
- rapporti istituzionali
- efficienza ed efficacia
- interazione con l'utenza
- verifica delle attività.

Il servizio offerto da Auroradomus prevede la presenza di un sistema di controlli che permette sia la sistematica verifica dei servizi che il loro miglioramento continuo.

Tale sistema consente quindi di:

- individuare a priori le esigenze attinenti il servizio, attraverso attività di verifica preventiva;
- registrare puntualmente e univocamente le attività svolte e le responsabilità associate
- individuare tempestivamente le eventuali anomalie e i conseguenti provvedimenti correttivi
- valutare il grado di soddisfazione degli Utenti, dell'Ente committente, dei famigliari dell'Utente, del Personale impiegato, del Territorio;
- progettare le attività necessarie per garantire il miglioramento continuo del servizio.

LA QUALITA' NEL CONTROLLO DEI COMPORTAMENTI E DELLE COMPETENZE DEL PERSONALE

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

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

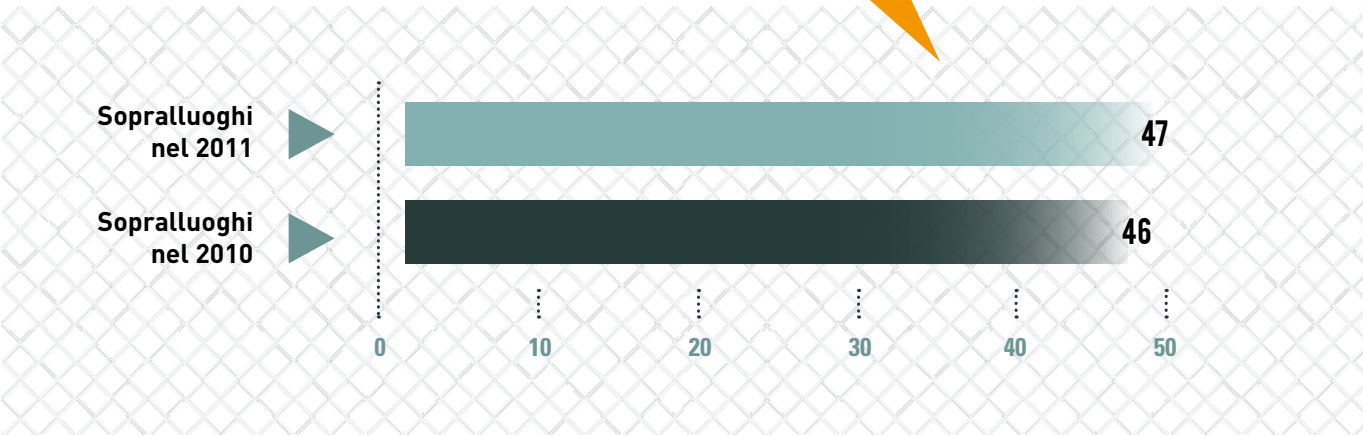
Il grafico sotto riportato testimonia l'elevata frequenza di controlli interni ed esterni nei nostri servizi volti a verificare la sistematica applicazione della politica della qualità.

AUDIT SISTEMA QUALITÀ

LA GESTIONE DELLA SICUREZZA SUL LAVORO

Auroradomus conosce la complessità dei regolamenti e delle leggi cui devono adeguarsi le aziende, non solo per evitare le sanzioni, ma soprattutto per salvaguardare la salute dei propri lavoratori e la sicurezza delle proprie strutture.
Fin dalla nostra nascita riserviamo grande attenzione a questo tema.
Abbiamo sviluppato in questo campo una notevole esperienza, cui attingiamo per dare ai nostri servizi ed ai nostri lavoratori risposte efficaci e sicure.
Attraverso il Servizio Prevenzione e Protezione dai rischi ci occupiamo di tutti i servizi di carattere tecnico, sanitario, informativo e formativo connessi alla tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.
Risulta particolarmente intensa l'attività di collaborazione con i nostri clienti relativamente al coordinamento per la sicurezza che si concretizza in numerosi sopralluoghi nei servizi.
Molto intensa anche l'attività di formazione e quella rivolta alla sorveglianza sanitaria dei lavoratori.

SOPRALLUOGHI DEL S.P.P. NEI LUOGHI DI LAVORO



VISITE MEDICHE AI SOCI

LEGGI, COSTITUZIONE E COOPERAZIONE

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

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

I NOSTRI STAKEHOLDERS (PORTATORI DI INTERESSE)

bilancio
sociale
2011

I NOSTRI STAKEHOLDERS (PORTATORI DI INTERESSE)

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

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

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

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

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

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

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

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

I SOCI DELLA COOPERATIVA

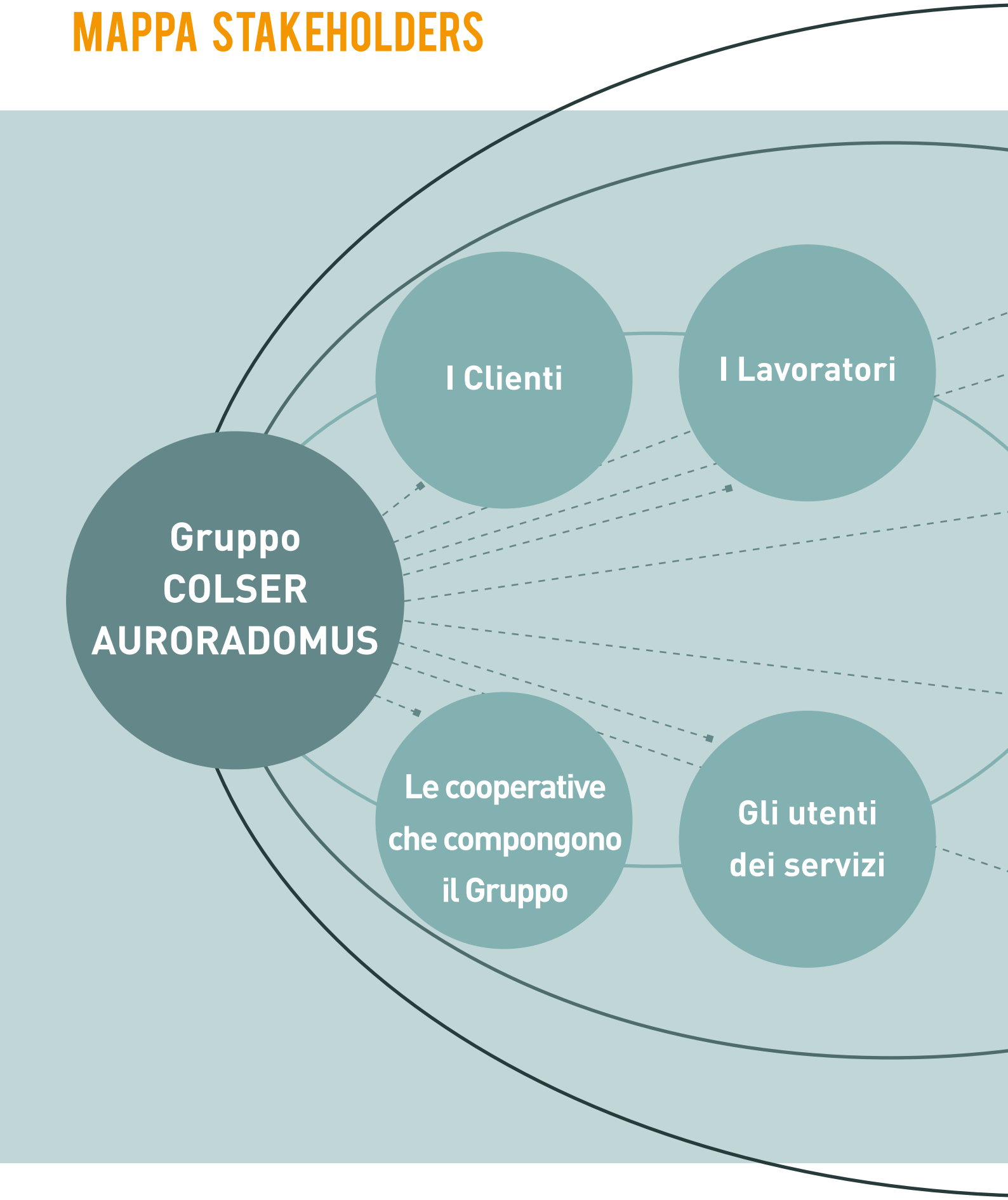
Aurora Domus prima ancora di rendere conto ai suoi interlocutori esterni, deve sottoporre i suoi risultati economici e sociali al giudizio dei propri soci. Essi infatti sono il fulcro attorno al quale ruota tutta l'attività della cooperativa poiché esercitano due funzioni fondamentali e vitali per la nostra organizzazione: ne sono i legittimi proprietari e attraverso la messa a disposizione delle loro risorse (lavoro, tempo, denaro, ecc.) rendono possibile lo svolgersi delle attività ed il conseguimento dello scopo sociale comune.

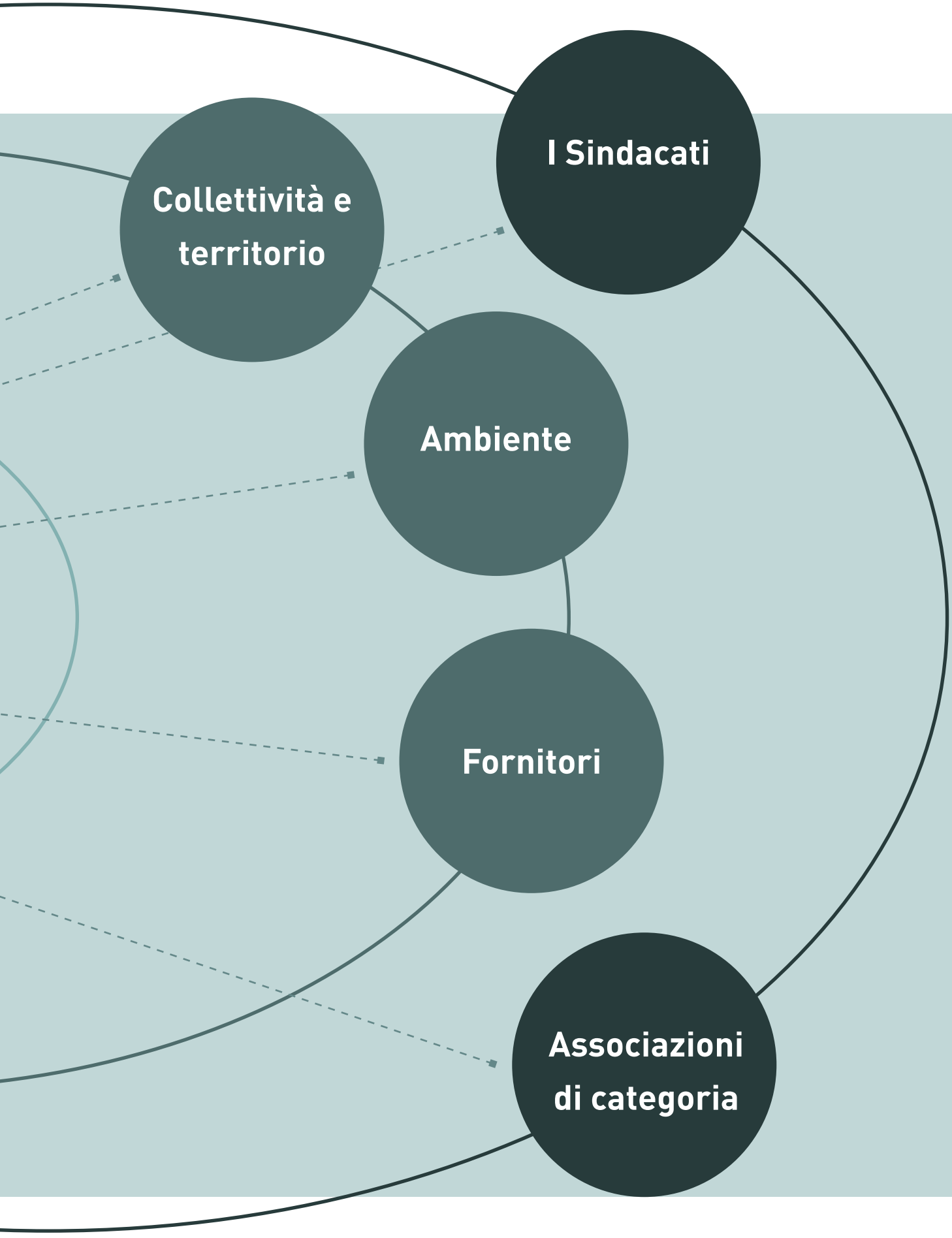
Portano quindi interessi di natura economica e sociale: concorrono al capitale sociale, eleggono gli organi che li rappresentano nella gestione, approvano l'operato degli amministratori.

Altri importanti stakeholders sono:

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

MAPPA STAKEHOLDERS




I Sindacati
Collettività e territorio
Ambiente
Fornitori
Associazioni di categoria

LA RELAZIONE SOCIALE

bilancio
sociale
2011

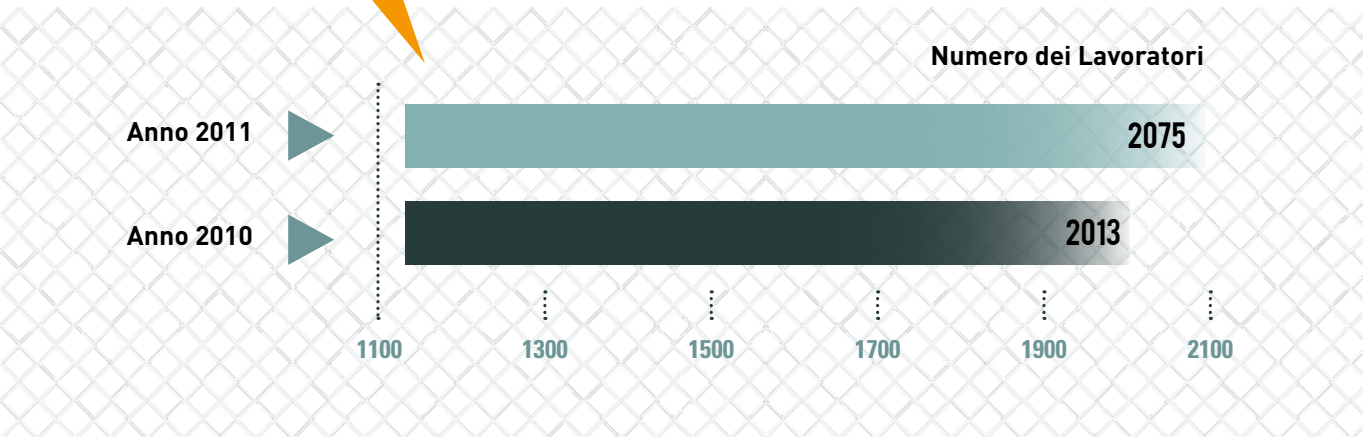
LA RELAZIONE SOCIALE

Raramente le risorse umane sono considerate una fonte di creazione di valore, poiché il costo riguardante la forza lavoro rappresenta per le cooperative la maggior componente delle spese operative. I tagli nel personale rientrano inoltre in molte delle strategie volte alla ristrutturazione ed al contenimento dei costi. Ma la vera competitività sta nel possedere risorse professionali, preparate ed in grado di condividere i valori di una azienda.
Aurora sa che il proprio sviluppo di conoscenze e capacità è sempre stato direttamente proporzionale al numero complessivo dei Soci e naturalmente considera l'aumento del loro numero come un indicatore estremamente positivo.
Sappiamo inoltre come, al di la di ogni strategia organizzativa e gestionale, l'immagine di sé che i nostri Soci sono in grado di offrire in termini di etica e di preparazione è il miglior viatico per conseguire ulteriore sviluppo.

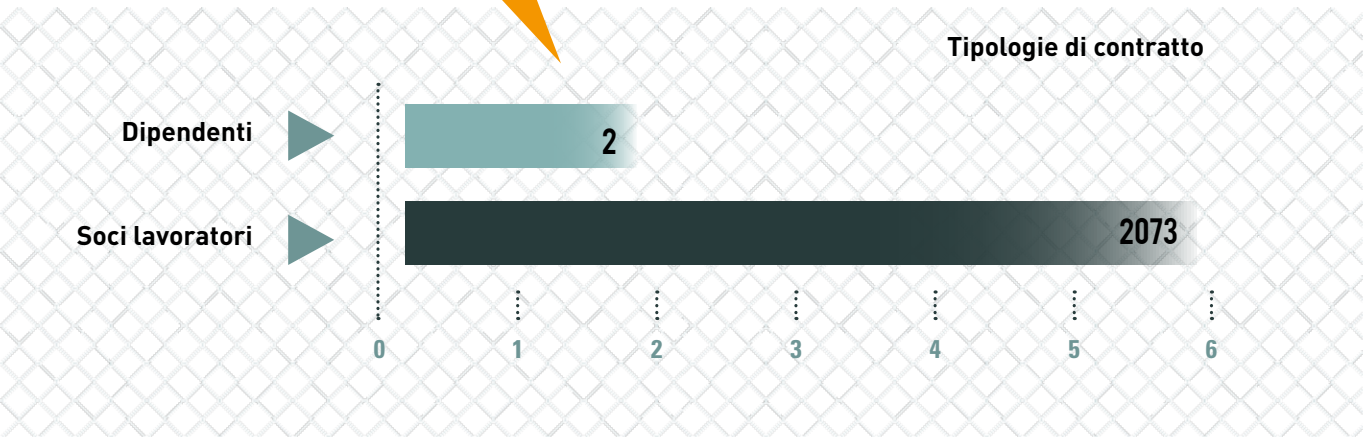
In questa relazione sociale esamineremo inizialmente i dati relativi ai nostri soci, poi quelli dei nostri principali stakeholders per chiudere infine con i dati relativi al valore aggiunto prodotto da AuroraDomus.

LE NOSTRE RISORSE UMANE COME CAPITALE

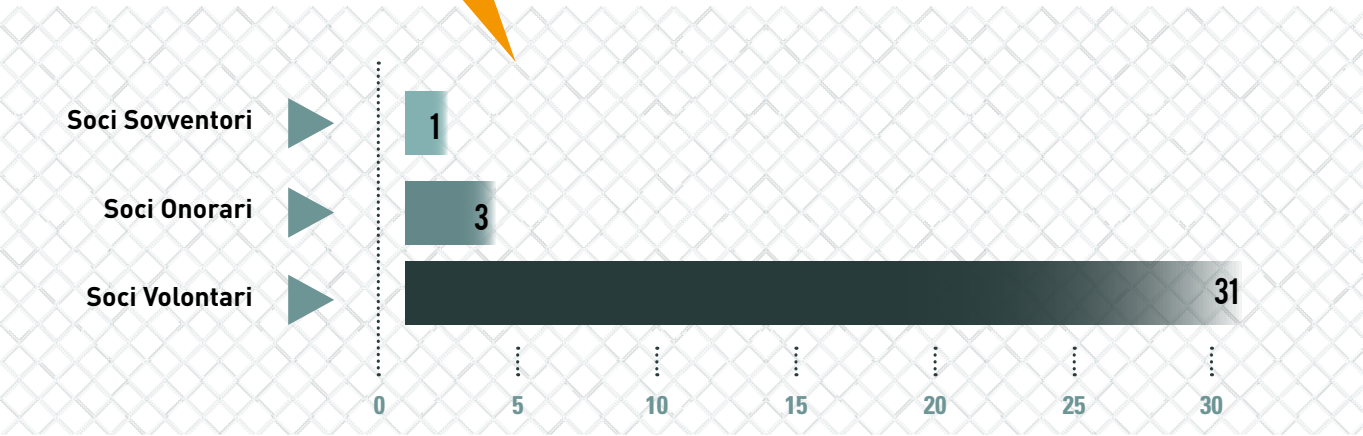
FORZA LAVORO SOCI



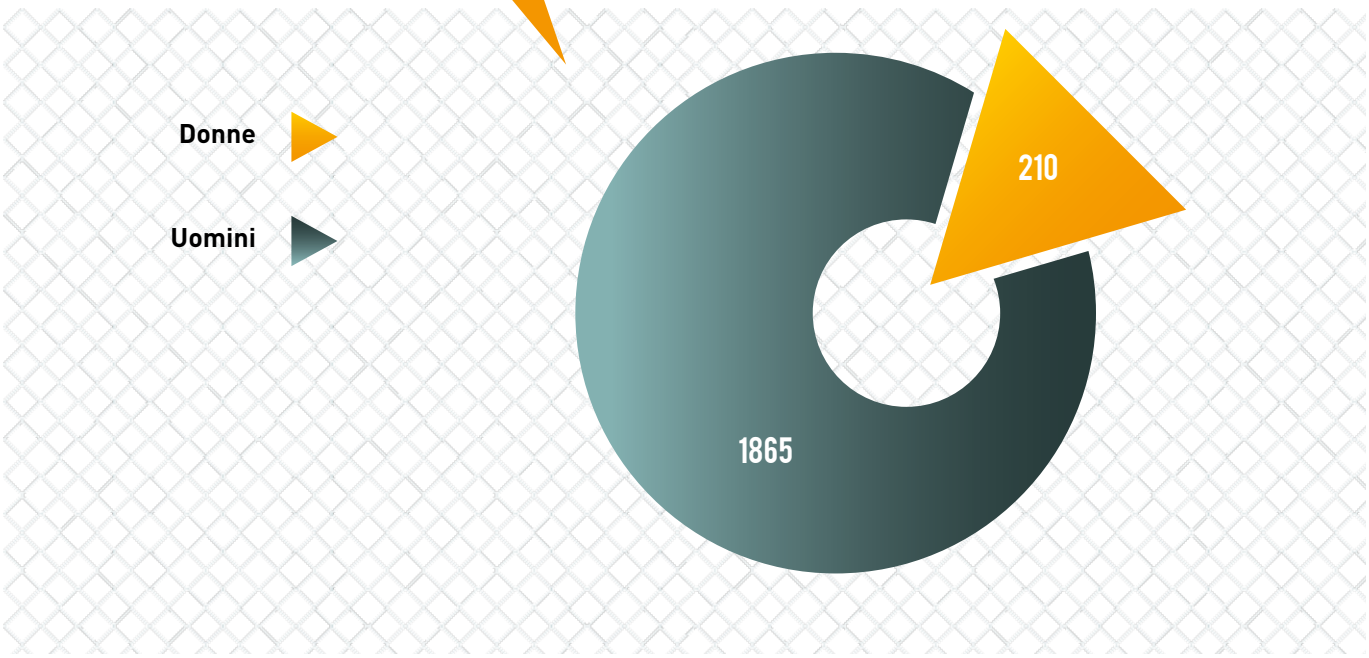
FORZA LAVORO DPENDENTI



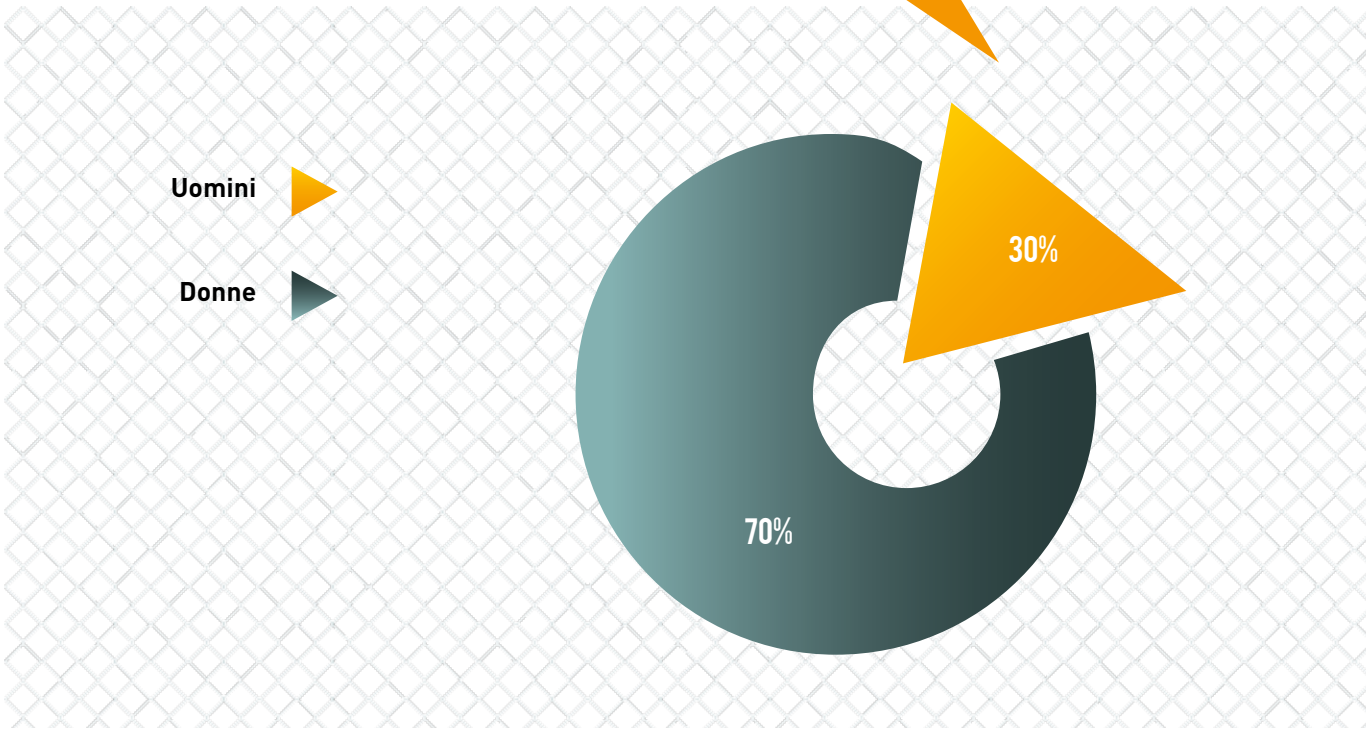
ALTRE TIPOLOGIE DI SOCI



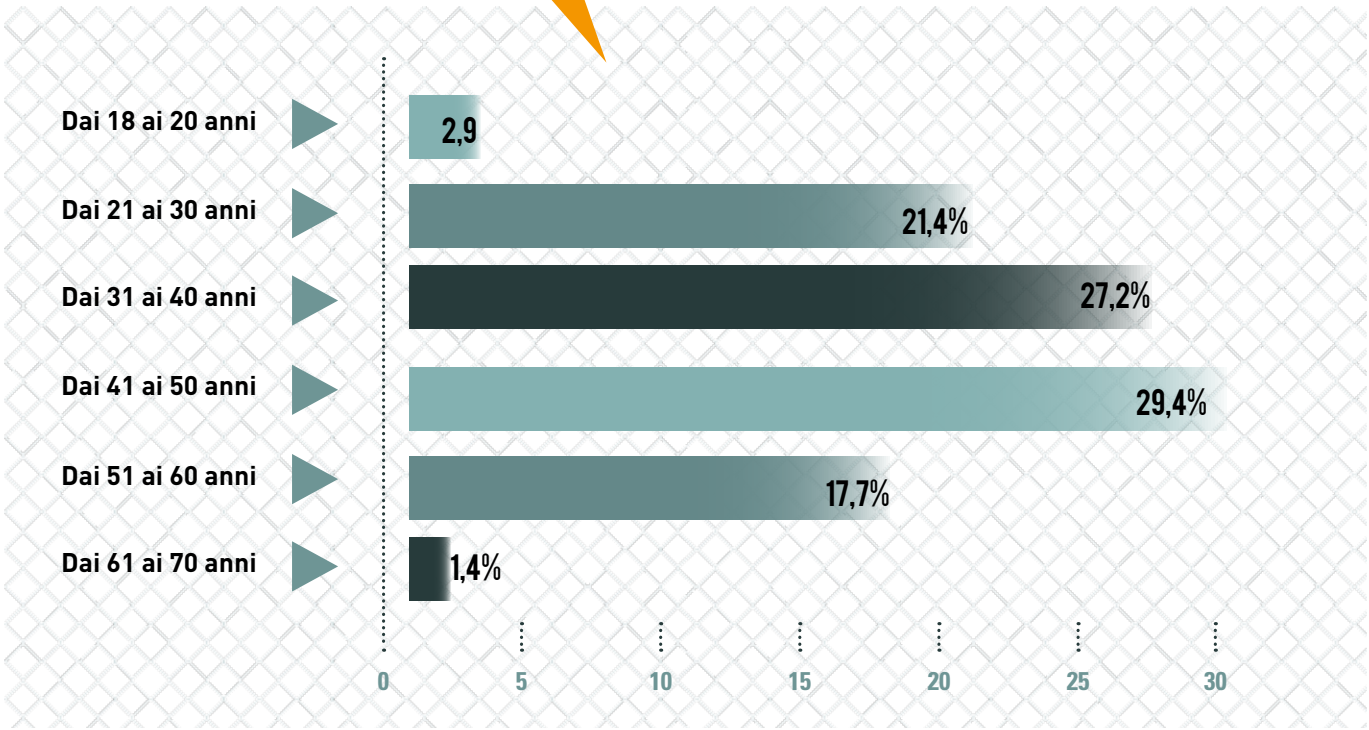
LAVORATORI DONNE | UOMINI



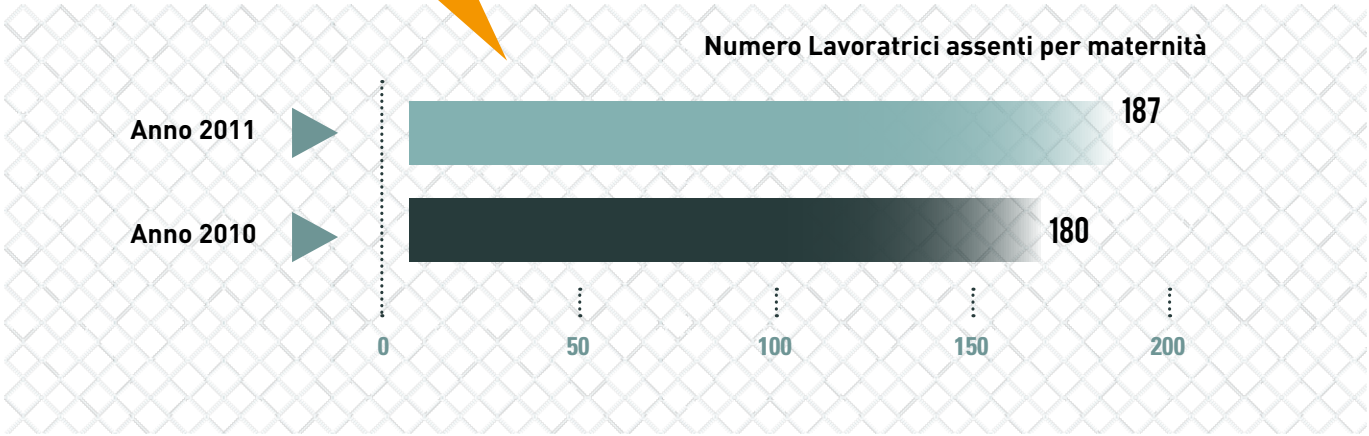
POSIZIONI DI RESPONSABILITÀ: UOMINI | DONNE IN %



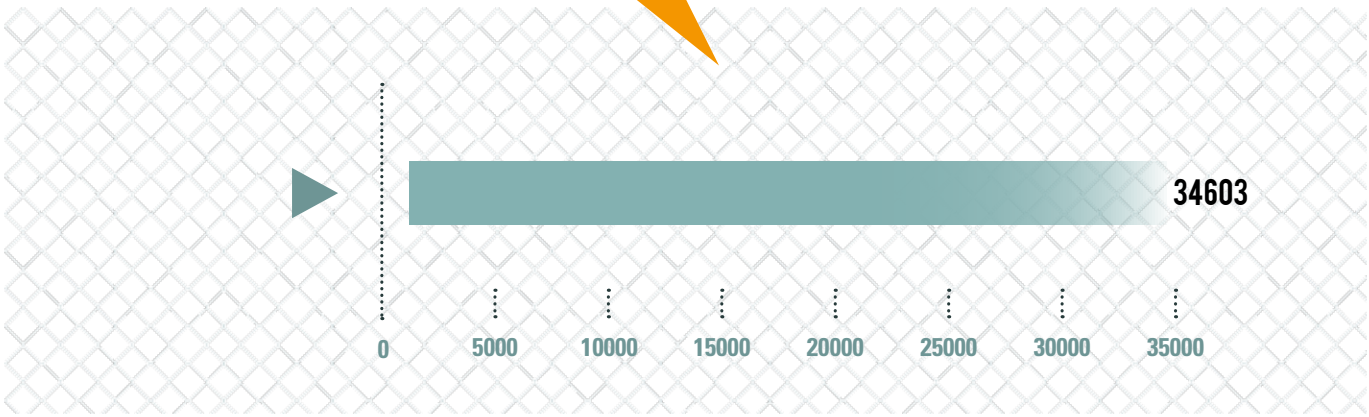
L'ETÀ DEI NOSTRI LAVORATORI



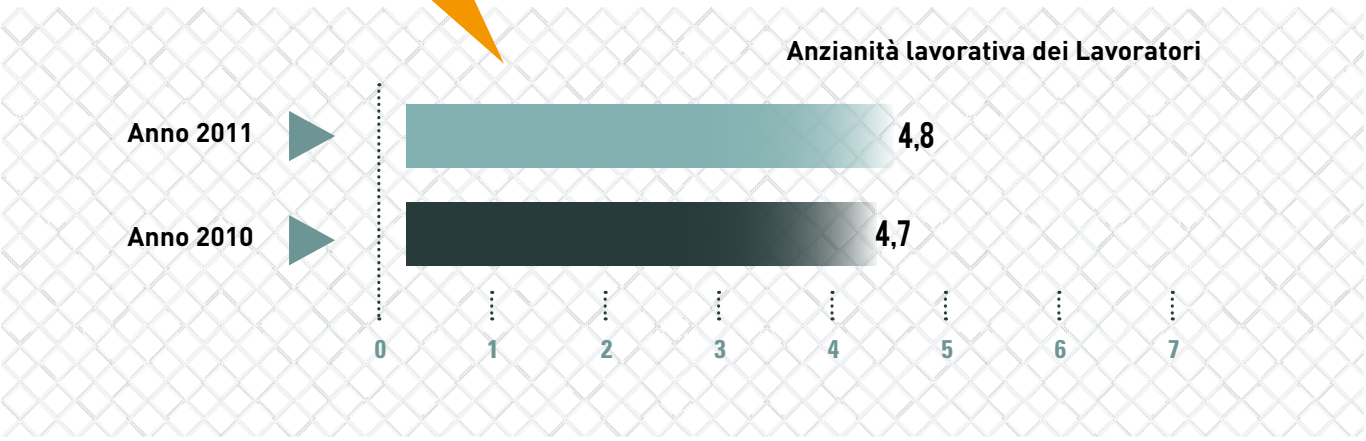
DONNE IN MATERNITÀ



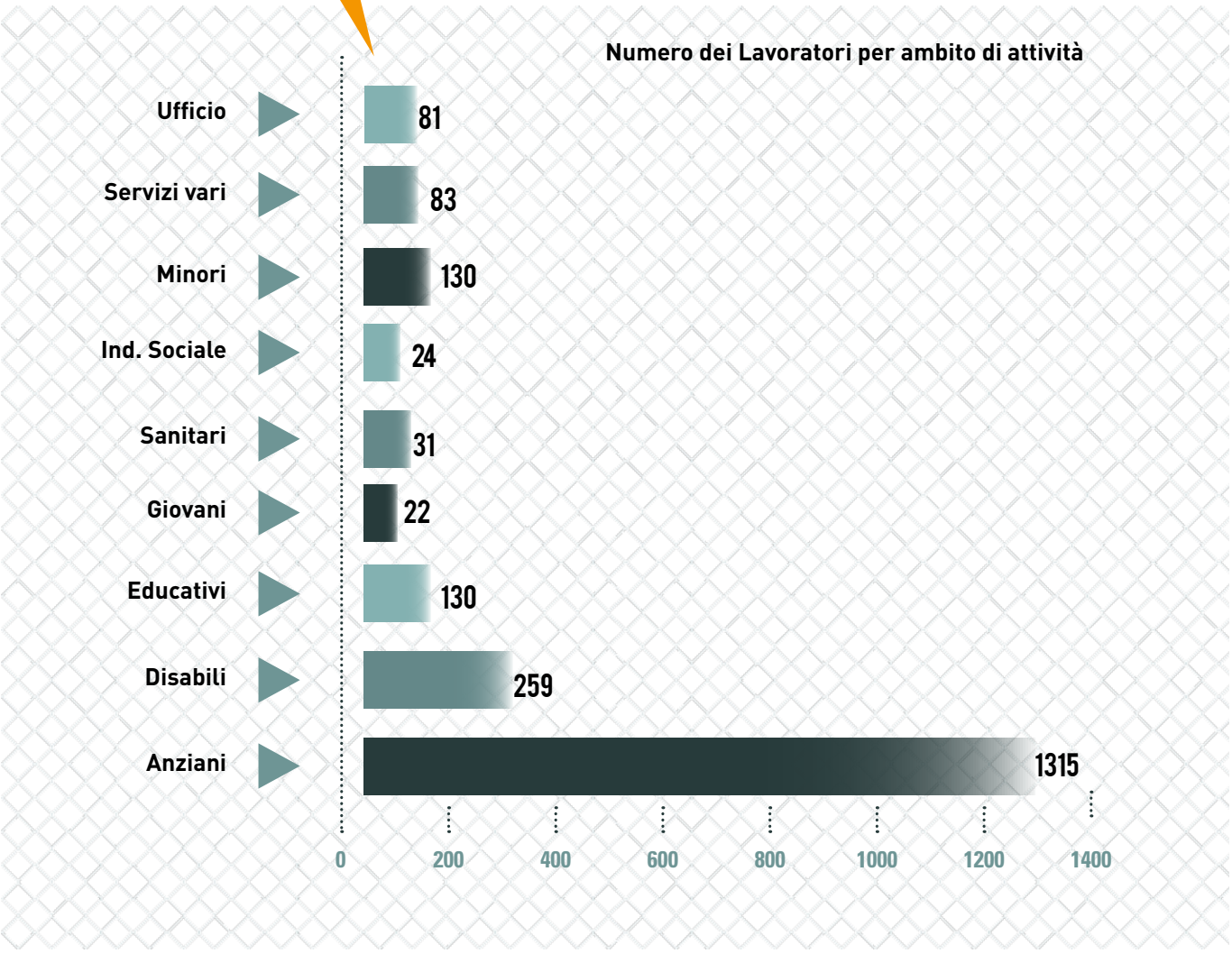
GIORNI DI ASSENZA PER MATERNITÀ



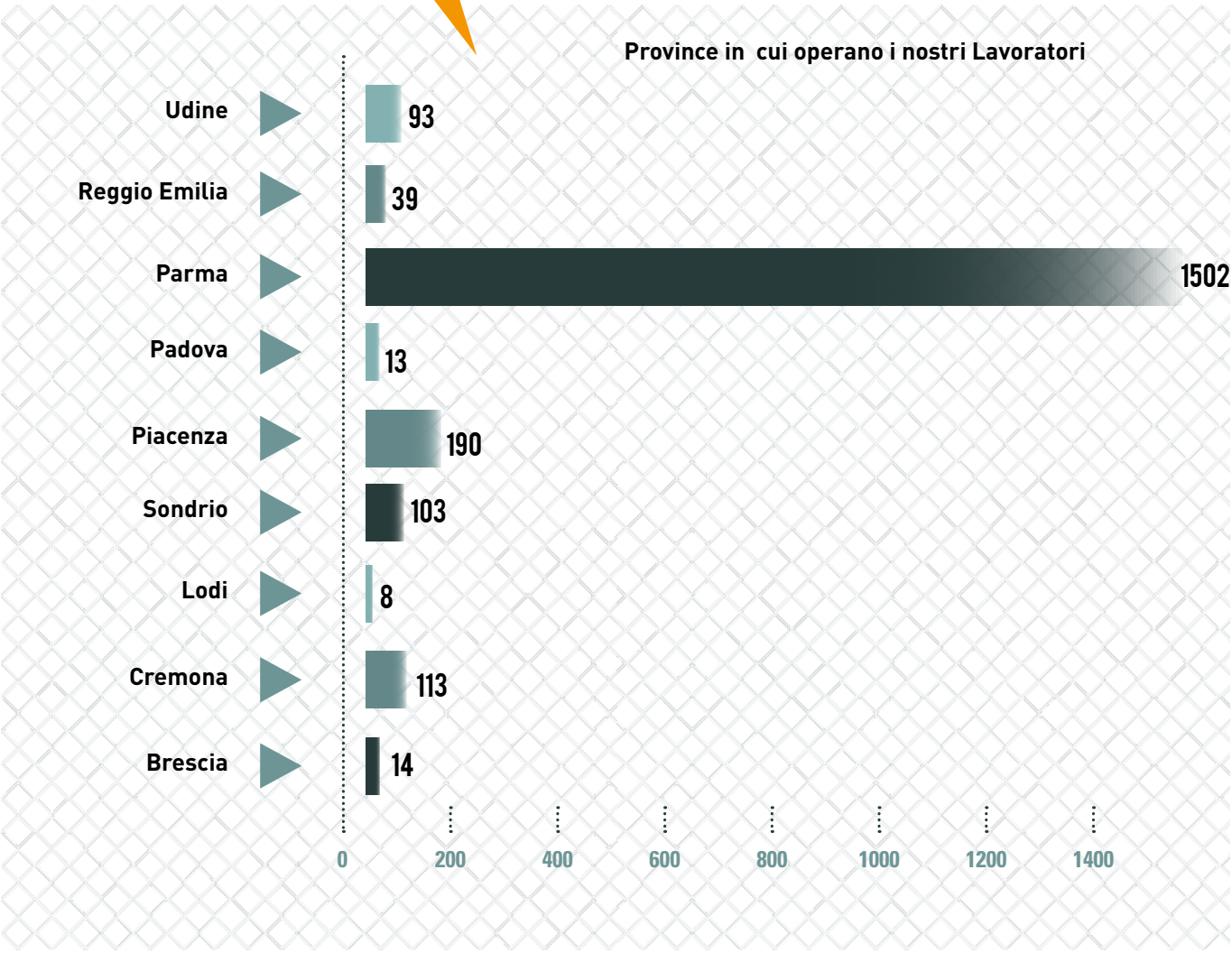
ANZIANITÀ LAVORATIVA



AMBITO DI ATTIVITÀ



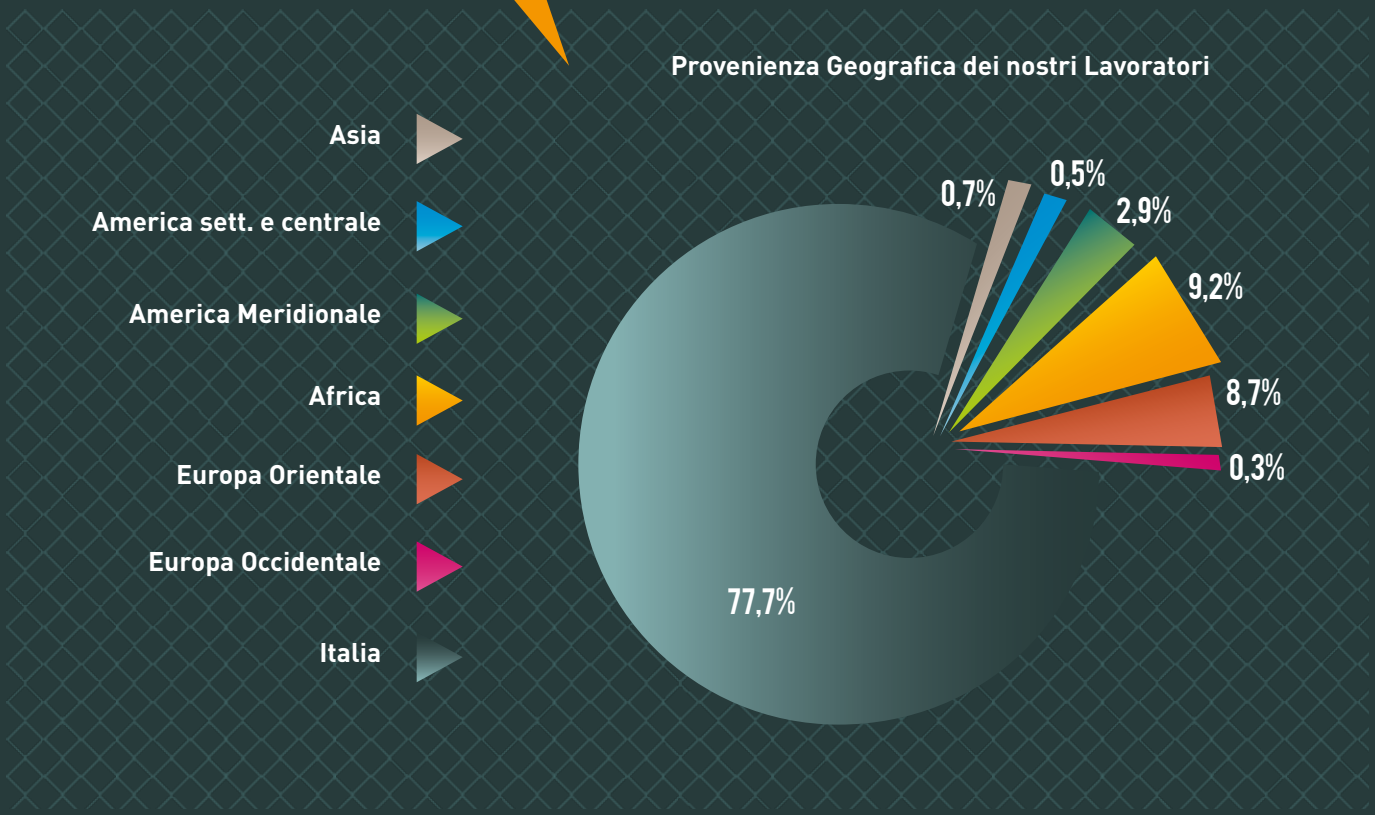
PROVINCE DI OPERATIVITÀ



CARTINA GEOGRAFICA CON EVIDENZIATE LE PROVENIENZE

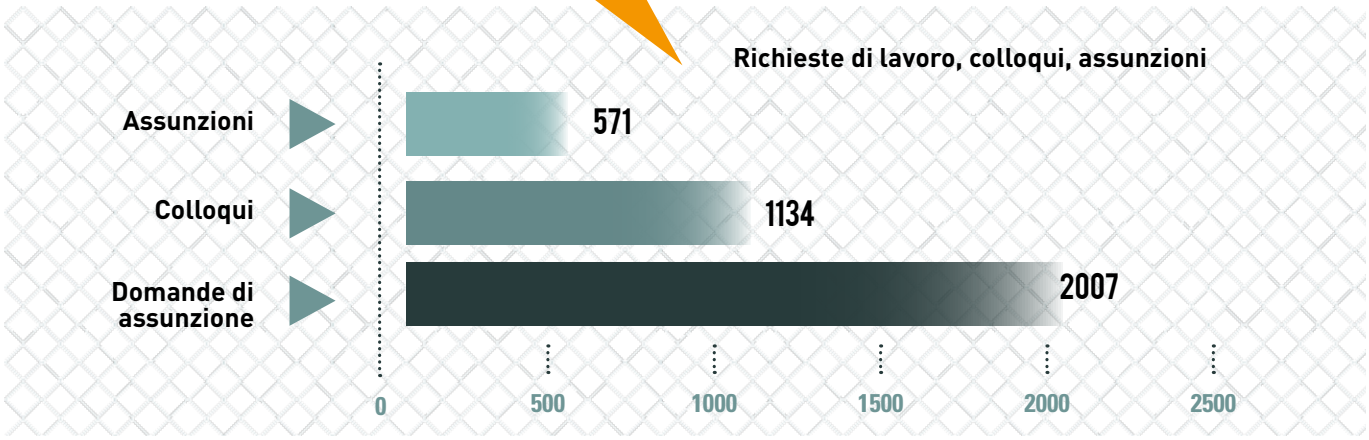
I nostri Lavoratori provengono da:
Albania, Algeria, Argentina, Austria, Bangladesh, Benin, Bosnia Erzegovina, Brasile, Bulgaria, Burkina Faso, Camerun, Capo verde, Colombia, Congo, Costa d'avorio, Cuba, Repubblica Dominicana, Ecuador, Egitto, Eritrea, Etiopia, Filippine, Francia, Germania, Ghana, India,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

PROVENIENZA GEOGRAFICA

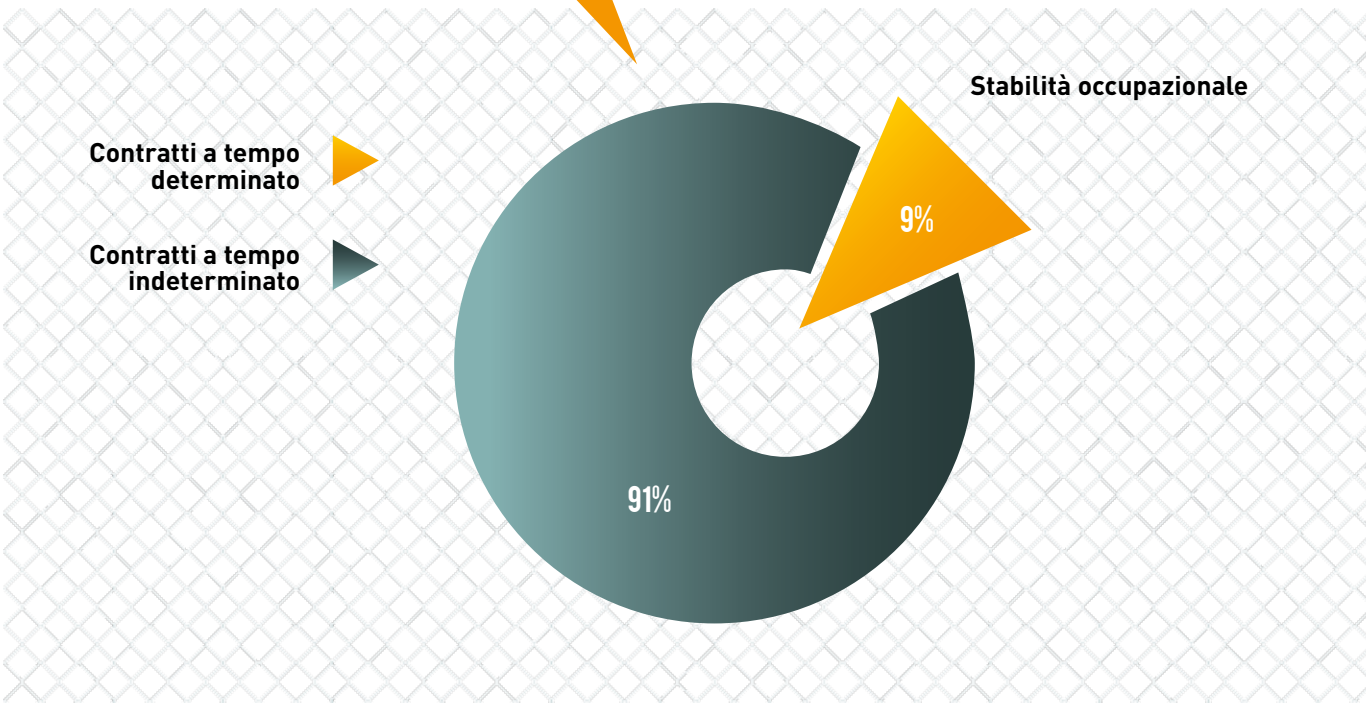


CONTRO IL PRECARIATO

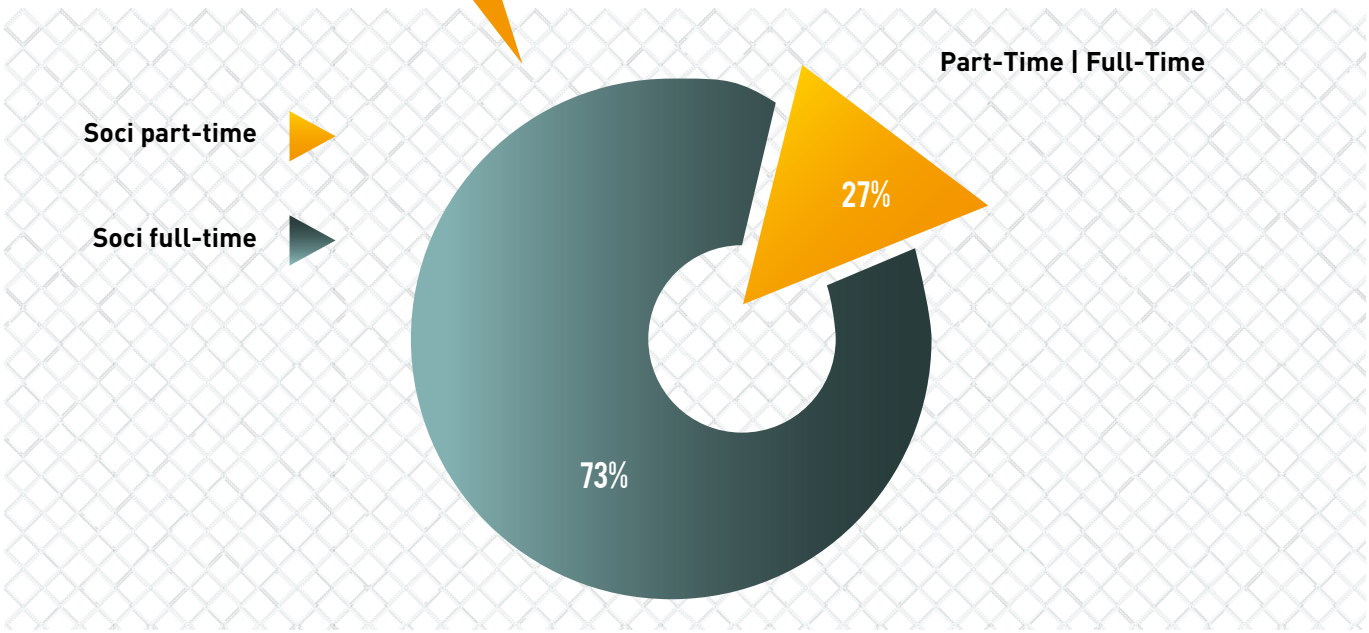
DOMANDE, COLLOQUI, ASSUNZIONI



DETERMINATI | INDETERMINATI



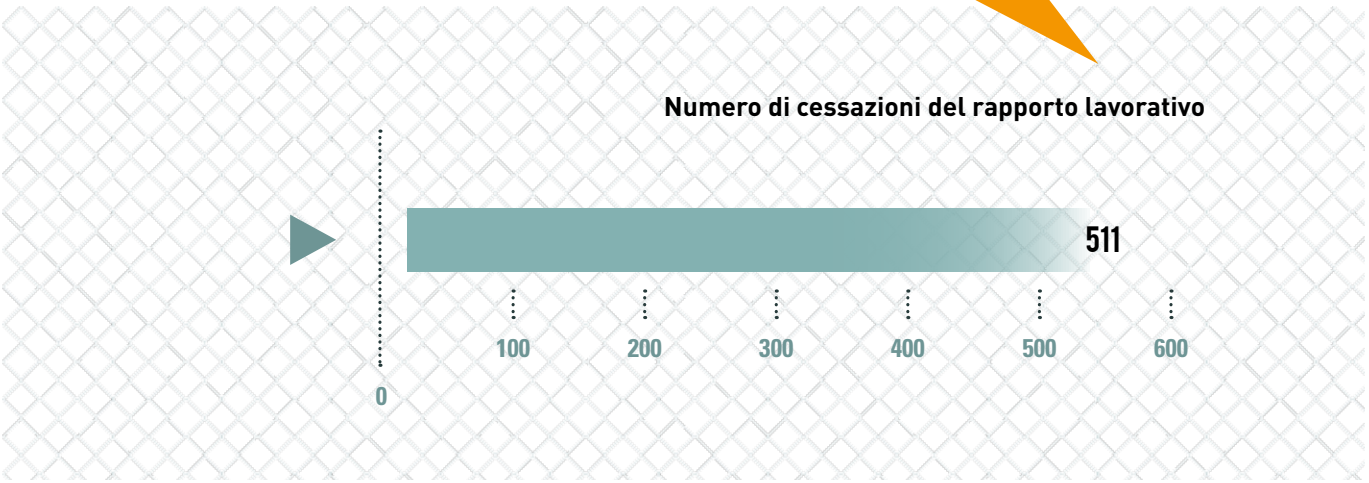
PART TIME E TEMPO PIENO



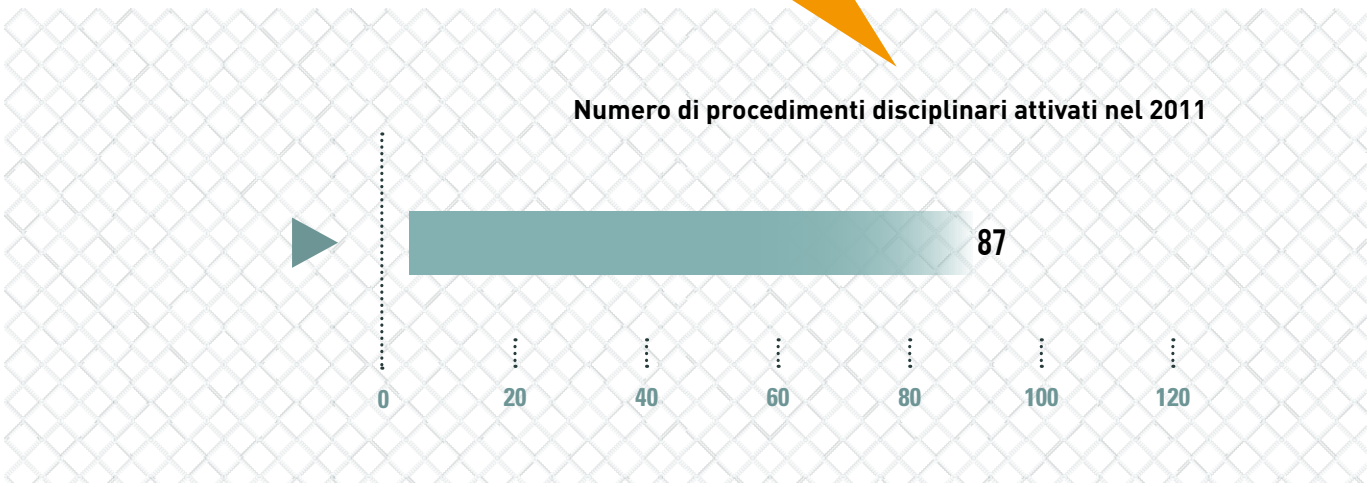
LA GESTIONE DEL PERSONALE

2011								
Ore Lavorate	Maternità	Maternità Facoltativa	Ore allattamento	Ore Permessi Studio	Malattia	Infortuni	Aspettativa non retribuita	L104
2697514	107450	37576	1323	2014	158588	30911	18302	8034

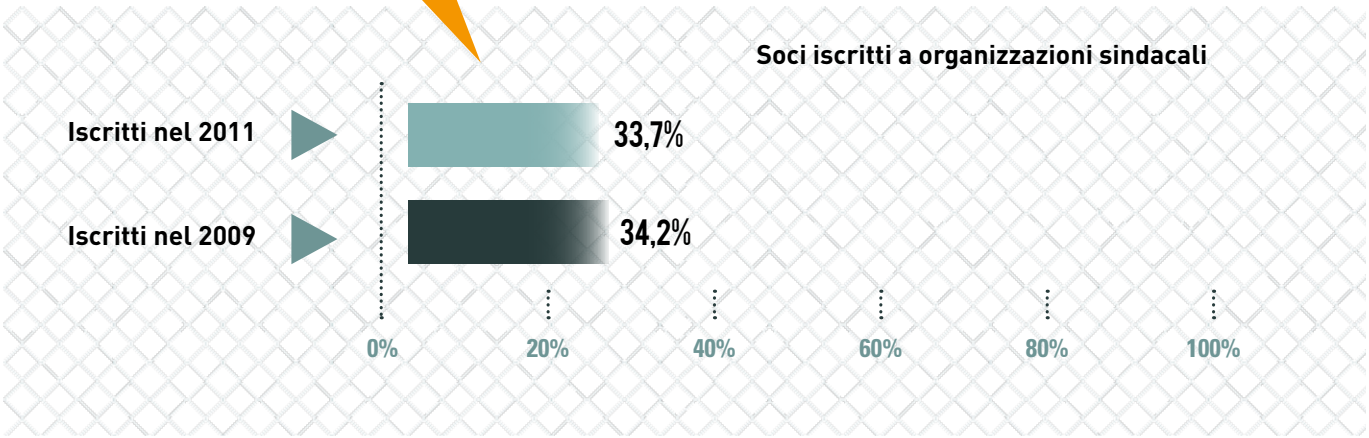
NUMERO COMPLESSIVO CESSAZIONI RAPPORTO DI LAVORO



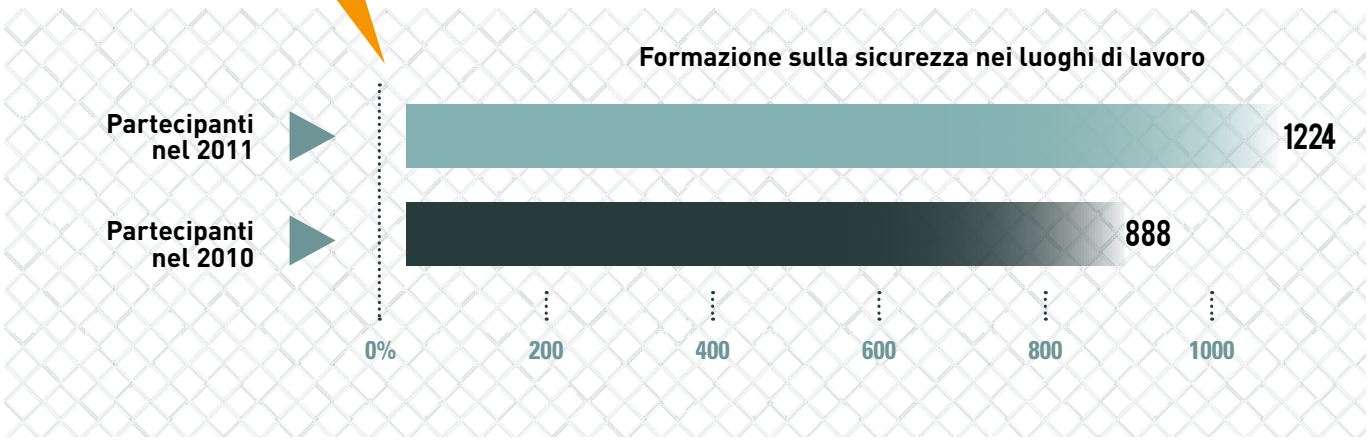
NUMERO PROCEDURE DISCIPLINARI NEL 2011

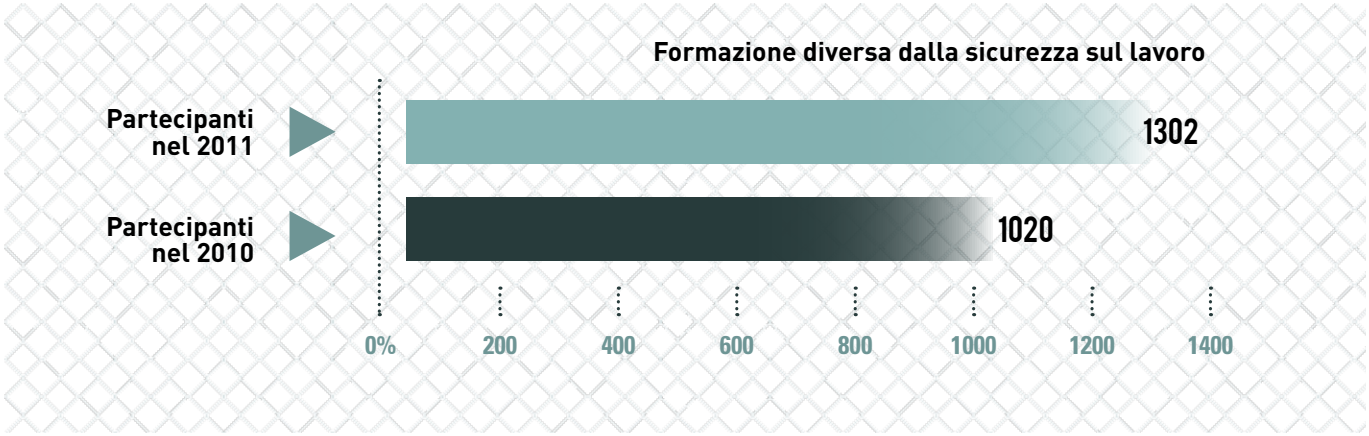


ISCRIZIONI SINDACATO

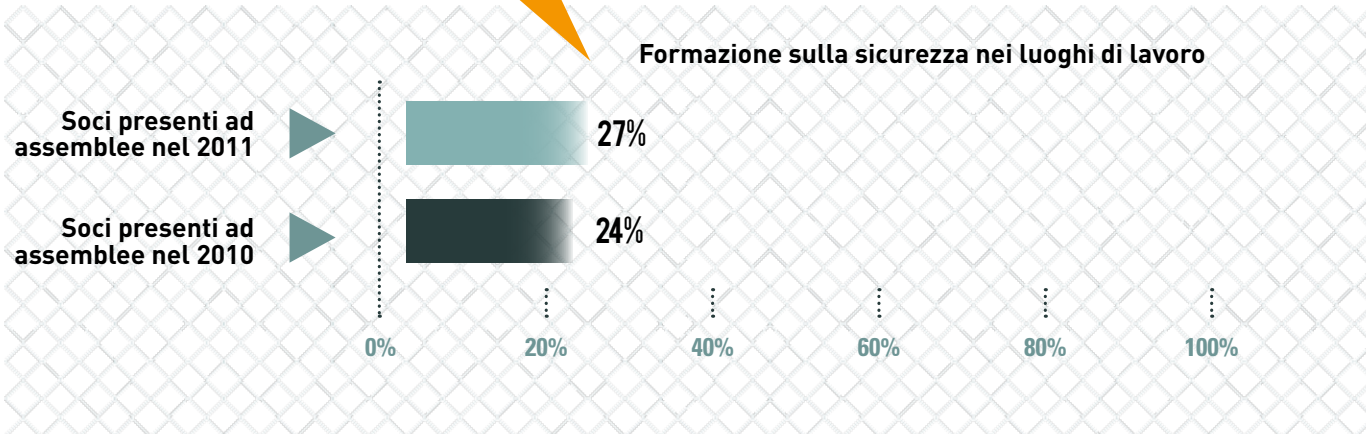


LA FORMAZIONE

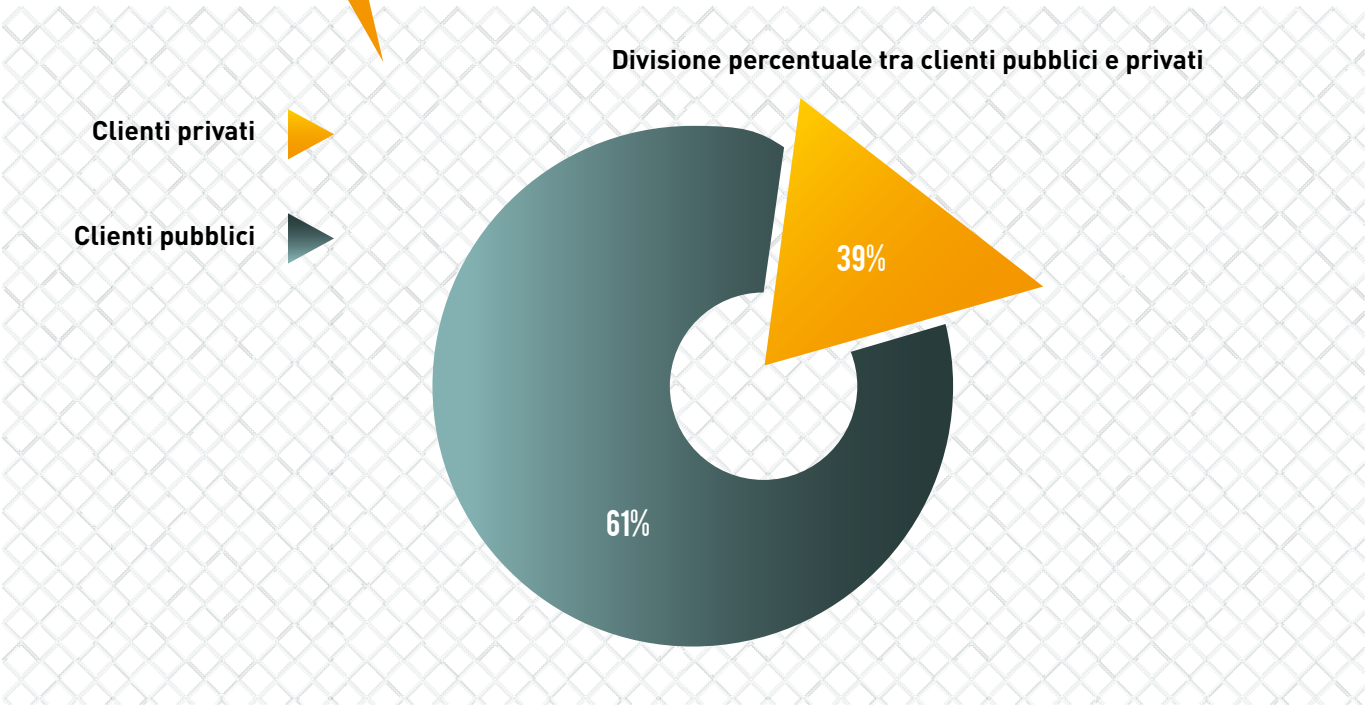




LA PARTECIPAZIONE SOCIALE

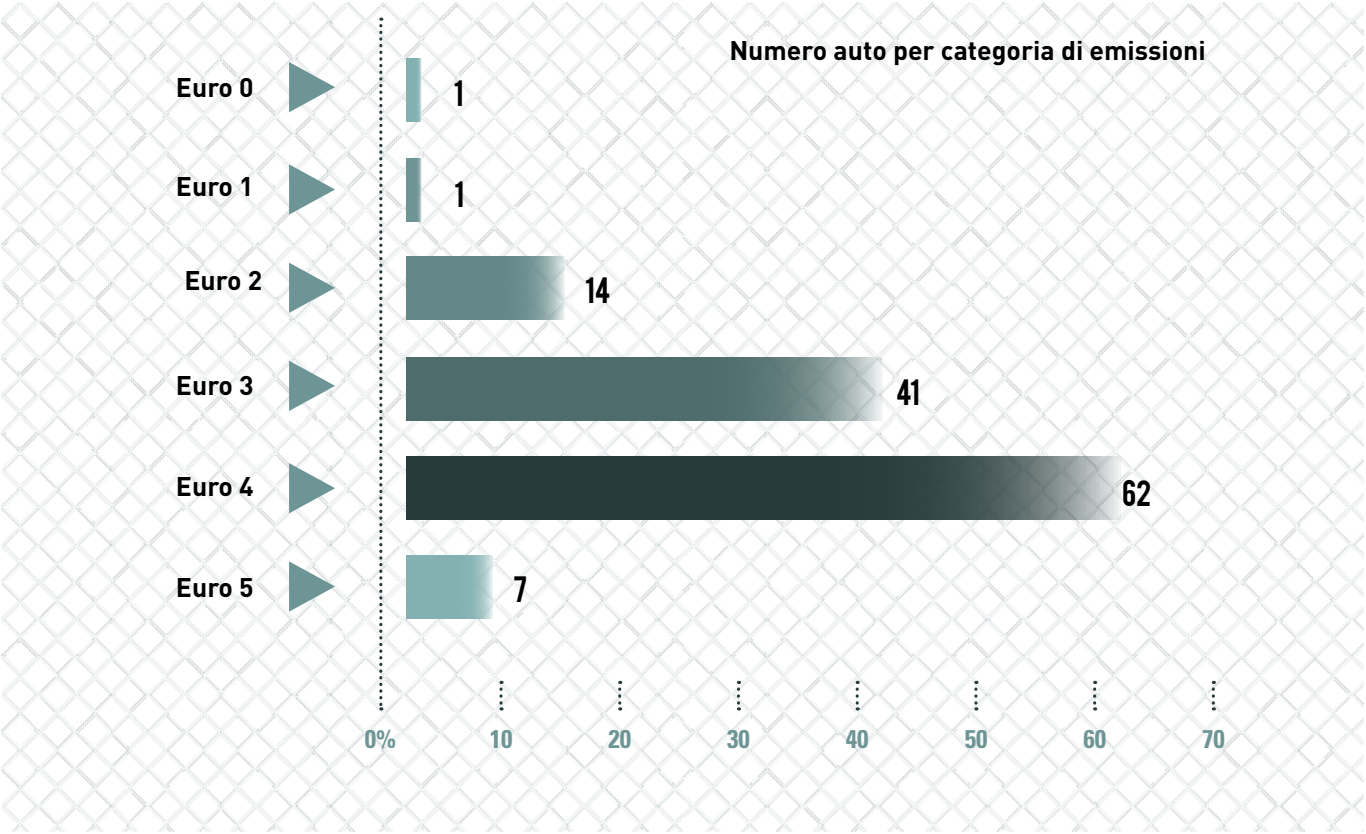


I NOSTRI CLIENTI

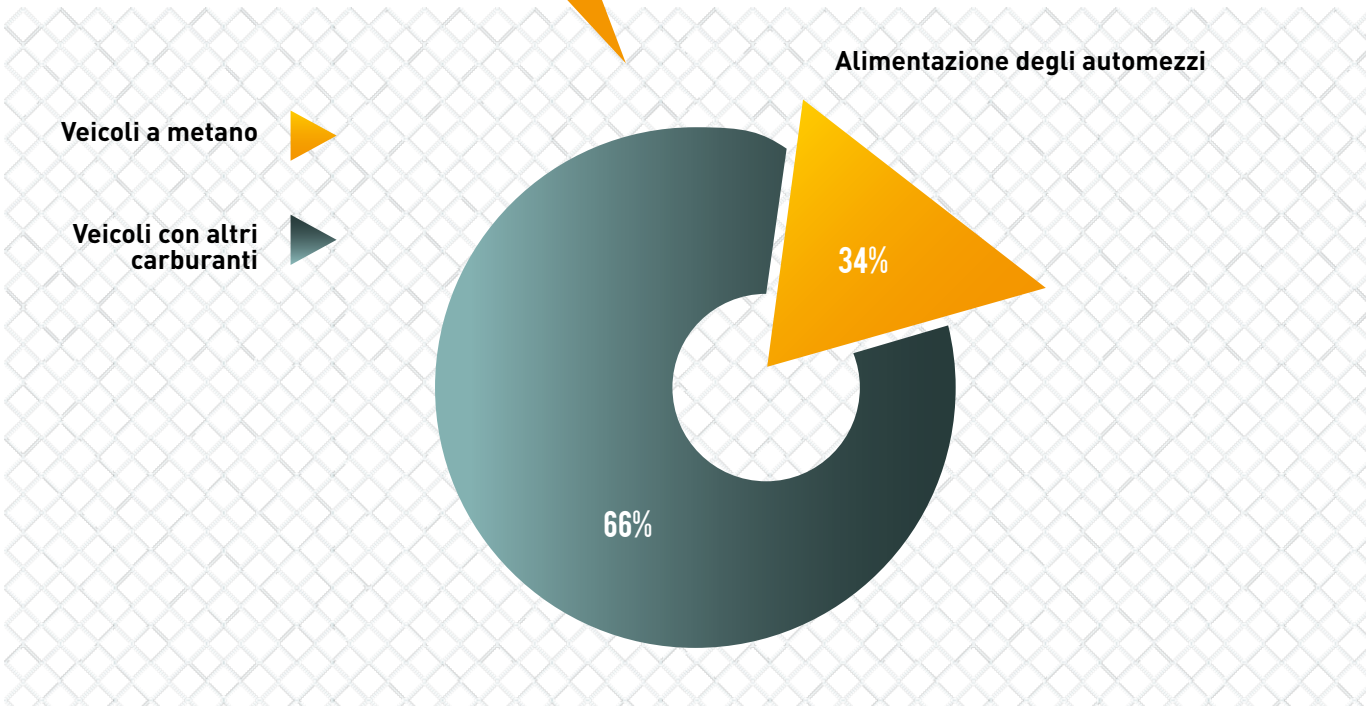


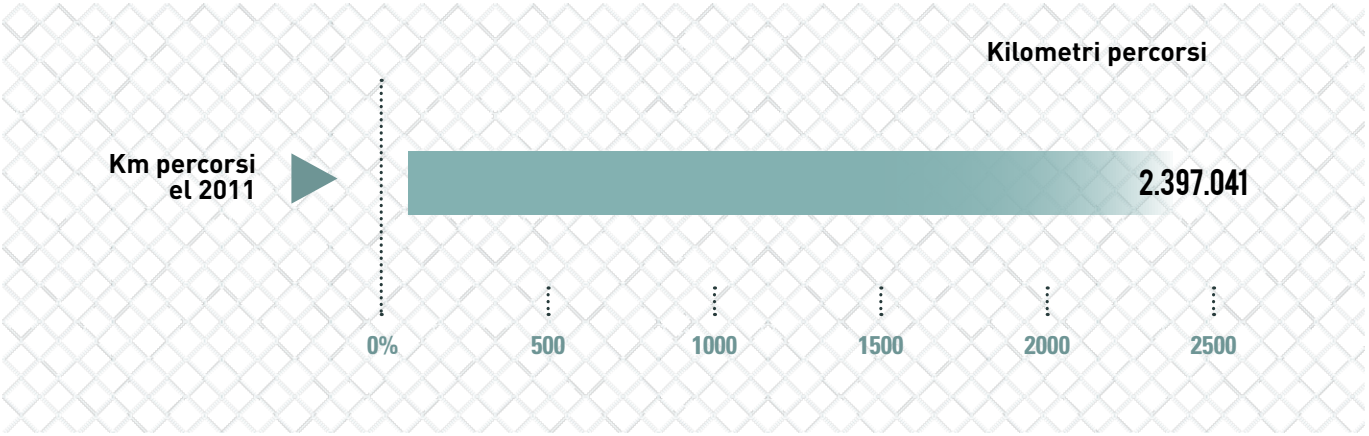
PARCO AUTO ECOSOSTENIBILE

Dati e grafici su numero veicoli, età media, km percorsi totali, divisione metano/gasolio

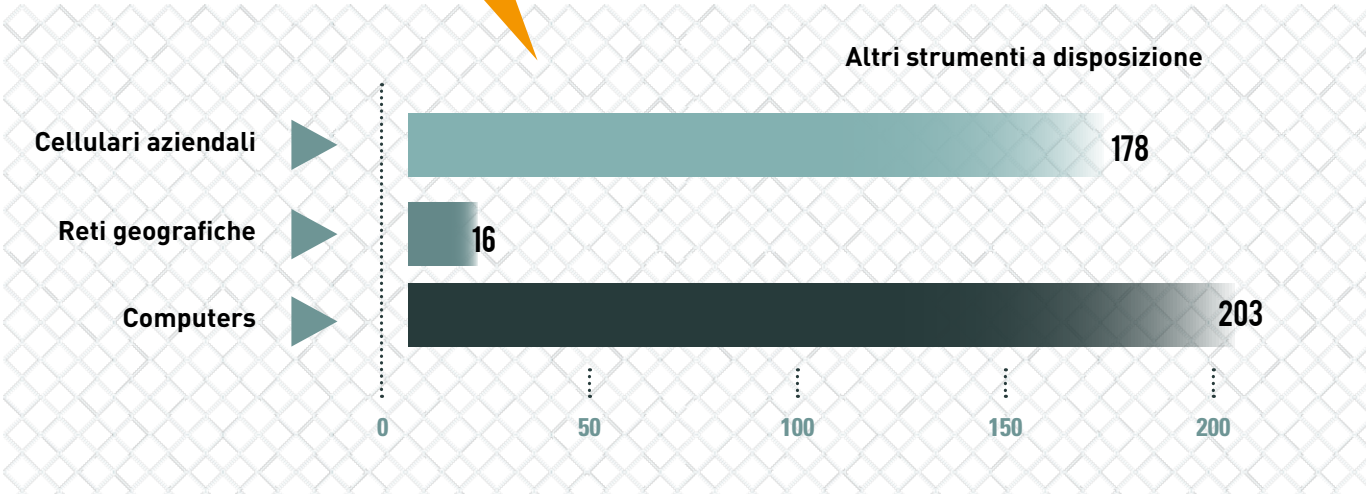


PARCO AUTO ECOSOSTENIBILE





DOTAZIONI INFORMATICHE

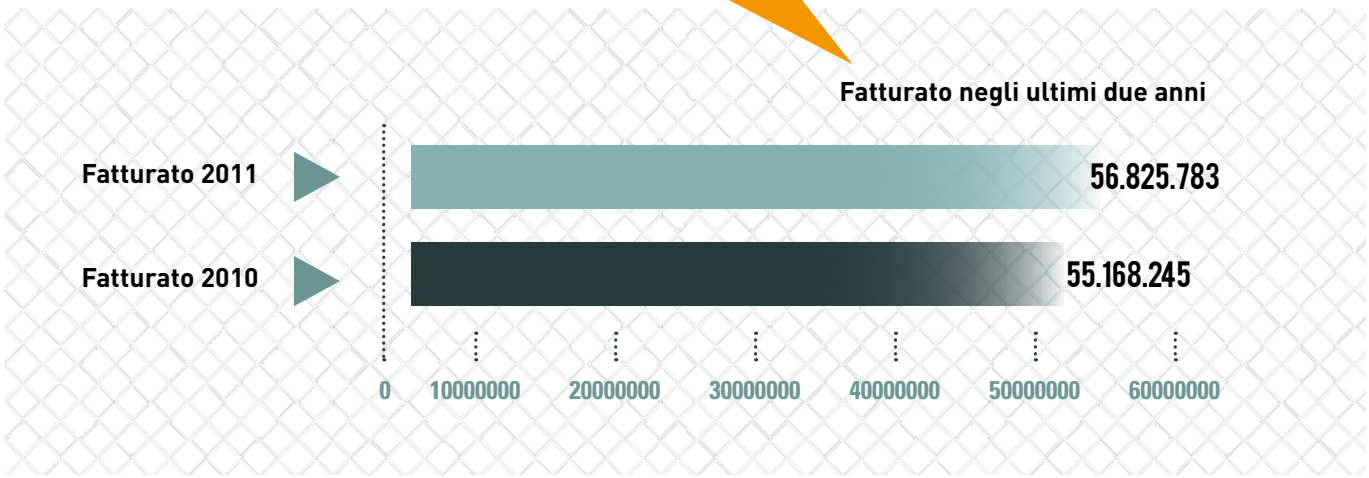


I DATI ECONOMICI ED IL VALORE AGGIUNTO

DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO NETTO E DELLA SUA RIPARTIZIONE

Dal punto di vista della sua utilità sociale la cooperativa deve produrre beni o servizi che abbiano un valore più alto delle componenti esterne utilizzate. In altri termini, il suo fine sociale è quello di produrre Valore Aggiunto.
Esso rappresenta l'aumento di ricchezza creato dall'impresa attraverso la propria attività.
Il valore complessivo che una cooperativa aggiunge alle risorse esterne impiegate mediante la sua attività è indice della sua efficienza.
Risulta interessante capire come tale ricchezza venga distribuita tra i diversi portatori di interesse.
L'analisi inizia dallo schema riguardante Il fatturato di Aurora Domus nel 2011 confrontato con il dato del 2010 dal quale si evidenzia una crescita superiore al milione di euro.

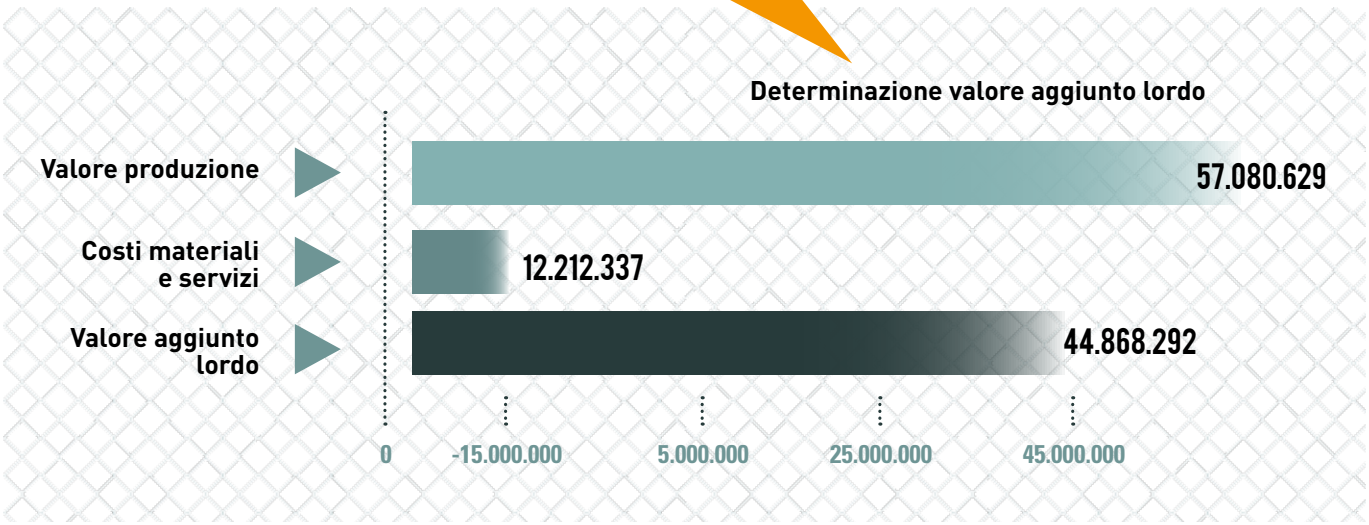
LA DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO



La determinazione del valore aggiunto lordo, elemento basilare del bilancio sociale, parte dalla somma dei ricavi del 2010.

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.

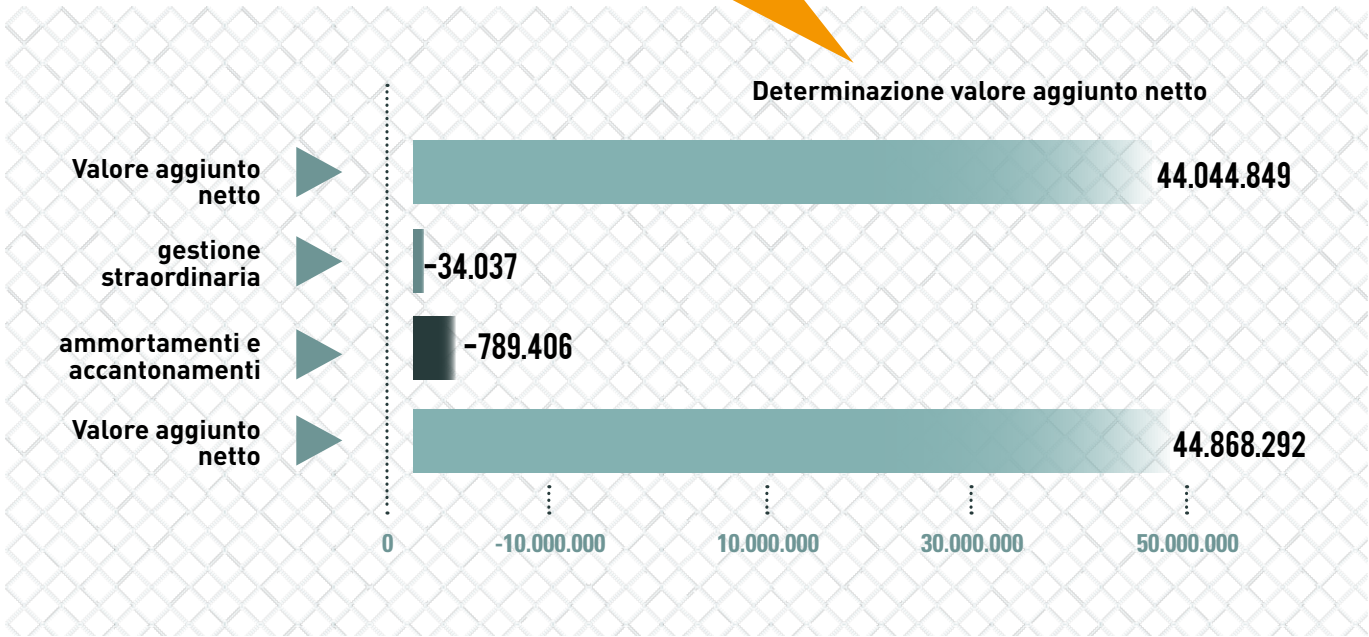
LA DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO



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

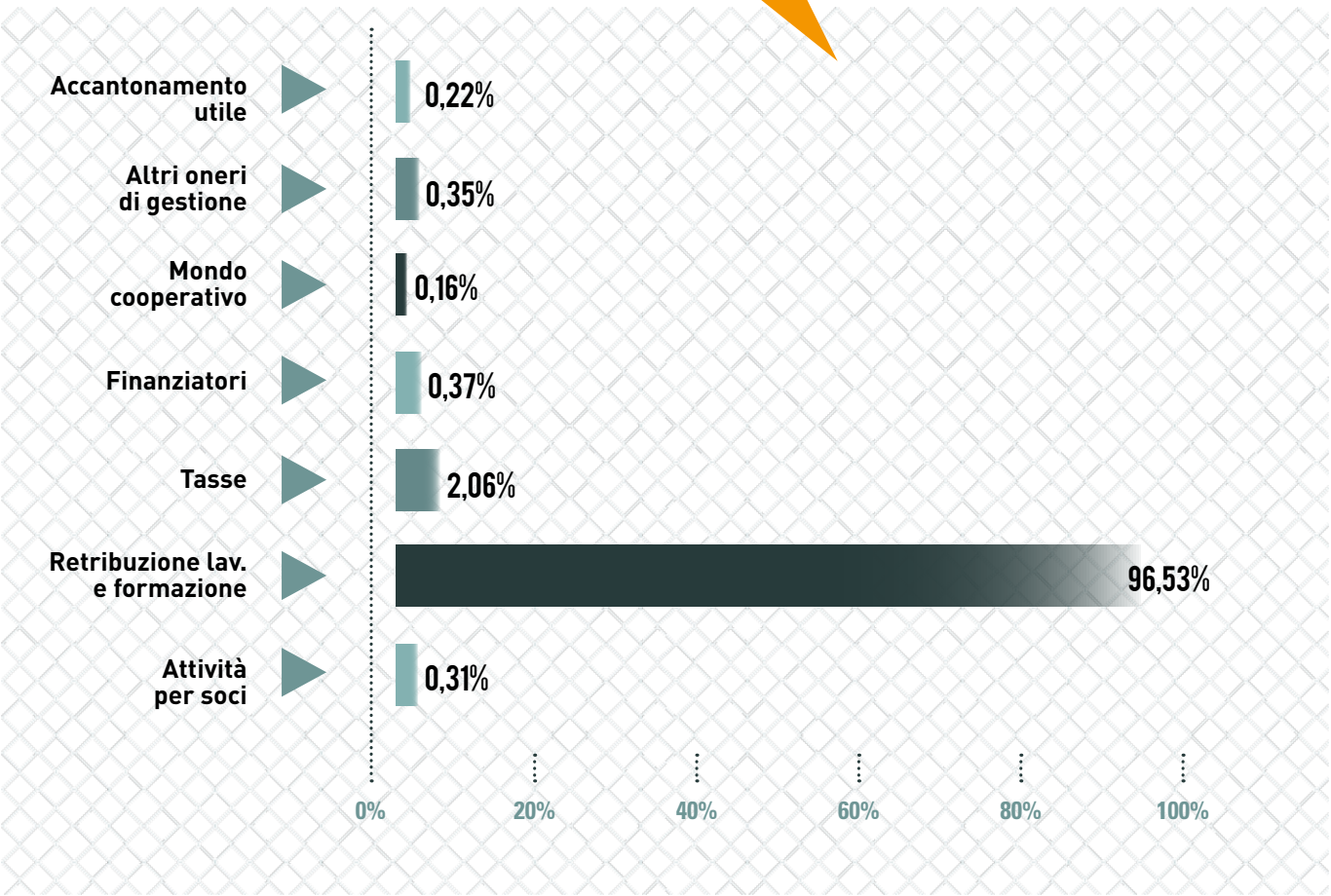
La definizione finale della ricchezza che viene distribuita agli stakeholders avviene attraverso la determinazione del **valore aggiunto netto** che depura il valore aggiunto lordo dagli ammortamenti, accantonamenti e dalla gestione straordinaria dell'esercizio.

LA DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO



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'87%** (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 2011, riguarda la distribuzione del valore aggiunto netto tra i detentori di interesse.

RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO NETTO



Circa il 96% della ricchezza viene assegnata alla retribuzione del lavoro ed ai percorsi di formazione idonei a qualificarlo maggiormente. Le imposte e le tasse assorbono circa il 2,5% della ricchezza disponibile.

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

CONCLUSIONI

Il Bilancio Sociale si conferma uno strumento indispensabile per rendicontare costantemente le ricadute sociali delle nostre attività.
Attraverso la sua attenta lettura è possibile intravvedere le evoluzioni del nostro lavoro e gli sviluppi a cui è soggetta la nostra base sociale.
Auroradomus è un soggetto che deve integrarsi a pieno titolo con la comunità sociale che la circonda e per farlo necessita di strumenti di trasparenza organizzativa e di comunicazione analitica.
Ci auguriamo che questo documento permetta una sempre più concreta presenza della cooperativa nei nostri territori, non solo come erogatore di servizi, ma anche e soprattutto come interlocutore multisettoriale del nostro contesto civile.

Il Bilancio Sociale si conferma uno strumento indispensabile per rendicontare costantemente le ricadute sociali delle nostre attività.
Attraverso la sua attenta lettura è possibile intravvedere le evoluzioni del nostro lavoro e gli sviluppi a cui è soggetta la nostra base sociale.
Auroradomus è un soggetto che deve integrarsi a pieno titolo con la comunità sociale che la circonda e per farlo necessita di strumenti di trasparenza organizzativa e di comunicazione analitica.
Ci auguriamo che questo documento permetta una sempre più concreta presenza della cooperativa nei nostri territori, non solo come erogatore di servizi, ma anche e soprattutto come interlocutore multisettoriale del nostro contesto civile.

bilancio sociale 2011

cooperativa sociale onlus

auroradomus

Servizi che crescono con te.

Via Verdi 27/b – 43121 Parma
Tel 0521 957595
e.mail: info@auroradomus.it

gruppo cooperativo
servizi e sociale

COLSER SERVIZI

aurora
domus