

Bilancio Sociale 2011



Indice

Premessa	2
Introduzione	3
Nota metodologica	4

I Identità

La nostra storia	6
Il mondo Punto Service	7
Settori d'intervento	8
Marchi	9
Governance e Organizzazione	10
D. Lgs 231/2001	11
I Sistemi di Gestione:	
Responsabilità Sociale, Qualità e Ambiente	12
Residenze per anziani direttamente gestite	14

II Informazioni Economiche

Produzione effettuata e valore aggiunto	16
Informazioni patrimoniali	17
Destinazione dell'Utile d'Esercizio	18
Indici di Mutualità Esercizio 2011	18
Analisi del fatturato	19
Partecipazioni e quote	20

III Relazione Sociale

Compagine sociale e forza lavoro	22
Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale e Soci: principali dati 2011	25
Formazione del personale	26
Clienti	30
I servizi gestiti nell'esercizio 2011	32
Fornitori	37
Collettività e realtà territoriale	38
Iniziative in corso	40

Premessa

Come avrebbe detto Antonio Gramsci “in tempi di crisi non si può che mantenere l’ottimismo della volontà, anche di fronte al pessimismo della ragione”.

Krísis in greco significa ovviamente difficoltà, fatica, sforzo, ma anche trasformazione, crescita e quindi in definitiva anche occasione, opportunità. La crisi non è soltanto la condizione che, nel mondo economico, seleziona darwinianamente alla sopravvivenza i più adattati all’habitat e al contesto che si trasforma, ma anche la proposizione di modi diversi e innovativi per vedere contorni della mission e della vision di ogni sistema aziendale. In buona sostanza, la crisi non ripulisce soltanto il mercato dai soggetti più fragili, ma reimposta le organizzazioni interne e le modalità di agire di ogni attore sociale. Fare welfare di comunità in tempo di crisi, come per Punto Service, è ovviamente un’impresa complicata, come in ogni sfida in cui le risorse si restringono e la domanda di unità, di accoglienza e di benessere aumenta. Quando il prodotto non è esclusivamente materico come nell’industria, ma ha a che vedere con il benessere umano, la qualità globale e l’attenzione alla centralità della persona umana non può non rappresentare la principale bussola di riferimento. Ma continuare a fare qualità in un tempo di crisi rappresenta una sfida sempre più complessa e proprio per questo costantemente entusiasmante. Non è certo l’entusiasmo che manca, dai vertici all’ultimo ingranaggio di un’organizzazione fatta principalmente di uomini di professionalità, di competenze, ma anche di anime e di sensibilità personali. E la

crescita che il Gruppo ha realizzato in quest’anno è anche il risultato di una costante applicazione della parola sussidiarietà, che forse non tutti ricordano essere stata coniata nell’enciclica di Papa Pio XI “Quadragesimo anno” negli ormai lontanissimi anni ‘30 del secolo passato, ed ha profondamente a che vedere non solo con l’avvicinamento, anche democratico, tra domanda sociale e risposta in termini di servizi, bensì anche con la permanente riaffermazione della “persona” come riferimento e parametro assoluto di valore, anche in termini economici.

Punto Service ha saputo scommettere, anche in questi anni difficili, sulle persone: che significa professionisti, Ospiti, utenti e le loro famiglie, comunità locali, committenti pubblici o clienti privati. In una gamma di domande che si è estesa dal mondo della terza età a quello dell’infanzia e dei suoi variegati bisogni, delle strutture educative, della disabilità, della salute mentale e dell’adolescenza ad alto rischio.

Il Bilancio Sociale di quest’anno è più che mai l’espressione di una costruzione evolutiva in cui lo Zeit Geist della crisi non ci scoraggia, ma spinge tutta l’organizzazione a uno sforzo di crescita in cui la creatività positiva ci pare nonostante tutto ancora più forte delle difficoltà e dei limiti, in fondo un po’ come in ogni vita umana veramente meritevole di essere vissuta in ogni età, in ogni condizione e in ogni tempo e sfida per il presente e per il futuro.

Prof. Alessandro Meluzzi



Introduzione

Il 2011 è stato un anno difficile, durante il quale la crisi economica ha proseguito a far sentire i suoi influssi negativi in ogni settore. Noi di Punto Service abbiamo cercato, come è nel nostro dna, di migliorare ulteriormente, con un occhio all'efficienza, i nostri servizi, in modo che committenti ed utenti riuscissero davvero ad avere l'eccellenza per la quale ogni socio della Cooperativa lavora quotidianamente.

Sono proprio le persone di Punto Service a rendere importante e reale ciò che abbiamo costruito in questi anni.

La fusione con Nuovidea ha portato all'azienda nuova linfa e nuove persone, con tanta voglia di mettersi in gioco, costruire e dare, con tutta la passione che in questo lavoro bisogna mettere. Punto Service ha aiutato tutto questo offrendo nuove opportunità di crescita lavorativa, nuovi percorsi formativi ed investimenti in settori ed idee che, ne siamo certi, porteranno nei prossimi anni a far crescere la Cooperativa, le persone che la vivono ogni giorno e, speriamo, anche il settore socio assistenziale.

I risultati di questo costante impegno e di questi rinnovamenti sono tutti esposti qui, nel nostro Bilancio Sociale, che dimostra come il lavoro di squadra, la voglia di migliorarsi e di trovare soluzioni sempre più attente ed adeguate alle singole situazioni abbiano portato la Cooperativa ad una struttura solida, forte, dove i processi sono ormai consolidati e diventano sempre più valore su cui basare il lavoro di ogni giorno.

Massimo Secondo
Presidente di Punto Service

Nell'attuale difficile situazione economico-sociale, l'occasione di presentare il grande lavoro fatto da tutti i Soci nell'anno che si è concluso ha un particolare significato, che va oltre la celebrazione di un risultato positivo ancorché conseguito in un contesto difficile. È la conferma del successo di un modo di fare impresa, quello della cooperazione, che al profitto antepone i valori della mutualità e della solidarietà. Il lavoro è una dimensione fondamentale della vita di tutti noi, non serve solo a produrre reddito per il sostentamento, ma serve a far crescere l'individuo, la famiglia e la collettività. E noi siamo consapevoli di avere una grande parte nel contribuire al livello di qualità della vita del paese, sia come operatori che come utilizzatori di servizi sociali.

Quest'anno trascorso ci ha visto impegnati nella difesa dei livelli occupazionali a causa dei forti tagli che il bilancio del comparto sociale ha subito; è stato anche un anno di lavoro affianco ai nostri clienti, pubblici e privati, alla ricerca di risposte a nuove domande sociali che, incuranti dei tagli, sono invece in aumento.

È quest'ultima constatazione che ci deve dare forza: la domanda di servizi e di sociale è sempre in crescita. Quello a cui dobbiamo porre massima attenzione è la sua sostenibilità economica: i vecchi schemi assistenziali mostrano tutti i loro difetti, irrisolti e improponibili per il futuro.

Il contributo che noi Cooperativa possiamo dare alla sostenibilità del progetto è fondamentale: chiediamoci come potremmo fare meglio quello che già stiamo facendo bene, come potremmo condurre con maggior efficienza un processo che già consideriamo efficiente, come potremmo fornire un servizio che non abbiamo ancora fornito. Se tutti insieme lavoriamo con questo spirito genereremo una forza travolgente che servirà a raggiungere più in fretta quell'equilibrio sociale che è la base grazie alla quale tutti noi potremo conseguire i nostri obiettivi individuali, familiari e sociali.

L'attenzione rimanga quindi alta, l'impegno, come sempre, non manchi, come non dovrà mancare quel sorriso che ci caratterizza nel nostro lavoro con le persone anziane, con chi ha bisogno di assistenza, coi bimbi dei nidi e delle scuole materne e che ci aiuta a superare con successo le quotidiane fatiche.

Grazie per quello che avete fatto e buona lettura.

Mauro Pastori
Direttore Generale di Punto Service



Nota metodologica

Il Bilancio Sociale si rivolge agli stakeholder (Soci, risorse umane, committenti, utenti e loro famiglie, fornitori, istituti di credito, collettività e comunità locale) e a tutti coloro che desiderano conoscere la realtà di Punto Service, le attività intraprese e gli obiettivi futuri.

La redazione, giunta alla ottava edizione, avviene da sempre internamente e scaturisce dal continuo confronto e dalla collaborazione attiva tra la direzione e le aree funzionali. Nell'ottica di una miglioria dei contenuti e di una maggiore facilità di lettura, è stato scelto di realizzarlo in maniera più snella e sintetica.

Il Bilancio Sociale di Punto Service è articolato nelle tre sezioni proposte dalle linee guide del GBS (Gruppo Bilancio Sociale):

1. Identità

2. Informazioni Economiche

3. Relazione Sociale



Parte I

Identità

La nostra storia

Chi siamo

Nata a Vercelli nel 1989 dall'innovativa idea di un gruppo dirigenziale con anni di esperienza nel settore, Punto Service da subito concentra la sua attività nell'ambito dei servizi socio assistenziali, dimostrandosi precursore dei tempi.

Soltanto nel 1991 infatti, con la Legge 381, l'ambito della cooperazione sociale viene introdotto e regolamentato nell'ordinamento giuridico italiano.

Oggi l'Albo provinciale di Vercelli conta 25 cooperative sociali, ed in particolare 13 di tipo A, tra cui Punto Service.

Storia

1989: la Cooperativa sociale Punto Service viene costituita a Vercelli da un gruppo di persone desiderose di dare un concreto contributo al settore socio assistenziale, lavorando principalmente con la Pubblica Amministrazione sul territorio piemontese.

1993: Punto Service amplia il suo campo di attività con la gestione di servizi educativi per minori e portatori di handicap. Realizza inoltre una rapida espansione territoriale con l'apertura di una sede operativa in Lombardia e l'acquisizione di servizi in Emilia Romagna, Veneto e Liguria.

1996: in seguito al forte incremento delle risorse umane impiegate presso gli uffici, Punto Service trasferisce la propria sede centrale in quella attuale di Caresanablot.

1998: dopo aver intrapreso l'anno precedente l'iter di progettazione e implementazione di un Sistema Qualità quale impegno concreto al miglioramento continuo delle prestazioni e al fine di garantire al Cliente il massimo livello qualitativo, la Cooperativa consegue la certificazione in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:1994.

1999: Punto Service acquisisce importanti commesse nel settore privato in Emilia Romagna e Liguria.

2000: l'intensificarsi del rapporto con la committenza privata porta all'investimento di risorse più significative per l'immagine e la comunicazione: la Cooperativa inizia ad operare con il marchio Senior Service e crea un sito web.

2002: in seguito al processo di adeguamento del Sistema Qualità allo schema di gestione "Vision 2000", Punto Service ottiene la conversione della certificazione alla UNI EN ISO 9001:2000.

2003: Punto Service è tra i primi a gestire servizi di assistenza domiciliare associati ai Voucher socio sanitari erogati dalle ASL in Lombardia, operando in quest'ambito con il marchio Voucher Service.



2004: Punto Service incorpora Linea Service, Capas Assistenza - entrambe Cooperative sociali di significativa esperienza nel settore - e Le Torri S.r.l..

2006: prende avvio il Master in "Gestione delle Imprese socio-sanitarie", progetto di durata biennale a cui Punto Service partecipa, oltre che con l'assunzione di 7 dei 15 apprendisti partecipanti, organizzando i laboratori didattici complementari alla formazione accademica.

2007: viene implementato il Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale e vengono realizzati i primi due eventi quale ente accreditato per la formazione E.C.M..

2008: Punto Service ottiene la Certificazione Etica in conformità alla norma SA 8000. La Cooperativa acquisisce la prima residenza per anziani in Toscana e collabora inoltre con l'Università Bocconi di Milano nell'ambito del Master di II livello in Management per la Sanità.

2009-2010: Punto Service è mandataria degli R.T.I. aggiudicatari di tre appalti a Torino, che porteranno alla città 420 nuovi posti letto e 80 posti nido. Viene inoltre ottenuta la Certificazione UNI 11034:2003, complementare alla ISO 9001 e inerente la gestione dei nidi d'infanzia e servizi correlati, implementato il Sistema di Gestione Ambientale conforme alla norma ISO 14001:2004 e ottenuto l'aggiornamento della certificazione del Sistema Qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

2011: durante l'Assemblea straordinaria dei Soci viene deliberata la fusione con Nuovidea Cooperativa Sociale, che opera da oltre vent'anni nell'ambito dell'assistenza residenziale, educativa e domiciliare.

Il mondo Punto Service

Statuto

Lo Statuto di Punto Service attualmente vigente è quello approvato in sede di Assemblea straordinaria dei Soci il 26 maggio 2011.

Scopo mutualistico

Dall' art. 3 dello Statuto

"La Cooperativa si propone, con scopo mutualistico e senza fine di lucro, di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini, mediante la gestione dei servizi socio - sanitari ed educativi e di tutte le attività connesse e ad essa riconducibili, di rilevanza costituzionale, a favore di persone bisognose di intervento sociale in quanto svantaggiate, emarginate o deboli per l'età, la condizione personale, familiare o sociale. La Cooperativa si propone altresì lo scopo di garantire continuità di occupazione ai soci lavoratori e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali."

Oggetto sociale

Dall' art. 4 dello Statuto

"La Cooperativa ha come oggetto:

- a) l'assistenza domiciliare o, in caso di degenza, presso ospedali, case di cura, case di riposo, residenze protette, comunità e luoghi di villeggiatura, anche integrata, rivolta prevalentemente ad anziani, portatori di handicap, tossicodipendenti, minori e famiglie in stato di bisogno o in situazioni di difficoltà, con garanzia della cura, della sorveglianza e della salvaguardia fisica e psichica dei soggetti a cui è rivolta;
- b) la gestione di strutture pubbliche e private, socio - sanitarie ed educative, di centri polivalenti multifunzionali ed educativi, asili nido o scuole materne comunali, case di vacanza, marine, montane e lacustri, campeggi sia per giovani ed adulti sia per anziani, comunque atti a prevenire stati e situazioni di disagio sociale;
- c) l'intervento a favore delle famiglie, finalizzato compiutamente all'educazione dei figli minori, al fine di favorire ogni forma di inserimento degli stessi in stato di bisogno, anche se temporaneo, nel contesto sociale;
- d) tutte le attività di supporto finalizzate al recupero funzionale di degenti ed ex degenti di strutture ospedaliere psichiatriche sia pubbliche sia private;
- e) l'educazione alimentare, per la corretta tutela della salute e la prevenzione delle malattie;
- f) la formazione professionale nel settore dei servizi sociali e la formazione continua in sanità."

Missione

Realizzare un modello d'impresa dinamica, semplice e capace di soddisfare le diverse esigenze del cliente; svilupparsi con continuità ed in modo sostenibile, al fine di garantire una costante e affermata presenza sul mercato, grazie ad una struttura riproducibile e facendo leva sulla professionalità dei singoli.

Valori

- **Affidabilità e coerenza**
Rispetto della politica per la qualità e degli impegni presi
- **Collaborazione e dedizione**
Affiatamento nell'elaborazione e nell'esecuzione dei programmi di lavoro
- **Propensione al miglioramento**
Aggiornamento costante e ricerca continua di soluzioni innovative
- **Assunzione di responsabilità**
Suddivisione chiara dei ruoli e autonomia decisionale
- **Gusto per la sfida**
Definire obiettivi sempre più ambiziosi
- **Creazione di valore**
Impegno individuale nel generare ritorni economici affinché sia sostenibile il miglioramento continuo
- **Trasparenza e fiducia**
Impegno nel perseguire i Principi e Obiettivi etici al fine di migliorare le condizioni di lavoro



Settori d'intervento

Area Terza Età

I servizi dedicati agli anziani sono l'ambito in cui si concentra maggiormente l'operato di Punto Service.

Da oltre vent'anni l'obiettivo della Cooperativa è la soddisfazione dei bisogni della Terza Età, il mantenimento e lo sviluppo delle capacità residue e la valorizzazione sociale della figura dell'anziano, il tutto realizzato attraverso i PAI (Piani Assistenziali Individualizzati).

In particolare, ogni Ospite viene stimolato a relazionarsi con altre persone attraverso attività artigianali, sociali, culturali, ludiche e ricreative. Giochi, feste, spettacoli, corsi di interesse generale, visite a musei e manifestazioni culturali nonché numerosi incontri con gruppi esterni (scuole, associazioni, altri gruppi di anziani, etc.) aiutano l'Ospite a migliorare le sue capacità e a sentirsi parte della comunità che ospita la struttura, mantenendolo figura attiva della società.

Oltre alla gestione di servizi presso strutture residenziali, la Cooperativa si occupa anche di centri diurni, nuclei dedicati ad Ospiti affetti da particolari patologie (ad esempio l'Alzheimer) e servizi di assistenza domiciliare.

Area Educativa

Il settore educativo di Punto Service comprende sia servizi pensati per la formazione e la crescita di bambini e ragazzi sia programmi specifici di reale supporto alla genitorialità, oltre che interventi di sostegno ed aiuto per tutte le persone in difficoltà a causa del contesto di vita o della sfera psicologica.

Oltre alle varie strutture per l'infanzia e per i giovani (asili nido, baby parking, spazi gioco, spazi di prevenzione del disagio adolescenziale, etc.), Punto Service promuove numerosi incontri, laboratori esperienziali e serate a tema per aiutare i genitori nel loro difficile compito educativo; a questi si aggiungono tutti i contributi per lo sviluppo delle potenzialità dei portatori di handicap, il recupero ed il mantenimento dell'autostima, lo sviluppo delle relazioni interpersonali e delle abilità percettivo-motorie.



Assistenza Domiciliare

Punto Service opera nel settore dell'assistenza domiciliare in collaborazione con le ASL di riferimento, i consorzi ed i Comuni, offrendo servizi di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) basati su un progetto individuale periodicamente verificato ed adeguato in funzione dei bisogni e delle esigenze dell'assistito. Per garantire un servizio realmente "su misura", il piano coinvolge anche la famiglia e la rete sociale più vicina alla persona, cui vengono attribuiti compiti specifici.

Dal 2003 in Lombardia è possibile usufruire dei servizi di assistenza domiciliare attraverso i Voucher, titoli di acquisto che consentono ai privati l'accesso a prestazioni di tipo socio assistenziale e sanitario.

Nell'ambito dei Voucher socio sanitari Punto Service è oggi attiva nelle aree delle ASL di Pavia, dove già da alcuni anni è operatore primario, Como, Monza e Brianza, e Città di Milano.

Nell'ambito dei Voucher socio assistenziali, invece, Punto Service opera oggi presso i comuni di Brugherio, Garbagnate, Rozzano ed i comuni del Rhodense.

Marchi

Punto Service opera con diversi marchi, a garanzia della validità e della riconoscibilità dei servizi offerti.



Marchio in concessione per la gestione di servizi agli anziani



Marchio con cui operiamo nell'ambito dell'assistenza domiciliare



Marchio in concessione per la gestione di asili nido, scuole d'infanzia e baby parking



Governance e Organizzazione

Organi Sociali

La governance di Punto Service è esercitata dagli Organi Sociali riconosciuti dallo Statuto:

- l'Assemblea dei Soci
- il Consiglio di Amministrazione
- il Collegio Sindacale.

L'**Assemblea dei Soci** può essere ordinaria o straordinaria ai sensi di legge. L'Assemblea ordinaria ha luogo almeno una volta l'anno e permette di realizzare diverse attività:

- approvazione del bilancio;
- nomina e revoca degli Amministratori;
- nomina dei Sindaci e del Presidente del Collegio sindacale;
- delibera del compenso del Consiglio di Amministrazione e del Collegio sindacale;
- delibera sulla responsabilità degli Amministratori e dei Sindaci;
- determinazione della quota di ammissione a fondo perduto;
- delibera sugli altri oggetti attribuiti dalla legge alla competenza dell'Assemblea;
- altri compiti attribuiti dalla legge alla sua competenza.

L'Assemblea straordinaria, invece, agisce sulle modifiche dello Statuto, sulla nomina, la sostituzione e sui poteri dei liquidatori e su ogni altra materia espressamente attribuita dalla legge di sua competenza.

Il **Consiglio di Amministrazione** è investito di più ampi poteri per l'amministrazione e la gestione ordinaria e straordinaria della Cooperativa, ad eccezione di quelli espressamente riservati all'Assemblea. Esso compie le operazioni necessarie per l'attuazione dell'oggetto sociale ed in genere tutte le operazioni attribuite alla sua competenza dalla legge o dallo Statuto stesso.

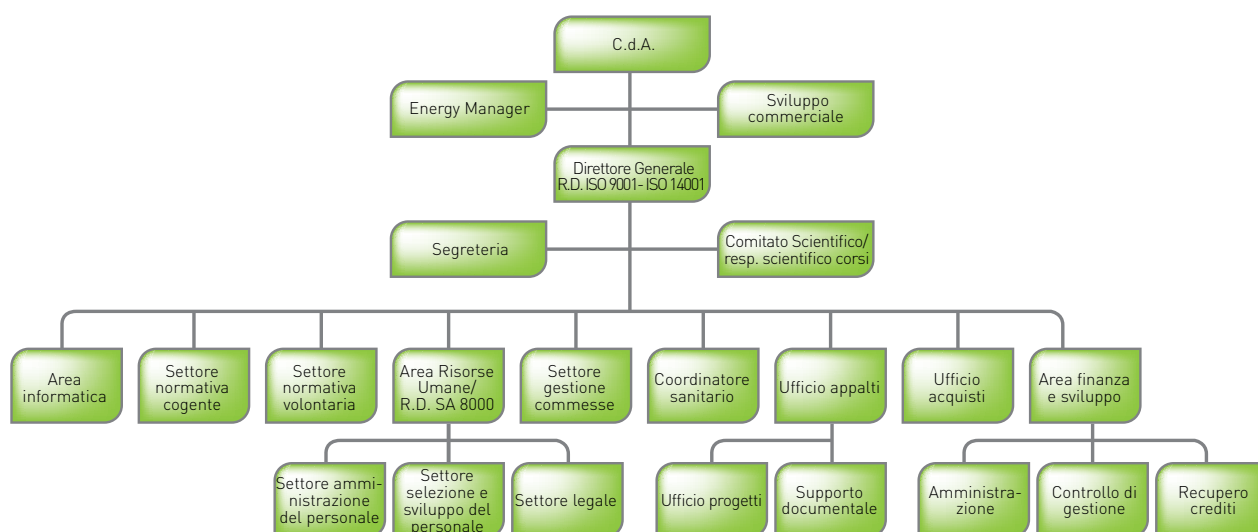
La maggioranza dei componenti il Consiglio di Amministrazione è scelta tra i soci cooperatori oppure tra le persone indicate dai soci cooperatori persone giuridiche.

Attualmente il Consiglio di Amministrazione di Punto Service è composto da:

- Massimo Secondo, Presidente
- Mauro Pastori, Amministratore Delegato e Direttore Generale
- Daniela Tommasini, Amministratore Delegato
- Graziella Repinto, Amministratore Delegato
- Franco Deambrogio, Consigliere
- Tiziana Fioretti, Consigliere
- Edvige Carsano, Consigliere

Il **Collegio sindacale**, composto da tre o cinque membri effettivi, soci o non soci, e due supplenti, eletti tutti dall'Assemblea, vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione ed in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Cooperativa e sul suo concreto funzionamento. Esso esercita altresì il controllo contabile sulla Cooperativa.

ORGANIGRAMMA



Il lavoro di Punto Service è basato sull'interazione ed il confronto tra le diverse funzioni aziendali. I Responsabili di Area e Settore di Punto Service si riuniscono periodicamente per confrontarsi sull'organizzazione dei processi

trasversali tra le aree, oltre che sui diversi aspetti e sulle eventuali problematiche riscontrate nelle loro attività. È grazie a queste riunioni che l'ottimizzazione del lavoro si concretizza e viene condivisa.

D. Lgs 231/2001

Responsabilità amministrativa delle persone giuridiche e degli enti

Punto Service sta implementando il proprio modello organizzativo ai sensi del decreto 231/2001.

Nel corso del 2011 è stata erogata formazione in aula a tutte le risorse coinvolte nelle aree sensibili e il modello è stato attualmente integrato con la parte relativa ai reati ambientali, introdotta nella normativa ad agosto 2011. Tale integrazione non modifica il sistema organizzativo già in essere nella Cooperativa ma, anzi, lo riafferma nell'ottica della Certificazione Ambientale UNI EN ISO 14001, già in possesso di Punto Service.

È inoltre attivo l'Organismo di Vigilanza (OdV) con il compito di controllare l'osservanza delle prescrizioni da parte dei soggetti interessati, revisionare e aggiornare il modello organizzativo, verificandone l'efficacia nella prevenzione degli illeciti, sollecitare iniziative formative per i soci della

Cooperativa e valutare eventuali segnalazioni dei vari organi aziendali con riferimento al modello, realizzando report periodici dell'attività effettuata.

Nel 2011 non sono emerse anomalie in riferimento ad inadempienze nel Modello Organizzativo.



I Sistemi di Gestione: Responsabilità Sociale, Qualità e Ambiente

I tre Sistemi di Gestione su cui si basa il lavoro di Punto Service sono volti a migliorare le performance dal punto di vista della Qualità, della Responsabilità Sociale e dell'Impatto Ambientale, nell'ottica di massimizzare la professionalità dei servizi e di ottimizzare tempi e risorse. Costantemente aggiornati e studiati per integrarsi fra loro, rispondono alla volontà della Cooperativa di uniformare tutti i processi realizzando un modello facilmente riproducibile in tutti gli ambiti, mantenendo allo stesso tempo una struttura flessibile.

Politica per la Responsabilità Sociale

(Sistema di Gestione conforme alla norma SA 8000:2008)

Punto Service può e deve perseguire un comportamento socialmente corretto e responsabile secondo i principi contenuti nella dichiarazione ONU (Organizzazione delle Nazioni Unite) dei diritti dell'uomo, nelle Convenzioni e nelle raccomandazioni ILO (Organizzazione Internazionale del Lavoro) e in ottemperanza alle leggi nazionali vigenti e applicabili al settore delle Cooperative Sociali.

A tale scopo Punto Service ha deciso di implementare un sistema di gestione per la Responsabilità Sociale secondo lo standard SA 8000 che permetta di dimostrare il rispetto dei requisiti e principi sotto riportati, di garantirne il miglioramento continuo e assicurare il monitoraggio dei fornitori, la formazione dei Soci e l'adozione di eventuali azioni correttive.

In particolare Punto Service si impegna a rispettare i seguenti principi:

- **assenza di LAVORO INFANTILE:** lo Statuto di Punto Service impedisce l'Associazione di minorenni, inoltre la Cooperativa si impegna a dissuadere i fornitori circa l'eventuale utilizzo di minori di 15 anni;
- **assenza di LAVORO FORZATO:** la Cooperativa si impegna a non attuare nessuna pratica di lavoro obbligato né a trattenere nessun documento personale di Soci in forma originale. La Cooperativa si impegna a verificare che tale principio sia rispettato anche dai fornitori. Inoltre Punto Service rende disponibile presso i cantieri copia del CCNL applicato alle cooperative e in sede è disponibile il Settore Amministrazione del Personale in appositi orari per eventuali chiarimenti sulle buste paga;
- **SALUTE E SICUREZZA:** la Cooperativa garantisce ai propri Soci un ambiente di lavoro salubre e sicuro; la Punto Service ha un settore dedicato alla materia Sicurezza sul lavoro che assicura l'ottemperanza alle normative cogenti;

- **LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA** a tutti i Soci senza effettuare discriminazioni su quelli che aderiscono ad un sindacato;
- **Assenza di DISCRIMINAZIONE E PRATICHE DISCIPLINARI:** la Cooperativa non favorisce nessuna forma di discriminazione in fase di assunzione, retribuzione, accesso alla formazione, licenziamento, etc. che si basi su questioni di razza, casta, sesso, disabilità, religione, preferenze sessuali, affiliazione politica, etc.. Inoltre non permette comportamenti o gesti (linguaggio o contatto fisico) che siano sessualmente coercitivi, minacciosi, offensivi o di sfruttamento;
- **ORARIO DI LAVORO E REMUNERAZIONE:** la Cooperativa garantisce ai Soci una retribuzione e orari di lavoro in rispetto delle norme vigenti. Inoltre Punto Service tiene sotto controllo le ore lavorate presso i vari cantieri di lavoro attraverso il controllo da parte dei Responsabili di Settore;
- **PRIVACY:** Punto Service si impegna a rispettare la normativa vigente in materia di privacy (D.Lgs. 196/2003, successive modifiche e normative connesse) sia per i propri Soci che per i Clienti;
- **TRASPARENZA:** Punto Service garantisce la trasparenza di ogni atto, fatto o azione riguardante l'erogazione dei propri servizi.

Verso i fornitori

Punto Service pone sempre maggiore attenzione nella scelta dei propri fornitori e nel controllo della catena di fornitura. La selezione avviene attraverso un processo di conoscenza approfondita nonché nel rispetto dei seguenti requisiti fondamentali:

- richiesta di adesione ai principi della norma SA 8000;
- diffusione della cultura della Responsabilità Sociale verso i fornitori;
- attenzione al livello qualitativo delle forniture.

Al fine di assicurare l'applicazione dei principi descritti sopra, Punto Service si impegna a porre in essere un'adeguata azione di monitoraggio, attraverso propri strumenti di verifica. Punto Service procederà tempestivamente ad opportune azioni di ripristino al fine di rimuovere eventuali situazioni difformi o violazioni dei principi espressi nella presente Politica per la Responsabilità Sociale.

Politica per la Qualità

(Sistema di Gestione conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008)

Qualità, competenza e professionalità sono i mezzi principali per competere sul mercato e sono elementi fondamentali della strategia aziendale della Cooperativa il cui obiettivo è: ***“la massima soddisfazione del Cliente nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze esplicite ed implicite, ottenuta grazie alla elevata Qualità dei servizi offerti”***

ed in qualità di Ente organizzatore di eventi accreditati E.C.M. il cui obiettivo è:

“accrescere e migliorare lo stato di salute della Nazione, progettando ed erogando eventi/corsi di formazione rivolti ai professionisti della Sanità in ambito Sanitario e nella formazione continua in medicina”.

Il principio base di questa politica è quello di assicurare la completa soddisfazione del Cliente (Soci, Committenti, Utenti e Discenti) attraverso la sistematica attuazione di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001, con l'intento di perseguire il miglioramento continuo dei nostri servizi.

Pertanto:

- **L'obiettivo della Cooperativa è il miglioramento continuo**
Massima attenzione deve essere posta all'individuazione di soluzioni operative che, in modo concreto, agevolino l'applicazione pratica del Sistema di Gestione per la Qualità da parte di tutti, rendendolo sempre più pratico, diffuso e condiviso, quindi facilmente applicabile e riproducibile. Si sottolinea che la Cooperativa non ritiene sufficiente operare col solo scopo di ottemperare ai requisiti formali ma desidera che tutti consapevolmente, attraverso un operato efficiente basato su strumenti semplici, concreti e incisivi, raggiungano gli obiettivi di tutte le parti coinvolte.
- **Il Cliente deve essere sempre in primo piano**
Nel pieno rispetto dei requisiti contrattuali la Cooperativa si impegna ad ascoltare il Cliente per acquisire tutte le informazioni necessarie ad offrire un servizio sempre più in linea alle aspettative della committenza.
- **Qualità è anche una responsabilità e un impegno personale di tutti**
Gli audit dovranno essere vissuti da tutti come momento fondamentale per la crescita della Cooperativa.
- **Accrescimento della professionalità dei professionisti sanitari**
La Cooperativa ha nominato un Comitato Scientifico che annualmente formalizza l'indirizzo/obiettivo formativo sanitario da perseguire, in linea con quello del Ministero del Welfare. Definito l'intendimento, il Provider si impegna a progettare ed erogare eventi formativi accreditati E.C.M..

Politica Ambientale

(Sistema di Gestione conforme alla norma UNI EN ISO 14001:2004)

Punto Service riconosce che le attività svolte nella progettazione e gestione dei servizi offerti (definibili in senso lato come Servizi alla Persona) possono causare impatti negativi sull'ambiente.

Per tale motivo e in coerenza con la missione di perseguire un comportamento socialmente corretto e responsabile, ispirato ai principi della Responsabilità Sociale, intende adottare e attuare un sistema di gestione ambientale che permetta di:

- prevenire e, per quanto possibile, ridurre l'inquinamento causato nella gestione delle proprie attività, operando una politica di accurata gestione dei rifiuti prodotti nella conduzione delle proprie attività, utilizzando le risorse in maniera oculata;
- perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali, con particolare riguardo ai consumi energetici e di risorse. Questo è possibile mediante:
 - la definizione di obiettivi e traguardi misurabili
 - l'individuazione di adeguati indicatori ambientali;
- assicurare un costante aggiornamento alle leggi ambientali e una corretta gestione degli adempimenti applicabili.

Tutto ciò dovrà essere perseguito e attuato mantenendo elevati gli standard qualitativi nei servizi offerti.

Per raggiungere tali obiettivi sono fondamentali l'impegno e il coinvolgimento di tutto il personale che lavora per Punto Service, nonché la sensibilizzazione dei portatori di interesse che svolgono attività correlate al settore in cui Punto Service opera, che occorre facciano propri i valori espressi nella presente politica.

Residenze per anziani direttamente gestite

Residenza "Felice Conio" Rovegno (GE)

La Residenza Protetta Felice Conio si trova nel centro di Rovegno, piccola cittadina del genovese che assicura un'atmosfera tranquilla e un clima salubre tutto l'anno.

La struttura può accogliere fino a 25 Ospiti e per le sue dimensioni contenute offre un ambiente a misura d'uomo.

Le camere sono accoglienti, personalizzabili dagli Ospiti e tutti i letti sono collegati al sistema di chiamata di emergenza. Nella struttura si trovano un'infermeria attrezzata, lo studio fisioterapico, la palestra dedicata agli interventi di riabilitazione e la cucina, in grado di offrire menù studiati sulle singole esigenze nutrizionali.

Residenza "Bartolomeo Schenone" Lumarzo (GE)

La Residenza Protetta "Bartolomeo Schenone", con una storia centenaria alle spalle, può accogliere fino a 37 Ospiti e risponde ai requisiti strutturali e gestionali previsti dalla Regione Liguria in tema di assistenza alla Terza Età.

La Residenza dispone di spazi confortevoli e, grazie al benevolo contesto naturale della Val Fontanabuona e all'esperienza di Punto Service nell'erogazione dei servizi, garantisce ai suoi Ospiti un'alta qualità della vita.

Casa Albergo "San Giuseppe" Pieve del Cairo (PV)

La Casa Albergo "San Giuseppe", situata nel centro di Pieve del Cairo, consente di accogliere 25 persone autosufficienti e dispone di tutti i dispositivi necessari per garantire sicurezza e autonomia. L'edificio è provvisto di ampi spazi comuni, che comprendono anche un curato giardino ed un grande terrazzo, nel quale gli Ospiti possono rilassarsi. Il personale operante è altamente qualificato e offre servizi di assistenza medica, infermieristica, fisioterapica e di animazione.

Residenza "Palazzo Caligaris" Fontanetto Po (VC)

La Residenza "Palazzo Caligaris" sorge nel centro storico del tranquillo paese di Fontanetto Po e può accogliere 40 anziani con diversi gradi di non autosufficienza in camere singole, doppie e triple. La posizione centrale rispetto al paese permette agli Ospiti di partecipare alla vita della comunità, socializzando in un'atmosfera accogliente e familiare.

Oltre all'infermeria, alla palestra e alla cappella, la struttura al suo interno ospita anche un ambulatorio di medicina generale.

Residenza "Valenza Anziani" Valenza (AL)

"Valenza Anziani" sorge in una zona adiacente al centro di Valenza, comoda a tutti i servizi pubblici quali l'ospedale, la chiesa e le scuole. Autorizzata e convenzionata dalla Regione Piemonte, la Residenza può accogliere fino a 60 Ospiti con diversi gradi di non autosufficienza.

La struttura dispone di quattro sale da pranzo, alcuni soggiorni, la cappella per le funzioni religiose, una palestra per le attività fisioterapiche e riabilitative, una sala per le attività di animazione e i locali per i servizi di podologo e barbiere/parrucchiere.

Numerose sono le collaborazioni con vari gruppi locali di volontariato; tra le attività svolte spicca la Clown Therapy, molto apprezzata da tutti gli Ospiti.

Residenza "Ricci E. Rossi A. e Figli" Valmacca (AL)

La Residenza sorge al centro del paese e può accogliere 36 Ospiti autosufficienti e non.

All'interno della Residenza l'atmosfera è accogliente e familiare e gli spazi sono perfettamente attrezzati e predisposti per l'uso specifico degli anziani. Presso la struttura il Comune di Valmacca ha inoltre realizzato un impianto fotovoltaico per la produzione dell'energia elettrica, che permette risparmio nel rispetto dell'ambiente.

In aggiunta ai locali e ai servizi ad uso esclusivo degli Ospiti, la struttura è dotata di ambienti a cui possono accedere anche utenti esterni che ne facciano richiesta, come il servizio ristorazione, l'assistenza infermieristica e quella fisioterapica.



Parte II

Informazioni Economiche

Produzione effettuata e valore aggiunto

	2011	2010
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	92.662.792	82.992.652
(+) Variazione rimanenze prodotti in lavorazione, semilavorati e finiti		
(+) Variazione lavori in corso su ordinazione		
(+) Incrementi immobilizzazioni per lavori interni		
Valore della produzione	92.662.792	82.992.652
(-) Acquisti di materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	(4.945.202)	(4.249.607)
(+) Variazione rimanenze materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	(33.592)	38.969
(-) Costi per servizi e per godimento beni di terzi	(25.821.976)	(24.896.876)
Valore aggiunto	61.862.022	53.885.138
(-) Costo per il personale	(56.893.218)	(50.760.312)
Margine operativo lordo	4.968.804	3.124.826
(-) Ammortamenti e svalutazioni	(1.248.784)	(785.317)
(-) Accantonamenti per rischi e altri accantonamenti	(2.818.445)	
Reddito operativo	901.575	2.339.509
(+) Altri ricavi e proventi	1.007.178	35.253
(-) Oneri diversi di gestione	(536.073)	(531.600)
(+) Proventi finanziari	215.515	159.056
(+) Oneri finanziari e rettifiche di attività finanziarie	(685.692)	(402.274)
Reddito corrente	902.503	1.599.944
(+) Proventi straordinari	641.087	1.379.543
(-) Oneri straordinari	(191.446)	(2.020.549)
Reddito ante imposte	1.352.144	958.938
(-) Imposte sul reddito	574.370	(431.012)
Reddito netto	777.774	527.926

Informazioni patrimoniali

	2011	2010
Immobilizzazioni immateriali	1.582.549	618.702
Immobilizzazioni materiali	1.684.300	2.903.633
Immobilizzazioni finanziarie	2.741.784	2.594.271
IMMOBILIZZAZIONI NETTE	6.008.633	6.116.606
Rimanenze	272.541	285.265
Crediti	35.280.500	30.694.727
Ratei e risconti attivi	2.649.580	434.642
ATTIVITÀ CORRENTI	38.202.621	31.414.634
CAPITALE INVESTITO	44.211.254	37.531.240
Capitale sociale	839.950	720.171
Riserva legale	1.834.900	1.414.750
Riserva indivisibile	6.155.531	5.177.336
Utile d'esercizio	777.774	527.926
Crediti verso Soci per versamenti ancora dovuti	(58.327)	(42.680)
PATRIMONIO NETTO	9.549.828	7.797.503
Fondi per rischi e oneri	9.062.731	5.867.268
TFR	2.326.891	2.112.747
Debiti	18.854.790	17.157.777
Ratei e risconti passivi	248.101	615.292
PASSIVITÀ CORRENTI	30.492.513	25.753.084
Debiti verso banche	9.073.668	6.383.269
Passività finanziarie	9.073.668	6.383.269
Disponibilità liquide	4.904.755	2.402.616
Attività finanziarie	4.904.755	2.402.616
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	4.168.913	3.980.653
CAPITALE DI FINANZIAMENTO	44.211.254	37.531.240

Destinazione dell'Utile d'Esercizio

La destinazione dell'Utile dell'esercizio 2011, pari ad Euro 777.774, approvata in sede di Assemblea dei Soci il 17 maggio 2012, risulta così strutturata:

- Incremento riserva legale: € 233.332
- Incremento riserva indivisibile: € 521.109
- Versamento a fondo mutualistico per la promozione e lo sviluppo della cooperazione: € 23.333

Indici di Mutualità Esercizio 2011

Indice di mutualità

Esprime il rapporto fra i costi direttamente finalizzati allo scopo mutualistico ed i costi che la Cooperativa non ha destinato né direttamente, né strumentalmente a tale scopo. Se l'indice risulta maggiore o uguale a 3, la mutualità della Cooperativa è pienamente affermata.

$$\frac{\text{€ 56.893.218}}{\text{€ 2.269.953}} = 25,06$$

Indice di scopo mutualistico

Esprime il rapporto tra i costi direttamente finalizzati al perseguimento dello scopo sociale ed i costi strumentali al raggiungimento di tale scopo, senza i quali i soci non si troverebbero nelle condizioni di lavorare. L'indice permette di individuare il costo della struttura necessario a garantire le retribuzioni dovute ai soci lavoratori.

$$\frac{\text{€ 56.893.218}}{\text{€ 32.585.627}} = 1,75$$

Indice di produttività mutualistica

Esprime la percentuale di ricavi delle vendite destinata alla remunerazione dei soci lavoratori. L'indice consente di stabilire quanta parte del fatturato della Cooperativa viene destinata direttamente al perseguimento dello scopo mutualistico.

$$\frac{\text{€ 56.893.218}}{\text{€ 92.662.792}} = 0,61$$



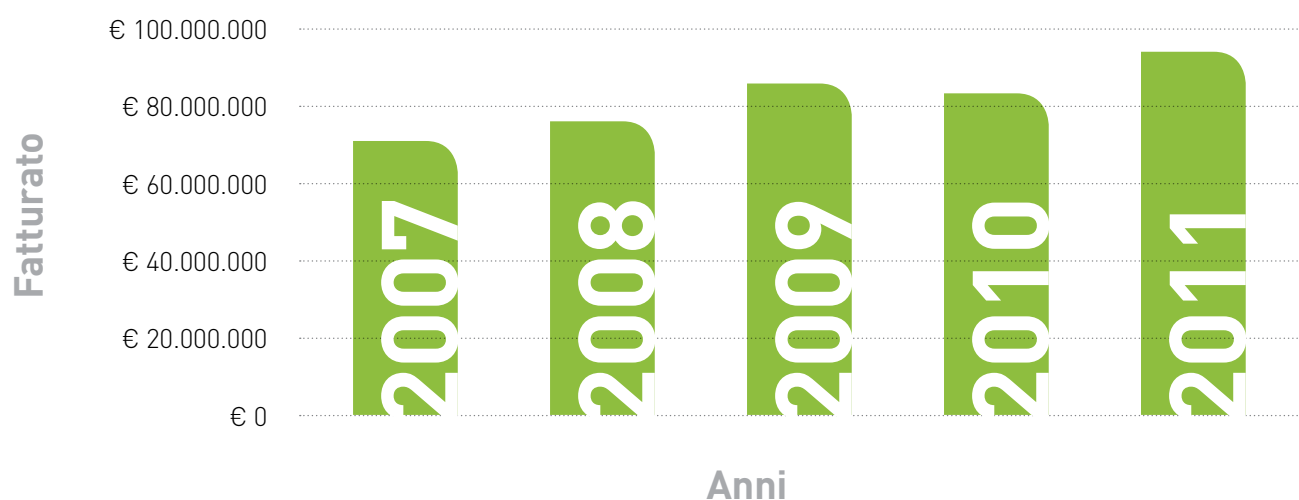
Analisi del fatturato

Andamento storico del fatturato negli ultimi cinque anni

ANNO	FATTURATO	INCREMENTO % 2007-2011
2007	€ 70.513.000	+ 31,41%
2008	€ 74.100.000	
2009	€ 84.400.000	
2010	€ 82.993.000	
2011	€ 92.663.000	



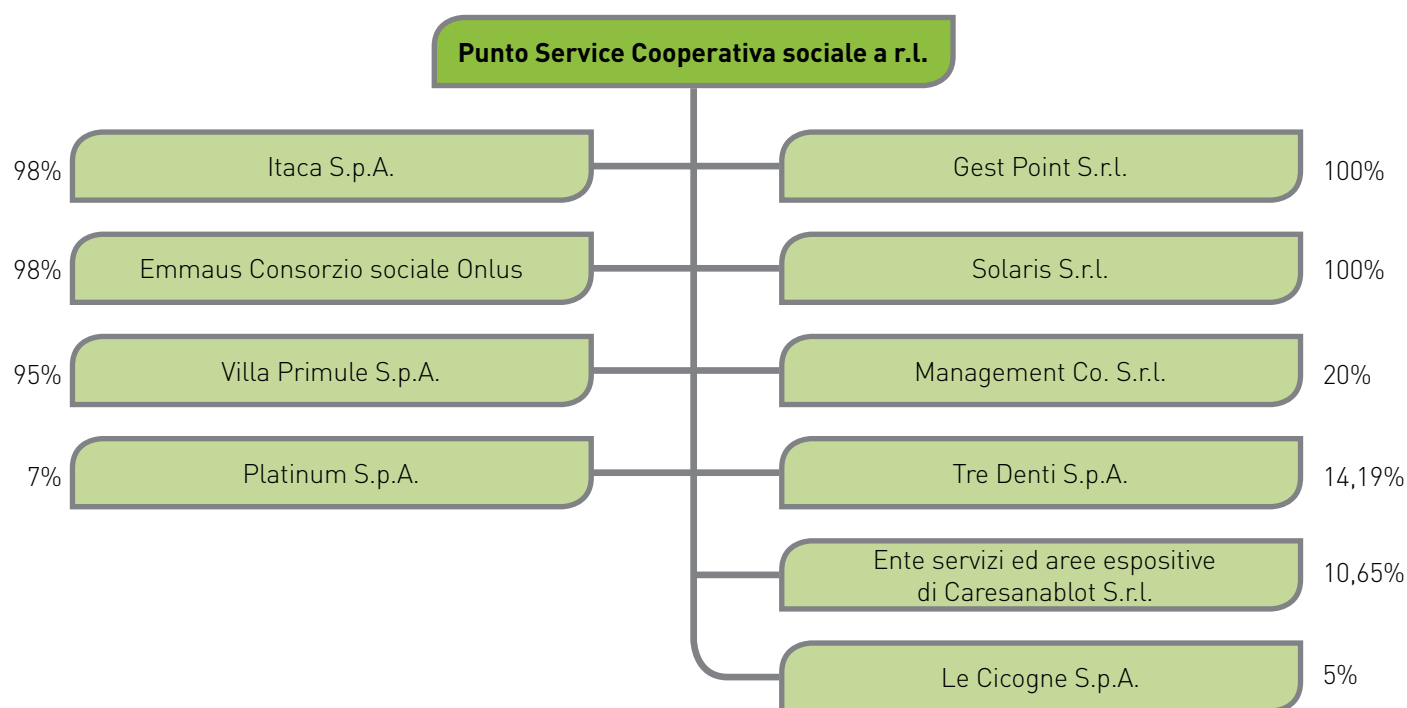
Grafico Analitico Fatturato 2007-2011



In virtù delle importanti dimensioni raggiunte dalla Cooperativa, il Bilancio di Punto Service è soggetto a Certificazione da parte di società di revisione. Il Bilancio dell'esercizio 2011 è stato certificato da Baker Tilly Consulaudit S.p.A..

Partecipazioni e quote

Partecipazioni al 31/12/2011



Nel quadro delle partecipazioni possedute da Punto Service al 31/12/2011 emergono numerose realtà operanti nella gestione di residenze per anziani quali Itaca S.p.A. e Villa Primule S.p.A., entrambe relative alla gestione delle nuove residenze in costruzione a Torino, Emmaus Consorzio sociale Onlus, che si occupa dell'omonima residenza di 128 posti letto sita a Milano (Quartiere Gratosoglio), e Platinum S.p.A., che gestisce una residenza di 60 p.l. a Firenze.

Nell'ambito educativo, invece, la Cooperativa partecipa al Gruppo Le Cicogne S.p.A., che gestisce attualmente asili nido, baby parking e scuole d'infanzia in Piemonte, Lombardia e Liguria per un totale di 611 posti.

Tra le altre partecipazioni, invece, vi sono realtà connesse ad investimenti su iniziative nel territorio vercellese e in altre aree dove Punto Service opera:

- **Solaris S.r.l.:** società che, fra l'altro, detiene la proprietà dell'immobile adibito a multisala cinematografica sito a Borgo Vercelli (VC).
- **Tre Denti S.p.A.:** società mista pubblico/privata che ha realizzato, fra l'altro, l'omonimo complesso alberghiero/centro congressi di Cantalupa (TO).
- **Ente Servizi ed Aree Espositive di Caresanablot S.r.l.:** società mista pubblico/privata che ha realizzato, fra l'altro, il complesso fieristico/aree espositive di Caresanablot.



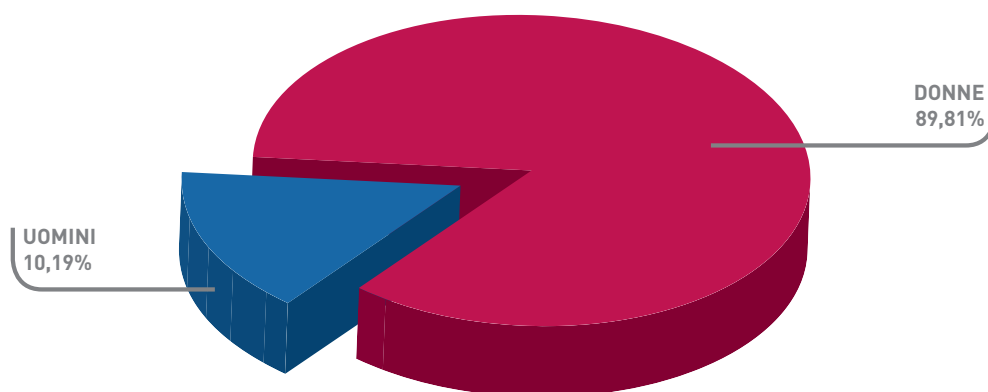
Parte II

Relazione Sociale

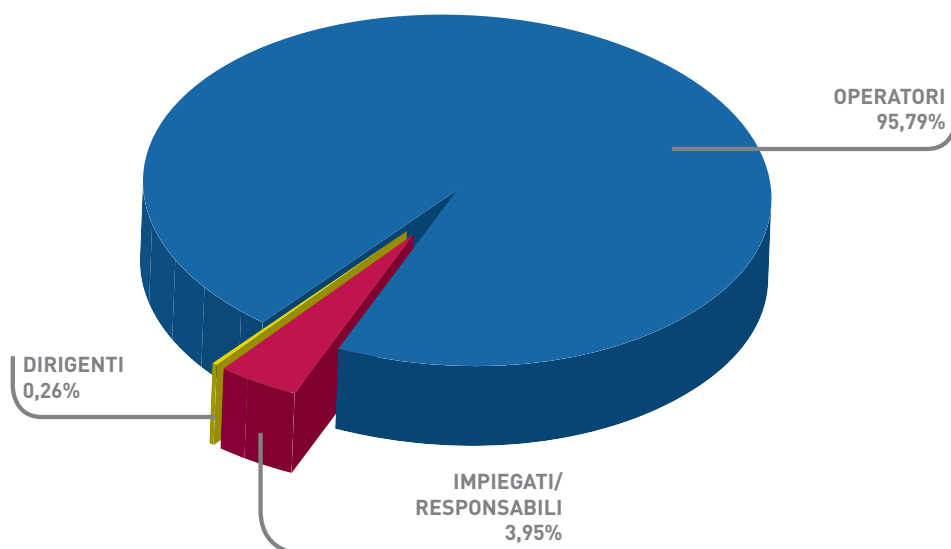
Compagine sociale e forza lavoro

Riepilogo dati base sociale al 31/12/2011	
Totale Soci al 31/12/2011	2.680
Donne	2.407
Uomini	273
Età media	44 anni

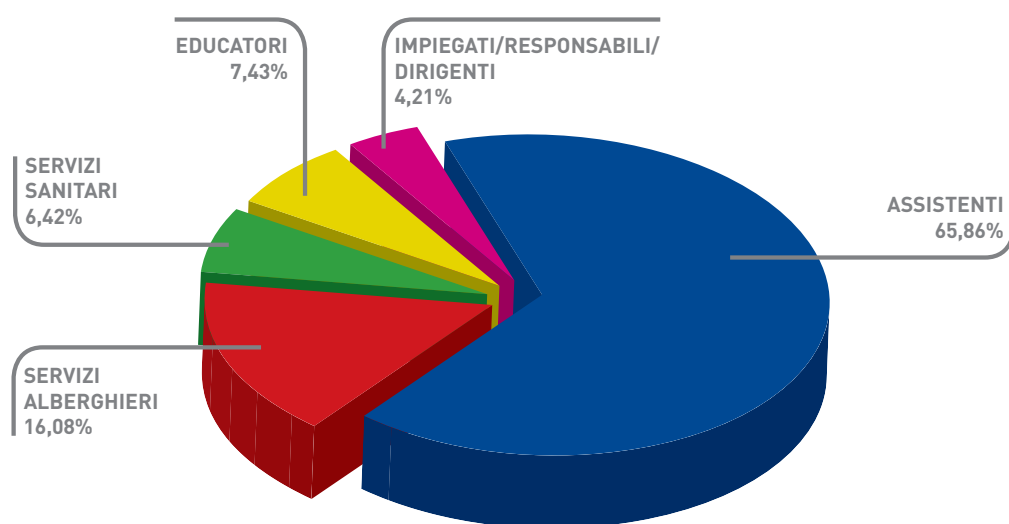
Ripartizione donne-uomini



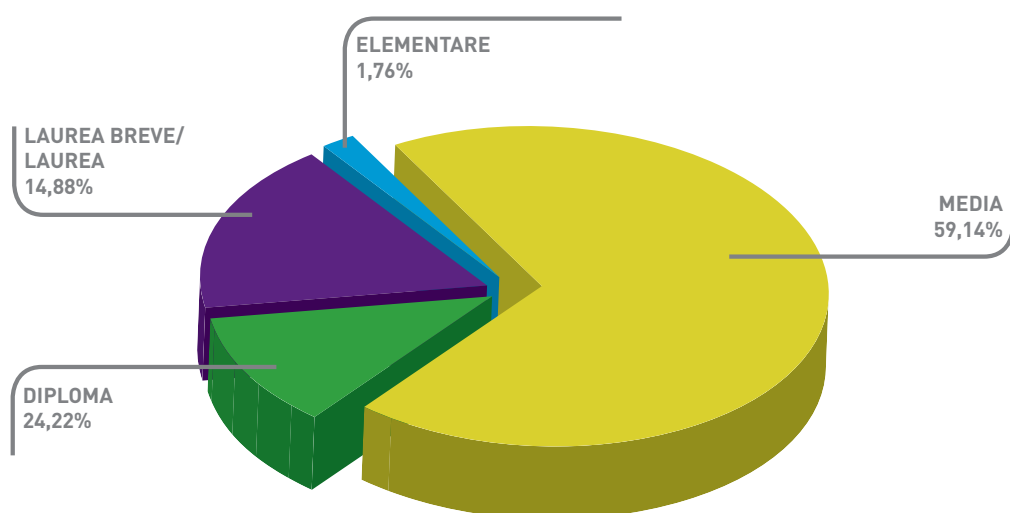
Ripartizione per ruolo



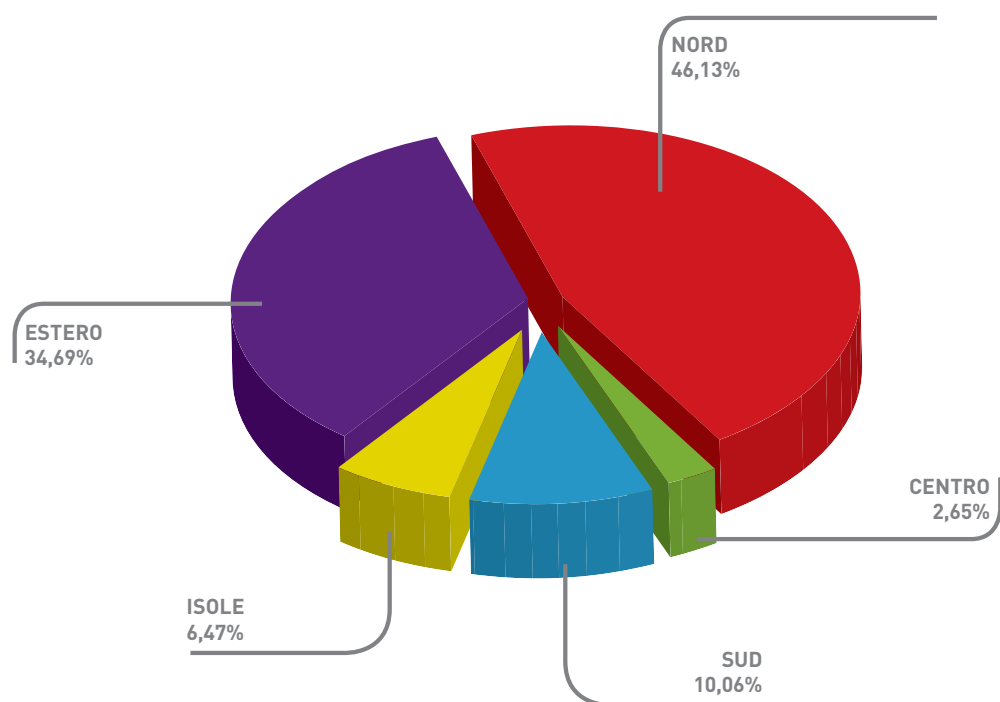
Ripartizione per mansione



Ripartizione per titolo di studio



Ripartizione per luogo di nascita



Andamento numero Soci e ore lavorate negli ultimi cinque anni

ANNO	2007	2008	2009	2010	2011
N° SOCI	3.259	3.544	3.426	3.125	3.224
ORE LAVORATE	3.497.194	3.147.164	3.558.877	3.314.233	3.484.798
NUMERO SOCI AL 31/12	2.423	2.484	2.434	2.412	2.680

Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale e Soci: principali dati 2011

Nell'ambito del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale implementato da Punto Service e certificato in conformità agli standard della norma SA 8000:2008, è stata effettuata la rendicontazione annuale sulle attività realizzate in ambito etico, con l'individuazione degli obiettivi per l'anno successivo. Tale rendicontazione è a disposizione di tutti gli stakeholder interessati (Soci, dipendenti, collaboratori, Clienti, fornitori, ecc.).

Riportiamo qui i requisiti ed alcuni dei principali indicatori monitorati.

- **Assenza di lavoro infantile:** l'analisi delle fasce di età per l'anno 2011 ha confermato che l'età media dei soci al 31/12/2011 è pari a 44 anni; non sono inoltre pervenute segnalazioni di lavoro minorile presso i fornitori della Cooperativa. Nell'ambito dell'impegno alla formazione lavorativa dei giovani, si è verificato che il 50% degli apprendisti presenti in Punto Service ha partecipato a corsi extra, cioè non strettamente previsti dal contratto di apprendistato.
- **Assenza di lavoro forzato:** nel corso del 2011 non sono pervenute segnalazioni di anomalie in ambito SA 8000 relativamente a questo requisito.
- **Salute e Sicurezza:** sia in fase di associazione che in caso di successivi cambi di mansione, Punto Service illustra ed aggiorna in merito ai rischi specifici; inoltre, l'ufficio preposto si preoccupa di verificare che le strutture di competenza siano conformi alle norme in materia di sicurezza. Nell'anno 2011 la percentuale di infortuni sulle ore di lavoro è tendente a 0, mentre la percentuale di ore di assenza per infortunio sulle ore lavorate è contenuta allo 0,6%. Punto Service monitora inoltre le cause degli infortuni verificatisi, onde implementare ulteriormente la formazione e la prevenzione specifica.
- **Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva:** nel corso del 2011 non sono pervenute segnalazioni di anomalie in ambito SA 8000 relativamente a questo

requisito ed il 43% dei Soci al 31/12/2011 risulta iscritto ad un sindacato.

- **Assenza di discriminazione e pratiche disciplinari:** Punto Service si impegna costantemente nel supportare gli extracomunitari all'integrazione in ambito lavorativo e, ove possibile, aiutandoli nelle pratiche burocratiche necessarie per il mantenimento del permesso di soggiorno. Il 27% dei soci di Punto Service al 31/12/2011 sono extracomunitari ed il 63% delle posizioni in ambito dirigenziale e di responsabilità sono ricoperte da donne. Nell'anno 2011, inoltre, non sono pervenute segnalazioni di anomalie in ambito SA 8000 relativamente a questo requisito. Per quanto attiene alle pratiche disciplinari, Punto Service si attiene a quanto previsto dal CCNL applicato. Nel monitoraggio degli indicatori relativi al Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, viene analizzata la distribuzione delle tipologie di pratiche disciplinari adottate. Punto Service si impegna comunque ad una sempre maggiore sensibilizzazione dei coordinatori sui servizi, affinché le problematiche siano affrontate in un confronto verbale diretto ed immediato con il socio, prima di intraprendere l'iter disciplinare.
- **Orario di lavoro e remunerazione:** il CCNL prevede un monte ore di 165 mensili e 38 settimanali. Ogni responsabile di servizio ha il compito di gestire la turnazione nel modo più corretto, per soddisfare le esigenze della Cooperativa e del socio stesso. Nel 2011 si è registrata una percentuale di ore di straordinario sul totale delle ore lavorate contenuta all'1,54%. Per quanto attiene la remunerazione, anche nel 2011 la percentuale di contratti (e retribuzioni) rispondenti al ruolo ricoperto sul totale dei contratti si è confermata pari al 100%.

Oltre ai requisiti di cui sopra, Punto Service monitora periodicamente il Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale in termini di formazione in materia erogata ai soci, risposte ricevute da fornitori coinvolti al progetto SA 8000 e comunicazioni in merito inviate agli stakeholder individuati.

Formazione del personale

Punto Service pone grande attenzione alle esigenze formative dei propri soci lavoratori, avendo la ferma convinzione che conoscenze tecniche, relazionali, organizzative e gestionali adeguate e costantemente aggiornate siano la base per una crescente qualità del lavoro e, quindi, dei servizi erogati.

Corsi anno 2011

Aggiornamento linee guida aziendali ed accreditamento R.S.A., CDI sistema ISO 9001:2000

Alimentazione dell'anziano e gestione delle diete

Alimentazione dell'anziano

Antincendio ad alto rischio

Antincendio ad alto rischio: refresh

Approcci comportamentali di comunicazione: la conversazione

Assistenza al paziente affetto da demenza

Commento questionari di soddisfazione e linee guida

Comunicazione e relazione

Con il cuore e con la mente: lavorare responsabilmente per il benessere dell'Ospite

Confronto su problematiche operative: casi concreti

Corretto utilizzo del solleva malati con diversi tipi di imbragature

Corso aziendale MMC movimentazione manuale dei carichi

Corso incontinenza-referenti

Dall'analisi del clima di lavoro all'individuazione di strumenti per la risoluzione delle problematiche

Diete ed unità di misura

Elaborazione del lutto

Emergenza caldo

Équipe sanitaria a confronto: strumenti di valutazione e risoluzione delle criticità assistenziali

Etica professionale nell'assistenza all'anziano

Focus sul CDI: l'importanza del tempo e delle regole

Fisiopatologia delle principali lesioni cutanee dell'anziano e l'importanza dell'igiene e del trattamento dell'incontinenza

Gestione ausili e sonno

Gestione del conflitto

Gestione della cute ed incontinenza

Gestione emergenze: procedure di evacuazione

Gestione infermieristica del turno notturno

Ginnastica dolce - stimolazione cognitiva

Gli stili sociali

Grammatura dieta

Gravidanza

Igiene della cute matura

Igiene e cura della pelle matura

Igiene e cura della pelle dell'anziano

Igiene ed educazione sanitaria

Il Cliente: un bene prezioso

Il progetto assistenziale

Il ruolo del referente assistenziale in R.S.A.: gestione della leadership in un gruppo di lavoro

Imparare a fare... facendo

Incontinenza urinaria
Informatica
Informativa sui rischi professionali
ISO 14001: politiche ed aspetti della certificazione ambientale
Istruzioni per la compilazione del PAI
La comunicazione etica in R.S.A.
La comunicazione: aspetti verbali e comportamentali
La comunicazione: base del rapporto umano
La corretta gestione degli strumenti di protezione a tutela dell'Ospite
La depressione nell'anziano: aiutare un depresso, a volte basta un sorriso
La disfagia
La gestione dei conflitti
La gestione dei materiali di consumo
La gestione del dolore della persona anziana in ambito assistenziale
La gestione del dolore nell'anziano
La gestione del paziente disfagico in R.S.A.: dalla valutazione al monitoraggio
La gestione delle cadute in R.S.A.. Presentazione nuova modulistica in uso
La mobilitazione del paziente: casi clinici
La mobilitazione del paziente: casi pratici
La movimentazione dei carichi in R.S.A.
La prevenzione e la cura delle lesioni da pressione
La relazione col paziente disabile fisico e psichico: riflessioni su alcune difficoltà relazionali legate alla malattia
La riabilitazione nella pratica assistenziale
Lavorare in équipe
Le medicazioni semplici ed avanzate: parte pratica
Legislazione sanitaria, protocolli assistenziali, preparazione salma
L'elaborazione del lutto
L'igiene, la cura ed il benessere dell'Ospite anziano: prevenzione e cura dell'invecchiamento cutaneo
L'importanza dell'idratazione nel paziente anziano
L'incontinenza e la sua prescrizione
L'incontinenza nell'anziano
L'incontinenza: trattamento e presentazione nuova linea prodotti
Linee guida per l'igiene, la cura e il benessere dell'Ospite delle strutture per anziani
Linee guida
Linee guida: ago infetto, gravidanza, infortunio
Linee guida aziendali
Linee guida aziendali: dall'interpretazione all'applicazione
Linee guida - protocolli
Linee guida e protocolli di intervento
Linee guida post infortunio
Linee guida sds a
Linee guida sds Regione Piemonte
Linee guida: accreditamento Regione Lombardia
Linee guida: ferita causata da oggetto potenzialmente infetto

Linee guida: procedura in caso di gravidanza della lavoratrice

Linee guida: rischio biologico

Linee guida: aggiornamento. L'accoglienza in R.S.A.

Linee guida Lombardia e aziendali

Metodologia dell'igiene dell'Ospite

Metodologie dell'igiene dell'Ospite - referenti

Mezzi di prevenzione e trattamento del decubito

Mobilizzazione dell'Ospite a letto e in carrozzina

Movimentazione manuale dei pazienti

Nessun dorma

Nozioni di patologie e tecniche di mobilizzazione del paziente

Nuove motivazioni assistenziali: dal curare al prendersi cura

OSS e gestione della "peg"

PAI e schede di valutazione

Post infortunio

Primo soccorso

Primo soccorso - accenni

Primo soccorso nei casi di epilessia

Principali tipologie di utenza

Principali tipologie di utenza, relazione di aiuto, rapporti parentali e amicali

Principi di sicurezza, igiene degli ambienti e privacy

Principi di sicurezza, igiene degli ambienti, principi HACCP e privacy

Procedura in caso di ferita da oggetto potenzialmente infetto

Procedure per la corretta gestione farmaci e preparazione terapie

Reg. Ce 852/2004 (HACCP)

Regolamento interno

Relazione d'aiuto tra OSS e paziente anziano in casa di riposo

SA 8000 Certificazione Etica professionale

Simulazione prova corsi SRFC e verifica di apprendimento

Strumenti di protezione e tutela dell'Ospite

Svolgimento servizio di sanificazione

Tecniche di animazione di base

Tecniche di sanificazione ed organizzazione del lavoro di pulizie

Trattamento delle lesioni da pressione

Tre piani: una sola metodologia di lavoro

Uso lettino doccia

Utilizzo del sollevatore e mobilizzazione

Utilizzo del sollevatore e mobilizzazione (ridotto)

Utilizzo prodotti di pulizia

Valutazione infermieristica dei bisogni degli Ospiti

Zuccheti Gestione presenze base

Zuccheti Gestione presenze avanzato

TOTALE ORE EROGATE

7.607,54

TOTALE PERSONE FORMATE

2.519

A fronte delle ore di formazione erogate ai suoi Soci, nel 2011 l'investimento della Cooperativa è stato di **97.338,47 Euro**.

Oltre alla formazione relativa ai corsi cogenti e straordinari realizzati da Punto Service, ai Soci sono state riconosciute **4685,63 ore di permessi studio e riqualifica**, per un costo totale di **37.096,12 Euro**.

Formazione FonCoop

FonCoop è il Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione Continua nelle imprese cooperative. Il fondo, costituito dalle maggiori organizzazioni di rappresentanza del settore e dalle organizzazioni sindacali dei lavoratori italiani, non ha fini di lucro ed ha lo scopo di finanziare la formazione continua dei lavoratori delle imprese associate.

Questo sistema di formazione è finalizzato all'adeguamento e allo sviluppo delle conoscenze e competenze professionali in relazione ai costanti mutamenti del mondo del lavoro, sia a livello tecnologico che organizzativo.

All'interno dell'iniziativa di FonCoop, nel 2011 Punto Service ha costituito il Piano Formativo "Nuove competenze per un nuovo assetto organizzativo", strutturato in 4 percorsi rivolti a specifico personale con funzione di gestione e coordinamento:

- 1 Formazione sugli applicativi di rilevazione presenze e di gestione risorse umane implementati sulla piattaforma informatica di Punto Service.
- 2 Il Decreto 231/01 sulla disciplina della responsabilità amministrativa e l'applicazione del modello organizzativo per non incorrere in responsabilità e per l'esonero parziale.
- 3 L'organizzazione efficiente del tempo utilizzato per l'attività lavorativa.
- 4 La gestione dei conflitti e delle critiche.

Formazione neoassunti ambito gestionale

Nel 2011 è stata rivolta particolare attenzione a giovani laureati inseriti nell'ambito gestionale, per i quali è stato creato un vero e proprio percorso formativo e didattico, concretizzato con l'aiuto dei professionisti di Punto Service e di alcuni esperti del settore, volto a toccare aspetti normativi e pratici delle attività della Cooperativa, per fornire ai neoassunti una preparazione a 360 gradi sulle tematiche inerenti il settore socio sanitario assistenziale ed educativo, fornendo loro gli strumenti utili a realizzare una conduzione specifica di ogni aspetto gestionale.

Convegno "Metropoli, Terre di Mezzo: la persona al centro nel Terzo Millennio"

La realizzazione in atto da parte di Punto Service di tre nuove realtà residenziali nel Comune di Torino ha portato la Cooperativa ad interrogarsi sulla solitudine sociale che troppo spesso è presente nelle grandi città e nelle metropoli. Congiuntamente con Confindustria Piemonte, Punto Service ha perciò deciso di realizzare una giornata di riflessione e confronto per affrontare il tema della solidarietà sociale, in particolare nell'ambito anziani.

È nato così il Convegno "**Metropoli, Terre di Mezzo: la persona al centro nel Terzo Millennio**" che, in data 8 aprile 2011, ha visto cimentarsi esponenti del settore socio sanitario sui temi della cooperazione e della socialità. La giornata ha creato numerosi spunti di riflessione sull'importanza del mantenimento delle relazioni degli Ospiti di R.S.A. con le realtà del territorio che le ospita, facendo sentire gli anziani parte di una comunità presente e coesa di cui loro possono essere ancora attivi partecipanti.

E.C.M. (Educazione Continua in Medicina)

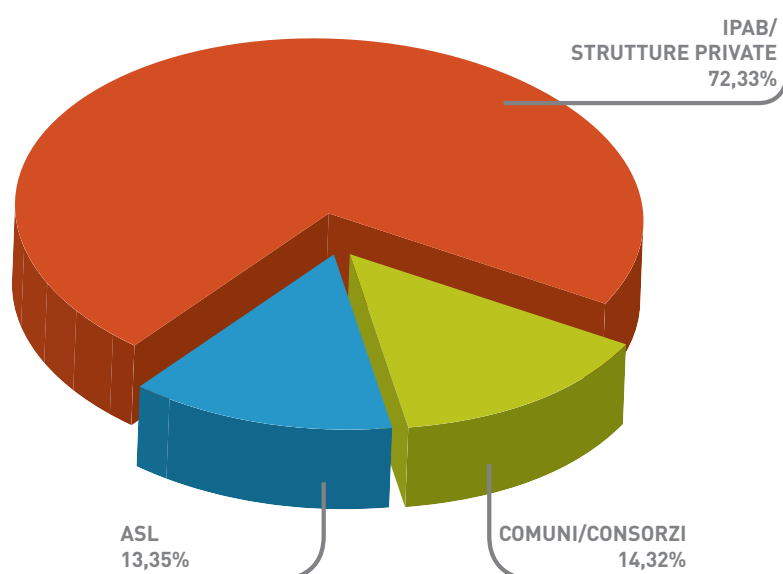
Accreditata dal 2007 per l'erogazione di formazione in questo ambito, Punto Service ha recentemente avviato la procedura di accreditamento per diventare provider E.c.m. per eventi residenziali, come previsto dal nuovo sistema in vigore da maggio 2010.

Clienti

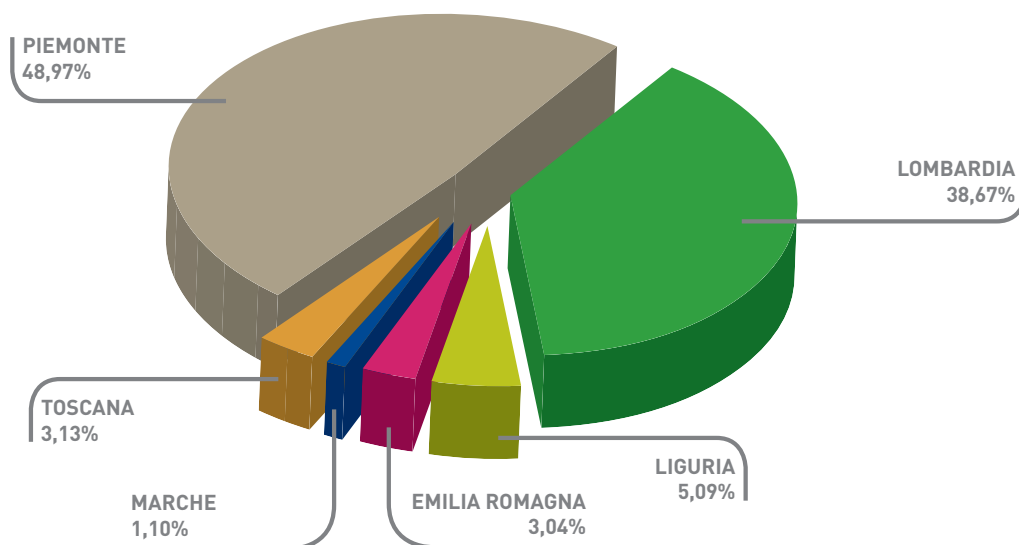
I nostri Clienti: committenti e utenti

L'attività di Punto Service mira alla totale soddisfazione delle necessità e delle esigenze dei Clienti, intesi sia come committenti, cioè enti pubblici o privati che appaltano i servizi alla Cooperativa, sia come utenti, cioè le persone che fruiscono direttamente dei servizi erogati. L'impegno al rispetto del contratto con il committente si deve perciò coniugare ai valori di umanità e solidarietà, su cui si impronta il rapporto con l'utente.

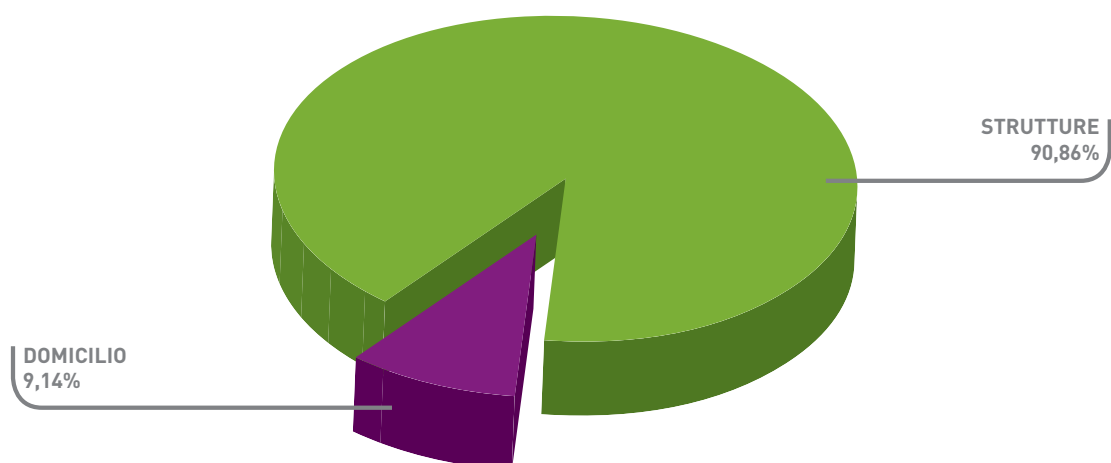
Tipologie di clienti



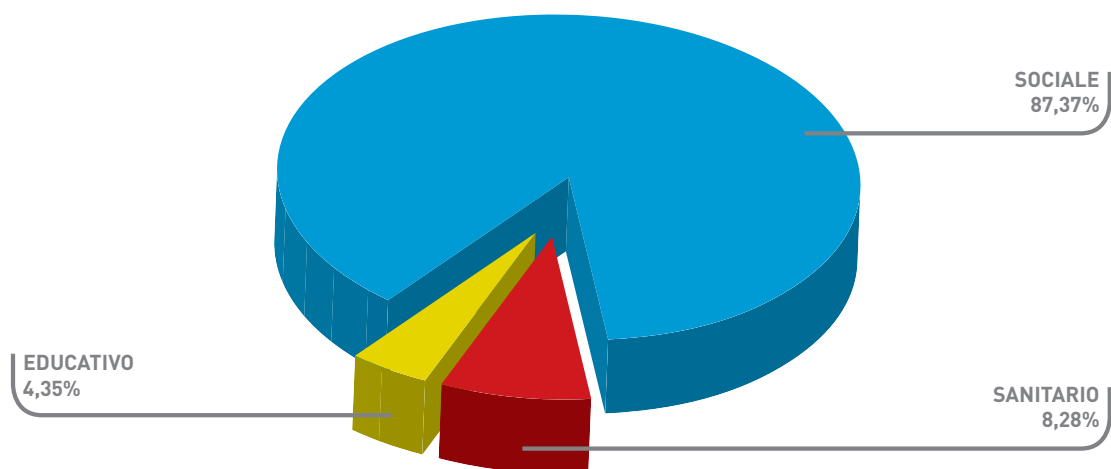
Fatturato per regione



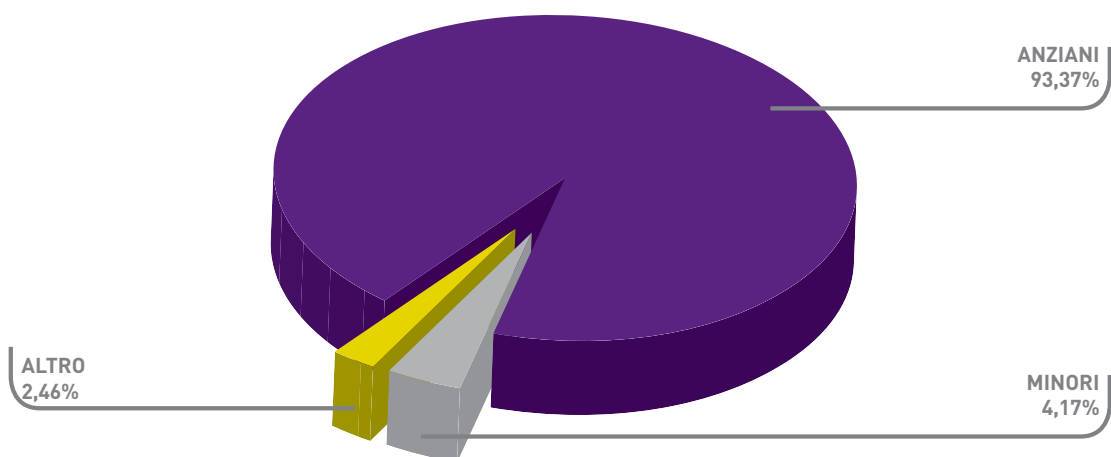
Luoghi di intervento



Settori di attività



Aree di intervento



I servizi gestiti nell'esercizio 2011

COMMITTENTE		DESCRIZIONE SERVIZIO
CARE SERVICE S.P.A.	GRUPPO AETAS	Gestione integrata Comunità Protetta Psichiatrica "Quattro Venti" - Passerano Marmorito (AT)
CROCE DI MALTA S.R.L.		Gestione integrata Residenza "Le Torri" - Retorbido (PV)
		Gestione integrata Residenza "Croce di Malta" - Canzo (CO)
EOS S.R.L.		Gestione integrata Residenza "Sacra Famiglia" - Pieve del Cairo (PV)
		Gestione integrata Residenza "Vivaldi" - Cantù (CO)
GLI OLEANDRI S.R.L.		Gestione integrata Residenza "Gli Oleandri" e Centro Diurno - Rozzano (MI)
I GIRASOLI S.R.L.		Gestione integrata Residenza "San Rocco" ed Hospice - Verbania
I PLATANI S.R.L.		Gestione integrata Residenza "I Platani" e Centro Diurno - Bologna
I RODODENDRI S.R.L.		Gestione integrata Residenza "Carlo Donat-Cattin" - Baceno (VB)
I ROVERI S.R.L.		Gestione integrata Residenza "I Roveri" - Caresanablot (VC)
IL CASTAGNO S.R.L.		Gestione integrata Residenza "Suor Valentini" - Oleggio (NO)
		Gestione integrata Residenza "Giovanni Paolo II" - Gattico (NO)
IL FAGGIO S.R.L.		Gestione integrata Residenza "Amedeo" - Novi Ligure (AL)
		Gestione integrata Residenza "Mario Francone" - Bra (CN)
IPPOCRATE S.P.A.		Gestione integrata Residenza "Ippocrate"1 - Milano
		Gestione integrata Residenza "Ippocrate"2 - Milano
LA CERTOSA DI PAVIA S.R.L.		Gestione integrata Residenza "La Certosa di Pavia" - Certosa di Pavia (PV)
LE MAGNOLIE S.R.L.		Gestione integrata Residenza "Villa Michelangelo" - Lastra a Signa (FI)
LE PALME S.R.L.		Gestione integrata Residenza "Le Palme" - Arma di Taggia (IM)
LE ROSE S.R.L.		Gestione Residenza Protetta "San Benigno" - Genova
		Gestione integrata Residenza "Anna e Guido Fossati" - Monza (MI)
MEC S.R.L.		Gestione integrata Residenza "San Giulio" - Beregazzo con Figliaro (CO)
		Gestione integrata Residenza "San Vincenzo" - Gravedona ed Uniti (CO)
VILLA ANTEA S.R.L.		Gestione integrata Residenza "Villa Antea" e Centro Diurno - Vidigulfo (PV)
A.S.L. ALESSANDRIA		Servizio di assistenza domiciliare ed educativa sul territorio di competenza dell'ASL 21
A.S.L. COMO		Servizio ADI in regime Voucher
A.S.L. MILANO		Voucher socio sanitari
A.S.L. N° 8 - AREZZO		Gestione dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari del complesso residenziale "R.S.A. Maestrini" di Via Golgi in Arezzo
A.S.L. "NO" NOVARA - S.C. Servizio Personale		Servizio mensa per i dipendenti ASL NO operanti presso la Casa di Riposo di Oleggio
A.S.L. PAVIA		Servizio ADI in regime Voucher
		Voucher prelievi al domicilio
A.S.L. DELLA PROVINCIA DI MONZA E BRIANZA		Voucher socio assistenziali per il distretto di Seregno

A.S.L. TO 4	Gestione delle attività assistenziali, alberghiere ed amministrative della Residenza Sanitaria Assistenziale sita in Torino via Botticelli 130
A.S.L. TO 3 (Ex ASL 5)	Gestione R.S.A. "Don Menzio" - Avigliana (TO)
	Gestione R.S.A. "Maria Barbero" - Collegno (TO)
	Gestione R.S.A. "Aldo Maritano" - Sangano (TO)
AZIENDA OSPEDALIERA DI BUSTO ARSIZIO (VA)	Gestione asilo nido aziendale "I Leprotti"
AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE	Servizio accompagnamento scuolabus
AZIENDA USL 10 DI FIRENZE	Alienazione dell'immobile destinato a R.S.A. "Canova" (FI) e della gestione del servizio assistenziale
BIANCAMANO S.P.A.	Realizzazione e gestione del progetto "Bimbi in azienda" presso l'azienda di Rozzano (MI)
CASA DI RIPOSO E RICOVERO DI CASALE MONFERRATO (AL)	Gestione integrata Comunità Psichiatrica e Nucleo D della struttura decentrata di Casale Popolo (AL)
	Servizio di assistenza tutelare e sorveglianza notturna presso la struttura di Casale Monferrato (AL)
CASA DI RIPOSO "TAPPERO"	Erogazione dei servizi di assistenza ed appoggio alle attività assistenziali e delle attività integrate di cucina e mensa presso R.S.A. Casa di Riposo "Tappero" di Agliè (TO)
C.I.S.S. - CONSORZIO INTERCOMUNALE DEI SERVIZI SOCIALI	Gestione completa della RAF "San Carlo" di Foglizzo (TO)
COMUNE DI ALFIANO NATTA (AL)	Pulizie presso Comune
COMUNE DI BALZOLA (AL)	Servizio refezione scolastica presso la scuola dell'infanzia e primaria
COMUNE DI BORGO S. MARTINO (AL)	Prestazioni socio assistenziali Casa Benefica Zavattaro Rho
COMUNE DI CARESANABLOT (VC)	Gestione micronido comunale
COMUNE DI CASALE MONFERRATO (AL)	Servizi ausiliari ed educativi presso gli asili nido comunali
	Servizio socio-educativo-assistenziale
	Collaborazione con i docenti delle scuole primarie e dell'infanzia statali di Casale Monferrato, servizio di pulizia e vigilanza
COMUNE DI CASTELLARO (IM)	Servizio di assistenza educativa presso la scuola dell'infanzia di Castellaro
COMUNE DI CASTELLETTO MONFERRATO (AL)	Servizio pulizie presso Comune
COMUNE DI CASTELSANTANGELO SUL NERA (MC)	Gestione Casa di Riposo "A.Paparelli"
COMUNE DI CESATE (MI)	Servizio di assistenza domiciliare in ambito comunale
	Gestione attività educative nell'area della prima infanzia presso l'asilo nido comunale di via Concordia a Cesate
COMUNE DI CORBETTA (MI)	Servizi integrativi presso l'asilo nido "G. Rodari" di Corbetta
COMUNE DI CORMANO (MI)	Servizio di assistenza domiciliare agli anziani e disabili presenti sul territorio comunale
COMUNE DI CARNATE (MB)	Servizio di assistenza domiciliare anziani
COMUNE DI DESIO (MB)	Servizio di assistenza domiciliare tramite voucher
	Progetto collegato all'attuazione di programmi/interventi previsti dalla legge 285 nell'ambito di interventi dedicati alla prima infanzia
	Assistenza domiciliare anziani, disabili e famiglie nell'ambito territoriale di Desio

COMUNE DI FONTANETTO PO (VC)	Servizio di refezione scolastica
	Gestione struttura per anziani "Palazzo Caligaris"
COMUNE DI FOSDINOVO (MS)	Servizi ausiliari scolastici
COMUNE DI FRASSINETO PO (AL)	Servizi integrativi alla scuola elementare
COMUNE DI GARBAGNATE MILANESE (MI)	Voucher sociali distretto 1 Garbagnate - assistenza domiciliare anziani / handicap / educativa
COMUNE DI GIAROLE (AL)	Pulizie presso Comune e servizio di mensa scolastica
COMUNE DI GRAZZANO BADOGGIO (AT)	Gestione Casa di Riposo "S. Badoglio"
COMUNE DI IMPERIA	Interventi educativi in favore di minori con disagio socio-familiare
COMUNE DI LA SPEZIA	Organizzazione e gestione di spazi d'ascolto attivo rivolto ad alunni ed insegnanti (Progetto "Ritmo Adolescente")
COMUNE DI LAINATE (MI)	Gestione dei corsi di ginnastica per adulti e per anziani
COMUNE DI LENTATE SUL SEVESO (MI)	Gestione asilo nido comunale
COMUNE DI LUMARZO (GE)	Gestione globale della Residenza Protetta "Bartolomeo Schenone" di Lumarzo
COMUNE DI MANTA (CN)	Gestione Casa di Riposo "Maero"
	Assistenza a portatori di handicap presso scuola dell'infanzia, primaria, secondaria di 1° e 2° grado di Manta, Saluzzo e Savigliano
COMUNE DI MASONE (GE)	Servizio di assistenza domiciliare nell'Ambito Territoriale Sociale n° 33
COMUNE DI MILANO	Servizio assistenza domiciliare - Zona 4 Milano / Servizio SAD anziani in regime Voucher
COMUNE DI MIRABELLO MONFERRATO (AL)	Gestione del Centro Sociale e Comunità Alloggio per anziani e mensa anziani esterni
COMUNE DI MOMBELLO (AL)	Servizio pulizie presso Comune
	Servizio di mensa e scuolabus
COMUNE DI MONCALVO (AL)	Gestione Casa di Riposo "Gavello"
COMUNE DI MONTOGGIO (GE)	Servizio di assistenza tutelare, infermieristico ed ausiliario
COMUNE DI MORANO PO (AL)	Servizio di ristorazione scolastica e pasti anziani
COMUNE DI NOVA MILANESE (MI)	Progettazione e gestione di prestazioni educative presso i servizi comunali rivolti alla prima infanzia: spazio gioco ed asilo nido
COMUNE DI NOVI LIGURE (AL)	Gestione Centro d'incontro per anziani
COMUNE DI ORTA SAN GIULIO (NO)	Gestione completa asilo nido comunale
COMUNE DI ORTONOVO (SP)	Gestione di una parte dell'asilo nido
COMUNE DI OZZANO MONFERRATO (AL)	Supporto integrativo al servizio educativo presso l'Istituto Comprensivo di Ozzano e servizio di pulizia ordinaria, vigilanza e collaborazione con i docenti presso la scuola primaria
	Servizio di ristorazione scolastica
COMUNE DI PESSANO CON BORNAGO (MI)	Gestione asilo nido comunale
	Gestione del Centro per la famiglia e il bambino "Lilliput"
COMUNE DI PIEVE DEL CAIRO (PV)	Gestione Casa Albergo e CDI San Giuseppe di Pieve del Cairo
COMUNE DI PIEVE TORINA (MC)	Gestione Casa di Riposo "S. Agostino"

COMUNE DI ROVEGNO (GE)	Gestione Integrata Residenza Protetta "Felice Conio"
	Fornitura pasti mense scolastiche presso la scuola materna, primaria e secondaria di I° grado
COMUNE DI SALA MONFERRATO (AL)	Servizi ausiliari integrativi a supporto attività educativa
COMUNE DI S. GIORGIO MONFERRATO (AL)	Servizio di mensa scolastica
COMUNE DI S. SALVATORE MONFERRATO (AL)	Gestione micronido comunale
	Servizio di assistenza educativa per alunni diversamente abili
	Servizi di post scuola e assistenza agli alunni in mensa
COMUNE DI TICINETO (AL)	Collaborazione con i docenti della scuola dell'infanzia del comune di Ticineto (AL), servizio di pulizia e vigilanza
	Servizio pulizia uffici comunali e sala polivalente
COMUNE DI TONCO (AT)	Gestione Casa di Riposo "S. Vincenzo De Paoli"
COMUNE DI TORINO	R.S.A. di Via Torre Pellice/ Via Andezeno
COMUNE DI TRINO (VC)	Gestione di una sezione dell'asilo nido comunale
COMUNE DI VALENZA (AL)	Gestione asilo nido comunale "Giocanido"
COMUNE DI VALMACCA (AL)	Gestione completa della Residenza "Ricci Enrichetta, Rossi Alessandro e Figli" di Valmacca (AL)
	Servizio pulizia uffici comunali e sorveglianza area ecologica
COMUNE DI VIGNALE (AL)	Collaborazione con i docenti della scuola dell'infanzia del comune di Ottiglio Monferrato (AL), servizio di pulizia e vigilanza
COMUNE DI VILLANOVA MONFERRATO (AL)	Servizio educativo di sostegno e doposcuola
COMUNE DI VILLATA (VC)	Prestazioni socio-assistenziali "Centro Anziani" e gestione mense scolastiche
COMUNITA' MONTANA VALLI DI LANZO	Assistenza domiciliare
CONSORZIO DEI COMUNI DEL RHODENSE PER I SERVIZI ALLA PERSONA SER.CO.P	Assistenza domiciliare tramite erogazione di voucher sociali a favore di cittadini residenti nell'ambito territoriale del Rhodense
	Servizio assistenza domiciliare anziani e disabili
CONSORZIO IN.RE.TE IVREA (TO)	Assistenza domiciliare (S.A.D.)
CONSORZIO INTERCOMUNALE SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI DI CASTELLETTO SOPRA TICINO (NO)	Servizio di ristorazione per utenti e operatori del Centro Diurno socio terapeutico riabilitativo di Oleggio - CISAS Castelletto Sopra Ticino
COOPERATIVA PROMOZIONE LAVORO	Fornitura pasti al personale della Cooperativa c/o il CD di Oleggio
C.S.P. - CONSORZIO INTERCOMUNALE DEL NOVESE DEI SERVIZI ALLA PERSONA	Servizio di assistenza domiciliare
	Servizio di educativa territoriale (ADM)
C.S.S.A. COOP. SOCIALE P.A. ONLUS SOGGIORNO "AIRONE"	Gestione servizi socio sanitari e alberghieri
ESSEDI COOP. SOCIALE ONLUS	Servizio di pulizia presso il "Pensionato Civile" di Casale Monferrato (AL)
FONDAZIONE CASA DI RIPOSO "QUAGLIA"	Gestione assistenza tutelare e infermieristica presso CR "Quaglia" di Diano Castello (IM)
FONDAZIONE "D. ANGELO BELLANI"	Assistenza ausiliaria di base e servizi di pulizia c/o la R.S.A. "Casa Cambiaghi" c/o R.S.A. "D. Angelo Bellani"
FONDAZIONE PRO SENECTUTE	Gestione Integrata Centro accoglienza anziani "Esterina Coassolo" - Cantalupa (TO)

FONDAZIONE VALENZA ANZIANI	Gestione della R.S.A. "Valenza Anziani" di Valenza (AL)
I.P.A.B. CASA DI RIPOSO M.A. RIBERO LUINO	Gestione servizi socio-sanitari ed alberghieri
I.P.A.B. "SOGGIORNO BORSALINO"	Gestione del presidio relativamente a servizi generali, alberghieri e servizi di assistenza socio-sanitaria
ISTITUTO COMPRENSIVO "F. NEGRI"	Collaborazione con i docenti della scuola dell'infanzia "Piccolo Principe", servizio di pulizia e vigilanza
ISTITUTO SUPERIORE BALBO	Collaborazione con i docenti del liceo scientifico "Palli", servizio di pulizia e vigilanza
ISTITUZIONE CASA DI RIPOSO "C. CORRADO"	Servizio di assistenza e cura degli anziani ospiti della Casa di Riposo "C. Corrado"
LE DIMORE GESTIONI S.R.L.	Gestione Integrata Struttura Residenziale Assistita "Dimore 5 Torri"
	Prestazioni sanitarie e di assistenza presso la Residenza Le Terrazze di Settimo Torinese
OPERA "DON GUANELLA" - L'OPERA PIA "LA PALLAVICINA"	Servizio di assistenza tutelare e del servizio infermieristico presso l' Opera Pia "La Pallavicina"
OPERA PIA "PENSIONI DEL PREVOSTO CAV. DON ANTONIO BIANCO"	Servizio di assistenza tutelare ed infermieristica c/o il presidio per anziani "Pensioni del Prevosto Cav. Don Bianco" di Palazzolo V.se
R.S.A. "FONDAZIONE GALTRUCCO"	Servizio di assistenza tutelare e generale agli Ospiti della R.S.A. di Robbio
SANT'ANDREA S.R.L.	Gestione comunità psichiatrica "Villa Cusi"
SENIOR RESIDENCE S.R.L.	Gestione servizi infermieristici, riabilitativi, assistenziali, di animazione, pulizia, fornitura e preparazione pasti.
UNIONE COMUNI TRA STURE E PO	Servizio di assistenza alunni non abili presso la scuola dell'infanzia di Villanova Monferrato (AL)
UNIONE INDUSTRIALE DEL VERCELLESE E DELLA VALSESIA	Servizio pulizie uffici



Fornitori

Modalità di approvvigionamento

Per garantire qualità ed efficienza dei servizi offerti, Punto Service pone grande attenzione nella scelta degli approvvigionamenti e dei fornitori, puntando alla condivisione della mission aziendale e realizzando per ogni Cliente la soluzione migliore e più adatta alle sue esigenze.

Grande cura viene prestata alla selezione dei fornitori che offrono prodotti e prestazioni con ricaduta diretta sulla vita dei committenti dei servizi gestiti, in particolare sotto il profilo qualitativo, etico ed ambientale. La valutazione, se ritenuta positiva, porta all'inserimento del fornitore in un elenco, costantemente monitorato e aggiornato, che lo qualifica come in linea con le politiche applicate da Punto Service attraverso i suoi Sistemi di Gestione.



Ambiente

I fornitori della Cooperativa con forte impatto ambientale sono principalmente di tre tipologie e a questi vengono richiesti particolari requisiti tecnici per essere compatibili con la politica di Punto Service:

- fornitori di servizi per la gestione di rifiuti (smaltitori, trasportatori, ecc.);
- laboratori di analisi ambientali;
- appaltatori, con particolare riferimento ai Terzi Responsabili degli impianti di riscaldamento.

Per tutti gli altri fornitori, che con la loro attività non producono alcun effetto sull'ambiente, viene considerato titolo preferenziale il possesso della Certificazione Ambientale.

Etica

I requisiti fondamentali che i fornitori devono avere per rispondere correttamente alla Politica di Responsabilità Sociale sono:

- adesione ai principi della norma SA 8000;
- condivisione della cultura della Responsabilità Sociale;
- attenzione al livello qualitativo delle forniture.

La Cooperativa attua un monitoraggio costante nei loro confronti, procedendo in eventuali azioni di ripristino per rimuovere situazioni difformi o violazioni.

Qualità

Le esigenze qualitative di Punto Service in fatto di fornitori devono soddisfare requisiti quali:

- concorrenzialità del prodotto;
- adeguatezza del prodotto;
- flessibilità della distribuzione;
- qualità dell'organizzazione del fornitore;
- efficacia amministrativa del fornitore.

I fornitori che rispettano tali parametri vengono inseriti in un elenco di "fornitori qualificati", periodicamente verificato dalla Cooperativa per completezza ed adeguatezza.



L'Energy Manager

Il progetto di Punto Service per realizzare una oculata scelta dei fornitori e dei loro prodotti ha visto il potenziamento dell'Ufficio Acquisti con la figura dell'**Energy Manager**, il cui scopo è quello di monitorare le forniture e sensibilizzare gli addetti della Cooperativa sull'uso giudizioso delle risorse a disposizione.

Collettività e realtà territoriale



Punto Service investe sui giovani

Punto Service collabora da anni con le Università; molto attiva nella ricerca di giovani entusiasti ed interessati ad entrare in un ambito con ampi margini di crescita, ha partecipato anche nel 2011 ai **"Career Day"** realizzati presso l'**Università "Avogadro" del Piemonte Orientale** e l'**Università degli Studi di Milano-Bicocca**.

Oltre che canalizzare proposte di lavoro nelle Università del Centro-Nord Italia, dove Punto Service opera, la Cooperativa ricerca giovani laureati ad alto potenziale che, anche senza alcuna esperienza, dimostrino voglia di mettersi in gioco e siano fortemente interessati ad intraprendere un percorso lavorativo con ampie possibilità di crescita professionale, proponendo l'inserimento per l'ambito gestionale in una realtà stabile ed in espansione.

Per far ciò la Cooperativa si è rinnovata, decidendo di affidarsi a metodi di selezione che mettano in risalto le reali abilità dei candidati, da quelle più strettamente legate a capacità cognitive a quelle più pratiche e di flessibilità.

In particolare, al tradizionale colloquio individuale è stata affiancata una giornata di prove individuali e di gruppo dove i candidati hanno modo di confrontarsi con test di vario tipo che permettono loro di dimostrare capacità e peculiarità.

Per i giovani neoassunti è stato creato ad hoc un percorso che permetta loro di avere le basi fondamentali per affrontare la gestione in ambito socio assistenziale ed educativo, in cui la parte teorica viene accostata ad una parte "sul campo" dove, in affiancamento a responsabili e coordinatori, i giovani possono sperimentare in maniera quotidiana le peculiarità del lavoro, mettendo alla prova ciò che hanno imparato.

Il percorso formativo, realizzato per la maggior parte da professionisti di Punto Service e da alcuni esperti del settore, vuole essere lo strumento utile ad ogni ragazzo per imparare a condurre nella maniera migliore possibile ogni aspetto gestionale di un servizio.

Rapporti con associazioni ed enti locali

Negli anni la Cooperativa ha sviluppato numerose partnership con enti locali e associazioni legate a progetti di valorizzazione del territorio e, soprattutto, alla valorizzazione del settore della Terza Età, di quello educativo e dei portatori di handicap. Con le associazioni delle zone dove è presente la Cooperativa organizza convegni, incontri e appuntamenti di vario tipo per sensibilizzare i cittadini su temi delicati come lo sviluppo comportamentale dei giovani, il rapporto degli anziani con la comunità locale e le difficoltà dei portatori di handicap con l'esterno.

Punti di riferimento per la sua attività, gli enti locali sono tra i principali interlocutori di Punto Service e, in certi casi, la Cooperativa detiene partecipazioni in alcuni di essi.

Come già visto, Punto Service collabora con l'**Ente Servizi ed Aree Espositive di Caresanablot S.r.l.**, con la quale ha contribuito a realizzare il polo fieristico, e con **Tre Denti S.p.A.**, società in partnership con il Comune di Cantalupa (TO), dove Punto Service è presente con la gestione della locale residenza per anziani.

Associazioni culturali e di volontariato

Fondamentale importanza per Punto Service hanno le associazioni culturali e di volontariato, con le quali la Cooperativa intrattiene solidi rapporti di collaborazione con lo scopo di dare agli anziani coinvolti una fiorente vita relazionale, che tenga conto delle esigenze della Terza Età e delle tradizioni proprie del territorio locale. In particolare, Punto Service ha scelto di incrementare queste relazioni soprattutto per le tre realtà in fase di realizzazione a Torino, dove creare una rete di relazioni esterne diventa elemento fondamentale per far sentire gli Ospiti parte di una comunità coesa e presente.

Punto Service e lo sport

Attenta alla valorizzazione dei giovani, Punto Service è molto attiva nel sostegno ad iniziative che supportino la loro crescita, sia fisica che morale ed emotiva. Convinta che lo sport rappresenti il veicolo migliore per ottenere questi risultati, la Cooperativa è sempre pronta a sponsorizzare associazioni e realtà sportive attive in questo campo, in particolare quando a beneficiarne sono i bambini.



F.C. Pro Vercelli 1892

Il connubio tra Punto Service e la F.C. Pro Vercelli 1892 nasce in virtù della condivisione dell'idea che l'attività sportiva, oltre ad essere positiva da un punto di vista fisico, pone i ragazzi di fronte ad aspetti non prettamente calcistici con i quali possono confrontarsi, come la capacità di prendere decisioni in gruppo, imparando così a gestire situazioni nuove e a sviluppare valori etici. La F.C. Pro Vercelli 1892, che nella stagione 2011/2012 milita in Prima Divisione Lega Pro, realizza ogni anno progetti importanti per il settore giovanile mirando, oltre che ai risultati agonistici, alla formazione ed al supporto alla crescita dei ragazzi, sia sul piano tecnico-organizzativo che su quello umano. In particolare, la "Scuola Calcio Pro Vercelli", rivolta a piccoli calciatori in erba (classi 2004, 2005, 2006), vuole offrire una moderna concezione dell'addestramento sportivo, finalizzato a soddisfare un adeguato percorso di crescita morale, educativa e motoria.

Libertas Ginnastica

Anche nel 2011 Punto Service ha sostenuto l'associazione Libertas di Vercelli, attiva nella preparazione atletica e ginnica di molti giovani.

Iniziative di solidarietà e culturali

Punto Service nel 2011 ha continuato a sostenere con le sue offerte cause di solidarietà sociale, manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e/o benefiche. Ne sono un esempio l'appoggio dato ai corsi di avviamento allo sport realizzati in collaborazione con il Comune di Cantalupa (TO), alla mostra "1900-1961: arte italiana nelle collezioni Guggenheim" realizzata allo spazio Arca di Vercelli, alla Festa del Vino di Casale Monferrato e al Torneo Open Tennis del Circolo 360° Sport di Asigliano Vercellese (VC).



Iniziative in corso

Età dell'Oro

Spinta dalla voglia di contribuire a migliorare la vita della popolazione anziana che vive nelle residenze, Punto Service sta collaborando alla realizzazione dell'iniziativa **l'Età dell'Oro**, evento che, toccando varie realtà residenziali della Lombardia, mira a ridare valore alla memoria sociale degli anziani e a creare un legame tra loro e le nuove generazioni, in particolare i bambini delle scuole elementari. Il progetto, che ha ottenuto il patrocinio di diverse autorità quali il Senato della Repubblica, la Camera dei Deputati, la Regione Lombardia, le Province di Milano, Bergamo, Pavia e Varese e le ASL di Milano, Pavia e Bergamo, è stato proposto da Silvia Barbieri e Oreste Castagna, autori di Rai Yo Yo, e prevede l'incontro tra bambini delle scuole primarie e anziani ospitati nelle R.S.A..

Attraverso interventi quali un laboratorio pittorico, uno spettacolo teatrale in cui vengono coinvolti insieme ed uno spazio dedicato al video box, dove è possibile raccogliere racconti, memorie e testimonianze, gli anziani lasciano in dote ai bambini esperienze ed emozioni che i piccoli possono sfruttare positivamente. Oltre a ciò, sono stati realizzati un sito internet (www.etadelloro.it) dove è possibile trovare foto, video e tutto ciò che riguarda le tappe dell'iniziativa, oltre alla community, dove tutti gli attori coinvolti possono dare il loro contributo in un dialogo diretto su tematiche quali alimentazione, psicologia ed assistenza all'anziano.



Torino

Continua l'impegno della Cooperativa nella realizzazione delle tre nuove strutture di Torino, che porteranno 420 posti letto e 80 posti nido, andando a coprire buona parte delle insufficienze dell'assistenza residenziale agli anziani del capoluogo piemontese. Nell'ambito di questo progetto grande risalto viene dato alla presenza delle associazioni di volontariato all'interno della vita nelle residenze.

Le partnership con le associazioni, attraverso spettacoli, recite, concorsi, mostre, saggi, etc. organizzati con e per gli Ospiti delle strutture, mira ad essere punto di riferimento per migliorare la vita relazionale degli anziani, dandogli la possibilità di sentirsi ancora parte attiva della comunità e allontanando il rischio della solitudine sociale presente nella vita delle grandi città.







Punto Service Cooperativa Sociale a r.l.
Via Vercelli, 23/A | 13030 Caresanablot (VC) | Tel. 0161 23 48 00 | Fax 0161 23 48 26
www.puntoservice.org | informazioni@puntoservice.org