



Cooperativa Sociale a r.l.

Bilancio Sociale

2004



SeniorService

INDICE

Introduzione.....	1
Parte I: "Identità"	
Il nostro contesto di riferimento: la cooperazione sociale.....	4
La nostra storia.....	6
Missione, Visione, Valori, Etica.....	7
Lo Statuto.....	9
Qualità.....	11
Organizzazione funzionale.....	14
I nostri settori di intervento.....	15
I nostri servizi.....	17
Parte II: Valore aggiunto e dati economici	
Valore aggiunto.....	28
Capitale investito e di finanziamento.....	30
Indici di mutualità esercizio 2004.....	31
Partecipazioni e quote al 31/12/2004.....	32
Analisi fatturato.....	33
Parte III: Relazione sociale	
Compagine sociale.....	36
Clienti.....	39
Fornitori.....	42
Collettività e realtà locale.....	43
Prossimi passi.....	46

INTRODUZIONE

LA scelta di realizzare – da quest’anno - un Bilancio Sociale è nata dall’esigenza di offrire a tutti coloro che direttamente o indirettamente sono interessati dal nostro operare (gli stakeholders) una comunicazione sempre più chiara e completa su tutti gli aspetti della nostra attività: se il Bilancio Economico illustra dati puramente economici, il Bilancio Sociale sarà lo strumento per presentare la nostra cooperativa, le attività e i modi di operare sotto il profilo sociale e del rispetto degli interessi della collettività e di tutti i nostri interlocutori. Poiché riteniamo che i dati economici e le informazioni di taglio sociale siano aspetti complementari, abbiamo scelto, a differenza di quanto spesso avviene presso altre realtà, di far coincidere la tempistica di redazione del Bilancio Sociale con quella del Bilancio Economico.

Il Bilancio Sociale nasce negli anni Settanta nei paesi anglosassoni proprio a completamento delle informazioni esposte nel Bilancio Economico ma, a differenza di quest’ultimo, non viene redatto per obbligo di legge e secondo uno schema definito (in Italia quello civilistico): la stesura del Bilancio Sociale è una scelta dell’azienda, i contenuti e la forma sono strettamente connesse dalle esigenze delle specifiche realtà. Per ovviare alla disparità dei criteri applicati sono state elaborate apposite linee guida per la stesura ad opera di diversi gruppi, quali GBS (Gruppo Bilancio Sociale) e GRI (Global Reporting Initiative).

Questo nostro primo Bilancio Sociale è articolato nelle tre sezioni fondamentali riguardanti:

- **L’ IDENTITÀ:** analisi del contesto di riferimento, la storia della cooperativa e le sua evoluzione, i valori, la missione, le strategie e le politiche di riferimento, la struttura organizzativa ed una presentazione dettagliata delle diverse tipologie di servizi offerti;
- **VALORE AGGIUNTO ED ASPETTI ECONOMICI:** riclassificazione dei dati di conto economico con l’evidenza del valore aggiunto prodotto e della sua distribuzione agli stakeholders, informazioni relative al capitale investito e a quello di finanziamento, elaborazione degli indici di mutualità, analisi del fatturato e struttura delle partecipazioni in società controllate e collegate;

➤ RELAZIONE SOCIALE: analisi dei rapporti con i nostri stakeholders, strutturata con particolare riferimento a:

- *Soci*
- *Clienti*
- *Fornitori*
- *Collettività e realtà locale*
- *Obiettivi e progetti futuri* per il miglioramento e la soddisfazione dei nostri interlocutori

La stesura di questo documento è un lavoro realizzato internamente, frutto di una concreta collaborazione tra le diverse Aree funzionali e la Direzione, ed è quindi l'espressione dell'identità e del modo di essere della nostra cooperativa da parte di chi ne è quotidianamente attore.

Parte I

"Identità"

IL NOSTRO CONTESTO DI RIFERIMENTO: LA COOPERAZIONE SOCIALE

LEGGE 381/1991 – DISCIPLINA DELLE COOPERATIVE SOCIALI

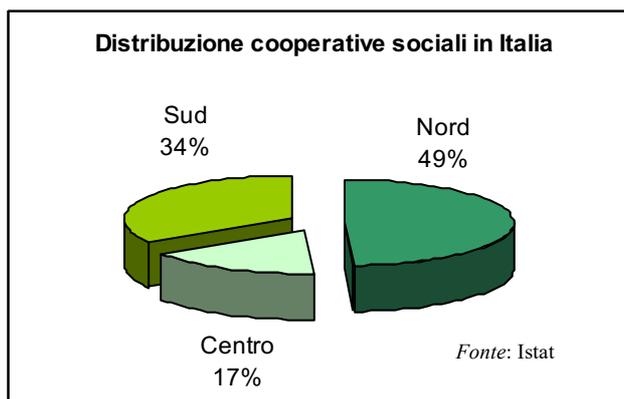
- ISTITUISCE LA COOPERATIVA SOCIALE NELL'ORDINAMENTO GIURIDICO ITALIANO, anche se numerose realtà erano presenti e operanti nel settore già da anni, e le attribuisce un ruolo attivo nella collaborazione con il sistema pubblico di protezione sociale
- Introduce l'ALBO REGIONALE DELLE COOPERATIVE SOCIALI
- Definisce la **finalità** (art.1) di *"perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso:*
 - *La gestione di servizi socio-sanitari ed educativi (cooperative sociali di **tipo A**)*
 - *Lo svolgimento di attività diverse – agricole, industriali, commerciali o di servizi – finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate (cooperative sociali di **tipo B**)"*

La cooperativa sociale affianca quindi ai tradizionali criteri di DEMOCRATICITÀ e MUTUALITÀ il principio di SOLIDARIETÀ e, pur concorrendo alla realizzazione di interessi generali per la collettività, mantiene la FORMA GIURIDICA DI IMPRESA e l'ORIENTAMENTO ALL'EFFICIENZA nella definizione della sua struttura organizzativa, gestionale e produttiva.

IL PRIMO CENSIMENTO DELLE ISTITUZIONI E IMPRESE NOPROFIT IN ITALIA

A seguito della significativa diffusione del nonprofit negli anni Novanta, l'Istat ha condotto un primo censimento sulle istituzioni e le imprese del settore da cui emerge che al 31 dicembre 1999:

- In Italia esistono 4651 COOPERATIVE SOCIALI, localizzate in particolare al NORD



- Circa il 60% delle cooperative sociali italiane opera nell'ambito dell'ASSISTENZA SOCIALE e della SANITÀ
- Le cooperative sociali in Italia sono una realtà propria degli ultimi decenni: infatti oltre il 90% sono state costituite tra gli ANNI OTTANTA E NOVANTA

IN PIEMONTE

- Le prime COOPERATIVE INTEGRATE E DI SOLIDARIETÀ SOCIALE sono state costituite tra la FINE DEGLI ANNI SETTANTA E I PRIMI ANNI OTTANTA
- Nell'agosto del 1989 viene emanata la LEGGE REGIONALE N.48 che abbozza una prima disciplina per le due tipologie di cooperativa sociale ed istituisce l'apposito ALBO REGIONALE
- Oggi l'Albo regionale conta 252 cooperative sociali di tipo A, di cui 14 localizzate nella provincia di Vercelli.

LA NOSTRA STORIA

1989: PUNTO SERVICE viene costituita a Vercelli da un gruppo dirigente con esperienza decennale nel settore

1990: la cooperativa inizia la sua attività nell'ambito dei servizi socio assistenziali, lavorando principalmente con la Pubblica Amministrazione nel territorio piemontese

1993: Punto Service realizza una rapida espansione sia territoriale (con l'apertura di una sede operativa in Lombardia e l'acquisizione di servizi in Emilia Romagna, Veneto e Liguria) che del campo operativo (con le gestioni di servizi educativi per minori e portatori di handicap)

1996: in seguito al forte incremento del personale impiegato presso gli uffici, Punto Service trasferisce la propria sede centrale in quella attuale, più ampia, di Caresanablot

1997: viene intrapreso l'iter di progettazione e implementazione di un Sistema Qualità, quale impegno concreto a migliorare ulteriormente le prestazioni e garantire al cliente il massimo livello qualitativo

1998: Det Norske Veritas (DNV) riconosce al Sistema Qualità della cooperativa la certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:94

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

2000: intensificando il rapporto con la committenza privata, vengono investite risorse significative per l'immagine e la comunicazione: la cooperativa inizia ad operare con il marchio  e crea un sito web

2002: in seguito al processo di adeguamento del Sistema Qualità alla "Vision 2000", DNV riconosce la conversione della certificazione alla UNI EN ISO 9001:2000

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


VoucherService
Assistenza Domiciliare

2004: Punto Service incorpora LINEA SERVICE, CAPAS ASSISTENZA - entrambe cooperative sociali di significativa esperienza nel settore, con cui abbiamo da sempre mantenuto una stretta e concreta collaborazione - e LE TORRI S.R.L.

MISSIONE

Realizzare un modello di impresa innovativa, semplice e dinamica che, grazie ad una struttura riproducibile, permetta di coniugare concretamente la soddisfazione di tutti gli attori coinvolti, offrendo risposte alle richieste contrattuali dei committenti e contemporaneamente alle esigenze degli assistiti.

VISIONE

Fornire un servizio competitivo, sia sul piano della qualità, attraverso la ricerca di personale qualificato e motivato, il monitoraggio continuo delle attività e dei programmi e l'utilizzo di strutture all'avanguardia, sia sul piano dei costi, attraverso l'ottimizzazione delle spese ed un'organizzazione semplice e snella.

VALORI

- **AFFIDABILITÀ E COERENZA:** rispetto della politica della qualità e degli impegni assunti
- **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

ETICA

La cooperativa:

- rispetta la privacy
- non ammette l'abuso fisico, psicologico o di altra natura verso alcuno
- non ammette la concorrenza sleale
- favorisce la trasparenza di ogni atto, fatto o azione riguardante l'erogazione dei propri servizi

I **SOCI** sono fonte primaria ed insostituibile per il raggiungimento degli obiettivi. Nell'ambito dei vincoli della necessità di essere competitivi sul mercato, Punto Service si impegna ad agevolare l'arricchimento delle competenze individuali attraverso l'informazione, la formazione e l'identificazione di opportunità di crescita professionale.

Lo sviluppo dello spirito di APPARTENENZA e la CONDIVISIONE degli obiettivi da parte dei soci è considerato un valore inestimabile.

È rispettata la PARITÀ fra uomini e donne, così come non esistono discriminazioni razziali o religiose o dettate da motivi sindacali o politici.

La **SICUREZZA** in tutti i suoi aspetti è un valore inalienabile e Punto Service promuove per i soci, i committenti e gli utenti le iniziative che tutelano la salute e la sicurezza durante il lavoro.

Il nostro **CODICE ETICO**, alla base di tutte le attività che concorrono alla realizzazione del servizio, si fonda su tre principali aspetti:

- **CONTATTI CON IL CLIENTE:** ogni collaboratore si fa parte in causa affinché ogni cliente sia trattato nella sua unicità, prestando attenzione ai suoi bisogni e chiarendo i suoi dubbi
- **OFFERTE/PROGETTI:** i servizi offerti sono presentati in modo chiaro, definendone gli elementi fondamentali (modalità di erogazione, precisa indicazione di costi, tempi e delle altre condizioni generali di fornitura)
- **RISERVATEZZA:** le informazioni ricevute sono gestite garantendo che non siano divulgate all'esterno della struttura

LO STATUTO

A seguito delle riforme di diritto societario in merito, il 29 aprile 2004 in sede di Assemblea straordinaria dei soci, è stato approvato l'attuale Statuto di Punto Service, che RECEPISCE LE NORME DELLE SPA

Nello Statuto è specificato, fra l'altro, come la cooperativa intende perseguire lo SCOPO MUTUALISTICO e l'OGGETTO SOCIALE con l'indicazione delle attività che la società può svolgere e delle tipologie di servizi che intende erogare.

DA ART.3 (SCOPO MUTUALISTICO)

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 AD ESSA RICONDUCEBILI, 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.

DA ART.4 (OGGETTO SOCIALE)

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 a prevenzione delle malattie;
- f) la FORMAZIONE PROFESSIONALE nel settore dei servizi sociali.

QUALITÀ

CERTIFICAZIONE

1998: Punto Service ottiene la certificazione di conformità alla norma UNI EN ISO 9001:1994, rilasciata da Det Norske Veritas (DNV).

2002: in seguito al processo di adeguamento del Sistema Qualità alla "Vision 2000", DNV riconosce la conversione della certificazione di qualità alla UNI EN ISO 9001:2000.

In seguito all'ultima Verifica Ispettiva periodica condotta il 24 e 25 novembre 2004, DNV ha confermato il mantenimento della certificazione.

CAMPO DI APPLICAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

Progettazione ed erogazione di servizi socio assistenziali, sanitari ed educativi anche in regime domiciliare, gestione di strutture per anziani autosufficienti e non.



POLITICA DELLA QUALITÀ

Qualità, competenza e servizio 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”.

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:
Le verifiche ispettive dovranno essere vissute da tutti come momento fondamentale per la crescita della Cooperativa.

LA QUALITÀ NELL'EROGAZIONE DEI NOSTRI SERVIZI

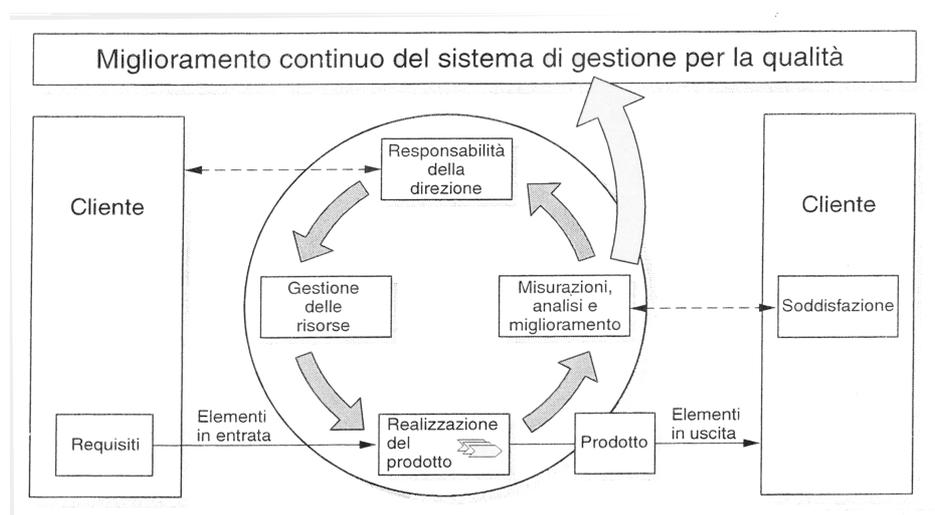
La qualità per la nostra cooperativa è la capacità di soddisfare le aspettative, i bisogni e le richieste dei clienti (committente, utenti, pazienti, ospiti delle case di cura): è un impegno preso innanzitutto dalla Direzione, ma realizzato grazie al pieno coinvolgimento di tutti. Nell'erogazione del servizio gli operatori mantengono un contatto diretto con gli assistiti e sono dunque i primi a rilevarne la soddisfazione e a recepirne le peculiari esigenze.

Per garantire la qualità dei servizi offerti, la nostra attenzione è rivolta, oltre che al mantenimento e allo sviluppo di un'organizzazione efficiente, al corretto svolgimento delle attività, alla gentilezza e alla cortesia nei confronti degli assistiti, alla disponibilità e alla capacità di soddisfare i bisogni e le richieste -anche non espresse- degli utenti, alla disponibilità e alla collaborazione reciproca nell'affrontare il quotidiano.

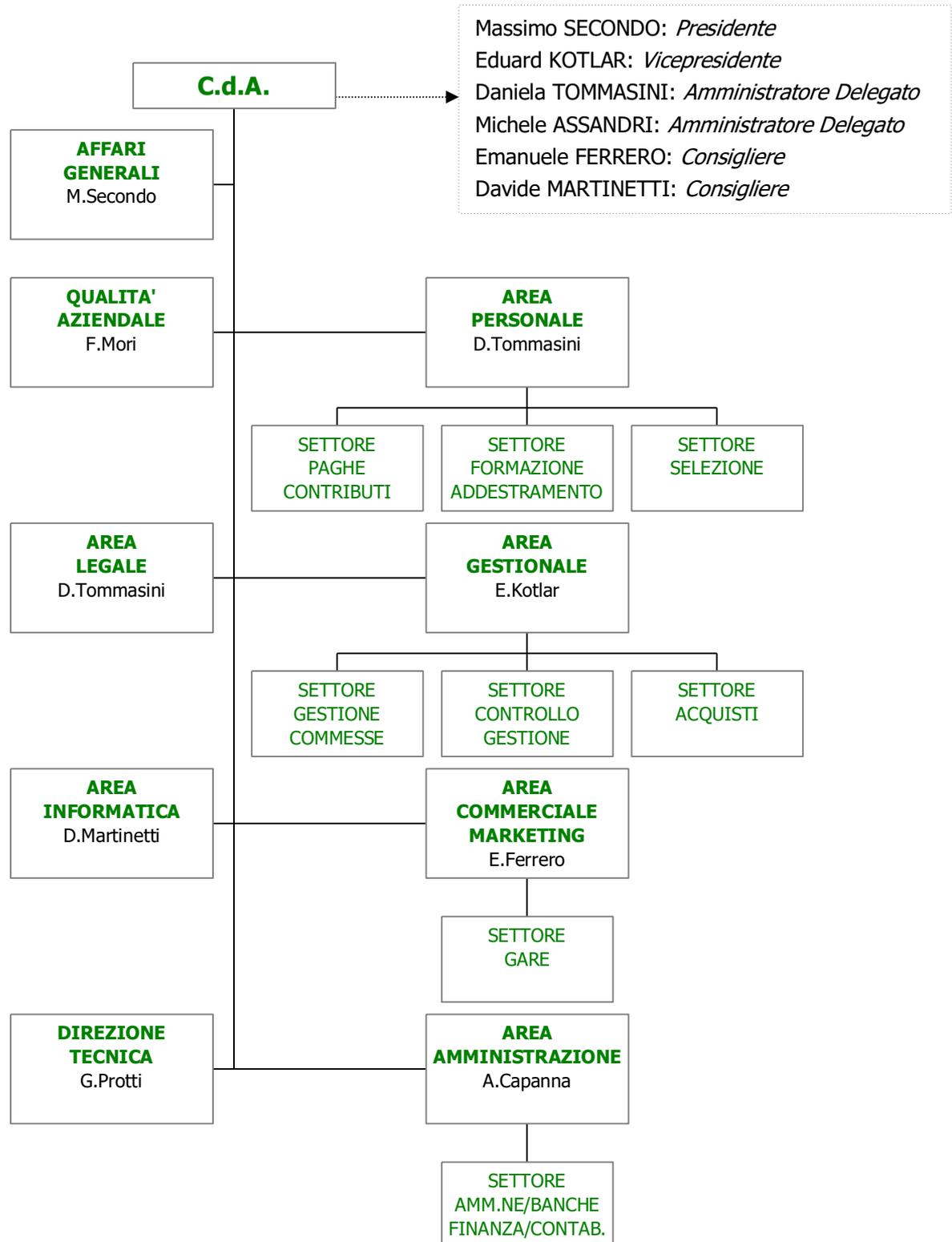
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) è l'insieme di tutte le risorse, in particolare umane, necessarie a realizzare la politica della qualità.

La soddisfazione del cliente, oltre che all'esperienza e alla sensibilità di ciascun operatore, è affidata ad un sistema documentale che costituisce un punto di riferimento comune tra i diversi servizi e permette di rendere riproducibile le attività: la professionalità viene condivisa, il miglioramento ottenuto in un servizio viene proposto in un altro, favorendo lo sviluppo costante ed omogeneo dell'intera organizzazione.



ORGANIZZAZIONE FUNZIONALE



I NOSTRI SETTORI DI INTERVENTO

AREA TERZA ETÀ

Il ventesimo secolo è stato caratterizzato da un notevole incremento della massima speranza di vita con il conseguente generale innalzamento dell'età media della popolazione: spesso però a questo fenomeno non corrisponde effettivamente una cultura che riconosca la centralità dell'anziano nella nostra società.

Dalle statistiche inoltre emerge che tra gli over 65 una persona su cinque fatica a provvedere autonomamente a se stessa: la scarsa autonomia di movimento, la costrizione a letto o su una sedia a rotelle possono portare ad una sorta di "confinamento" che talvolta implica anche un costante peggioramento delle condizioni.

Ormai da più di un decennio Punto Service si impegna con l'obiettivo di offrire servizi assistenziali che soddisfino i bisogni dell'anziano e lo valorizzino, mantenendone e sviluppandone il più possibile le capacità e l'autonomia residue.

L'esperienza significativa con la committenza privata ci offre concreti spunti per il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti e negli ultimi anni l'assistenza agli anziani è diventata la nostra attività principale, da cui proviene più della metà del fatturato complessivo della cooperativa.

L'aspirazione dei nostri servizi è quella di rendere la terza e quarta età un periodo felice e sereno, contrastando la tendenza all'isolamento e all'esclusione dalla società, situazioni ancora troppo diffuse nella realtà attuale.



AREA EDUCATIVA

Soprattutto negli ultimi anni Punto Service ha iniziato ad operare anche nella gestione di servizi educativi rivolti a:

- **MINORI** : Servizi Integrativi Scolastici, Asili Nido, Spazi Gioco, Centri di Aggregazione Giovanile, Centri Diurni, Sostegno Territoriale ai Minori, Comunità Alloggio
- **PORTATORI DI HANDICAP**: Assistenza Scolastica e Territoriale, Centri Residenziali e Diurni
- **FAMIGLIE**: Spazi Famiglia, Comunità per Mamme Sole

Il principio fondamentale che ispira la gestione dei nostri servizi è **CREDERE NEL VALORE DELLE PERSONE.**

Donne e uomini di valore sono i nostri OPERATORI ed EDUCATORI, che abbinano a professionalità ed esperienza le qualità per costruire e sviluppare relazioni umane efficaci: la generosità, la sensibilità, l'amore per il proprio ruolo, la propensione all'ascolto, la disponibilità a comprendere ed assistere chi ha bisogno.

La nostra cooperativa tuttavia crede soprattutto nel VALORE DELLE PERSONE CHE AIUTA attraverso i suoi servizi: donne, ragazzi e bambini come tanti altri che però, a causa di difficoltà di natura fisica, psicologica, ambientale, oppure semplicemente per la loro giovane età, necessitano di un sostegno che consenta di far emergere il loro valore agli occhi di se stessi e della società.

Punto Service si propone nei confronti di queste persone mantenendo il massimo rispetto per la loro



cultura e per il loro passato, con la consapevolezza dell'unicità delle condizioni e della personalità di ognuno e con la piena disponibilità ad alleviare e risolvere i loro problemi e le situazioni di disagio con un approccio non solo professionale, ma anche e soprattutto umano e solidale.

I NOSTRI SERVIZI

ASSISTENZA DOMICILIARE

ANZIANI E DISABILI

Obiettivi

Il servizio di assistenza domiciliare agli anziani e disabili ha la finalità di favorire la permanenza nel proprio ambiente di vita di persone con parziale o totale non autosufficienza fisica o psichica, sia momentanea che permanente, alla quali le famiglie non sono in grado di fornire da sole una risposta adeguata.

Strategie Operative

L'intervento domiciliare consente all'utente non solo una prolungata presenza nel proprio contesto familiare ma anche il recupero o il mantenimento delle capacità residue di autonomia e relazionali che lo caratterizzano. Tale intervento non si risolve quindi nella soluzione di problematiche quotidiane relative all'autosufficienza, ma mira a motivare l'individuo, anche in stato di mancanza grave, all'amore di sé ed alla vita di relazione.

Metodologia

La metodologia di lavoro si articola in progetti assistenziali individuali, in cui vengono definiti obiettivi condivisi dall'utente, in risposta ai bisogni reali e talvolta non manifesti che si vogliono soddisfare. Tali progetti vengono periodicamente verificati ed eventualmente modificati in base all'evoluzione dei bisogni dell'utente rilevati dagli operatori domiciliari durante lo svolgimento degli interventi. Ove possibile, vengono coinvolte nell'ambito del progetto le risorse sia formali che informali presenti sul territorio.



Organizzazione

Il lavoro viene organizzato settimanalmente con riunioni di equipe. Il turnover è tendenzialmente molto basso per garantire continuità nel rapporto tra operatore-utente e il personale viene costantemente formato mediante supervisione, partecipazione a corsi specializzati e seminari.

Il modello organizzativo prevede:

- COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ a cura del responsabile che organizza e verifica il lavoro svolto dagli operatori;
- ASSISTENZA ALLA PERSONA: gli operatori domiciliari provvedono all'igiene personale, alla vestizione, all'aiuto nell'assunzione dei pasti e garantiscono il sostegno psicologico all'utente per migliorarne la vita relazionale;
- AIUTO AL GOVERNO DELLA CASA, quindi all'igiene degli ambienti, alla preparazione dei pasti ed al disbrigo delle commissioni di cui necessitano gli utenti.
- INTERVENTI PER FAVORIRE LA VITA DI RELAZIONE E L'INSERIMENTO NELLA SOCIETÀ con coinvolgimento di parenti e vicini.

MINORI

Obiettivi

L'attività educativa territoriale è rivolta a minori in situazioni di disagio, portatori di gravi problemi come il disadattamento sociale e l'emarginazione, che possono costituire un rischio evolutivo per il minore e che pertanto richiedono interventi di sostegno. L'obiettivo primario delle attività è di far emergere e promuovere le risorse positive esistenti nel minore e nella sua famiglia.



Strategie Operative

L'attività consiste nel fornire un supporto educativo al minore ed alla sua famiglia avendo come riferimento primario i minori e coinvolgendo anche i sistemi di relazione in cui vivono. L'equipe di lavoro si configura quale elemento di integrazione e programmazione essenziale che consente valutazioni congiunte rispetto all'intero iter dell'intervento. Per ogni utente vengono realizzati progetti educativi individualizzati valorizzando tutte le risorse esterne esistenti.

Metodologia

La metodologia si sviluppa con la presa in carico della persona attraverso la realizzazione di una rete progettuale che unisce il lavoro del singolo operatore a quello della rete di servizi. Il filo conduttore dell'attività è il benessere del minore secondo una corretta gestione di tutte le informazioni: ciò consente di mantenere una totale linearità negli interventi.

Grande attenzione è rivolta alla famiglia che viene coinvolta nell'elaborazione del piano progettuale e nella verifica dell'efficacia degli interventi.

Organizzazione

I servizi vengono svolti garantendo la massima flessibilità al fine di rispondere in modo adeguato ai bisogni dei minori sia a livello organizzativo che progettuale.

Il lavoro viene organizzato settimanalmente con riunioni d'equipe.

Gli operatori impiegati per la prestazione del servizio sono educatori professionali qualificati che rispondono a requisiti di idoneità psico-attitudinale in relazione alla tipologia di attività da svolgere.

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

Obiettivi

Il servizio ha la finalità di favorire la permanenza nel proprio ambito di vita e di relazione di coloro che essendo parzialmente, temporaneamente o totalmente non autosufficienti necessitano di un'assistenza socio sanitaria continuativa, contrastando in tal modo il ricorso ad una delle tante forme di ricovero. Utenti del servizio possono essere pertanto soggetti affetti da patologie acute, post acute, croniche e malati terminali.



Strategie Operative

L'intervento domiciliare realizza un programma di assistenza volto all'ottimizzazione della qualità della vita dei pazienti, potenziandone le capacità funzionali residue e rispettandone i ritmi di vita.

Metodologia

Al fine di dare risposta ai bisogni complessi degli utenti del servizio, spesso affetti da patologie multiple, vengono predisposti interventi che prevedono la collaborazione integrata di diverse competenze (mediche, infermieristiche, riabilitative, socio assistenziali) secondo progetti individuali definiti dal medico e dal distretto sanitario con il consenso dell'assistito e dei familiari.

Pertanto l'intervento, pur nel rispetto dei compiti delle diverse figure professionali impiegate, ha carattere di interdisciplinarietà ed è improntato al rispetto delle esigenze e delle condizioni di ciascun utente. Al progetto, che viene periodicamente verificato ed adeguato in funzione dei particolari bisogni, prendono parte attiva anche i familiari con compiti semplici e specifici, a garanzia di un'assistenza più umana e personalizzata.

Organizzazione

Gli operatori impiegati in questo servizio sono Infermieri Professionali, Fisioterapisti ed Assistenti, che effettuano le prestazioni sulla base delle indicazioni fornite dal medico e dal distretto sanitario nel progetto individuale di ogni singolo utente. Settimanalmente vengono organizzate d'equipe per la programmazione e la valutazione degli interventi.

Il turn over è tendenzialmente molto basso per garantire continuità nel rapporto operatore utente.

SERVIZI EROGATI TRAMITE VOUCHER

Dal 2003 la Regione Lombardia ha introdotto un nuovo strumento connesso all'erogazione di servizi di assistenza domiciliare: il VOUCHER SOCIO-SANITARIO, un "titolo d'acquisto" che, attraverso le ASL, permette ai privati l'accesso diretto a prestazioni di servizi domiciliari di tipo:

- **INFERMIERISTICO:** prelievo del sangue, cambio catetere, medicazioni;
- **FISIOTERAPICO:** rieducazione motoria e respiratoria;
- **ASSISTENZIALI:** igiene personale, aiuto nella vestizione e nell'assunzione del pasto.



I Voucher sono rilasciati dall'ASL su richiesta del medico di base del paziente, in seguito ad apposita visita al domicilio dell'utente per rilevarne problemi e bisogni: il paziente in possesso del Voucher può scegliere l'operatore a cui affidarsi per l'erogazione dei servizi tra quelli accreditati dall'ASL di competenza.

Sulla scorta della consolidata esperienza maturata nell'ambito dell'assistenza domiciliare, Punto Service è stata tra i primi a sottoscrivere il "patto di accreditamento per l'assistenza domiciliare" con le ASL e nel 2004 si è attestato primo operatore per l'area di Pavia.

Analogamente ai Voucher Socio-Sanitari delle ASL, alcuni Comuni oggi affidano i servizi di Assistenza Domiciliare al sistema del Voucher Sociale e dell'accREDITamento degli enti erogatori: anche in quest'ambito Punto Service ha iniziato da subito a prestare la propria attività.

Data la particolarità del sistema dei Voucher, i relativi servizi sono gestiti da un'equipe del "Settore Gestione Commesse" focalizzata sull'Assistenza Domiciliare e, per far fronte alla necessità di visibilità e chiarezza per gli utenti acquisiti e potenziali, operiamo con l'apposito marchio



LE GESTIONI

RESIDENZE PER ANZIANI

Obiettivi

La gestione di residenze destinate ad accogliere ospiti non assistibili a domicilio, che richiedono un livello medio di assistenza sanitaria (medica, infermieristica,



riabilitativa) integrato ad un livello alto di assistenza tutelare ed alberghiera ha come obiettivo la piena soddisfazione dei bisogni degli ospiti, non solo di carattere sanitario, ma anche sociale, relazionale, culturale e riabilitativo.

Strategia Operativa

È fondamentale nella strategia operativa non perdere mai di vista la "centralità dell'ospite". Questo significa operare dal momento del suo ingresso fino alla sua dimissione con progetti assistenziali individualizzati dinamici nel tempo. Il personale tra i molteplici compiti ha quello di mantenere vivi i collegamenti e gli scambi tra la struttura e la realtà esterna tramite la messa in atto di un adeguato progetto di animazione ed il coinvolgimento di familiari, conoscenti, gruppi di volontariato, associazioni e scuole.

Metodologia

Occorre innanzitutto un ottimo lavoro d'equipe ed una buona collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione della struttura: ogni operatore infatti interagisce con gli altri e partecipa attivamente al progetto assistenziale individualizzato (PAI) al fine di intraprendere azioni coordinate finalizzate alla massima attenzione nei confronti dell'ospite.

L'interdisciplinarietà e l'interprofessionalità sono quindi caratteristiche fondamentali di tutti gli operatori inseriti nella struttura.

Organizzazione

Tutta l'attività è organizzata attraverso programmi di lavoro dettagliati che stabiliscono tempi e metodi per tutte le figure professionali coinvolte.

L'obiettivo dei programmi è quello di rendere omogenei in termini di prestazioni i comportamenti e le attività dei diversi operatori e di consentire un costante controllo della qualità dei servizi offerti.

Il comitato Qualità effettua inoltre una analisi periodica dei principali andamenti qualitativi mediante l'analisi dei dati scaturiti da verifiche ispettive interne, e dal monitoraggio della soddisfazione degli ospiti attraverso la raccolta di schede compilate dagli ospiti stessi e dai familiari. Sulla base dei risultati emersi vengono identificati nuovi obiettivi ed eventuali modifiche del sistema volte al continuo miglioramento della qualità.

CENTRI RESIDENZIALI E DIURNI PER PORTATORI DI HANDICAP

Obiettivi

Per ottenere lo sviluppo delle potenzialità del minore portatore di handicap, gli obiettivi principali dei nostri servizi di assistenza sono: il mantenimento ed il recupero dell'autostima, il mantenimento e lo sviluppo delle abilità interpersonali e di socializzazione ed il mantenimento e lo sviluppo delle abilità in senso percettivo motorio (espressione corporea, acquaticità, rilassamento).

Strategie Operative

La nostra strategia d'intervento riguardo l'inserimento e l'integrazione di persone handicappate è globale ed organica, secondo un approccio trasversale: l'operatore si preoccupa di considerare il soggetto singolo nelle proprie capacità-potenzialità (fisiche ed emozionali) caratteristiche ed il contesto in cui si verifica l'intervento, ossia i diversi ambiti e le diverse figure coinvolte (scuola, insegnanti, mezzi tecnici a disposizione, insegnanti di sostegno, medici, fisioterapisti, educatori, famigliari, volontari ed altri bambini).



Metodologia

Per ogni utente viene predisposto un "Piano Educativo Individuale" (PEI), quale strumento per la programmazione e attivazione di percorsi differenziati per l'autonomia e la socializzazione. Le verifiche periodiche dell'attività degli utenti e degli addetti al servizio sono supportate e documentate da appositi modelli e schede guida; ma per un efficace monitoraggio è determinante la capacità di analisi dei nostri operatori nell'osservazione delle situazioni, degli sviluppi e dei cambiamenti anche minimi verificatisi.

Organizzazione

Il lavoro viene organizzato settimanalmente con riunioni di equipe. Il turn over è bassissimo per garantire una continuità nel rapporto tra operatore-utente. Si utilizzando operatori professionalmente preparati che seguono periodicamente corsi di formazione e di aggiornamento con i quali vengono verificati i risultati in itinere in modo programmatico.

ASILI NIDO E SPAZI FAMIGLIA

Obiettivi

L'asilo nido e i servizi educativi connessi rivolti ai bambini e alle loro famiglie rispondono alle esigenze di crescita, di socializzazione e di apprendimento dei piccoli.



L'obiettivo più generale e primario del nido è la scoperta e il consolidamento da parte del bambino della propria identità; gli obiettivi specifici si riferiscono allo sviluppo psicomotorio, affettivo, cognitivo, sociale e del linguaggio.

Strategie Operative

Gli obiettivi generali descritti – comuni a tutti gli asili nido – vengono formulati e programmati in base alle realtà in cui i nidi si collocano, alle esperienze degli educatori (che promuovono lo sviluppo socio affettivo del bambino) e al contesto sociale di appartenenza.

Metodologia

Le attività psico-educative si programmano sotto forma di gioco, in quanto attività fondamentale per le esperienze del bambino. Nella pratica educativa è di basilare importanza la distinzione tra il gioco libero e l'attività guidata: quest'ultima si suddivide in attività con obiettivi specifici rivolti alle diverse aree di sviluppo.

Organizzazione

Le modalità per il raggiungimento degli obiettivi vengono formulate in modo specifico per i ogni nido mediante una programmazione flessibile e dinamica che prevede momenti di verifica e di analisi critica delle diverse situazioni. Gli educatori si riuniscono mensilmente nei "collettivi" per stilare la programmazione delle attività e monitorarne lo svolgimento.

Il personale è costantemente formato mediante la regolare analisi del lavoro svolto (durante i collettivi) e la partecipazione a corsi di aggiornamento e seminari.

Le attività svolte dai nostri operatori in questa tipologia di servizi sono:

- COORDINAMENTO DEL PROCESSO DI PROGRAMMAZIONE (a cura del responsabile pedagogico) che organizza e verifica il lavoro svolto dagli operatori;
- ASSISTENZA EDUCATIVA (a cura degli educatori) che si prendono cura dei bambini a loro affidati sotto tutti i profili dall'inserimento e per tutta la loro permanenza, mantengono i rapporti con i genitori, con gli insegnanti futuri della scuola materna oltre a partecipare all'organizzazione del lavoro durante i collettivi;
- PULIZIA DEI LOCALI E PREPARAZIONE DEI PASTI (a cura degli addetti ai servizi alberghieri) che devono assicurare il mantenimento di condizioni ottimali degli spazi e delle attrezzature e garantire il rispetto del menù dietologico predisposto dall'ASL competente.

COMUNITÀ ALLOGGIO E CENTRI DIURNI PER MINORI

Obiettivi

Gli obiettivi nella gestione delle Comunità per minori sono: l'accompagnamento del minore nei processi di socializzazione verso la ricerca dell'autonomia personale, il suo recupero della fiducia nei confronti dell'adulto e la preparazione ad eventuali interventi finalizzati all'adozione o all'affido. Il giovane viene inoltre affiancato nella fase di sviluppo cognitivo e di apprendimento.



Strategie Operative

Il punto di forza dei nostri servizi è l'equipe di lavoro che predispone progetti educativi personalizzati valorizzando le risorse esistenti sul territorio, valuta l'intero iter di intervento e costituisce un essenziale elemento di integrazione e programmazione.

Metodologia

Le valutazioni hanno carattere sistemico e studiano il processo educativo partendo da esso, basandosi sull'analisi delle relazioni critiche e le problematiche significative per lo sviluppo dei singoli e complessivamente dell'intero nucleo.

Organizzazione

Il lavoro viene organizzato settimanalmente con riunioni di equipe. Il turn over è tendenzialmente molto basso per garantire una continuità nel rapporto tra operatore-utente.

Le figure professionali - impiegate in base ai progetti - sono l'educatore, gli assistenti e gli animatori.

Il personale è costantemente formato attraverso la supervisione del lavoro svolto e la partecipazione a corsi di aggiornamento e seminari.

Parte II

Valore Aggiunto

e

Dati Economici

VALORE AGGIUNTO

PRODUZIONE VALORE AGGIUNTO ESERCIZIO 2004

Valore della produzione	46.104.377
Costi intermedi della produzione	
Consumo di materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	(2.120.787)
Costi per godimento beni di terzi (affitti passivi e leasing)	(907.410)
Costi per servizi esterni (principalmente ristorazione e lavanolo)	(4.849.778)
Costi delle prestazioni	(2.158.748)
Accantonamenti per rischi	(1.422.129)
Altri accantonamenti	(350.000)
Oneri diversi di gestione	(521.300)
Totale	(12.330.152)
Valore aggiunto caratteristico lordo	33.774.225
Gestione straordinaria e altri proventi	
Gestione straordinaria	(1.652.065)
Altri ricavi e proventi vari	1.727.758
Totale	75.693
Valore aggiunto globale lordo	33.849.918
Ammortamenti	
Ammortamento immobilizzazioni immateriali	(170.863)
Ammortamento immobilizzazioni materiali	(630.049)
Totale	(800.912)
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	33.049.006

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	33.049.006
Remunerazione del personale	
Salari e stipendi	19.998.321
Oneri sociali	4.656.899
TFR	1.140.875
Altri costi (per i soci lavoratori)	723.801
Emolumenti organi sociali	256.954
Consulenze da terzi e prestazioni di lavoratori parasubordinati	4.939.813
Corsi e convegni	12.851
Viaggi e trasferte	133.592
Totale	31.863.106
Remunerazione Pubblica Amministrazione	
Imposte dirette	659.971
Imposte indirette	121.929
Totale	781.900
Remunerazione capitale di credito	
Proventi e oneri finanziari	141.466
Rettifiche di valore di attività finanziarie	147.561
Totale	289.027
Remunerazione dell'azienda	
Incremento riserva legale	34.102
Incremento riserva indivisibile	76.161
Totale	110.263
Liberalità esterne	1.300
Versamento al fondo mutualistico per la promozione e lo sviluppo della cooperazione	3.410

CAPITALE INVESTITO E DI FINANZIAMENTO

Immobilizzazioni immateriali	560.897
Immobilizzazioni materiali	3.685.188
Immobilizzazioni finanziarie	4.062.244
Immobilizzazioni nette	8.308.329
Attività correnti	
Rimanenze	152.400
Crediti v/clienti	14.584.892
Altri crediti	1.095.543
Ratei e risconti attivi	359.160
Totale	16.191.995
Passività correnti	
Fondi per rischi e oneri	(8.240.397)
TFR	(2.810.517)
Debiti verso fornitori	(3.533.919)
Debiti verso imprese collegate	(100.550)
Altri debiti	(4.036.896)
Ratei e risconti	(1.075.950)
Totale	(19.798.229)
Capitale d'esercizio netto	(3.606.234)
CAPITALE INVESTITO NETTO	4.702.095
Capitale sociale	525.024
Riserva legale	186.865
Riserva indivisibile	1.527.121
Utile d'esercizio	113.673
Crediti verso soci per versamenti ancora dovuti	(47.793)
Patrimonio netto	2.304.890
Passività finanziarie	
Debiti verso banche	4.162.730
Totale	4.162.730
Attività finanziarie	
Attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni (titoli)	(324.798)
Depositi bancari	(1.436.166)
Denaro e valori in cassa	(4.561)
Totale	(1.765.525)
Posizione finanziaria netta	2.397.205
CAPITALE DI FINANZIAMENTO	4.702.095

INDICI DI MUTUALITÀ

ESERCIZIO 2004

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.

$$\frac{€ 26.519.896}{€ 2.721.206} = \mathbf{9,75}$$

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 DELLE STRUTTURA NECESSARIA A GARANTIRE LE RETRIBUZIONI DOVUTE AI SOCI LAVORATORI.

$$\frac{€ 26.519.896}{€ 16.825.374} = \mathbf{1,58}$$

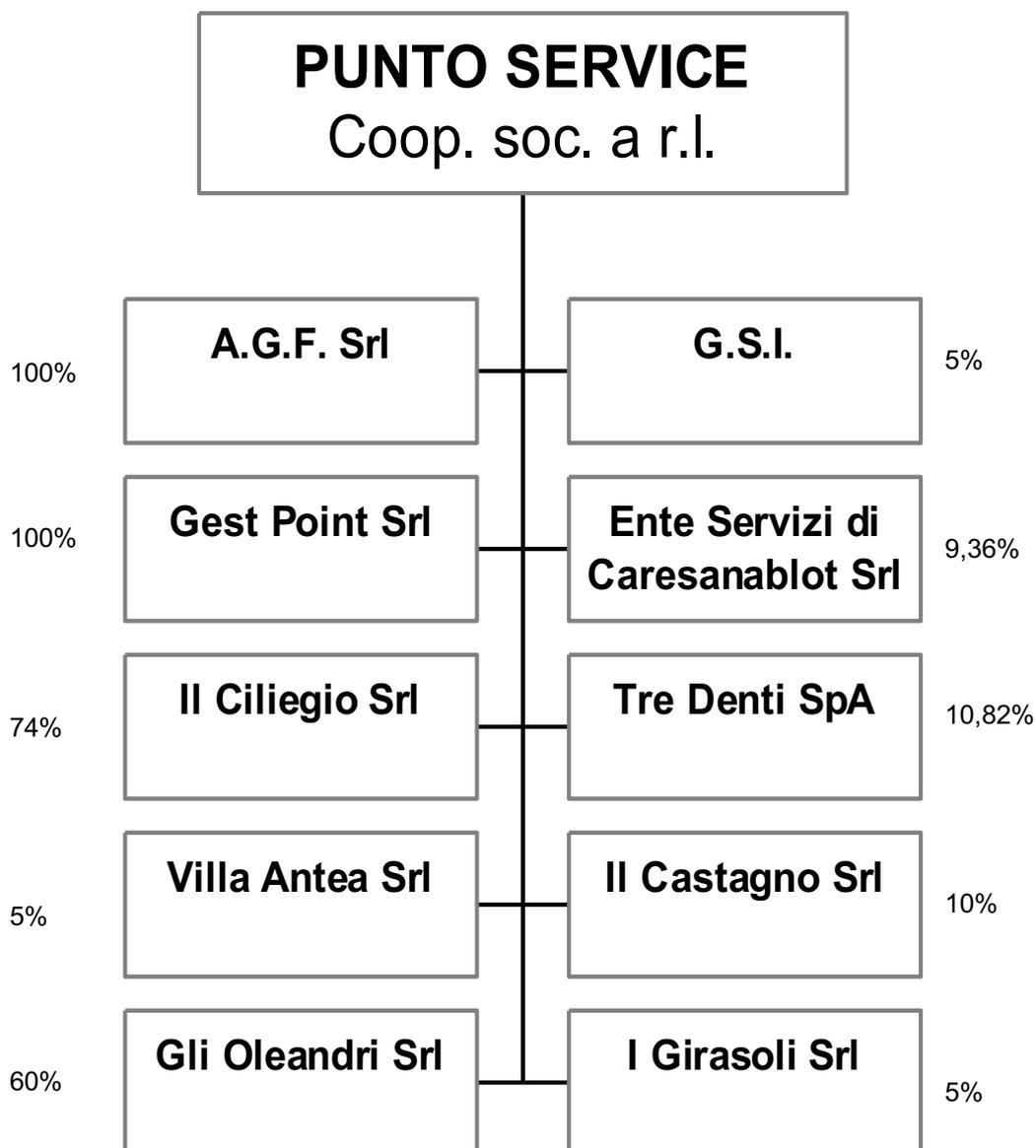
INDICE DI PRODUTTIVITÀ MUTUALISTICA

Esprime la PERCENTUALE DI RICAVI DELLE VENDITE DESTINATA ALLA REMUNERAZIONE DEI SOCI LAVORATORI. L'indice permette di individuare IL COSTO DELLE STRUTTURA NECESSARIA A GARANTIRE LE RETRIBUZIONI DOVUTE AI SOCI LAVORATORI.

$$\frac{€ 26.519.896}{€ 46.104.377} = \mathbf{0,58}$$

PARTECIPAZIONI E QUOTE

AL 31/12/2004



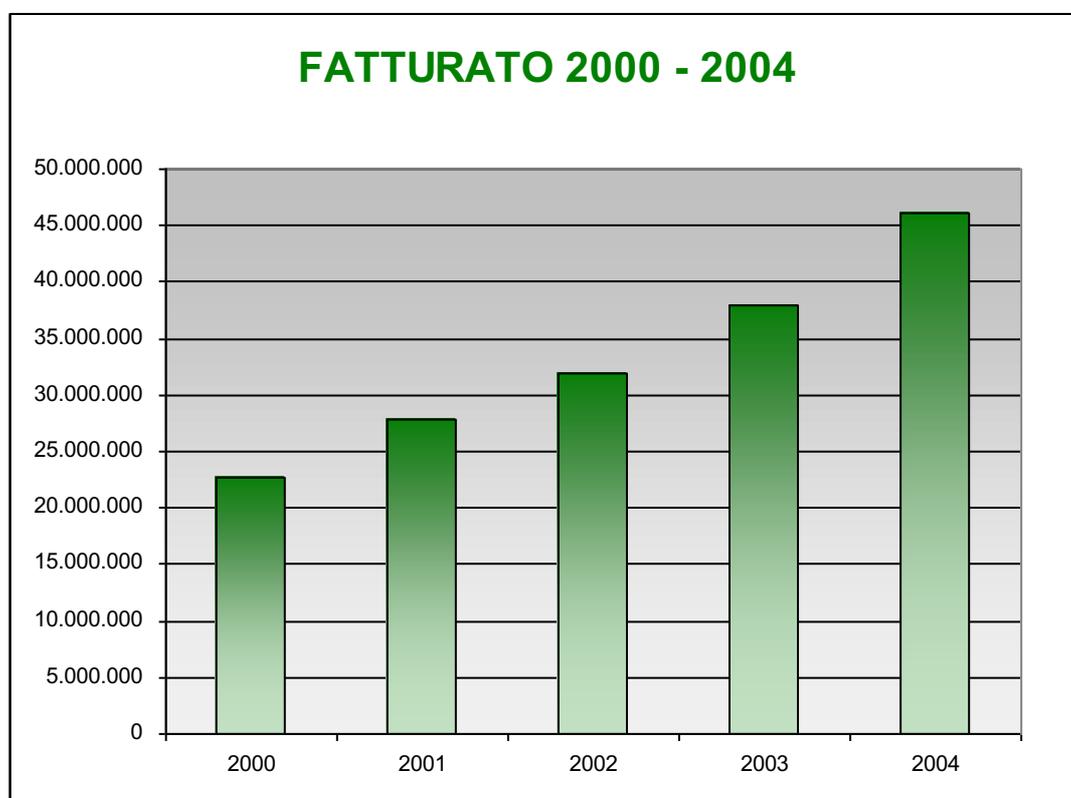
ANALISI FATTURATO

ANDAMENTO STORICO 2000 – 2004

ANNO	FATTURATO	INCREMENTO %
2000	€ 22.659.000,00	-
2001	€ 27.769.000,00	22,55%
2002	€ 31.976.000,00	15,15%
2003	€ 38.023.000,00	18,91%
2004	€ 46.105.000,00	21,26%

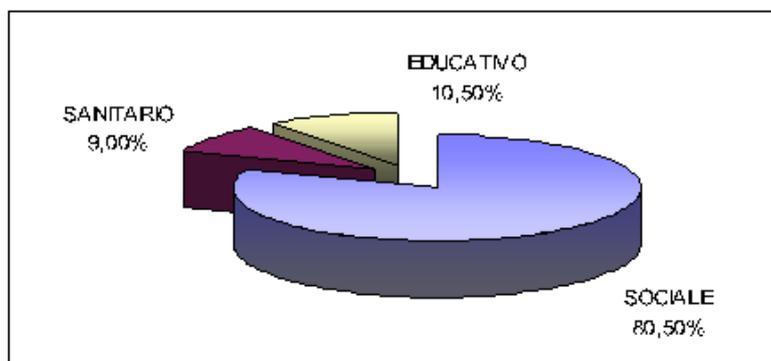
NB: Dati storici 2000-2001 aggregati di Punto Service, Linea Service, Capas Assistenza

Dati storici 2002-2003 aggregati di Punto Service, Linea Service, Capas Assistenza e Le Torri Srl

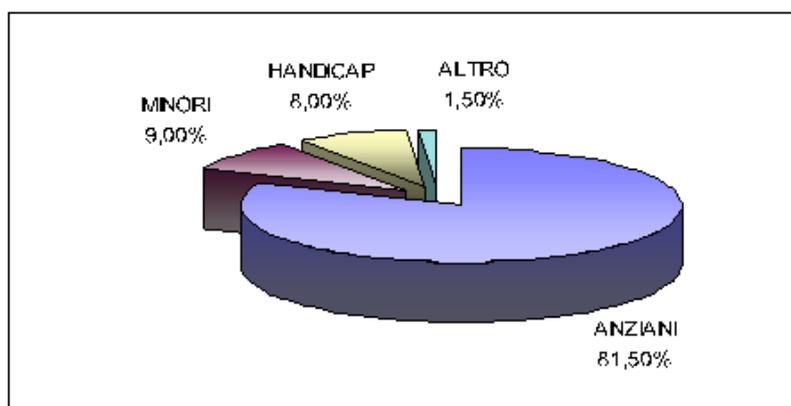


COMPOSIZIONE FATTURATO 2004

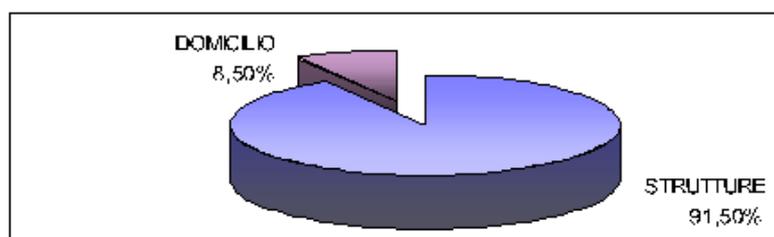
SETTORI DI ATTIVITÀ



AREE DI INTERVENTO



LUOGHI DI INTERVENTO



Parte III

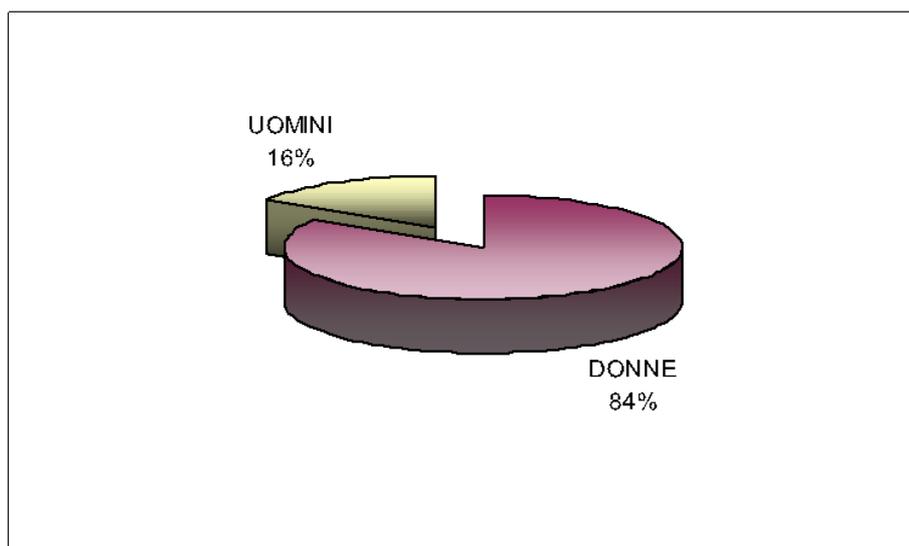
Relazione Sociale

COMPAGINE SOCIALE

TOTALE SOCI AL 31/12/2004: 1.778

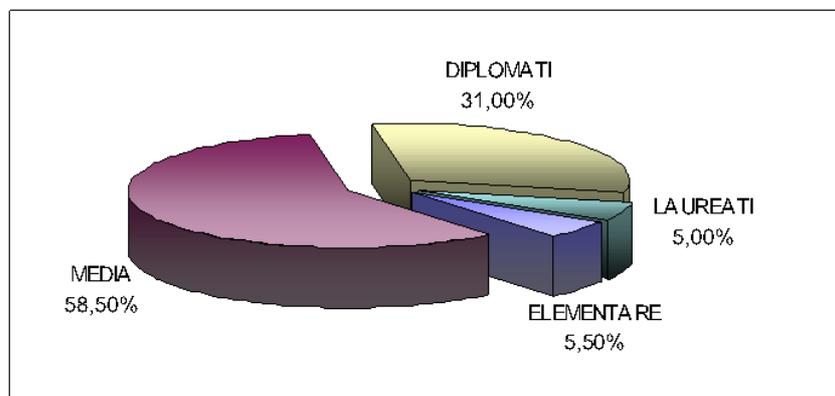
DONNE: 1.492

UOMINI: 286

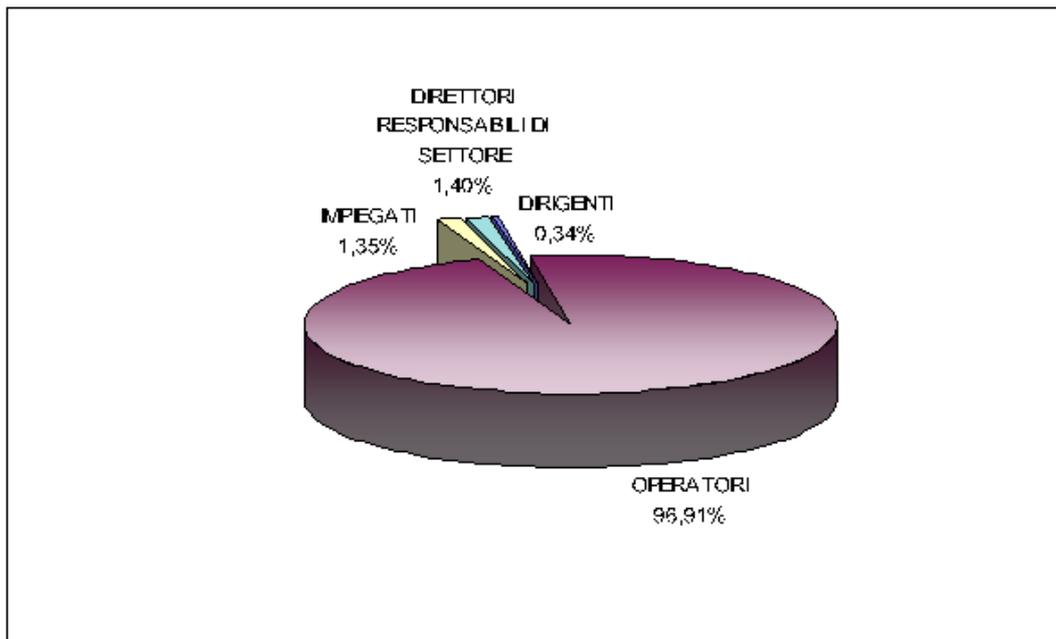


ETÀ MEDIA: 36 ANNI

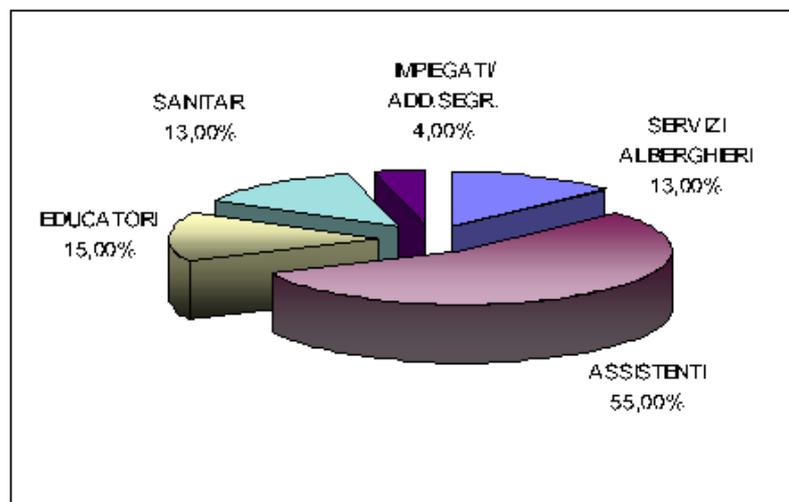
TITOLO DI STUDIO



RUOLO



MANSIONE

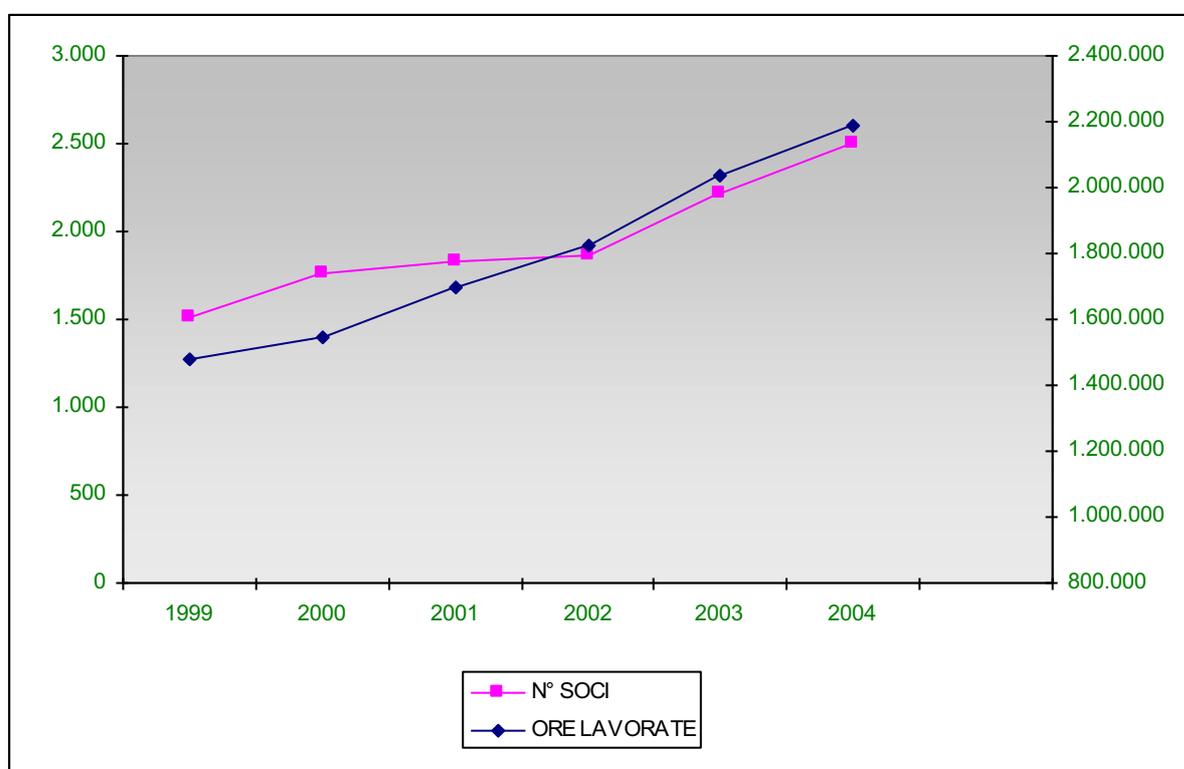


ANZIANITÀ MEDIA DI SERVIZIO: 28 MESI

SOCI E ORE LAVORATE 2000 – 2004

ANNO	2000	2001	2002	2003	2004
<i>N° SOCI</i>	1.758	1.832	1.866	2.211	2.496
<i>ORE LAVORATE</i>	1.543.317	1.699.154	1.826.580	2.038.244	2.189.864

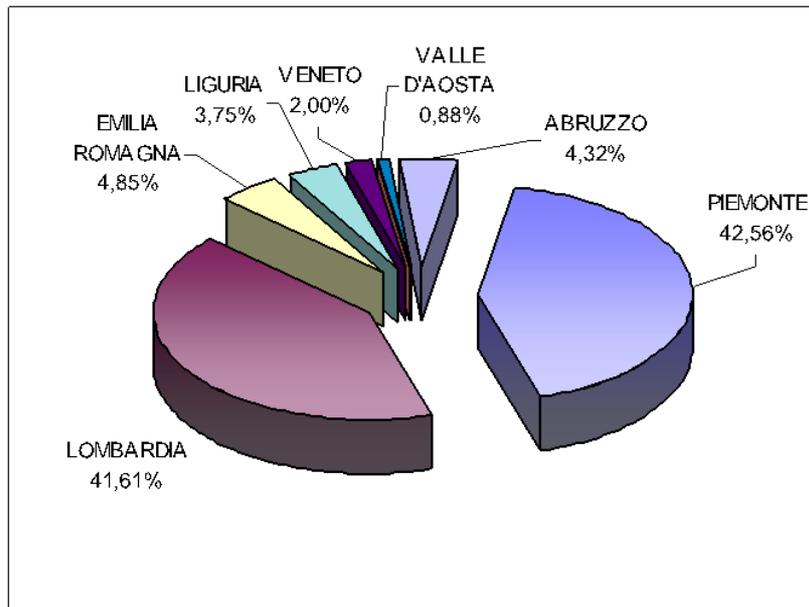
<i>NUMERO SOCI AL 31/12</i>	1.262	1.224	1.383	1.616	1.778
-----------------------------	-------	-------	-------	-------	-------



CLIENTI

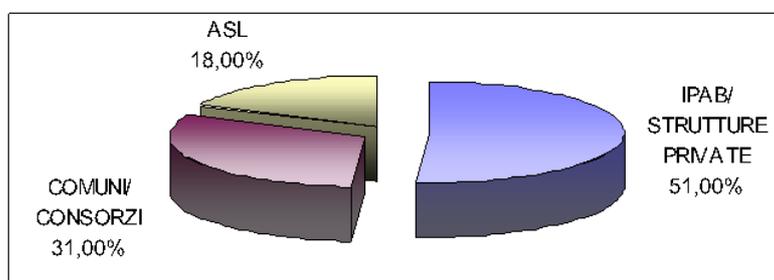
AREA GEOGRAFICA

COMPOSIZIONE FATTURATO 2004 PER REGIONE



TIPOLOGIA

COMPOSIZIONE FATTURATO 2004 PER TIPOLOGIA DI CLIENTI



I PRINCIPALI CLIENTI

GRUPPO AETAS S.p.A.

Da alcuni anni Punto Service ha stretto una costante collaborazione con il gruppo Aetas S.p.A., operatore primario nel settore delle Residenze per anziani in Italia, da cui ha in concessione i marchi



e



Punto Service, che detiene tra l'altro quote di partecipazione in alcune società del gruppo (Villa Antea Srl, Il Castagno Srl, I Girasoli Srl, Gli Oleandri Srl) è ad oggi l'esclusivo gestore dei servizi presso le tutte Residenze del gruppo stesso:

- Residenza "Amedeo" – Novi Ligure (AL)
- Residenza "Mario Frantone" – Bra (CN)
- RSA di Gattico – Gattico (NO)

- Residenza "Croce di Malta" – Canzo (CO)

- Residenza "Le Palme" – Arma di Taggia (IM)
- Residenza "I Platani" – Bologna
- Residenza "Villa Antea" – Vidigulfo (PV)

- Residenza "Le Torri" – Retorbido (PV)

- Residenza "San Rocco" – Verbania
- Residenza "I Roveri" – Caresanablot (VC)



LE DIMORE GESTIONI S.r.l.

- Gestione RSA "Le Terrazze" - Torino
- Gestione "Dimore Cinque Torri" – Torino

PICCOLA CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA "COTTOLENGO"

- Gestione RAF per disabili tipo B – Mappano

SENIOR RESIDENCE SRL

- Gestione presidio socio assistenziale – Lanzo Torinese

I.P.A.B. CASA DI RIPOSO "DE BENEDICTIS"

- Gestione Casa di riposo "De Benedictis" – Teramo

COMUNE DI MILANO

- Gestione RSA "Per Coniugi"
- Servizi educativi presso gli asili Merloni e Litta

ASL PROVINCIA DI MILANO 1

- Assistenza infermieristica geriatria presso RSA "Sandro Pertini" – Garbagnate

ASL PROVINCIA DI MILANO 3

- Gestione RSA "Fossati" – Monza

ASL PAVIA – CENTRALE OPERATIVA VOUCHER

- Gestione Voucher socio – assistenziali

FONDAZIONE "DON ANGELO BELLANI" – ONLUS

- Servizi presso struttura per anziani Casa Fossati e Cambiaghi – Monza

FONDAZIONE "PRO SENECTUTE"

- Gestione Casa di riposo "Esterina Coassolo" – Cantalupa (TO)

FONDAZIONE RICOVERO "MARTINELLI"

- Servizi presso RSA e casa di riposo "Martinelli" – Cinisello Balsamo (MI)

CONSORZIO SERVIZI SOCIALI IN RE.TE

- Servizi presso Comunità alloggio "Casa Giuseppina" – Ivrea
- Servizi presso "Villa San Giacomo" – Caravino
- Servizi di assistenza domiciliare

SER. S.A. – SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI S.p.A.

- Servizi presso Casa di riposo "M.G. Lante" – Belluno
- Servizi di assistenza domiciliare – Belluno

FONDAZIONE "ASILO MARIUCCIA" – ONLUS

- Gestione comunità per mamme sole con bambini

FORNITORI

La qualità dei nostri servizi dipende da tutti gli elementi che concorrono nell'erogazione, pertanto viene da sempre rivolta particolare attenzione alla scelta delle forniture e alla collaborazione con i nostri principali fornitori.

RISTORAZIONE (FORNITURA PASTI)

- GSI S.p.A (in cui Punto Service detiene una partecipazione del 5%)
- CAMST S.c.r.l.
- AVENANCE Italia SpA
- ALESSIO S.p.A.

DERRATE ALIMENTARI

- MARR S.p.A.
- GROS MARKET Italia Srl

LAVANDERIE A NOLEGGIO

- ITALLAV s.a.s

ARREDI E ATTREZZATURE

- SNELL HABITAT S.p.A.
- FORCATERING Srl

MATERIALE DI CONSUMO

PULIZIE

- SCOPETO s.a.s.
- INTRA Srl

SANITARIO

- GARDENING Srl
- BEAR MEDICALE Srl
- PAUL HARTMANN S.p.A.

COLLETTIVITÀ E REALTÀ LOCALE

SPORT

L'impegno di Punto Service al sostenimento e allo sviluppo delle realtà sportive locali è vivo ormai già da alcuni anni attraverso le sponsorizzazioni con il marchio  delle squadre di calcio **PRO VERCELLI** e **PRO BELVEDERE**

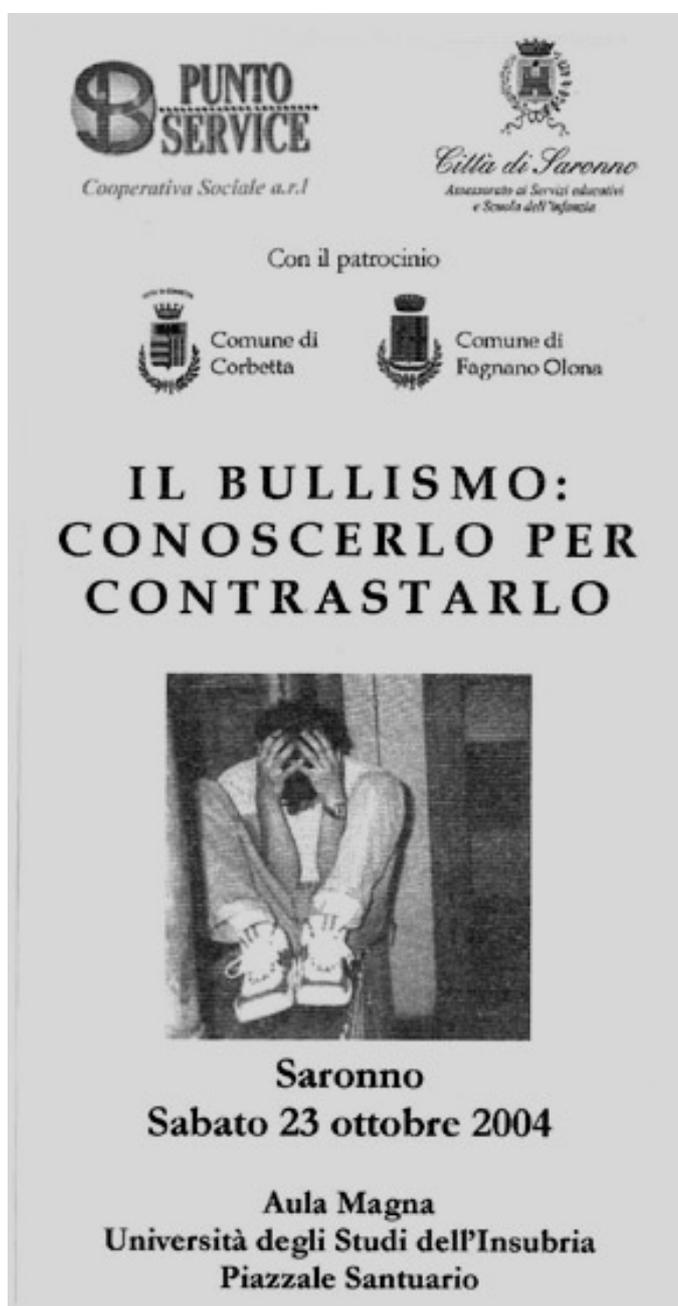


Pro Belvedere – stagione 2004/2005

CULTURA

Per condividere e approfondire le tematiche di rilievo sociale e/o assistenziale suggerite dall'esperienza quotidiana nella gestione dei servizi, Punto Service organizza periodicamente convegni, seminari ed eventi.

Sabato 23 ottobre 2004, presso l'Aula Magna dell'Università dell'Insubria di Saronno, si è svolto il convegno "**BULLISMO: CONOSCERLO PER CONTRASTARLO**", organizzato da Punto Service con il patrocinio dei Comuni di Corbetta, Fagnano Olona e Saronno.



PUNTO SERVICE
Cooperativa Sociale a.r.l.


Città di Saronno
Azienda ai Servizi educativi e Scuola dell'infanzia

Con il patrocinio

 Comune di Corbetta

 Comune di Fagnano Olona

**IL BULLISMO:
CONOSCERLO PER
CONTRASTARLO**



Saronno
Sabato 23 ottobre 2004

Aula Magna
Università degli Studi dell'Insubria
Piazzale Santuario

SOLIDARIETÀ SOCIALE

Nel corso del 2004 Punto Service ha sostenuto cause di solidarietà sociale mediante offerte e devoluzioni ad associazioni e progetti specifici quali **TELETHON, ASSOCIAZIONE CRESCERE BENE, ASSOCIAZIONE A.I.U.T.O., SAN VINCENZO DE PAOLI DIOCESANA, , CAGEN SCLEROSI MULTIPLA, A.N.P.I.C., PROGETTO EMO-CASA.**

RAPPORTI CON ASSOCIAZIONI ED ENTI LOCALI

ENTE SERVIZI ED AREE ESPOSITIVE DI CARESANBLOT Srl

La partecipazione di Punto Service nella società "Ente Servizi ed Aree Espositive di Caresanablot Srl" è una testimonianza del concreto collegamento che la nostra cooperativa ha sviluppato con il territorio vercellese.

TRE DENTI S.p.A.

L'acquisizione della partecipazione di Punto Service nella società "Tre Denti S.p.A.", avvenuta in partnership con il Comune di Cantalupa, è un esempio di stretta collaborazione tra la cooperativa e gli Enti Locali

PROSSIMI PASSI

L'analisi di quanto finora realizzato dalla nostra cooperativa è il punto di partenza per delineare i prossimi passi che ci proponiamo di compiere perché il nostro operare sia sempre più aderente alle esigenze di tutti i nostri stakeholders, accrescendone pertanto la soddisfazione.

SOCI ED ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

- **STRUTTURA ORGANIZZATIVA:** implementazione di misure volte ad ottimizzare le sinergie ed i rapporti tra le aree funzionali
- Sviluppo di un progetto organizzativo basato su **OBIETTIVI SPECIFICI PER OGNI AREA FUNZIONALE** a cui sarà associato un **SISTEMA DI INCENTIVAZIONE** per i responsabili di area, creando quindi un metodo di lavoro comune volto alla **MOTIVAZIONE** ed alla responsabilizzazione delle risorse umane, che consenta la misurazione e la valutazione oggettiva delle prestazioni.

CLIENTI E FORNITORI

- Sviluppare **SINERGIE CON I NOSTRI PRINCIPALI FORNITORI**, mediante partnership per la **PROGETTAZIONE DI SERVIZI DIFFERENZIATI**, sempre più **FUNZIONALI ALLE ESIGENZE DEI NOSTRI CLIENTI** (utenti e committenti).

COLLETTIVITÀ

- **MANTENERE E SVILUPPARE LA COLLABORAZIONE ED IL COINVOLGIMENTO NELLE INIZIATIVE DI INTERESSE COLLETTIVO FINORA REALIZZATE**, connesse alla realtà locale e non: sponsorizzazioni squadre di calcio, partnership con associazioni ed enti locali, sostenimento di istanze di solidarietà sociale
- Sulla base dell'esperienza maturata nella nostra attività, realizzare - anche in collaborazione con enti ed istituzioni locali o limitrofe - un **PROGETTO FORMATIVO VOLTO ALLO SVILUPPO DI PROFESSIONALITÀ SPECIALIZZATE PER LA GESTIONE DI IMPRESE SOCIO-SANITARIE**, strutturato per rispondere puntualmente ed efficacemente alle esigenze del settore.