

**Bilancio  
Sociale  
2009**













Il senso delle cose - Premessa	7
Il miglioramento continuo	8
Il successo di tutti	9
Nota metodologica	11

## **Parte I: Identità**

Cooperazione sociale in Italia e in Piemonte: introduzione e disciplina giuridica	14
La nostra storia	15
Il mondo Punto Service	16
Etica e Responsabilità Sociale	18
Qualità	20
Governance e Organizzazione	22
Area Terza Età	26
Area educativa	28
Assistenza domiciliare	31

## **Parte II: Informazioni economiche**

Produzione effettuata e valore aggiunto	34
Informazioni patrimoniali	35
Destinazione dell'Utile d'Esercizio	36
Indici di Mutualità Esercizio 2009	37
Andamento storico del fatturato negli ultimi 5 anni	38
Partecipazioni al 31/12/2009	39

## **Parte III: Relazione sociale**

Compagine sociale e forza lavoro al 31/12/2009	42
Clienti	50
Fornitori	58
Collettività e realtà territoriale	59
Prossimi passi	62







# Il senso delle cose

Premessa a cura del Prof. Alessandro Meluzzi

La centralità della persona in ogni passaggio dei processi di cura e di assistenza è la vera sfida del tempo a venire.

Valorizzare la soggettività e l'individualizzazione dei percorsi è sempre importante, anche nella medicina dei casi acuti e in quelle realtà della riabilitazione che hanno come esito una piena e perfetta "restituzione ad integrum".

Ma quando, come nell'anziano ospedalizzato, o ancor di più in una residenza sanitaria e assistenziale, si delinea il seneciano "senectus ipsa morbus est", coltivare e alimentare la qualità della memoria, oltre che della vita, è fattore imprescindibile della tutela della persona.

Punto Service quest'anno ha lanciato alcune sfide importanti che, come nei progetti di Torino, ma non solo, si avviano a superare un certo isolamento e separatezza che

da sempre caratterizzano i luoghi di accoglienza assistenziale e di cura degli anziani in progressiva perdita di autosufficienza.

Questi nuovi progetti aperti al sociale e alla storia dei territori valorizzano non soltanto un'apertura delle cosiddette strutture al mondo, bensì disegnano anche un nuovo modo di concepire le frontiere dell'assistenza e della riabilitazione.

Integrare nuove professionalità, costruire creativamente percorsi di relazione e considerare la salute un obiettivo raggiungibile fino agli estremi confini della vita non è velleitario. Purché la salute stessa non sia soltanto una fredda elencazione di parametri biologici o forse anche di punteggi su scale di riabilitazione.

È invece soprattutto il risultato di un permanente e vitale incontro con l'altro. In una visione della vita

che la percepisce e la venera fino al suo ultimo giorno, come orizzonte di relazione e continua ricerca di senso.

Per i cristiani, persino la dimensione di un Dio Trinità è essenzialmente amore, incontro e relazione. Concetti e dimensioni da cui non si può prescindere nell'impostare qualsiasi progetto di accoglienza e di cura.

Accoglienza che si basa innanzitutto non su una tecnica onnipotente, né su un puro dover essere etico verso un deontologicamente doveroso ben agire.

È invece un incontro umano tra due fragilità in fasi diverse della loro vita, tra due debolezze che si sostengono in una capacità di donarsi, anche quando tutto sembra ricondotto a una pura prestazione. È stato detto che, anche in geriatria, non è tanto importante dare anni alla vita, quanto vita agli anni.

Ma per poterlo fare, occorre ridare anima a coloro che ogni giorno affrontano la difficile sfida di aiutare e prendersi cura di chi è più fragile.

Anche un documento apparentemente freddo e oggettivo come un bilancio, proprio in quanto sociale, costruisce la sua anima nell'attenzione progettata a queste variabili, apparentemente lievi e imponderabili, ma decisive per costruire una vera qualità globale.

La "societas", per quanto imperfetta, è un luogo che vive di una "fides", patto o alleanza tra uomini che liberamente vogliono, nella concretezza della storia umana, realizzare un progetto, che, senza retorica, avvertono e sentono come proprio, ma anche come espressione di quell'Assoluto eterno e amorevole che dà un nome e un fine a tutte le persone e a tutte le cose.



## Il miglioramento continuo

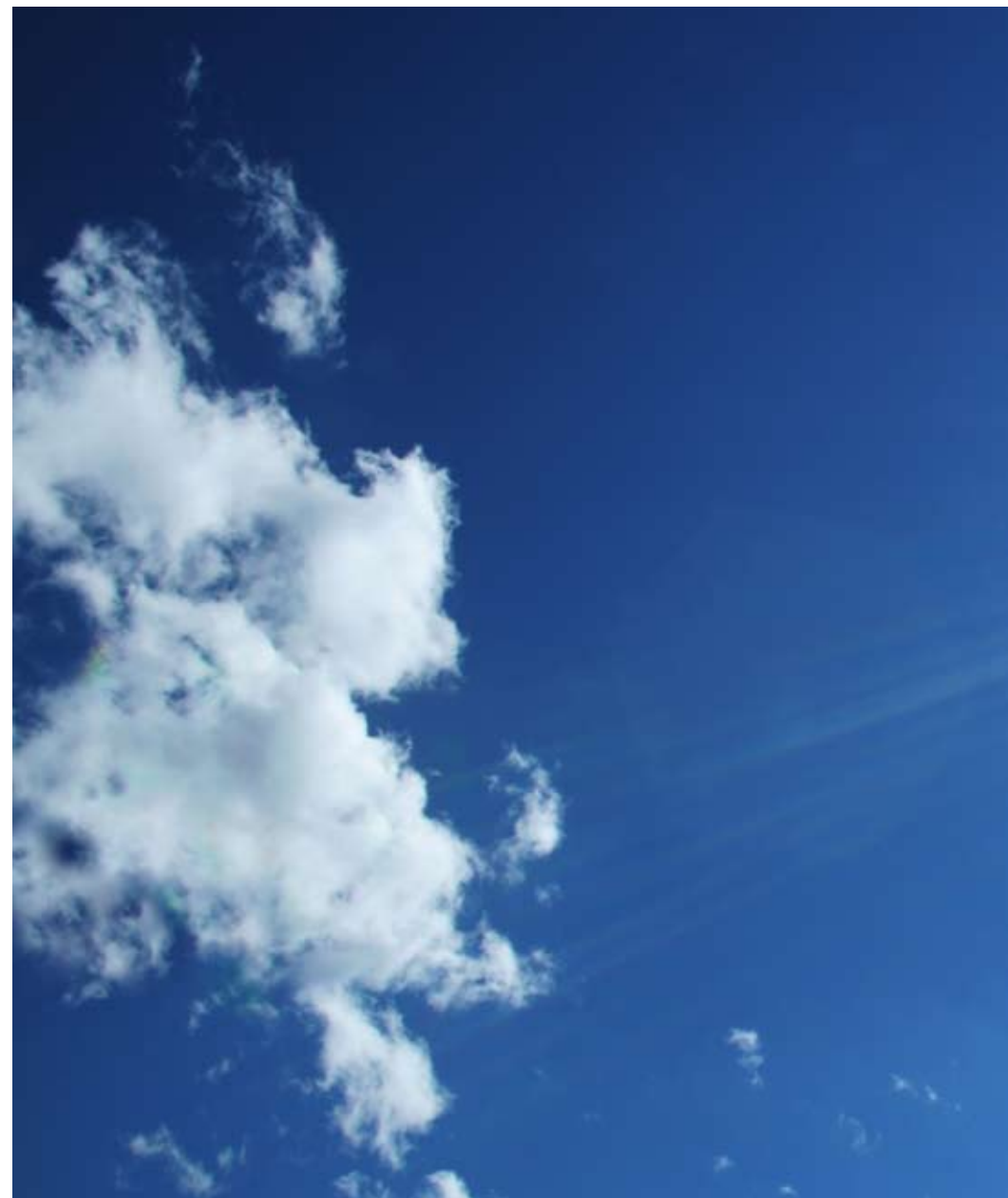
Informare gli stakeholder sull'attività e gli obiettivi della Cooperativa è un impegno di significativa importanza per Punto Service, indice dell'attenzione in ambito di Responsabilità sociale che da sempre caratterizza il nostro lavoro, sancita dalla certificazione etica. È per questo che ogni anno ci impegniamo ad una sempre crescente diffusione del Bilancio sociale, sia in termini di copie stampate e distribuite, che in termini di canali utilizzati: dalla scorsa edizione, ad esempio, è possibile consultare il bilancio e scaricarlo anche sul sito web della cooperativa [www.puntoservice.org](http://www.puntoservice.org).

Se la pubblicazione del Bilancio sociale significa comunicazione ed

informazione agli stakeholder, la fase di redazione è per Punto Service una tappa significativa di interazione tra tutte le aree funzionali, chiamate ad una valutazione e programmazione delle attività, con una specifica attenzione ai risvolti sociali e nei confronti di tutti gli interlocutori della Cooperativa.

In un anno così particolare per lo scenario mondiale, aver raggiunto, oltre ad un equilibrio economico-patrimoniale, obiettivi significativi anche a livello sociale, è per Punto Service un risultato importante ed un'ulteriore spinta al miglioramento continuo.

*Massimo Secondo  
Presidente Punto Service*





## **Il successo di tutti**

È già passato un altro anno. Ce ne accorgiamo quando ci fermiamo un attimo, come in questo momento, e riguardiamo la strada percorsa dalla stesura del precedente Bilancio sociale. Un anno difficile per tutti, un anno di fatiche, preoccupazioni, difficoltà che abbiamo sperimentato soprattutto per la situazione esterna alla nostra Cooperativa che, tuttavia, non è avulsa dal contesto generale ed è parte integrante del nostro Sistema Paese.

Ebbene, seppure in un contesto difficile siamo riusciti ad aumentare significativamente il nostro giro d'affari e intrapreso relazioni con realtà sia pubbliche che private, sia nel nostro core business (servizi per la Terza Età) che in aree di crescente interesse (settore educativo): sappiamo che questi sono

ottimi segnali, in quanto la nostra storia ci dice che nuovi clienti, nuovi settori e servizi si traducono in opportunità, futuro, progresso per tutti.

L'impegno verso il miglioramento delle performance quantitative non ci ha distratti dal perseguire quotidianamente il nostro scopo: creare valore per tutti i portatori di interesse del nostro lavoro: soci, pubblica amministrazione e aziende private, utenti e loro famiglie. L'attenzione profusa per una crescita sostenibile è la miglior garanzia per realizzare il futuro di tutti, nessuno escluso, e il merito ce lo dividiamo tra noi, perché ognuno di noi è artefice del successo di tutti.

Buona lettura.

*Mauro Pastori*  
*Direttore Generale 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 del Bilancio sociale, giunta alla sesta edizione, avviene da sempre internamente e scaturisce dal confronto e dalla collaborazione attiva tra la Direzione e le aree funzionali.

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**





A large, light gray watermark of a stylized letter 'P' is positioned on the right side of the page. The 'P' has a thick vertical stem and a curved top that loops back to the left. The text 'Parte I' and 'Identità' is centered within the upper loop of the 'P'.

***Parte I***  
***Identità***

---

# Cooperazione sociale in Italia e in Piemonte: introduzione e disciplina giuridica

---

Il principale impulso allo strutturarsi del settore della cooperazione sociale ed al successivo sviluppo viene dall'introduzione della cooperativa sociale nell'ordinamento giuridico italiano sancita dalla Legge 381/1991, che le attribuisce un ruolo attivo nella collaborazione con il sistema pubblico di protezione sociale e ne definisce lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione dei cittadini, identificando le tre tipologie:

- Cooperative sociali di tipo A: dedite alla gestione di servizi socio sanitari ed educativi
- Cooperative sociali di tipo B: dedite allo svolgimento di attività diverse (agricole, industriali, commerciali o di servizi) finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate
- Consorzi sociali (tipo C) costituiti come società cooperative, la cui base sociale sia costituita da

almeno il 70% da cooperative sociali.

In Piemonte, dove cooperative integrate e di solidarietà sociale nascono già negli Anni Settanta e Ottanta, la prima disciplina in materia è introdotta dalla L.R. 48/1989, che istituisce un registro regionale e distingue le cooperative "di servizi alla persona" dagli "insediamenti lavorativi". A metà Anni Novanta, le L.R. 18/1994 e 76/1996 recepiscono ed integrano la normativa introdotta dalla L. 381/1991 istituendo, fra l'altro, l'Albo regionale. Dal 2002, nell'ambito del decentramento amministrativo (L.R. 5/2001), competenze quali l'iscrizione all'Albo (sezioni provinciali) e l'assegnazione dei contributi previsti dalla L.R. 18/1994 attengono alle Province.

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





# La nostra storia

---

**1989:** la cooperativa sociale Punto Service viene costituita a Vercelli da un gruppo dirigente con esperienza decennale nel settore.

**1990:** Punto Service inizia la sua attività nell'ambito dei servizi socio assistenziali, lavorando principalmente con la Pubblica Amministrazione sul 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 di attività - con le gestioni di servizi educativi per minori e portatori di handicap.

**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.

**1997:** viene intrapreso 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.

**1998:** la Cooperativa consegue la certificazione del Sistema Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:94.

**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:** sulla scorta dell'esperienza acquisita, 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'am-

bito con il marchio Voucher Service.

**2004:** Punto Service incorpora Linea Service, Capas Assistenza - entrambe cooperative sociali di significativa esperienza nel settore, cui da sempre era legata da una stretta e concreta collaborazione - e Le Torri S.r.l..

**2005:** Punto Service è promotrice della progettazione del Master universitario di I livello in "Gestione delle Imprese socio sanitarie", approvato con Determinazione della Regione Piemonte n. 946 del 14/12/2005, organizzato in collaborazione con l'Università degli Studi del Piemonte Orientale "Amedeo Avogadro", il Foraz di Novara ed alcune realtà piemontesi del settore.

**2006:** il 30 marzo 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:** Punto Service implementa il Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale ed intraprende l'iter per la verifica e la certificazione etica. La Cooperativa realizza inoltre i primi due eventi quale ente accreditato per la formazione E.C.M..

**2008:** il Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale di Punto Service è certificato in conformità alla norma SA 8000. La Cooperativa acquisisce la prima residenza per anziani in Toscana e collabora con l'Università Bocconi di Milano, offrendo uno stage in ambito gestionale ad alcuni studenti del Master di II livello in Management per la Sanità.

**2009:** Punto Service è mandataria dei R.T.I. aggiudicatari di due appalti che porteranno alla città di Torino 300 nuovi posti letto R.S.A.: la riqualificazione e gestione del presidio "Villa Primule" (120 p.l.) e la realizzazione e gestione di una nuova struttura in Via Andezeno (180 p.l.). La Cooperativa ottiene la certificazione del Sistema Qualità UNI 11034:2003, inerente i nidi d'infanzia ed i servizi ad essi correlati.



# Il mondo Punto Service

## STATUTO

Lo Statuto di Punto Service attualmente vigente è quello approvato in sede di Assemblea straordinaria dei soci il 12 giugno 2008.

## 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 fa-

miglie, 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.”

## 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 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*

- Definizione di 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 principi e obiettivi etici al fine di migliorare le condizioni di lavoro.





## **Etica e Responsabilità Sociale**

---

Punto Service ha implementato e formalizzato un Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale in conformità alla norma SA 8000, certificato dal 2008 dall'Ente BSI. La Certificazione Etica, oltre che riconoscimento di un ambiente di lavoro sereno, sano e sicuro, e della trasparenza dei processi produttivi a garanzia dei committenti e degli utenti dei servizi gestiti, è un ulteriore stimolo all'impegno sociale ed al miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, della comunicazione e del rapporto con tutti gli stakeholder della Cooperativa. Il Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale sottende la formulazione di una politica a guida dell'intero sistema, la predisposizione di un apposito manuale e di modulistica dedicata, nonché l'individuazione di obiettivi e target, associati ai principi cardine del sistema, e di metodi per monitorarne il raggiungimento. Nella sezione "Relazione Sociale" di questo Bilancio sociale sono riportate le rilevazioni per l'anno 2009 dei principali indicatori del sistema.



## **Politica per la Responsabilità Sociale**

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 l'Ufficio Paghe 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. 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 discriminazioni 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 nel rispetto delle norme vigenti. Inoltre Punto Service tiene sotto controllo le ore lavorate presso i vari cantieri di lavoro attraverso l'Area Controllo dei Processi.

- **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'eroga-

zione dei propri servizi.

### **Verso i fornitori**

Punto Service pone sempre maggiore attenzione alla scelta dei propri fornitori e al 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 di tali principi, 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.

# Qualità

## LA QUALITÀ NELL'EROGAZIONE DEI NOSTRI SERVIZI

Qualità per Punto Service è la capacità di soddisfare le aspettative, i bisogni e le richieste dei clienti (committente, utenti, pazienti, ospiti delle strutture): un impegno preso, innanzitutto, dalla Direzione e realizzato grazie al pieno coinvolgimento di tutti ed in particolare degli operatori che, mantenendo un contatto diretto con gli assistiti nell'erogazione del servizio, sono i primi a rilevarne la soddisfazione e a recepire le specifiche esigenze. A garanzia della qualità dei servizi offerti, Punto Service dedica la massima attenzione, oltre che al mantenimento e allo sviluppo di un'organizzazione efficiente, al corretto svolgimento delle attività, alla gentilezza e alla cortesia nell'approccio con gli assistiti, alla disponibilità e alla capacità di soddisfare i bisogni e le esigenze, espresse e non, degli utenti, e alla collaborazione reciproca nell'affrontare il quotidiano.

## LA CERTIFICAZIONE

L'attenzione e l'impegno per una sempre crescente qualità dei ser-

vizi, delle prestazioni e dei metodi di lavoro sono stati motore dell'implementazione e della formalizzazione del Sistema Qualità di Punto Service, che nel 1998 ha ottenuto, fra i primi nel settore, la certificazione in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:1994. Nel 2002, a seguito dell'adeguamento agli standard gestionali della "Vision 2000", la certificazione è stata aggiornata alla norma UNI EN ISO 9001:2000.

Negli ultimi mesi Punto Service ha allineato il proprio Sistema Qualità ai requisiti della UNI EN ISO 9001:2008 e, nel corso di una prossima visita ispettiva, l'ente verificherà l'idoneità per l'aggiornamento della certificazione. La nuova edizione della norma, pur mantenendo la struttura originaria, si concentra maggiormente sul mercato di riferimento, sui processi intermedi e su quelli esternalizzati, sulle risorse umane, sul corretto inquadramento delle attività di verifica, oltre che sul riesame e sulla validazione del sistema.

Nel corso della verifica ispettiva condotta nel mese di luglio 2009,

TÜV Italia ha evidenziato i seguenti elementi positivi:

- clima di collaborazione e di apertura che ha caratterizzato l'intero audit;
- competenza del personale incontrato ed intervistato;
- modalità di esecuzione degli audit interni e delle conseguenti azioni correttive.

Nel 2009 Punto Service ha ottenuto inoltre la certificazione del Sistema Qualità in conformità alla norma UNI 11034:2003, complementare alla UNI EN ISO 9001, ed inerente specificatamente alla gestione di nidi d'infanzia e di servizi integrativi ai nidi d'infanzia.

## IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) di Punto Service è l'insieme di tutte le risorse, in particolare umane, necessarie a realizzare la politica delle 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 co-

mune tra i diversi servizi e permette di rendere riproducibili 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.

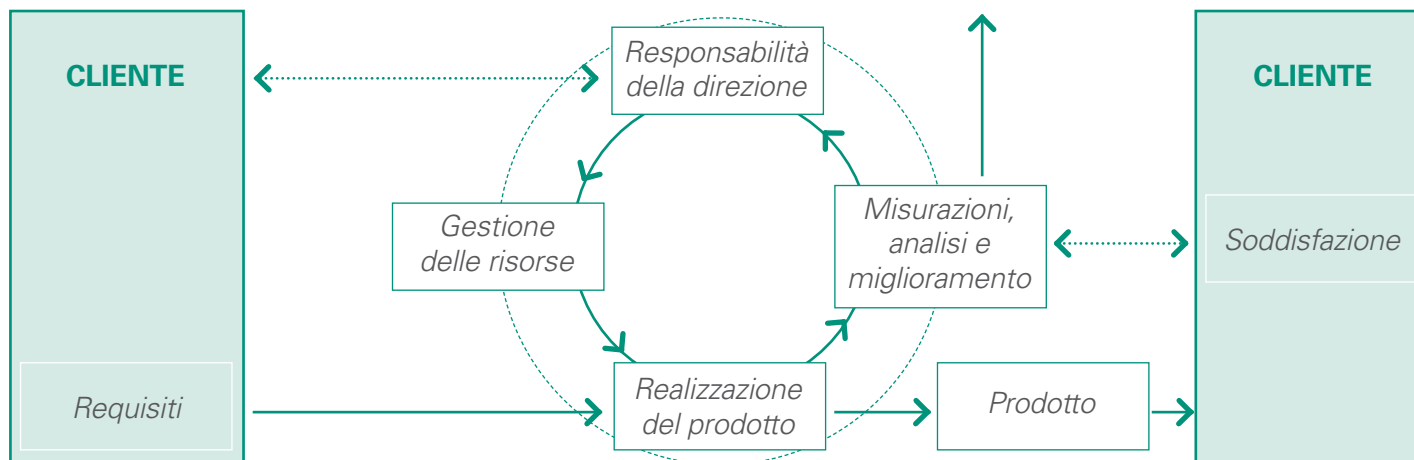
## CAMPO DI APPLICAZIONE

*Progettazione ed erogazione di servizi socio assistenziali, sanitari, riabilitativi, educativi, rivolti agli anziani autosufficienti e non, ai disabili psicofisici, all'infanzia ed all'adolescenza, in regime domiciliare, residenziale e semiresidenziale, compresi di ristorazione, pulizie, animazione e manutenzione. Progettazione ed erogazione di eventi formativi dedicati ai professionisti della sanità in ambito sanitario e nella formazione continua in medicina (ECM).*

Nell'anno 2009 Punto Service ha ottenuto l'estensione del campo di applicazione anche alla progettazione ed erogazione di eventi formativi in ambito sanitario ed ECM.



## MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ



### POLITICA E OBIETTIVI PER LA 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”* ed in qualità di Provider ECM accreditato 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 (inteso sia come utente dei servizi che dei corsi di formazione) 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

del nostro servizio.

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 ottempe-

rare 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.

#### - **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 ECM.

# Governance e Organizzazione

## ORGANI SOCIALI

La governance di Punto Service è esercitata dagli Organi Sociali riconosciuti dallo Statuto (art. 30):

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

**L'Assemblea dei Soci** (art. 31-36 dello Statuto) può essere ordinaria o straordinaria ai sensi di legge.

L'Assemblea ordinaria, che ha luogo almeno una volta l'anno, secondo quanto previsto all'art. 31 dello Statuto:

- approva il bilancio;
- nomina e revoca gli Amministratori;

- nomina i Sindaci ed il Presidente del Collegio sindacale;

- delibera il compenso del Consiglio di Amministrazione e del Collegio sindacale;

- delibera sulla responsabilità degli Amministratori e dei Sindaci;

- determina la quota di ammissione a fondo perduto;

- delibera sugli altri oggetti attribuiti dalla legge alla competenza dell'Assemblea;

- svolge gli altri compiti attribuiti dalla legge alla sua competenza.

L'Assemblea straordinaria, invece, delibera 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

(art. 37-41 dello Statuto) 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.

Come previsto all'art. 37 dello Statuto di Punto Service, il Consiglio di Amministrazione è composto da un minimo di tre ad un massimo di nove membri, secondo il numero esatto determinato in occasione della nomina.

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

I componenti del Consiglio di Amministrazione restano in carica per un periodo non superiore a tre esercizi e scadono alla data dell'As-

semblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica.

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

- Massimo Secondo, *Presidente*
- Mauro Pastori, *Amministratore delegato*
- Daniela Tommasini, *Amministratore delegato*
- Graziella Repinto, *Amministratore delegato*
- Wally Mussida, *Consigliere*

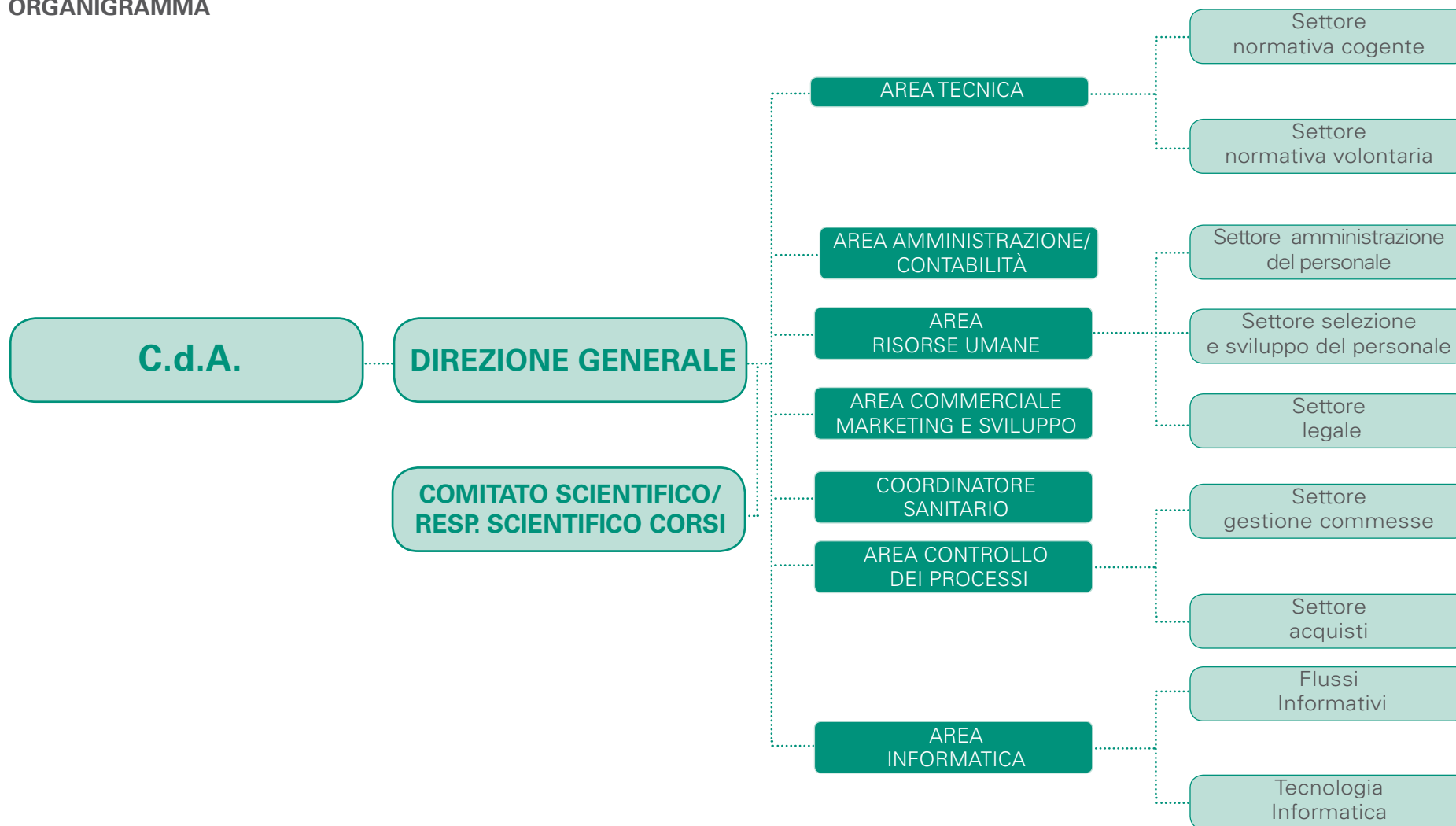
Il **Collegio sindacale**, composto da tre o cinque membri effettivi, soci o non soci, e due supplenti, eletti tutti dall'Assemblea, vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione ed in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo,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

Esso esercita altresì il controllo contabile sulla Cooperativa (art. 44 e 45 dello Statuto).





## ORGANIGRAMMA





### **DIRETTORE GENERALE**

Da alcuni anni, a fronte delle esigenze organizzative connesse alle sempre crescenti dimensioni della Cooperativa, è stata introdotta in Punto Service la figura del Direttore Generale, che ha il compito di coordinare e guidare le diverse funzioni aziendali nell'implementazione della strategia, verificandone periodicamente lo stato di avanzamento verso gli obiettivi. Impegno costante del-

la Direzione Generale è inoltre il perfezionamento dell'organizzazione aziendale e l'ottimizzazione dei processi in termini di efficienza ed efficacia, per una sempre migliore rispondenza alle richieste del mercato.

Direttore Generale di Punto Service è l'Ing. Mauro Pastori.

### **ORGANIZZAZIONE FUNZIONALE E PER PROCESSI**

L'organizzazione di Punto Servi-

ce è strutturata in Aree funzionali, in alcuni casi ulteriormente distinte in settori, secondo l'organigramma sopra riportato. Ciascuna Area funzionale/settore è coordinata da un Responsabile. Il lavoro di Punto Service è basato su processi e relativi obiettivi, e pertanto centrato sul confronto e l'interazione tra le diverse funzioni.

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.

Tali riunioni sono occasione per individuare prospettive di maggiore integrazione tra le funzioni ed i processi aziendali e costituiscono un momento di fondamentale importanza per lo scambio informativo fra le Aree/Settori.





## Area Terza Età

I servizi dedicati agli anziani sono l'ambito di attività su cui si concentra maggiormente, in termini di numero commesse gestite e fatturato, l'operato di Punto Service che, grazie alla significativa esperienza maturata, è oggi uno dei principali attori del settore in Italia.

La Cooperativa opera in quest'ambito soprattutto attraverso la gestione integrata e l'offerta di servizi presso strutture residenziali e centri diurni, talvolta anche con nuclei dedicati ad ospiti affetti da particolari patologie (come l'Alzheimer) e attraverso servizi di assistenza domiciliare.

Obiettivo di Punto Service è la soddisfazione dei bisogni propri della Terza Età, il mantenimento e lo sviluppo di capacità ed autonomie residue e la valorizzazione sociale e culturale della figura dell'anziano. Proprio a garanzia della centralità dell'assistito e delle sue esigenze, vengono studiati programmi che curino il lato sociale, relazionale e riabilitativo nell'ambito di un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), definito dall'interazione tra le diverse figure professionali che si relazionano con la persona.

### **Residenze per anziani direttamente gestite**

#### ***Residenza "Il Giglio" - Firenze***

Acquisita nel 2008, è la prima struttura per anziani gestita da Punto Service in Toscana.

La Residenza Sanitaria Assistenziale "Il Giglio" è una struttura socio-sanitaria che accoglie anziani con diverso grado di non autosufficienza, convenzionata con la ASL 10 ed il Comune di Firenze.

La Residenza è situata nel cuore della città, in prossimità del centro storico, ed è perfettamente servita dalle linee urbane degli autobus che, a loro volta, sono collegate alla stazione Santa Maria Novella. La struttura è inoltre facilmente raggiungibile dall'uscita autostradale di Firenze Nord.

Grazie alla sua posizione rappresenta quindi un'ottima opportunità per chi desidera permanere nel contesto urbano, senza tuttavia rinunciare ad un'atmosfera serena, tranquilla e familiare.

Grande attenzione viene rivolta agli spazi comuni, tra cui un'ampia balconata ed un'area verde interna, dove gli ospiti possono intrattenersi piacevolmente tra loro e in com-

pagnia di parenti e amici.

La struttura è disposta su due piani, che comprendono ciascuno due nuclei da 15 posti letto, per un totale di 60 posti, divisi in 28 camere doppie e 4 singole. Le stanze sono accoglienti, arredate con cura, climatizzate e dotate di accorgimenti, come i letti a due snodi, studiati per rispondere alle esigenze di anziani non autosufficienti. Le camere sono inoltre collegate ad un sistema chiamata di agevole utilizzo, che consente agli ospiti di segnalare eventuali emergenze.

La Residenza dispone di una cappella in cui vengono celebrate le funzioni religiose, di un'ampia palestra per trattamenti fisioterapici e riabilitativi e di uno spazio esterno con percorso pensato per ospiti affetti da Alzheimer.

#### ***Residenza "Felice Conio" - Rovigno (GE)***

La Residenza Protetta Felice Conio si trova nel centro di Rovigno, raccolta e ridente cittadina nel genovese, nel gradevole scenario della Val Trebbia, che assicura un'atmosfera tranquilla e, grazie alla moderata altitudine, garantisce un clima

salubre tutto l'anno.

La struttura, completamente rinnovata, è in grado di accogliere fino a 25 ospiti e per le sue dimensioni contenute offre un ambiente a misura d'uomo, simile a quello di una casa di villeggiatura, ed è particolarmente adatta anche per soggiorni di convalescenza. All'esterno si trova un ampio giardino, ideale per passeggiate anche in compagnia di parenti e per piacevoli momenti di svago. La posizione, centrale rispetto al paese, consente inoltre agli ospiti di socializzare con le persone del posto ed ai familiari di raggiungere agevolmente la Residenza anche con i mezzi pubblici. Al primo piano della struttura si trovano 6 camere, mentre al secondo piano se ne trovano 5, di cui tre doppie e due singole. Tutti i letti sono collegati al sistema di chiamata di emergenza centralizzato e dispongono di presa tv. Agli ospiti è lasciata la facoltà di personalizzare la camera con propri oggetti o piccoli complementi d'arredo. Al piano terra si trovano l'ambulatorio medico e la cucina, in grado di offrire menù studiati sulle esigenze nutrizionali degli ospiti. Al primo



piano si trovano un'infermeria attrezzata, lo studio fisioterapico, la palestra dedicata agli interventi di fisioterapia e riabilitazione.

La struttura è sede della Continuità Assistenziale (ex Guardia medica), che garantisce quindi la presenza quotidiana del medico di base della ASL, in aggiunta al servizio medico proprio della Residenza.

### **Residenza "Bartolomeo Schenone" - Lumarzo (GE)**

La Residenza Protetta "Bartolomeo Schenone" ha una storia centenaria: nasce infatti nel 1919 come ente morale, destinato ad un asilo infantile. Fu proprio un abitante di Lumarzo, Bartolomeo Schenone, a dare il via all'attività assistenziale dell'immobile, destinando metà

del suo patrimonio affinché venisse istituita un'opera pia che si dedicasse alla conduzione di un asilo infantile. Il fine scolastico fu mantenuto sino agli Anni Novanta, poi iniziò il percorso di conversione in Residenza per Anziani.

Oggi la struttura, che può accogliere fino a 37 ospiti, risponde ai requisiti strutturali e gestionali previsti dalla

regione Liguria in tema di assistenza alla Terza Età. Il Comune di Lumarzo, a seguito di una gara pubblica esperita a luglio 2007, ha affidato la gestione a Punto Service.

Il benevolo contesto naturale della Val Fontanabuona e l'esperienza di Punto Service nell'erogazione dei servizi sono garanzia della qualità di vita nella Residenza.



# Area educativa

Punto Service opera nella gestione di servizi educativi pensati sia per la formazione e la crescita di bambini e ragazzi, sia come supporto alla genitorialità, sia per coloro che, a causa di difficoltà legate al contesto di vita o alla sfera psicologica, necessitano di un sostegno che li aiuti a far emergere il proprio valore agli occhi di se stessi e della società.

## SERVIZI PRIMA INFANZIA

### *Asili nido, micronidi e nidi aziendali*

L'asilo nido è un servizio socio educativo rivolto a bambini di età compresa da 0 a 3 anni, oltre che punto d'incontro con e per le famiglie e luogo comune di crescita sulle questioni educative, con funzioni di formazione permanente per la promozione di una cultura dell'infanzia e una pedagogia dei piccolissimi. La gestione degli asili nido persegue l'obiettivo primario della scoperta e del consolidamento da parte del bambino della propria identità parallelamente ad obiettivi orientati allo sviluppo psicomotorio, affettivo, cognitivo, sociale e del linguaggio. In quest'ottica vengono realizzate attività volte soprattutto alle esigen-

ze di crescita, di socializzazione e di apprendimento dei piccoli, anche in collaborazione con altri servizi educativi, sociali e sanitari presenti sul territorio.

### *Spazi famiglia*

Gli Spazi Famiglia hanno come obiettivo la condivisione esperienziale con i genitori: il bambino apprende le prime regole sociali fondamentali per l'interazione con i coetanei e per l'inserimento nella scuola materna, preparandosi così ad entrare in un mondo differente rispetto a quello familiare vissuto fino ad allora. Vengono inoltre favoriti i contatti tra le famiglie, generando quindi un ambiente naturalmente proficuo per il confronto e la crescita di tutti gli attori coinvolti.

### *Spazi gioco*

Negli spazi gioco i piccoli da 0 a 36 mesi possono sperimentare un servizio con caratteristiche educative, ludiche e di aggregazione sociale; per la fascia da 0 a 12 mesi esiste un servizio che ha come priorità il sostegno alla nuova famiglia in formazione, in particolare per le neo mamme.

### *Spazi bimbi-papà*

Gli spazi bimbi-papà sono laboratori specificatamente studiati per la coppia papà-bambino per varie fasce d'età, che hanno l'obiettivo di offrire a padri e figli quello spazio speciale di incontro e condivisione che la quotidianità spesso non consente di vivere. Un'esperienza che svela reciprocamente modalità di comunicazione ed emozioni e che facilita i padri nello sviluppo psico affettivo nei confronti dei piccoli di cui impara a scoprire attitudini, abitudini e preferenze che spesso si perdono nella predominanza del rapporto madre-figlio.

### *Servizi scolastici*

I servizi scolastici gestiti da Punto Service spaziano dal sostegno educativo ai bambini portatori di handicap ai servizi pre e post scuola, alle attività pomeridiane. Tali servizi sono finalizzati a promuovere il diritto all'educazione e all'istruzione del minore, sviluppandone le competenze cognitive fondamentali e fornendo un'assistenza personalizzata in base alle difficoltà individuali. Le figure professionali coinvolte nei servizi scolastici rivolgono particola-

re attenzione allo sviluppo delle capacità di comunicazione e socializzazione nei confronti dei coetanei e degli adulti, per la conquista dell'autostima e dell'autonomia personale e sociale.

### *Progetto preadolescenza*

Il progetto prevede interventi orientati alla prevenzione del disagio, alla promozione del benessere ed al supporto psicoeducativo, affrontati nelle delicate fasi della preadolescenza e adolescenza. Le proposte riguardano attività di counselling e supporto psicoeducativo, gruppi di discussione finalizzati alla prevenzione del rischio in adolescenza e percorsi di orientamento scolastico, motivazione e facilitazione del processo di apprendimento.

### *Progetti per i genitori*

Punto Service crede nel fondamentale ruolo educativo dei genitori e per questo progetta e offre servizi pensati specificatamente per loro. Questi prevedono la consulenza per fasce d'età, gruppi d'incontro per l'esplorazione e il sostegno della genitorialità, laboratori esperienziali e serate a tema.



### *Comunità per portatori di handicap*

Lo sviluppo delle potenzialità dei portatori di handicap, il recupero e il mantenimento dell'autostima, lo sviluppo delle relazioni interpersonali e delle abilità percettivo-motorie sono le finalità dell'attività di Punto Service in questo settore. Il servizio viene realizzato nell'ambito di un Piano Educativo Individuale (PEI), strumento personalizzato di programmazione e attivazione di percorsi specifici per l'autostima e la socializzazione.

### *Educazione creativa*

L'educazione creativa ha come obiettivo il benessere della persona che, sperimentando la libertà di espressione, vive un'esperienza di accettazione incondizionata. Il metodo si basa sull'incoraggiamento all'elaborazione di risposte personali che conducano al raggiungimento di risultati non standardizzati, attraverso attività senso-percettive, disegno, pittura, scultura, motricità e laboratorio teatrale che, grazie alla loro trasversalità, possono essere proposte ad un'utenza di ogni età.









## Assistenza domiciliare

I servizi di assistenza domiciliare sono rivolti a coloro che, essendo in situazione di disagio oppure totalmente, parzialmente o temporaneamente non autosufficienti, necessitano di un supporto che permetta la permanenza nel proprio ambito di vita.

Punto Service opera in questo settore in collaborazione con ASL, consorzi e comuni, offrendo servizi di assistenza domiciliare, anche integrata a servizi sanitari medici, fisioterapici e infermieristici, 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 di servizi di assistenza domiciliare attraverso i Voucher, titoli di acquisto che consentono ai privati l'accesso

a prestazioni di tipo infermieristico, fisioterapico, assistenziale o specialistico, potendo scegliere liberamente a quale ente accreditato rivolgersi.

Nell'ambito dei Voucher socio sanitari, rilasciati dalle ASL di riferimento su prescrizione o richiesta del medico di base dell'assistito, 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, rilasciati dai comuni e dai consorzi a seguito di una relazione tecnica a cura degli assistenti sociali, Punto Service opera oggi presso i comuni di Brugherio, Garbagnate, Rozzano ed i comuni del Rhodense.

Per una maggiore visibilità nei confronti degli utenti acquisiti o potenziali, nell'ambito dei servizi gestiti con questo sistema Punto Service opera con lo specifico marchio "Voucher Service".





***Parte II***  
***Informazioni economiche***

---

## Produzione effettuata e valore aggiunto

	2009	2008
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	84.412.049	74.096.411
(+) Variazione rimanenze prodotti in lavorazione, semilavorati e finiti	-	-
(+) Variazione lavori in corso su ordinazione	-	-
(+) Incrementi immobilizzazioni per lavori interni	-	-
<b>VALORE DELLA PRODUZIONE</b>	<b>84.412.049</b>	<b>74.096.411</b>
(-) Acquisti di materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	(4.386.799)	(3.636.648)
(+) Variazione rimanenze materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	34.576	(54.052)
(-) Costi per servizi e per godimento beni di terzi	(25.675.649)	(22.497.189)
<b>VALORE AGGIUNTO</b>	<b>54.384.177</b>	<b>47.908.522</b>
(-) Costo per il personale	(52.771.141)	(46.401.350)
<b>MARGINE OPERATIVO LORDO</b>	<b>1.613.036</b>	<b>1.507.172</b>
(-) Ammortamenti e svalutazioni	(809.384)	(843.768)
(-) Accantonamenti per rischi e altri accantonamenti	(654.755)	-
<b>REDDITO OPERATIVO</b>	<b>148.897</b>	<b>663.404</b>
(+) Altri ricavi e proventi	1.996.360	2.789.210
(-) Oneri diversi di gestione	(495.722)	(402.943)
(+) Proventi finanziari	269.610	147.223
(+) Oneri finanziari e rettifiche di attività finanziarie	(1.083.237)	(2.292.760)
<b>REDDITO CORRENTE</b>	<b>835.908</b>	<b>904.134</b>
(+) Proventi straordinari	166.331	79.801
(-) Oneri straordinari	(80.349)	(111.158)
<b>REDDITO ANTE IMPOSTE</b>	<b>921.890</b>	<b>872.777</b>
(-) Imposte sul reddito	(460.362)	(401.594)
<b>REDDITO NETTO</b>	<b>461.528</b>	<b>471.183</b>



# Informazioni patrimoniali

	2009	2008
Immobilizzazioni immateriali	673.816	627.628
Immobilizzazioni materiali	9.564.861	8.487.095
Immobilizzazioni finanziarie	1.912.730	4.480.555
<b>IMMOBILIZZAZIONI NETTE</b>	<b>12.151.407</b>	<b>13.595.278</b>
Rimanenze	246.296	211.720
Crediti	29.310.480	26.375.096
Ratei e risconti attivi	490.197	495.214
<b>ATTIVITÀ CORRENTI</b>	<b>30.046.973</b>	<b>27.082.030</b>
<b>CAPITALE INVESTITO</b>	<b>42.198.380</b>	<b>40.677.308</b>
Capitale sociale	791.306	818.468
Riserva legale	1.276.292	1.134.937
Riserva indivisibile	4.728.293	4.284.644
Utile d'esercizio	461.528	471.183
Crediti verso soci per versamenti ancora dovuti	(53.215)	(101.034)
<b>PATRIMONIO NETTO</b>	<b>7.204.204</b>	<b>6.608.198</b>
Fondi per rischi e oneri	5.867.268	6.974.173
TFR	2.597.435	3.335.789
Debiti	16.915.438	15.095.212
Ratei e risconti passivi	285.203	312.148
<b>PASSIVITÀ CORRENTI</b>	<b>25.665.344</b>	<b>25.717.322</b>
Debiti verso banche	10.989.960	11.642.375
<b>PASSIVITÀ FINANZIARIE</b>	<b>10.989.960</b>	<b>11.642.375</b>
Disponibilità liquide	1.661.128	3.290.587
<b>ATTIVITÀ FINANZIARIE</b>	<b>1.661.128</b>	<b>3.290.587</b>
<b>POSIZIONE FINANZIARIA NETTA</b>	<b>9.328.832</b>	<b>8.351.788</b>
<b>CAPITALE DI FINANZIAMENTO</b>	<b>42.198.380</b>	<b>40.677.308</b>





## ***Destinazione dell'Utile d'Esercizio***

La destinazione dell'Utile dell'esercizio 2009, pari a € 461.528 e approvata in sede di Assemblea dei Soci il 29 aprile 2010, risulta così strutturata:

- Incremento riserva legale: € 138.458
- Incremento riserva indivisibile: € 309.224
- Versamento a fondo mutualistico per la promozione e lo sviluppo della cooperazione: € 13.846



# Indici di Mutualità Esercizio 2009

## INDICE DI MUTUALITÀ

Esprime il rapporto fra i costi direttamente finalizzati allo scopo mutualistico e 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.

$$\frac{€ 52.771.141}{€ 2.278.703} = 23,16$$

## 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.

$$\frac{€ 52.771.141}{€ 31.332.978} = 1,68$$

## 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.

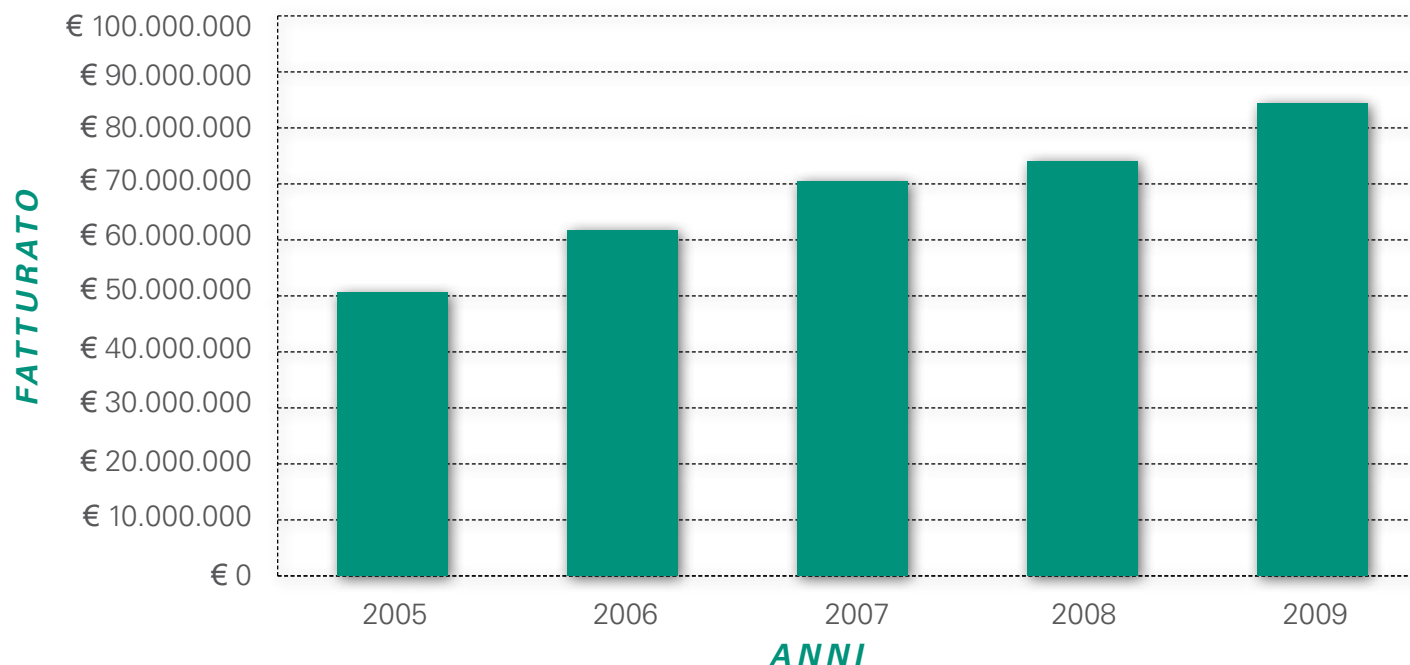
$$\frac{€ 52.771.141}{€ 84.412.049} = 0,63$$



## Andamento storico del fatturato negli ultimi 5 anni

ANNO	FATTURATO	INCREMENTO %
2005	€ 50.551.000	-
2006	€ 61.755.000	22,16%
2007	€ 70.513.000	14,18%
2008	€ 74.100.000	5,09%
2009	€ 84.400.000	13,90%

GRAFICO ANALITICO FATTURATO 2005-2009



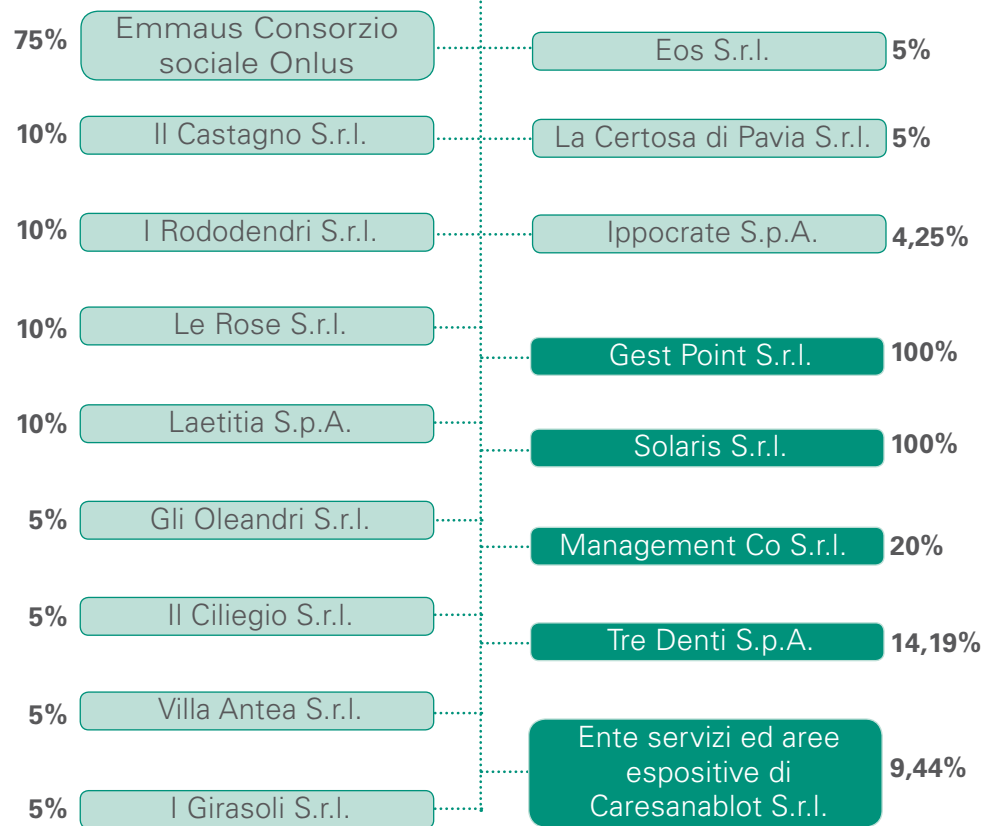
In virtù delle importanti dimensioni raggiunte dalla Cooperativa, il Bilancio di Punto Service è soggetto a certificazione da parte di società di revisione. Il Bilancio dell'esercizio 2009 è stato certificato da Baker Tilly Consulaudit S.p.A..





# Partecipazioni al 31/12/2009

## PUNTO SERVICE Cooperativa sociale a r.l.



### SOCIETÀ PARTECIPATE

Nel quadro delle partecipazioni possedute da Punto Service al 31/12/2009, emergono numerose realtà operanti nella gestione di Residenze per Anziani o Comunità Protette Psichiatriche, in particolare:

Il Castagno S.r.l., I Rododendri S.r.l., Le Rose S.r.l., Gli Oleandri S.r.l., Il Ciliegio S.r.l., Villa Antea S.r.l., I Girasoli S.r.l., Ippocrate, S.p.A., tutte società appartenenti al gruppo Aetas; Laetitia S.p.A., Eos S.r.l., La Certosa di Pavia S.r.l. ed Emmaus Consorzio sociale Onlus.

Tra le altre partecipazioni, come di seguito dettagliato, vi sono realtà connesse all'attività svolta o ad investimenti su iniziative nel territorio vercellese, o in altre

aree dove Punto Service opera, in alcuni casi in collaborazione con enti locali:

- **Gest Point S.r.l.:** società che offre servizi per le aziende (elaborazione dati).
- **Solaris S.r.l.:** società che, fra l'altro, detiene la proprietà dell'immobile di nuova costruzione 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 (VC).





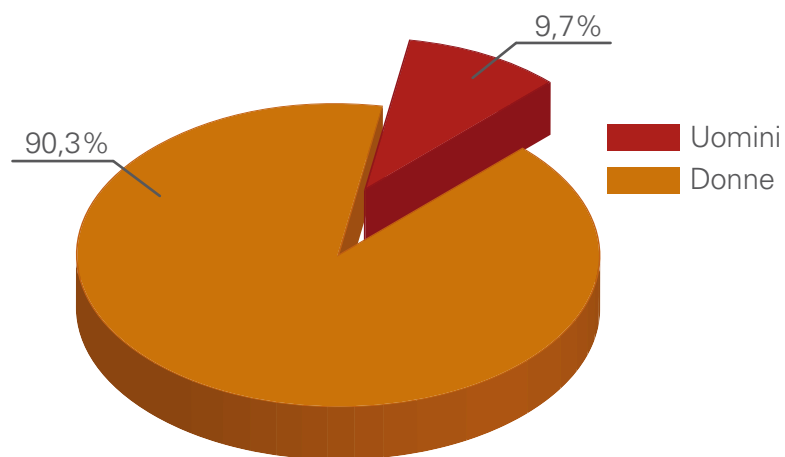
***Parte III***  
***Relazione sociale***

---

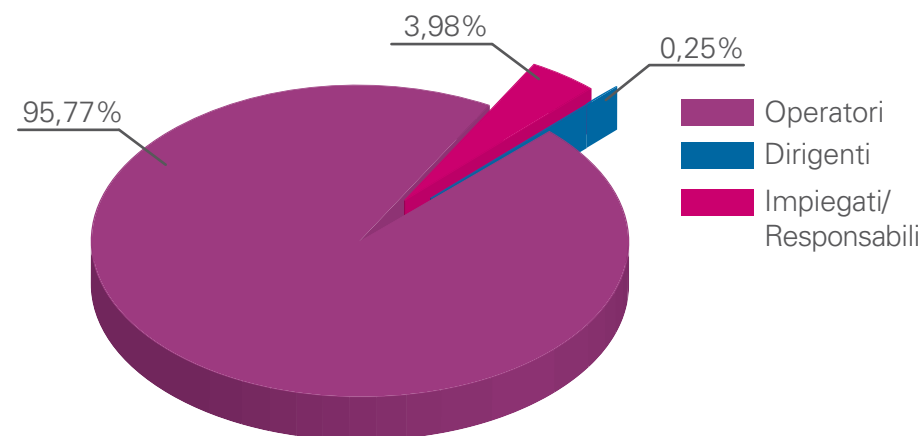
# Compagine sociale e forza lavoro al 31/12/2009

RIEPILOGO DATI BASE SOCIALE AL 31/12/2009	
Totale soci al 31/12/2009	2.434
Donne	2.198
Uomini	236
Operatori	2.331
Impiegati	48
Direttori/Responsabili di settore	49
Dirigenti	6
Età media	42 anni
Anzianità media	21 mesi

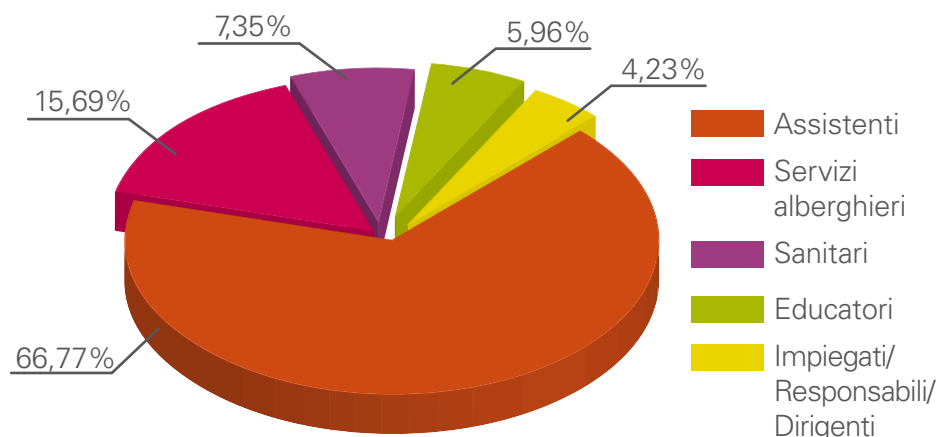
### RIPARTIZIONE DONNE-UOMINI



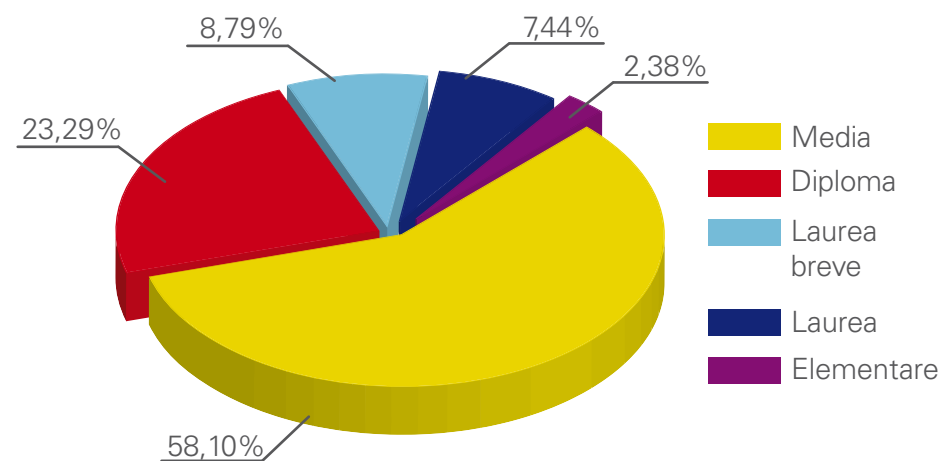
### RIPARTIZIONE PER RUOLO



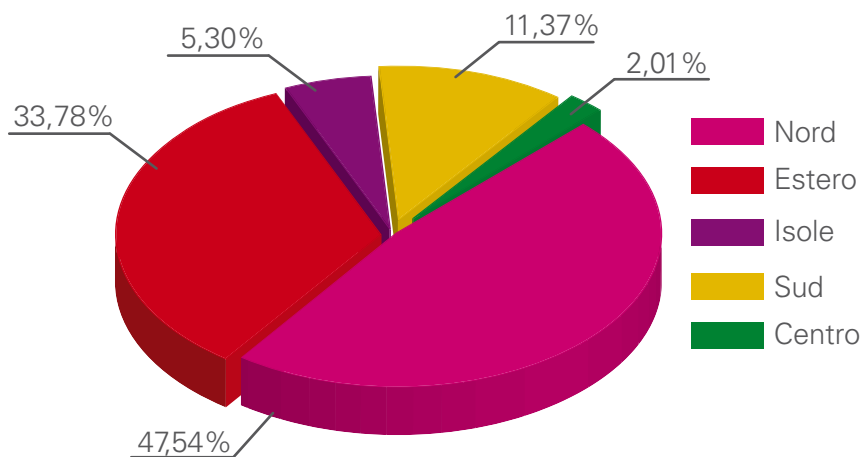
## RIPARTIZIONE PER MANSIONE



## RIPARTIZIONE PER TITOLO DI STUDIO



## RIPARTIZIONE PER LUOGO DI NASCITA



## ANDAMENTO NUMERO SOCI E ORE LAVORATE NEGLI ULTIMI 5 ANNI

ANNO	2005	2006	2007	2008	2009
<b>N° SOCI</b>	2.837	3.014	3.259	3.544	3.426
<b>ORE LAVORATE</b>	2.604.987	3.121.635	3.497.194	3.147.164	3.558.877
<b>NUMERO SOCI AL 31/12</b>	2.017	2.282	2.423	2.484	2.434



## SISTEMA DI GESTIONE PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE E SOCI: PRINCIPALI DATI 2009

Nell'ambito del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale implementato da Punto Service e certificato in conformità agli standard della norma SA 8000:2001, 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:** *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.*

L'analisi delle fasce di età per l'anno 2009 ha confermato che il so-

cio più giovane di Punto Service ha 19 anni, con un'età media al 31/12/2009 di 42 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:** *la Cooperativa si impegna a non attuare alcuna pratica di lavoro obbligato né a trattenere nessun documento personale dei 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 l'Ufficio Paghe in appositi orari per eventuali chiarimenti sulle buste paga. Nel corso del 2009 non sono pervenute segnalazioni di anomalie in ambito SA 8000 relativamente*

a questo requisito.

– **Salute e Sicurezza:** *la Cooperativa garantisce ai propri soci un ambiente di lavoro salubre e sicuro. Punto Service ha un settore dedicato alla materia sicurezza sul lavoro, che assicura l'ottemperanza alle normative cogenti.*

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 2009 la percentuale di infortuni sulle ore di lavoro è tendente a zero, mentre la percentuale di ore di assenza per infortunio sulle ore lavorate è contenuta all'1%. 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 collet-**

**tiva a tutti i soci, senza effettuare discriminazioni su quelli che aderiscono ad un sindacato.**

Nel corso del 2009 non sono pervenute segnalazioni di anomalie in ambito SA 8000 relativamente a questo requisito ed il 40% dei soci al 31/12/2009 risulta iscritto 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, ecc. che si basi su questioni di razza, casta, sesso, disabilità, religione, preferenze sessuali, affiliazione politica, ecc. Inoltre non permette comportamenti o gesti (linguaggio o contatto fisico) che siano sessualmente coercitivi, minacciosi, offensivi o di sfruttamento.*

Punto Service si impegna costantemente nel supportare gli extracomunitari all'integrazione in ambito lavorativo e, ove possibile, aiutandoli nelle pratiche burocratiche necessarie per il mantenimen-



to del permesso di soggiorno. Il 25% dei soci di Punto Service al 31/12/2009 sono extracomunitari ed il 50% delle posizioni in ambito dirigenziale e di responsabilità sono ricoperte da donne.

Nell'anno 2009, inoltre, non sono pervenute segnalazioni di anomalie in ambito SA 8000 relativamente a questo requisito.

Per quanto riguarda le pratiche disciplinari, Punto Service si attiene a quanto previsto al 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 immediato con il socio, prima di intraprendere l'iter disciplinare.

– **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 cantieri attraverso l'Area Controllo dei Processi.*

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 2009 si è registrata una percentuale di ore di straordinario sul totale delle ore lavorate contenuta al 2,05%.

Per quanto attiene la remunerazione, anche nel 2009 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 di formazione dei propri soci lavoratori, certa che conoscenze tecniche, relazionali, organizzative e gestionali adeguate e costantemente aggiornate siano la base di una crescente qualità del lavoro e quindi dei servizi erogati.

Si distinguono, in particolare, tre tipologie formative:

– **Formazione manageriale:** è destinata al personale interno della Cooperativa chiamato a dirigere attività e persone. L'obiettivo è quello di trasferire i principi aziendali in tema di management al fine di sviluppare capacità di gestione per obiettivi, di problem solving, di gestione, sviluppo e motivazione delle risorse umane.

– **Formazione tecnica:** è destinata al personale operativo allo scopo di permettere il corretto svolgimento dei compiti affidati. I corsi proposti sono sia di carattere tecnico, su temi quali sicurezza, informatica e organizzazione aziendale, sia sulla Qualità, sul Sistema Qualità e sul Sistema di Responsabili-

tà Sociale della Cooperativa.

– **Formazione per i neoassocia-  
ti:** oltre all'informativa sui rischi professionali, attraverso colloqui con i Direttori di struttura o servizio, nonché con i Responsabili di Settore Gestione Commesse, viene erogata formazione allo scopo di fornire le informazioni sulle attività delle diverse funzioni aziendali, oltre che introdurre i Sistemi Qualità e di Responsabilità Sociale della Cooperativa. È previsto per ogni singolo operatore un periodo di affiancamento, ai fini della presentazione del luogo di lavoro e dei più caratteristici aspetti operativi.

L'impegno di Punto Service nel campo della formazione si traduce anche nella promozione di iniziative di particolare rilievo, come i percorsi in collaborazione con le Università e l'organizzazione di corsi ECM. Ricordiamo in particolare la collaborazione con l'Università Bocconi, nel 2008, con l'offerta di stage ad alcuni studenti della VII edizione del Master in Management per la Sanità, ed il Master in Gestione delle Imprese socio

sanitarie, promosso da Punto Service e organizzato in collaborazione con l'Università degli Studi del Piemonte Orientale, il Foraz di Novara ed altre realtà piemontesi del settore nel biennio 2006-2007.

Dal 2007, inoltre, Punto Service è ente accreditato per l'erogazione di corsi ECM, ulteriore strumento per sostenere le esigenze formati-

ve in particolare dei propri operatori sanitari, anche su tematiche specifiche, agevolando l'ottenimento dei crediti previsti dalle normative vigenti. In questo ambito nel 2009 si è tenuta la duplice edizione, a Milano il 17 settembre e a Torino il 4 dicembre, del convegno E.C.M. "Umanizzazione delle cure," dedicato ad infermieri professionali.





## CORSI ANNO 2009

TITOLO	PARTECIPANTI
SA 8000 certificazione etica professionale	481
Principi di sicurezza, igiene degli ambienti e privacy	467
Gestione emergenze: procedure di evacuazione	398
Linee guida	178
Primo soccorso	132
Antincendio ad alto rischio	105
Aggiornamento manageriale	81
Il lavoro di gruppo	55
Atteggiamento etico	52
Ginnastica dolce e stimolazione cognitiva	40
Umanizzazione delle cure - E.C.M.	38
Prevenzione e trattamento delle piaghe da decubito	33
Assistenza al paziente affetto da demenza	31
Posizionamenti e trasferimenti ospiti - uso sollevatore	26
L'incontinenza urinaria - protocolli prodotti	25
Linee guida SDS A	25
La relazione con l'ospite demente	24
D.Lgs. 155/97 (HACCP)	23
Aspetti verbali e comportamentali e stili sociali	22
Gruppo di ascolto équipe assistenziale	19
Movimentazione manuale dei carichi in RSA	18
Lavorare in équipe	18
Requisiti per l'accreditamento	17
Linee guida: normativa privacy/sicurezza	17



TITOLO	PARTECIPANTI
Tecniche di utilizzo dei presidi per l'incontinenza	16
Igiene e cura della pelle dell'anziano	15
L'equipe sanitaria e il P.A.I.	15
Igiene dell'ospite nel rispetto della privacy	15
Gestione dell'incontinenza	15
Emergenza caldo: prevenzione disturbi disidratazione	14
Detergenti per l'igiene della cute	14
Impiattamento cibi	14
Igiene e cura dell'ospite	14
La comunicazione: aspetti verbali e comportamentali	14
Manuale accreditamento DGR 1795 del 22/12/2008	14
Utilizzo sistema rilevamento automatico delle presenze - Arianna	14
Calze elastiche e tutori di tronco	13
Approccio al paziente demente con disturbi comportamentali	13
Aspetti psicologici del pasto	13
Presentazione dei piatti e modalità di impiattamento	13
L'incontinenza e la sua prescrizione	12
L'incontinenza per i referenti	11
Psicomotricità	10
Le demenze: aspetti clinici, epidemiologici ed assistenziali	10
Igiene della cute matura	9
Carta dei servizi	9
Incontinenza e gestione presidi	8
Apparato urinario: anatomia e fisiologia	6
Operatore delle pulizie	5



TITOLO	PARTECIPANTI
Problematiche relative ai nuclei	5
Revisione liste incontinenza con referenti	3
Organizzazione infermeria	3
Formazione Legge regionale n.12 del 04/08/2003	3



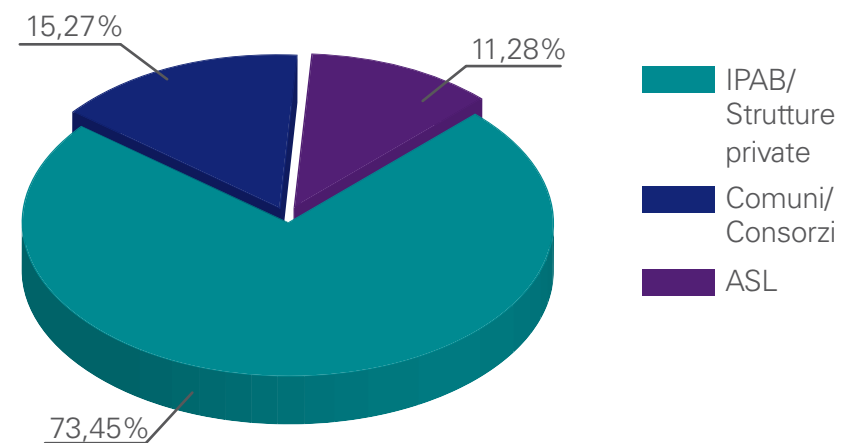


## Cienti

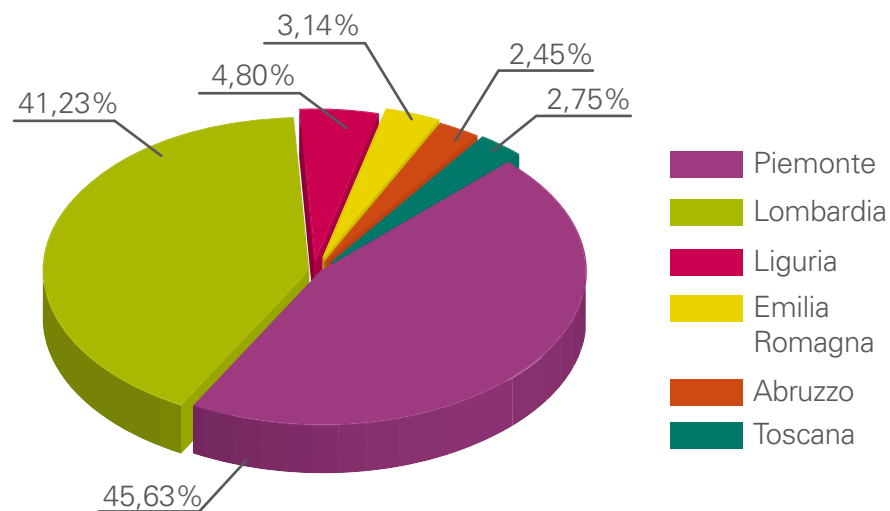
### I NOSTRI CLIENTI: COMMITTENTI E UTENTI

L'attività di Punto Service è centrata sulle esigenze e la soddisfazione dei clienti, intesi sia come committenti, cioè enti pubblici o privati che appaltano i servizi alla Cooperativa che come utenti, cioè le persone direttamente fruitrici dei servizi. L'impegno al rispetto del contratto con il committente si coniuga quindi ai valori di umanità e solidarietà, su cui si impronta il rapporto con l'utente.

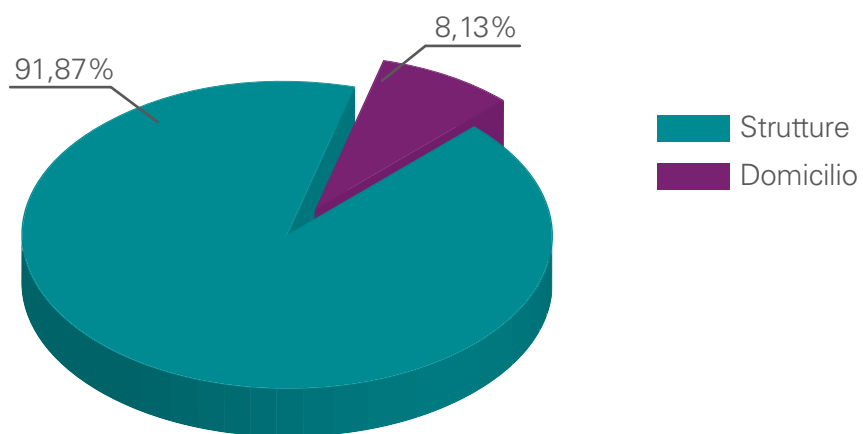
### TIPOLOGIE DI CLIENTI



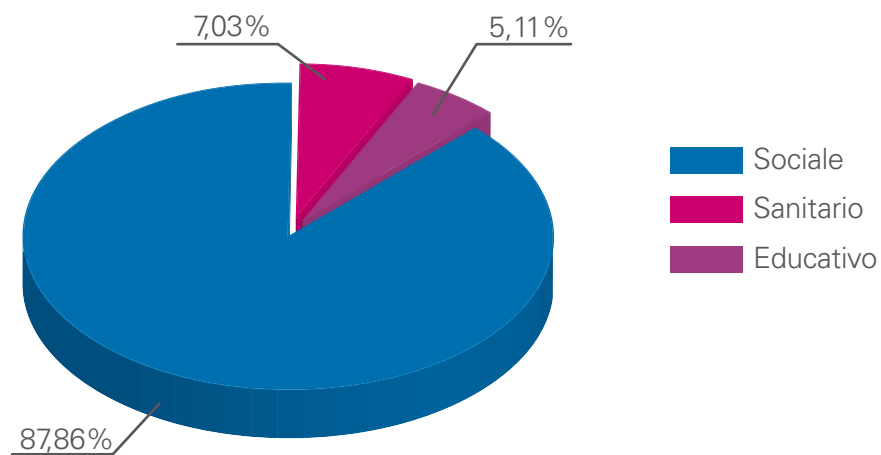
### FATTURATO PER REGIONE



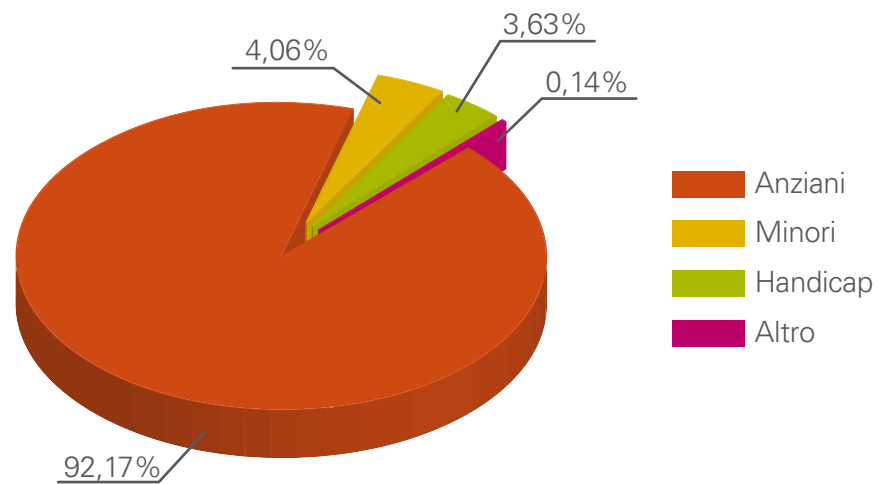
### LUOGHI DI INTERVENTO



### SETTORI DI ATTIVITÀ



### AREE DI INTERVENTO



## **I SERVIZI GESTITI NELL'ESERCIZIO 2009**

*RESIDENZE GRUPPO AETAS*

### **Croce Di Malta S.r.l.**

- Gestione integrata Residenza "Le Torri" - Retorbido (PV)
- Gestione integrata Residenza "Croce di Malta" - Canzo (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 "R.S.A. di Oleggio" - 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

### **Le Palme S.r.l.**

- Gestione integrata Residenza "Le Palme" - Arma di Taggia (IM)
- Gestione Residenza Protetta "San Benigno" - Genova

### **Le Rose S.r.l.**

- Gestione integrata Residenza "Anna e Guido Fossati" - Monza

### **Villa Antea S.r.l.**

- Gestione integrata Residenza "Villa Antea" e Centro Diurno - Vidigulfo (PV)

### **A.S.L. NOVARA - S.C. SERVIZIO PERSONALE**

- Servizio mensa per i dipendenti ASL NO operanti presso la Casa di Riposo di Oleggio (NO)

### **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. N° 1 - (MI)**

- Servizi infermieristici e di assistenza alla persona c/o la R.S.A. "S. Pertini" di Garbagnate M.se (MI)

### **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. TO 2**

- Gestione delle attività assistenziali, alberghiere ed amministrative della Residenza Sanitaria Assistenziale sita in Torino via Botticelli

### **A.S.L. PAVIA**

- Servizio ADI in regime Voucher

### **A.S.L. DELLA PROVINCIA DI MONZA E BRIANZA**

- Servizio ADI in regime Voucher



*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 USL 10 DI FIRENZE*

- Alienazione dell'immobile destinato a RSA "Canova" e della gestione del servizio assistenziale

*C.I.S.S. - CONSORZIO INTERCOMUNALE DEI SERVIZI SOCIALI*

- Servizio di assistenza domiciliare
- Gestione completa della RAF "San Carlo" di Foglizzo (TO)

*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)

*COMUNE DI ALBISOLA SUPERIORE (SV)*

- Servizio di assistenza ed igiene ambientale c/o Residenza Protetta "SS. Nicolò e Giuseppe"

*COMUNE DI CESATE (MI)*

- Servizio di assistenza domiciliare in ambito comunale
- Gestione attività educative nella area della prima infanzia presso l'asilo nido comunale di Via Concordia

*COMUNE DI CORBETTA (MI)*

- Servizi scolastici comunali - appoggio educativo assistenziale per alunni diversamente abili e assistenza pre e post scuola c/o scuole d'infanzia, primarie e secondarie
- 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 CUSANO MILANINO (MI)*

- Servizi educativi per la prima infanzia

*COMUNE DI DESIO (MB)*

- Progetto collegato all'attuazione di programmi/interventi previsti dalla legge 285 nell'ambito di interventi dedicati alla prima infanzia
- Assistenza domiciliare anziani, disa-

bili e famiglie nell'ambito territoriale di Desio

*COMUNE DI FONTANETTO PO (VC)*

- Servizio di refezione scolastica
- Gestione struttura per Anziani "Palazzo Caligaris"

*COMUNE DI GARBAGNATE MILANESE (MI)*

- Accreditamento voucher sociali distretto 1 Garbagnate
- Assistenza domiciliare anziani / handicap / educativa

*COMUNE DI LAINATE (MI)*

- Gestione dei corsi di ginnastica per adulti e per anziani

*COMUNE DI LENTATE SUL SEVESO (MB)*

- Gestione asilo nido comunale

*COMUNE DI LUMARZO (GE)*

- Gestione globale della nuova Residenza Protetta di Lumarzo, Frazione Gottardo, per n.37 posti letto comprensiva degli arredi necessari

*COMUNE DI MILANO*

- Servizio assistenza domiciliare

Zona 4 Milano / Servizio SAD Anziani in regime Voucher

*COMUNE DI MILANO SETTORE ANZIANI E STRUTTURE RESIDENZIALI*

- Gestione servizi c/o Residenza Per Coniugi e L'Abetina Lotto 3: servizi di assistenza sanitaria medico-generica, socio assistenziali, infermieristici, riabilitativi, di podologia, di pedicure e di animazione

*COMUNE DI NOVA MILANESE (MB)*

- 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)*

- Integrazione servizio socio educativo per minori



*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 RHO (MI)  
COMUNE CAPOFILA  
AMBITO DEL RHODENSE*

- Assistenza domiciliare tramite erogazione di voucher sociali a favore di cittadini residenti nell'ambito territoriale del Rhodense

*COMUNE DI ROVEGNO (GE)*

- Gestione Integrata Residenza Protetta "Felice Conio"

*COMUNE DI VENTIMIGLIA (IM)*

- Assistenza domiciliare e di appoggio agli anziani

*COMUNE DI VILLATA (VC)*

- Prestazioni socio assistenziali "Centro Anziani" e gestione mense scolastiche

*COMUNI DI BRUGHERIO (MB)*

*E COLOGNO MONZESE (MI)*

- Consegna pasti a domicilio presso i Comuni di Cologno Monzese e Brugherio

*COMUNITÀ MONTANA  
VALLI DI LANZO (TO)*

- Assistenza domiciliare

*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

*CONSORZIO SERVIZI COMUNALI  
ALLA PERSONA SER.CO.P*

- Servizio assistenza domiciliare nei comuni del Rhodense

*COOPERATIVA PROMOZIONE  
LAVORO*

- Fornitura pasti al personale della Cooperativa c/o il CD di Oleggio (NO)

*CROCE ROSSA ITALIANA -  
COMITATO LOCALE DI  
AGLIÈ (TO)*

- Gestione servizio mensa per i volontari della Croce Rossa di Agliè

*C.S.S.A. COOP. SOCIALE P.A.  
ONLUS SOGGIORNO "AIRONE"*

- Gestione servizi socio sanitari e alberghieri - Giarole (AL)

*DIREZIONE DIDATTICA  
STATALE DI VOLPIANO (TO)*

- Pulizia locali scolastici

*EOS S.R.L.*

- Gestione integrata RSA Sacra Famiglia di Pieve del Cairo (PV)
- Gestione integrata RSA Vivaldi di Cantù (CO)

*FONDAZIONE CASA  
DI RIPOSO QUAGLIA*

- Gestione assistenza tutelare e infermieristica c/o CR Quaglia - 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" - Monza*

*FONDAZIONE PRO SENECTUTE*

- Gestione Integrata Centro Accoglienza Anziani "Esterina Coassolo", Cantalupa (TO)

*I.P.A.B. CASA DI RIPOSO  
M.A. RIBERO LUINO (VA)*

- Gestione servizi socio sanitari ed alberghieri

*I.P.A.B. "SOGGIORNO  
BORSALINO" DI ALESSANDRIA*

- Gestione del Presidio relativamente a servizi generali, alberghieri e servizi di assistenza socio sanitaria

*IPAB CASA DI RIPOSO  
"DE BENEDICTIS"*

- Gestione integrata Residenza "De Benedictis" - Teramo

*ISTITUTO "SUORE FIGLIE  
DI SANT'EUSEBIO" - VERCELLI*

- Assistenza c/o Struttura di Albano V.se

*ISTITUTO COMPRENSIVO  
DI BREMBATE DI SOPRA (BG)*

- Servizio pulizie presso le scuole elementari di Brembate di Sopra







*ISTITUZIONE CASA DI RIPOSO  
"C. CORRADO"*

- Servizio di assistenza e cura degli anziani ospiti della Casa di Riposo "C. Corrado" - Albissola Marina (SV)

*LA CERTOSA DI PAVIA S.R.L.*

- Gestione integrata del Presidio sito in Certosa di Pavia

*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 (TO)

*MEC S.R.L.*

- Gestione integrata RSA San Giulio di Beregazzo con Figliaro (CO)  
- Gestione integrata RSA San Vincenzo di Gravedona (CO)

*OPERA "DON GUANELLA" - L'OPERA PIA "LA PALLAVICINA"*

- Servizio di assistenza tutelare e del servizio infermieristico presso l'Opera Pia "La Pallavicina" - Voghera (PV)

*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 (VC)

*PICCOLA CASA DELLA DIVINA  
PROVVIDENZA - COTTOLENGO*

- Gestione Integrata per disabili di Tipo B presso la RAF di Mappano (TO)

*R.S.A. "FONDAZIONE  
GALTRUCCO"*

- Servizio di Assistenza tutelare e generale agli Ospiti della R.S.A. di Robbio (PV)

*SANT'ANDREA S.R.L.*

- Gestione comunità psichiatrica "Villa Cusi" - Magreglio (CO)

*SENIOR RESIDENCE S.R.L.*

- Gestione servizi infermieristici, riabilitativi, assistenziali, di animazione, pulizia, fornitura e preparazione pasti  
- Torino

*UNIONE INDUSTRIALE DEL  
VERCELLESE E DELLA VALSESIA*

- Servizio Pulizie Uffici

*VILLA CLORINA S.R.L. - BACENO  
(VB)*

- Servizio infermieristico presso la Casa Albergo Villa Clorina

**LA COLLABORAZIONE  
CON IL GRUPPO AETAS**

Punto Service opera in stretta collaborazione con il gruppo Aetas, uno dei principali attori nel settore della gestione di Residenze per anziani in Italia, che conta oggi 21 strutture sul territorio nazionale:

- Residenza I Roveri, Caresanablot (VC), 60 p.l.

- Residenza Amedeo, Novi Ligure (AL), 43 p.l.

- Residenza Mario Francone, Bra (CN), 60 p.l.

- Residenza San Rocco, Verbania, 70 p.l.

- Residenza Carlo Donat-Cattin, Baceno (VB), 60 p.l.

- Residenza Giovanni Paolo II, Gattico (NO), 60 p.l.

- Residenza Suor Valentini, Oleggio (NO), 60 p.l.

- Comunità Protetta Psichiatrica Il Ciliegio, Oleggio (NO), 20 p.l.

- Comunità Protetta Psichiatrica Soggiorno Maria Teresa, Buttigliera d'Asti

(AT), 20 p.l.

- Comunità Protetta Psichiatrica I Quattro Venti, Passerano Marmorito (AT), 20 p.l.

- Residenza Ippocrate1, Milano, 138 p.l.

- Residenza Ippocrate2, Milano, 138 p.l.

- Residenza Gli Oleandri, Rozzano (MI), 120 p.l.

- Residenza Anna e Guido Fossati, Monza, 121 p.l.

- Residenza Villa Antea, Vidigulfo (PV), 90 p.l.

- Residenza Le Torri, Retorbido (PV), 61 p.l.

- Residenza Croce di Malta, Canzo (CO), 87 p.l.

- Residenza Le Palme, Arma di Taggia (IM), 80 p.l.

- Residenza San Benigno, Genova, 40 p.l.

- Residenza I Platani, Bologna, 100 p.l.

- Residenza Le Magnolie, Firenze, 74 p.l.

Punto Service è partner gestionale presso le Residenze e ha inoltre in concessione da Aetas l'utilizzo del marchio Senior Service.



## LA COLLABORAZIONE CON IL GRUPPO LAETITIA

Punto Service è il partner gestionale del gruppo Laetitia, che gestisce oggi sei Residenze per Anziani in Lombardia ed Emilia Romagna:

- Residenza Sacra Famiglia, Pieve del Cairo (PV), 66 p.l.
- Residenza La Certosa di Pavia, Certosa di Pavia (PV), 120 p.l.
- Residenza San Giulio, Beregazzo con Figliaro (CO), 93 p.l.
- Residenza San Vincenzo, Gravedona (CO), 51 p.l.
- Residenza Antonio Vivaldi, Cantù (CO), 120 p.l.
- Residenza Formigine, Formigine (MO), 88 p.l..

## AREA TERZA ETÀ: PRESENZA TERRITORIALE

Nel 2009 Punto Service ha ottenuto un importante traguardo nel consolidamento della propria presenza in Piemonte, in quanto mandataria dei R.T.I. aggiudicatari di due appalti che porteranno alla città di Torino 300 nuovi posti R.S.A.: la riqualificazione e successiva gestione del presidio "Villa Primule", per 120 posti let-

to, e la realizzazione e successiva gestione di una nuova struttura in Via Torre Pellice/Andezeno, per 180 posti letto. Tali interventi contribuiranno ad offrire una risposta concreta e qualificata alla sempre crescente necessità di servizi agli anziani sul territorio del capoluogo piemontese, con il coinvolgimento di una rete sociale attiva, costituita in particolare da realtà associazionistiche e di volontariato.

## AREA EDUCATIVA: QUALITÀ E COMUNICAZIONE

Obiettivo di Punto Service è sviluppare l'attività nell'ambito dei servizi educativi, non solo in termini di fatturato o di numero di commesse gestite, ma anche nell'ottica della qualità e delle peculiarità dei servizi offerti.

In quest'ottica, nel 2009 la Cooperativa ha ottenuto la Certificazione del proprio Sistema Qualità anche in conformità alla norma UNI 11034:2003, complementare alla UNI EN ISO 9001 ed inerente alla gestione di nidi d'infanzia e di servizi integrativi ai nidi d'infanzia.



Nel 2009 inoltre Punto Service ha realizzato la brochure "Crescere insieme", dedicata specificamente alla presentazione delle attività nel settore educativo.

Tra le principali nuove commesse acquisite nel 2009 in questo am-

bito, segnaliamo la gestione degli asili nido aziendali dei Presidi Ospedalieri di Busto Arsizio e Tradate (VA) e l'accreditamento per l'erogazione di servizi Voucher presso gli asili nido di Saronno (VA) e Lomazzo (CO).



# Fornitori

## MODALITÀ DI APPROVVIGIONAMENTO

Qualità ed efficienza dei servizi offerti significa attenzione a tutti gli elementi che vi concorrono: in quest'ottica Punto Service pone particolare cura alla scelta degli approvvigionamenti e quindi dei fornitori, mirando a creare uno spirito di partnership volto a focalizzare le soluzioni più favorevoli per i clienti.

Base del processo di approvvigionamento di Punto Service è un'attenta valutazione dei fornitori che, se positiva, porta all'inserimento nell'elenco dei fornitori qualificati, costantemente monitorato e aggiornato.

In coerenza al Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, Punto Service è attenta alla qualità della fornitura anche sotto il profilo etico ed ambientale e si impegna a sensibilizzare i propri fornitori al rispetto dei principi guida della politica sociale.



# Collettività e realtà territoriale

## FORMAZIONE E CONVEGNI I master universitari

Punto Service ha sottoscritto una convenzione con l'Università Bocconi di Milano per l'inserimento di quattro giovani frequentanti la VII edizione del Master Universitario di II livello in "Management per la Sanità", per un periodo di stage della durata di 6 mesi, tra il 2008 ed il 2009, presso alcune residenze gestite in Lombardia ed Emilia Romagna. Un'esperienza sul campo che ha permesso ai ragazzi di confrontarsi quotidianamente con gli aspetti e le attività proprie della gestione di servizi presso le strutture per anziani.

## E.C.M. (Educazione continua in medicina)

Accreditata dal 2007 per l'erogazione di formazione in questo ambito, nel 2009 Punto Service ha organizzato la duplice edizione, il 17 settembre a Milano, presso la Residenza Ippocrate ed il 4 dicembre a Torino, presso la Residenza "Senior Residence", del convegno E.C.M. "Umanizzazione delle

cure" rivolto agli infermieri professionali.

I docenti, il prof. Alessandro Meluzzi e la dott.ssa Laura Panelli, hanno approfondito in particolare modo il ruolo dell'infermiere al momento dell'accoglienza dell'ospite, fase delicata in cui è necessario considerare, oltre alle procedure operative, gli aspetti relazionali, sia nei confronti dell'anziano che della sua famiglia, nel pieno rispetto dell'etica e della deontologia assistenziale.

## Convegno "L'adolescenza come territorio di confine"

In collaborazione con il Comune di Corbetta, dove gestisce servizi educativi, nel 2009 Punto Service ha organizzato il convegno "L'adolescenza come territorio di confine", tenuto il 27 ottobre dal prof. Alessandro Meluzzi.

L'evento, che ha registrato una forte partecipazione, ha costituito un importante momento di confronto e riflessione su tematiche educative connesse ad un'età particolarmente delicata.

## INIZIATIVE DI SOLIDARIETÀ E CULTURALI

Nel corso del 2009 Punto Service ha sostenuto cause di solidarietà sociale mediante offerte e devoluzioni ad associazioni e progetti specifici.

Punto Service ha inoltre offerto il proprio contributo per la realizzazione di manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e/o benefiche quali:

- "3<sup>a</sup> Via Francigena Half Marathon" – Gara podistica benefica organizzata da A.S.D. Sesia Running di Vercelli
- La Settimana Santa a Vercelli, organizzata dall'Associazione culturale Il Porto
- La Festa Isola in Musica di Vercelli
- La Giornata Mondiale del Bambino, organizzata dal Comune di Nova Milanese (MB).

## RAPPORTI CON ASSOCIAZIONI ED ENTI LOCALI

Punto Service mantiene costantemente rapporti con gli enti pubblici, committenti dei servizi di appalto.

Vi sono però anche esempi in cui si sviluppano, con enti locali e associazioni, delle vere e proprie partnership legate a specifici progetti di valorizzazione delle persone e/o del territorio.

## Ente Servizi ed Aree Espositive di Caresanablot S.r.l. e Tre Denti S.p.A.

Punto Service detiene quote di partecipazione in due società miste pubblico-private, a testimonianza dell'impegno radicato sul territorio di appartenenza e di attività, e delle partnership sviluppate con enti locali.

In particolare fra gli altri soci dell'Ente Servizi ed Aree Espositive di Caresanablot, che ha realizzato il polo fieristico sito a Caresanablot, a poche centinaia di metri dalla sede di Punto Service, vi sono enti quali il Comune di Caresanablot, la Provincia di Vercelli, il Consorzio della Baraggia e la Camera di Commercio di Vercelli.

Tre Denti S.p.A. è invece una società in partnership con il Comune di Cantalupa, località del Torinese



presso cui Punto Service è presente da alcuni anni con la gestione della locale Residenza per anziani.

### **Associazioni culturali e di volontariato**

Punto Service ha instaurato e sviluppa costantemente rapporti solidi di collaborazione con le Associazioni culturali e di Volontariato locali delle zone di attività, certa che la presenza dei Volontari presso le strutture gestite contribuisca ad offrire un servizio di migliore qualità, che tenga conto anche delle esigenze e delle tradizioni proprie del territorio.

### **PUNTO SERVICE E LO SPORT**

Punto Service, oltre ad offrire servizi educativi nella gestione degli appalti, è da sempre attiva nel sostegno di iniziative locali volte alla valorizzazione e alla crescita dei giovani, sentendo come propria responsabilità il supporto a creare un ambiente favorevole per la crescita umana, morale e fisica delle nuove generazioni. Sulla base di questo impegno la Cooperativa sponsorizza associazioni e realtà sportive attive in particolare nella prepara-

zione dei più giovani.

### **A.S. Pro Belvedere Vercelli e A.S.D. Gialloverdi**

Punto Service è sponsor della A.S. Pro Belvedere Vercelli, società calcistica vercellese che dalla stagione 2009/2010 milita in Seconda Divisione (ex serie C2) e quindi nel mondo del calcio professionistico. L'A.S.D. Gialloverdi, società specificamente dedicata al settore giovanile, è un'organizzazione volta alle esigenze ed alle potenzialità umane e di crescita degli oltre 200 bambini e ragazzi che oggi vi si allenano e giocano. Prima che ai risultati agonistici, l'A.S.D. Gialloverdi mira alla formazione ed al supporto alla crescita, sia sul piano tecnico-organizzativo che su quello umano.

### **Associazione Tennis Pro Vercelli**

Nel 2009 Punto Service ha sostenuto l'Associazione Tennis Pro Vercelli, attiva nella preparazione atletica di bambini e ragazzi e nell'organizzazione di importanti manifestazioni tennistiche, anche a livello internazionale.

### **Libertas Ginnastica**

Nel 2009 Punto Service ha sostenuto l'associazione Libertas di Vercelli, attiva nella preparazione atletica e ginnica di molti giovani.

### **ALTRE INIZIATIVE PER LA VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO VERCELLESE**

Oltre a quanto già evidenziato relativamente al sostegno ed alla promozione di iniziative sportive, culturali e benefiche locali, Punto Service conferma il suo impegno per la valorizzazione del territorio vercellese anche attraverso alcune società partecipate.

Con la partecipazione all'Ente Servizi ed Aree Espositive di Caresanablot S.r.l, Punto Service ha contribuito alla realizzazione del polo fieristico di Caresanablot, che ospita manifestazioni ed eventi di forte impatto per il territorio Vercellese.

Con la partecipazione alla Solaris S.r.l., Punto Service ha contribuito alla realizzazione del complesso Multisala di Borgo Vercelli, alle porte della città, struttura di attrazione ricreativa e culturale per il territorio.





# Prossimi passi

## **SOCI LAVORATORI**

Punto Service conferma il suo sempre maggiore impegno etico, di valorizzazione e formazione delle risorse umane, garantendo, anche nell'ottica del Sistema di Gestione per la Responsabilità sociale certificato SA 8000, un ambiente di lavoro positivo, sereno, produttivo, sano e sicuro.

## **CLIENTI**

- Punto Service mira, oltre che a consolidare la propria posizione nel settore dell'assistenza agli anziani nelle aree geografiche dove oggi opera, ad estendere la propria attività in nuove regioni.

- Un impegno significativo contraddistingue Punto Service nella ricerca di una sempre migliore qualità e innovazione nell'ambito dei servizi educativi, settore in cui punta ad un maggiore sviluppo in termini di fatturato e commesse gestite.

- Obiettivo costante di Punto Service è il mantenimento e la creazione di partnership con i propri committenti, al fine di assicurare servizi sempre migliori ed innovativi agli utenti finali e dare vita ad

iniziative costruttive e di impatto per il territorio.

## **FORNITORI**

Punto Service conferma l'impegno al miglioramento nella gestione del processo di approvvigionamento anche mediante l'individuazione di fornitori che offrano adeguata efficienza e standard qualitativi, etici ed ambientali di livello, conformi ai sistemi aziendali di Gestione per la Qualità e per la Responsabilità Sociale.

## **FORMAZIONE**

Accreditata per l'organizzazione di corsi ECM, Punto Service nel 2010 proporrà nuovi eventi in questo ambito, offrendo formazione specifica e qualificata sulla base dell'esperienza maturata nell'erogazione di servizi sanitari e assistenziali.

Punto Service mira inoltre a rafforzare e sviluppare la collaborazione con gli atenei, anche nell'ottica di possibili percorsi finalizzati alla formazione di figure professionali con una specifica conoscenza del settore.

## **REALTÀ LOCALI**

Punto Service confermerà il proprio coinvolgimento e sostegno in iniziative di interesse collettivo, connesse alla realtà locale e non, attraverso partnership con associazioni ed enti locali a supporto di progetti di solidarietà sociale.

Attenzione alla realtà locale significa anche impegno verso i giovani e quindi sostegno a realtà sportive, come già da anni avviene, ad esempio in ambito calcistico, che valorizzino il territorio e promuovano progetti educativi e di aggregazione di bambini e ragazzi.

Punto Service continuerà ad appoggiare iniziative ed eventi in ambito culturale e benefico, in particolare nell'ambito del territorio vercellese e delle aree geografiche dove è presente con la gestione di servizi.

## **MODELLI ORGANIZZATIVI**

Come già evidenziato con l'implementazione del Sistema Qualità e del Sistema di Responsabilità Sociale, Punto Service è attenta allo sviluppo di un'organizzazio-

ne realmente basata sulla qualità dei metodi di lavoro e sul proprio impegno verso la collettività. In quest'ottica, negli ultimi mesi, la Cooperativa ha avviato un progetto di ottimizzazione dei processi in accordo ai principi sulla trasparenza amministrativa e ha intrapreso la formalizzazione di un Sistema di Gestione Ambientale secondo i principi della ISO 14001.

## **COMUNICAZIONE**

Per consolidare e rafforzare il rapporto con tutti i suoi stakeholder, anche nell'ottica del progetto etico connesso al Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale certificato che sottende un radicato principio di trasparenza informativa, Punto Service confermerà il suo impegno ad iniziative di comunicazione istituzionale, ed in particolare la redazione, pubblicazione e più ampia diffusione del Bilancio sociale annuale, l'aggiornamento costante del nuovo sito web ([www.punto-service.org](http://www.punto-service.org)) ed il perfezionamento del materiale informativo di presentazione della Cooperativa.







**PUNTO SERVICE**  
**Cooperativa sociale a r.l.**

Via Vercelli 23/a - 13030 Caresanablot (VC)  
Tel. 0161 234800 - Fax 0161 234826  
informazioni@puntoservice.org  
[www.puntoservice.org](http://www.puntoservice.org)

---





**PUNTO SERVICE**  
**Cooperativa sociale a r.l.**

Via Vercelli 23/a - 13030 Caresanablot (VC)

Tel. 0161 234800 - Fax 0161 234826

[informazioni@puntoservice.org](mailto:informazioni@puntoservice.org)

[www.puntoservice.org](http://www.puntoservice.org)