

# BILANCIO SOCIALE 2022



PUNTO  
SERVICE

**BILANCIO  
SOCIALE  
2022**





“ Mettersi insieme è un inizio,  
rimanere insieme è un progresso,  
lavorare insieme un successo. ”

Henry Ford



# INDICE

<b>Introduzione</b>	<b>04</b>
<b>Nota Metodologica</b>	<b>10</b>

<b>1</b>	
<b>Identità</b>	<b>12</b>
La nostra Cooperativa	14
Il mondo di Punto Service	18
Governance e organizzazione	21
Ambiti di intervento	24
Sistema di gestione	26

<b>2</b>	
<b>Informazioni economiche</b>	<b>28</b>
Produzione effettuata e valore aggiunto	30
Informazioni patrimoniali	31
Fatturato	32
Destinazione dell'utile d'esercizio	32
Indici di mutualità	33
Partecipazioni e quote	33
Ripartizione del fatturato	34

<b>3</b>	
<b>Relazione socio-ambientale</b>	<b>36</b>
I nostri stakeholder	38
Compagine sociale e forza lavoro	40
Sistema di gestione per la responsabilità sociale	42
Obiettivi di gestione	44
Formazione del personale	49
Risorse umane	52
Clienti	54
Servizi gestiti nel 2022	56
Progetti in RSA	61
Assistenza domiciliare	64
Community	65
Fornitori	75

<b>4</b>	
<b>Appendice</b>	<b>76</b>
Elenco completo dei servizi 2022	78



## Introduzione



**Massimo  
Secondo**

PRESIDENTE

**“Consapevole delle difficoltà che il settore sta attraversando, sono però convinto che la nostra Cooperativa abbia le competenze e le risorse per continuare a crescere e a innovarsi, per offrire sempre servizi di qualità ai nostri utenti e soddisfazione professionale ai nostri Soci.”**

Sono lieto di presentarVi, anche quest’anno, il Bilancio Sociale della nostra Cooperativa: **un 2022 che ci ha messo di fronte nuove sfide, che abbiamo superato grazie alla tenacia e alla determinazione di tutti Voi.**

Quello appena trascorso, infatti, è stato nuovamente un anno complesso: non appena abbiamo imparato a “convivere” con il Covid, uscendo dalla fase pandemica, siamo stati colpiti, nostro malgrado, dalle conseguenze del conflitto in Ucraina.

Il 2022, a causa dell’impennata dei prezzi delle materie prime, è stato caratterizzato da quella che possiamo definire una vera e propria **“emergenza bollette”**. I costi delle utenze (in particolare il gas per riscaldare le nostre strutture) sono schizzati alle stelle e i relativi ristori hanno coperto solo una frazione dei maggiori costi sostenuti dalla Cooperativa.

Nonostante queste difficoltà, Punto Service ha chiuso anche quest’anno un **bilancio positivo**, dimostrando grande capacità di adattamento e garantendo la stabilità economica della Cooperativa, necessaria per tutelare i posti di lavoro dei nostri Soci.

Per il futuro, ci aspettano **nuove sfide, che rappresentano però importanti opportunità di sviluppo**. Consapevole delle difficoltà che il settore sta attraversando, sono però convinto che la nostra Cooperativa abbia le competenze e le risorse per continuare a crescere e a innovarsi, per offrire sempre servizi di qualità ai nostri utenti e soddisfazione professionale ai nostri Soci.

Voglio ringraziare tutti Voi per il contributo che avete dato a Punto Service nel corso del 2022: **siamo una grande famiglia, che lavora insieme per raggiungere obiettivi comuni, e questo è ciò che ci rende unici e forti.**

Buona lettura

## Introduzione

### Stefania Repinto

DIRETTORE GENERALE



**Il 2022 è stato un anno di transizione ed assestamento per Punto Service. Nonostante le limitazioni alle visite dei parenti, ci siamo impegnati a tornare alla “normalità”, che si è pian piano concretizzata nel 2023.**

La gestione del Covid-19 è diventata parte integrante della nostra quotidianità, ed è stata affrontata con la massima attenzione e cura per garantire la sicurezza dei nostri ospiti e del personale. Ma l'emergenza sanitaria ha comportato anche **una difficile emergenza economica**. Il caro bollette ha inciso notevolmente sui nostri costi e i ristori previsti non sono stati sufficienti per coprirli. Pertanto, abbiamo ritenuto fondamentale lavorare uniti alle associazioni di categoria per ottenere quanto dovuto.

Per far fronte a queste difficoltà, **abbiamo investito e vogliamo investire nell'innovazione e nella tecnologia**. La maggior informatizzazione e l'uso della telemedicina stanno diventando requisiti fondamentali per il riaccreditamento della nostra struttura di assistenza domiciliare, a seguito del riordino dell'ADI in Lombardia.

Abbiamo compreso che l'introduzione di innovazione e tecnologia deve diventare un nostro punto di forza nell'erogazione di tutti i servizi, non solo quelli domiciliari. È importante fare rete con tutti gli attori del territorio per garantire un'offerta completa e di qualità.

Per fare questo, **abbiamo investito anche sulle nostre persone, che sono il nostro vero valore**.

Grazie alla nostra squadra, abbiamo ripreso l'organizzazione annuale dell'evento formativo aziendale a Maranello, dove abbiamo lavorato sul **concetto di squadra** coinvolgendo tutti i direttori di struttura e i responsabili della sede, evidenziando le storie di successo e progettando i programmi futuri.

Abbiamo inoltre organizzato percorsi formativi per il potenziamento delle soft skills dei responsabili di funzione e degli Operations Manager che costruiscono la linea manageriale intermedia della Cooperativa, un percorso “on boarding” per le nuove risorse e per chi ha necessità di maggiori approfondimenti su specifiche tematiche, e incontri per i coordinatori delle strutture.

Continuerà la formazione a tutti i livelli, soprattutto sui servizi, per garantire un'offerta sempre più completa e di qualità.

In questo periodo, sono iniziati anche i lavori per il **rinnovo del CCNL** delle cooperative sociali, e auspichiamo che a fronte di un aumento del costo del lavoro vi sia un analogo adeguamento delle rette e dei corrispettivi da parte delle Regioni. È importante che le associazioni di categoria lavorino in tal senso.

Vogliamo infine **ringraziare tutti i soci che anche quest'anno hanno lavorato con grande senso del dovere, non risparmiandosi, anche nei momenti di difficoltà**.

Grazie alla nostra squadra e alla nostra attenzione ai servizi, abbiamo continuato a garantire un'offerta di qualità e un'attenzione costante alle necessità dei nostri ospiti.

## Introduzione



**Stefano  
Peri**

VICEPRESIDENTE

**“I nostri Soci infatti sono il vero motore della Cooperativa, pertanto riteniamo che l'accrescimento delle competenze attraverso un'adeguata formazione, la motivazione e la soddisfazione dei nostri collaboratori siano requisiti essenziali per fornire un servizio di alta qualità.”**

In questa breve introduzione desidero porre l'attenzione su alcune tematiche che reputo strategiche per il futuro della nostra Cooperativa e sull'approccio dell'azienda verso le stesse.

Innanzitutto, vorrei sottolineare l'importanza delle **competenze professionali delle risorse umane**, sia nei servizi che presso la sede centrale, soprattutto in questo periodo storico segnato da un forte turnover causato dalle conseguenze della pandemia del COVID-19.

**I nostri Soci infatti sono il vero motore della Cooperativa**, pertanto riteniamo che l'accrescimento delle competenze attraverso un'adeguata **formazione**, la **motivazione** e la **soddisfazione** dei nostri collaboratori siano requisiti essenziali per fornire un servizio di alta qualità. Proprio per questo, abbiamo messo in atto diverse strategie per attrarre e trattenere le risorse umane di valore: oltre alla garanzia di una polizza di assicurazione sanitaria integrata per tutti i nostri Soci e sconti su servizi di vario genere ormai attivati da anni, stiamo lavorando a un completo sistema di welfare aziendale per il prossimo futuro.

In ottica di sviluppo la collaborazione con importanti partner italiani e internazionali è sempre stata un elemento strategico importante per la Cooperativa. La partnership con la **Fondazione Liebenau**, un'organizzazione con cui condividiamo valori e obiettivi e che ha portato allo sviluppo del progetto comune di Santa Cecilia Impresa Sociale, ne è un esempio significativo.

Essere considerati da gruppi esteri come un importante player sul mercato italiano con cui stringere sinergie rilevanti ci riempie di orgoglio, e soprattutto dimostra **la bontà di quello che il mondo Punto Service ha realizzato negli anni e continua a realizzare giorno dopo giorno.**

# Nota metodologica

Il Bilancio Sociale è il documento principale per la **certificazione di un profilo etico**, funge da importante strumento interno di rendicontazione, gestione, controllo e pianificazione.

Il nostro Bilancio Sociale è predisposto ai sensi dell'art. 14 del decreto legislativo n. 117/2017 ed è redatto conformemente alle recenti direttive del DM 4 Luglio 2019.

L'elaborazione del presente documento è avvenuta ad opera del "Comitato Bilancio Sociale", un organismo esecutivo nominato dal Consiglio di Amministrazione.

In data 02.02.2023 il Consiglio di Amministrazione ha nominato quali membri del Comitato esecutivo, volto alla redazione del Bilancio sociale della Cooperativa, Stefano Peri, Michele Secondo e Stefania Repinto e ha revocato l'incarico agli ulteriori membri nominati in data 1° febbraio 2021, ad eccezione di Graziella Repinto e di Giovanni Tarantino, nei cui confronti l'incarico è stato confermato.

Il Comitato si è riunito di persona e/o in videoconferenza, discutendo vari aspetti della stesura del documento. In data 10/02/2023 ha affrontato principalmente gli aspetti identitari e la struttura del documento. In data 24/02/2023 ha discusso gli aspetti relativi alla gestione della pandemia, i clienti e tutti i servizi gestiti, mentre il 03/03/2023 compagine sociale, formazione e selezione. In data 17/03/2023 sono stati discussi i dati inerenti contenziosi, sistema di gestione, SA 8000, aspetti legali, stakeholder e obiettivi di gestione. In data 07/04/2023 sono stati discussi gli aspetti economici della sezione due, i cui dati sono stati poi approfonditi e approvati il 28/04/2023. In data 12/05/2023 è stata analizzata la bozza contenente anche le informazioni su community e fornitori e verificata la struttura del documento, validato nella sua interezza.

La bozza finale del Bilancio Sociale è stata presentata al CdA che ne ha preso atto in data 05/05/2023.

Il Bilancio Sociale 2022 è stato infine approvato all'unanimità all'assemblea dei soci del 15/06/2022.

## Le sezioni del Bilancio Sociale



Il documento si rivolge a tutti i nostri stakeholder, con i quali vogliamo mantenere processi di comunicazione interattiva, pertanto ogni commento e osservazione può essere indirizzato a [comunicazione@puntoservice.org](mailto:comunicazione@puntoservice.org).

Il Bilancio Sociale di Punto Service è disponibile su richiesta in versione cartacea, mentre la versione digitale è liberamente scaricabile dal sito della Cooperativa al link:

[www.puntoservice.org/bilancio-sociale/](http://www.puntoservice.org/bilancio-sociale/)

La sua pubblicazione viene comunicata nella sezione news del sito web di Punto Service e nei canali social della Cooperativa.



# 1

## IDENTITÀ

*“Solo se riusciremo a vedere l’universo come un tutt’uno in cui ogni parte riflette la totalità e in cui la grande bellezza sta nella sua diversità, cominceremo a capire chi siamo e dove stiamo.”*

*Tiziano Terzani*

# La nostra Cooperativa

## Chi siamo

Punto Service da oltre 30 anni si occupa di **assistenza socio-sanitaria e servizi alla persona, dalla prima infanzia alla terza età** con un focus su quest'ultima.

Oggi la Cooperativa è tra i più autorevoli operatori italiani del settore, grazie al suo progetto di "impresa sociale" sempre innovativo, con particolare attenzione posta sulla centralità della persona.

Punto Service gestisce direttamente servizi di carattere socio-assistenziale, alberghiero e sanitario, oppure li eroga in partnership con committenti pubblici e privati.

Punto Service è parte del network Confcooperative.



## I servizi

### SERVIZI PER LA TERZA ETÀ

Residenze per anziani  
Centri diurni  
Case albergo  
Residenze protette  
Centri Alzheimer  
Ricoveri temporanei

### ASSISTENZA DOMICILIARE

Voucher socio-assistenziali e sanitari  
Prestazioni assistenziali private e personalizzate

### SERVIZI INTEGRATI SUL TERRITORIO

Servizi di trasporto  
Servizi alberghieri  
Servizi di formazione

### SERVIZI EDUCATIVI

Asili nido  
Doposcuola  
Attività di sostegno  
Centri estivi

## LA STORIA

### 1989

#### ANNO DI FONDAZIONE

Da Vercelli **l'avventura inizia** in Piemonte, con servizi per le PA.

### 1993 / 1994

#### CRESCITA

Iniziamo a servire anche i minori e i portatori di handicap, **ci espandiamo** in Lombardia, Emilia Romagna, Veneto e Liguria, e istituamo un comitato scientifico.

### 1998

#### CERTIFICAZIONI

Iniziamo a implementare un **sistema di qualità** e otteniamo la prima delle nostre numerose certificazioni.

### 1999 / 2000

#### SITO UFFICIALE

Siamo online con il nostro sito **puntoservice.org**.  
Cresciamo in Liguria ed Emilia Romagna.

### 2003

#### ASSISTENZA DOMICILIARE

Siamo tra i primi del settore ad operare anche nel campo dell'**assistenza domiciliare**, erogando servizi in partnership con gli enti pubblici locali.

### 2004

#### PRIMO BILANCIO SOCIALE

Viene pubblicato il nostro primo **Bilancio Sociale**.

### 2006 / 2008

#### FORMAZIONE

Incrementiamo i **rapporti con gli Atenei**, organizziamo i nostri primi due corsi **E.C.M.** e proseguiamo il percorso di implementazione delle nostre **certificazioni**.

### 2011

#### ESPANSIONE

**Incorporiamo Nuovidea** Cooperativa Sociale, attiva da oltre 20 anni nell'assistenza alla persona.

### 2013

#### PROVIDER CORSI E.C.M.

Veniamo accreditati come **provider di corsi E.C.M.**

### 2014

#### 25 ANNI

Celebriamo **il nostro primo quarto di secolo** con un convegno e una grande festa in teatro a Vercelli, un nuovo logo, un sito rinnovato e un nuovo ufficio a Milano.

### 2015

#### GESTIONE INTEGRATA

Creiamo un **sistema di gestione integrato** per la qualità, ambiente, sicurezza e responsabilità sociale. Sviluppiamo servizi dedicati alle prime fragilità.

### 2016

#### NUOVI SERVIZI

Nuovi servizi e nuovi format di assistenza. Incrementiamo la gestione di strutture residenziali, per un totale di **800 nuovi posti letto**.

### 2017

#### SCAMBIO COMPETENZE

Con partner del mondo industriale e della ricerca, apriamo una serie di **punti informativi sui servizi domiciliari**, cercando una nuova relazione con l'utente e i caregivers.

### 2019

#### 30 ANNI

Festeggiamo il **trentennale della Cooperativa** con un'**opera d'arte** celebrativa e i **racconti** che testimoniano il percorso fatto in 30 anni di storia.

### 2020

#### L'ANNO DEL COVID

L'avvento della **pandemia** rappresenta una **dura sfida**; reagiamo con prontezza per **tutelare il nostro staff e i nostri assistiti** in struttura e al domicilio, mantenendo alto il nostro livello prestazionale.

### 2021

#### LA RIPARTENZA

L'esperienza passata ci porta a valutare e riorganizzare la nostra struttura, in un'ottica di **maggiore sanitarizzazione** dei servizi. Viene incorporata la **Cooperativa Argentum Servizi**.

### 2022

#### DOPO LA PANDEMIA

Proseguiamo con iniziative ed attività sia a livello istituzionale che nelle strutture con l'obiettivo di **ripristinare una vita quotidiana** più vicina possibile a quella del periodo prima del Covid.

*“La memoria non è ciò che ricordiamo,  
ma ciò che ci ricorda.  
La memoria è un presente  
che non finisce mai di passare.”*

*Octavio Paz*

# Il mondo di Punto Service

## STATUTO

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

## SCOPO MUTUALISTICO

Dall'art. 3 dello Statuto:

“La Cooperativa si propone, con **scopo mutualistico e senza fine di lucro**, di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini, mediante la gestione dei servizi socio-sanitari ed educativi e di tutte le attività connesse e ad essa riconducibili, di rilevanza costituzionale, a favore di persone bisognose di intervento sociale in quanto svantaggiate, emarginate o deboli per l'età, la condizione personale, familiare o sociale.

La Cooperativa si propone altresì lo scopo di **garantire continuità di occupazione ai soci lavoratori e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali.**”

## OGGETTO SOCIALE

Dall'art. 4 dello Statuto:

“La Cooperativa ha come oggetto:

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



## Missione

Erogare servizi socio-sanitari che garantiscono al singolo utente, dalla prima infanzia alla terza età, un'assistenza sostenibile e personalizzata, attenta ai suoi bisogni e a quelli dei caregivers, attraverso il contributo di personale qualificato e attento al continuo miglioramento delle proprie prestazioni.

## I valori

### **IMPEGNO**

affinché i nostri utenti possano vivere sicuri, bene e più a lungo.

### **COLLABORAZIONE**

con committenti e utenti nella ricerca di soluzioni anticipative della domanda di cura ed assistenza, con un particolare focus sulla persona anziana dalle prime fasi della fragilità fino alla non autosufficienza.

### **STABILITÀ**

come obiettivo di lavoro per i nostri soci, favorendo il continuo aumento di competenza e professionalità.

### **SOSTEGNO**

a famiglie e caregivers, affinché possano trovare serenità e benessere.

## Documenti istituzionali

Punto Service si avvale di numerosi documenti per la definizione e trasmissione della cultura aziendale e delle sue linee guida.

### Codice etico

Il Codice etico, in primis, è il **codice comportamentale** a cui si devono attenere tutte le risorse interne ed esterne che operano per conto della Cooperativa ed è parte integrante dei contratti di lavoro del personale e dei fornitori.

### Politica integrata

La politica integrata è il documento che delinea il sistema di gestione aziendale così come descritto a pag. 26.

### Registro dei trattamenti e valutazione dei rischi sul trattamento dei dati personale

Ha lo scopo di elencare i **trattamenti di dati e le misure di sicurezza implementate** per far fronte ai rischi individuati, per la sua redazione si è fatto riferimento al Regolamento Europeo sulla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali 2016/679. Tenendo conto della natura, dell'ambito di applicazione, del contesto e delle finalità del trattamento, nonché dei rischi aventi probabilità e gravità diverse per i diritti e la libertà delle persone fisiche, sono state individuate e descritte le misure tecniche ed organizzative adeguate per garantire, ed essere in grado di dimostrare, che il trattamento è effettuato conformemente al Regolamento. Il Registro è stato aggiornato a gennaio 2022.

### Brand book

Dal punto di vista della comunicazione offre **le linee guida per la creazione e la diffusione dei materiali istituzionali**.

### Regolamento interno e disciplinare

Sono due **documenti ad uso dei soci** che riportano modalità e specifiche dello svolgimento delle prestazioni, dei contratti collettivi di lavoro applicabili ai soci con rapporto di lavoro subordinato e richiamano la disciplina di legge. Il Regolamento interno è stato aggiornato a maggio 2022.

### La nostra Cooperativa

Creato per la base sociale, è un documento che sintetizza identità, sistemi di gestione e core business aziendali ed è particolarmente utile alle nuove risorse per il loro inserimento in Cooperativa.

### Fare social

Creato nel 2019, "Fare social" è un documento per definire le linee guida aziendali relativamente all'utilizzo corretto dei social media.

## Governance e organizzazione

### Organi sociali

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



### Assemblea dei Soci

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

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

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

## Consiglio di amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è investito di più ampi poteri per l'amministrazione e la gestione ordinaria e straordinaria della Cooperativa, ad eccezione di quelli espressamente riservati all'Assemblea. Il Consiglio di Amministrazione attua le operazioni necessarie per l'attuazione dell'oggetto sociale ed in genere tutte le operazioni attribuite alla sua competenza dalla legge o dallo Statuto stesso. La maggioranza dei componenti del Consiglio di Amministrazione è scelta tra i soci cooperatori oppure tra le persone indicate dai soci cooperatori persone giuridiche.



I compensi del Consiglio d'Amministrazione vengono indicati e sono consultabili nel Bilancio d'esercizio depositato presso la Camera di Commercio e Confcooperative.

## ORGANIGRAMMA (aggiornato il 01/2023)

L'organigramma è stato presentato a gennaio 2023 e rispetto a quello precedente presenta una riorganizzazione di alcune funzioni aziendali.



\*A far data dal 9 dicembre 2022 il Dott. Castellano è stato cooptato in qualità di Amministratore Delegato, datore di lavoro e membro del CdA a seguito del fine incarico del consigliere Dott. Marco Zanini nel settembre 2022. Lo stesso è cessato dalla carica nel giugno 2023.

## Collegio sindacale

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.

## Ambiti di intervento

### Terza età

È il nostro principale ambito operativo, sia in termini di fatturato sia per numero di commesse e numero di assistiti. Agiamo con l'obiettivo di soddisfare tutti i **bisogni della terza età, dalle prime fasi di fragilità fino alla non autosufficienza**, valorizzando l'anziano e sostenendo i suoi caregivers. Tra i servizi principali vi è la gestione di strutture residenziali e centri diurni, nell'ottica dei PAI (Piani Assistenziali Individualizzati).

### Educativo

Assistiamo i bambini tra asili nido, doposcuola, campi estivi e attività di sostegno. Eroghiamo sia servizi pensati per la **formazione** e la **crescita** di bambini e ragazzi sia programmi specifici di **supporto alla fragilità**.

### A domicilio

Portiamo a domicilio degli utenti servizi **socio-sanitari** quali prestazioni mediche, infermieristiche, fisioterapiche e di sostegno alla fragilità. Operiamo **privatamente o in collaborazione con gli enti pubblici** (ASL/ATS, consorzi e Comuni) attraverso operatori qualificati. Pensiamo anche a **soluzioni innovative** basate su tecnologie di ultima generazione.



# Sistema di gestione

## Sistema di gestione integrato

Punto Service opera secondo il **sistema di gestione integrato per la qualità, l'ambiente, la sicurezza e la responsabilità sociale**, con lo scopo di migliorare sinergicamente le performance in ciascuno di questi ambiti, nell'ottica di massimizzare la professionalità dei servizi e ottimizzare tempi e risorse. Il sistema rappresenta la volontà della Cooperativa di uniformare tutti i processi realizzando un modello facilmente riproducibile in tutti gli ambiti, mantenendo allo stesso tempo una struttura flessibile.

Il sistema integrato è conforme alle norme:

- **SA 8000** sulla responsabilità sociale
- **UNI EN ISO 9001** sulla qualità
- **UNI ISO 45001** sulla sicurezza
- **UNI EN ISO 14001** sull'ambiente



Inoltre Punto Service si adegua alle normative complementari alla UNI EN ISO 9001, ovvero la norma UNI 11034 “Servizi dell’infanzia” e la norma UNI 10881 “Servizi di assistenza residenziale agli anziani”.

## Manuale di sistema integrato

Il manuale del sistema integrato per la qualità, l'ambiente e la sicurezza è conforme alla decisione della direzione di Punto Service di strutturare il proprio sistema di gestione in accordo ai requisiti delle normative UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, e UNI ISO 45001. Lo scopo primario del manuale di sistema integrato è fornire un'adeguata descrizione del sistema di gestione e di costituire un costante riferimento nella sua applicazione, evoluzione e miglioramento.

Il **Manuale del Sistema integrato** per Qualità, Ambiente e Sicurezza attualmente adottato è la Rev. 9 del 13/10/2022.

## MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO (D.LGS. 231/2001)

Punto Service ha adottato nel 2010 il proprio **Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001 (“Modello organizzativo”)**. L'Organismo di Vigilanza, che ha il compito di verificare la corretta applicazione del Modello organizzativo e la sua efficacia nella prevenzione degli illeciti, ne ha implementato i successivi aggiornamenti, da ultimo nel 2021, al fine di recepire i cambiamenti organizzativi, di processo e le nuove fattispecie di reato che hanno via via ampliato l'ambito di applicazione del D. Lgs. 231/2001.

## Protocollo prevenzionale

Anche nel 2022 la Cooperativa ha scrupolosamente osservato le procedure interne previste dal **“Protocollo Prevenzionale”**. Introdotto nel 2018, il Protocollo Prevenzionale prescrive specifiche modalità operative e regola i flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza al fine di garantire la stretta osservanza del Modello organizzativo nella partecipazione alle gare pubbliche d'appalto.





# 2

## INFORMAZIONI ECONOMICHE

*“La crescita economica  
non significa nulla se esclude le persone.”*

*Jack Kemp*

## Produzione effettuata e valore aggiunto

€	2022	2021
<b>RICAVI DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI</b>	<b>92.917.846</b>	<b>83.701.139</b>
(+) Altri ricavi e proventi	2.267.219	3.698.632
<b>VALORE DELLA PRODUZIONE</b>	<b>95.185.065</b>	<b>87.399.771</b>
(-) Acquisti di materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	(4.969.388)	(4.605.644)
(+) Variazione rimanenze materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	(222.216)	(666.146)
(-) Costi per servizi e per godimento beni di terzi	(27.703.505)	(21.979.291)
(-) Oneri diversi di gestione	(1.153.709)	(1.083.049)
<b>VALORE AGGIUNTO</b>	<b>61.136.247</b>	<b>59.065.641</b>
(-) Costo per il personale	(58.450.433)	(55.014.341)
<b>MARGINE OPERATIVO LORDO (EBITDA)</b>	<b>2.685.814</b>	<b>4.051.300</b>
(-) Ammortamenti e svalutazioni	(2.187.547)	(2.373.781)
(-) Accantonamenti per rischi e altri accantonamenti	-	(1.200.000)
<b>REDDITO OPERATIVO (EBIT)</b>	<b>498.267</b>	<b>477.519</b>
(+) Proventi finanziari e rettifiche positive di attività finanziarie	362.159	407.917
(-) Oneri finanziari e rettifiche negative di attività finanziarie	(369.398)	(345.133)
<b>REDDITO CORRENTE ANTE IMPOSTE</b>	<b>491.028</b>	<b>540.303</b>
(-) Imposte sul reddito	(47.951)	(24.431)
<b>REDDITO NETTO</b>	<b>443.077</b>	<b>515.872</b>

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 d'esercizio al 31/12/2022 è stato certificato da Baker Tilly Revisa S.p.A. ai sensi dell'art. 14 del D.Lgs. 27 gennaio 2010 n.39 e dell'art. 15 della Legge n. 59/1992.

## Informazioni patrimoniali

€	2022	2021
Immobilizzazioni immateriali	7.621.598	7.962.837
Immobilizzazioni materiali	11.038.925	11.648.273
Immobilizzazioni finanziarie	1.994.262	2.495.215
<b>IMMOBILIZZAZIONI NETTE</b>	<b>20.654.785</b>	<b>22.106.325</b>
Rimanenze	473.084	695.300
Crediti	33.480.698	32.949.393
Ratei e risconti attivi	5.486.942	6.049.140
<b>ATTIVITÀ CORRENTI</b>	<b>39.440.724</b>	<b>39.693.833</b>
<b>CAPITALE INVESTITO NETTO</b>	<b>60.095.509</b>	<b>61.800.158</b>
Capitale sociale	1.190.509	1.019.735
Riserva Legale	3.909.799	3.755.037
Riserva indivisibile	13.387.679	12.836.748
Riserva per operazioni di copertura dei flussi finanziari attesi	43.820	(2.293)
Utile d'esercizio	443.077	515.872
Crediti verso soci per versamenti ancora dovuti	(198.720)	(112.287)
<b>PATRIMONIO NETTO</b>	<b>18.776.164</b>	<b>18.012.812</b>
Fondi per rischi e oneri	2.543.969	2.668.704
TFR	783.556	856.803
Debiti	24.479.414	28.615.353
Ratei e risconti passivi	77.727	94.189
<b>PASSIVITÀ CORRENTI</b>	<b>27.884.666</b>	<b>32.235.049</b>
Debiti verso banche	19.215.756	19.286.851
<b>Passività finanziarie</b>	<b>19.215.756</b>	<b>19.286.851</b>
Disponibilità liquide	(5.781.077)	(7.734.554)
<b>Attività finanziarie</b>	<b>(5.781.077)</b>	<b>(7.734.554)</b>
<b>POSIZIONE FINANZIARIA NETTA</b>	<b>13.434.679</b>	<b>11.552.297</b>
<b>CAPITALE DI FINANZIAMENTO</b>	<b>60.095.509</b>	<b>61.800.158</b>

## Fatturato

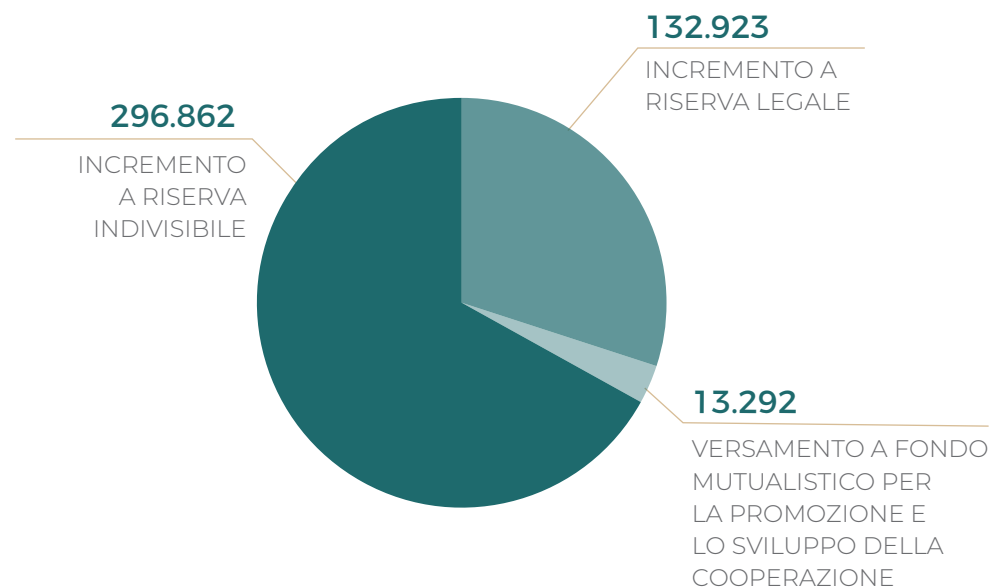
Il bilancio di esercizio si è chiuso positivamente sia per quanto riguarda i risultati economici sia per il fatto di avere perseguito gli obiettivi di interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini.

Il fatturato per l'anno 2022 è

**92.917.846 €**

## Destinazione dell'utile d'esercizio

La destinazione dell'utile dell'esercizio al 31/12/2022 pari a **€ 443.077** approvata in sede di Assemblea dei Soci il 15 giugno 2023, risulta così strutturata:



## Indici di mutualità

Gli indici di mutualità per il presente esercizio hanno confermato i dati estremamente positivi che ci aspettavamo e che di seguito riportiamo:

INDICE DI MUTUALITÀ	INDICE DI SCOPO MUTUALISTICO	INDICE DI PRODUTTIVITÀ MUTUALISTICA
<b>140,05</b>	<b>1,61</b>	<b>0,63</b>
€ 58.450.433 € 417.349	€ 58.450.433 € 36.236.365	€ 58.450.433 € 92.917.846

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

esprime il rapporto fra i costi direttamente finalizzati al perseguimento dello scopo sociale ed i costi strumentali necessari 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 necessaria a garantire le retribuzioni dovute ai soci lavoratori).

esprime la percentuale dei ricavi delle prestazioni 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).

## Partecipazioni e quote

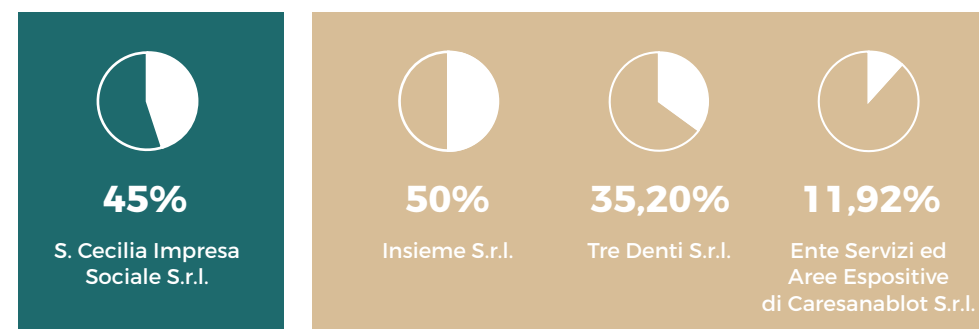
Tra le partecipazioni possedute al 31/12/2022 si distingue S. Cecilia Impresa Sociale S.r.l. (ente gestore della RSA "La Baraggia" di Candelo (BI)), un'iniziativa in partnership con la Fondazione tedesca Liebenau, da oltre 150 anni nel settore dei servizi sociali.

Nel corso dell'anno Punto Service è diventato inoltre socio sovventore di Airone Cooperativa Sociale Onlus, ente gestore del "Soggiorno Airone" di Giarole (AL), di n. 84 posti letto.

Altra partecipazione è Insieme S.r.l., società immobiliare che detiene la proprietà di un fabbricato a destinazione commerciale, terziaria e direzionale in Caresanablot (VC).

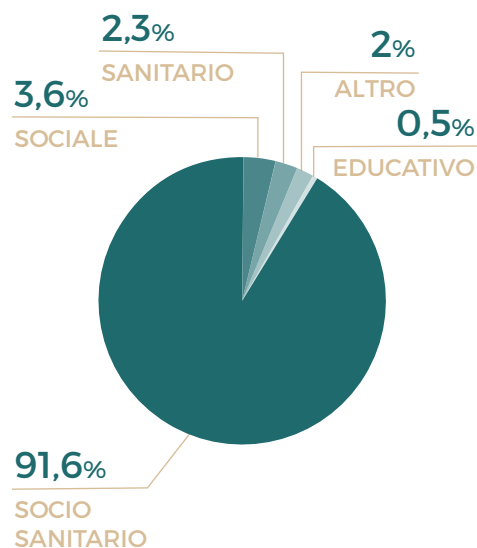
Infine, tra le partecipate figurano anche alcune realtà legate ad investimenti sul territorio vercellese e vicine ad aree in cui Punto Service opera: l'Ente Servizi ed Aree Espositive di Caresanablot S.r.l., società pubblico/privata che ha realizzato, fra l'altro, il complesso fieristico di Caresanablot (VC) e la Tre Denti S.r.l., società privata che ha realizzato, fra l'altro, l'omonimo complesso alberghiero/centro congressi di Cantalupa (TO).

Dai primi mesi del 2023 Punto Service è anche titolare di una partecipazione in Silver Age S.p.A., società ente gestore di 5 strutture in Piemonte, dedicate principalmente alla terza età, per oltre 300 posti letto.

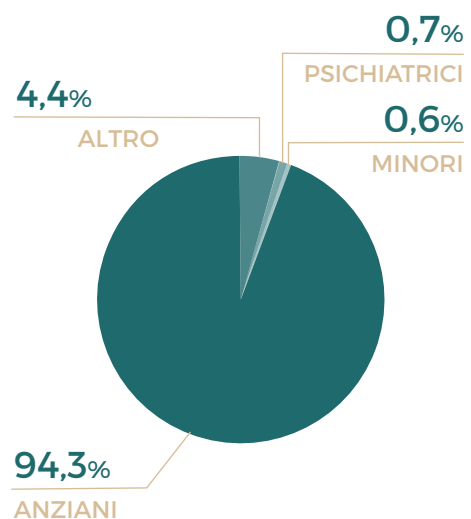


# Ripartizione del fatturato

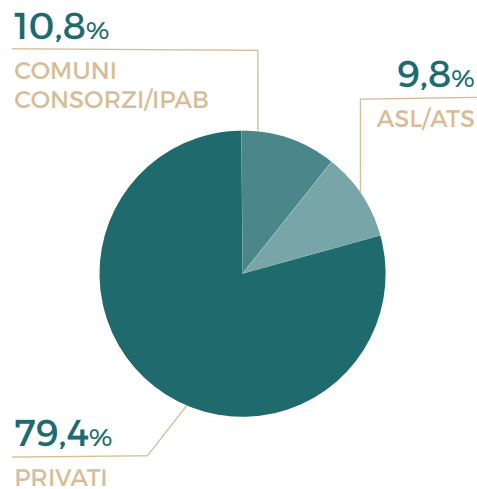
## Fatturato per settori di attività



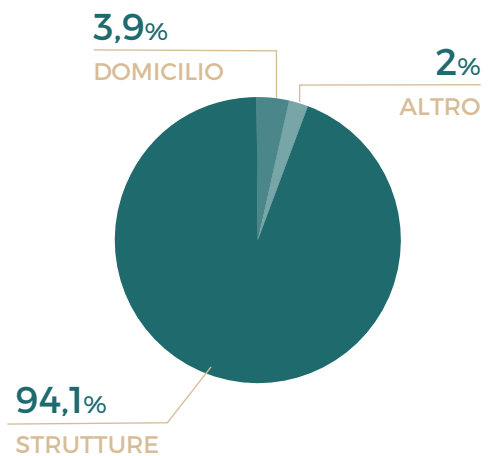
## Fatturato per aree di intervento



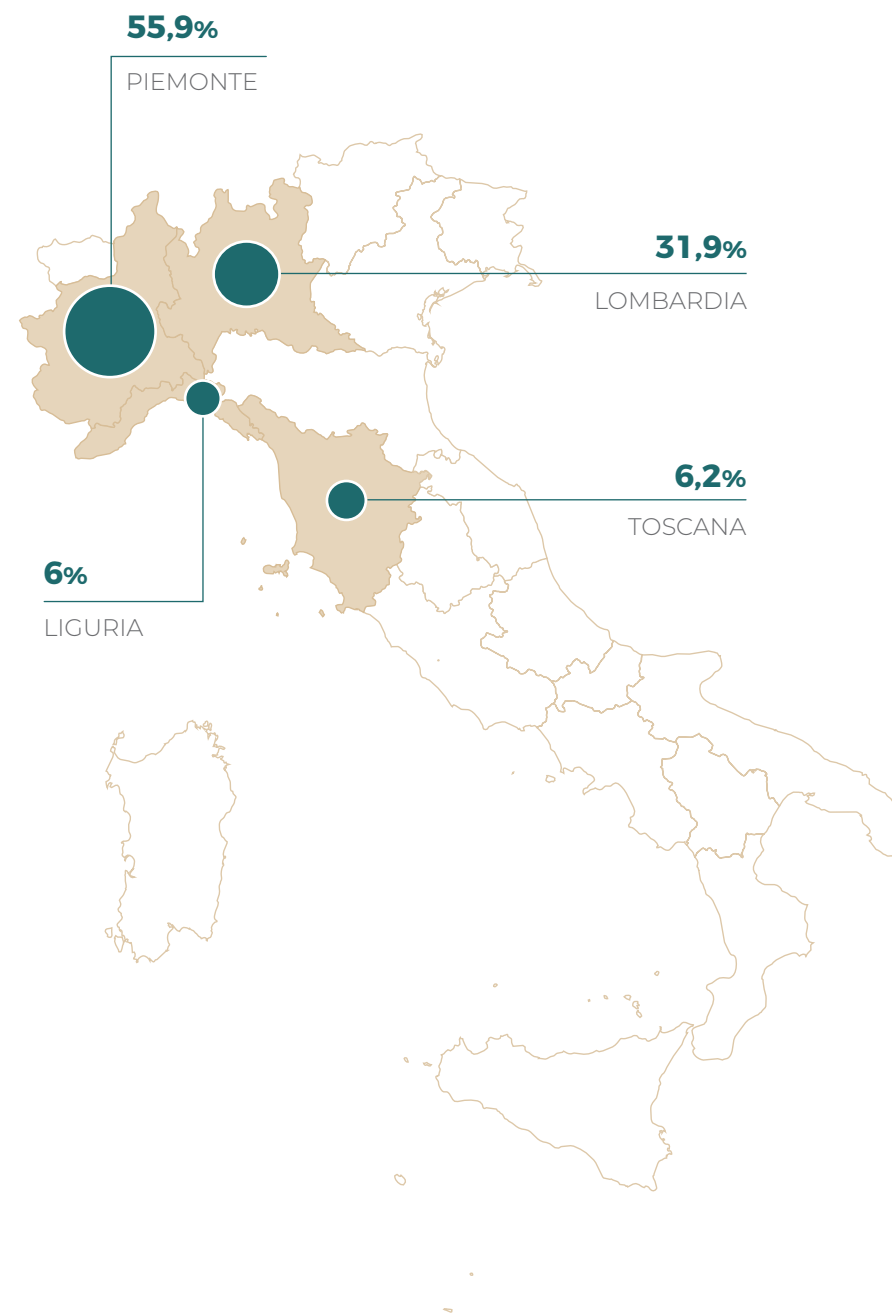
## Fatturato per tipologia di clienti



## Fatturato per luogo di intervento



# Fatturato per regione





*“Date all’uomo la dignità e lasciatelo essere individuo, affinché trovi la sua comunità e la ami.”*

*Carl Gustav Jung*

**3**

# **RELAZIONE SOCIO AMBIENTALE**

# I nostri stakeholder

Il Bilancio Sociale è un documento indirizzato agli Stakeholder della nostra Cooperativa, ovvero i soggetti portatori d'interesse.

Proprio in questa sezione vengono analizzati in maniera approfondita i rapporti con gli stessi.

Punto Service ha attivato una **comunicazione bidirezionale** con i propri stakeholder. La Cooperativa **offre al pubblico molteplici canali di contatto**, come numeri di telefono, fax, indirizzi e-mail, indirizzi postali, Facebook Messenger, Instagram, form nel sito; è inoltre oggetto di **recensioni on-line** sui principali portali, sia come ente sia come singola struttura.

Per monitorare la qualità del servizio percepita da soci, committenti e utenti (assistiti e familiari), vengono somministrati **questionari anonimi** che ci aiutano a monitorare i servizi e migliorare.

Viene inoltre incentivata la **raccolta di** eventuali **segnalazioni e reclami** sui servizi, o in forma scritta (attraverso le modalità descritte nelle carte dei servizi) o in forma verbale all'interno delle strutture. Tutti i reclami vengono puntualmente gestiti.

Al 31/12/2022 risultavano aperte **24 cause giudiziarie avviate dai nostri stakeholder**, relative all'esercizio 2022, instaurate dai soci lavoratori. Nessuna causa relativa al 2022 risultava aperta da altri stakeholder, ivi inclusi gli Enti Previdenziali.

*Le informazioni della presente sezione indicano, ai sensi dell'articolo 2545 del Codice Civile, i criteri seguiti nella gestione sociale per il conseguimento dello scopo mutualistico interno, ed in particolare nel rapporto con i Soci lavoratori, ed esterno, in particolare nel rapporto con gli stakeholders esterni (quali utenti, ospiti e le loro famiglie, committenti, fornitori, Enti, rete territoriale), integrato anche da quanto illustrato nella relazione sulla gestione.*



## Stakeholders Punto Service

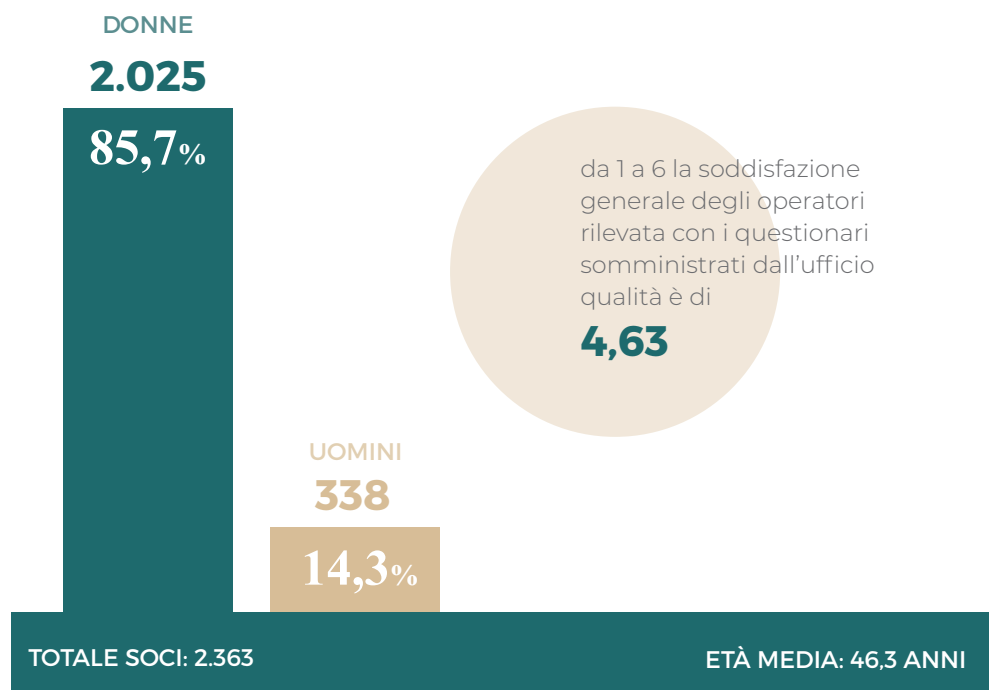
Associazioni  
Aziende sanitarie  
Centri per l'impiego  
Collettività  
Committenti  
Donatori  
Enti di certificazione  
Fornitori e istituti di credito  
Istituzioni  
Media

Risorse umane  
Scuole e formazione  
Sindacati  
Sistema cooperativo  
Soci  
Società partecipate  
Università  
Utenti e relative famiglie  
Volontari  
Altre no-profit

# Compagnie sociale e forza lavoro

Nb: sono considerati i soci con rapporto associativo in essere.

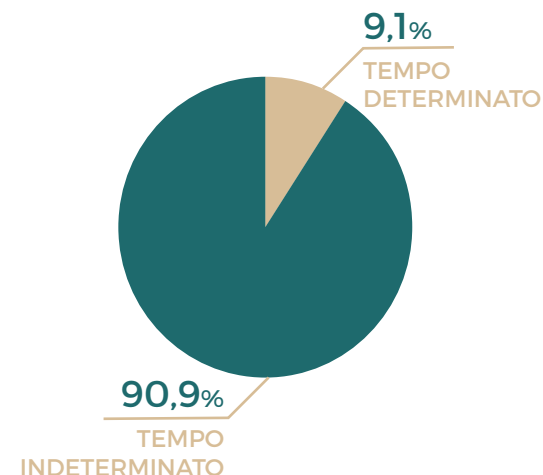
## Riepilogo dati base sociale al 31/12/2022



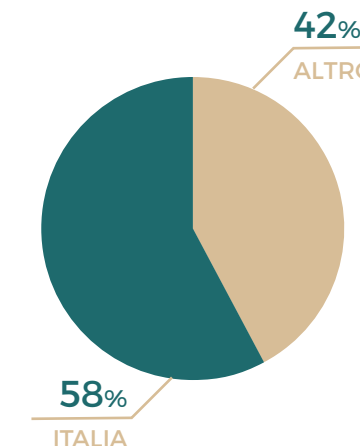
## Numero soci e ore lavorate

ANNO	N. SOCI	ORE LAVORATE	NUMERO SOCI AL 31/12
2018	3.973	4.092.841	3.062
2019	3.863	3.707.997	2.650
2020	3.211	3.319.518	2.371
2021	3.410	3.110.560	2.404
<b>2022</b>	<b>3.296</b>	<b>3.252.764</b>	<b>2.363</b>

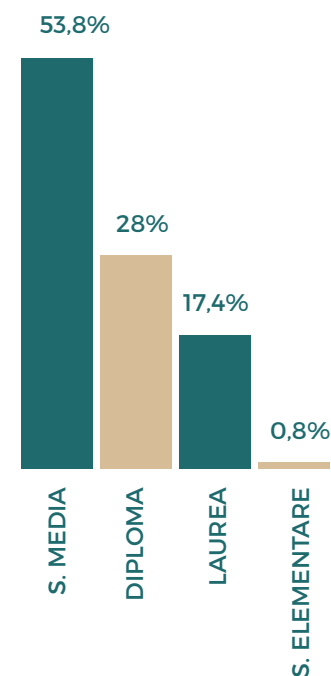
## Tipologia di rapporto di lavoro



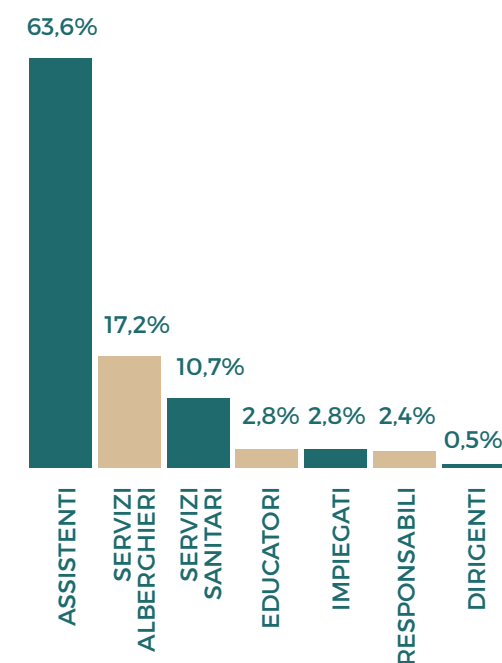
## Ripartizione per luogo di nascita



## Ripartizione per titolo di studio



## Ripartizione per mansione



# Sistema di gestione per la responsabilità sociale

Nb: sono considerati i soci con rapporto associativo in essere.

Nell'ambito del sistema di gestione per la responsabilità sociale implementato da Punto Service e certificato in conformità agli standard della norma **SA 8000**, 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, etc.).

Riportiamo qui i requisiti ed alcuni dei principali indicatori monitorati.

## ● ASSENZA DI LAVORO INFANTILE:

L'analisi delle fasce di età per l'anno 2022 ha confermato che l'età media dei soci al 31/12/2022 è pari a 46,3 anni; non sono inoltre pervenute segnalazioni di lavoro minorile presso i fornitori della Cooperativa.

## ● ASSENZA DI LAVORO FORZATO:

nel corso del 2022 non sono pervenute segnalazioni di anomalie in ambito SA 8000 relativamente a questo requisito.

## ● SALUTE E SICUREZZA:

Punto Service illustra ed aggiorna in merito ai rischi specifici sia in fase di associazione che in caso di successivi cambi di mansione. Inoltre l'ufficio preposto si preoccupa di verificare che le strutture di competenza siano conformi alle norme in materia di sicurezza. Nell'anno 2022, senza considerare l'incidenza del Covid-19, **l'indice di incidenza degli infortuni (n° infortuni x1000/n° lavoratori) è di 41,92**, in significativo calo rispetto al 49,63 del 2021. Punto Service monitora inoltre le cause degli infortuni verificatisi, onde implementare ulteriormente la formazione e la prevenzione specifica.

## ● LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA:

nel corso del 2022 non sono pervenute segnalazioni di anomalie in ambito SA 8000 relativamente a questo requisito ed il 35,37% dei soci al 31/12/2022 risulta iscritto ad un sindacato.

## ● ASSENZA DI DISCRIMINAZIONE E PRATICHE DISCIPLINARI:

Punto Service si impegna costantemente per l'integrazione in ambito lavorativo degli stranieri con cittadinanza extracomunitaria supportandoli, ove possibile, nelle pratiche burocratiche necessarie per il mantenimento del permesso di soggiorno. Il **32,16% dei soci** di Punto Service al 31/12/2022 è di **cittadinanza**

**straniera extracomunitaria** e il **61%** delle posizioni in **ambito dirigenziale e di responsabilità** è ricoperto da **donne**. Nell'anno 2022, inoltre, non sono pervenute segnalazioni sul tema. Per quanto riguarda le pratiche disciplinari, Punto Service si attiene a quanto previsto dal CCNL applicato. Nel monitoraggio degli indicatori relativi al sistema di gestione per la responsabilità sociale, viene analizzata la distribuzione delle tipologie di pratiche disciplinari adottate. Punto Service si impegna comunque ad una sempre maggiore sensibilizzazione dei coordinatori sui servizi, affinché le problematiche siano affrontate in un confronto verbale diretto ed immediato con il socio, prima di intraprendere l'iter disciplinare.

## ● ORARIO DI LAVORO E REMUNERAZIONE:

il CCNL prevede un monte ore di 165 ore mensili e 38 ore 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. Su tali aspetti è presente un monitoraggio continuo da parte degli Operations Manager. In merito alle **ore di straordinario** si segnala **l'ovvio impatto dell'emergenza sulla turnistica** degli operatori soprattutto all'emergere dell'eventuale focolaio all'interno della struttura e la necessaria copertura dei turni e delle assenze del personale eventualmente positivo. A pura indicazione orientativa, si prende atto come le verifiche a distanza effettuate fino ad ora, in particolare gli audit dedicati alla SA8000 comprensivi di interviste al personale, non riportano indicazioni di particolare disagio degli operatori. Per quanto attiene la **remunerazione\***, anche nel 2022 la percentuale di contratti rispondenti al ruolo ricoperto sul totale dei contratti si è confermata pari **al 100%** e **conforme alla CCNL**.

Oltre ai requisiti di cui sopra, Punto Service monitora periodicamente il sistema di gestione in termini di formazione in materia erogata ai soci, risposte ricevute da fornitori coinvolti al progetto SA 8000, comunicazioni in merito inviate agli stakeholder individuati.

\* In ambito delle risorse umane, si precisa la piena applicazione dell'art. 16 D.Lgs. n. 117/2017, secondo cui "I lavoratori degli enti del Terzo settore hanno diritto ad un trattamento economico e normativo non inferiore a quello previsto dai contratti collettivi di cui all'articolo 51 del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81. In ogni caso, in ciascun ente del Terzo settore, la differenza retributiva tra lavoratori dipendenti non può essere superiore al rapporto uno a otto, da calcolarsi sulla base della retribuzione annua lorda. Gli enti del Terzo settore danno conto del rispetto di tale parametro nel proprio bilancio sociale o, in mancanza, nella relazione di cui all'articolo 13, comma 1". Inoltre, si osserva, in armonia alle indicazioni fornite dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, tramite la nota n. 2088 27.02.2020, l'applicazione della norma esclusivamente a rapporti di lavoro costituiti dopo il giorno 03.08.2017, data di entrata in vigore del suddetto Decreto legislativo, in considerazione del principio di irretroattività della Legge, ai sensi dell'art. 11 delle Disposizioni Preliminari al Codice Civile.



# Obiettivi di gestione

Prosegue l'impegno della Cooperativa nei campi:



## MIGLIORAMENTO CONTINUO DEI SERVIZI

erogare servizi che, nel soddisfare le esigenze degli ospiti/utenti e dei committenti, contribuiscano a generare valore.



## EFFICIENTAMENTO DEI PROCESSI

porre la massima attenzione nella eliminazione delle inefficienze e nella massimizzazione della generazione di valore dei processi di supporto alle attività dei servizi.



## RIVISITAZIONE DEGLI INDICATORI DI PERFORMANCE

allineare gli indicatori prestazionali agli obiettivi della Cooperativa semplificando numero e raccolta.



## CRESCITA DELLA QUALITÀ

aumentare i livelli di qualità percepita nei servizi da operatori, ospiti/utenti, familiari e committenti.



## AZZERAMENTO DEGLI SPRECHI

ridurre i consumi e scegliere soluzioni appropriate per il contenimento degli sprechi.



## TECNOLOGIA AMICA

semplificare l'utilizzo di software soprattutto per l'analisi dei dati e implementare l'utilizzo di dispositivi per le videochiamate in struttura.



## ACCRESIMENTO DELLA CONSAPEVOLEZZA

rendere il personale operativo sempre più consapevole del comportamento individuale in relazione agli obiettivi della Cooperativa.



## ACCRESIMENTO DELLA COMPETENZA

del personale nella gestione delle emergenze e nella conoscenza delle prassi e delle procedure.



## RAFFORZAMENTO DELLA COMPONENTE SANITARIA

attraverso la nuova unità aziendale Health, Safety & Quality.



## RIDUZIONE DEGLI INFORTUNI, TUTELA DEI DIRITTI

dei lavoratori e valorizzazione dei soci.



## MAGGIORE COMUNICAZIONE

a livello aziendale, per trasmettere linee operative, obiettivi, ma anche con l'esterno, nei confronti dei familiari degli assistiti.

## Aggiornamento sugli obiettivi



### QUALITÀ

#### OBIETTIVI RAGGIUNTI

- ✓ Prestazioni caratterizzate da un corretto svolgimento delle attività
- ✓ Monitoraggio continuo
- ✓ Informatizzazione della cartella socio-sanitaria su alcune strutture di riferimento
- ✓ Standardizzazione dei processi nei servizi erogati
- ✓ Qualità percepita nei servizi da operatori e utenti
- ✓ Incremento della comunicazione con le famiglie, in modo tempestivo e sicuro

#### OBIETTIVI PER IL 2023

- › Progetto Tecnologia Amica, incrementando utilizzo di software per analisi dei dati
- › Massimizzazione dell'efficacia dei sistemi ricercando l'integrazione tra gli strumenti
- › Introduzione di software dedicato per la gestione delle cartelle degli interventi domiciliari



### AMBIENTE

#### OBIETTIVI RAGGIUNTI

- ✓ Rilevazione analisi sistematica dei consumi energetici, e conseguente definizione azioni di efficientamento
- ✓ Incremento autovetture ibride nel parco mezzi aziendale
- ✓ Riduzione dei consumi con riferimento a energia e riscaldamento su strutture con annualità paragonabili
- ✓ Acquisto di prodotti di consumo e apparecchiature eco-friendly (carta igienica e asciugamani in carta riciclata, apparecchiature per trattare l'acqua potabile presso le RSA, prodotti marcati Ecolabel)

#### OBIETTIVI PER IL 2023

- › Riduzione CO2 generate dagli automezzi aziendali
- › Analisi degli impianti di riscaldamento e raffrescamento con l'obiettivo di effettuare interventi volti all'ottimizzazione dei consumi
- › Introduzione impianti fotovoltaici per migliorare l'efficienza energetica delle strutture
- › Riduzione utilizzo stoviglie in plastica

## SICUREZZA

### OBIETTIVI RAGGIUNTI

- ✓ Accrescimento della competenza nella gestione dell'emergenza
- ✓ Analisi approfondita degli infortuni e attivazione di campagne di sensibilizzazione per la riduzione degli stessi
- ✓ Aggiornamento dettagliato della valutazione dei rischi per singolo servizio

### OBIETTIVI PER IL 2023

- › Riduzione degli infortuni legati alla movimentazione degli ospiti, incrementando l'utilizzo di ausili e promuovendo campagne formative con ergoformatori interni alla Cooperativa
- › Riduzione infortuni biologici da taglio e puntura, mediante informativa a operatori o con il graduale inserimento di dispositivi ad elevata sicurezza intrinseca

## RESPONSABILITÀ SOCIALE

### OBIETTIVI RAGGIUNTI

- ✓ Maggiore attenzione nella tutela dei diritti dei lavoratori
- ✓ Valorizzazione degli operatori, per ridurre burnout e turnover
- ✓ Fornitori allineati alla vision della Cooperativa

### OBIETTIVI PER IL 2023

- › Accrescimento della consapevolezza dei soci in temi di responsabilità sociale

## Obiettivi ad alto impatto sociale

Con questi obiettivi realizzati o in corso di realizzazione, Punto Service ha messo in atto un **cambiamento sostenibile di lungo periodo**.

La Cooperativa ha ritenuto di grande importanza ottenere un impatto sociale che sia misurabile in maniera comprensibile e attendibile e nel corso del 2023 sta incoraggiando l'elaborazione di **ulteriori metodologie e sistemi di misurazione** di impatto.

## AMBIENTE

### CONSUMI ENERGETICI

Energy Management

Già dal 2011, la Cooperativa ha nominato un **Energy Manager** (Ing. Alberto Repinto), impegnato ad individuare **programmi e progetti l'uso razionale dell'energia**.

Negli anni sono stati implementati diversi progetti di risparmio energetico:

- Utilizzo lampade a led
- Illuminazione temporizzata negli spazi poco frequentati (es. corridoi aree di servizio)
- Utilizzo di impianti termici ad elevata efficienza

### RIDUZIONE CO2 GENERATE DAGLI AUTOMEZZI AZIENDALI

Già dal 2021 la Cooperativa ha attivato un progetto di **rinnovo del parco macchine**, proseguito nel 2022, che ha tra le altre la finalità di ridurre la generazione di CO2.

Il progetto prevede:

- Il rinnovo delle auto aziendali in dotazione ai vari livelli con auto ibride nei prossimi 5 anni.
- Ove possibile, utilizzo di **auto fully electric**. Tale progetto è possibile solo per auto con percorrenza giornaliera limitata, ipotizzando di installare presso la sede o presso i servizi in cui queste auto sono destinate, idonei impianti di ricarica.

Nel corso dell'anno sono state acquistate 2 auto ibride, che si aggiungono alle 7 dell'anno precedente.

### CARTELLA UTENTE WEB

In molte delle proprie strutture Punto Service ha introdotto negli anni la Cartella Utente Web, ovvero un software per la gestione digitalizzata dei dati dei propri assistiti. Attraverso questo strumento informatico, le équipes di struttura sono in grado di inserire, monitorare ed analizzare dati sanitari e non, semplificando e facilitando la gestione delle informazioni. Non da ultimo, l'utilizzo della **cartella digitalizzata** consente un notevole **risparmio di carta**.

RSA APERTA

Da anni Punto Service coinvolge numerose realtà territoriali e locali per garantire ai propri ospiti un approccio nuovo alle attività di socializzazione ed animazione, ma anche per rendere la **RSA un polo di benessere per tutti**, cittadinanza compresa. Molte residenze inoltre espandono i propri **servizi anche nel territorio di riferimento, attraverso l'assistenza domiciliare o la fornitura di servizi alla cittadinanza** (es. trasporto anziani, mensa etc.).



## Formazione del personale

Punto Service ritiene che la ricchezza del proprio gruppo risieda nella **formazione e nella valorizzazione delle persone**; per questo motivo da sempre avvia processi di formazione finalizzati ad aggiornare e approfondire le conoscenze tecniche, relazionali, organizzative e gestionali del proprio staff. L'attività formativa è strutturata in particolare su tre livelli di competenza:

- **formazione manageriale** su temi di management, per il personale interno, per sviluppare capacità di gestione per obiettivi, problem solving, sviluppo e motivazione delle risorse umane, oltre che la flessibilità in contesti lavorativi mutevoli;
- **formazione in ambito comunicativo relazionale** per tutto il personale (a tutti i livelli);
- **formazione tecnica** per il personale operativo con focus sulle linee guida di qualità, sicurezza, informatica e organizzazione aziendale, etc.;
- **formazione per i neoassociati** per fornire informazioni e indicazioni sulle attività delle diverse funzioni aziendali, anche in affiancamento.

Proprio in quest'ottica di continuo miglioramento dei processi aziendali, si è deciso di catalogare i diversi corsi realizzati all'interno della Cooperativa in macroaree, per una capitalizzazione del lavoro e un miglioramento dell'offerta formativa, facilitando una più corretta pianificazione ed erogazione. Le macroaree vanno dall'alimentazione agli aspetti relazionali, fino all'ambito medico sanitario, della sicurezza ed altro.

È possibile richiedere l'elenco completo delle aree e dei corsi all'ufficio Formazione a: [formazione.ecm@puntoservice.org](mailto:formazione.ecm@puntoservice.org).

I corsi erogati dalla Cooperativa per la formazione dei soci possono essere:

- **cogenti** quando nascono da obblighi di legge;
- **obbligatori** quando nascono da esigenze legate alle certificazioni a cui la Cooperativa ha aderito volontariamente;
- **straordinari** che comprendono tutti gli altri corsi.

### 2022

CORSI COGENTI E STRAORDINARI		PERMESSI DI STUDIO E RIQUALIFICA	
Ore di formazione erogate ai soci	<b>20.261</b>	Ore riconosciute di permessi studio e riqualifica	<b>1.782</b>
Investimento della Cooperativa	<b>458.176 €</b>	Costo totale	<b>20.845 €</b>

## ECM

Nel 2022, col perdurare dell'emergenza pandemica, il numero di eventi formativi ECM ha continuato ad essere ridotto rispetto agli anni precedenti il Covid.

A seguito del grande successo della prima edizione del 2021 è stato riprogrammato il corso **“Esperienza Coronavirus. Quali apprendimenti?”**.

L'incontro tenuto dalla Dott.ssa Luz Cardenas, psicologa e psicosociologa, si è svolto il **18 novembre presso la RSA “I Roveri” di Caresanablot (VC)** registrando ancora una volta grande apprezzamento e una consistente partecipazione.

## Fon.Coop

Nell'anno 2022 è stata erogata una parte dei percorsi definiti nel piano **“Piano di miglioramento delle competenze 2021-2022”**: strutturato in 24 differenti percorsi di crescita professionale e personale, il piano è nato dalla necessità di focalizzare l'attenzione sull'importanza di riprogettare e adeguare la struttura organizzativa all'evoluzione continua del mercato di riferimento ed alle specifiche condizioni operative, mantenendo contemporaneamente la competitività dell'azienda, massimi livelli nella qualità del lavoro e dei servizi offerti e, non ultimo, un team di lavoratori allineati e motivati.

A dicembre è stato presentato un nuovo piano FonCoop per l'anno 2023 strutturato con 20 percorsi. Il percorso formativo di alto livello, dal titolo **“Soft skills per nuove sfide nel settore socio sanitario”** è rivolto ai responsabili di processo aziendale. Organizzato in collaborazione con docenti dell'Università Liuc, il corso si terrà presso gli spazi del prestigioso ateneo con sede a Castellanza (VA).

Sempre a fine 2022 Punto Service ha aderito al **fondo nuove competenze gestito sulla piattaforma ANPAL**, facendo richiesta del contributo per le figure di coordinatore, direttore e personale di sede.



## PNRR e nuove sfide

Il 31 maggio 2022 si è tenuto a Baveno l'intervento **“Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) – cosa prevede”**. Organizzato in collaborazione con l'Università Liuc, l'incontro è stato un momento molto importante per comprendere quali le riforme, gli obiettivi, le regole e i nuovi processi aziendali in fase di attuazione.

## Un team per l'eccellenza

Il **29 e il 30 settembre 2022** si è tenuto a Maranello l'evento di confronto e crescita dal titolo **“Un team per l'eccellenza”**, un passaggio fondamentale per ricominciare dopo due anni difficili.

Durante le due giornate di lavori tutti i responsabili di processo aziendale e i direttori di struttura hanno condiviso l'“eccellenza” relativa alla propria area/struttura.

Grande rilievo ha avuto l'intervento di un ospite speciale, il cap. Massimo Tammaro, ex pilota delle Freccie Tricolori, che ha saputo motivare la sala parlando di lavoro di squadra, fiducia nell'altro e rispetto dei ruoli.



## Codice della Relazione di Cura

È proseguita anche nel 2022 la formazione in **tema di relazione di cura e prevenzione al maltrattamento**, che indirizza il proprio focus sulle buone pratiche e sulla condivisione di responsabilità, non solo da parte degli operatori, ma da parte dell'organizzazione nella sua interezza.

Particolare attenzione è stata data al tema delle dinamiche di gruppo, argomento particolarmente sensibile nella fase post pandemia.

# Risorse umane

## Selezione del personale

Negli ultimi anni la Cooperativa è stata presente nei **principali portali** di recruit, soprattutto in LinkedIn, dove è stata implementata una campagna di Employer Branding. La dimensione globale del web ha consentito al gruppo di potersi rivolgere ad un pubblico più ampio. Particolarmente rappresentativa del 2022 è stata la **campagna digitale di recruiting indirizzata prevalentemente al personale sanitario**, avviata nei canali social aziendali (LinkedIn, Facebook, Instagram).

Le modalità di selezione aziendale di Punto Service prevedono anche il **processo di onboarding moderno e snello** per accompagnare le nuove risorse nella fase di inserimento aziendale. Il processo di selezione standard prevede interviste telefoniche, assessment e/o colloqui individuali. Anche nel 2022 si è consolidata la modalità da remoto per i colloqui, che velocizza i tempi di recruiting, supportando quelli in presenza nelle fasi finali del processo di selezione. La carenza di personale socio-sanitario del settore causata da assenza di operatori e infermieri dovuta a malattia, attrattività dei concorsi pubblici, difficoltà burocratiche nel riconoscimento di titoli professionali ottenuti all'estero, porta a rafforzare le campagne di recruiting e ad investire su questi canali.

Grazie a norme veloci e snelle applicate in via straordinaria da alcune regioni, quali ad esempio Regione Piemonte, la Cooperativa ha potuto assumere a tempo determinato professionisti con titoli non riconosciuti in Italia (riconoscimento temporaneo di titoli ottenuti all'estero).

Sono stati inoltre rafforzati i legami con le principali APL e oltre al personale somministrato sono stati creati corsi OSS in collaborazione.

## Vita in azienda

Dal momento dell'assunzione, le nuove risorse vengono accompagnate in un **percorso di induction** strutturato in momenti di formazione on the job al fianco di professionisti del settore e vengono guidate attraverso un processo di onboarding, che ha l'obiettivo di facilitare l'inserimento in azienda e di generare la relazione più efficace tra il nuovo assunto e l'organizzazione.

Le risorse interne di Punto Service nel corso della propria carriera incontrano molteplici occasioni di crescita professionale, soprattutto nell'area Operations, cuore gestionale della nostra Cooperativa, dove la continua crescita del business e le acquisizioni favoriscono le opportunità di carriera.

Infatti la Cooperativa, oltre al mercato esterno, guarda anche internamente le risorse necessarie a ricoprire le posizioni aperte, nella convinzione che la conoscenza del contesto sicuramente può essere un vantaggio gestionale. In questo modo le risorse che dimostrano potenzialità spesso crescono passando

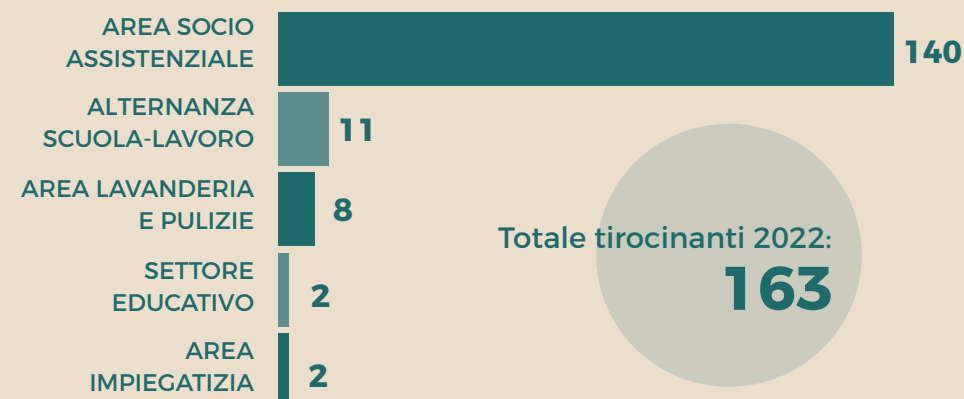
da una mansione tecnica, come ad esempio l'educatore o l'infermiere, ad una gestionale quale il coordinamento di una struttura.

## Smartworking

In risposta alle raccomandazioni governative che invitavano le aziende al massimo utilizzo della modalità di lavoro agile per le attività che possono essere svolte al proprio domicilio, la nostra Cooperativa, introdotto per la prima volta nel 2020 lo sviluppo delle modalità di lavoro a distanza, ha proseguito, anche nel 2021 e nel 2022, a **garantire delle giornate di smart working** ai propri dipendenti degli uffici delle sedi di Caresanablot e di Milano. In questo modo, è stata ridotta l'affluenza presso i locali e salvaguardata la salute del personale, andando, nello stesso tempo, incontro alle necessità familiari dello staff. Sempre in tale ottica, in previsione della fine del regime emergenziale, per l'anno 2023, tra i lavoratori e la Cooperativa sono stati predisposti degli accordi individuali volti alla prosecuzione delle modalità di lavoro a distanza già adottate. Inoltre, nel biennio 2021-2022, si è cercato di identificare adeguati sistemi di monitoraggio delle prestazioni per il raggiungimento degli obiettivi personali e della Cooperativa, attività che costituisce ancora uno dei focus gestionali del gruppo.

## Tirocini, stage, servizio civile nazionale

Il 2022 ha segnato la **forte ripresa dei tirocini**. Punto Service ha infatti accolto ben 163 tirocinanti, provenienti da varie realtà con cui la Cooperativa condivide uno specifico progetto formativo, oltre che da scuole di formazione professionale, scuole superiori, università, ed enti promotori di progetti provinciali/regionali/europei di supporto per le varie condizioni di disagio.



# Clienti

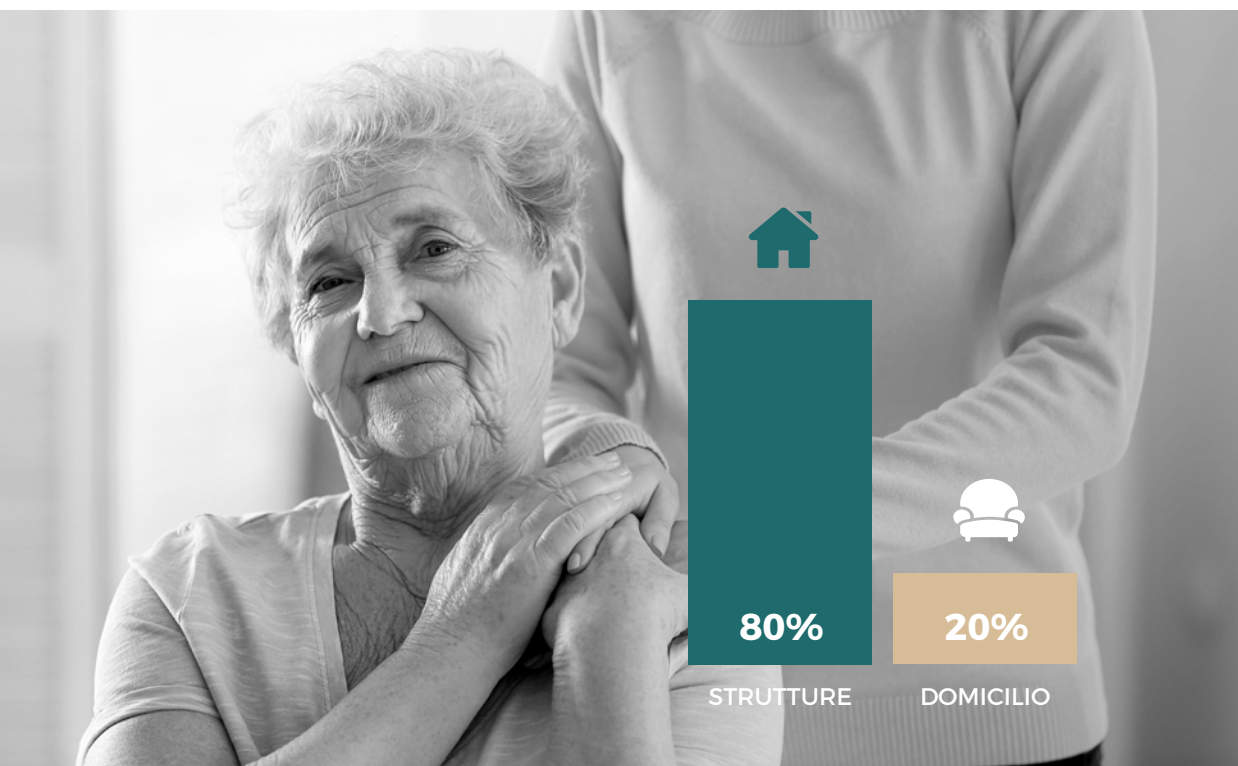
L'attività di Punto Service mira alla totale soddisfazione delle necessità e delle esigenze dei clienti, intesi sia come committenti sia come utenti, cioè le persone che fruiscono direttamente dei servizi erogati.

Obiettivi:

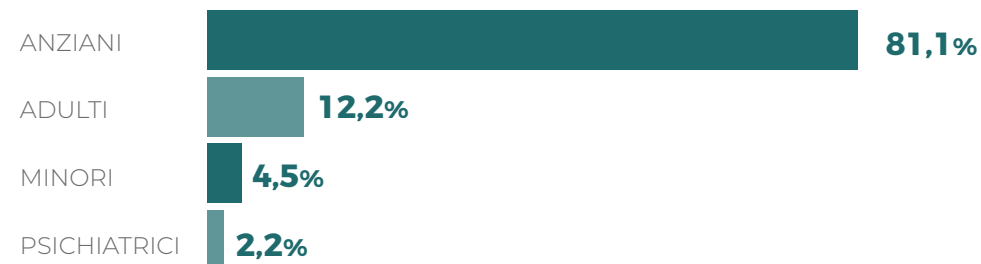
- L'impegno al **rispetto del contratto** con il committente (cioè enti pubblici o privati che appaltano i servizi alla Cooperativa) si deve coniugare ai **valori di umanità e solidarietà**, su cui si impronta il rapporto con l'utente.
- **Rispetto e valorizzazione** del rapporto con i nostri assistiti.

La soddisfazione generale di ospiti, familiari e utenti dei servizi rilevata con i questionari somministrati relativamente al 2022 è del **95,2%**

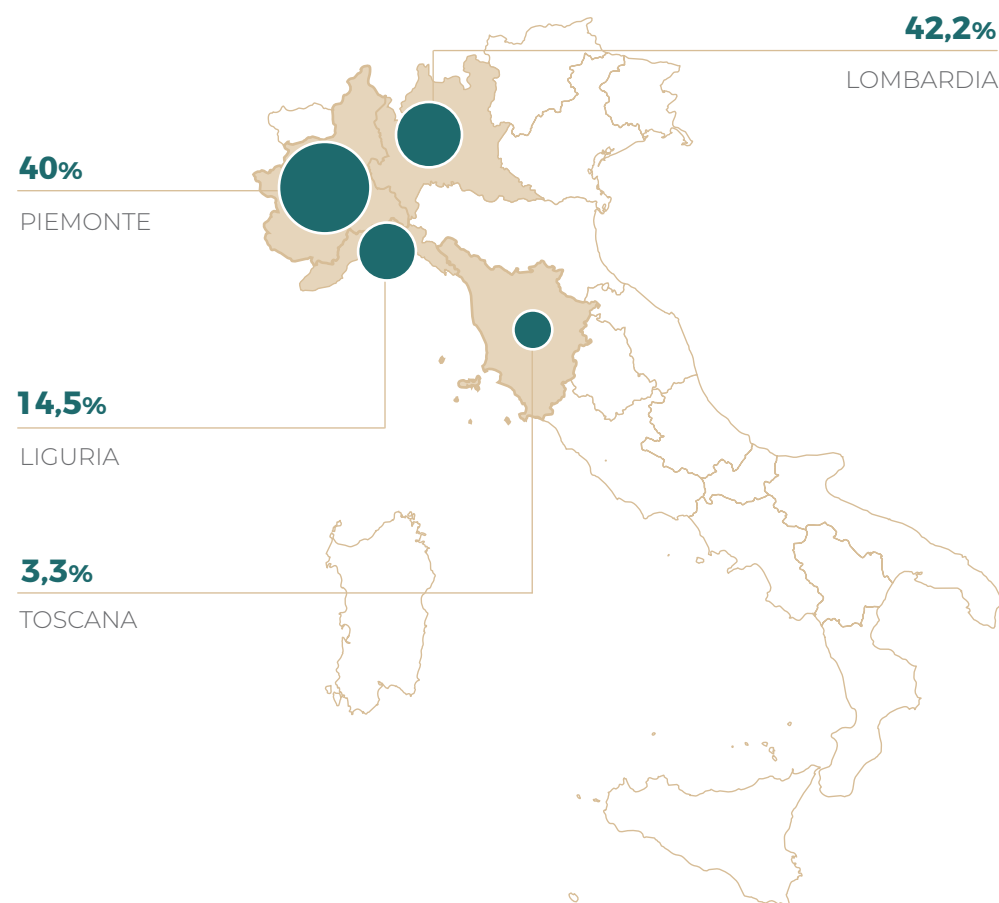
## Committenti per luogo di intervento



## Committenti per tipologia di servizi

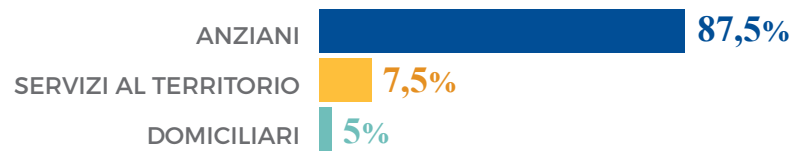
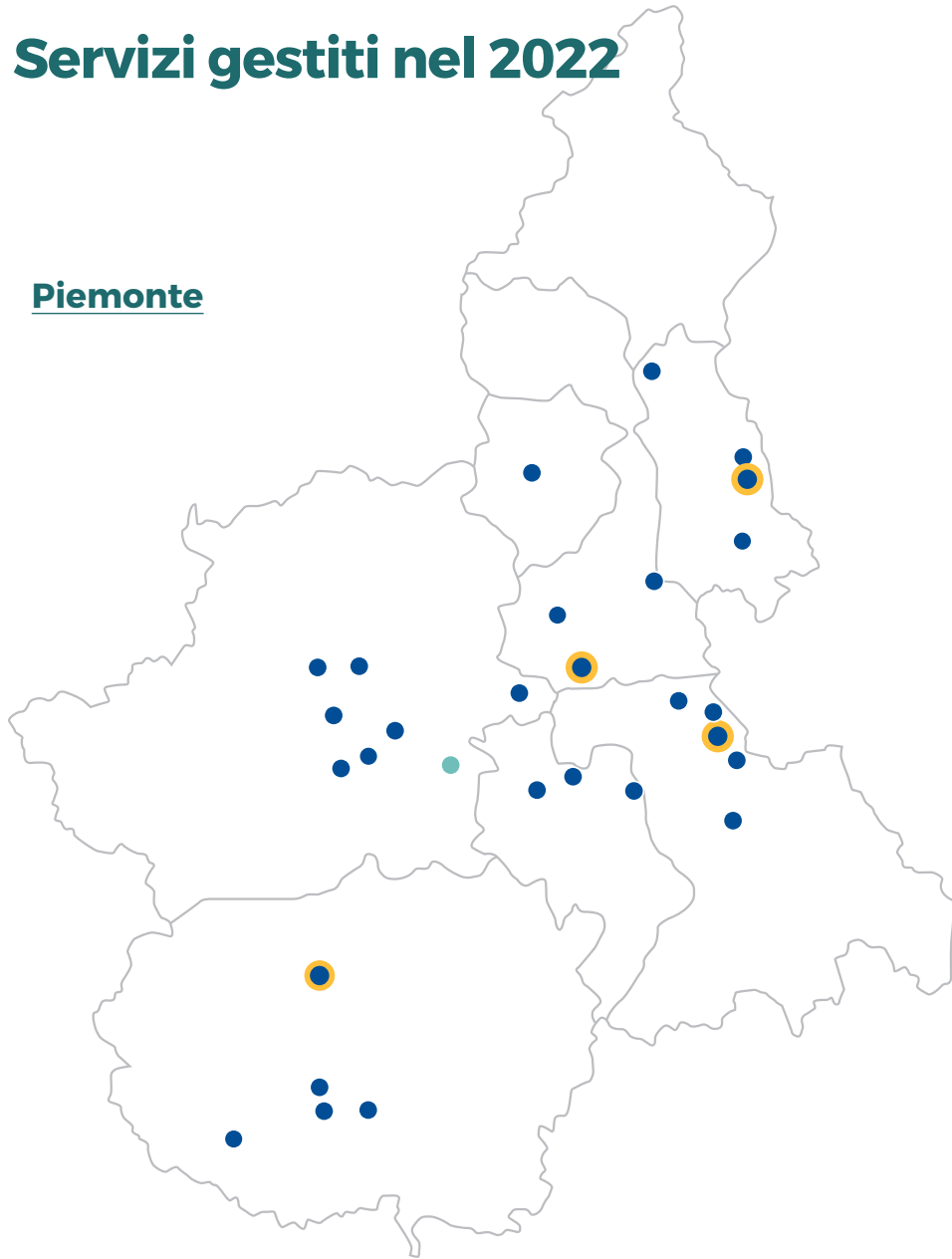


## Committenti per regione

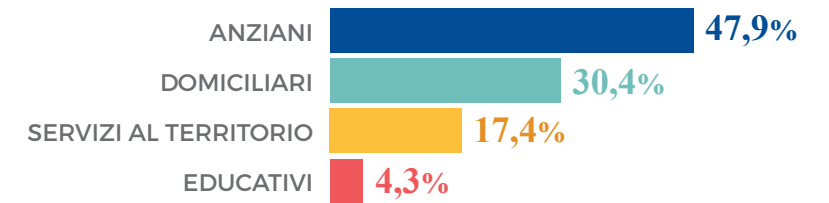
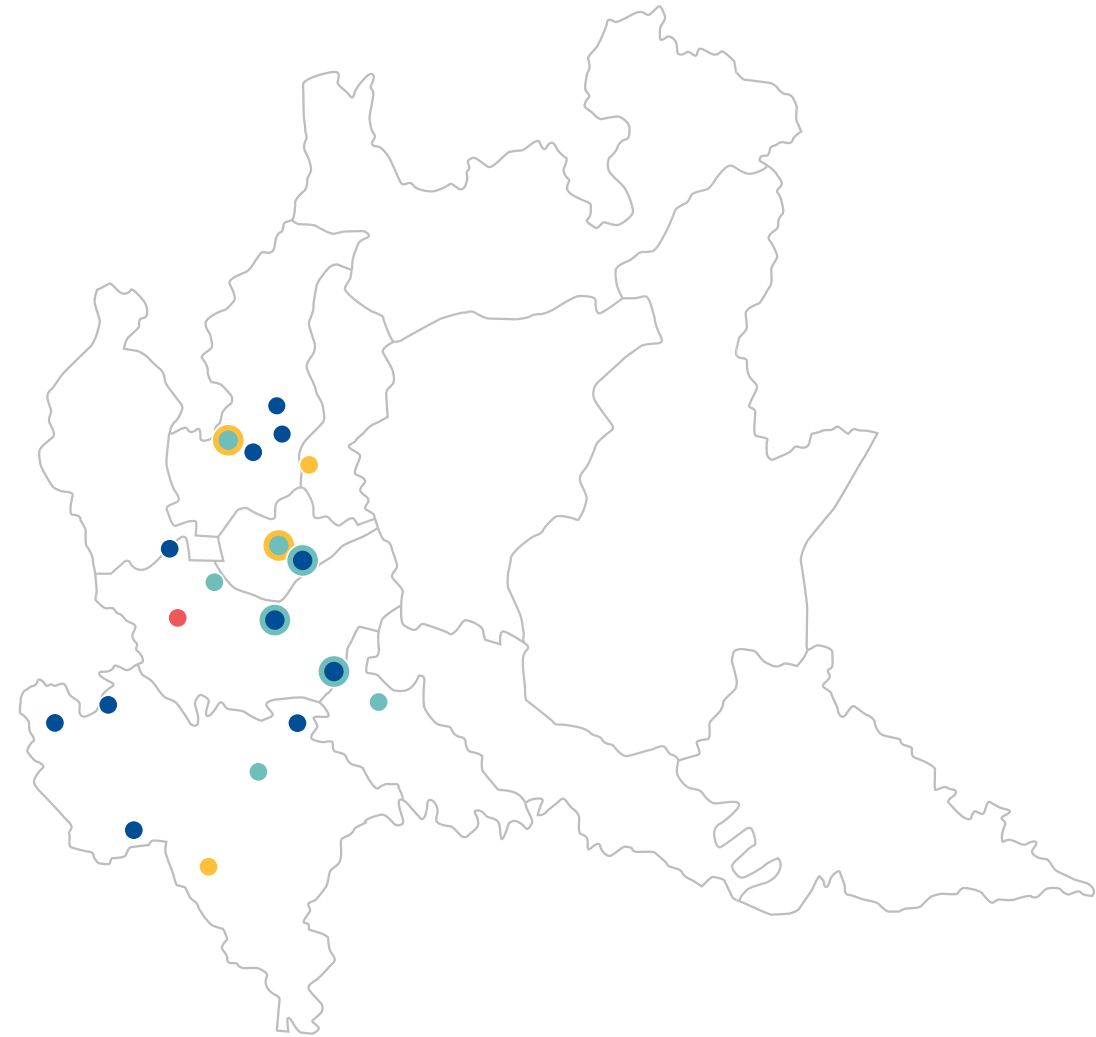


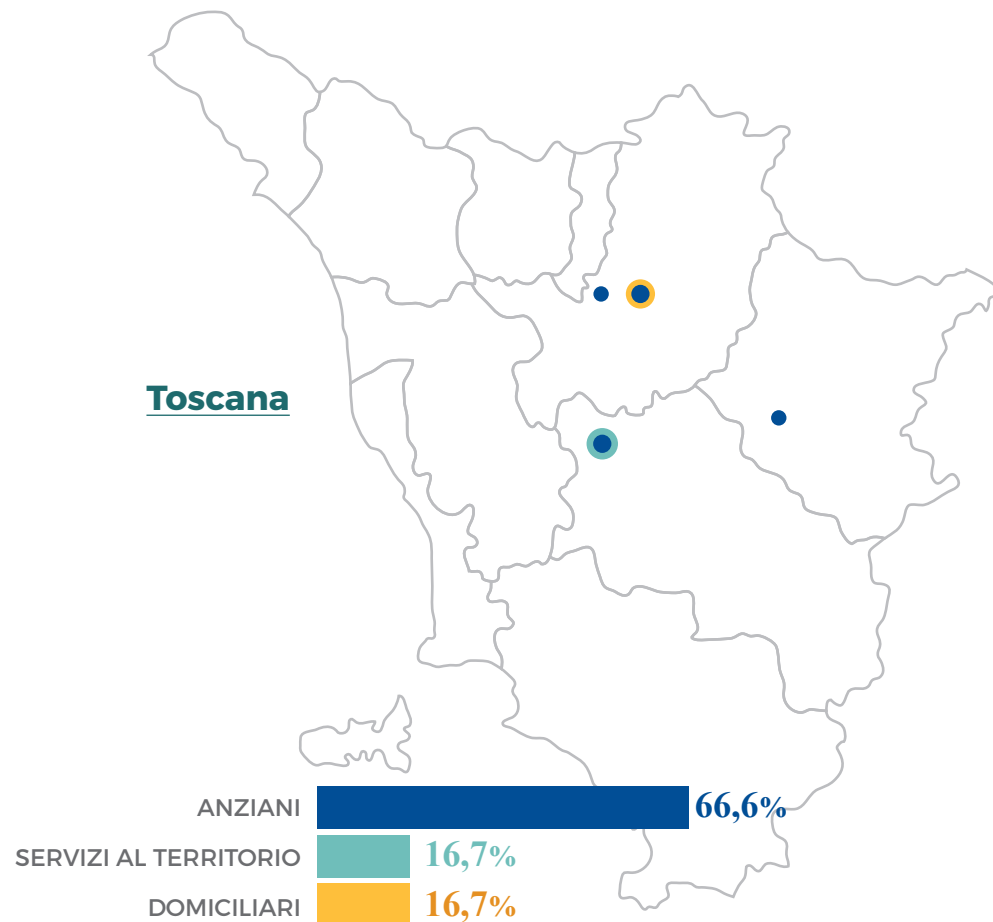
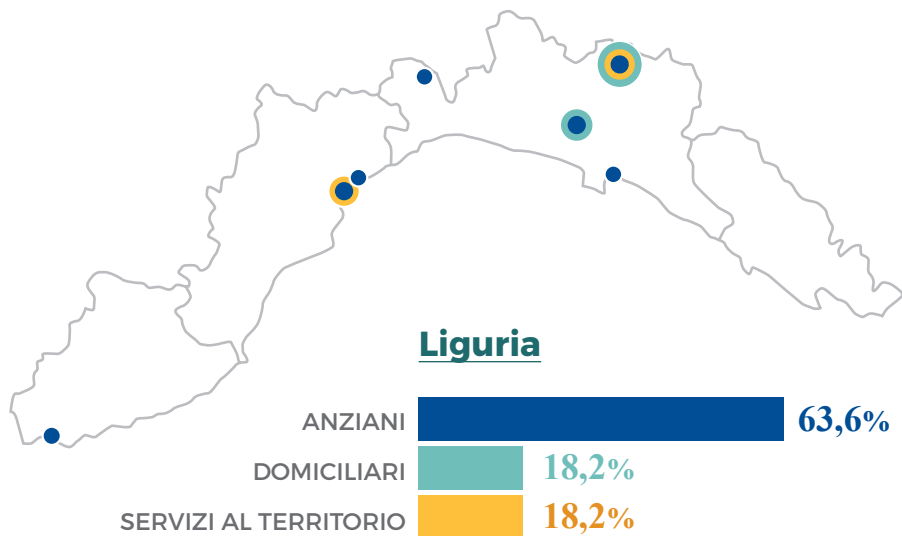
# Servizi gestiti nel 2022

## Piemonte



## Lombardia





## Residenze a gestione globale

Punto Service nel 2022 ha curato la **gestione integrata** di circa **40 residenze** per anziani in Piemonte, Lombardia, Liguria e Toscana. Si tratta di strutture di proprietà di enti pubblici o privati che hanno affidato alla nostra Cooperativa la gestione coordinata di servizi socio-sanitari, assistenziali e alberghieri per i quali Punto Service è fornitore noto e stimato.

Le residenze a gestione globale sono invece le residenze direttamente gestite da Punto Service, per le quali l'ente pubblico o privato ha affidato la concessione del servizio interamente alla nostra Cooperativa.



**BELLINZAGO NOVARESE (NO)**  
Residenza "Don M. Masseroni"\*\*\*

36 P.L.



**BERZONNO DI POGNO (NO)**  
Residenza "Riccardo Bauer"\*\*\*\*

64 P.L.



**BIANZÈ (VC)**  
Residenza "Cavalier Terzago"

56 P.L.



**BORGO SAN DALMAZZO (CN)**  
Residenza "Padre Fantino"

60 P.L.



**CAGLIO (CO)**

Residenza "Villa Dossel"

60 P.L.



**CAMPO LIGURE (GE)**

Residenza "Rossi F. Figari"

24 P.L.



**CERVASCA (CN)**

Residenza "Don R. Serra"

38 P.L.



**CIRIÈ (TO)**

Residenza "Ciriè"

60 P.L.



**DRESANO (MI)**

Residenza "I Pioppi"

75 P.L. | 15 CDI



**FINALE LIGURE (SV)**

Residenza "Ruffini" \*

88 P.L.



**FONTANETTO PO (VC)**

Residenza "Palazzo Caligaris"

40 P.L.



**LUMARZO (GE)**

Residenza "B. Schenone"

37 P.L.





**MONZA (MB)**  
Residenza  
"Anna e Guido  
Fossati"<sup>\*\*</sup>

121 P.L.



**MONTECHIARO  
D'ASTI (AT)**  
Residenza  
"F. Arnaldi"<sup>\*\*\*\*</sup>

83 P.L.



**OLEGGIO (NO)**  
Residenza  
"Suor Anna  
Camilla Valentini"

60 P.L.



**PIEVE DEL CAIRO  
(PV)**  
Casa Albergo  
"San Giuseppe"

25 P.L. | 15 CDI



**RAPALLO (GE)**

Residenza  
"Villa Tasso"

20 P.L.



**ROVEGNO (GE)**

Residenza  
"Felice Conio"

25 P.L.



**SAVONA**

Residenza  
"Suore Minime"

24 P.L.



**TORINO**  
Residenza "Valgioie"  
Progetto di housing  
sociale<sup>\*\*\*</sup>

50 P.L. | 16 CDDCA



**VALENZA (AL)**

Residenza  
"Valenza Anziani"

60 P.L.



**VARISELLA (TO)**

Residenza  
"Euforbia"

60 P.L.



**VENTIMIGLIA (IM)**

Residenza  
"E. Chiappori"

65 P.L.



**VERZUOLO (CN)**

Residenza  
"Giuseppe Vada"

54 P.L.

\* gestione avviata nel 2023

\*\* gara partecipata nel 2022, aggiudicazione e gestione avviata nel 2023

\*\*\* conferita a Silver Age S.p.A. nel corso del 2023

## Nuove gestioni

Nel 2022 Punto Service si è aggiudicata nuovamente la gestione del Centro Ricreativo "Il Girasole" e Orti Sociali di Desio (MB), e nel corso dell'anno, la Cooperativa ha acquisito la gestione a partire da gennaio 2023 della RSA "Ruffini" di Finale Ligure (SV) di 88 posti letto. Durante il 2022 Punto Service ha partecipato alla procedura per la gestione in concessione della RSA "Anna e Guido Fossati" di Monza di 121 posti letto, aggiudicandosela nel corso del 2023. La Cooperativa ha inoltre ottenuto il rinnovo per il triennio 2023-2026 per la gestione dei servizi presso la RSA "C. Corrado" di Albissola Marina (SV), di 25 posti letto.

## Progetti in RSA

Il 2022 è stato ancora caratterizzato da una **significativa ripresa delle iniziative in RSA**. Sulla base della situazione contingente e nel rispetto della normativa vigente e dei protocolli aziendali, ogni singola struttura ha gestito in autonomia con la propria Direzione Sanitaria i progetti e le attività.

Alcune Residenze di Punto Service hanno aderito al progetto **"Nipoti di penna"** che prevede l'instaurarsi di un'amicizia di penna tra l'ospite in casa di riposo e una persona esterna. Nascono così legami in grado di riempire di valore il tempo e l'attesa. L'adesione è possibile con l'iscrizione al sito nipotidipenna.it.

In primavera la Residenza Ciriè (TO) ha aderito al progetto **"Sferruzzando qua e là - Uniti in un filo"**. Le ospiti della struttura hanno creato delle meravigliose mattonelle di lana da unire insieme per formare delle coperte da donare a Natale alle persone del territorio in difficoltà.



Altre iniziative interessanti sono state la presentazione della produzione di miele a maggio alla Casa di Giorno di Biella con lo psicologo del Centro Diurno e la sua azienda agricola, a luglio il concerto della Ganesh Band presso la Residenza Cavalier Terzago di Bianzè (VC) per un pomeriggio all'insegna della musica dal vivo e l'intervento del sig. Renato presso la Residenza Don R. Serra di Cervasca (CN) che ha permesso ai nostri ospiti, attraverso i suoi racconti, di scoprire paesaggi e particolarità delle località toccate durante il tour che ha compiuto in sella alla sua bici in giro per l'Italia e l'Europa

Buona parte delle nostre residenze ha partecipato al concorso internazionale di cultura generale inter-residenza dal nome **"Top-cultura"** organizzato da **Dynseo**, ideatore dell'iniziativa. Dal 20 giugno al 1° luglio gli Ospiti delle strutture hanno risposto ad alcuni quiz mettendosi in gioco con le altre residenze.

## Natale

Sono state portate avanti importanti iniziative legate alle festività natalizie con l'obiettivo di continuare a creare legami, far sentire la vicinanza di familiari e persone esterne alle strutture.

Reduci dal successo degli anni precedenti, sono state riproposte le iniziative **“Cari nonni vi scrivo”**, in cui cittadinanza e scuole hanno potuto mandare un messaggio augurale per le festività ai nostri Ospiti, e i **“Nipoti di Babbo Natale”** che ha consentito alla Cooperativa di esaudire i desideri dei propri anziani attraverso la solidarietà di tanti cittadini.

A Natale è stato riproposto il **contest di addobbi natalizi** tra le strutture. Tutte le residenze sono state invitate a proporre la propria decorazione natalizia da pubblicare sui social aziendali per una gara a suon di like per la più bella del Natale 2022.



**Residenza Villa Dossel (CO)**

## Eventi

### 5 settembre 2022

È partita a **Villa Dossel di Caglio (CO)** l'iniziativa **“Il pulmino dei libri”**, un nuovo spazio dedicato alla consultazione e alla lettura dei libri. Grazie alla collaborazione tra la struttura e la Biblioteca Comunale di Caglio gli ospiti della residenza hanno l'opportunità di accedere a libri selezionati dalle bibliotecarie e volumi donati alla struttura.

### 8 dicembre 2022

È stato inaugurato presso la **Residenza “Caterina Corrado” di Albissola** l'**originale presepe all'uncinetto** allestito nella cappella della struttura i cui personaggi rappresentano gli abitanti che hanno popolato il paese nel Novecento, le cui storie sono state tramandate proprio dalla viva voce degli ospiti. L'iniziativa ha raccolto molti consensi ed ha avuto molto successo. Lo spazio allestito è stato visitabile fino a metà gennaio 2023 e ha portato anche alla stampa di un volume che raccoglie le foto dei personaggi e le storie che li accompagnano.



### 20 maggio 2022

**“Ricordati di me”** è il nome dell'emozionante iniziativa che si è tenuta presso la **Residenza “I Pioppi” di Dresano**: un momento di saluto dedicato a tutti gli ospiti che sono venuti a mancare. Insieme al Sindaco Vito Peta e al Parroco Don Andrea è stato piantato un ulivo, simbolo di pace e rinascita, in memoria di tutti loro.



# Assistenza domiciliare

Nell'anno 2022 i servizi domiciliari Lombardi sono stati caratterizzati dall'adeguamento normativo emanato da Regione Lombardia con la DGR 6867 del 2 Agosto 2022 portando importanti cambiamenti sia nella gestione operativa sia nella gestione degli Utenti.

Sono stati aperti **nuovi uffici a Vigevano (PV), Meda (MB) e Caglio (CO)**, offrendo un servizio sempre più mirato e vicino all'utente finale e permettendo di sviluppare maggiormente la rete di assistenza domiciliare, con l'obiettivo di offrire all'utenza sempre più servizi specialistici con professionisti qualificati. Prosegue l'impiego del **numero verde** per la gestione delle richieste di assistenza che permette di efficientare costantemente il processo di presa in carico dell'assistito. Sono state avviate nuove modalità assistenziali con particolare focus sulla **telemedicina** ed **informatizzazione** del fascicolo sanitario degli utenti per permettere ai MMG una più rapida consultazione ed una più efficace azione sinergica con i nostri operatori del territorio.



Così come per l'anno precedente, sono state coltivate le collaborazioni con Centri Medici e ambulatori, al fine di garantire all'assistito una serie di soluzioni sanitarie a 360°, che spaziano dall'istituto di cura fino al contesto domestico.

È stato ulteriormente promosso il servizio gratuito riservato ai cittadini di Cava Manara (PV) nato in collaborazione con il Comune, attraverso la gestione di un ambulatorio infermieristico in Piazza V. Emanuele.

Nell'anno 2022 la Cooperativa ha implementato, attraverso la **formazione degli operatori** e il conseguente passaggio di informazioni agli utenti, l'accesso dei cittadini a misure di sostegno familiari per poter proseguire l'assistenza del proprio caro presso il domicilio. È proseguita l'erogazione di servizi domiciliari attraverso le misure RSA APERTA e MISURA B1, aiuti alle famiglie erogati attraverso prestazioni infermieristiche, fisioterapiche, socio-assistenziali ed educative.

La Cooperativa crede sempre più che le cure domiciliari, in particolare l'assistenza domiciliare integrata, rappresentino una base privilegiata di azione per garantire flessibilità ed efficacia di interventi avendo come centro la persona e i suoi bisogni.

# Community

## Iniziative per utenti e soci

### Assemblea dei soci

Il 25 maggio 2022 si è tenuta al centro fiere di Caresanablot (VC) l'**assemblea annuale dei soci Punto Service**. Durante l'evento sono stati approvati all'unanimità il Bilancio d'Esercizio 2021 ed il Bilancio Sociale 2021.

### Assicurazione sanitaria per i soci

Anche nel corso del 2022 è stata garantita un'**assicurazione sanitaria integrata per i soci della Cooperativa**. I lavoratori dipendenti assunti da Punto Service Cooperativa sociale con contratto a tempo indeterminato in applicazione del CCNL Cooperazione sociale hanno potuto così ricevere numerosi benefici in ambito sanitario, dal rimborso parziale di prestazioni sanitarie di vario tipo, alla possibilità di accedere a tariffari agevolati in strutture convenzionate. È stata garantita anche nel 2022 la Nuova Prestazione Integrativa Covid-19 che offre supporto alle necessità sanitarie legate al Coronavirus.

### La rete: presenza on-line

Anche nel 2022 è stata particolarmente curata la presenza nel web, attraverso i più comuni **social network**, come Facebook, LinkedIn e Instagram, dove la Cooperativa è stata molto attiva.

È proseguita anche nel 2022 la collaborazione con alcuni **portali** quali VillageCare (una piattaforma per la ricerca di soluzioni di assistenza agli anziani, che offre anche quotidianamente informazioni per il supporto logistico, burocratico e psicologico dei familiari), Lacasadiriposo.it, (aggregatore di RSA) e altri.

A supporto delle attività di comunicazione, oltre alla pubblicazione di news nel sito e nella pagina Facebook, canali principali di aggiornamento, sono state inviate delle **newsletter informative ai soci**.

Per buona parte del 2022 è continuato l'aggiornamento della sezione dedicata al Covid nel sito istituzionale "Covid, per saperne di più" per informare tutti gli stakeholder sulle iniziative della Cooperativa (es. procedure, linee guida, etc.), ma anche sulle indicazioni delle pubbliche istituzioni.

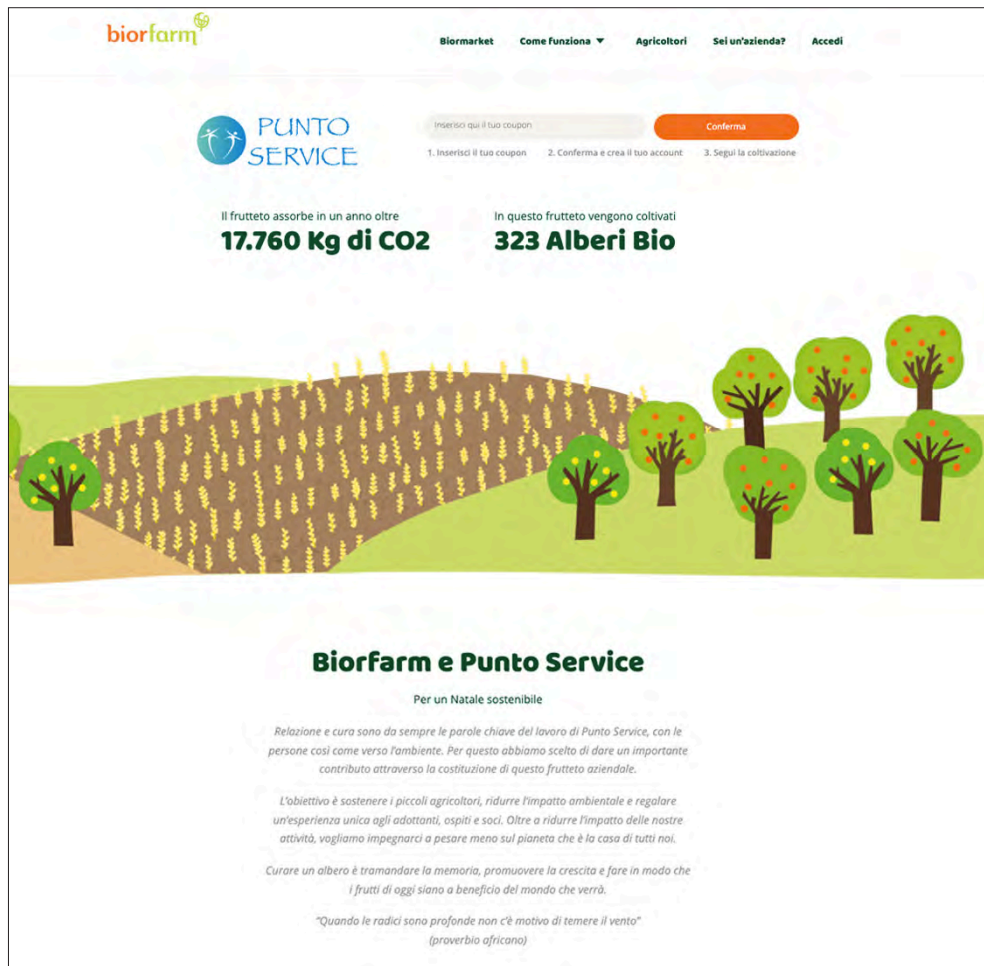
### Convenzione con Ausilium

È proseguita anche nel 2022 la **convenzione con Ausilium**, un sito di e-commerce che offre ausili socio-sanitari, che ha concesso ai soci e agli utenti della Cooperativa uno sconto speciale sull'acquisto di quegli ausili ed altri prodotti che spesso costituiscono una necessità per i più fragili. La convenzione è stata avviata per fornire un supporto concreto ai sempre più numerosi caregivers della community Punto Service.

## Frutteto aziendale

In occasione del Natale 2022 Punto Service ha costituito un **frutteto aziendale**. Il progetto in collaborazione con Biorfarm, prevede che ogni Residenza abbia **in adozione per un anno** un quantitativo di **alberi** proporzionato al numero degli Ospiti.

L'obiettivo è quello di sostenere l'agricoltura locale dei piccoli produttori, salvaguardare il patrimonio ambientale, promuovere lo sviluppo di aree verdi favorendo l'assorbimento di CO2. Gli Ospiti potranno seguirne la crescita e riceverne i frutti al primo raccolto direttamente in struttura, un'occasione per consumare prodotti biologici, fare festa e stare insieme.



The screenshot shows the Biorfarm website interface. At the top, there's a navigation bar with 'Biorfarm' logo and menu items: 'Biormarket', 'Come funziona', 'Agricoltori', 'Sei un'azienda?', and 'Accedi'. Below the navigation, there's a 'PUNTO SERVICE' logo and a coupon code input field with a 'Conferma' button. A progress bar shows three steps: '1. Inserisci il tuo coupon', '2. Conferma e crea il tuo account', and '3. Segui la coltivazione'. The main content area features two statistics: 'Il frutteto assorbe in un anno oltre **17.760 Kg di CO2**' and 'In questo frutteto vengono coltivati **323 Alberi Bio**'. Below the statistics is an illustration of a field with trees and a field of crops. At the bottom, there's a section titled 'Biorfarm e Punto Service' with the subtitle 'Per un Natale sostenibile'. It contains three paragraphs of text and a quote: '“Quando le radici sono profonde non c'è motivo di temere il vento” (proverbia africano)'. The text describes the relationship between Biorfarm and Punto Service, the goal of supporting local agriculture and reducing environmental impact, and the importance of planting trees as a legacy for future generations.

## Rapporti con il territorio e sponsorizzazioni

Punto Service da anni avvia **numerose partnership con enti locali e associazioni che promuovono progetti di valorizzazione territoriale nelle aree in cui opera, legati, in particolare, alla terza età e alle strutture socio-sanitarie ed educative.**

Particolarmente interessante è il progetto sperimentato a Torino presso la struttura Valgioie, dove da anni è attivo il “Cantiere Solidarietà” in collaborazione con ACLI Torino. L'importanza delle realtà locali viene riaffermata dalla Cooperativa anche attraverso la sua partecipazione in alcuni enti. In particolare, vanno ricordati l'Ente Servizi ed Aree Espositive di Caresanablot S.r.l., con il quale ha contribuito a realizzare il polo fieristico, e la società Tre Denti S.r.l., realizzata in partnership con il Comune di Cantalupa (TO).

Nel corso dell'anno la Cooperativa ha sponsorizzato l'evento territoriale ligure “**Expo Alta Val Trebbia 2022**”.

Punto Service ha sponsorizzato la pubblicazione del **libro fotografico “Arlecchino. Una vita in maschera”** dedicato al grande attore e Maestro Ferruccio Soleri, l'Arlecchino per antonomasia, capace di portare sul palco del Piccolo Teatro Grassi di Milano, per più di cinquant'anni lo spettacolo di Giorgio Strehler “Arlecchino servitore di due padroni”.

Il volume, presentato martedì 6 dicembre 2022 presso il Chiostro Nina Vinchi de “Il Piccolo Teatro” di Milano, è l'ultima elegante “fatica fotografica” realizzata dal duo di fotografi e amici vercellesi Dino Boffa e Celestino Bellardone (Edizioni Effedi) dedicata al grande attore e Maestro.

Il **30 ottobre** Punto Service e il partner Emmaus hanno partecipato a Milano alla corsa non competitiva **Run for Inclusion**, nata per celebrare i valori di inclusività, diversità e sostenibilità contro ogni tipo di discriminazione. Alcuni soci hanno infatti gareggiato con la pettorina personalizzata recante il messaggio “Io sono indifferente”.





Domenica **6 novembre**, in occasione della **Fiera del Tartufo 2022** di Montechiaro d'Asti, la **RSA Arnaldi** ha partecipato attivamente all'organizzazione della festa preparando e offrendo il pranzo ai musicisti, ai volontari della protezione civile e al personale della Croce Rossa. La struttura, rimasta aperta a parenti e amici, è stata presente durante la manifestazione anche nelle vie del centro con un gazebo informativo.

Nel 2022 si è registrato un leggero incremento delle sponsorizzazioni, ma l'obiettivo per il futuro è quello di poter tornare a sostenere, come d'abitudine, le iniziative di piccole e medie realtà territoriali delle aree in cui opera la Cooperativa, al fine di valorizzare tradizioni, sostenere economicamente iniziative di valenza sociale o di spessore artistico e di creare reti di collaborazione.

## Associazioni culturali e di volontariato

Il rapporto con le associazioni culturali e di volontariato rappresenta una delle maggiori risorse per Punto Service, in quanto si tratta di realtà nevralgiche per garantire agli anziani una **fiorente vita relazionale** che non si limiti al solo ambito residenziale.

Con le associazioni la Cooperativa cerca di **favorire la socializzazione e promuovere il valore umano della persona anziana**: organizza eventi, corsi, gite e visite culturali, portando un piccolo scorcio della comunità locale all'interno delle strutture oppure, viceversa, accompagnando gli ospiti all'esterno alla riscoperta del territorio circostante. È fondamentale per l'anziano in struttura non solo sentirsi parte della comunità, ma anche parteciparvi attivamente, grazie anche al coinvolgimento di altre generazioni con cui confrontarsi.

Anche il 2022 è stato segnato da una fisiologica riduzione delle iniziative con le associazioni, a causa delle ancora numerose limitazioni imposte dalle vigenti normative, ma si segnala, soprattutto nella parte finale dell'anno, **una decisa ripresa della collaborazione nella realizzazione di attività ed eventi, ospitati soprattutto negli spazi esterni**.

## Solidarietà

In primavera la Residenza Valenza Anziani, in collaborazione con la Fondazione "Valenza Anziani Onlus", ha deciso di **sostenere la popolazione ucraina colpita dalla guerra**. L'iniziativa ha permesso di consegnare medicinali e beni di prima necessità alle popolazioni colpite dal conflitto.



## Riconoscimenti e premi

Il 13 dicembre 2022 la RSA I Pioppi di Dresano ha ricevuto da parte di Onda, Osservatorio Nazionale sulla salute della donna e di genere, il **premio di tre Bollini RosaArgento**. Tale riconoscimento viene conferito alle RSA attente al benessere che tutelano la dignità personale e sono in grado di garantire una gestione personalizzata, efficace e sicura delle persone ricoverate, e va da un minimo di un bollino ad un massimo di tre.



## Convegni, eventi formativi, iniziative aperte al pubblico

A causa della pandemia, Punto Service ha preso parte ad un numero di iniziative aperte al pubblico inferiore rispetto ai propri standard, si segnala comunque una ripresa delle attività.

### 22 gennaio 2022

Michele Assandri, Operations Manager di Punto Service e Presidente Anaste Piemonte, ha partecipato in qualità di relatore alla tavola rotonda **“L’assistenza a Genova oggi”**, uno degli eventi del convegno “Benedetto XV e il suo tempo” del Dipartimento di Scienze politiche dell’Università di Genova tenutosi dal 20 al 22 gennaio 2022.

### Primavera 2022

Presso la Residenza Ciriè si sono tenuti due cicli di incontri con lo scopo di supportare i malati di Alzheimer e le persone accanto a loro. Il primo ciclo dal titolo **“Alzheimer: un viaggio in due”** è partito il 9 marzo con cadenza quindicinale il mercoledì dalle ore 17.00 alle ore 19.00. Il secondo ciclo, **“Alzheimer Caffè”** è partito invece il 22 aprile dalle ore 15.00 alle ore 17.00.

### 30 maggio 2022

Michele Assandri, Operations Manager di Punto Service e Presidente Anaste Piemonte, ha partecipato all’evento **“Rsa: come garantire le cure e il diritto alle relazioni”** tenutosi presso la Sala Viglione del Consiglio Regionale del Piemonte a Torino.

### 28 luglio 2022

È stato inaugurato il nuovo **alloggio protetto “Il Borgo” di Campo Ligure (GE)**. L’alloggio protetto, presentato dal Comune presso la Sala Consiliare, rappresenta una soluzione intermedia di assistenza sanitaria e sociale che permette di mantenere le persone fragili, ma ancora autosufficienti, presso un contesto domestico in grado di garantire stili di vita aperti alla vita pubblica.

### 12 e 16 settembre 2022

Presso il CDI Casa di giorno di Biella si sono tenuti due incontri dal titolo **“La vita imperfetta. Interventi e metodiche per la gestione delle persone con demenza”**, aventi come tema l’approccio e la gestione delle persone con demenza. L’evento è rivolto a operatori del CDI, familiari degli utenti e volontari dell’Associazione Casa di Giorno.

### 25 ottobre 2022

Il Centro Diurno di Biella ha aperto le porte ai ragazzi di una classe quarta dell’I.I.S. Eugenio Bona di Biella del corso Servizi per la sanità e l’assistenza sociale per un **Open Day** avente l’obiettivo di avvicinare studenti e mondo del lavoro.

### 17 novembre 2022

Presso lo spazio eventi Manzoni 16 a Monza si è tenuto l’incontro dal titolo **“Pandemia e rischio clinico: un piano per una corretta gestione”**. L’evento, organizzato e promosso da Punto Service ed Emmaus, ha voluto essere un momento di riflessione sulla gestione di un fenomeno pandemico, su quanto fatto e sulle strategie da mettere in atto nel prossimo futuro. I lavori hanno visto l’intervento della Direzione Sanitaria del gruppo, Dott. Sergio Sgambetterra, del Direttore Sociosanitario dell’ATS della Brianza, Dott. Antonio Colaiani, degli operatori del gruppo di lavoro e infine del management di Punto Service ed Emmaus.



## Sport

Punto Service da anni supporta realtà ed associazioni sportive legate al mondo dei giovani, che valorizzino il loro valore e la loro crescita, sia fisica che morale ed emotiva. Nel 2022, anno di ripresa graduale delle attività e delle iniziative consuete, non ha registrato particolari eventi al riguardo, ma l’obiettivo futuro è quello di creare un proficuo scambio intergenerazionale e ritornare a relazionarsi con i più giovani nella loro formazione sportiva e fisica.

### F.C. Pro Vercelli 1892

È proseguita la positiva relazione tra Punto Service e il club calcistico F.C. Pro Vercelli 1892 che dal 2018 disputa il Campionato di Serie C. Le due società sono legate - oltre che dalla prossimità territoriale - dalla convinzione che l’attività sportiva sia elemento qualificante nella corretta crescita psico-fisica dei giovani. Grande attenzione è quindi dedicata allo sviluppo del settore giovanile che, oltre ai risultati agonistici, mira alla formazione ed al supporto dei ragazzi, offrendo una moderna concezione dell’addestramento sportivo come percorso di crescita motoria, morale ed educativa.

## Materiali di comunicazione

L'attività di elaborazione di materiali di comunicazione nel 2022 è stata intensa. Punto Service ha elaborato nuove linee guida ad uso interno per l'operatività dei propri servizi. Parallelamente, sono stati diffusi vari materiali informativi (poster, modulistica, opuscoli) relativi a campagne di comunicazione.

A novembre la Cooperativa ha lanciato una **campagna di sensibilizzazione per il vaccino** dedicato a differenti patologie: **influenza, covid, herpes zoster e pneumococco**.

La campagna è stata sviluppata con tre poster differenti ognuno dei quali riportava lo slogan: **"Con il vaccino mi proteggo"** seguito dal nome della patologia relativa. Il materiale informativo è stato distribuito nelle strutture e pubblicato sul sito e sui social, con l'obiettivo di promuovere il vaccino come utile strumento di prevenzione di patologie importanti in terza età.

In occasione della **Giornata Mondiale dell'Alzheimer**, celebrata ogni anno il 21 settembre, Punto Service ha elaborato una campagna di sensibilizzazione relativa all'importanza della diagnosi precoce da diffondere nelle strutture.

Con le parole **"Possiamo fare molto insieme"** l'obiettivo è accrescere la consapevolezza che la diagnosi è l'inizio di una nuova fase di vita attraverso la conoscenza e la condivisione.

In autunno è stata diffusa nelle strutture la **Campagna Buone Prassi**, volta a sensibilizzare coloro che lavorano nelle strutture rispetto alle tematiche del

**risparmio energetico**. Le locandine elaborate sono destinate a mandare un messaggio chiaro e immediato rispetto ad alcune buone pratiche da applicare tutti i giorni e pensate per essere esposte in punti strategici delle strutture.

Il **25 novembre**, in occasione della **Giornata contro la violenza sulle donne**, Punto Service ha voluto omaggiare tutte le Ospiti, le donne delle loro famiglie e tutte coloro che ogni giorno lavorano con dedizione all'interno della Cooperativa con l'invio in ogni struttura di una pianta di Anthurium.

Le foto delle donne con le piante inviate sono state poi caricate sui social istituzionali per diffondere il messaggio contro la violenza di genere: **"Nemmeno con un fiore"**.

È proseguita nel 2022 la distribuzione dell'**opuscolo "Fare Social - Vademecum per il mondo online"**, un documento che ha lo scopo di fornire a tutti gli operatori uno strumento utile al corretto utilizzo dei Social Media e delle applicazioni di messaggistica (quali ad esempio WhatsApp, Telegram, WeChat) o posta elettronica, informando sulle buone condotte da adottare in ambito digitale.

Punto Service ha pubblicato per tutto l'anno il proprio **Notiziario periodico**: uno strumento di comunicazione che mensilmente fornisce informazioni dalle residenze. Il mensile è rivolto a tutti gli stakeholder e viene distribuito nelle strutture in forma cartacea, ma anche pubblicato sul sito in versione digitale.

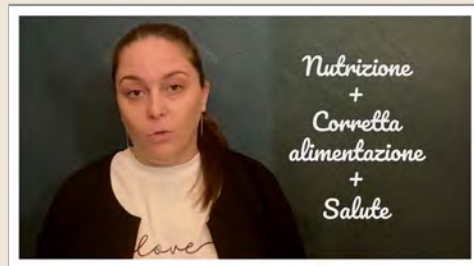


## Multimedialità e video

Nell'arco del 2022 Punto Service ha scelto il video per veicolare differenti contenuti e progetti, nella convinzione che sia uno strumento comunicativo immediato, di grande impatto e facile memorizzazione.



Ad agosto la Cooperativa ha realizzato e diffuso nei propri canali digitali un **virtual tour** della Rsa Ciriè per mostrare gli ambienti recentemente rinnovati e la vita in struttura degli ospiti.



In occasione della **Giornata Mondiale dell'alimentazione** il 16 ottobre è stato diffuso un video in cui si spiega l'importanza di una corretta alimentazione e nel contempo si promuove il servizio di consegna pasti a domicilio alla cittadinanza della RSA Don Masseroni di Bellinzago Novarese.



Punto Service ha realizzato un video per gli auguri di Natale dal titolo **"Buone Feste in tutte le lingue del mondo"**, un collage di messaggi di auguri di Ospiti e operatori nella lingua del loro paese originario o del dialetto locale.

## Fornitori

### Qualifica e valutazione fornitori

Il processo di approvigionamento di Punto Service si sviluppa attraverso una valutazione delle capacità del fornitore a soddisfare le esigenze della Cooperativa; le caratteristiche prese in considerazione sono tali da rispecchiare i principi qualitativi che la Cooperativa si è data.

A tutti i fornitori critici o strategici viene inviato un questionario di qualifica che valuta le certificazioni acquisite o comunque l'esistenza di sistemi conformi a tali norme, e richiede ai fornitori di firmare una dichiarazione di impegni a perseguire i seguenti obiettivi delle norme ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 ed SA 8000:

- fornire con regolarità un prodotto o un servizio che soddisfi i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili;
- accrescere la soddisfazione del cliente tramite un'efficace organizzazione, compresi i processi per migliorare in continuo l'organizzazione ed assicurare la conformità ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti applicabili;
- rimediare prontamente a ogni non-conformità identificata;
- garantire la tutela dei diritti, la salute e la sicurezza dei lavoratori propri e dei propri fornitori;
- garantire la tutela dell'ambiente.

Punto Service, a garanzia del rispetto di elevati standard in materia di qualità, ambiente, salute e sicurezza dei lavoratori e responsabilità sociale,

valuta i fornitori in accordo alle seguenti caratteristiche:

- concorrenzialità;
- adeguatezza del prodotto;
- flessibilità della distribuzione;
- qualità dell'organizzazione;
- efficacia amministrativa;
- disponibilità di certificazioni volontarie;
- tempestività e completezza nel rispondere a specifici requisiti imposti dalla normativa cogente.

Con frequenza annuale viene valutata la prestazione dei fornitori. Su circa 5.415 ordini evasi nel 2022, la **percentuale di disservizi dei fornitori rilevata era del 2,50%** e le azioni intraprese si sono tutte chiuse positivamente.

#### D.Lgs 231

**Nell'avviare nuove relazioni commerciali e nella gestione di quelle già in essere, Punto Service verifica, sulla base delle informazioni pubbliche e/o disponibili nel rispetto delle normative vigenti, che i fornitori:**

- non siano implicati in attività illecite, in modo particolare con quelle connesse ai reati di cui al D.Lgs 231;
- non tengano comportamenti non rispettosi della dignità umana e non violino i diritti fondamentali della persona;
- che rispettino le normative di salute e sicurezza dei lavoratori e, in generale, tutte le regole contenute nel Codice Etico di Punto Service.





# 4

## APPENDICE

*“Nessuno di noi, me compresa, farà mai grandi cose.  
Ma tutti possiamo fare piccole cose, con grande amore,  
e insieme possiamo fare qualcosa di meraviglioso.”*

*Madre Teresa*

# Elenco completo servizi 2022

## SERVIZI REGIONE PIEMONTE 2022

### ALESSANDRIA E PROVINCIA

LOCALITÀ	DESCRIZIONE SERVIZIO	COMMITTENTE
ALESSANDRIA	Gestione del presidio relativamente a servizi generali, alberghieri e servizi di assistenza socio-sanitaria	I.P.A.B. "Soggiorno Borsalino"
CASALE MONFERRATO	Gestione dei servizi socio-sanitari ed alberghieri presso la residenza "Piccola Casa di Pronto Soccorso"	Arciconfraternita degli angeli - Piccola Casa di Pronto Soccorso Onlus
GIAROLE	Gestione dei servizi socio-sanitari e alberghieri presso il "Soggiorno Airone"	C.S.S.A. - Coop. Sociale P.A. Onlus Soggiorno "Airone" di Giarole
	Servizio di refezione scolastica	Comune di Giarole
TICINETO	Gestione dei servizi socio-sanitari ed alberghieri presso la residenza per anziani IPAB "Maria Angela Ribero Luino"	I.P.A.B. Maria Angela Ribero Luino
VALENZA	Gestione globale della residenza "Valenza Anziani"	Fondazione Valenza Anziani

### ASTI E PROVINCIA

LOCALITÀ	DESCRIZIONE SERVIZIO	COMMITTENTE
GRAZZANO BADOGLIO	Gestione della residenza "Sofia Badoglio"	Comune di Crazzano Badoglio
MONTECHIARO D'ASTI	Gestione globale della residenza "Francesco Arnaldi"	Casa di riposo Presidio Socio Sanitario "Ospedale ricovero F. Arnaldi"
TONCO	Gestione della residenza "S. Vincenzo De Paoli"	Comune di Tonco

### BIELLA E PROVINCIA

LOCALITÀ	DESCRIZIONE SERVIZIO	COMMITTENTE
BIELLA	Gestione del Centro Diurno Integrato "Casa di Giorno"	Comune di Biella

### CUNEO E PROVINCIA

LOCALITÀ	DESCRIZIONE SERVIZIO	COMMITTENTE
BORGO SAN DALMAZZO	Gestione globale della residenza "Padre Fantino"	A.S.L. CN1

CERVASCA	Gestione globale della Casa di Riposo comunale "Don R. Serra"	Comune di Cervasca
PEVERACNO	Gestione integrata della residenza "Giacomo Peirone"	Comune di Peveragno
VERZUOLO	Gestione globale della residenza "Giuseppe Vada"	Comune di Verzuolo
	Gestione del servizio mensa per gli alunni delle scuole primarie e secondarie	Comune di Verzuolo
VINADIO	Gestione integrata della residenza "G. Simondi"	Consorzio Socio-Assistenziale del Cuneese

### NOVARA E PROVINCIA

LOCALITÀ	DESCRIZIONE SERVIZIO	COMMITTENTE
BELLINZAGO NOVARESE	Gestione globale della residenza "Don Maurizio Masseroni"	Comune di Bellinzago Novarese
BERZONNO DI POGNO	Gestione servizi socio-sanitari riabilitativi e generali di tipo alberghiero, di assistenza diretta e di protezione alla persona all'interno della residenza "Casa Riccardo Bauer"	Istituzione per la Cura Climatica Onlus
NOVARA	Gestione integrata della residenza "Gianni Rodari"	Gruppo iSenior / Colisée
OLEGGIO	Gestione globale residenza "Suor Anna Camilla Valentini"	A.S.L. NO

### TORINO E PROVINCIA

LOCALITÀ	DESCRIZIONE SERVIZIO	COMMITTENTE
ALPIGNANO	Gestione integrata della residenza "Al Castello"	Residenza socio-sanitaria "Beato Giuseppe Allamano" S.r.l.
CANTALUPA	Gestione integrata della residenza "Esterina Coassolo"	Pro Senectute Onlus
CAVAGNOLO	Gestione integrata della residenza "Cesare Pavese"	Gruppo iSenior / Colisée
CHIERI	Gestione dei servizi domiciliari e di sostegno alla persona	Consorzio dei servizi socio-assistenziali del chierese
CIRIÈ	Gestione globale della residenza comunale	A.S.L. TO4
ORBASSANO	Gestione integrata della residenza "Italo Calvino"	Gruppo iSenior / Colisée
TORINO	Gestione globale della residenza comunale "Valgioie" (sperimentazione Housing Sociale) e del CDDCA	Comune di Torino
	Gestione integrata della residenza "Villa Primule"	Gruppo iSenior / Colisée
	Gestione integrata della residenza "Itaca"	Gruppo iSenior / Colisée

TORINO	Gestione integrata della residenza "Il Porto"	Gruppo iSenior / Colisée
	Gestione integrata della residenza "Edmondo De Amicis"	Gruppo iSenior / Colisée
	Gestione integrata della residenza "Mario Soldati"	Gruppo iSenior / Colisée
	Gestione servizi infermieristici, riabilitativi, assistenziali, di animazione, pulizia, fornitura e preparazione pasti presso la residenza "Senior Residence"	Senior Residence S.r.l.
VARISELLA	Gestione globale della residenza "Euforbia"	A.S.L. TO 4

## VERCELLI E PROVINCIA

LOCALITÀ	DESCRIZIONE SERVIZIO	COMMITTENTE
BIANZÈ	Gestione globale della residenza "Cavalier Terzago"	Comune di BIANZÈ
CARESANABLOT	Gestione integrata della residenza "I Roveri"	Emmaus S.p.A.
FONTANETTO PO	Gestione globale della residenza "Palazzo Caligaris"	Comune di Fontanetto Po
	Servizio di refezione scolastica	Comune di Fontanetto Po

## SERVIZI REGIONE LOMBARDIA 2022

### COMO E PROVINCIA

LOCALITÀ	DESCRIZIONE SERVIZIO	COMMITTENTE
CAGLIO	Gestione globale della residenza "Villa Dossel"	Comune di Caglio
COMO	Servizio ADI in regime voucher	ATS Insubria
COMO LORA	Servizio di assistenza notturna presso la "Casa di Gino"	Opera Don Guanella
LONGONE AL SEGRINO	Gestione integrata della comunità psichiatrica "Villa Cusi"	Sant'Andrea S.r.l.
MONTORFANO	Gestione integrata della residenza "I Laghi"	Gruppo iSenior / Colisée

### LECCO E PROVINCIA

LOCALITÀ	DESCRIZIONE SERVIZIO	COMMITTENTE
CASSAGO BRIANZA	Gestione servizio di assistenza tutelare notturna presso l'"Opera Don Guanella"	Opera Don Guanella

### LODI E PROVINCIA

LOCALITÀ	DESCRIZIONE SERVIZIO	COMMITTENTE
LODI	Servizi di assistenza domiciliare integrata	ATS Milano Città Metropolitana

## MILANO E PROVINCIA

LOCALITÀ	DESCRIZIONE SERVIZIO	COMMITTENTE
CORBETTA	Servizi integrativi presso l'asilo nido "Gianni Rodari"	Comune di Corbetta
DRESANO	Gestione globale del CDI e della residenza "I Pioppi"	Comune di Dresano
	Servizi di assistenza domiciliare in accreditamento con Azienda Sociale Sud Est Milano (A.S.SE.MI) (SAD) (Carpiano, Cerro al Lambro, Colturano, Dresano, Melegnano, S. Donato Milanese, S. Giuliano Milanese, S. Zenone al Lambro, Vizzolo Predabissi)	Azienda Sociale Sud Est Milano (A.S.SE.MI)
GARBAGNATE MILANESE	Gestione di voucher socio assistenziali distretto 1 Garbagnate e i comuni limitrofi - assistenza domiciliare anziani, handicap ed educativa	Comune di Garbagnate Milanese
LEGNANO	Gestione integrata della residenza "Il Palio"	Gruppo iSenior / Colisée
MILANO	Gestione integrata della residenza e del CDI "Casa Famiglia di Milano Affori"	Gruppo iSenior / Colisée
	Gestione integrata della residenza "Casa Famiglia per Anziani di Milano"	Gruppo iSenior / Colisée
	Gestione integrata residenza "Ippocrate" 1	Gruppo Korian
	Gestione integrata residenza "Ippocrate" 2	Gruppo Korian
	Erogazione servizi di assistenza domiciliare integrata con gestione voucher socio sanitari rilasciati dall'ATS Milano Città Metropolitana	ATS Milano Città Metropolitana
	Servizio assistenza domiciliare / servizio SAD anziani in regime voucher	Comune di Milano
	Gestione integrata dei servizi socio-assistenziali presso l'istituto "Figlie di San Giuseppe di Rivalba" - Comunità di Milano	Congregazione Figlie di San Giuseppe di Rivalba

## MONZA BRIANZA E PROVINCIA

LOCALITÀ	DESCRIZIONE SERVIZIO	COMMITTENTE
DESIO	Servizio di assistenza domiciliare presso il comune di Desio e comuni limitrofi (Limbiate, Muggiò, Nova Milanese, Varedo, Cesano Maderno, Bovisio Masciago)	Comune di Desio
	Gestione del Centro Ricreativo e Orti Sociali "Il Girasole"	Comune di Desio
MONZA	Gestione integrata residenza "Anna e Guido Fossati"	Gruppo Korian
	Servizio ADI in regime voucher	ATS Brianza

## PAVIA E PROVINCIA

LOCALITÀ	DESCRIZIONE SERVIZIO	COMMITTENTE
CILAVEGNA	Gestione del CDI "Casa Serena" e del servizio di animazione in RSA	Casa Serena azienda speciale del Comune di Cilavegna

PAVIA	Servizio ADI in regime voucher	ATS Pavia
PIEVE DEL CAIRO	Gestione globale della casa albergo e CDI "San Giuseppe"	Comune di Pieve del Cairo
ROBBIO	Gestione integrata della residenza "Fondazione Galtruccio"	Fondazione Galtruccio
VIDIGULFO	Gestione integrata della residenza e del CDI "Villa Antea"	Gruppo Korian
VOGHERA	Servizio di assistenza tutelare e del servizio infermieristico presso l'Opera Pia "La Pallavicina"	Opera "Don Guanella" - Opera Pia "La Pallavicina"

## SERVIZI REGIONE LIGURIA 2022

### GENOVA E PROVINCIA

LOCALITÀ	DESCRIZIONE SERVIZIO	COMMITTENTE
CAMPO LIGURE	Gestione globale della residenza "Francesca Rossi Figari"	Comune di Campo Ligure
	Alloggio protetto "Il Borgo"	Comune di Campo Ligure
LUMARZO	Gestione globale della residenza protetta "Bartolomeo Schenone"	Comune di Lumarzo
	Servizio di cure domiciliari	Asl 3
RAPALLO	Gestione globale della residenza "Villa Tasso"	Comune di Rapallo
ROVEGNO	Gestione globale residenza protetta "Felice Conio" e fornitura pasti mense scolastiche presso la scuola materna, primaria e secondaria di I° grado	Comune di Rovigno
	Gestione alloggi protetti "Bruno Bergonzi"	
	Gestione dell'ambulatorio infermieristico RSA aperta	Asl 3
	Servizio di cure domiciliari	Asl 3

### IMPERIA E PROVINCIA

LOCALITÀ	DESCRIZIONE SERVIZIO	COMMITTENTE
VENTIMIGLIA	Gestione integrale della residenza per anziani "Ernesto Chiappori", fraz. Latte	

### SAVONA E PROVINCIA

LOCALITÀ	DESCRIZIONE SERVIZIO	COMMITTENTE
ALBISSOLA MARINA	Servizio di assistenza e cura degli anziani ospiti della residenza "Caterina Corrado"	Istituzione casa di riposo "C. Corrado"

SAVONA	Gestione globale della residenza protetta "Suore Minime"	
	Prestazioni infermieristiche presso i punti prelievo di Albissola e Savona	Bianalisi S.p.A.

## SERVIZI REGIONE TOSCANA 2022

### AREZZO E PROVINCIA

LOCALITÀ	DESCRIZIONE SERVIZIO	COMMITTENTE
BUCINE	Gestione integrata della residenza "Fabbri Bicoli"	Comune di Bucine

### FIRENZE E PROVINCIA

LOCALITÀ	DESCRIZIONE SERVIZIO	COMMITTENTE
FIRENZE	Gestione integrata della residenza "Il Giglio"	Gruppo Korian
	Fornitura pasti presso la residenza "Le Magnolie"	Gruppo Korian
LASTRA A SIGNA	Gestione integrata della residenza "Villa Michelangelo"	Gruppo Korian

### SIENA E PROVINCIA

LOCALITÀ	DESCRIZIONE SERVIZIO	COMMITTENTE
POGGIBONSI	Gestione dei servizi di Assistenza Domiciliare (SAD E ADI) a favore dei residenti nei comuni dell'Alta Val d'Elsa (Casole d'Elsa, Colle Val d'Elsa, Poggibonsi, San Gimignano, Radicondoli)	Società della Salute Alta Val d'Elsa

Ringraziamo tutti coloro che hanno attivamente contribuito alla redazione di questo bilancio, ma soprattutto la nostra forza sociale e tutti i nostri stakeholder a cui è dedicato il documento.



**Punto Service**  
**Cooperativa Sociale a r.l.**

Sede centrale ed operativa:  
Via Vercelli 23/A  
13030 Caresanablot (VC)

Tel. 0161 23 48 00  
Fax 0161 23 48 26  
[info@puntoservice.org](mailto:info@puntoservice.org)

P.IVA 01645790021

Progetto grafico  
Nausicaa Galli

Finito di stampare  
Giugno 2023



**Punto Service**  
**Cooperativa Sociale a r.l.**

Via Vercelli, 23/A  
13030 Caresanablot (VC)  
Tel. 0161 23 48 00  
Fax 0161 23 48 26  
[info@puntoservice.org](mailto:info@puntoservice.org)

seguici anche su:



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