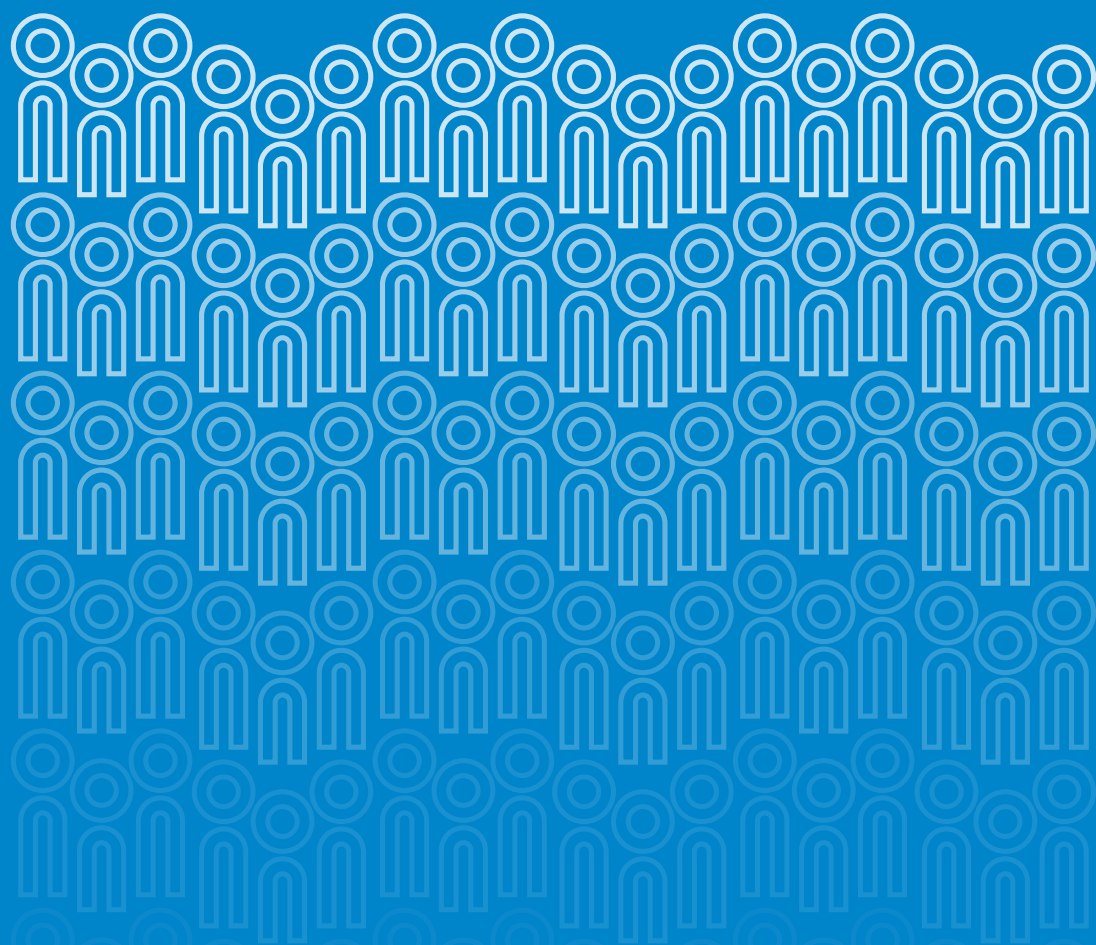




BILANCIO SOCIALE 2023

BILANCIO SOCIALE



2023



PUNTO
SERVICE

INDICE

Introduzione	04
Nota Metodologica	10

1

Identità	12
La nostra Cooperativa	13
Il mondo di Punto Service	16
Governance e organizzazione	19
Ambiti di intervento	22
Sistema di gestione	23

2

Informazioni economiche	25
Produzione effettuata e valore aggiunto	26
Informazioni patrimoniali	27
Fatturato	28
Destinazione dell'utile d'esercizio	28
Indici di mutualità	29
Partecipazioni e quote	29
Ripartizione del fatturato	30

3

Relazione socio-ambientale	32
I nostri stakeholder	33
Compagine sociale e forza lavoro	34
Sistema di gestione per la responsabilità sociale	36
Gestione dell'emergenza pandemica e rischio clinico	38
Obiettivi di gestione	39
Formazione del personale	43
Risorse umane	46
Clienti	48
Servizi gestiti nel 2023	50
Progetti in RSA	55
Assistenza domiciliare	58
Community	59
Fornitori	67
La visione sostenibile di Punto Service	68

4

Appendice	81
Elenco completo dei servizi 2023	82

Introduzione



**Massimo
Secondo**

PRESIDENTE

Carissimi,
come di consueto siamo giunti alla pubblicazione del nostro Bilancio Sociale per l'anno 2023: questa occasione rappresenta non solo un'opportunità per fare il punto sulla nostra situazione economico-finanziaria, ma anche un momento importante per riflettere sui **traguardi raggiunti** e sui **progetti futuri** senza perdere di vista la missione di Punto Service: migliorare la qualità della vita delle persone che serviamo. Sono lieto di annunciare che, nonostante le difficoltà economiche generali e le sfide specifiche che abbiamo affrontato, la nostra Cooperativa ha mantenuto una **posizione finanziaria solida**. Tengo a precisare che Punto Service, con le sue radici profonde e la sua lunga tradizione, rappresenta una **pietra miliare nel nostro territorio**, simbolo di cooperazione, impegno e comunità. **Per il nostro successo e la nostra longevità voglio ringraziare i nostri soci**, che con il loro lavoro e la loro dedizione hanno costruito e mantenuto viva questa realtà. Ogni giorno, voi portate avanti un'eredità di valori come solidarietà, rispetto, inclusione e professionalità: questi valori non sono solo parole, ma azioni concrete che si manifestano nelle nostre attività quotidiane.

Un aspetto cruciale è la **sostenibilità delle nostre attività**: abbiamo come obiettivo continuare a lavorare per garantire la solidità economica della cooperativa, affinché possiamo mantenere e ampliare i nostri servizi senza comprometterne la qualità. Questo significa anche esplorare nuove **opportunità di finanziamento e collaborazioni**, oltre a migliorare l'efficienza delle nostre operazioni. Oggi parlare di sostenibilità significa però tenere conto anche di un modello di sviluppo in grado di assicurare il soddisfacimento dei bisogni della generazione presente senza compromettere la possibilità delle generazioni future di realizzare i propri, motivo per il quale la nostra Cooperativa ha deciso di adottare volontariamente gli **standard Europei in materia di sostenibilità** (la CSRD - Corporate Sustainability Reporting Directive, e gli ESRS standards). Mi sembra dunque che ci siano tutte le premesse per aggiungere nuovi capitoli di successo alla nostra storia.

Grazie a tutti e buona lettura,

Massimo Secondo

Introduzione

Due direzioni che cooperano



**Paolo
Cerruti**

DIRETTORE GENERALE
SERVIZI



**Stefania
Repinto**

DIRETTORE GENERALE
OPERATIONS

Punto Service ha presentato una nuova organizzazione aziendale avente una duplice direzione: da un lato Stefania Repinto, Direttrice generale del ramo Operations, dall'altro Paolo Cerruti, Direttore generale del ramo Servizi.

Chiediamo direttamente a loro: perché questa scelta?

PAOLO: Sono molto entusiasta dell'incarico che mi è stato conferito,

e ringrazio tutto il CDA per la fiducia attribuita. Sicuramente entro in azienda in un momento cruciale: Punto Service si sta trasformando da azienda appaltatrice a gestore di servizi. Il mio ruolo, con focus sulle funzioni ed i processi aziendali, ha lo scopo di **riorganizzare la sede a supporto del cambiamento messo in atto sui territori**. La complementarietà con l'area operativa è quella di individuare insieme le soluzioni organizzative più efficaci per agevolare lo sviluppo delle attività sul territorio.

STEFANIA: Siamo giunti alla conclusione che la divisione delle responsabilità tra una direzione per i servizi sul territorio e una per la sede centrale permette alla Cooperativa di essere efficiente, reattiva e strategica allo stesso tempo, ottimizzando le operazioni quotidiane e garantendo la crescita sostenibile. Il **lavoro delle due direzioni è sinergico** e comuni sono gli obiettivi finali, credo perciò che questo nuovo assetto organizzativo sia un valore aggiunto per il nostro gruppo.

Uno dei principali obiettivi che si pone la Cooperativa è la valorizzazione del personale. Che cos'è per voi?

STEFANIA: In primis, credo sia implementare politiche per la **crescita professionale all'interno della Cooperativa**. La continua espansione del business e le acquisizioni favoriscono le opportunità di carriera: spesso cerchiamo internamente le risorse necessarie a ricoprire le posizioni aperte, nella convinzione che la conoscenza del contesto sicuramente possa costituire un vantaggio operativo.

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. Nel caso invece di nuove risorse con funzioni di coordinamento e direzione, riteniamo fondamentale offrire una prima formazione on the job al fianco dei nostri professionisti abbinata ad 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. Poi ritengo che la **formazione** sia un elemento imprescindibile, motivo per il quale nei nostri servizi lo staff va incontro a molteplici situazioni di formazione con tematiche specifiche.

PAOLO: Oggi non si lavora più come dieci anni fa: certamente l'avvento di una pandemia mondiale ha portato a nuove politiche di **lavoro flessibile**, nonché a una nuova presa di coscienza e successiva rivendicazione dell'**equilibrio tra vita lavorativa e privata**, temi cruciali per il dipendente e di conseguenza per l'azienda ed il suo successo.

Il nostro obiettivo è certamente quello di assecondare il trend con la **talent retention**, cercando dunque di offrire soluzioni che migliorino la soddisfazione e la motivazione dei dipendenti, riducano il turnover e contribuiscano a creare un ambiente di lavoro più sano e produttivo.

Quali sono i tre obiettivi principali per la tua Direzione in tre parole?

PAOLO:
Valorizzare
l'azienda e le sue risorse.
Favorire
l'equilibrio vita lavoro.
Gestire
il cambiamento.

STEFANIA:
Collaborazione
per fare squadra.
Benessere
per soci e assistiti.
Territorio
da valorizzare costruendo reti.

Introduzione



**Stefano
Peri**

VICEPRESIDENTE

Stiamo vivendo un momento particolarmente significativo: il **rinnovo del Contratto Collettivo delle Cooperative Sociali**. Questo rinnovo rappresenta un passo fondamentale per il mondo Cooperativo, e riflette l'impegno costante a migliorare le condizioni di lavoro e a valorizzare il contributo di ciascun collaboratore. Il nuovo contratto introduce importanti novità che mirano a garantire **maggiore sicurezza, equità e un miglioramento generale delle condizioni di lavoro**.

Sono molto lieto che i nostri soci possano in primis beneficiare di un **aumento salariale** e vedere così riconosciuti a livello economico il loro impegno e la loro professionalità.

Tra le principali modifiche del nuovo CCNL, possiamo annoverare un **incremento economico** e degli **accordi di gradualità**, l'introduzione della **quattordicesima mensilità** e un ulteriore **aumento dell'Assistenza Sanitaria Integrativa**. Altro elemento molto qualificante dell'accordo è l'integrazione del trattamento di **maternità obbligatoria (5 mesi) fino al 100%** (precedentemente 80%) della normale retribuzione per tutte le lavoratrici sia socie sia dipendenti.

Come azienda, stiamo lavorando, come già anticipato dal nostro Presidente Secondo, a trovare nuove strade per raggiungere la sostenibilità economica di Punto Service, in quanto a fronte dell'aumento dei costi salariali comportato dal nuovo contratto, non vengono attualmente riconosciuti maggiori ricavi dal lato rette e fatturato aziendale.

Invito tutti i soci e collaboratori a leggere attentamente il nuovo contratto e a rivolgersi ai propri referenti per qualsiasi chiarimento o approfondimento. Sono certo che, con il contributo di tutti, sapremo cogliere al meglio le opportunità offerte da questo rinnovo, continuando a lavorare insieme per il benessere della nostra comunità.

La forza della nostra Cooperativa risiede nella **partecipazione attiva dei nostri soci, nella professionalità dei nostri operatori** e nella **fiducia che ci viene accordata** dai nostri beneficiari.

Con i migliori saluti,

Stefano Peri

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 nel 2023 e composto da Stefano PERI, Michele SECONDO, Stefania REPINTO, Graziella REPINTO e Giovanni TARANTINO.

Il Comitato si è riunito di persona e/o in videoconferenza, discutendo vari aspetti della stesura del documento. In data 02/02/2024 ha affrontato principalmente aspetti identitari e struttura del documento. In data 26/02/2024 ha discusso aspetti relativi ai clienti e tutti i servizi gestiti, mentre il 06/03/2024 compagine sociale, formazione e selezione. In data 15/03/2024 sono stati discussi i dati inerenti contenziosi, sistema di gestione, SA 8000, aspetti legali, stakeholder e obiettivi di gestione. In data 22/03/2024 sono stati discussi gli aspetti economici della sezione due, i cui dati sono stati poi approfonditi e approvati il 12/04/2024. In data 26/04/2024 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 30/04/2024.

Il Bilancio Sociale 2023 è stato infine approvato all'unanimità all'assemblea dei soci del 07/06/2024.

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.

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/

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



IDENTITÀ

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

 **1989**
ANNO FONDAZIONE

 **~ € 90 MLN**
FATTURATO NEL 2023

 **4**
REGIONI

 **~ 3.000**
SOCI

 **~ 4.000**
ASSISTITI IN STRUTTURA

 **~ 2.000**
ASSISTITI A DOMICILIO

La storia



Il mondo di Punto Service

Statuto

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

Scopo mutualistico

Dall'art. 3 dello Statuto:
"La Cooperativa si propone, con **scopo mutualistico e senza fine di lucro**, di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini, mediante la gestione dei servizi socio-sanitari ed educativi e di tutte le attività connesse e ad essa riconducibili, di rilevanza costituzionale, a favore di persone bisognose di intervento sociale in quanto svantaggiate, emarginate o deboli per l'età, la condizione personale, familiare o sociale.

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

Oggetto sociale

Dall'art. 4 dello Statuto:

"La Cooperativa ha come oggetto:

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



Missione

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. 23. La versione attualmente in uso è quella del 10 aprile 2024.

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 giugno 2023.

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.

Registro dei trattamenti e valutazione dei rischi sul trattamento dei dati personali

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 le 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.

Fare social

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

Brand book

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

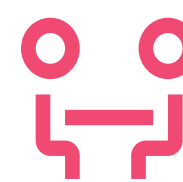
Governance e organizzazione

Organi sociali

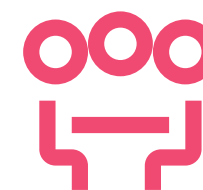
La governance di Punto Service è esercitata dagli Organi Sociali riconosciuti dallo Statuto:



**ASSEMBLEA
DEI SOCI**



**CONSIGLIO DI
AMMINISTRAZIONE**



**COLLEGIO
SINDACALE**

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.

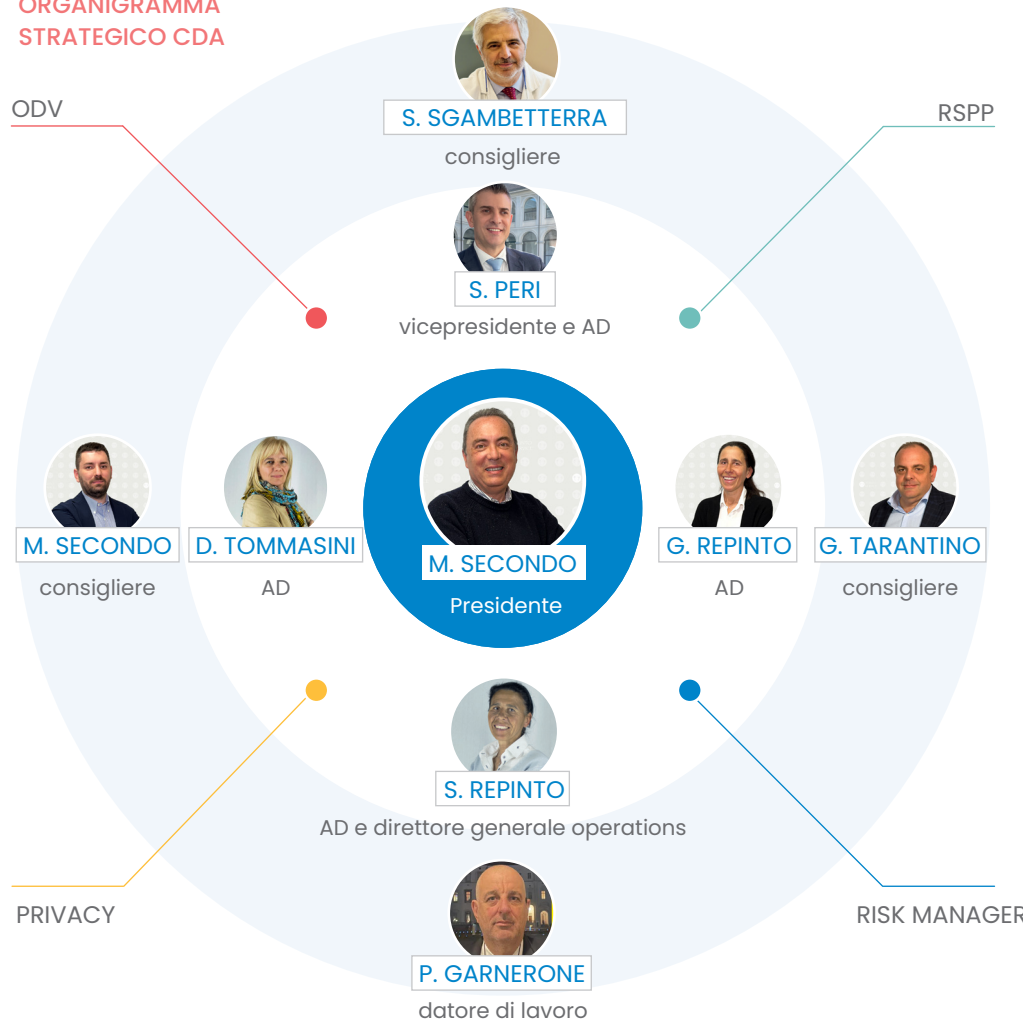
L'Assemblea straordinaria, invece, agisce sulle modifiche dello Statuto, sulla nomina, la sostituzione e sui poteri dei liquidatori e su ogni altra materia espressamente attribuita dalla legge di sua competenza.

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

genera 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.

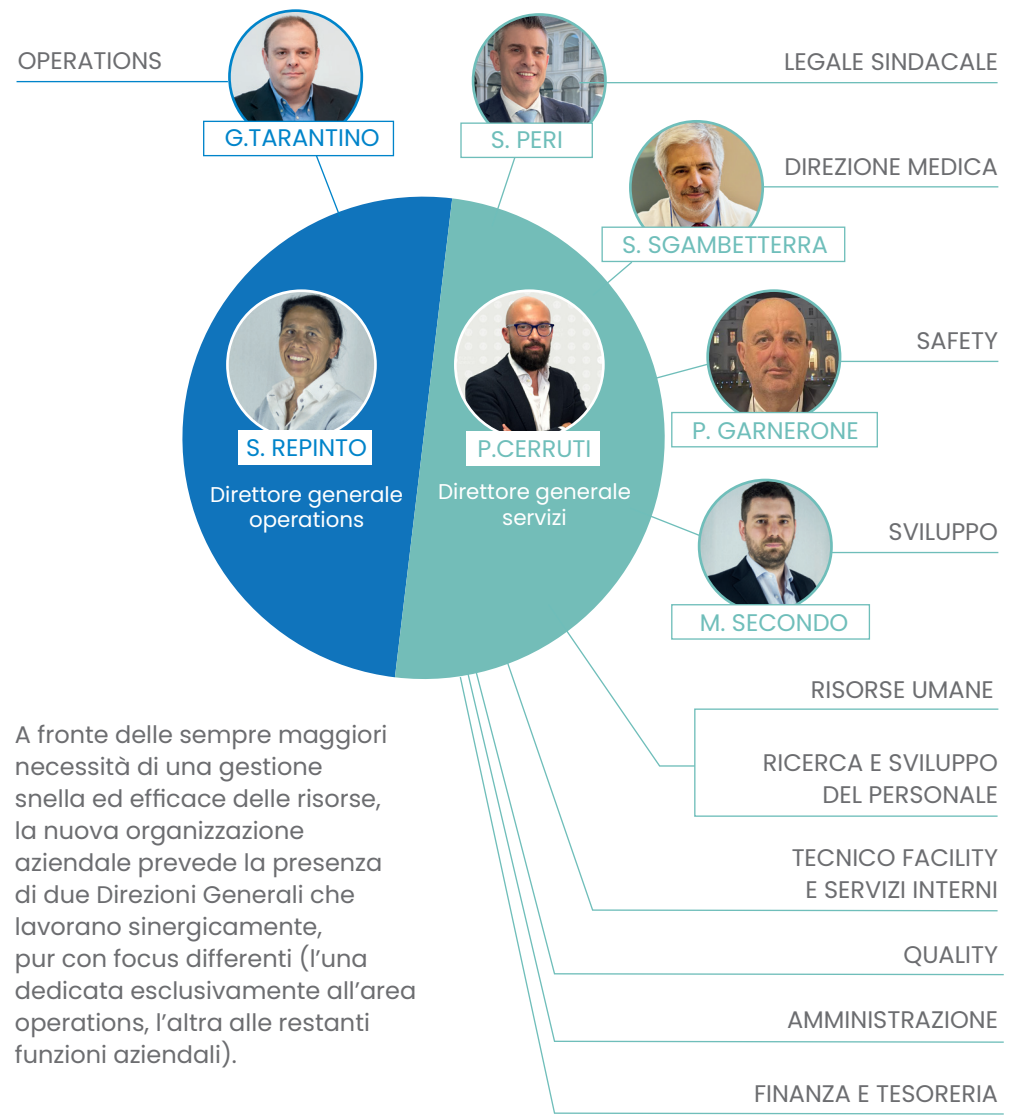
ORGANIGRAMMA STRATEGICO CDA



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

ORGANIGRAMMA OPERATIVO (aggiornato il 05/2024)

L'organigramma riportato è in vigore nel momento di elaborazione del presente documento*.



A fronte delle sempre maggiori necessità di una gestione snella ed efficace delle risorse, la nuova organizzazione aziendale prevede la presenza di due Direzioni Generali che lavorano sinergicamente, pur con focus differenti (l'una dedicata esclusivamente all'area operations, l'altra alle restanti funzioni aziendali).

*Nel corso del 2023 si sono avvicinate varie riorganizzazioni in materia di funzioni e aree aziendali, senza tuttavia intaccare l'assetto organizzativo generale. Il cambiamento più significativo è arrivato nel 2024 con l'introduzione di una doppia Direzione Generale.

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. Abbiamo 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 alla norma UNI 10881 "Servizi di assistenza residenziale agli anziani", normativa complementare alla UNI EN ISO 9001.

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. 10 del 15/02/2023.



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 2023 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 al fine di garantire la stretta osservanza del Modello organizzativo nella partecipazione alle gare pubbliche d'appalto.



INFORMAZIONI ECONOMICHE

Produzione effettuata e valore aggiunto

€	2023	2022
RICAVI DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI	89.186.319	92.917.846
(+) Altri ricavi e proventi	5.831.273	2.267.219
VALORE DELLA PRODUZIONE	95.017.592	95.185.065
(-) Acquisti di materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	(4.965.708)	(4.969.388)
(+) Variazione rimanenze materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	(128.988)	(222.216)
(-) Costi per servizi e per godimento beni di terzi	(29.009.844)	(27.703.505)
(-) Oneri diversi di gestione	(2.486.175)	(1.153.709)
VALORE AGGIUNTO	58.426.877	61.136.247
(-) Costo per il personale	(53.723.110)	(58.450.433)
MARGINE OPERATIVO LORDO (EBITDA)	4.703.767	2.685.814
(-) Ammortamenti e svalutazioni	(2.401.194)	(2.187.547)
(-) Accantonamenti per rischi e altri accantonamenti	(1.250.000)	-
REDDITO OPERATIVO (EBIT)	1.052.573	498.267
(+) Proventi finanziari e rettifiche positive di attività finanziarie	158.535	362.159
(-) Oneri finanziari e rettifiche negative di attività finanziarie	(683.400)	(369.398)
REDDITO CORRENTE ANTE IMPOSTE	527.708	491.028
(-) Imposte sul reddito	(47.651)	(47.951)
REDDITO NETTO	480.057	443.077

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 31/12/2023 è stato certificato da Baker Tilly Revisi S.p.A. ai sensi dell'art. 14 del D.Lgs. 27 gennaio 2010 n.39 e ai sensi dell'art. 15 della Legge n. 59/1992.

Informazioni patrimoniali

€	2023	2022
Immobilizzazioni immateriali	3.113.333	7.621.598
Immobilizzazioni materiali	11.544.129	11.038.925
Immobilizzazioni finanziarie	5.053.596	1.994.262
IMMOBILIZZAZIONI NETTE	19.711.058	20.654.785
Rimanenze	344.096	473.084
Crediti	26.630.820	33.480.698
Ratei e risconti attivi	4.998.336	5.486.942
ATTIVITÀ CORRENTI	31.973.252	39.440.724
CAPITALE INVESTITO NETTO	51.684.310	60.095.509
Capitale sociale	1.212.275	1.190.509
Riserva Legale	4.042.722	3.909.799
Riserva indivisibile	13.950.641	13.387.679
Riserva per operazioni di copertura dei flussi finanziari attesi	22.940	43.820
Utile d'esercizio	480.057	443.077
(Crediti verso soci per versamenti ancora dovuti)	(149.502)	(198.720)
PATRIMONIO NETTO	19.559.133	18.776.164
Fondi per rischi e oneri	3.055.130	2.543.969
TFR	662.646	783.556
Debiti	21.135.770	24.479.414
Ratei e risconti passivi	138.721	77.727
PASSIVITÀ CORRENTI	24.992.267	27.884.666
Debiti verso banche	12.824.762	19.215.756
PASSIVITÀ FINANZIARIE	12.824.762	19.215.756
Disponibilità liquide	(5.691.852)	(5.781.077)
ATTIVITÀ FINANZIARIE	(5.691.852)	(5.781.077)
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	7.132.910	13.434.679
CAPITALE DI FINANZIAMENTO	51.684.310	60.095.509

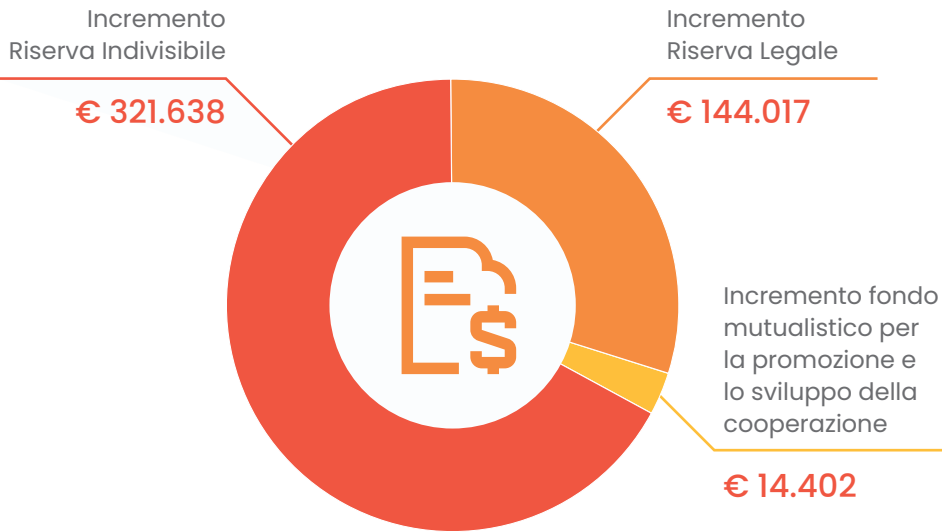
Fatturato

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, della promozione umana e dell'integrazione sociale dei cittadini.



Destinazione dell'utile d'esercizio

La destinazione dell'utile dell'esercizio al 31/12/2023 pari a **€ 480.057** approvata in sede di Assemblea dei Soci il 7 giugno 2024, 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
73,49	1,38	0,60
€ 53.723.110 € 731.051	€ 53.723.110 € 38.991.909	€ 53.723.110 € 89.186.319

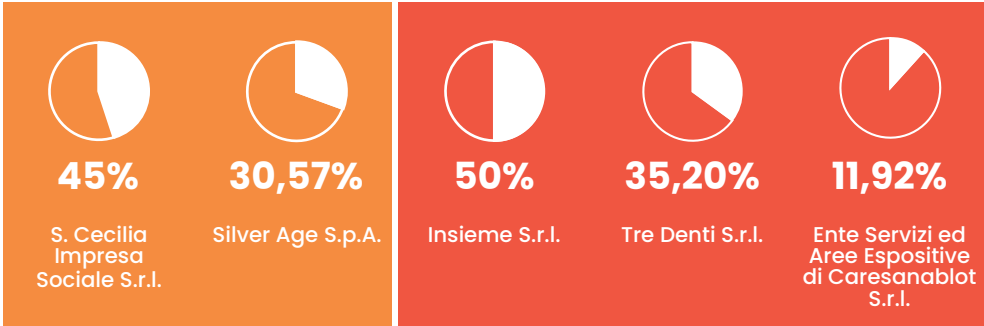
esprime il rapporto fra i costi direttamente finalizzati allo scopo mutualistico ed i costi che la Cooperativa non ha destinato né direttamente, né strumentalmente, a tale scopo (se l'indice è maggiore o uguale a 3, la mutualità della Cooperativa risulta pienamente affermata).

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).

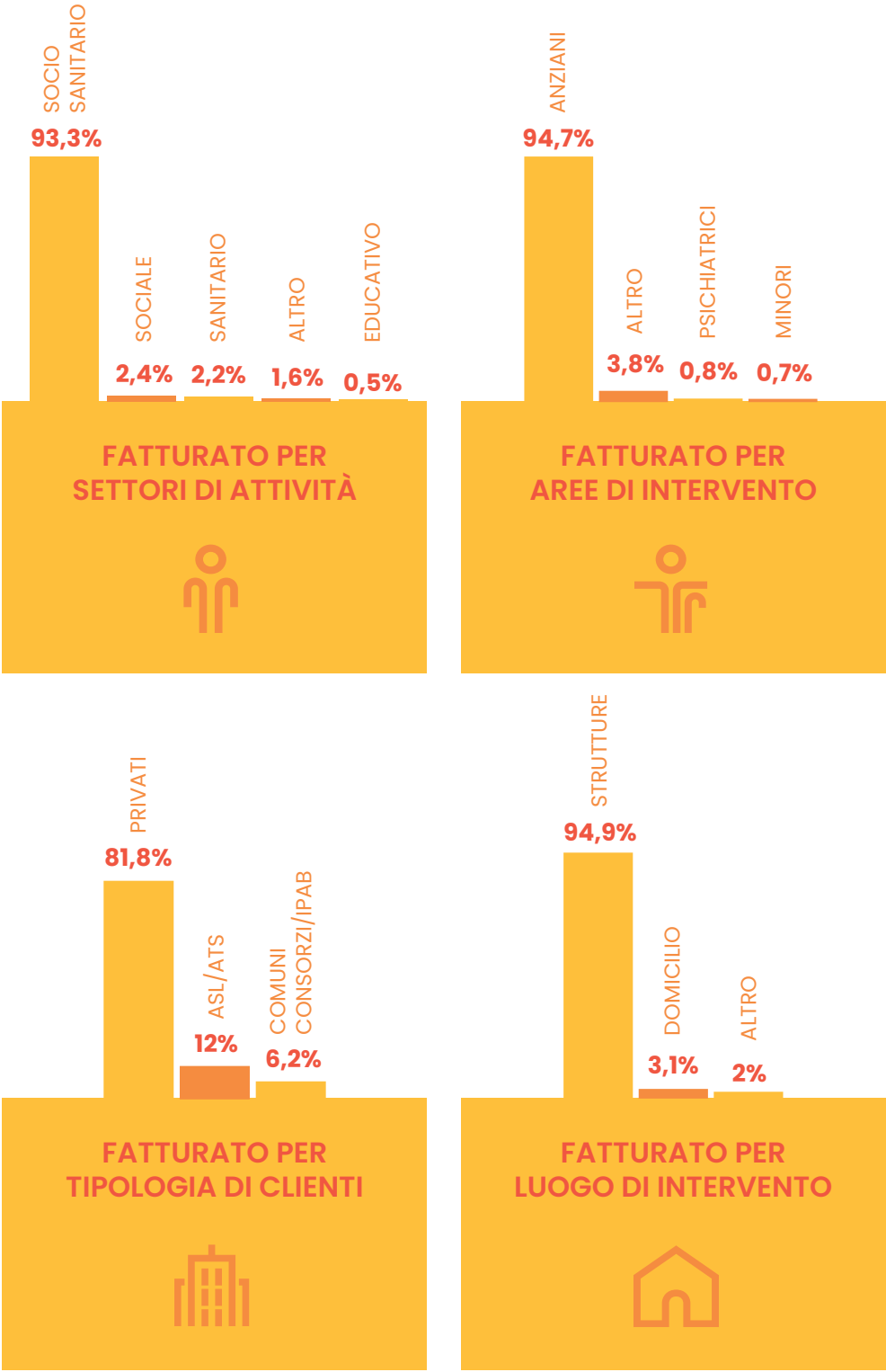
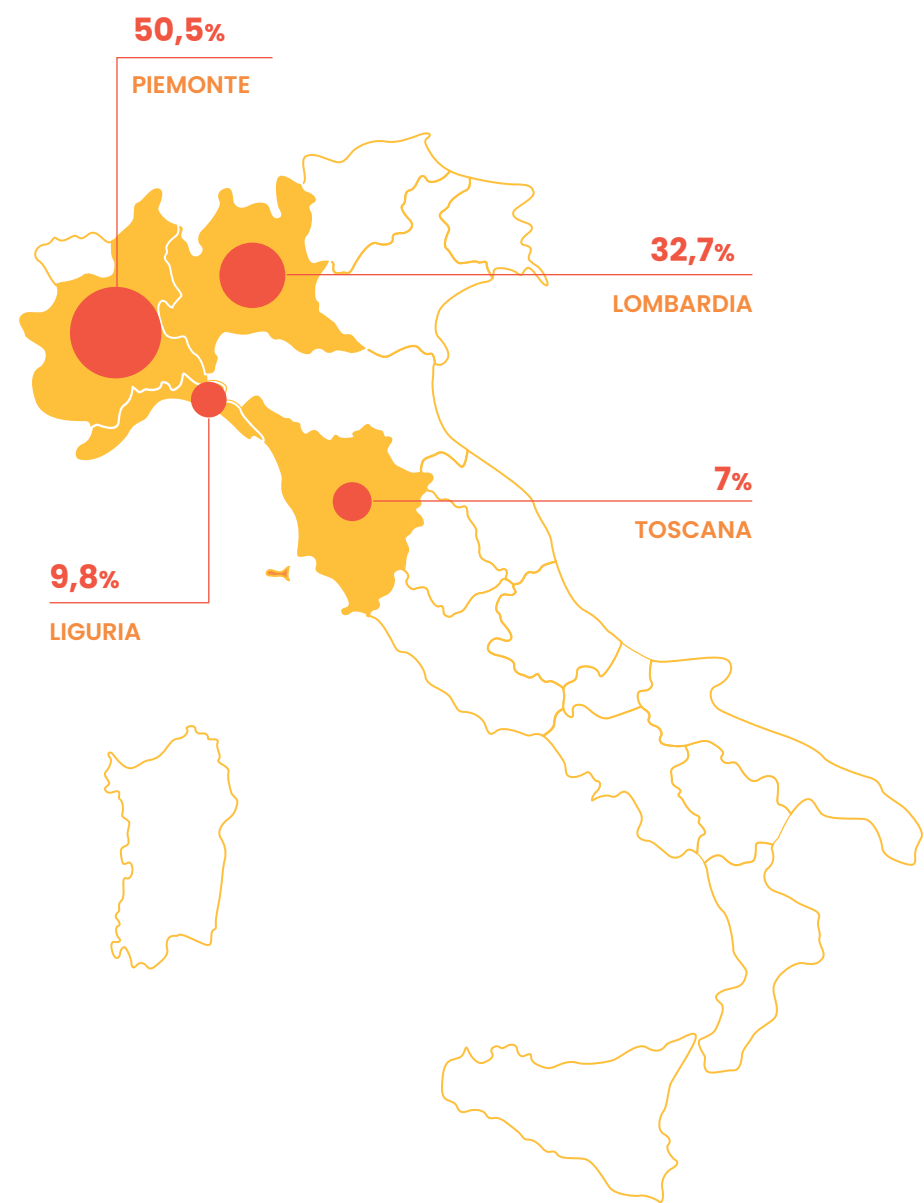
Partecipazioni e quote

Tra le partecipazioni possedute al 31/12/2023 si distinguono S. Cecilia Impresa Sociale S.r.l., ente gestore della RSA "La Baraggia" di Candelo (BI), nonché un'iniziativa in partnership con la Fondazione tedesca Liebenau, da oltre 150 anni nel settore dei servizi sociali e Silver Age S.p.A. Dai primi mesi del 2023 Punto Service è infatti 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. Punto Service è 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).



Ripartizione del fatturato

FATTURATO PER REGIONE





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 31/12/2023 risultavano aperte **8 cause giudiziarie avviate nell'esercizio 2023 da soci lavoratori**. Risultano **ulteriori due cause giudiziarie** avviate nell'anno 2023 da stakeholder non soci lavoratori della Cooperativa Sociale.

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 stakeholder esterni (quali utenti, ospiti e le loro famiglie, committenti, fornitori, Enti, rete territoriale), integrato anche da quanto illustrato nella relazione sulla gestione.

Stakeholder Punto Service

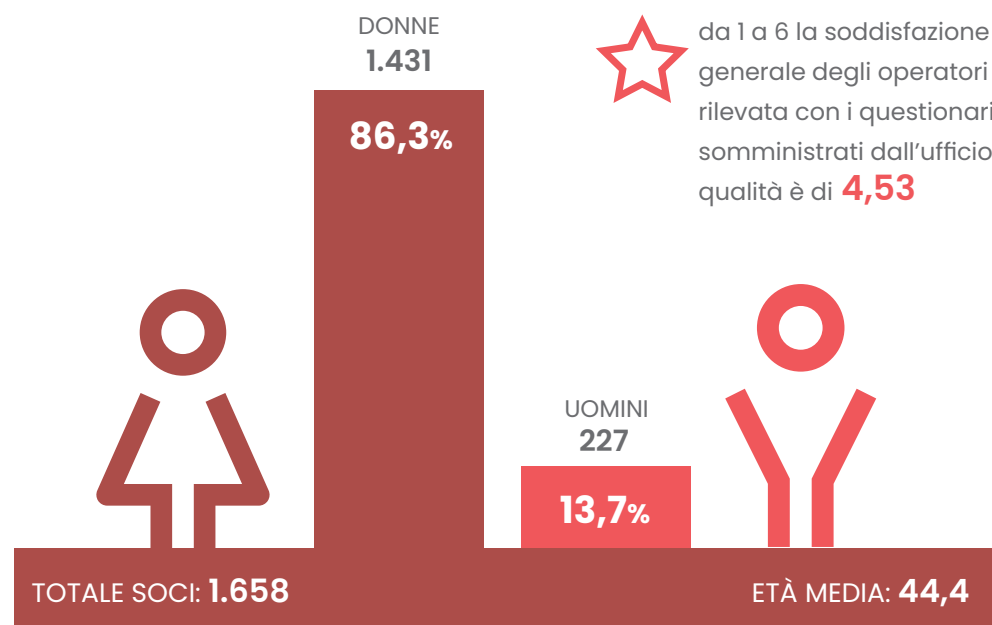
Associazioni
Aziende sanitarie
Centri per l'impiego
Collettività
Committenti
Donatori
Enti di certificazione
Fornitori e istituti di credito
Istituzioni
Media

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

Compagine sociale e forza lavoro

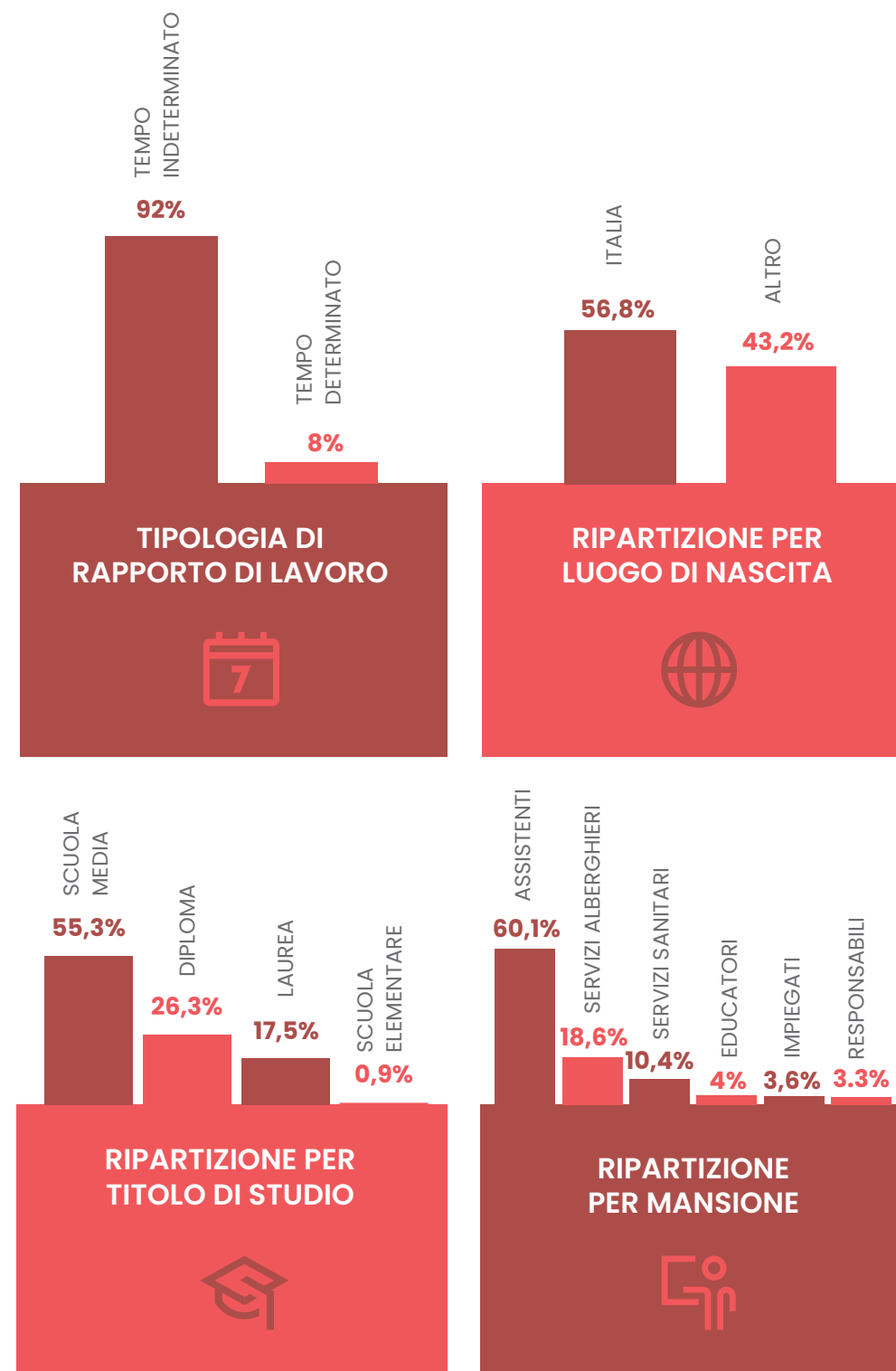
Nb: sono considerati i soci con rapporto associativo in essere.

Riepilogo dati base sociale al 31/12/2023



Numero soci e ore lavorate

ANNO	N. SOCI	ORE LAVORATE	NUMERO SOCI AL 31/12
2019	3.863	3.707.997	2.650
2020	3.211	3.319.518	2.371
2021	3.410	3.110.560	2.404
2022	3.296	3.252.764	2.363
2023	3.102	2.985.687	1.658



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 2023 ha confermato che l'età media dei soci al 31/12/2023 è pari a 44,4 anni; non sono inoltre pervenute segnalazioni di lavoro minorile presso i fornitori della Cooperativa.

● **ASSENZA DI LAVORO FORZATO:**

nel corso del 2023 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 2023, senza considerare l'incidenza del Covid-19, l'indice di

incidenza degli infortuni (n° infortuni x1000/n° lavoratori) è di 46,09.

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 2023 non sono pervenute segnalazioni di anomalie in ambito SA 8000 relativamente a questo requisito ed il 46,76% dei soci al 31/12/2023 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 32,51% dei soci di Punto Service al 31/12/2023 è di cittadinanza straniera extracomunitaria e il 63,15% delle posizioni in ambito dirigenziale e di responsabilità è ricoperto da donne. Nell'anno 2023 è pervenuta una segnalazione in ambito SA8000, gestita e conclusa. 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 sulla turnistica della carenza di personale socio-sanitario a livello nazionale. A pura indicazione orientativa, si prende atto come le verifiche 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 2023 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 di risorse umane, si precisa la piena applicazione dell'art. 16 D.Lgs. n. 117/2017, così come modificato dall'art. 29, comma 1, lett. a) e b), D.L. 4 maggio 2023, n. 48, convertito, con modificazioni, dalla L. 3 luglio 2023, n. 85, 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. In presenza di comprovate esigenze attinenti alla necessità di acquisire specifiche competenze ai fini dello svolgimento delle attività di interesse generale di cui all'articolo 5, comma 1, il rapporto di cui al periodo precedente è stabilito in uno a dodici. Gli enti del Terzo settore danno conto del rispetto di tali parametri 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.

Gestione dell'emergenza pandemica e rischio clinico

Nel rispetto della Legge 8 marzo 2017 n. 24 ad oggetto "Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie", la Direzione Aziendale ha confermato l'incarico di **Risk Manager** al dott. Sergio Sgambetterra, il quale come figura preposta ha identificato e valutato i rischi aziendali fornendo supporto al management nella gestione degli stessi e ha provveduto a **nominare in ciascun servizio un "Comitato di Gestione del Rischio Clinico" (CGRC)**.

Il Comitato in ogni struttura almeno ogni 3 mesi si riunisce ed analizza gli eventuali eventi avversi occorsi nel periodo, individua, qualora possibile, provvedimenti correttivi e organizza un incontro di formazione con il personale, per fornire specifiche indicazioni onde evitare il ripetersi di analoghi eventi. Il Risk Manager, fin dall'inizio dell'emergenza pandemica e fino al 5 maggio 2023 - momento in cui il direttore generale dell'OMS ha dichiarato la fine del Covid-19 come emergenza sanitaria globale -, ha mantenuto lo specifico **Comitato di Crisi Aziendale**, composto da personale di sede in stretta collaborazione con le Direzioni di Struttura. Con il cessare dell'emergenza pandemica a maggio 2023 la Società ha comunque continuato ad adottare misure preventive per evitare rischio di contagio da Sars-Cov-2 come a titolo

esemplificativo l'utilizzo dei DPI per tutti gli operatori, collaboratori esterni e visitatori che hanno avuto accesso alle Strutture. Lo staff direzionale della struttura effettua il monitoraggio delle attività assistenziali e verifica il corretto utilizzo dei DPI.

Per quanto riguarda la **Regione Lombardia**, il Risk Manager e la Direzione Medica della Cooperativa in collaborazione con gli Operations Managers Regionali e le Direzioni delle Residenze Lombarde, in ottemperanza alla nota regionale della Direzione Welfare n. prot. GI.2022.022777, nel 2023 ha mantenuto aggiornato il **Piano Operativo Pandemico 2021-2023**.

Il personale operante nella struttura è stato costantemente aggiornato dallo staff direzionale della struttura in merito delle infezioni correlate all'assistenza (ICA) all'infezione da SARS-Cov-2, al corretto utilizzo dei DPI e alle procedure da adottare per prevenire la trasmissione delle infezioni correlate all'assistenza (ICA) e dell'infezione virale Covid-19, con momenti di formazione e sensibilizzazione.

Per quanto riguarda la tutela della salute degli ospiti, questi sono stati continuamente monitorati e alla comparsa di sintomi sospetti sono stati immediatamente isolati secondo protocolli specifici, per la verifica dell'infezione da Sars-Cov-2. Nel corso del 2023 non sono state riscontrate particolari criticità nella gestione degli ospiti con riferimento alla patologia da Covid-19.

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 anche attraverso una riorganizzazione aziendale.



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.



ACCRESCIMENTO DELLA CONSAPEVOLEZZA

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



VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

attraverso la formazione e politiche aziendali che creino un ambiente di lavoro sano e produttivo.



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 2023



- ✓ Qualità percepita nei servizi da operatori, utenti e caregivers.
- ✓ Ampliamento dell'informatizzazione della cartella socio-sanitaria.
- ✓ Incremento delle ore di formazione erogate ai soci e relativi investimenti.
- ✓ Miglioramento continuo dei propri luoghi di lavoro.

OBIETTIVI PER IL 2024



- › Utilizzo di database per la raccolta di dati (incident reporting e comunicazioni).
- › Monitoraggio continuo verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti attraverso revisione degli strumenti di auditing.
- › Miglioramento nell'analisi degli indicatori per la stesura del Report completo di sostenibilità rispondendo a tutte le richieste previste dalla Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) e dai relativi ESRS standards.
- › Miglioramento dell'impatto ambientale e della sostenibilità della Cooperativa.
- › Parità di genere: adozione di politiche per favorire ulteriormente la parità di genere e l'inclusione nei luoghi di lavoro.

Safety

OBIETTIVI RAGGIUNTI 2023



- ✓ Uniformazione e centralizzazione della gestione dei verbali degli enti ispettivi, (raccolta documentale e l'archiviazione centralizzata).
- ✓ Riorganizzazione degli archivi informatizzati interni.
- ✓ Rinnovo delle certificazioni ISO 45001 (Certificazione Sicurezza) e ISO 14001 (Certificazione Ambientale) a seguito di ispezioni presso la sede, l'asilo di Corbetta, L'RSA e CDI "I Pioppi" di Dresano e la RSA "C. Terzaghi" di Bianzè.
- ✓ Maggior coinvolgimento delle segreterie mediche dei servizi, monitoraggio e raccolta dei dati collettivi anonimi, relazioni annuali medici competenti, relazioni di sopralluogo.

IN CORSO DAL 2023



- › Mantenimento delle certificazioni conseguite e sviluppo e potenziamento dei processi in un'ottica di miglioramento continuo.
- › Ripresa dello svolgimento di sopralluoghi sistematici presso i servizi dislocati territorialmente (analisi delle strutture, consulenza in loco, supporto ai referenti, audit sicurezza e prove antincendio).
- › Erogazione di Formazione - Informazione e addestramento ex D.Lgs.81/08 per personale di sede e dei servizi, preposti, RLS.
- › Riorganizzazione delle squadre emergenza (Antincendio e Primo Soccorso) della sede e dei servizi dislocati territorialmente.
- › Creazione Mansionario (definizioni e descrizioni dettagliate per mansione) ai fini della sicurezza, ai fini di un'uniformazione delle VdR, del Protocollo di Sorveglianza Sanitaria e di tutti i documenti ad esso associati.
- › Individuazione di un unico partner di medicina del lavoro in sostituzione delle numerose segreterie mediche preesistenti.
- › Creazione di una nuova procedura di sorveglianza sanitaria e della relativa modulistica, che raggruppa tutti gli aspetti di gestione della sorveglianza sanitaria.
- › Riordino dell'archivio cartaceo, presso la sede, delle cartelline sanitarie dei lavoratori dimessi.

- › All'interno di un più ampio processo di revisione sono stati elaborati il DVR e il DUVRI Master di Punto Service.
- › È stato preso in carico il processo di gestione della Qualifica dei Fornitori, implementando la parte attinente alla sicurezza, la predisposizione di una nuova procedura e di una nuova modulistica. La documentazione viene verificata ed archiviata dall'Ufficio Safety.
- › Partecipazione all'indagine conoscitiva, in collaborazione con le ATS Lombarde, sul tema della movimentazione manuale degli ospiti presso i servizi domiciliari.

OBIETTIVI 2024



- › DVR e DUVRI personalizzati per ogni servizio.
- › Revisione di tutte le procedure di sicurezza.
- › Istituzione di un registro individuale "Registro DPI del Lavoratore".
- › Creazione di uno spazio facilmente consultabile per le FAQ (Frequently Asked Questions) con l'indicazione delle domande di rilievo operativo poste più frequentemente dai referenti dei servizi, con annesse le relative risposte.
- › Creazione di una newsletter finalizzata a tenere aggiornati i destinatari (referenti di struttura, operatori, personale di sede) sulle novità in tema di sicurezza e sulle nuove procedure aziendali.
- › Razionalizzazione, semplificazione e condivisione dell'archivio documentale informatizzato della Sicurezza, per l'accesso e la consultazione dei referenti dei servizi.
- › Elaborazione e promozione di una Campagna di sensibilizzazione sul tema degli infortuni in itinere e per scivolamento, secondo quanto emerso dall'analisi degli infortuni 2023.
- › Formazione di Ergoformatori in qualità di formatori per la sicurezza come valide risorse aziendali per il supporto alla valutazione del rischio e per la gestione delle strategie preventive da movimentazione manuale dei pazienti, nonché per la formazione permanente del personale e per la prevenzione dei disturbi muscoloscheletrici di origine lavorativa per il personale.

Per quanto concerne gli obiettivi relativi all'ambiente e alla responsabilità sociale, oltre che gli obiettivi ad alto impatto sociale, vedesi il Report di sostenibilità a pag. 68.

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 quattro 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.

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.

2023 Nel 2023 si è registrato un significativo aumento nelle ore di formazione erogate dalla Cooperativa e relativo investimento.

CORSI COGENTI E STRAORDINARI

Ore di formazione erogate ai soci	27.045	+33%
Investimento della Cooperativa	650.978 €	+42%

PERMESSI DI STUDIO E RIQUALIFICA

Ore riconosciute di permessi studio e riqualifica	2.090	+17%
Costo totale	24.884 €	+19%

ECM

Punto Service ha organizzato presso la Residenza "I Roveri" di Caresanablot (VC) il 16/11/2023 un ECM dal titolo **"Le storytelling nella relazione di cura"**. Docente, progettista e responsabile scientifico del corso Luz Del Carmen Cardenas Saez, Psicologa, Ricercatrice, Formatrice, Consulente Aziendale. L'evento, che ha dato risalto al ruolo della narrazione nella relazione di cura, è stato una grande occasione di confronto tra le varie figure professionali partecipanti.

FON.COOP

Nel corso dell'anno la Cooperativa ha implementato il proprio piano FonCoop dal titolo **"Innovazione, cambiamento e apprendimento – Punto Service 2023"**, strutturato in 20 percorsi.

A giugno si è concluso il percorso formativo di alto livello **"Soft skills per nuove sfide nel settore socio sanitario"**, rivolto ai responsabili di processo aziendale ed organizzato in collaborazione con docenti dell'Università Liuc, con la consegna dei diplomi presso gli spazi del prestigioso ateneo con sede a Castellanza (VA).



Nel corso del 2023 è stato proposto al personale della sede centrale l'innovativo percorso **"Gestire la sicurezza dei dati"** con Cyber Guru; una piattaforma dal metodo innovativo per trasmettere contenuti che possono essere utili anche nella vita quotidiana.

Il 18-19 maggio si è tenuto a Verona **"Facciamo squadra!"** un evento di confronto e crescita per i responsabili di processo aziendale e i direttori di struttura sulla consapevolezza situazionale e le proprie competenze emotive.



Team building

Nel corso del 2023 è stato organizzato per alcuni coordinatori di servizio in Lombardia e Piemonte un corso di **Team Building "Coordinare il dialogo e la relazione del gruppo"** con l'obiettivo di permettere alle persone di focalizzare al meglio come utilizzare il loro ruolo per essere più efficaci in termini di comunicazione, gestione del team, delega e valorizzazione delle competenze del gruppo di lavoro.

Codice della Relazione di Cura

È proseguita anche nel 2023 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.

Fondo Nuove Competenze

Nel 2023 si è concluso il **percorso formativo sulla sostenibilità aziendale realizzato nell'ambito di interventi finanziati dal Fondo Nuove Competenze (gestito sulla piattaforma ANPAL)**. Il percorso formativo, **realizzato per le figure di coordinatore, direttore e personale di sede**, aveva lo scopo di accrescere le competenze in ambito della **sostenibilità ambientale**, un tema di vitale importanza per il futuro della Società e del nostro pianeta.

La formazione ha fornito una panoramica completa sui principi e le pratiche legate alla sostenibilità ambientale, offrendo strumenti concreti per applicarli sia nella vita lavorativa che in quella personale. La formazione, proposta a distanza, è stata erogata tramite una piattaforma di E-Learning. A seguito di un video introduttivo e di presentazione del corso, della durata di mezz'ora è stato richiesto di compilare un test preliminare di 30 domande, che aveva l'obiettivo di misurare le conoscenze sulle materie

trattate dai docenti. Il corso della durata di 200 ore, composto da 50 moduli, intitolato **'Green Transition, sustainability, economia verde, economia circolare e scenari futuri'** ha portato all'attestazione finale di riconoscimento delle competenze conseguite.

Formazione per OSS

Punto Service ha partecipato con la società Lavoropiù Spa, agenzia per il lavoro, alla realizzazione di un **percorso di formazione professionale per la figura di operatore socio sanitario in Lombardia**.

Più di 10 corsisti hanno potuto svolgere il tirocinio presso le strutture gestite dalla Cooperativa ed essere inseriti nell'organico delle stesse alla fine del percorso formativo.



Risorse umane

Selezione del personale

Negli ultimi anni la Cooperativa è stata presente nei **principali portali** di recruiting, 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. Per il recruiting nel 2023 è stata adottata una modalità di gestione delle candidature più efficiente grazie all'utilizzo del **software Allibo**.

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 2023 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 per ottimizzare l'**employer branding**.

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 negli anni successivi, incluso il 2023, a **garantire delle giornate di smart working** ai propri dipendenti degli uffici delle sedi di Caresanablot e di Milano. In questo modo, grazie ad accordi individuali volti alla prosecuzione delle modalità di lavoro a distanza già adottate, è stata ridotta l'affluenza presso i locali e salvaguardata la salute del personale, andando nello stesso tempo incontro alle necessità familiari dello staff.

Tirocini, stage, servizio civile nazionale

Nel 2023 Punto Service ha accolto ben 159 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.

AREA SOCIO
ASSISTENZIALE

137

ALTERNANZA
SCUOLA LAVORO

15

AREA
LAVANDERIA E PULIZIE

4

AREA
IMPIEGATIZIA

3

Totale tirocinanti 2023:

159



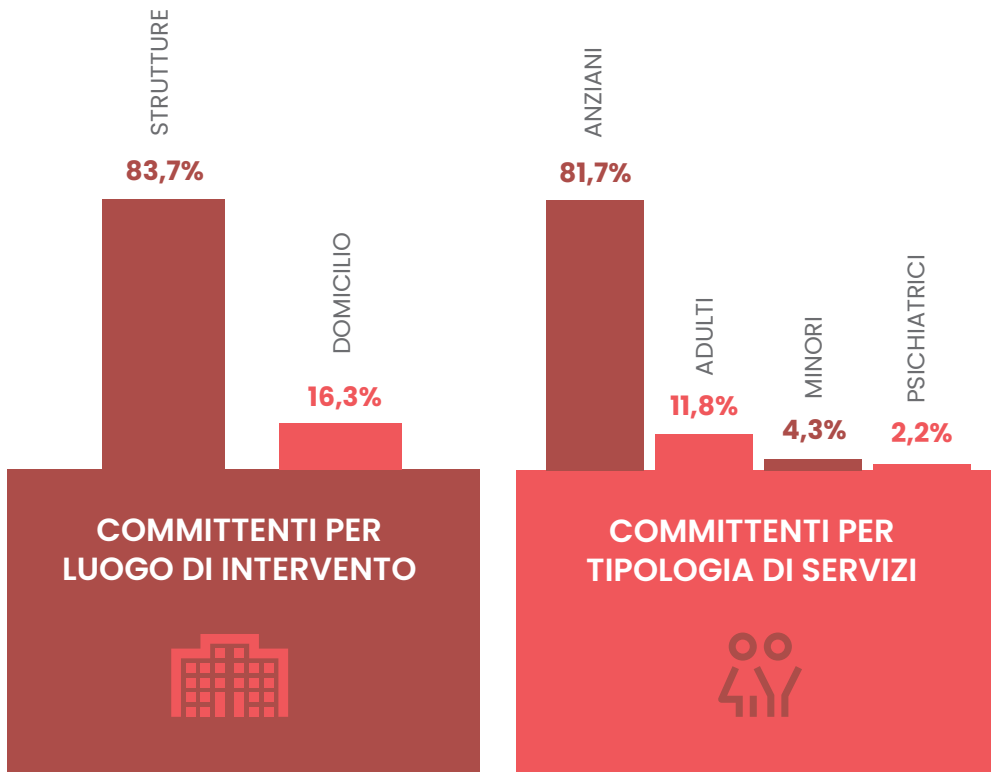
Clienti

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.

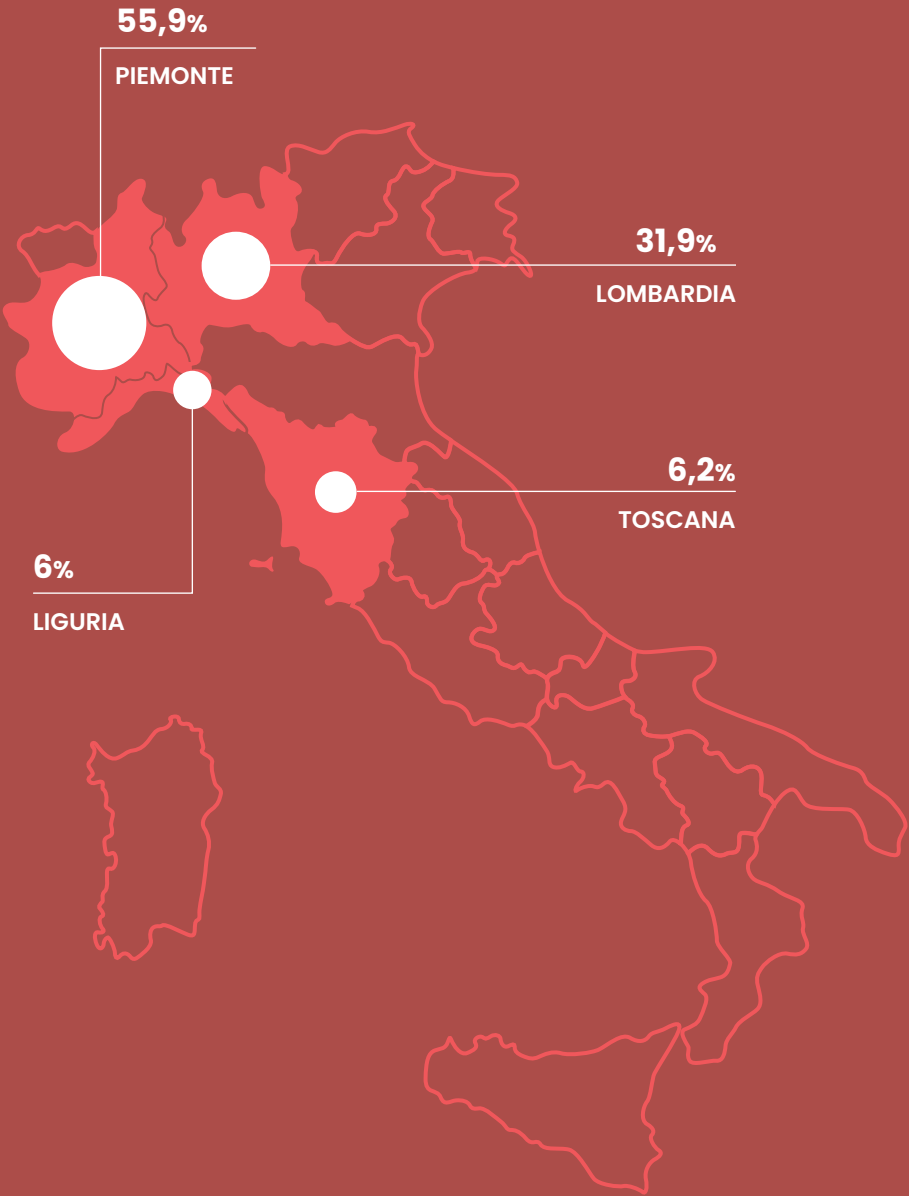
Obiettivi:

- 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 2023 è del **97,5%**

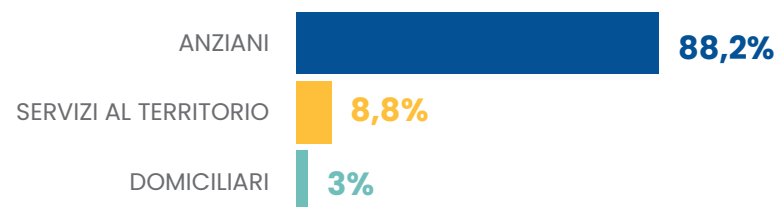
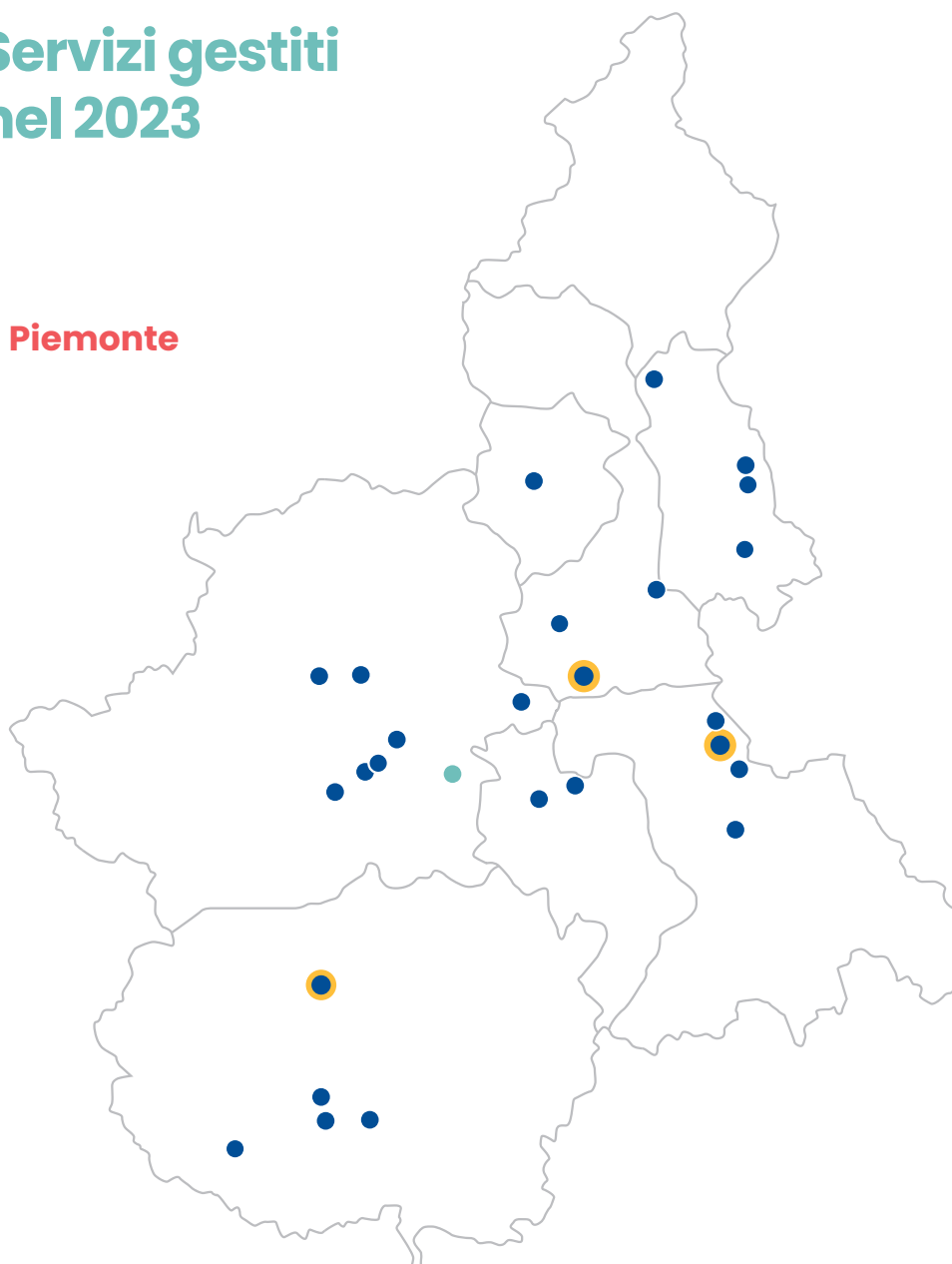


COMMITTENTI PER REGIONE

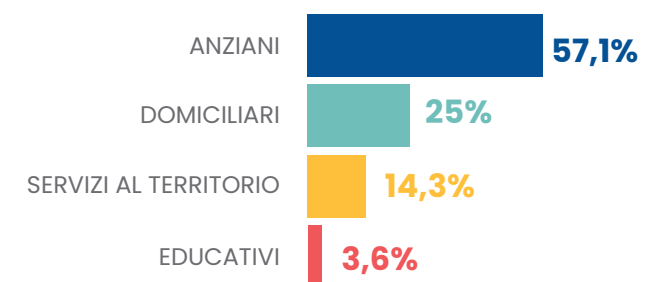
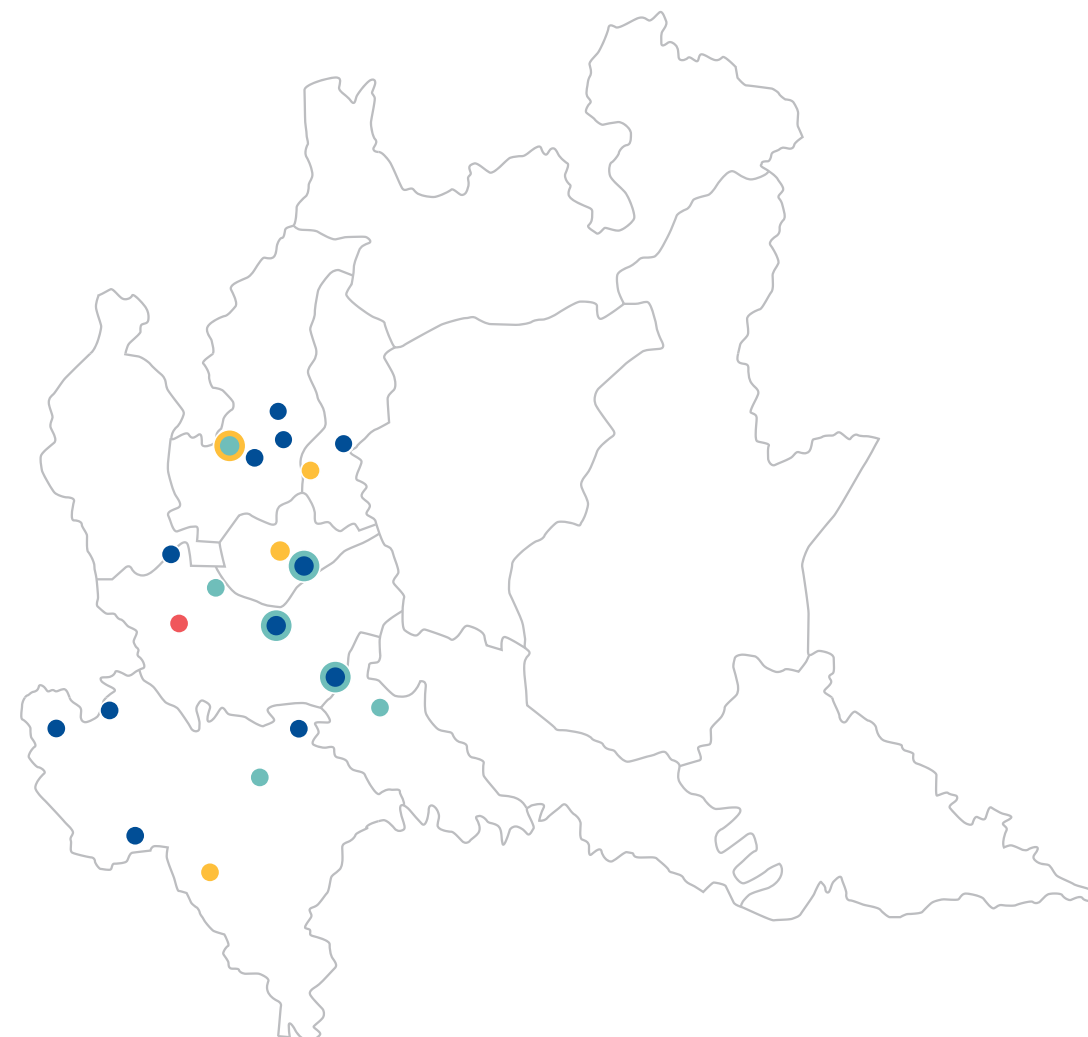


Servizi gestiti nel 2023

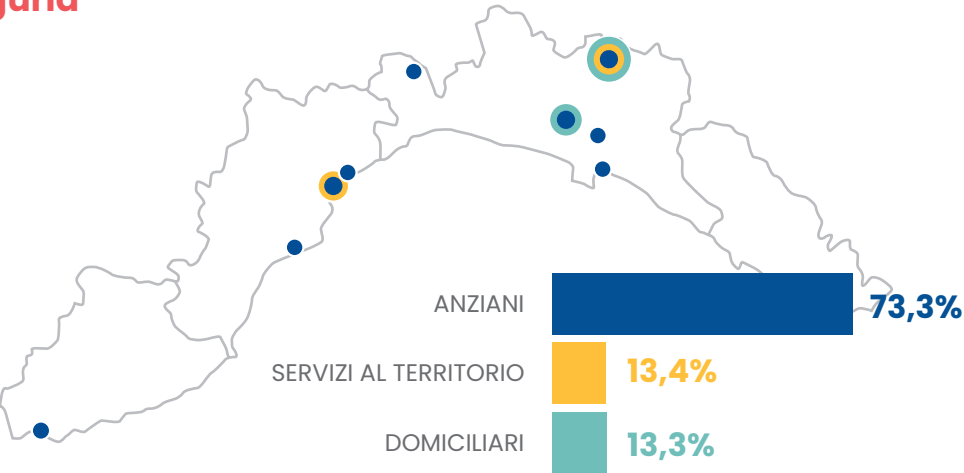
Piemonte



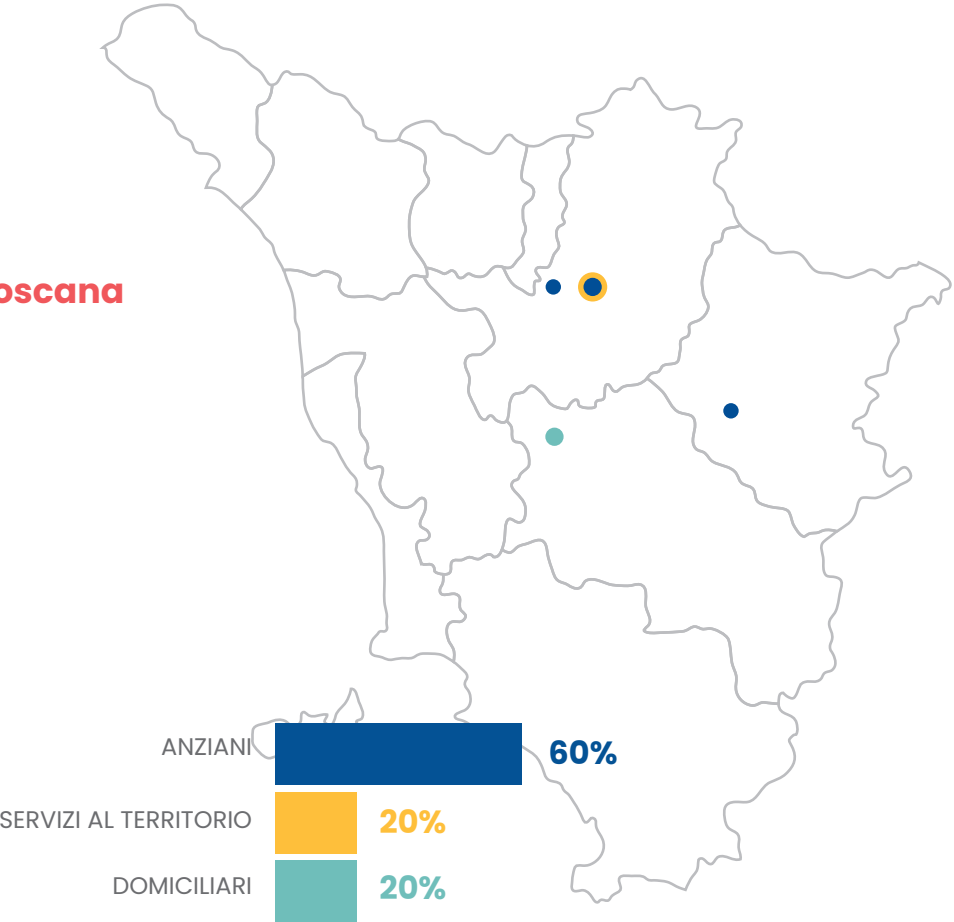
Lombardia



Liguria



Toscana



Residenze a gestione diretta 2023

Punto Service nel 2023 ha curato la **gestione Integrata** di circa **30 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 diretta sono invece le residenze globalmente 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 Terzaghi"
56 P.L.



BORGO SAN DALMAZZO (CN)
Residenza "Padre Fantino"
60 P.L.



CAGLIO (CO)
Residenza "Villa Dossel"
60 P.L.



CAMPO LIGURE (GE)
Centro Polifunzionale "Rossi F. Figari"
24 P.L.



CERVASCA (CN)
Residenza "Don R. Serra"
38 P.L.



CICAGNA (GE)
Comunità alloggio "Villa Aurelia"
9 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)**Centro Polifunzionale
"B. Schenone"

37 P.L.

**MONZA (MB)**Residenza
"Anna e Guido
Fossati"

121 P.L.

**MONTECHIARO
D'ASTI (AT)**Residenza
"F. Arnaldi"*

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)**Centro Polifunzionale
"Felice Conio"

25 P.L.

**SAVONA**Residenza
"Suore Minime"

24 P.L.

**TORINO**
Residenza "Valgioie"
Progetto di housing
sociale*

50P.L. | 16 CDDCA

**VALENZA (AL)**Residenza
"Valenza Anziani"

66 P.L.

**VARISELLA (TO)**Residenza
"Euforbia"

60 P.L.

**VERZUOLO (CN)**Residenza
"Giuseppe Vada"

54 P.L.

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

Nuove gestioni

Nel 2023 Punto Service ha avviato la gestione in concessione della RSA "Ruffini" di Finale Ligure (SV) di 88 posti letto e della RSA "Anna e Guido Fossati" di Monza di 121 posti letto.

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 e ha aggiudicato la gestione in concessione della Residenza "Suor Valentini" di Oleggio (NO), di 60 posti letto e della RSA "Opera Pia Magistris" a Valmadrera (LC), attualmente in gestione con un contratto di appalto ponte fino alla stipula del contratto definitivo.

Nel 2023 Punto Service ha inoltre avviato la Comunità Alloggio "Villa Aurelia" di Cicagna (GE) che offre 9 posti letto per persone autosufficienti.

Rinnovati nel corso del 2023 i contratti per la gestione delle residenze "Senior Residence" a Torino, "Fabbri Bicoli" a Bucine (AR) e "Valenza Anziani" a Valenza (AL), che ha visto incrementare di 6 posti letto la propria offerta.

Progetti in RSA

Nel corso del 2023 sono state promosse delle iniziative comuni a tutte le Residenze gestite, per garantire nei servizi una base di attività occupazionali e ricreative dall'elevato standard. La maggior parte delle nostre residenze ha così partecipato dal 19 giugno ad un **concorso internazionale di cultura generale inter-residenza dal nome "Top-cultura"** organizzato da Dynseo, ideatore dell'iniziativa. Al di là del loro aspetto intrattenitivo, le domande del concorso sono pensate come stimolo in terza età e costituiscono un interessante allenamento neurocognitivo per i partecipanti. Altre iniziative di particolare interesse sono quelle organizzate in occasione delle festività 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. È stato inoltre lanciato il contest **"Per un 2024 di pace"** tra le strutture: tutte le residenze sono state invitate a proporre la propria interpretazione della pace da pubblicare sui social aziendali.

Il 2023 ha registrato una netta ripresa del numero di **eventi e spettacoli organizzati nelle residenze**. Sono stati

infatti realizzati **numerosi laboratori e progetti** per dare stimoli agli ospiti. Tra i progetti più interessanti annoveriamo la Pet Therapy alla "Don Peirone" di Peveragno, il progetto "Amici Cuccioli" promosso dall'AVO Arona presso la "Suor Valentini" di Oleggio, il progetto di Ortoterapia a "Villa Dossel" a Caglio, il laboratorio di cucina alla "Padre Fantino" di Borgo San Dalmazzo e il laboratorio con pasta di sale per Halloween a "I Pioppi" di Dresano.

Il 2023 è stato anche d'occasione per **numerose gite**, tra quelle particolarmente apprezzate annoveriamo: Santuario di Fontanelle e Fiera del Marrone per la Residenza "Don Peirone" di Peveragno, museo archeologico di Valdieri e Fiera del Marrone di Cuneo per gli ospiti della "Padre Fantino" di Borgo San Dalmazzo, Cascina Oslera per gli ospiti della "Residenza Ciriè", Chiesa di San Rocco per "Palazzo Caligaris" di Fontanetto Po, Lago Trasimeno per la Residenza "Fabbri Bicoli" di Bucine, memoriale degli Alpini di Cuneo per gli ospiti della Residenza "Don Serra" di Cervasca. Sempre a ottobre alla Fiera del Pisacan di Cervasca era presente la Residenza "Don Serra" con uno stand ricchissimo di artefatti realizzati dagli ospiti con l'aiuto di volontarie ed educatrice. La Residenza "Suor Valentini" di Oleggio ha partecipato al primo appuntamento della rassegna teatrale pomeridiana "Autunno Insieme" al Teatro Auditorium di Novara, grazie al servizio di accompagnamento dei volontari della Croce Rossa Italiana - Comitato di Oleggio.

Principali iniziative realizzate nelle nostre Residenze

I 17 ANNI DE "I PIOPPI"

A giugno si è tenuta in struttura una **settimana di festeggiamenti** per i **17 anni della residenza "I Pioppi"** di Dresano, alla presenza di ospiti, staff ed istituzioni locali.

GIORNATA MONDIALE DELL'ALZHEIMER

In occasione della Giornata Mondiale dell'Alzheimer il 21 settembre presso la **"RSA Fossati" di Monza** hanno avuto luogo una **serie di incontri aperti a tutti intorno al tema dell'Alzheimer** a partire dalle 10.30 fino al tardo pomeriggio. Presso la "Residenza Ciriè" si è tenuto invece **"Non ti scordar di me"**, un **laboratorio** per sensibilizzare ospiti e famigliari sulla tematica dell'Alzheimer dove sono stati costruiti insieme degli album fotografici commentati.

CONVEGNO A BIANZÈ

A ottobre presso la Residenza **"Cavalier Terzago"** di BIANZÈ (VC) è stato affrontato e indagato il tema della **sicurezza degli ospiti** insieme alla Dott.ssa Romana Reinero (fisioterapista) e alla Dott.ssa Cristina Bersano (psicologa), che hanno offerto spunti e consulenze nei rispettivi campi in un evento aperto a parenti e ospiti.

I VENT'ANNI DELLA FOSSATI

In occasione del suo ventennale, oltre al convegno del 16 novembre, la Residenza **"Fossati"** ha organizzato il 19 novembre una festa con ospiti, familiari e operatori, arricchita dallo spettacolo **"Fossati's got talent"**, la presenza di ospiti speciali, intrattenimento musicale e l'immane taglie della torta.



MUSICOTERAPIA A BIELLA

A novembre è stato presentato il nuovo **progetto di musicoterapia** curato da Eleonora Marino, musicoterapeuta formata, presso il **Centro Diurno "Casa di Giorno"** di Biella. Il progetto è stato avviato successivamente con cadenza settimanale.

MAGLIA SOLIDALE A CIRIÈ

La **"Residenza Ciriè"** ha aderito al progetto **"Sferruzzando qua e là - Uniti in un filo"** di Insieme Possiamo. Le ospiti della struttura hanno creato dei berrettini di lana da donare a Natale alle persone del territorio in difficoltà, mentre la residenza è diventata anche per la cittadinanza un punto di raccolta dei gomitoli di lana inutilizzati.

CONCERTO DI NATALE A VALENZA

Le ospiti della **Residenza "Valenza Anziani"** che hanno seguito le **lezioni di canto con Gaia Musica**, hanno poi partecipato il 17 dicembre al **concerto di Natale "Le Gaie Sciere"**, realizzato in collaborazione con Gaia Musica, i cantanti di Fuori dal Coro e Leo Pizzo.



IL PRESEPE DI ALBISSOLA MARINA

Dopo il grandissimo successo registrato a Natale 2022, la residenza **"Caterina Corrado" di Albissola Marina** ha allestito anche nel 2023 il proprio **originale presepe all'uncinetto**. Il progetto dell'insolito presepe è nato durante la pandemia, ha visto poi la realizzazione a mano da parte degli ospiti di personaggi ispirati all'Albissola del dopoguerra, basandosi sulle storie tramandate proprio dalla viva voce degli anziani, memoria storica del paese. Il primo

allestimento del presepe ha avuto luogo nella cappella della struttura a dicembre 2022, raccogliendo molti consensi e destando l'interesse della cittadinanza e delle tv locali, per poi essere riproposta nel 2023 con nuovi personaggi aggiunti alla rosa della popolazione ritratta. Il progetto è stato accompagnato da un volume con le foto dei personaggi e le storie che li accompagnano, in due edizioni (2022 e 2023).



CORSO DI GINNASTICA PER OPERATORI A TORINO

Alla Senior Residence di Torino è stato avviato per gli operatori un servizio dedicato alla loro salute, attraverso un **corso di ginnastica lavorativa** tenuto dalle fisioterapiste della struttura. Gli esercizi, svolti individualmente, in coppia o in gruppo, hanno tra gli obiettivi anche quello di rafforzare lo spirito di gruppo creando un momento dinamico di relazione e sostegno.



Assistenza domiciliare

Punto Service crede fermamente nell'**importanza delle cure domiciliari** riconoscendo che queste rappresentano il fulcro di interventi flessibili ed efficaci mirati all'assolvimento dei bisogni dell'utente e al miglioramento della sua qualità di vita.

Il servizio di assistenza domiciliare si configura come un **pilastro fondamentale nel tessuto sociale**, mirando a consentire a coloro che presentano non autosufficienza fisica o psichica di rimanere nel proprio contesto familiare, anche quando le risorse familiari risultano insufficienti per fornire una risposta adeguata ai bisogni. Il servizio non si limita a una mera assistenza prestazionale, ma si propone di costruire progetti assistenziali individuali per ogni utente che viene attivamente coinvolto, insieme al caregiver, nella **definizione degli obiettivi da raggiungere**. Tali progetti, flessibili e adattabili, vengono regolarmente monitorati, verificati e aggiornati in base all'evoluzione dei bisogni degli utenti. Punto Service si impegna inoltre nell'offerta di attività educative sul territorio rivolte a minori in situazioni di disagio, affrontando problematiche quali il disadattamento sociale e l'emarginazione, che possono costituire un rischio per il regolare sviluppo psico-fisico. Questo servizio mira a fornire un sostegno educativo sia al minore che alla sua famiglia, coinvolgendo attivamente i contesti di vita del bambino. **L'attenzione verso il benessere dell'utente guida ogni intervento**, mantenendo una

comunicazione trasparente e coinvolgendo attivamente la famiglia nel processo decisionale. Punto Service si distingue anche nel **campo dei Voucher sociosanitari**, operando nelle aree delle ATS di Pavia, Insubria, Brianza e Città metropolitana di Milano, attraverso il **servizio Cure domiciliari (C-Dom)** consolidando una lunga esperienza come player primario delle ASST.

L'implementazione del **numero verde per la gestione delle richieste di assistenza** ha permesso negli anni un'ottimizzazione continua del processo di presa in carico degli assistiti mentre le **collaborazioni con Centri medici e ambulatoriali** garantiscono soluzioni sanitarie complete e integrate, che vanno dall'istituto di cura fino all'ambito domestico.

Inoltre **Punto Service promuove attivamente servizi gratuiti per i cittadini**, come l'ambulatorio infermieristico a Cava Manara, frutto di una collaborazione con il Comune. Attraverso la formazione degli operatori e il supporto alle famiglie, la Cooperativa favorisce l'**accesso a misure di sostegno familiare**, consentendo loro di rimanere nel contesto di vita domiciliare. L'erogazione di servizi domiciliari, tra cui RSA aperta e voucher misura BI, evidenzia l'impegno della Cooperativa nell'offrire un'assistenza completa e personalizzata, che abbraccia ambiti infermieristici, fisioterapici, socio-assistenziali ed educativi.

Community

Iniziative per utenti e soci

Assemblea dei soci

Si è svolta giovedì 15 giugno 2023, presso il polo fieristico di Caresanablot (VC), l'**assemblea dei soci Punto Service**. Durante l'evento sono stati approvati all'unanimità il Bilancio d'Esercizio 2022 ed il Bilancio Sociale 2022.

Assicurazione sanitaria per i soci

Anche nel corso del 2023 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.

Convenzione con Ausilium

È proseguita anche nel 2023 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

Nel corso del 2023 le Residenze del gruppo hanno ricevuto il **raccolto del frutteto aziendale** creato a dicembre 2022. Il progetto, sviluppato in collaborazione con Biorfarm, ha come obiettivo sostenere l'agricoltura locale dei piccoli produttori, salvaguardare il patrimonio ambientale del nostro Paese e promuovere lo sviluppo di aree verdi favorendo l'assorbimento di CO2. Il frutteto ha generato l'occasione per gli ospiti di seguire la crescita delle piante date in adozione attraverso il portale, consumare prodotti biologici e svolgere nuove attività.

La rete: presenza on-line

Anche nel 2023 è stata particolarmente curata la presenza nel web, attraverso i più **comuni social network**, come Facebook, LinkedIn e Instagram, canali in cui la Cooperativa è stata molto attiva.

È proseguita inoltre la presenza in **alcuni portali partner** 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) ed altri siti.

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

Eventi speciali



AMICI A QUATTRO ZAMPE

In occasione della Giornata Mondiale del cane in ufficio celebrata il 26 giugno, i dipendenti della sede di Caresanablot (VC) hanno potuto portare il loro amico a quattro zampe in ufficio.



BIMBI IN UFFICIO

Il 7 luglio Punto Service ha aderito all'iniziativa Bimbi in ufficio, aprendo le porte di sede e residenze ai figli dei dipendenti. In sede centrale è stato proposto lo spettacolo del Mago Arcobaleno, nelle residenze iniziative collaterali organizzate dalle singole strutture.



RUN FOR INCLUSION

Il 24 settembre alcuni soci hanno partecipato, su invito della Cooperativa, alla Run for Inclusion, la corsa non competitiva nata per celebrare i valori di inclusività, diversità e sostenibilità. La manifestazione, che ha come obiettivo la lotta contro ogni tipo di discriminazione, si è tenuta a Milano nel week-end del 23 e 24 settembre e comprendeva un fitto programma di incontri con ospiti, istituzioni e aziende, oltre alla partecipazione di varie associazioni.

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.p.A., realizzata in partnership con il Comune di Cantalupa (TO).

Nel corso 2023 la Cooperativa ha sponsorizzato l'evento ligure "Expo Fontanabuona 2023" che ha avuto luogo dal 29 settembre al 1 ottobre per valorizzare le realtà locali. Punto Service ha inoltre sponsorizzato il 7° CONGRESSO NAZIONALE COMLAS che ha avuto luogo a Roma il 12-13 Ottobre 2023, organizzato in collaborazione con il Centro Nazionale Sangue (CNS) - l'Istituto Superiore di Sanità (ISS) e MELCO - Medicina Legale Contemporanea. Il congresso dal titolo "Sicurezza e responsabilità per un sistema sanitario no fault a tutela della salute dei cittadini e degli operatori sanitari" era rivolto al personale medico.

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 e organizza: eventi, corsi, laboratori, portando un piccolo scorcio della comunità locale all'interno delle strutture oppure, viceversa, accompagnando gli ospiti all'esterno alla riscoperta del territorio circostante con gite e visite culturali. 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.



Il 2023 ha segnato una decisa ripresa della collaborazione con associazionismo e volontari, per citare alcuni gruppi particolarmente attivi: AVIS Monza, AVIS Borgo San Dalmazzo, Croce Rossa Italiana di Oleggio, il gruppo Alpini di Oleggio e

Marano Ticino, il gruppo Protezione Civile e l'UNITRE di Bianzè, il gruppo "Insieme possiamo" e i volontari di W.C. Wolontari Clown a Ciriè, i volontari dell'AVULSS attivi a Valenza, i volontari di Clauns Vip Lodi ODV attivi a Dresano, i volontari della AVB di Bellinzago Novarese, i volontari dell'associazione di Vercelli "Pagliacci nel cuore", l'associazione APS Hope Running ASD di Chivasso, l'ams di Fiano.



grazie ad una maggiore comprensione del processo di invecchiamento. Particolarmente rappresentative sono state le collaborazioni nate nell'ambito del progetto **"Cari nonni vi scrivo"** diffuso capillarmente in tutte le Rsa, che ha coinvolto i bambini nella stesura di letterine natalizie per gli ospiti, rendendo inoltre possibile l'instaurarsi di relazioni sul medio termine, come nel caso della Scuola Primaria di Bellinzago, le cui insegnanti partendo da "Cari nonni vi scrivo" hanno sviluppato un progetto educativo sulla gentilezza per cui i bambini sono ritornati in struttura. Tra i soggetti coinvolti a vario titolo anche nell'ambito di **progettualità legate alla singola residenza** annoveriamo la Scuola Primaria "Citterio" di Monza, la Scuola Primaria di Fiano, la scuola Primaria di Oleggio, le Scuole Primaria e d'Infanzia di Varisella, la Scuola dell'Infanzia "Collodi" di Ciriè, la Scuola Primaria di Cervasca, l'aula Girasole dell'Istituto Comprensivo "P. Straneo" di Alessandria, il Gruppo "Giocare Scout Valenza Madonnina".



Rapporti con le scuole

Punto Service da sempre ritiene che gli scambi intergenerazionali siano una preziosa opportunità per le RSA. Per questo motivo, la Cooperativa incentiva gli **incontri tra ospiti e bambini delle scuole locali**, promuovendo la creazione di **gemellaggi duraturi con gli istituti del territorio**.

Dall'incontro intergenerazionale i nonni migliorano l'autostima e accrescono il proprio senso di benessere, mentre i bambini sviluppano un atteggiamento positivo nei confronti della terza età

Convegni, eventi formativi, iniziative aperte al pubblico

21
gennaio

Una giornata formativa dal titolo **"Alzheimer e altre demenze: dare valore a chi si prende cura, dalla diagnosi alla relazione"**, in collaborazione con l'Associazione Alzheimer San Carlo e il Comune di Ciriè presso i locali della "Residenza Ciriè". Tra i relatori presenti, la dott.ssa Paola Maina, geriatra e la Dott.ssa Daniela Dallorto, psicoterapeuta. Ai numerosi partecipanti all'evento, operatori del settore, volontari e familiari, è stato rilasciato un attestato di frequenza.

27
maggio

Inaugurazione presso la **Residenza "I Pioppi" di Dresano del nuovo studio medico** a disposizione di tutti i cittadini del paese. L'ambulatorio, con ingresso indipendente rispetto alla RSA, è solo il primo dei nuovi spazi che la Residenza, in collaborazione con il Comune di Dresano, ha previsto per la cittadinanza in un'ottica di centro multiservizi. Tra i partecipanti, oltre alla direttrice di struttura Marilena Amantia, a Stefania Repinto, direttrice operations di Punto Service e al dott. Daniele Moca medico presso l'ambulatorio, anche il sindaco Nicola Infante e il suo predecessore Vito Penta.

28
giugno

Presso il Centro di ricerca Gianfranco Ferrè di Milano **incontro dal titolo "Cura Digitale: convergenze di innovazione nel design della cura" organizzato da D|Tank** – il think tank del Dipartimento del Design del Politecnico di Milano. Durante l'evento diversi esperti del settore, tra cui il Presidente di Punto Service Massimo Secondo, sono intervenuti per raccontare le sfide e le tematiche della Cura Digitale, tra modelli assistenziali emergenti, attori inediti e relazioni future.

18
settembre

Presso la Residenza Fossati di Monza ha avuto luogo il **Meeting per la Giornata Nazionale per la sicurezza delle cure e della persona assistita**, un interessante incontro con i professionisti della salute operanti in Struttura aperto a tutti.

23
ottobre

L'operations manager Michele Assandri ha preso parte in qualità di Presidente ANASTE Piemonte ai **seminari sulla "Violenza nella relazione di cura e vulnerabilità da contesto organizzativo"**, organizzati dalla Università degli Studi del Piemonte Orientale, Dipartimento di Giurisprudenza e Scienze Politiche, Economiche e Sociali presso il Palazzo Borsalino ad Alessandria.

16
novembre

In occasione del ventennale della Residenza "Fossati" di Monza, si è tenuto in struttura il **convegno "VENT'ANNI INSIEME: PASSATO, PRESENTE E FUTURO DELLA RSA FOSSATI"**, un importante momento di incontro e confronto con le istituzioni e con coloro che negli anni hanno scritto la storia della Residenza.

Riconoscimenti e premi

Bollini RosaArgento

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 per il biennio 2023-2024**. 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.

WHP Lombardia

Nel 2023 la Cooperativa ha partecipato al programma della rete WHP Lombardia **“Luoghi di lavoro che promuovono la salute”** con la Residenza Villa Dossel di Caglio che a marzo 2024 è stata premiata nel corso di un evento promosso da ATS Insubria e Confindustria Como.

Amici a quattro zampe

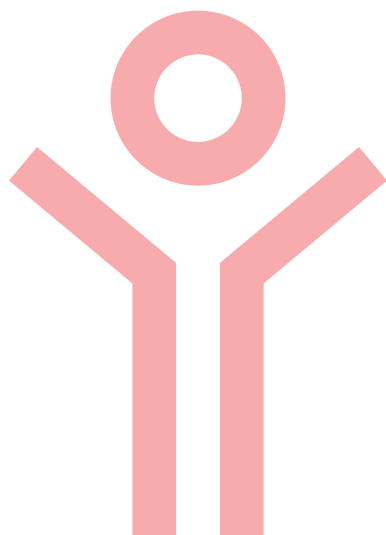
La Residenza **“Valenza Anziani”** è stata intervistata sulla pagina social dell'associazione **Cuore di Zampa - Valenza** ed è stata presentata come **modello nell'accoglienza in RSA di amici a quattro zampe**.

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.

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



CAMPAGNA VACCINALE

Anche nell'autunno 2023 Punto Service ha scelto di promuovere **una campagna di sensibilizzazione in merito alle vaccinazioni** attraverso un'informativa riguardante l'importanza dei vaccini in generale e tre poster che nello specifico si rivolgono a diverse tipologie di vaccini (Covid, Herpes Zoster e Pneumococco, influenza stagionale).

25 NOVEMBRE GIORNATA MONDIALE CONTRO LA VIOLENZA SULLE DONNE



In occasione della **Giornata Mondiale contro la violenza sulle donne**, la Cooperativa ha creato un **“Manifesto per il cambiamento”** diffuso in struttura e nei propri canali di comunicazione on-line, con l'obiettivo di sensibilizzare ed attivare un cambiamento di mentalità e comportamento nei confronti del sesso femminile.



29 SETTEMBRE GIORNATA MONDIALE DEL CUORE

Per la **Giornata Mondiale del Cuore** celebrata il 29 settembre, la Cooperativa ha realizzato una campagna dal titolo **"E tu, quale cuore sei?"**, basata sull'importanza di conoscere il proprio cuore. Ospiti e staff sono stati coinvolti con l'utilizzo delle emoji, una delle forme di comunicazione più popolari oggi, soprattutto tra le generazioni più giovani, perché di semplice e immediata lettura.



21 SETTEMBRE GIORNATA MONDIALE DELL'ALZHEIMER

Punto Service ha lanciato il 21 settembre una propria **campagna di sensibilizzazione rispetto alla sindrome di Alzheimer e alle demenze**. La campagna, diffusa nelle strutture e sui canali di comunicazione istituzionali, presentava un manifesto con i 12 fattori di rischio da non trascurare nella vita quotidiana per adottare uno stile di vita sano ed equilibrato, utile a ridurre il rischio di sviluppare demenze.



CAMPAGNA BUONE PRASSI

Per tutto il 2023 nelle strutture è stata in vigore la **Campagna Buone Prassi**, volta a sensibilizzare lo staff rispetto alle tematiche del risparmio energetico. Le locandine elaborate illustrano buone pratiche da applicare tutti giorni al lavoro e a casa.

Fornitori

Qualifica e valutazione fornitori

Il processo di approvvigionamento 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 5.602 ordini evasi nel 2023, la percentuale di disservizi dei fornitori rilevata è stata 1,75% 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.



LA VISIONE SOSTENIBILE DI PUNTO SERVICE

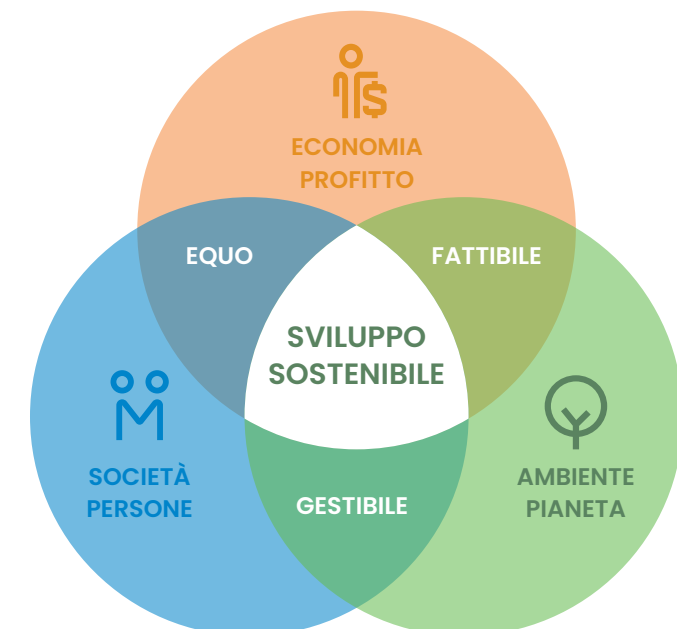
Il nostro impegno per lo sviluppo sostenibile

Con il termine sostenibilità, si intende
*“un modello di sviluppo in grado di assicurare il soddisfacimento dei
 bisogni della generazione presente senza compromettere la possibilità delle
 generazioni future di realizzare i propri”.*

I tre pilastri su cui si basa la sostenibilità sono gli aspetti



Lo sviluppo sostenibile può essere raggiunto solo quando protezione ambientale, equità sociale e redditività economica coesistono senza la prevaricazione di un'area sulle altre.



Sebbene non rientri tra i soggetti obbligati, Punto Service ha deciso di adottare volontariamente gli standard Europei in materia di sostenibilità.

Standard di riferimento

Nel 2022 l'Unione Europea ha adottato la **CSRD** (Corporate Sustainability Reporting Directive), Direttiva che presenta come obiettivo la garanzia che le aziende siano in grado di fornire dati **affidabili** e **comparabili** in materia di **sostenibilità**.
Per ottenere dati comparabili, l'Unione Europea ha creato un pacchetto di standard preliminari di sostenibilità comuni a tutte le aziende: gli **ESRS** standards (European Sustainability Reporting Standards), organizzati come segue.

ESRS	ARGOMENTO	AMBITO
E1	Cambiamento climatico	Ambiente (E)
E2	Inquinamento	
E3	Consumo di acqua e risorse idriche	
E4	Mantenimento della biodiversità e degli ecosistemi	
E5	Uso delle risorse ed economia circolare	
S1	Sicurezza e benessere dei lavoratori (interni)	Social (S)
S2	Sicurezza e benessere dei lavoratori (value chain)	
S3	Sicurezza e benessere delle comunità interessate	
S4	Sicurezza e benessere dei consumatori e utilizzatori finali	
G1	Condotta di business	Governance (G)

L'organizzazione degli ESRS standard rispecchia i 3 pilastri della sostenibilità, ossia gli aspetti:

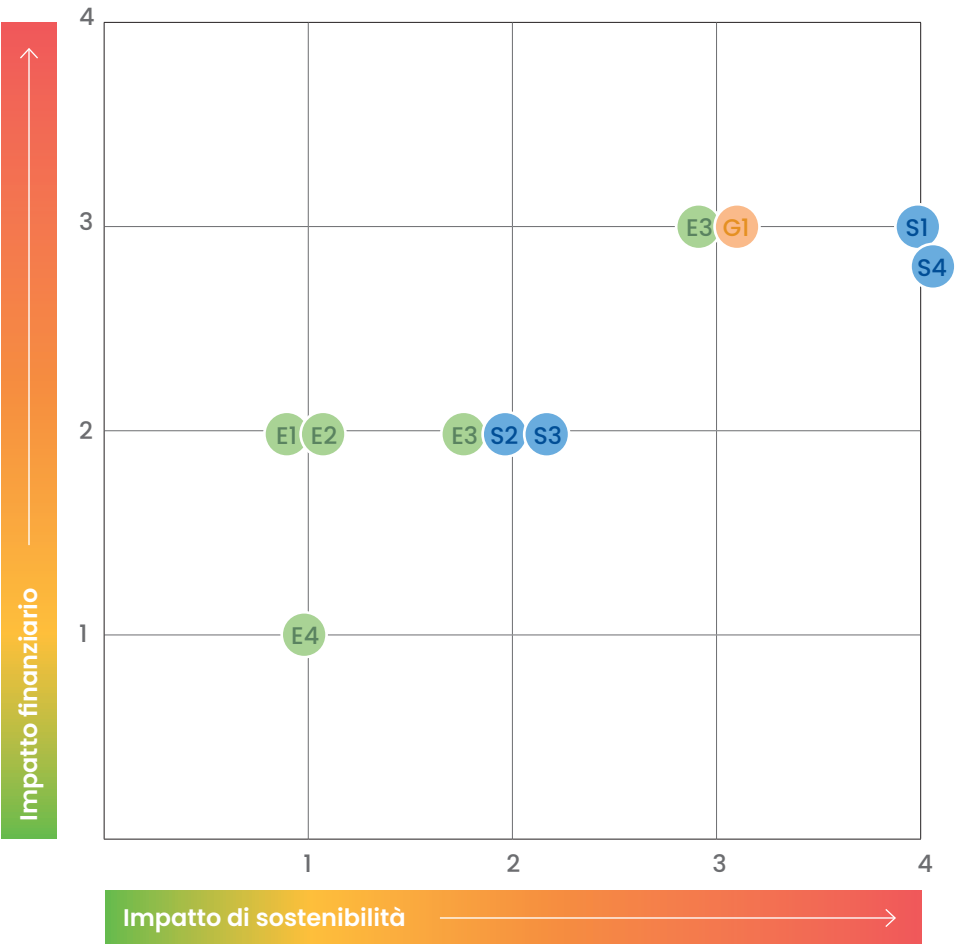
Ambientali (E - Environment)	Sociali (S - Social)	Governance (G - Governance)
---------------------------------	-------------------------	--------------------------------

Aspetti ESG rilevanti per Punto Service

Al fine di individuare le tematiche ESG materiali, ossia di significativa importanza, la Cooperativa ha valutato sia l'impatto in termini di **sostenibilità** che **finanziario** (**analisi di doppia materialità**).
I risultati ottenuti sono stati i seguenti:

ASPETTI AD ALTO IMPATTO
S1 – Sicurezza e benessere dei lavoratori interni S4 – Sicurezza e benessere dei consumatori e/o utilizzatori finali
ASPETTI A MEDIO IMPATTO
E5 – Uso delle risorse ed economia circolare G1 – Condotta di business
ASPETTI A BASSO IMPATTO
E3 – Consumo di acqua e risorse idriche S2 – Sicurezza e benessere dei lavoratori della value chain S3 – Sicurezza e benessere delle comunità interessate
ASPETTI AD IMPATTO MOLTO BASSO
E1 – Cambiamento climatico E2 – Inquinamento E4 – Mantenimento della biodiversità e degli ecosistemi

Nel seguito la “matrice di doppia materialità” che ha generato la classificazione per rilevanza:



I risultati sono coerenti con i servizi offerti dalla Cooperativa. Infatti, gli impatti più rilevanti sono stati identificati nella sezione **SOCIAL (S)**, in particolare la Sicurezza e benessere della propria forza lavoro e dei consumatori e/o utilizzatori finali, in questo caso degli ospiti di Punto Service.

Per ogni pilastro della sostenibilità (ESG) Punto Service ha realizzato una raccolta e analisi di alcuni indicatori richiesti dagli ESRS standard, seguita da una serie di obiettivi.

Sezione 1 Ambiente (E)



INDICATORI

AMBITO	RIF. ESRS	INDICATORE	DATO 2023
Consumi energetici*	E1	Consumo in TEP tot.	2255 TEP**
		Consumo EE / n. posti letto	3.269 Kwh
		Consumo gas metano / n. posti letto	685 m3
Consumi idrici	E2	Consumo idrico / n. posti letto	76 m3
Rifiuti***	E3	Quantità rifiuti tot.	11503 Kg

*I consumi sono indicizzati in base ai posti letto disponibili nelle strutture gestite.
 **TEP: Tonnellata Equivalente di Petrolio.
 ***La quasi totalità dei rifiuti di Punto Service è rappresentata dal rifiuto CER 18.01.03*, i restanti quantitativi sono influenti.

OBIETTIVI

MIGLIORAMENTO DELLA PRESTAZIONE ENERGETICA (Rif. ESRS E1 – Cambiamento climatico).

La Cooperativa al fine di migliorare la **prestazione energetica** dell’edificio della sede centrale ha definito alcuni progetti di manutenzione straordinaria degli impianti termoidraulici e di illuminazione:

- Sostituzione gruppo frigorifero alla nuova.
- Sostituzione caldaia alla vecchia.
- Sostituzione caldaia ACS alla vecchia.
- Sostituzione ventilconvettori.
- Sostituzione corpi illuminanti a lampade fluorescenti.

Inoltre, presso le strutture, sono attivi più progetti con impatti ambientali positivi. Tra questi:

- **Progetto relamping**, finalizzato a sostituire il parco lampade con lampade LED ad alta efficienza (es. Monza, Dresano e Valenza).
- Installazione **pannelli solari fotovoltaici** (es. Dresano, Caglio e Bianzè).

ALTRI OBIETTIVI

Oltre al miglioramento della propria prestazione energetica, in campo ambientale Punto Service ha come obiettivo l'implementazione di alcune interessanti iniziative tra le quali:

- Progetto **"Bee e Bug Hotel"**
(rif. ESRS E4 – **Mantenimento della biodiversità e degli ecosistemi**)
Si tratta di speciali casette atte ad ospitare e far nidificare insetti impollinatori ed api solitarie, rispettando specifiche del WWF in materia. Questi ripari sono prodotti artigianalmente da una falegnameria sociale impegnata nello sviluppo etico del lavoro come valore umano e professionale, al fine di integrare le categorie socialmente svantaggiate.
- Iniziativa **"Riciclo abiti usati"**
(rif. ESRS E5 – **Uso delle risorse ed economia circolare**).

Sezione 2 Social (S)



INDICATORI

Indicatori "generali"

AMBITO	RIF. ESRS	INDICATORE	DATO 2023
Mappatura lavoratori	S1	n. lavoratori tot.	1.658
		n. lavoratori uomini	227
		n. lavoratori donne	1.431
		% lavoratori donne	86%
		n. lavoratori nati in Italia	941
		n. lavoratori nati all'estero	717
		% lavoratori con contratto a tempo indeterminato	93%
Formazione e permessi studio		n. ore formazione / dipendente	17
		n. ore permessi studio tot.	2.090

Nell'anno 2023 Punto Service ha incrementato in maniera significativa le ore di formazione erogate ai soci e i relativi investimenti.

INDICATORE	DATO 2022	DATO 2023
Ore di formazione totali	20.261	27.045
Investimento totale in formazione	458 €	651 €

Indicatori infortuni

AMBITO	RIF. ESRS	INDICATORE	DATO 2023
Infortuni	S1	n. soci tot. orbitati	2249
		n. infortuni tot.	143
		n. gg infortunio tot.	3330
		n. infortuni per aggressione	23
		n. infortuni in itinere	33
		n. infortuni per ergonomia/MMC	30
		n. infortuni per scivolamento/caduta	32
		n. infortuni per causa meccanica	8
		n. infortuni per causa biologica	9
		n. infortuni per utilizzo attrezzatura	5
		n. infortuni per ustione	2
		n. infortuni per COVID	1

Tra le cause maggiori di infortunio si collocano le aggressioni (degli ospiti nei confronti degli operatori), gli infortuni in itinere e gli infortuni connessi alla mobilitazione dei pazienti.

Indicatori provvedimenti disciplinari

AMBITO	RIF. ESRS	INDICATORE	DATO 2023
Provvedimenti disciplinari	S4	n. comportamenti non conformi per ogni 1.000 dipendenti	13,4
		n. irregolarità superiore/collega per ogni 1000 dipendenti	4,5
		n. violazione DPI ogni 1000 dipendenti	0,6

Tra le cause maggiori di provvedimenti disciplinari si collocano comportamenti non conformi e le irregolarità superiore/collega.

OBIETTIVI

MASSIMIZZAZIONE DELLA SODDISFAZIONE E DEL BENESSERE DEGLI OPERATORI, OSPITI E FAMILIARI
(Rif. ESRS S1 e S4 – Sicurezza e benessere della propria forza lavoro e dei consumatori e/o utilizzatori finali).

A questo fine, un primo strumento utilizzato da Punto Service sono i **questionari di soddisfazione**, per monitorare costantemente la qualità dei propri servizi e poter cogliere eventuali spunti di miglioramento.

I questionari di soddisfazione vengono sottoposti a operatori, ospiti e familiari con domande valutabili attraverso un punteggio da 1 a 6:

- 1 = molto soddisfatto.
- 2 = soddisfatto.
- 3 = abbastanza soddisfatto.
- 4 = poco soddisfatto.
- 5 = insoddisfatto.
- 6 = per nulla soddisfatto.

Di seguito sono riassunti i risultati ottenuti dall'analisi dei questionari nel 2023:

COMPILATO DA	GIUDIZIO
Operatori	Tra SODDISFATTO e ABBASTANZA SODDISFATTO (punteggio di 2,47 su oltre 800 questionari compilati)
Ospiti	SODDISFATTO (punteggio di 2,01 su quasi 400 questionari compilati)
Familiari	SODDISFATTO (Punteggio di 2,03 su oltre 600 questionari compilati)

PROGETTO “LA RELAZIONE DI CURA”

Inoltre, circa la **massimizzazione del benessere degli ospiti**, esiste un progetto di prevenzione dei maltrattamenti, che utilizza, tra gli altri, lo strumento della **RELAZIONE DI CURA**.

“Io non curo, mi prendo cura”

“La relazione di cura” è un documento che si pone come obiettivo la sensibilizzazione e formazione del personale per fornire strumenti di comprensione circa il fenomeno del maltrattamento. Con “La relazione di cura” Punto Service intende consentire l’evoluzione del sistema organizzativo e di gestione verso la condivisione di principi etici in cui tutto il personale possa identificarsi.

Per quanto riguarda la **massimizzazione del benessere dei propri operatori**, un obiettivo di Punto Service consiste nella riduzione del numero degli infortuni in itinere, per questo motivo è prevista per il 2024 una **campagna di comunicazione e sensibilizzazione del personale**.

MIGLIORAMENTO CONTINUO DEI PROPRI LUOGHI DI LAVORO
(Rif. ESRS S1 e S4 – Sicurezza e benessere della propria forza lavoro e dei consumatori e/o utilizzatori finali).

Altro obiettivo di Punto Service è il miglioramento continuo dei propri luoghi di lavoro, a questo fine nel 2023 la Cooperativa ha partecipato al programma **“Luoghi di lavoro che promuovono la salute”** su una struttura pilota, organizzato dalla rete WHP Lombardia.

Il programma rientra nelle azioni previste dal Piano Regionale di Prevenzione di Regione Lombardia e si poneva come obiettivi:

- Promozione di buone pratiche relative alla salute.
- Promozione della salute nei luoghi di lavoro.
- Promozione dell’equità nella salute.



Nel dettaglio Punto Service ha partecipato alle seguenti attività:

AREA	SOTTO AREA
Pratiche per favorire l’adozione competente e consapevole di uno stile di vita attivo	Scale per la salute
Pratiche per il contrasto a comportamenti additivi	Formazione generale
Pratiche trasversali a tutte le aree	Inclusione
Altre pratiche	Stress lavoro-correlato e Benessere Organizzativo



INDICATORI

AMBITO	RIF. ESRS	INDICATORE	DATO
Fatturato	G1	Stima fatturato tot.	Ca. 90 M €
Investimenti		Investimenti in ambito sociale o ambientale, che includono la formazione, i permessi studio, le spese per le attrezzature nuove finalizzate alla cura dell'ospite o al raggiungimento di obiettivi ambientali	Ca 850 k €



OBIETTIVI

Punto Service si pone come obiettivo la stesura di un **Report completo di sostenibilità**, previsto per il 2025 (con i dati relativi al 2024), rispondendo a tutte le richieste previste dalla *Corporate Sustainability Reporting Directive* (**CSRD**) e dai relativi **ESRS** standards.

In seguito alla raccolta dati prevista per il 2024, Punto Service sarà in grado di porsi nuovi e sfidanti obiettivi per quanto riguarda i propri aspetti di **governance** sostenibile.



APPENDICE

Elenco completo servizi 2023

SERVIZI REGIONE PIEMONTE 2023

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"
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 diretta della residenza "Valenza Anziani"	Fondazione Valenza Anziani

ASTI E PROVINCIA

LOCALITÀ	DESCRIZIONE SERVIZIO	COMMITTENTE
GRAZZANO BADOGLIO	Gestione dei servizi socio-sanitari ed alberghieri presso la residenza "Sofia Badoglio"	Comune di Grazzano Badoglio
MONTECHIARO D'ASTI	Gestione integrata della residenza "Francesco Arnaldi"	Silver Age S.p.A.

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
BORG SAN DALMAZZO	Gestione diretta della residenza "Padre Fantino"	A.S.L. CNI
CERVASCA	Gestione diretta della Casa di Riposo comunale "Don R. Serra"	Comune di Cervasca
PEVERAGNO	Gestione integrata della residenza "Giacomo Peirone"	Comune di Peveragno

VERZUOLO	Gestione diretta 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 integrata della residenza "Don Maurizio Masseroni"	Silver Age S.p.A.
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"	Silver Age S.p.A.
NOVARA	Gestione integrata della residenza "Gianni Rodari"	Gruppo iSenior / Colisée
OLEGGIO	Gestione diretta residenza "Suor Anna Camilla Valentini"	A.S.L. NO

TORINO E PROVINCIA

LOCALITÀ	DESCRIZIONE SERVIZIO	COMMITTENTE
BEINASCO	Gestione integrata della residenza "Edmondo De Amicis"	Gruppo iSenior / Colisée
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 diretta della residenza comunale	A.S.L. TO4
ORBASSANO	Gestione integrata della residenza "Italo Calvino"	Gruppo iSenior / Colisée
TORINO	Gestione integrata della residenza comunale "Valgioie" (sperimentazione Housing Sociale)	Silver Age S.p.A.
	Gestione integrata del CDDCA - Centro Diurno per i soggetti affetti da declino cognitivo autonomo	Silver Age S.p.A.
	Gestione integrata della residenza "Il Porto"	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.

	Gestione integrata della residenza "Villa Primule"	Gruppo iSenior / Colisée
	Gestione integrata della residenza "Itaca"	Gruppo iSenior / Colisée
VARISELLA	Gestione diretta della residenza "Euforbia"	A.S.L. TO 4

VERCELLI E PROVINCIA

LOCALITÀ	DESCRIZIONE SERVIZIO	COMMITTENTE
BIANZÈ	Gestione diretta della residenza "Cavalier Terzagò"	Comune di BIANZÈ
CARESANABLOT	Gestione integrata della residenza "I Roveri"	Emmaus S.r.l.
FONTANETTO PO	Gestione diretta della residenza "Palazzo Caligaris"	Comune di Fontanetto Po
	Servizio di refezione scolastica	Comune di Fontanetto Po

SERVIZI REGIONE LOMBARDIA 2023

COMO E PROVINCIA

LOCALITÀ	DESCRIZIONE SERVIZIO	COMMITTENTE
CAGLIO	Gestione diretta dei nuclei RSA presso la residenza "Villa Dossel" Gestione diretta dei nuclei di Cure Intermedie presso la residenza "Villa Dossel" Prestazioni domiciliari in regime di RSA Aperta	Comune di Caglio
COMO	Servizio C-DOM 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
VALMADRERA	Gestione dei servizi socio-sanitari e alberghieri presso la residenza "Opera Pia De Magistris"	Comune di Valmadrera

LODI E PROVINCIA

LOCALITÀ	DESCRIZIONE SERVIZIO	COMMITTENTE
LODI	Servizio C-DOM in regime voucher	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 diretta della residenza "I Pioppi"	Comune di Dresano
	Gestione diretta del Centro Diurno Integrato "I Pioppi"	Comune di Dresano
	Prestazioni domiciliari in regime di RSA Aperta Servizi di assistenza domiciliare in accreditamento con Azienda Sociale Sud Est Milano (A.S.S.E.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.S.E.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 C-DOM con gestione voucher socio-sanitari rilasciati dall'ATS Milano Città Metropolitana	ATS Milano Città Metropolitana
	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	Gestione del Centro Ricreativo e Orti Sociali "Il Girasole"	Comune di Desio
MONZA	Gestione diretta della residenza "Anna e Guido Fossati" Prestazioni domiciliari in regime di RSA Aperta	IRCSS San Gerardo
	Erogazione servizio C-DOM 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	Erogazione servizio C-DOM in regime voucher	ATS Pavia
PIEVE DEL CAIRO	Gestione diretta della casa albergo "San Giuseppe"	Comune di Pieve del Cairo
ROBBIO	Gestione integrata della residenza "Fondazione Galtruccio"	Fondazione Galtruccio
VIDIGULFO	Gestione integrata della residenza "Villa Antea"	Gruppo Korian
	Gestione integrata del CDI "Villa Antea"	Gruppo Korian
	Prestazioni domiciliari in regime di RSA Aperta	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 2023

GENOVA E PROVINCIA

LOCALITÀ	DESCRIZIONE SERVIZIO	COMMITTENTE
CAMPO LIGURE	Gestione globale del Centro Polifunzionale "Francesca Rossi Figari"	Comune di Campo Ligure
	Gestione alloggio protetto "Il Borgo"	Comune di Campo Ligure
CICAGNA	Gestione comunità alloggio "Villa Aurelia"	Comune di Cicagna
LUMARZO	Gestione diretta del Centro Polifunzionale "Bartolomeo Schenone"	Comune di Lumarzo
	Servizio di cure domiciliari	Asl 3
RAPALLO	Gestione diretta della residenza "Villa Tasso"	Comune di Rapallo
ROVEGNO	Gestione diretta del Centro Polifunzionale "Felice Conio" e fornitura pasti mense scolastiche presso la scuola materna, primaria e secondaria di 1° grado	Comune di Rovegno
	Gestione alloggi protetti "Bruno Bergonzi"	Comune di Rovegno
	Gestione dell'ambulatorio infermieristico RSA aperta	Asl 3
	Servizio di cure domiciliari	Asl 3

IMPERIA E PROVINCIA

LOCALITÀ	DESCRIZIONE SERVIZIO	COMMITTENTE
VENTIMIGLIA	Gestione diretta della residenza per anziani "Ernesto Chiappori", fraz. Latte	Fondazione "E. Chiappori" onlus

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"
FINALE LIGURE	Gestione diretta della residenza "Ruffini"	ASL 2
SAVONA	Gestione diretta della residenza protetta "Suore Minime"	Fondazione di Religione Istituto Suore Terziarie Minime di S. Francesco di Paola
	Prestazioni infermieristiche presso i punti prelievo di Albissola e Savona	Bianalisi S.p.A.

SERVIZI REGIONE TOSCANA 2023

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

P.IVA 01645790021

Progetto grafico
Nausicaa Galli

Finito di stampare
Giugno 2024

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



seguici anche su:



puntoservice.org