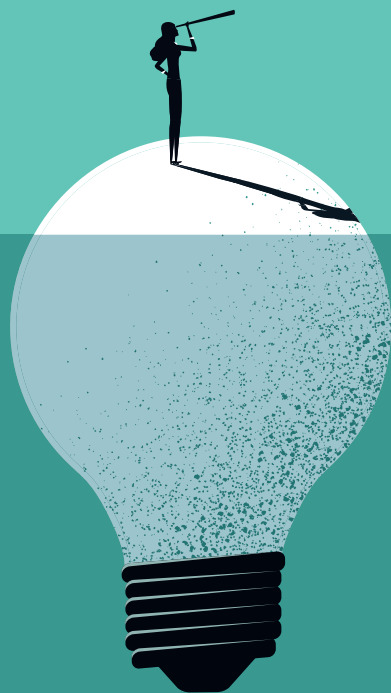


BILANCIO SOCIALE 2024



PUNTO
SERVICE

BILANCIO SOCIALE 2024



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	26
Produzione effettuata e valore aggiunto	27
Informazioni patrimoniali	28
Fatturato	29
Destinazione dell'utile d'esercizio	29
Indici di mutualità	29
Partecipazioni e quote	30
Ripartizione del fatturato	31

3 Relazione socio-ambientale	33
I nostri stakeholder	34
Compagine sociale e forza lavoro	35
Sistema di gestione per la responsabilità sociale	37
Gestione del rischio clinico: l'RSA che vorrei	39
Obiettivi di gestione	40
Formazione del personale	45
Risorse umane	48
Clienti	51
Servizi gestiti nel 2024	53
Progetti in RSA	56
Assistenza domiciliare	59
Community	60
Fornitori	68
La visione sostenibile di Punto Service	69

4 Appendice	87
Elenco completo dei servizi 2024	88

Introduzione



Massimo Secondo

PRESIDENTE

Un altro anno della storia della nostra Cooperativa è ormai trascorso ed è giunto il momento di ripercorrerlo, raccontando i traguardi raggiunti e volgendo, allo stesso tempo, uno sguardo al futuro.

Sono dunque lieto di presentarvi, anche quest'anno, il **Bilancio Sociale di Punto Service**, un documento che racchiude le nostre iniziative, le novità, i dati e gli obiettivi, per sintetizzare quanto fatto, a testimonianza dell'impegno dei nostri soci e delle nostre socie. Gli uffici delle sedi di Caresanablot e Milano, le direzioni e il personale delle strutture lavorano quotidianamente per costruire, mattone dopo mattone, **una realtà che da oltre 35 anni offre servizi alle persone, al fianco delle persone.**

Il segreto della nostra longevità

risiede non solo nella loro operosità, motivata dal desiderio di crescita personale e aziendale, ma anche dalla loro cooperazione, in grado di creare una macchina perfetta.

La forza motrice che spinge tale macchina è composta perlopiù da donne, a cui dedichiamo questa speciale versione del nostro Bilancio, che trae origine da un progetto in cui crediamo fortemente, portato avanti proprio nel 2024, e di cui scoprirete i dettagli nel corso della lettura.

Sul **piano contrattuale**, all'inizio del 2024, la retribuzione dei soci e delle socie è stata adeguata alle novità del CCNL Cooperative sociali, con aumenti retributivi, l'introduzione della quattordicesima,

l'integrazione della maternità al 100% della normale retribuzione e il riconoscimento dei tempi di vestizione e svestizione - pari a 15 minuti - come orario di lavoro. A partire dal 1° gennaio 2025, inoltre, è entrato in vigore un **nuovo Piano Sanitario**, che ha ampliato la copertura già garantita dal precedente con l'inserimento di altre prestazioni, volte a migliorare la qualità della sanità integrativa, con maggiore attenzione alla prevenzione e alla medicina di genere; tra le novità, prestazioni estese durante gravidanza e post-parto, assistenza domiciliare h24 e supporto in caso di perdita dell'autosufficienza propria o dei propri cari. **A carico del lavoratore non è stato introdotto alcun costo aggiuntivo**, sostenuto dunque da Punto Service, nonostante non tutti gli interlocutori pubblici abbiano adeguato le rate di conseguenza.

A livello finanziario, la nostra Cooperativa ha mantenuto una posizione solida e ha concluso l'anno con un fatturato positivo. Questo dato testimonia anche la fiducia delle persone anziane e dei loro familiari che scelgono le nostre Residenze o gli altri servizi

da noi offerti per affidarsi - o affidare il proprio caro - alle cure e all'assistenza del nostro personale. **I nostri Ospiti e pazienti sono il fulcro della nostra attività**, che si focalizza sulla ricerca delle migliori soluzioni per assicurare loro un'alta qualità di vita.

Questa fiducia ci ha permesso di definire anche un **percorso di espansione sul territorio**. Il 2025 sarà un anno all'insegna dello sviluppo e degli ampliamenti, con nuove gestioni di strutture in diverse regioni.

Nonostante i successi e le soddisfazioni già ottenuti, il nostro percorso prevede diverse altre tappe. Con la stessa passione di oltre 35 anni fa ci impegniamo a ottimizzare la qualità del servizio offerto, portando la nostra esperienza nel settore in nuove strutture del territorio.

Ringrazio tutti Voi che avete collaborato alla costruzione di questo Bilancio e Voi che dedicherete del tempo alla sua lettura,

Massimo Secondo



Introduzione



Paolo Cerruti

DIRETTORE GENERALE
SERVIZI

Il 2024 è stato l'anno del mio ingresso in azienda in qualità di Direttore Generale Servizi, anno pieno di attività e progetti realizzati grazie alla stretta collaborazione con la Direzione Generale Operations e tutti i/le responsabili di area. A loro e al Consiglio di Amministrazione, vanno i miei più sentiti ringraziamenti per l'accoglienza, la disponibilità e l'apertura mostrata nel valutare e supportare ogni proposta organizzativa.

Sono pertanto orgoglioso di riportare su questo documento i traguardi raggiunti e i numerosi obiettivi del prossimo anno su cui ci siamo già messi all'opera, finalizzati ad assicurare il benessere e le migliori condizioni lavorative dei nostri soci. Crediamo infatti fortemente che un ambiente di lavoro efficiente sia anzitutto un ambiente sano, stimolante e sereno.

*In questo contesto, voglio condividere due progetti fondamentali che riflettono la nostra visione di Cooperativa inclusiva, moderna e attenta alle persone: da un lato il nostro impegno concreto per la **parità di genere** e l'**inclusione** in tutte le sue forme, dall'altro le iniziative intraprese per favorire **flessibilità** e il **work-life balance** a partire dagli uffici delle sedi di Caresanablot e Milano.*

Un tema centrale per la nostra Cooperativa è infatti la parità di genere, che consideriamo non solo una scelta etica, ma anche un valore aziendale fondamentale e un asset strategico vincente. A testimonianza del nostro impegno in tale direzione, sono lieto di annunciare che Punto Service ha ottenuto, a novembre 2024, la **certificazione UNI/PDR 125** "Linea guida sul sistema di gestione per la

parità di genere" ed è inoltre entrata a far parte del **network di Fondazione Libellula**, che si occupa di promuovere la cultura contro la violenza sulle donne e la discriminazione di genere, supporto fondamentale in questo percorso per definire le strategie e le iniziative più efficaci per sostenere la causa. La parità di genere si colloca poi all'interno di un nostro progetto più ampio sull'inclusione, dal titolo **Impunto**, che include le pari opportunità, la tutela della genitorialità e l'utilizzo di un linguaggio inclusivo. La nostra realtà, che da sempre mette al centro le persone, è composta infatti da soci e socie con origini e provenienze diverse, verso i quali la Cooperativa si impegna quotidianamente ad assicurare **pari opportunità di assunzione, crescita e valorizzazione**, opponendosi a qualsiasi forma di discriminazione nei luoghi di lavoro.

In parallelo, per avviare una **trasformazione culturale interna**, rivolta in particolare ai lavoratori e lavoratrici della sede, abbiamo intrapreso un percorso in collaborazione con **OneDay**, un business and community builder che propone soluzioni per rendere più coinvolgente il modo di vivere il lavoro. Parola chiave del progetto è la **flessibilità**, che insieme allo smart working, è entrata a far parte del vocabolario aziendale dopo l'avvento della pandemia. Crediamo fermamente nell'importanza del **work-life balance**, ovvero nella possibilità per ogni persona di bilanciare in modo armonioso vita personale

e professionale, come elemento fondamentale per il benessere individuale.

Per intercettare al meglio le esigenze dei soci e delle socie della sede, abbiamo condotto un'attività di audit tramite interviste individuali, grazie alle quali abbiamo potuto ascoltare i loro bisogni, individuare i punti di forza e raccogliere feedback preziosi. I risultati hanno evidenziato una forte apertura al cambiamento e un clima di fiducia nei confronti dell'azienda.

Le attività sviluppate e avviate nel corso del 2024 costituiscono soltanto un primo passo verso il cambiamento, a cui ne seguiranno molti altri, grazie alle numerose iniziative in programma per il 2025.

I miei più cari saluti,
Paolo Cerruti



Introduzione



Stefania Repinto

DIRETTRICE GENERALE
OPERATIONS

Nel 2024 ho assunto il ruolo di Direttrice Generale Operations, con il compito di garantire una gestione efficiente delle strutture, assicurando il benessere degli Ospiti e del personale. Sono dunque lieta di illustrare gli obiettivi raggiunti nel corso del 2024 e di anticipare i progetti futuri.

All'interno delle nostre Residenze, centri diurni, cure intermedie e delle altre soluzioni residenziali, **l'Ospite rappresenta il centro del nostro operato**, sia nei casi di lunghe permanenze che di brevi soggiorni post-operatori. Puntiamo a mantenere alta la qualità dei nostri servizi di assistenza e riabilitazione, offrendo personalizzazione e umanità della cura, basata sulle esigenze e sul quadro clinico di ciascuno.

La salute dei nostri Ospiti è il nostro primario interesse, sia essa fisica o psicologica. Ci assicuriamo infatti che

l'Ospite mantenga il miglior stato di salute possibile, incentivando anche le attività relazionali, motorie e cognitive, fondamentali per poter ancora imparare e mantenersi attivo.

Per garantire standard elevati di assistenza, il primo passo è investire sulle persone che ogni giorno si prendono cura degli altri.

In un momento complesso come quello attuale, segnato da una generale difficoltà nel reperire operatori, la nostra Cooperativa ha scelto di puntare sulla **formazione**. Abbiamo attivato infatti diversi percorsi di aggiornamento, pensati non solo per arricchire le competenze tecniche del personale, ma anche per offrire strumenti metodologici e supporto su aspetti emotivi e motivazionali, contribuendo così al benessere degli operatori e delle operatrici.

Un'altra parola chiave per noi, oltre a **formazione**, è indubbiamente **crescita**. La nostra Cooperativa garantisce a tutti e tutte le stesse opportunità di avanzamento di carriera, fornendo i giusti strumenti per rafforzare le competenze e abilità necessarie per affrontare con serenità e consapevolezza il cambio di ruolo. Stiamo inoltre pianificando di mettere in campo una serie di iniziative di **innovazione**, che possano ottimizzare i processi e l'assistenza; per tale motivo, si renderà necessario avere un personale altamente qualificato in materia.

Oltre alla formazione, come anticipato dal nostro Presidente, il 2024 è stato anche un anno di novità sul piano contrattuale, con il rinnovo del Contratto delle Cooperative Sociali. La nostra Cooperativa ha applicato tempestivamente il nuovo contratto, nella piena consapevolezza dell'importanza di garantire correttezza e tutela nei confronti del proprio personale e confidando nel riconoscimento da parte dei committenti pubblici e privati di quanto dovuto. È stato quindi intrapreso un lungo percorso, purtroppo non ancora terminato, per ottenere gli adeguamenti dei corrispettivi dovuti. Crediamo infatti che il rispetto dei diritti contrattuali sia un punto di partenza fondamentale per costruire un ambiente di lavoro equo, e che vada accompagnato da ulteriori azioni volontarie di valorizzazione e ascolto. In questa direzione continueremo a

investire, con l'obiettivo di rendere Punto Service non solo un luogo di lavoro, ma una comunità dove sentirsi riconosciuti, supportati e coinvolti.

Una serie di nuove iniziative ci attendono nel 2025, di cui alcune già in fase di sviluppo, con l'obiettivo di crescere e far crescere, ponendo sempre le persone, Ospiti e personale, al centro.

Buona lettura,
Stefania Repinto



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.

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 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 17/01/2025 ha affrontato principalmente aspetti identitari e struttura del documento. In data 27/01/2025 ha discusso aspetti relativi ai clienti e tutti i servizi gestiti, la compagine sociale, la formazione e la selezione. In data 14/02/2025 sono stati discussi i dati inerenti contenziosi, sistema di gestione, SA 8000, aspetti legali, stakeholder e obiettivi di gestione. In data 06/03/2025 sono stati discussi gli aspetti economici della sezione due, i cui dati sono stati poi approfonditi e approvati il 21/03/2025. In data 10/04/2025 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 30/04/2025.

Il Bilancio Sociale 2024 è stato infine approvato all'unanimità all'assemblea dei soci del 05/06/2025.

Le sezioni del Bilancio Sociale

1 IDENTITÀ

2 INFORMAZIONI ECONOMICHE

3 RELAZIONE SOCIO AMBIENTALE

4 APPENDICE

Con questo simbolo e con questo colore vengono evidenziate, all'interno del documento, le azioni, le attività e i contenuti riferiti al **tema della parità di genere**.

Questo accorgimento grafico ha lo scopo di facilitarne l'individuazione e sottolinearne l'importanza trasversale rispetto alle diverse sezioni trattate.

La Direzione di Punto Service considera infatti l'**uguaglianza** e l'**inclusione** non soltanto una scelta etica, ma parte integrante dei **valori fondamentali dell'azienda**.

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

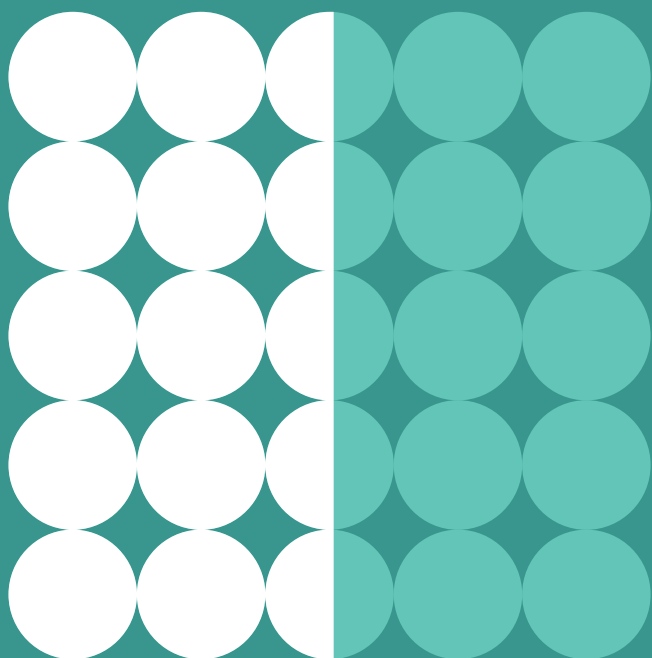
Il Bilancio Sociale di Punto Service è disponibile in versione digitale liberamente scaricabile dal sito istituzionale al link:

www.puntoservice.org/bilancio-sociale/

Per una scelta di sostenibilità e per evitare sprechi, la versione cartacea viene stampata esclusivamente su richiesta.

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

1



IDENTITÀ

La nostra Cooperativa

Chi siamo

Punto Service da oltre 35 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**.



1989
ANNO
FONDAZIONE



~ **61MLN**
FATTURATO
NEL 2024



4
REGIONI



~ **2.000**
SOCI



~ **3.000**
ASSISTITI IN
STRUTTURA



~ **2.100**
ASSISTITI
A DOMICILIO

I servizi

SERVIZI PER LA TERZA ETÀ

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

ASSISTENZA DOMICILIARE

Voucher socio-assistenziali e sanitari
Prestazioni assistenziali private e personalizzate

SERVIZI INTEGRATI SUL TERRITORIO

Servizi di trasporto
Servizi alberghieri
Servizi di formazione

SERVIZI EDUCATIVI

Asili nido
Doposcuola
Attività di sostegno
Centri estivi

La storia

1989

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

1993/1994

CRESCITA
Iniziamo a servire anche i minori e persone con disabilità, **ci espandiamo** in Lombardia, Emilia Romagna, Veneto e Liguria, e istituimo un comitato scientifico.

1998

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

1999/2000

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

2003

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

2004

PRIMO BILANCIO SOCIALE
Viene pubblicato il nostro primo **Bilancio Sociale**.

2016

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

2015

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

2014

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

2013

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

2011

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

2006/2008

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

2017

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

2019

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

2020

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

2021

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

2023

DOPO LA PANDEMIA
Si registra una **ripresa delle attività** all'interno delle strutture e delle relazioni con l'esterno grazie al rientro della crisi pandemica. Ha luogo una **riorganizzazione interna** della Cooperativa per rispondere in maniera più efficace al mercato.

2024/2025

PARITÀ DI GENERE
Nel 2024 la Cooperativa ottiene la **certificazione per la parità di genere**.

Nel 2025 l'offerta residenziale si sviluppa in nuove Regioni.

Il mondo di Punto Service

Statuto

Lo Statuto di Punto Service attualmente vigente è quello approvato in sede di Assemblea straordinaria dei soci il 7 giugno 2024.

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 e socie, 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. 24. La versione attualmente in uso è quella del 23 aprile 2025.

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 e socie 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 ad aprile 2025.

FARE SOCIAL

"Fare social", creato nel 2019, 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.

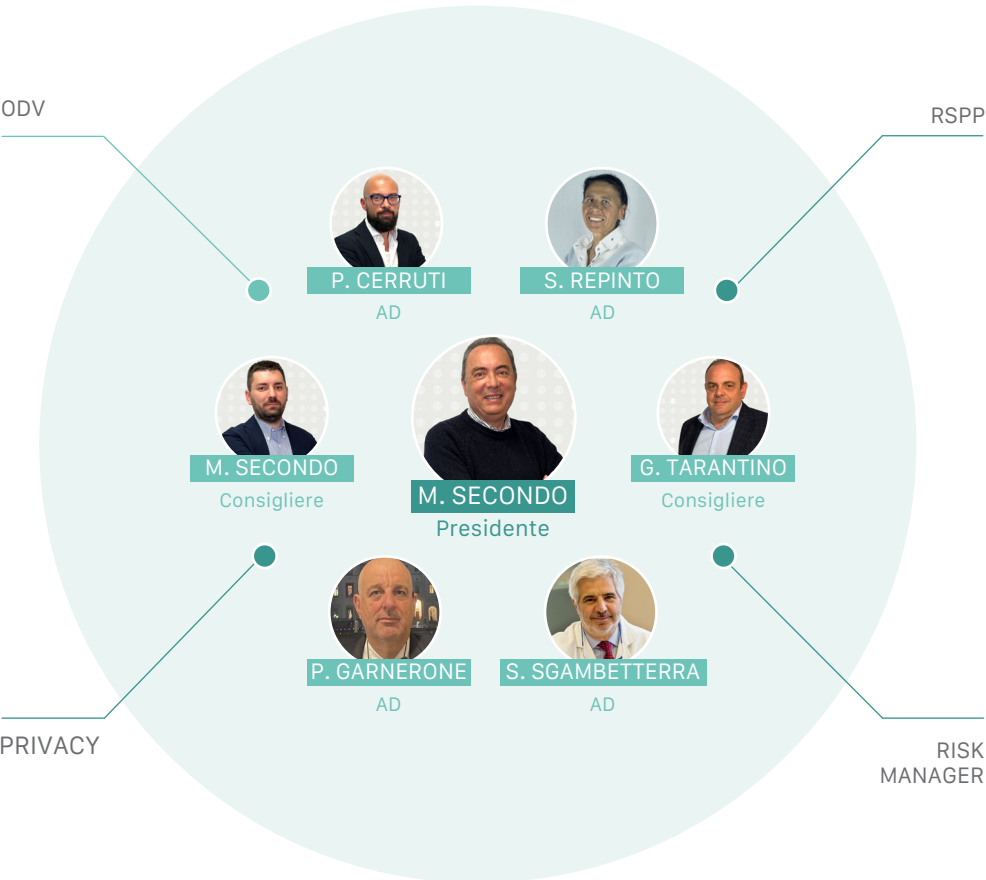
L'Assemblea straordinaria, invece, agisce sulle modifiche dello Statuto, sulla nomina, la sostituzione e sui poteri dei liquidatori e su ogni altra materia espressamente attribuita dalla legge di sua competenza.

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 genere

tutte le operazioni attribuite alla sua competenza dalla legge o dallo Statuto stesso. La maggioranza dei componenti del Consiglio di Amministrazione è scelta tra i soci cooperatori oppure tra le persone indicate dai soci cooperatori persone giuridiche.

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 03/2025)

Rinnovato l'assetto del Consiglio di Amministrazione e ridefinite alcune aree aziendali

A fronte delle sempre maggiori necessità di una gestione snella ed efficace delle risorse, nel 2024 è stata istituita una doppia direzione generale che lavora sinergicamente, seppur con focus differenti. Da una parte Paolo Cerruti nel ruolo di Direttore Generale Servizi, dall'altra Stefania Repinto alla Direzione Generale Operations.

Durante l'Assemblea dei Soci tenutasi il 7 giugno 2024 è stato eletto il Consiglio di Amministrazione. In questa occasione non si sono ricandidate Daniela Tommasini, in carica dal 2002, e Graziella Repinto, presente dal 2006. Nuovo ingresso in CDA di Paolo Cerruti, che è entrato così a far parte dell'organo di governance della Cooperativa. Successivamente

si sono registrate le dimissioni dal CDA di Stefano Peri con decorrenza 1 novembre 2024.

In un'ottica di rafforzamento della struttura e di una maggiore efficienza organizzativa, sono state inoltre ridefinite alcune aree aziendali. In particolare, è stata istituita la nuova area **"People & Culture"**, che riunisce le funzioni delle risorse umane e dello sviluppo del personale, e una nuova area dedicata alle **relazioni sindacali**. Tutti questi cambiamenti si inseriscono in un percorso di evoluzione volto a sostenere la crescita e a consolidare la governance e i processi interni della Cooperativa.

Collegio sindacale

Il Collegio Sindacale, composto da tre o cinque membri effettivi, soci o non soci, e due supplenti, eletti tutti dall'Assemblea, vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta

amministrazione ed in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Cooperativa e sul suo concreto funzionamento. Esso esercita altresì il controllo contabile sulla Cooperativa.

Ambiti di intervento



Terza età

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



Educativo

Assistiamo i bambini tra asili nido, doposcuola, campi estivi e attività di sostegno. Eroghiamo sia servizi pensati per la formazione e la crescita di bambini/e e ragazzi/e 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

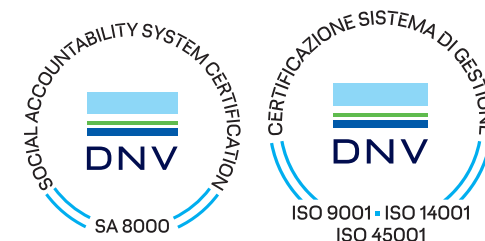
Punto Service opera secondo il **sistema di gestione integrato per la qualità, l'ambiente, la sicurezza, la responsabilità sociale e la parità di genere**, con lo scopo di migliorare sinergicamente le performance in ciascuno di questi ambiti, nell'ottica di massimizzare la professionalità dei servizi 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.

La Cooperativa si impegna al rispetto dei requisiti previsti dalla normativa in vigore e applicabile al proprio settore di attività ed alla propria realtà operativa, agli altri accordi sottoscritti.

In particolare, dichiara di applicare un sistema di gestione basato sulle seguenti norme:

- Sistema di gestione della Qualità **UNI EN ISO 9001**
- Sistema di gestione dell'Ambiente **UNI EN ISO 14001**
- Sistema di gestione della Sicurezza e salute dei lavoratori **UNI ISO 45001**
- Sistema di gestione della Responsabilità Sociale **SA 8000**
- Sistema di gestione per la Parità di Genere **UNI/PdR 125**.

Inoltre Punto Service si adegua alla norma UNI 10881 "Servizi di assistenza residenziale agli anziani", normativa complementare alla UNI EN ISO 9001.



CERTIFICAZIONE PDR

Terminata a novembre con esito positivo l'iter di certificazione per la **UNI / PdR 125**, la linea guida sul sistema di gestione per la parità di genere nelle organizzazioni. La Cooperativa si assume così formalmente l'impegno a promuovere una politica di gestione che favorisce la parità di genere, l'empowerment femminile, le pari opportunità e l'equità, l'inclusione, il rispetto e la valorizzazione delle diversità.

Definito anche un Piano Strategico aziendale per la parità di genere che include le linee strategiche e di indirizzo stabile rispetto la cultura, le prassi e i processi organizzativi.



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 principale del Manuale di Sistema Integrato, ultima revisione del 16/07/2024, è fornire un'adeguata descrizione del sistema di gestione e di costruire un costante riferimento nella sua applicazione, evoluzione e miglioramento.

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 2024 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

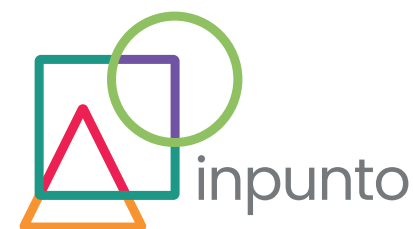
Anche nel 2024 la Cooperativa ha scrupolosamente osservato le procedure interne previste dal "Protocollo Prevenzionale". Introdotto nel 2018, il Protocollo Prevenzionale prescrive specifiche modalità operative e regola i flussi informativi al fine di garantire la stretta osservanza del Modello organizzativo nella partecipazione alle gare pubbliche d'appalto.

PROGETTO "INPUNTO"



La Direzione di Punto Service considera l'**uguaglianza**, la **diversità**, l'**equità** e l'**inclusione** non soltanto una scelta etica, ma parte integrante dei **valori fondamentali** dell'azienda.

A testimonianza di questo impegno, è nato il nostro progetto **Inpunto**, il cui simbolo, formato dall'unione di figure geometriche di forme e colori differenti che si intersecano tra loro, vuole rappresentare come mondi diversi coesistono in questo grande progetto.



Ogni colore rappresenta un'area su cui Punto Service mira a intervenire, con un piano strutturato di obiettivi e azioni a lungo termine:

- viola: **inclusione**;
- rosso: **parità di genere** e pari opportunità di crescita in azienda per la donna;
- arancione: tutela della **genitorialità** e conciliazione vita-lavoro;
- verde: **benessere e welfare**;
- petrolio: comunicazione e attenzione all'utilizzo di un **linguaggio appropriato e inclusivo**.

Inpunto si inserisce così in un processo più ampio di evoluzione culturale e organizzativa, che Punto Service intende portare avanti con continuità, responsabilità e trasparenza, valorizzando il contributo di tutte le persone che ne fanno parte.



2 INFORMAZIONI ECONOMICHE

Produzione effettuata e valore aggiunto

€	2024	2023
RICAVI DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI	60.603.131	89.186.319
(+) Altri ricavi e proventi	3.385.577	5.831.273
VALORE DELLA PRODUZIONE	63.988.708	95.017.592
(-) Acquisti di materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	(3.387.906)	(4.965.708)
(+) Variazione rimanenze materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	(53.726)	(128.988)
(-) Costi per servizi e per godimento beni di terzi	(22.159.670)	(29.009.844)
(-) Oneri diversi di gestione	(1.217.330)	(2.486.175)
VALORE AGGIUNTO	37.170.076	58.426.877
(-) Costo per il personale	(35.244.466)	(53.723.110)
MARGINE OPERATIVO LORDO (EBITDA)	1.925.610	4.703.767
(-) Ammortamenti e svalutazioni	(1.414.587)	(2.401.194)
(-) Accantonamenti per rischi e altri accantonamenti	-	(1.250.000)
REDDITO OPERATIVO (EBIT)	511.023	1.052.573
(+) Proventi finanziari e rettifiche positive di attività finanziarie	336.166	158.535
(-) Oneri finanziari e rettifiche negative di attività finanziarie	(363.272)	(683.400)
REDDITO CORRENTE ANTE IMPOSTE	483.917	527.708
(-) Imposte sul reddito	(57.420)	(47.651)
REDDITO NETTO	426.497	480.057

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 31/12/2024 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

€	2024	2023
Immobilizzazioni immateriali	2.866.005	3.113.333
Immobilizzazioni materiali	1.079.267	11.544.129
Immobilizzazioni finanziarie	11.162.951	5.053.596
IMMOBILIZZAZIONI NETTE	15.108.223	19.711.058
Rimanenze	290.369	344.096
Crediti	15.330.650	26.630.820
Ratei e risconti attivi	3.928.955	4.998.336
ATTIVITÀ CORRENTI	19.549.974	31.973.252
CAPITALE INVESTITO NETTO	34.658.197	51.684.310
Capitale sociale	777.440	1.212.275
Riserva Legale	4.186.739	4.042.722
Riserva indivisibile	14.477.260	13.950.641
Riserva per operazioni di copertura dei flussi finanziari attesi	-	22.940
Utile d'esercizio	426.497	480.057
(Crediti verso soci per versamenti ancora dovuti)	(77.878)	(149.502)
PATRIMONIO NETTO	19.790.058	19.559.133
Fondi per rischi e oneri	2.954.794	3.055.130
TFR	559.739	662.646
Debiti	15.372.071	21.135.770
Ratei e risconti passivi	77.626	138.721
PASSIVITÀ CORRENTI	18.964.230	24.992.267
Debiti verso banche	893.838	12.824.762
PASSIVITÀ FINANZIARIE	893.838	12.824.762
Disponibilità liquide	(4.989.929)	(5.691.852)
ATTIVITÀ FINANZIARIE	(4.989.929)	(5.691.852)
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	4.096.091	7.132.910
CAPITALE DI FINANZIAMENTO	34.658.197	51.684.310

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.



Il fatturato per l'anno 2024 è
60.603.131 €

Destinazione dell'utile d'esercizio

La destinazione dell'utile dell'esercizio al 31/12/2024 pari a **€ 426.497** approvata in sede di Assemblea dei Soci il 5 giugno 2025, risulta così strutturata:

Incremento Riserva indivisibile	€ 285.753
Incremento Riserva Legale	€ 127.949
Incremento fondo mutualistico	€ 12.795

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
83,78	1,25	0,58
€ 35.244.466 € 420.692	€ 35.244.466 € 28.233.219	€ 35.244.466 € 60.603.131

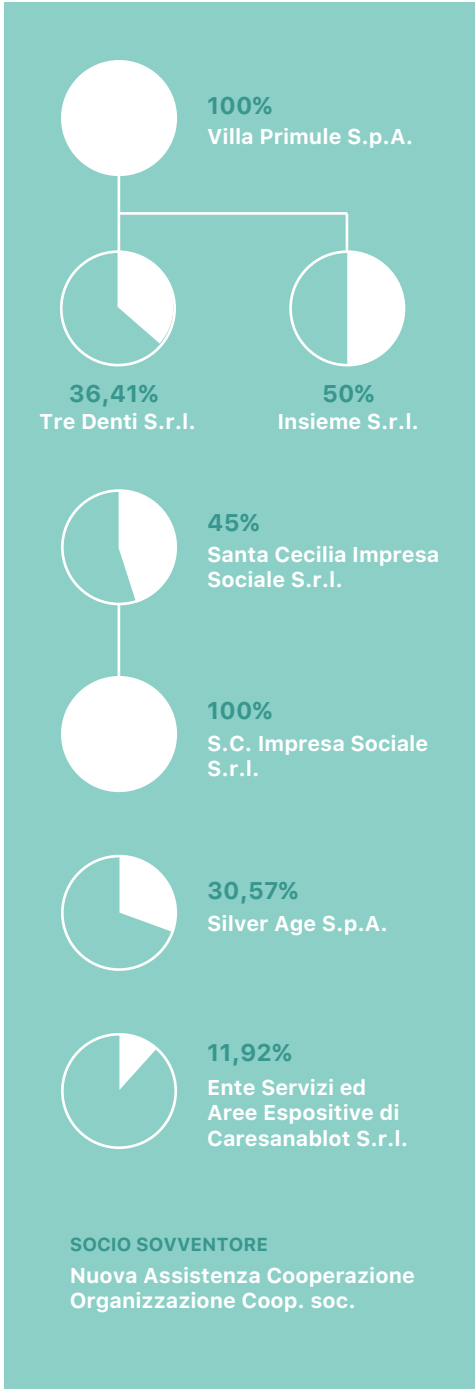
esprime il rapporto fra i costi direttamente finalizzati allo scopo mutualistico ed i costi che la Cooperativa non ha destinato né direttamente, né strumentalmente, a tale scopo (se l'indice è maggiore o uguale a 3, la mutualità della Cooperativa risulta pienamente affermata).

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).

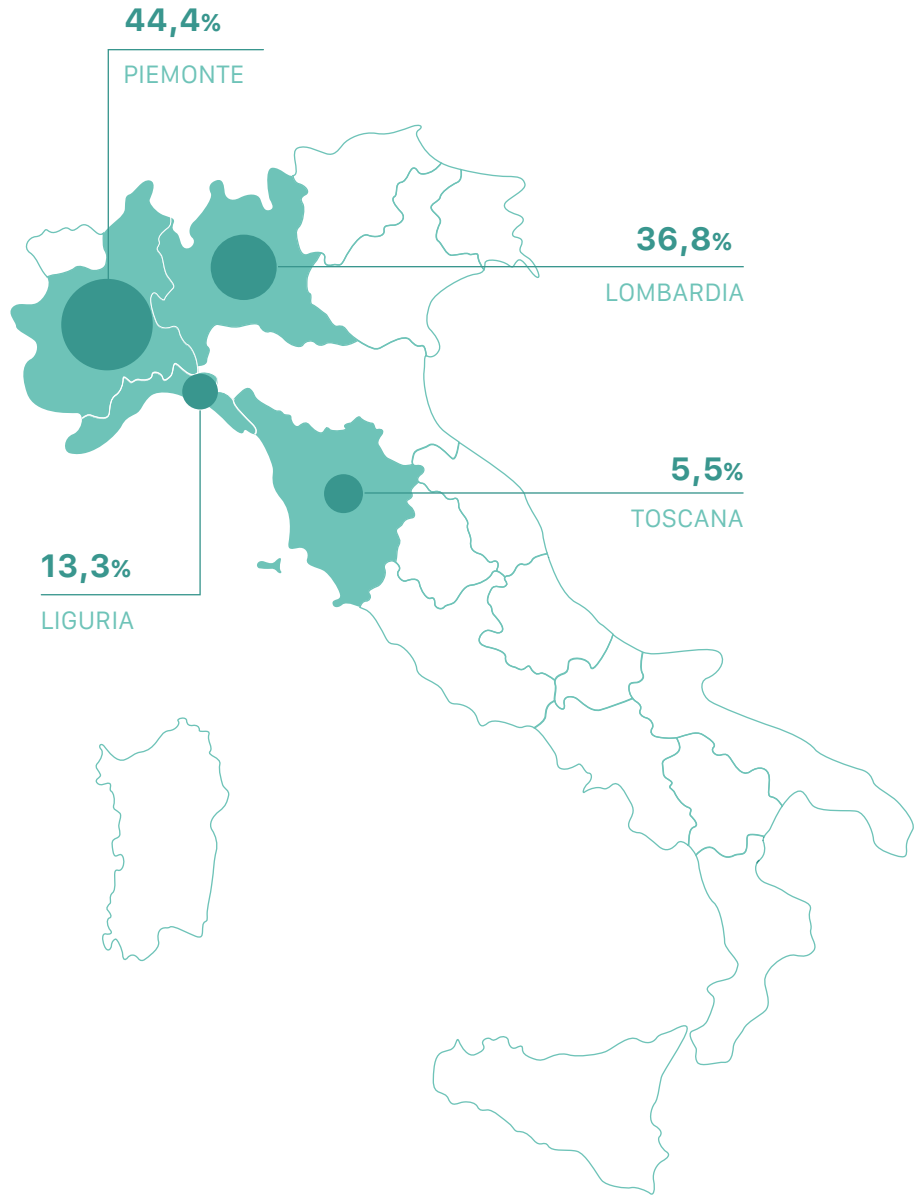
Partecipazioni e quote

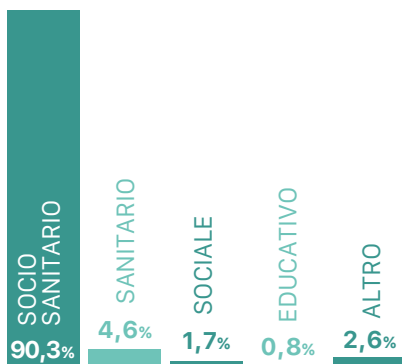
- Tra le partecipazioni possedute al 31/12/2024 si distinguono:
- **Villa Primule S.p.A.**, in cui nel 2024 è stato conferito il ramo immobiliare costituito da alcuni fabbricati destinati principalmente a residenze per anziani e le seguenti partecipazioni: **Insieme S.r.l.**, società immobiliare che detiene una proprietà a destinazione commerciale, terziaria e direzionale sita a **Caresanablot (VC)** e **Tre Denti S.r.l.**, società privata che detiene un **complesso alberghiero/centro congressi di Cantalupa (TO)**, anch'essa riconducibile a iniziative di valorizzazione territoriale in aree di interesse per Punto Service.
 - **Santa Cecilia Impresa Sociale S.r.l.**, (in partnership con la **Fondazione tedesca Liebenau**, attiva da oltre 150 anni nel settore dei servizi sociali) ente gestore della RSA "La Baraggia" di Candelo (BI) e operativa anche presso "**La Dimora sul Lago**" di **Corgeno (VA)**. Nel dicembre 2024, poi, è stata costituita **S.C. Impresa Sociale S.r.l.**, interamente detenuta da Santa Cecilia.
 - **Silver Age S.p.A.**, società di cui Punto Service detiene una partecipazione dai primi mesi del 2023, ente gestore di **cinque strutture in Piemonte** dedicate principalmente alla terza età, per un totale di oltre 300 posti letto.
 - **Ente Servizi ed Aree Espositive di Caresanablot S.r.l.**, società pubblico/privata che ha realizzato, il **complesso fieristico di Caresanablot (VC)**.
 - **Nuova Assistenza Cooperazione Organizzazione Coop. Soc.**, di cui Punto Service è socio sovventore, ente gestore del "Soggiorno Airone" di Giarole (AL), struttura da 84 posti letto, fino a febbraio 2025. Da marzo 2025, la gestione è passata alla **S.C. Impresa Sociale S.r.l.**



Ripartizione del fatturato

FATTURATO PER REGIONE

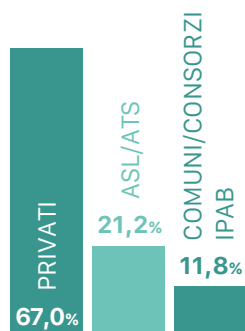




FATTURATO PER
SETTORI DI ATTIVITÀ



FATTURATO PER
AREE DI INTERVENTO



FATTURATO PER
TIPOLOGIA DI CLIENTI



FATTURATO PER
LUOGO DI INTERVENTO



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, LinkedIn, 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/e, 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 31/12/2024 risultavano pendenti **6 cause giudiziarie avviate nel corso dell'esercizio 2024 da soci lavoratori**. Non risultano invece controversie nel medesimo periodo da stakeholder diversi dai 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

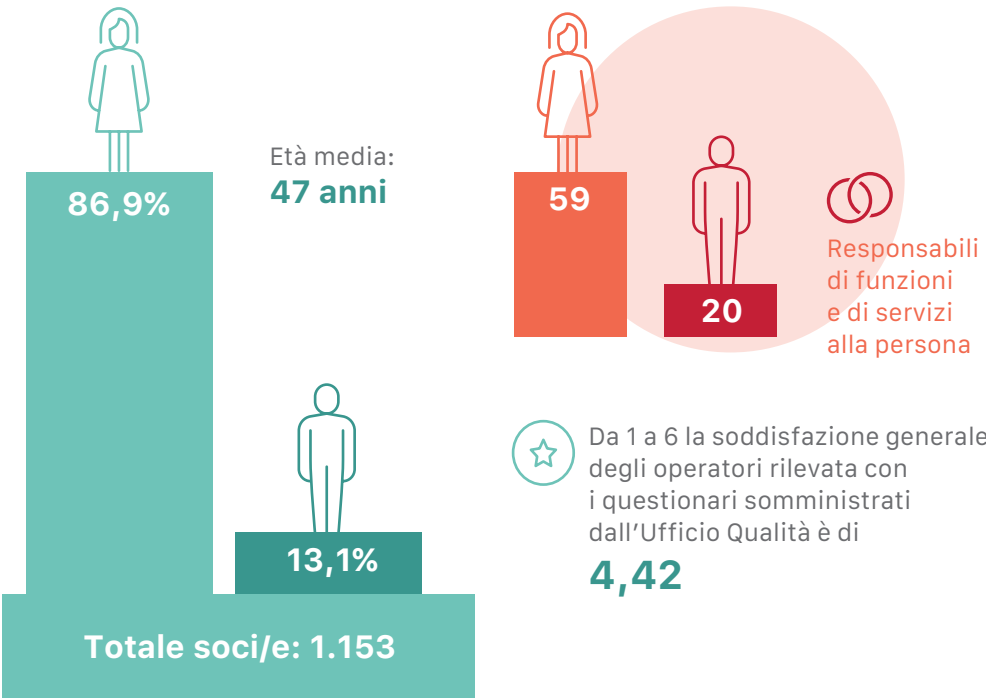
Società partecipate
Università
Utenti e relative famiglie
Volontari
Altre no-profit



Compagine sociale e forza lavoro

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

Riepilogo dati base sociale al 31/12/2024



Numero soci/e e ore lavorate

N. soci/e	1.898
Ore lavorate	1.738.451
Soci/e al 31/12	1.153

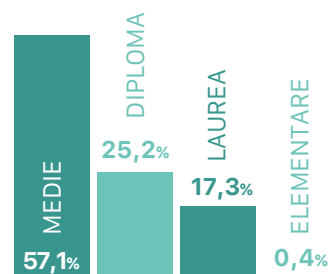
Turnover

Il turnover, rispetto all'anno precedente, è sceso del **39,6%** per gli uomini e del **22,2%** per le donne.

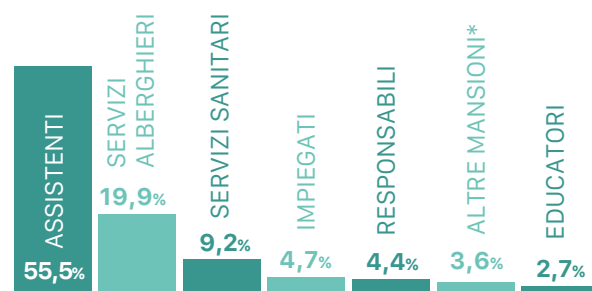




TIPOLOGIA
DI RAPPORTO DI LAVORO

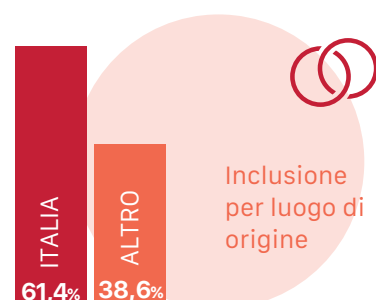


RIPARTIZIONE PER
TITOLO DI STUDIO



RIPARTIZIONE PER MANSIONE

*Animatori, assistenti sociali, manutentori, parrucchieri, psicologi, autisti.



RIPARTIZIONE PER
LUOGO DI NASCITA



CONGEDO
PARENTALE
113 Numero di persone che
hanno richiesto il congedo
parentale nel 2024

Sistema di gestione per la responsabilità sociale

Nb: sono considerati i soci e le socie 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 2024 ha confermato che l'età media dei soci al 31/12/2024 è pari a 47 anni; non sono inoltre pervenute segnalazioni di lavoro minorile presso i fornitori della Cooperativa.

ASSENZA DI LAVORO FORZATO

Nel corso del 2024 non sono pervenute segnalazioni di anomalie in ambito SA 8000 relativamente a questo requisito.

SALUTE E SICUREZZA

Punto Service illustra ed aggiorna i lavoratori e le lavoratrici in merito ai rischi specifici sia in fase di associazione che in caso di successivi cambi di mansione. Inoltre, il Servizio di Prevenzione e Protezione si preoccupa di verificare che le strutture di competenza siano conformi alle norme in materia di sicurezza. Nell'anno 2024 il numero di infortuni è nettamente calato, passando da 143 a 49, con una riduzione del 66%, come anche i

giorni di prognosi, passati da 3330 a 969, con una riduzione del 71%; tutti i parametri e gli indici infortunistici sono nettamente calati nel 2024 rispetto all'anno precedente.

LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

Nel corso del 2024 non sono pervenute segnalazioni di anomalie in ambito SA 8000 relativamente a questo requisito ed il 40,41% dei soci al 31/12/2024 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 17,78% dei soci di Punto Service al 31/12/2024 è di cittadinanza straniera extracomunitaria e il 61,11% delle posizioni in ambito dirigenziale e di responsabilità è ricoperto da donne.

Nell'anno 2024 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 e delle coordinatrici sui servizi, affinché le problematiche siano affrontate in un confronto verbale diretto ed immediato con il socio o la socia, 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 e delle operatrici. Per quanto attiene la remunerazione*, anche nel 2024 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 del rischio clinico: l'Rsa che vorrei

Prima della pandemia di COVID-19, la conoscenza dell'opinione pubblica sul mondo delle RSA era molto limitata, tanto da essere impropriamente evocate con termini oggi sempre più in disuso come "ospizi" o "case per anziani".

Nella realtà, le RSA sono strutture protette che accolgono e prestano cure a soggetti per lo più ultrasessantenni non autosufficienti, fornendo loro un'assistenza di tipo socio-assistenziale tipicamente post evento acuto. È stata la pandemia a evidenziare la vulnerabilità e soprattutto l'impreparazione alla gestione del rischio clinico di queste strutture.

Tuttavia, con il passare del tempo, le RSA saranno maggiormente esposte a simili rischi e dovranno affrontare con tempestività la gestione di nuove emergenze.

Si renderà dunque necessaria una particolare attenzione all'aspetto sanitario, attuando una specializzazione dei nuclei e dei team nella gestione di diverse patologie. Parallelamente, sarà fondamentale focalizzarsi anche sull'aspetto umano e sulla personalizzazione delle cure. Tra le imminenti emergenze da gestire in ambito sanitario, di rilevante importanza sono le ICA (Infezioni correlate all'Assistenza). Nel 2024, con l'intento di sensibilizzare sul tema, è stato diffuso un manifesto informativo all'interno delle strutture Punto Service, per promuovere la **"Campagna per il controllo delle Infezioni Correlate all'Assistenza (ICA) nelle strutture Socio Sanitarie"**, obiettivo cardine

del Piano Nazionale della Prevenzione 2020-2025 avviato dal Ministero della Salute.

Un altro aspetto sanitario su cui porre attenzione nel prossimo futuro è la decontenzione, ossia una limitazione delle contenzioni fisiche, che possono contribuire a peggiorare la situazione di demenza dell'Ospite.

Di pari passo, un ulteriore approccio raccomandato da poter applicare in RSA **è la deprescrizione di farmaci non necessari**, limitando ove possibile le dosi e il numero di farmaci somministrati; tale pratica assicura benefici per pazienti, ospiti e operatori. Per contrastare i fenomeni sopracitati - le ICA, la contenzione o l'eccessiva prescrizione farmacologia - è necessaria una formazione continua rivolta a tutto il personale sanitario-assistenziale interessato (Referenti di area, Direttori, Direttori Sanitari, Medici, Coordinatori, Referenti infermieristici, Infermieri, Fisioterapisti, Psicologi, Animatori, OSS, ASA).

Per questo motivo, a marzo 2025, ha preso il via un corso di formazione, accreditato ECM, sui principali temi inerenti al risk management, aperto a tutti i professionisti sanitari delle strutture.

L'obiettivo per il futuro è concretizzare la centralità della persona nel processo di cura, fornendo ai team le conoscenze e gli strumenti più adatti a "cucire addosso" alla persona il suo progetto individuale, il suo progetto di vita. Per raggiungere questo traguardo è necessario apportare un reale cambiamento nell'attuale modello di assistenza.

Obiettivi di gestione

Prosegue l'impegno della Cooperativa nei campi:



MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

erogare servizi che, nel soddisfare le esigenze degli ospiti/utenti e dei committenti, contribuiscano a generare valore, aumentando i livelli di qualità percepita da operatori, ospiti e familiari.



EFFICIENTAMENTO DEI PROCESSI SANITARI

ottimizzare i processi di supporto alle attività sanitarie, eliminando inefficienze e massimizzando la generazione di valore, per migliorare la qualità dell'assistenza, l'esperienza del paziente e l'uso delle risorse.



RIVISITAZIONE DEGLI INDICATORI DI PERFORMANCE

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



ACCRESIMENTO DELLA CONSAPEVOLEZZA

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



ACCRESIMENTO E MONITORAGGIO DELLA COMPETENZA

contare su personale consapevole delle prassi e delle procedure e preparato nella gestione delle emergenze.



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 delle lavoratrici e valorizzazione dei soci e delle socie.



AZIONI PER LA SOSTENIBILITÀ

Adottare iniziative concrete per la sostenibilità, promuovendo pratiche responsabili a beneficio dell'ambiente e della comunità.



MAGGIORE E MIGLIORE 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 NEL 2024

- ✓ Utilizzo di **data base** per la raccolta dati.
- ✓ Revisione della **Customer Satisfaction** per i lavoratori con un'analisi del clima aziendale e somministrazione dei questionari anche ai dipendenti degli uffici della sede.
- ✓ **Mantenimento certificazioni** UNI EN ISO 9001, UNI 10881, UNI EN ISO 14001, UNI ISO 45001, SA 8000.
- ✓ Certificazione **UNI PdR125**.
- ✓ Report di **Sostenibilità** 2023 e analisi degli indicatori per la redazione del Bilancio Sostenibilità 2024, secondo le richieste previste dalla Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) e dai relativi ESRS standards.
- ✓ Attività di **audit interno**, con 38 verifiche che hanno interessato il 92% dei servizi attivi al 31/12/2024.

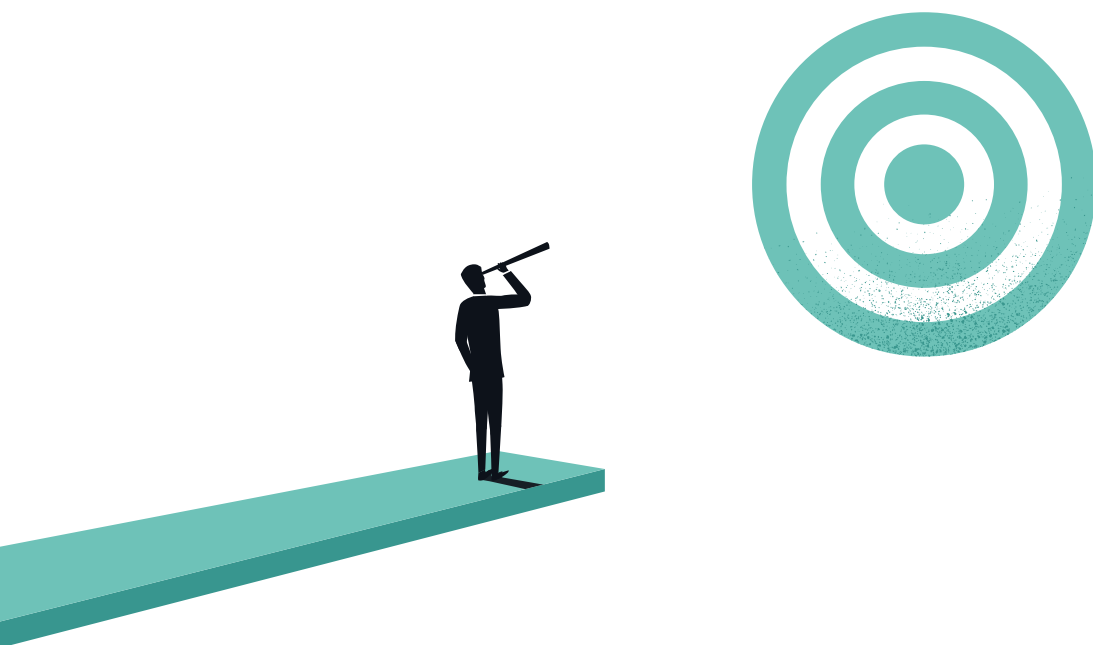
IN CORSO DAL 2024

- ✎ Implementazione di un **sistema informatizzato** di auditing sulle strutture, che vedrà sviluppo nel 2025.
- ✎ Revisione degli indicatori aziendali in uso a partire da inizio 2025 con **informatizzazione dati**.
- ✎ Avvio del progetto di **Revisione dei protocolli e delle procedure** in sinergia con la Direzione Medica/Risk Manager.

OBIETTIVI PER IL 2025

- ➔ **Massimizzazione dell'efficacia dei Sistemi** attraverso la revisione degli strumenti di auditing (check list audit sul sistema di gestione integrata) e degli indicatori di processo dei servizi.
- ➔ **Bilancio di sostenibilità 2024:** estensione degli indicatori e approfondimento dell'analisi degli stessi al fine di redigere il Report completo di sostenibilità secondo le linee guida previste dalla Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) e dai relativi ESRS standards.

- **Mantenimento delle certificazioni** UNI EN ISO 9001, UNI 10881, UNI EN ISO 14001, UNI ISO 45001, SA 8000 per il miglioramento continuo, prestando massima attenzione nella eliminazione delle inefficienze e nella massimizzazione della generazione di valore dei processi di supporto alle attività dei servizi.
- Adozione di politiche per favorire ulteriormente la **parità di genere** e l'**inclusione** sui luoghi di lavoro e mantenimento certificazione Pdr/125.
- Miglioramento del luogo di lavoro promuovendo buone pratiche per il **benessere** e la **salute** dei/delle soci/socie.
- **Valorizzazione delle risorse umane** attraverso la formazione e politiche finalizzate a un ambiente di lavoro sano e produttivo.
- **Revisione dei protocolli e delle procedure** in sinergia con la Direzione Medica/Risk Manager.
- Consolidamento del dato positivo relativo alle segnalazioni in **ambito SA8000** e prosecuzione della formazione ad esso relativa.



SAFETY

OBIETTIVI RAGGIUNTI NEL 2024

- ✓ Riorganizzazione del **sistema di sorveglianza sanitario**, unificando in un'unica segreteria ed un unico Medico Competente le funzioni e rivedendo a fondo il Protocollo e la Procedura di Sorveglianza Sanitaria.
- ✓ Riorganizzazione del **processo di qualifica** dei fornitori con revisione del questionario per renderlo funzionale ai DUVRI.
- ✓ **Redazione dell'elenco delle attività dettagliato** per adeguarlo a quelle realmente presenti tra i soci lavoratori e le socie lavoratrici e per uniformare la redazione delle valutazioni dei rischi, il protocollo di sorveglianza sanitaria, il contratto, la formazione e le codifiche nell'applicativo Zucchetti.
- ✓ Redazione sia del **Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)** generale per tutte le mansioni e per tutti i rischi della Cooperativa, sia del **Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza (DUVRI)** da cui sono stati estrapolati quelli specifici per i singoli servizi.
- ✓ Avvio della razionalizzazione, semplificazione e condivisione dell'**archivio documentale informatizzato della Sicurezza**, per l'accesso e la consultazione dei referenti dei servizi.
- ✓ Erogazione di **Formazione - Informazione** e addestramento ex D.Lgs.81/08 per personale di sede e dei servizi, preposti, RLS.
- ✓ **Revisione delle procedure** legionella, scabbia e gestione sorveglianza sanitaria.
- ✓ **Riorganizzazione delle squadre emergenza** (Antincendio e Primo Soccorso) della sede e dei servizi dislocati territorialmente.

IN CORSO DAL 2024

- ✎ **Mantenimento delle certificazioni** conseguite e sviluppo e potenziamento dei processi in un'ottica di miglioramento continuo.
- ✎ Completamento del trasferimento dell'archivio sicurezza nel **nuovo archivio condiviso definito**.
- ✎ Applicazione del **nuovo modello di PEVAC** a tutte le strutture.
- ✎ Istituzione di un registro individuale **"Registro DPI del Lavoratore"** (già implementato registro nel processo informatizzato di assunzione).

OBIETTIVI PER IL 2025

- Miglioramento mediante **applicativi SW**:
 - del controllo dei documenti di qualifica appaltatori soggetti a scadenza (es. visura camerale, DURC);
 - della condivisione della documentazione di sicurezza tra uffici sede, strutture e viceversa;
 - dell'archiviazione dei documenti inerenti alla sorveglianza sanitaria.
- Standardizzazione del **protocollo start up** nuovi servizi:
 - riunione preventiva start up nuovi servizi;
 - checklist dei documenti necessari alla start up della struttura e dati da acquisire;
 - stesura DVR, DUVRI e PEVAC;
 - attivazione tempestiva della sorveglianza sanitaria;
 - monitoraggio ed erogazione formazione.
- Miglioramento della **sicurezza delle cucine** per la preparazione dei pasti presso le strutture:
 - fornitura nuovi DPI individuati: guanti antitaglio con palmo impermeabile, guanti protezione calore; presine CE resistenza termica, grembiule antiscottatura impermeabili e grembiuli impermeabili. Inoltre, scarpe antinfortunistiche con puntale rinforzato;
 - apprestamenti antincendio: estintori a schiuma classe F40, coperta antifiamma.
- Miglioramento del servizio dell'area safety con particolare focus a supporto delle figure incaricate del coordinamento:
 - formazione, attraverso corsi qualificanti, ai membri dello staff/ufficio relativamente alle attività attribuite;
 - definizione e condivisione con tutta l'area safety di una check list che rispetti performance richieste dalla norma vigente in campo prevenzione-protezione;
 - formazione delle direzioni e coordinamenti (dirigenti-preposti ai sensi del D.Lgs 81/08);
 - creazione di unico "dox sicurezza" in ogni struttura.
- Progettazione divisione aziendale che soddisfi fabbisogno SPP per tutte le società del network.

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. 69.

Formazione del personale

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

- **formazione manageriale** su temi di management, per il personale interno, per sviluppare capacità di gestione per obiettivi, problem solving, sviluppo e motivazione delle risorse umane, oltre che la flessibilità in contesti lavorativi mutevoli;
- **formazione in ambito comunicativo relazionale** per tutto il personale (a tutti i livelli);
- **formazione tecnica**: è destinata al personale operativo allo scopo di permettere il corretto svolgimento dei compiti affidati. Il contenuto di tale formazione è rappresentato essenzialmente da corsi sul sistema Integrato, nonché di carattere più tecnico su temi quali sicurezza sui luoghi di lavoro, informatica od organizzazione aziendale e procedure aziendali.
- **formazione e informazione per i neoassunti e le neoassunte**: vengono fornite le prime informazioni allo scopo di introdurre il Sistema di Gestione Integrato e fornire le informazioni sulle attività delle diverse funzioni aziendali.

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

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

I NUMERI DELLA FORMAZIONE 2024

CORSI COGENTI E NON COGENTI

Ore di formazione erogate ai/alle soci/e	13.840
Investimento della Cooperativa	382.518 €

PERMESSI DI STUDIO E RIQUALIFICA

Ore riconosciute di permessi studio e riqualifica	1.496
Costo totale	17.242 €

La formazione e apprendimento sono definiti in modo da fornire opportunità di sviluppo in modo equo e non discriminatorio tra personale di diverso genere, età, inquadramento, anzianità in azienda, cultura, etnia, e qualsiasi altro elemento di diversity. Nell'organizzazione dell'attività di formazione, ove possibile, si assicura che i generi siano equamente rappresentati tra i relatori in base alla competenza dell'argomento.



L'organizzazione, nella pianificazione delle attività formative, rende l'apprendimento e lo sviluppo disponibili e accessibili a tutti i membri della forza lavoro, fornendo adeguamenti che tengano conto delle esigenze individuali specifiche, se necessario (es. utilizzando la formazione a distanza, il coaching, qualsiasi altra metodologia adeguata alle esigenze specifiche). Inoltre, i contenuti di apprendimento e la loro diffusione devono utilizzare immagini, frasi ed esempi inclusivi ed evitare il linguaggio stereotipato, le presunzioni di culto, qualsiasi altro elemento che possa rappresentare discriminazione, mancata inclusione ed equità.

ECM

Punto Service ha organizzato presso la Residenza "I Roveri" di Caresanablot (VC) una serie di corsi ECM, che hanno riscontrato ampia partecipazione e soddisfazione da parte delle persone iscritte, le quali hanno avuto la possibilità di confrontarsi e condividere contenuti rilevanti.

Docente, progettista e responsabile scientifico dei corsi Luz Del Carmen Cardenas Saez, Psicologa, Ricercatrice, Formatrice, Consulente Aziendale.

Il 29 maggio la Cooperativa Punto Service, già provider nel 2020, ha ottenuto dalla Regione Piemonte il **rinnovo di accreditamento standard quale provider per la formazione continua ECM** (Educazione Continua in Medicina). Nel 2024 tre eventi accreditati.

Il primo corso **"Da individuo a gruppo – per un lavoro che fa stare bene"** si è svolto il 25 ottobre 2024. L'evento ha

evidenziato le potenzialità del gruppo di lavoro e l'importanza della qualità relazionale presente nell'ambiente di lavoro. La condivisione di valori, di norme e di comportamenti consentono di gestire in modo costruttivo le divergenze e le differenze e vivere gli episodi conflittuali non in modo distruttivo.

Il 19 novembre, si è tenuto il corso **"Progettare percorsi di cure non farmacologiche – pensare per fare e fare per pensare"**. Per incentivare le cure non farmacologiche, è stato posto l'accento sulle attività e progetti incentrati non solo a mantenere le funzionalità della persona fragile, ma anche a supportare e ripristinare la sua identità a partire dai suoi interessi e desideri. Dalla cura assistenziale alla cura esistenziale.

Il 17 dicembre, su grande richiesta di parte di coordinamenti e direzioni della Cooperativa, è stata proposta una seconda edizione di **"Da individuo a gruppo – per un lavoro che fa stare bene"**, un'ulteriore occasione per riflettere sull'importanza della qualità della relazione.

FON.COOP

Nell'estate del 2024, la Cooperativa ha presentato il nuovo piano formativo Foncoop dal titolo **"La persona al centro. Punto Service 2024"** strutturato in 10 corsi. Si evidenzia il percorso **"Ecosistema Punto Service – People and culture"**. Il progetto prevede di supportare Punto Service nella costruzione di un modello agile di gestione del team, che usi l'ingaggio come abilitatore della performance grazie alla collaborazione con la società One Day.

Data l'importanza del tema trattato, è proseguito il percorso sulla sicurezza dei dati con Cyber Guru, piattaforma dal metodo innovativo per trasmettere contenuti che possono essere utili anche nella vita quotidiana.

Team building

L'11 e 12 aprile a Mantova è stato organizzato per le direzioni e responsabili di area aziendale il corso di team building **"Ad andare in scena... siamo noi"**, dove i partecipanti hanno sperimentato nuove emozioni, uscendo dalla loro comfort zone, attraverso nuove modalità, grazie alla collaborazione della cooperativa Teatro Magro.

Codice della Relazione di Cura

In tema di **relazione di cura e prevenzione al maltrattamento**, nel 2024, sono stati intrapresi diversi percorsi organizzati ad hoc per tutti/e gli operatori e le operatrici di alcune strutture per anziani. Il focus è stato rivolto verso l'anziano e i suoi bisogni, l'operatore e i suoi vissuti e infine la comunità curante. In questi momenti di confronto, di racconti e di riflessioni, è stato raccolto diverso materiale che permetterà di elaborare la versione aggiornata del codice della relazione di cura previsto per il 2025.

Formazione OSS

Punto Service ha partecipato alla **realizzazione di un percorso di formazione professionale per la figura di operatore/operatrice sociosanitario/a in Lombardia**, in collaborazione con la società di formazione Arbra Service, che si terrà presso la Residenza Anna e Guido Fossati di Monza. L'iniziativa faciliterà maggiormente la possibilità di accogliere alla fine del percorso gli operatori/operatrici nella stessa struttura.

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 continua la modalità di gestione delle candidature più efficiente grazie all'utilizzo del **software Allibo**.

Il processo di selezione standard prevede interviste telefoniche, assesment e/o colloqui individuali. Anche nel 2024 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/operatrici e infermieri/e 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**.

Il processo di selezione prevede la valutazione della persona candidata che avrà una forma snella ed efficace grazie allo sviluppo personalizzato di un software. 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. In fase sperimentale per

il prossimo anno la valutazione del personale in forza. Sono previsti due momenti di confronto, dopo un primo periodo in azienda e un feedback almeno annuale con l'obiettivo di misurare le prestazioni sul lavoro, identificare le risorse e carenze, pianificare le strategie di sviluppo professionale.

La Cooperativa Punto Service si impegna attivamente a promuovere un **ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso delle diversità**. In fase di assunzione, adottiamo criteri di selezione improntati alla parità di genere e all'equità, garantendo a tutte le persone le stesse opportunità, indipendentemente da genere, età, orientamento, provenienza o qualsiasi altra caratteristica personale. Crediamo che la valorizzazione delle differenze sia una risorsa fondamentale per costruire una realtà lavorativa più giusta, aperta e collaborativa.

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/e 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/educatrice o l'infermiere/a, ad una gestionale quale il coordinamento di una struttura.

Smartworking e flessibilità oraria

Nell'ambito di un'evoluzione continua verso modelli organizzativi più flessibili ed efficienti, Punto

Service ha consolidato la propria politica di smart working e, a partire dal dicembre 2024, ha introdotto una nuova procedura di flessibilità oraria per i/le dipendenti delle sedi di Caresanablot e Milano.

Lo smart working, già attivo per il personale di sede, consente di lavorare da remoto in modo regolato e responsabile, conciliando al meglio vita privata e impegni professionali. Restano invariati gli obblighi contrattuali e le norme in materia di sicurezza, privacy e tutela dei dati. In parallelo a partire da dicembre 2024, è stata introdotta la flessibilità oraria. I /le dipendenti possono ora scegliere in modo più libero gli orari di ingresso, uscita e pausa pranzo, nel rispetto delle ore settimanali previste e dell'organizzazione interna del team. Entrambe le misure non modificano il contratto di lavoro, ma rappresentano un'opportunità concreta per migliorare la qualità della vita lavorativa, rafforzare la cultura aziendale e incentivare un approccio orientato ai risultati.

Tirocini, stage, servizio civile nazionale

Nel 2024 Punto Service ha accolto ben **78 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.

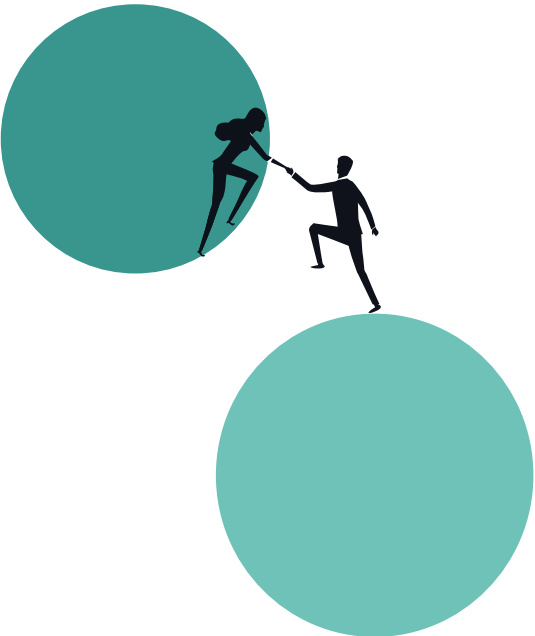
Per il progetto di Servizio Civile, nel 2024, una volontaria ha iniziato un percorso dalla durata di un anno presso la sede di Caresanablot. La risorsa ha supportato le attività di selezione e formazione oltre a seguire la parte formativa, prevista dal bando, presso la sede di Confcooperative di Torino. Contestualmente, sono state effettuate le selezioni per il bando 2025, con l'approvazione di due nuovi inserimenti in due sedi non coinvolte precedentemente: gli uffici di Milano e la Residenza Suor Anna Camilla Valentini di Oleggio (NO). Inoltre, è stata inoltrata l'adesione al prossimo bando del Servizio Civile programmato per il biennio 2025/2026.



TOTALE TIROCINANTI 2024: 78

Apprendistato duale

A fine 2023, Punto Service ha aderito a un progetto innovativo territoriale promosso da Adecco e l'Istituto Scolastico F. Lombardi di Vercelli, che prevede l'assunzione di studenti/studentesse in apprendistato duale. A settembre 2024, a seguito del percorso svolto nel corso dell'anno, le due risorse sono state inserite nell'organico dall'area IT. Nello stesso mese, è stata rinnovata la collaborazione con l'inserimento di un altro studente in apprendistato nell'area IT fino al 2026.



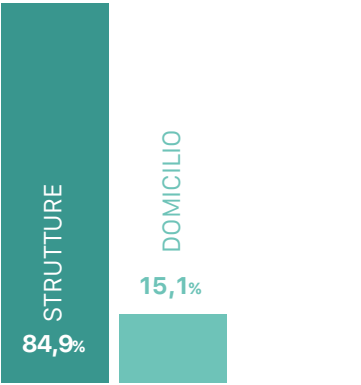
Clienti

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.

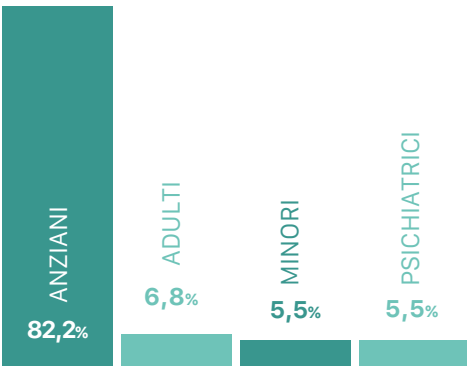
Obiettivi:

- 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 2024 è del **95,9%**

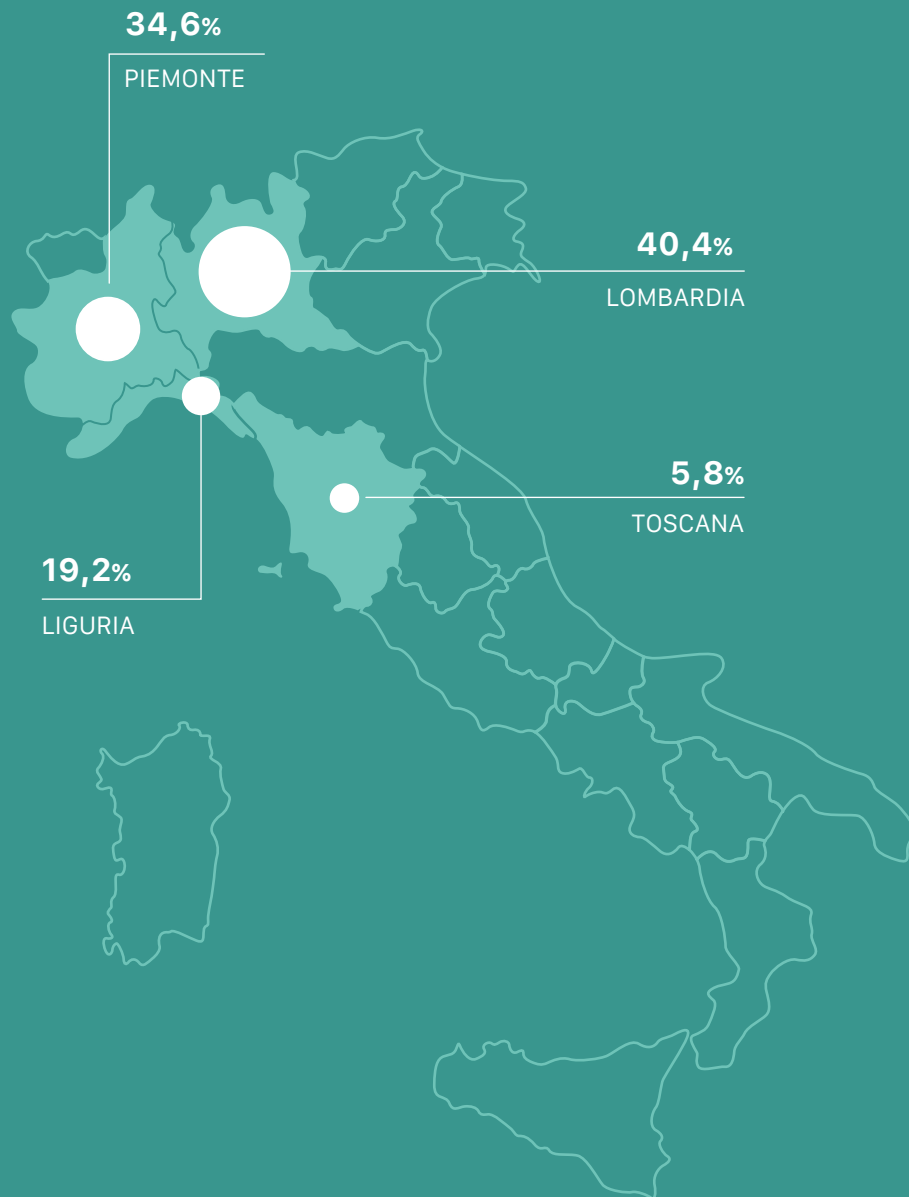


COMMITTENTI PER LUOGO DI INTERVENTO



COMMITTENTI PER TIPOLOGIA DI SERVIZI/UTENZA

COMMITTENTI PER REGIONE



Servizi gestiti nel 2024

Nel 2024 Punto Service ha gestito con competenza e dedizione una vasta gamma di servizi sociosanitari, infermieristici, riabilitativi, assistenziali, domiciliari, alberghieri, di refezione scolastica, di animazione e di pulizia. La Cooperativa risponde ogni giorno alle esigenze dei propri utenti in maniera puntuale e qualificata.

Per l'elenco completo dei servizi offerti, si rimanda all'appendice a pagina 87.

Residenze a gestione integrata e diretta 2024

Punto Service nel 2024 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.



BIANZÈ (VC)

Residenza
"Cavalier Terzagio"

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
"F. Rossi 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.



GENOVA

Residenza
"Rivarolo"*

80 P.L. | 20 CD



LUMARZO (GE)

Centro
Polifunzionale
"B. Schenone"

37 P.L.



MONZA (MB)

Residenza
"Anna e Guido
Fossati"

121 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.



VALENZA (AL)

Residenza
"Valenza Anziani"

66 P.L.



VALMADRERA (LC)

Residenza
"Opera Pia
Magistris"*

63 P.L.



VARISELLA (TO)

Residenza
"Euforbia"

60 P.L.



VERZUOLO (CN)

Residenza
"Giuseppe Vada"

54 P.L.

* Gestione avviata nel 2025

Nuove gestioni

Nel corso del 2024 e dell'inizio del 2025, la Cooperativa ha consolidato e ampliato le proprie attività in diversi ambiti socio-sanitari.

Servizi domiciliari

A febbraio 2024 è stato avviato il servizio di prestazioni domiciliari in regime di RSA aperta a Campo Ligure (GE).

A maggio 2025 nuova aggiudicazione del servizio di fisioterapia nell'ambito di cure domiciliari dell'ASL To4 di Chivasso, Ivrea e Ciriè.

Servizi educativi scolastici

Nel mese di settembre 2024, la Cooperativa si è aggiudicata l'appalto per il servizio di educativa scolastica presso la scuola materna di Rovegno (GE).

Servizi ambulatoriali

A ottobre 2024 è stata avviata la gestione del poliambulatorio aperto alla cittadinanza presso la RSA "I Pioppi" di Dresano (MI).

Strutture residenziali per anziani (RSA e centri diurni)

Nei primi mesi del 2025, a seguito di partecipazione a gara nel 2024, la Cooperativa ha ottenuto l'appalto per la gestione della RSA Comunale ex ONPI di Sarteano (SI) e della RSA "Erminio Serra" di Cocconato d'Asti (AT).

Si è inoltre aggiudicata in concessione la gestione della RSA e del Centro Diurno "Rivarolo" a Genova (GE), con una disponibilità rispettivamente di 80 posti letto e 20 posti, e della RSA "Opera Pia Magistris" di Valmadrera (LC), con 63 posti letto.

Strutture psichiatriche residenziali

A ottobre 2024, la Cooperativa ha ampliato il proprio intervento nel settore psichiatrico, acquisendo le società Ester S.r.l. e Gruppo Igea S.r.l., attive a Torino nella gestione di strutture residenziali psichiatriche per un totale di 120 posti letto. I servizi di gestione sono affidati in appalto global service a Punto Service.

Progetti in RSA

Nel corso del 2024 sono state promosse delle iniziative comuni a tutte le Residenze, per dare l'opportunità a tutti gli Ospiti di svolgere attività occupazionali e ricreative stimolanti.

La maggior parte delle nostre residenze ha così partecipato all'edizione invernale del **concorso internazionale di cultura generale inter-residenza "Top-cultura"**, tenuto dal 29 gennaio al 9 febbraio 2024 e promosso da Dynseo. Oltre all'aspetto ludico, le domande del concorso sono pensate come uno stimolo per la terza età e costituiscono un interessante allenamento neuro-cognitivo per i partecipanti.

Altre iniziative di particolare interesse sono quelle organizzate in occasione delle festività con l'obiettivo di creare o rafforzare legami e far sentire agli Ospiti la vicinanza dei familiari o di persone esterne al nucleo familiare. Tra queste, il progetto di carattere nazionale **"Nipoti di Babbo Natale"**, promosso della Onlus "Un sorriso in più", ha permesso agli Ospiti di esprimere un desiderio, esaudito grazie alla solidarietà di coloro che hanno ricoperto il ruolo di "nipoti" per l'occasione. I doni sono stati inviati in struttura e talvolta anche consegnati di persona.

Per gli operatori, è stato lanciato il contest natalizio **"Una tavola, mille culture"** pensato per i momenti di scambio di auguri, con l'obiettivo di valorizzare le molteplici etnie e nazionalità che popolano le Residenze. Ogni operatore ha così condiviso con i propri colleghi una specialità tipica del proprio Paese o della regione italiana di provenienza.

Punto Service crede fortemente nell'importanza di preservare la

biodiversità e sostenere il rispetto ambientale: per questo motivo, abbiamo aderito al progetto **"Bee & Bug hotel"**, grazie al quale i giardini delle Residenze si sono popolati di casette, realizzate a mano da una falegnameria sociale, adatte ad ospitare e far nidificare insetti impollinatori e api solitarie.

Consapevole dell'importanza della musica come strumento terapeutico per gli ospiti delle Residenze per anziani, la Cooperativa ha promosso anche nel 2024 il progetto **"Wings musica per volare"** del **Viotti Festival** organizzato dalla Camerata Ducale, volto a portare la musica classica nelle proprie strutture, offrendo al contempo ai giovani talenti l'opportunità di esibirsi e confrontarsi con un pubblico.

Nel corso dell'anno, poi, è stato avviato un accordo di collaborazione con l'**Associazione Tam Tam** di Vercelli per la realizzazione del progetto **"Tempo per una rosa"**, finalizzato a proporre animazioni teatrali rivolte agli Ospiti delle nostre Strutture. Il progetto, accolto con entusiasmo e partecipazione, rappresenta un'opportunità significativa di coinvolgimento e stimolo espressivo.

Il 2024 è stato un anno ricco di **eventi e spettacoli** organizzati presso le Residenze, oltre che di **laboratori e progetti** volti a incentivare le capacità relazionali e cognitive degli Ospiti, ma senza trascurare l'aspetto ludico. Tra i progetti più interessanti annoveriamo la Pet Therapy alla "Residenza I Pioppi" di Dresano, il progetto di Ortoterapia alla "Residenza Fossati" a Monza e la messa in scena di uno spettacolo teatrale dal titolo "Aperitivo con delitto" presso la "Residenza Fossati" di Monza.

Principali iniziative realizzate nelle nostre Residenze

CIRIÈ: SFERRUZZANDO QUA E LÀ

Nuova edizione del progetto "Sferruzzando qua e là - Uniti in un filo" organizzato dalla **Residenza Ciriè**, che ha ospitato all'interno della struttura alcuni/e bambini/e delle scuole elementari del territorio, favorendo uno scambio di chiacchiere, canzoni, sorrisi e lavori realizzati.

VENTICINQUE APRILE A BIANZÈ

In occasione della Festa della Liberazione del 25 Aprile, gli Ospiti della **Residenza Cavalier Terzago** hanno partecipato a un incontro promosso dalla Federazione Provinciale di Vercelli e Biella e dall'Associazione Nazionale Combattenti e Reduci (A.N.C.R.), durante il quale hanno raccontato con grande commozione le loro esperienze riguardo al 25 aprile 1945, i loro ricordi sulla Seconda guerra mondiale e su come hanno vissuto il primo Anniversario della Liberazione d'Italia.

I VENT'ANNI DI VILLA DOSSEL

Il 1° giugno 2024 la **Residenza Villa Dossel** di Caglio (CO) ha festeggiato un traguardo molto speciale, il suo ventesimo compleanno. Un pomeriggio di festa in compagnia di Ospiti, parenti, personale della struttura e in presenza del sindaco di Caglio e dei sindaci dei Comuni convenzionati.

I PIOPPI DIVENTANO MAGGIORENNI

A giugno la **Residenza I Pioppi** di Dresano (MI) ha compiuto 18 anni. Ospiti e parenti hanno festeggiato insieme, intonando canti, ascoltando musica dal vivo e svolgendo giochi e

un'attività di pet therapy insieme a Pepe, l'amico a quattro zampe della Struttura. All'evento hanno presenziato anche il sindaco di Dresano e la Protezione Civile.

L'IMPORTANZA DELLA VISTA A MONZA

Il 15 ottobre si è tenuto alla **Residenza Fossati di Monza** un interessante incontro con il dott. Andrea Lanzillo, ottico-optometrista e titolare del negozio "Marziali e Farneti" di Brugherio. Durante il pomeriggio, si è parlato dell'importanza della vista e della sua evoluzione con l'avanzare dell'età. La Residenza Fossati, in collaborazione con il dott. Lanzillo, ha poi dato il via a un progetto che prevede il controllo regolare degli occhiali, la pulizia, eventuali riparazioni e adattamento delle montature.

LA PANCHINA ROSSA A CERVASCA

Il 25 novembre la **Residenza Don R. Serra di Cervasca** ha inaugurato una panchina rossa nel giardino della Struttura per ricordare le vittime di femminicidio e incentivare la sensibilizzazione sul tema. Nel corso dell'evento sono intervenuti la direttrice della Struttura, il sindaco e la vicesindaca di Cervasca. A seguire, due importanti e toccanti contributi da parte di due dipendenti della Don R. Serra, che hanno letto rispettivamente un racconto in prima persona della propria esperienza da vittima di violenza e la poesia "In piedi signori davanti a una donna" di William Jean Bertozzo.

Oltre le mura: le RSA, presenze vive nella comunità

NEL CUNEESE SI VA A TEATRO

A maggio 2024, gli Ospiti delle Residenze **Padre Fantino di Borgo San Dalmazzo (CN)** e **Don Serra di Cervasca (CN)** hanno assistito allo spettacolo teatrale Stelle di Varietà: **"Avanti... c'è spettacolo"** della compagnia I Melannurca, presso il teatro Toselli di Cuneo.

LA SANTA MESSA E LA VILLA REALE DI MONZA

Alcuni nonni della **Residenza Fossati di Monza (MB)**, nel mese di giugno 2024, sono stati invitati ad assistere alla celebrazione della Santa Messa alla presenza del Vescovo in una parrocchia della città di Monza.

A ottobre poi alcuni Ospiti della Struttura si sono recati alla Villa Reale di Monza e insieme a una guida esperta, hanno visitato le stanze del palazzo, ripercorrendo la storia dei reali, dagli Asburgo ai Savoia.

"UN BORGO DI SERA" A BORGO SAN DALMAZZO

Gli ospiti della **Residenza Padre Fantino (CN)** insieme a operatori, operatrici, parenti e volontari/e, ogni venerdì, a partire dal 5 luglio, hanno partecipato a **"Un Borgo di sera"** del Comune di Borgo San Dalmazzo, una manifestazione ricca di eventi musicali e spettacoli.

LA FIERA DEL PISACAN DI CERVASCA

Domenica 13 ottobre, gli Ospiti della **Residenza Don R. Serra di Cervasca (CN)** hanno partecipato alla **Fiera del Pisacan** di Cervasca con il proprio banchetto e con la tipica Scatolata al Buio ricca di sorprese fatte a mano. Inoltre, la Banda Musicale filarmonica caragliese "Alessandro Vessella" ha scelto la Struttura come tappa del consueto giro del paese, suonando per gli Ospiti all'interno del cortile.

IL VILLAGGIO DI BABBO NATALE A CERVASCA

Il 7 dicembre la **Residenza Don R. Serra di Cervasca** ha invitato la cittadinanza a visitare il suo Villaggio di Babbo Natale, dove grandi e bambini si sono immersi nell'atmosfera natalizia con attività a tema, una merenda invernale e uno speciale mercatino. Durante l'evento anche l'esibizione dell'ensemble Coro'naria.



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 B1, 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 venerdì **7 giugno 2024**, 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 2023 e il Bilancio Sociale 2023.

Assicurazione sanitaria per i soci e le socie

Anche nel corso del 2024 è stata garantita un'**assicurazione sanitaria integrata per i soci e le socie della Cooperativa**. I lavoratori e le lavoratrici 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 tariffe agevolate in strutture convenzionate. Inoltre, a partire dal 1° gennaio 2025, è entrato in vigore un **nuovo Piano Sanitario**, che ha ampliato la copertura già garantita dal precedente, con l'inserimento di altre prestazioni, volte a migliorare la qualità della sanità integrativa, con maggiore attenzione alla prevenzione e alla medicina di genere. Tra le novità introdotte, prestazioni estese durante gravidanza e post-parto, assistenza domiciliare h24 e supporto in caso di perdita dell'autosufficienza propria o dei propri cari.

Convenzione con Ausilium

È proseguita anche nel 2024 la

convenzione con Ausilium, un sito di e-commerce che offre ausili socio-sanitari, che ha concesso ai soci, alle socie 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.

Una foresta per Punto Service

Al fine di attuare sempre più iniziative di sostenibilità ambientale in linea con la CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) e gli ESRS standards, Punto Service ha deciso di creare una propria **foresta aziendale in partnership con Tree-Nation**, una realtà che permette ai cittadini e alle aziende di piantare alberi in tutto il mondo e di compensare le loro emissioni di CO2. Le emissioni prodotte dal sito web, calcolate sulla base del numero di visite, vengono infatti compensate con un quantitativo di alberi piantato. Punto Service crede che la riforestazione e la conservazione delle aree verdi siano fondamentali per combattere il cambiamento climatico; pertanto, abbiamo deciso di dare un contributo semplice ma dal grande impatto. Alla stesura del bilancio sociale, il numero di alberi piantati ammonta a 8, per un totale di 354930.00 g di CO2 compensata.

La rete: presenza on-line

Anche nel 2024 Punto Service ha consolidato la propria **presenza sul**

web, attraverso i più comuni social network, Facebook, LinkedIn e Instagram, con costante condivisione di contenuti. È proseguita inoltre la presenza in alcuni portali partner Lacasadiriposo.it (aggregatore di RSA), quotato.it (aggregatore di servizi alla persona) ed altri siti. A supporto delle attività di comunicazione, oltre alla pubblicazione di news nel sito, nella pagina Facebook e sul canale LinkedIn, canali principali di aggiornamento, sono state inviate anche delle newsletter informative ai soci e alle socie.

RUN FOR INCLUSION

Il **22 settembre** alcuni/e soci/e di Punto Service hanno nuovamente partecipato con entusiasmo 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 weekend del 21 e 22 settembre, con un fitto programma di incontri con ospiti, istituzioni e aziende, e un'ampia partecipazione di varie associazioni.

OTTOBRE ROSA

In occasione del mese dedicato alla prevenzione del tumore al seno, che ricorre ogni anno a ottobre, Punto Service ha donato il proprio contributo a **Mettiamoci le Tette**, associazione onlus nata a Torino nel 2017, impegnata nella promozione della prevenzione e della sensibilizzazione su questa patologia. L'iniziativa è stata presentata il 5 novembre nel corso di una plenaria interna, durante la quale i partecipanti hanno ricevuto un sacchetto di praline al cioccolato, ricevute come ringraziamento della

donazione effettuata.

COLLABORAZIONE CON FONDAZIONE LIBELLULA

Nel 2024, Punto Service è entrata a far parte del **network di Fondazione Libellula**, che si occupa di promuovere la cultura contro la violenza sulle donne e la discriminazione di genere. Il 25 novembre, in occasione della Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne, i soci, le socie e il personale delle strutture di Punto Service hanno partecipato al **webinar** di Fondazione Libellula dal titolo **"La violenza contro le donne e le sue forme"**, il quale ha fornito gli strumenti necessari per riconoscere le diverse forme di violenza e comprenderne le dinamiche di potere e psicologiche. Nuove iniziative e corsi di formazione sono previsti anche per il 2025, con l'obiettivo di rafforzare in azienda la cultura della parità e dell'inclusione.

PIZZAUT: UN PANETTONE PER L'INCLUSIONE

In occasione del Natale 2024, Punto Service ha sostenuto **PizzAut**, con l'acquisto di **panettoni artigianali** a fronte di una donazione a favore della onlus. PizzAut nasce con l'obiettivo di sensibilizzare l'opinione pubblica sul tema dell'occupabilità delle persone con autismo, a cui offre un lavoro nella ristorazione che possa garantire loro di guadagnare una propria autonomia e dignità. La Cooperativa crede fortemente in questo progetto, di cui condivide il valore di inclusività che lo caratterizza.

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. A sostegno di ciò, nel mese di dicembre, la Cooperativa ha effettuato una donazione a favore della **Caritas di Vercelli**, contribuendo concretamente al sostegno delle attività solidali promosse sul territorio. 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).

Punto Service ha inoltre sponsorizzato l'8° **Congresso Nazionale Comlas** dal titolo "La medicina legale del S.S.N. alla luce delle ultime riforme in ambito sanitario e sociale - Le garanzie per i diritti dei Cittadini e degli Operatori Sanitari" che ha avuto luogo a Firenze il 13- 14 Dicembre 2024.

È proseguita infine anche nel 2024 la sponsorizzazione alla **FC Pro Vercelli 1892**, squadra di calcio legata alla Cooperativa anche per progetti formativi destinati ai più 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.

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** organizzando eventi, corsi, laboratori, così da portare un piccolo scorcio della comunità locale all'interno delle strutture oppure 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 2024 è stato un anno ricco di collaborazioni con associazioni e volontari, per citarne alcuni particolarmente attivi: AVIS di Monza, di Borgo San Dalmazzo, di Campo Ligure e di Cervasca, i volontari AVO di Monza e di Oleggio, i volontari della Croce Rossa di Oleggio e della Croce Rossa di Cervasca con la loro "Cruss Russ Band", gli alpini di Cervasca e di Borgo San Dalmazzo, il CAI di Cervasca, l'Associazione Nazionale Combattenti e Reduci (A.N.C.R.) della Federazione Provinciale di Vercelli e Biella, l'associazione di volontariato vercellese Pagliacci nel cuore e l'Associazione Clauns Vip Lodi ODV.

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/e delle scuole locali**, promuovendo la creazione di gemellaggi duraturi con gli istituti del territorio. Dall'incontro intergenerazionale i nonni e le nonne migliorano l'autostima e accrescono il proprio senso di benessere, mentre i bambini e le bambine sviluppano un atteggiamento positivo nei confronti della terza età grazie ad una maggiore comprensione del processo di invecchiamento.

Tra i soggetti coinvolti a vario titolo nell'ambito di progettualità legate alla singola residenza annoveriamo la Scuola Primaria "Citterio" e la scuola elementare "Vittorio" di Monza, la scuola primaria di Bianzè, la scuola primaria "Ciari" di Ciriè e la scuola d'infanzia e della primaria di Varisella.

Riconoscimenti e premi

Bollini RosaArgento

A novembre, è stato riconfermato il prestigioso riconoscimento di Fondazione Onda, Osservatorio nazionale sulla salute della donna e di genere, alle strutture "I Pioppi" di Dresano (MI) e "Anna e Guido Fossati" di Monza, che hanno ottenuto rispettivamente tre e due bollini RosaArgento per il biennio 2025/2026. Tale riconoscimento, che va da un minimo di un bollino ad un massimo di tre, viene conferito alle RSA attente al benessere delle persone anziane, di cui tutelano la dignità personale e a cui garantiscono una gestione personalizzata, efficace e sicura.

WHP Lombardia

La Residenza Villa Dossel di Caglio (CO) è iscritta alla rete WHP – (Workplace Health Promotion) riconosciuta come Buona Pratica dal Ministero della Salute e inserita nell'ambito delle iniziative della Commissione Europea dedicate alla prevenzione delle malattie croniche e dell'invecchiamento attivo. Nel mese di maggio 2024, in un evento promosso da ATS Insubria e Confindustria Como, si è tenuta la premiazione di 33 luoghi di lavoro del territorio di Como aderenti al programma. Punto Service ha ricevuto con piacere un **riconoscimento** che premia una gestione, quella della Residenza di Caglio, orientata anche all'impatto sociale della struttura sul lungo periodo.

Convegni, eventi formativi, iniziative aperte al pubblico pubblico

15 gennaio	La Residenza I Pioppi di Dresano (MI) ha inaugurato il Nuovo Ambulatorio di Osteopatia . Il servizio, aperto alla cittadinanza e gestito dalla dott.ssa Cogrossi, rappresenta il punto di partenza di una serie di attività pensate per offrire a tutta la popolazione un’assistenza sanitaria di qualità, non solo ai propri ospiti.
30 gennaio	La Residenza Ciriè ha inaugurato un nuovo ambulatorio LILT all’interno della Struttura. Il nuovo ambulatorio offre alla popolazione di Ciriè, Lanzo e Basso Canavese, l’opportunità di sottoporsi a visite di prevenzione oncologica gratuite di vario tipo, quali visita ginecologica inclusiva di pap-test, visita dermatologica, visita con il nutrizionista etc.
23 febbraio	La Residenza Fossati di Monza ha organizzato il corso “Prevenzione, presa in carico e trattamento delle ldp” (piaghe da decubito), dedicato al personale sanitario, medico ed infermieristico.
25 marzo	Alla Residenza Fossati di Monza si è tenuto un incontro dal titolo “Interpretazione traccia ECG” rivolto al personale medico e infermieristico della struttura e tenuto dalla dott.ssa Sofia Salvetti e dal Coordinatore Infermieristico dott. Francesco Baldini.
5 giugno	“Ausili e strategie per la gestione a domicilio della persona anziana” è il titolo dell’incontro che si è svolto presso la Casa di Giorno di Biella e tenuto da Luisa Gardin, terapeuta Occupazionale. Evento rivolto ai volontari dell’associazione Casa di Giorno, ai parenti degli ospiti e alla popolazione.
31 luglio	Presso la Residenza I Pioppi di Dresano (MI), è stata inaugurata l’accensione del primo impianto fotovoltaico in Struttura . Il progetto è stato realizzato in collaborazione con il Comune di Dresano, grazie al bando della Regione Lombardia, ad un contributo statale e a risorse proprie. Oltre a ridurre i costi, tale impianto consentirà un abbattimento di 14 tonnellate/mese di CO2.
25 ottobre	Il corso ECM organizzato dal provider n. 341 Punto Service Cooperativa Sociale a r.l. dal titolo “Da individui a gruppo per un lavoro che fa stare bene” è stato presentato presso la Residenza I Roveri di Caresanablot (VC).
19 novembre	Il corso ECM organizzato dal provider n. 341 Punto Service Cooperativa Sociale a r.l. dal titolo “Progettare percorsi di cure non farmacologiche – Pensare per fare e fare per pensare” è stato presentato presso la Residenza I Roveri di Caresanablot (VC).

Materiali di comunicazione



CAMPAGNA ESTIVA CONTRO LE ONDATE DI CALORE



A luglio, Punto Service ha promosso una **campagna estiva contro le ondate di calore** dedicata alle persone anziane, in cui sono state suggerite tutte le precauzioni da adottare per vivere al meglio le giornate di sole. A supporto della campagna, sono stati realizzati due materiali informativi: un decalogo su come proteggersi dalle ondate di calore e uno con i consigli da seguire per un'alimentazione corretta e sana in estate.



CAMPAGNA PER IL CONTROLLO DELLE ICA NELLE STRUTTURE SOCIO SANITARIE

Punto Service ad agosto ha lanciato la **“Campagna per il controllo delle Infezioni Correlate all’Assistenza (ICA) nelle strutture Socio Sanitarie”**, allineandosi all’obiettivo cardine del Piano Nazionale della Prevenzione 2020-2025 avviato dal Ministero della Salute. Alcune strutture hanno inoltre aderito al progetto HALT4 dedicato al controllo delle Infezioni Correlate all’Assistenza e all’uso di antibiotici in strutture di assistenza socio-sanitaria. A supporto della campagna, le residenze hanno organizzato momenti di informazione, formazione e sensibilizzazione sul tema delle infezioni ed in particolare sui relativi sistemi di prevenzione.

UNA CASA A MISURA DI ALZHEIMER

CONSIGLI PRATICI PER RENDERE LA CASA UN LUOGO SICURO E SERENO PER CHI SOFFRE DI DEMENZA

SEMPLIFICA GLI SPAZI
togli il superfluo e tieni in vista gli oggetti utili o cari.

FACILITA' LA DEAMBULAZIONE
rimuovi ostacoli come mobili, cavi o tappeti.

FAVORISCI L'ORIENTAMENTO
uso cartelli descrittivi per le stanze e luci notturne.

CREA SERENITA'
evita rumori forti, specchi e fantasie visive complesse.

AUMENTA LA SICUREZZA
installa maniglie e tappetini antiscivolo, metti in sicurezza cucina e scale.

MANTIENI UNA ROUTINE QUOTIDIANA
Aiuta molto poiché infonde nel malato un senso di serenità e sicurezza. Non esiste un manuale per la cosa ideale: ogni malato è a sé, ma i familiari possono trovare supporto nei medici curanti e nelle aziende di domotica e servizi.

NOTA PER I FAMILIARI: CHIEDETE AIUTO!
Il lavoro del caregiver può essere molto faticoso, cerca di creare una rete assistenziale o tuo supporto. Associazioni come la Federazione Alzheimer Italia e AIMA offrono supporto.

Pronto Alzheimer: **02 86 97 67**
Linea Verde Alzheimer: **800 678 678**

CAMPAGNA ALZHEIMER 2024

PUNTO SERVICE

GIORNATA MONDIALE DELL'ALZHEIMER

In occasione della **Giornata mondiale dell'Alzheimer**, dal 16 al 22 settembre, Punto Service si è vestita di viola, colorando il proprio logo, con l'obiettivo di sensibilizzare l'opinione pubblica e mostrare il proprio sostegno ai pazienti e ai loro familiari. Il viola è il colore del nontiscordardimé, fiore simbolo della malattia di Alzheimer. La Cooperativa ha inoltre promosso la campagna **"Una casa a misura di Alzheimer"**, diffusa nelle strutture e sui canali di comunicazione istituzionali: una guida rivolta a familiari e caregiver con consigli utili a rendere la casa un luogo sicuro per chi soffre di demenza.

29.09.2024 GIORNATA MONDIALE PER IL CUORE

USA IL CUORE PER AGIRE

LE MALATTIE CARDIOVASCOLARI SONO IL KILLER NUMERO UNO AL MONDO...FERMIAMOLO!

Le patologie cardiovascolari (CVD) sono la prima causa di morte al mondo, ma con ben l'80% di decessi prevenibili attraverso prevenzione e cura. Ognuno di noi può fare tanto per la salute del proprio cuore, compiendo scelte sane che hanno un **impatto su di noi, sui nostri cari, la società e anche l'ambiente.**

PREVENZIONE, CURA, AZIONE

PUNTO SERVICE

GIORNATA MONDIALE DEL CUORE

In occasione della **Giornata mondiale del Cuore (29 settembre)**, Punto Service, oltre alla diffusione di una **campagna di sensibilizzazione**, ha proposto un'attività occupazionale per gli Ospiti delle proprie Residenze: un vero e proprio gioco, che consisteva nel fermare le CVD selezionando gli "elementi amici" della salute del cuore (cibi salutari, attività sportive, visite mediche) ed eliminando gli "elementi nemici" (cibo spazzatura, fumo, alcool).

PUNTO SERVICE **CAMPAGNA VACCINI 2024**

NON FARTI INFLUENZARE!
IL VACCINO PROTEGGE TE STESSO E GLI ALTRI

Insieme alle misure di igiene e di protezione individuale, la vaccinazione è lo strumento più efficace e sicuro per prevenire l'influenza stagionale.

La somministrazione prevede una dose da effettuarsi in autunno, con l'approssimarsi della stagione invernale. Raccomandato a persone con età superiore a 60 anni, a operatori sanitari, a tutte le persone ad alto rischio di complicanze o ricoveri correlati a una possibile malattia da influenza.

Per ulteriori informazioni sono a disposizione sia la Direzione di Struttura che la Direzione Sanitaria.

Vaccino, importante strumento della medicina a tutela della salute di tutta la popolazione.

CAMPAGNA VACCINALE ANTINFLUENZALE

Il vaccino, una scelta d'amore per tutti per te, per i tuoi cari, per i tuoi colleghi e per i tuoi assistiti.

PERCHÉ È IMPORTANTE VACCINARSI?
I vaccini sono un utile strumento di prevenzione e contenimento della diffusione di virus. Vaccinarsi significa proteggere se stessi dal contagio e impedire che il virus si diffonda tra le persone con cui entriamo in contatto.

BUONE PRATICHE

- Lavare spesso le mani con acqua e sapone;
- coprire naso e bocca con un fazzoletto quando si tossisce e si starnutisce e gettare immediatamente il fazzoletto usato nella spazzatura;
- evitare di baciare occhi, naso e bocca con le mani non lavate;
- rimanere a casa se malati, evitando di intraprendere viaggi e di recarsi in Strutture, in modo da limitare contatti potenzialmente infettanti con altre persone e con i nostri Ospiti.

COME FARE PER RICEVERE LA VACCINAZIONE

I nostri Ospiti possono vaccinarsi gratuitamente, come ogni anno, direttamente in Struttura, previa compilazione del modulo di richiesta disponibile in reception (autocompilazione e compilazione ad opera di familiari). La vaccinazione viene somministrata sotto controllo medico, in piena sicurezza.

Ogni operatore potrà essere vaccinato direttamente in Struttura oppure potrà contattare il proprio medico di base per richiedere l'effettuazione del vaccino.

I VACCINI RACCOMANDATI

Oltre a quello antinfluenzale, sono raccomandati anche altri vaccini quali quello contro il Covid-19, quello anti tetano/difteria, anti-pertosse/tetano e anti-herpes zoster (GPI).

Per ulteriori informazioni sono a disposizione sia la Direzione di Struttura che la Direzione Sanitaria.

PUNTO SERVICE **CAMPAGNA VACCINI 2024**

Anche nell'ottobre 2024, Punto Service ha lanciato una **Campagna Vaccinale Antinfluenzale** per promuovere la protezione della salute di tutti. Punto Service sostiene che la vaccinazione antinfluenzale, insieme a buone pratiche di igiene e protezione individuale, sia uno degli strumenti più efficaci per prevenire la diffusione di virus influenzali, riducendo così il rischio di complicanze e ricoveri.



VIDEO DI NATALE

Infine, a dicembre, la Cooperativa ha realizzato un **video di auguri di Natale** e buon anno nuovo animato in stop-motion, dove vengono presentati i luoghi patrimonio Unesco nei pressi dei quali sorgono le sue Residenze, protagonisti del calendario 2025 realizzato per i soci, le socie e le strutture.

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:

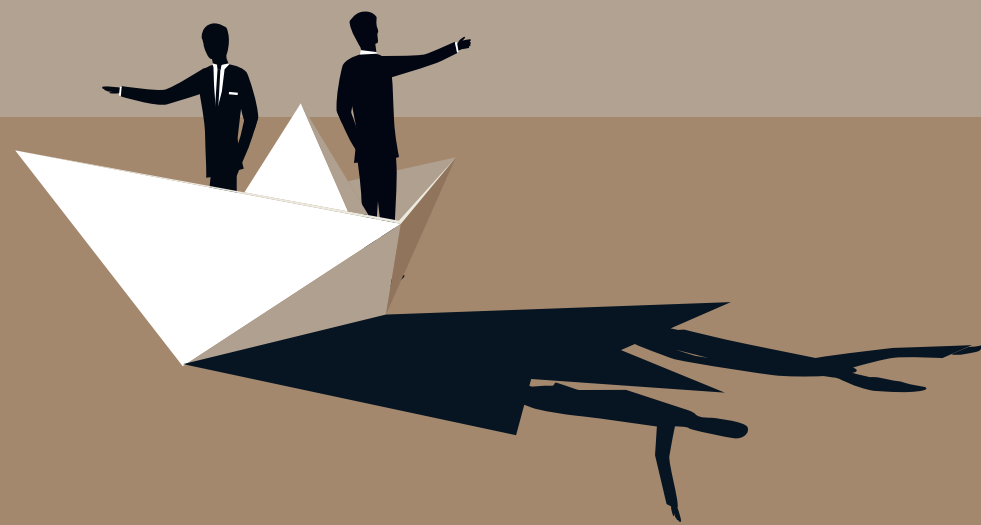
- concorrenzialità;
- adeguatezza del prodotto;
- flessibilità della distribuzione;
- qualità dell'organizzazione;
- efficacia amministrativa;
- disponibilità di certificazioni volontarie;
- tempestività e completezza nel rispondere a specifici requisiti imposti dalla normativa cogente.

Con frequenza annuale viene valutata la prestazione dei fornitori. Su circa 4.273 ordini evasi nel 2024, la percentuale di disservizi dei fornitori rilevata è stata 1,64% 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.



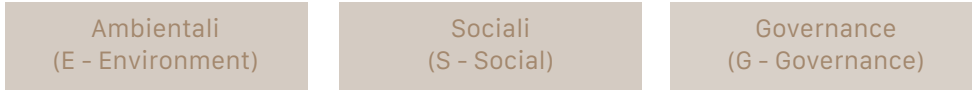
LA VISIONE SOSTENIBILE DI PUNTO SERVICE

1. Introduzione

Il nostro impegno per uno 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 ancora tra i soggetti obbligati alla redazione del **Bilancio di Sostenibilità**, Punto Service ha deciso di adottare volontariamente gli standard Europei in materia di rendicontazione di queste tematiche, con il seguente approccio:

- **Anno 2024 (dati 2023):** primo avvicinamento verso tematiche di Sostenibilità.
- **Anno 2025 (dati 2024):** redazione volontaria del primo Bilancio di Sostenibilità seguendo la struttura degli standard europei ufficiali di rendicontazione (**ESRS**).

Questo box contiene alcuni highlights tratti dal primo Bilancio di Sostenibilità redatto dalla Cooperativa.

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
1	Prescrizioni Generali (linee guida)	Prescrizioni e Informazioni Generali
2	Informazioni Generali	
E1	Cambiamento climatico	Ambiente (E)
E2	Inquinamento	
E3	Acqua e risorse marine	
E4	Biodiversità ed ecosistemi	
E5	Uso delle risorse ed economia circolare	
S1	Forza lavoro propria	Social (S)
S2	Lavoratori nella catena del valore	
S3	Comunità interessate	
S4	Consumatori e utilizzatori finali	
G1	Condotta delle imprese	Governance (G)

Il “First Set” degli **ESRS**, pubblicato in lingua italiana attraverso il **Regolamento Delegato (UE) 2023/2772** è organizzato in due macrosezioni:

- 1. Standard di natura **generale** (cross cutting standards) - ESRS 1 e 2.
- 2. Standard di natura **tematica** (topical standards) - ESRS E, S e G.

La struttura degli ESRS tematici rispecchia i 3 pilastri della sostenibilità, ossia gli aspetti:

- **AMBIENTALI (E – ENVIRONMENT)**
- **SOCIALI (S- SOCIAL)**
- **GOVERNANCE (G – GOVERNANCE)**

L’analisi di doppia rilevanza

Come richiesto dallo standard ESRS 1 Prescrizioni Generali, Punto Service ha condotto l’**analisi di doppia rilevanza**¹ al fine di individuare le tematiche **ESG** di importanza significativa, e di conseguenza definendo il **campo di applicazione** del proprio primo Bilancio di Sostenibilità.

L’analisi ha condotto ai seguenti risultati:

TEMATICHE AD ALTO IMPATTO

S1 – Forza lavoro propria
S4 – Consumatori e utilizzatori finali

TEMATICHE A MEDIO IMPATTO

E1 – Cambiamento climatico
E5 - Uso delle risorse ed economia circolare
G1 – Condotta di business

TEMATICHE A BASSO IMPATTO

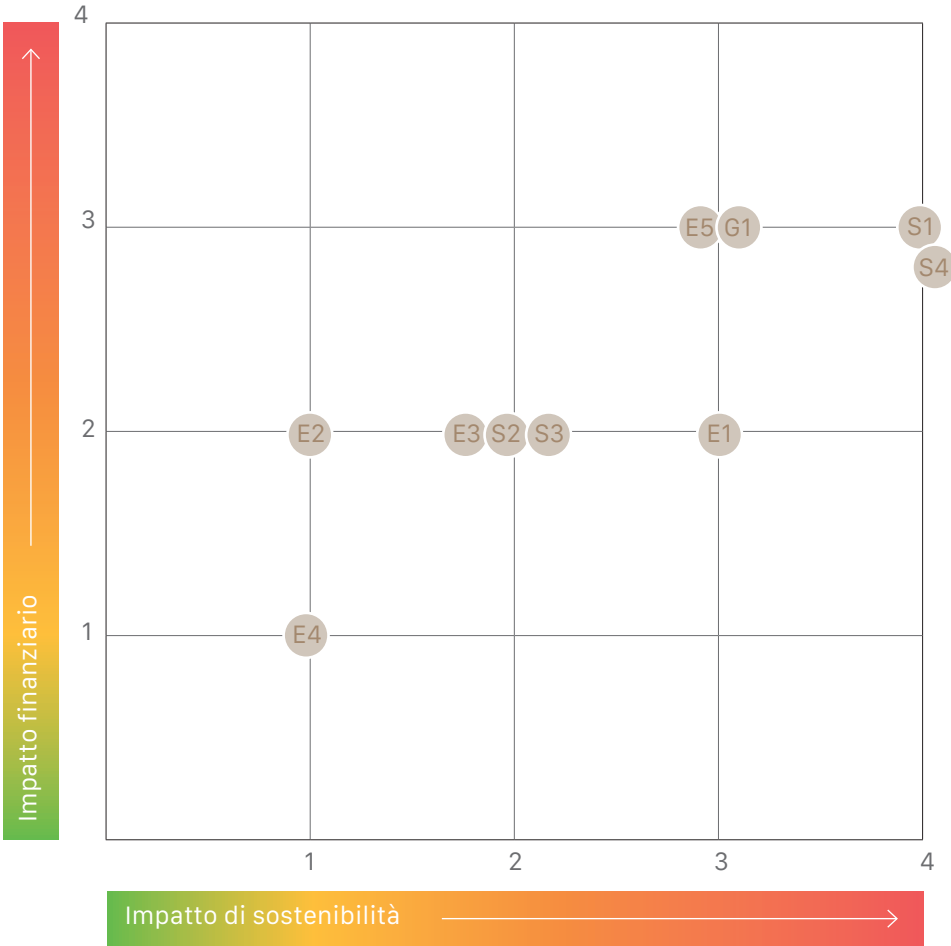
E3 – Acqua e risorse marine
S2 – Lavoratori nella catena del valore
S3 – Comunità interessate

TEMATICHE AD IMPATTO MOLTO BASSO

E2 – Inquinamento
E4 – Biodiversità e ecosistemi

¹ L’analisi di doppia rilevanza consiste in una metodologia recentemente introdotta dagli ESRS standard che permette di analizzare impatti, rischi e opportunità in termini di sostenibilità secondo una duplice prospettiva: rilevanza d’impatto (impatti dell’organizzazione su ambiente e persone) e rilevanza finanziaria (impatto delle tematiche ESG sull’organizzazione).

Nel seguito la “**matrice di doppia rilevanza**” che ha generato la classificazione sopra riportata:



I risultati ottenuti sono coerenti con i servizi offerti dalla Cooperativa. Infatti, gli impatti più rilevanti sono stati identificati nella sezione **SOCIAL (S)**, in particolare in relazione alla **propria forza lavoro e ai consumatori e utilizzatori finali**, in questo caso degli ospiti di Punto Service.

Punto Service ha redatto il proprio **Bilancio di Sostenibilità** rendicontando le richieste degli **ESRS** in merito alle tematiche emerse come rilevanti, oltre alle informative di carattere generale. Di seguito sono riportati alcuni highlights di tale rendicontazione (dati, indicatori, informative, commenti, obiettivi), divisi per ambito **ESG** (Ambiente – Social – Governance), relativi al periodo di rendicontazione 2024.

2. Informazioni generali

STRATEGIA (ESRS 2 – Informazioni Generali)

Punto Service è leader nel settore socioassistenziale ed educativo. La Cooperativa si caratterizza per essere una realtà diffusa ampiamente nel territorio gestendo molteplici strutture e offrendo un elevato numero di servizi.

La Cooperativa ha attuato un sistema di gestione integrato Qualità, Ambiente, Sicurezza, Responsabilità Sociale e Parità di Genere. La visione presente e futura della Cooperativa è orientata verso le tematiche di Sostenibilità, al fine di garantire ai propri stakeholders il massimo rispetto nei confronti di persone, società e ambiente.

Punto Service dispone di una **Politica Integrata** (Politica integrata - Qualità - Punto Service) che tratta tra le altre le seguenti tematiche richieste dagli ESRS:

AMBITO	TEMATICA
Ambiente	Mitigazione dei cambiamenti climatici
	Adattamento ai cambiamenti climatici
	Efficienza energetica
	Diffusione delle energie rinnovabili
	Abbandono progressivo delle risorse vergini, compreso l'aumento di risorse secondarie (riciclate)
Social	Approvvigionamento e uso di risorse rinnovabili e sostenibili
	Rispetto dei diritti umani, compresi i diritti del lavoro
	Coinvolgimento dei lavoratori
	Misure per rimediare a impatti sui diritti umani
	Rispetto dei diritti umani dei consumatori e/o utilizzatori finali
	Coinvolgimento consumatori e/o utilizzatori finali
Governance	Misure per rimediare a impatti sui diritti umani
	Canali di segnalazione
	Modalità di protezione dei segnalatori

La politica è approvata e firmata dal Direttore Generale dei Servizi e il Direttore Generale Operations.

INDICATORI GENERALI (ESRS 2 – Informazioni Generali)

Nel seguito sono riportati gli indicatori di carattere generale richiesti dagli ESRS:

TOT. FATTURATO	61
TOT. INVESTIMENTI PER ATTREZZATURE (k€)	98
TOT. INVESTIMENTI FORMAZIONE e PERMESSI STUDIO (k€)	400
TOT. INVESTIMENTI AMBIENTALI (k€)	ca. 64
INDICATORE INVESTIMENTI (Tot. Investimenti/Fatturato*1000)	8
TOT. NUMERO DI SOCI (u)	1.153
TOT. NUMERO DI DIPENDENTI (u)	26

3. Informazioni ambientali

Nel seguito si riportano una serie di highlights inerenti alle tematiche ambientali emerse come significative in seguito all'analisi di doppia rilevanza, in riferimento all'anno 2024.

CONSUMI ENERGETICI (ESRS E1 – Cambiamento Climatico)

La **Cooperativa** monitora i propri consumi in ciascuno degli stabili utilizzati come uffici o per erogare i propri servizi assistenziali. Nello specifico i consumi energetici afferiscono a:

- **Consumi di EE** (kWh) utilizzata per varie finalità.
- **Consumi di gas naturale** (Smc) utilizzato soprattutto per riscaldamento ambienti, cottura alimenti e produzione di acqua calda sanitaria.
- In limitati casi, il riscaldamento degli ambienti viene effettuato con centrali termiche a gasolio, a GPL, o prelevando calore da una rete di teleriscaldamento.

Di seguito si riportano gli indicatori richiesti dagli ESRS in merito ai consumi energetici:

TOT. CONSUMO EE (KWH) STRUTTURE + TELERISCALDAMENTO	3.592.532
INTENSITÀ ENERGETICA (kWh/M€)	59
TOT. CONSUMO GAS (Smc)	874.094
TOT. CONSUMO GPL (mc)	903
TOT. GASOLIO (l) utilizzato per combustioni fisse	58.000
TOT. GASOLIO (l) utilizzato per autotrazione	83.989
TOT. CONSUMI (TEP)	1.447
TOT. ENERGIA AUTOPRODOTTA (kWh)	7.959

TEP (Tonnellate equivalenti di petrolio) sono un'unità di misura utilizzata per esprimere l'energia contenuta di diversi fonti energetiche in modo uniforme. Le **TEP** rappresentano la quantità di energia prodotta dalla combustione di una tonnellata di petrolio. La Cooperativa ha nominato un **Energy Manager** che annualmente comunica al **FIRE** (Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia) i consumi energetici, suddivisi per vettore energetico.



Nel **riesame della Direzione 2024**, oltre al monitoraggio degli obiettivi per l'anno di riferimento, sono identificati i seguenti obiettivi per il 2025:
1. **EE**: almeno mantenere la performance media dell'anno precedente.
1. **METANO**: almeno mantenere la performance media dell'anno precedente.

EMISSIONI GHG (ESRS E1 – Cambiamento Climatico)

I **gas ad effetto serra** sono gas presenti nell'atmosfera che intrappolano il calore e contribuiscono al riscaldamento globale. L'aumento delle loro concentrazioni a causa delle attività umane è una delle principali cause che stanno contribuendo ai **cambiamenti climatici**.

Punto Service per la prima volta si è cimentata nel calcolo delle proprie emissioni di gas ad effetto serra (GHG o GES) utilizzando la metodologia proposta dal GHG Protocol (Homepage | GHG Protocol): iniziativa globale che fornisce un quadro di riferimento per la gestione delle emissioni di gas ad effetto serra di aziende o organizzazione. Il GHG Protocol distingue le emissioni GHG dirette e indirette in 3 Scope:

- **SCOPE 1**: emissioni dirette di GHG rilasciate direttamente dall'organizzazione.
 - **SCOPE 2**: emissioni indirette legate alla fornitura di energia elettrica, calore o vapore, prodotti esternamente ma in utilizzo all'interno dell'organizzazione.
 - **SCOPE 3**: emissioni indirette che riguardano la catena del valore dell'organizzazione (fornitori, uso prodotti, gestione rifiuti etc.).
- La Cooperativa ha calcolato le emissioni GHG relative al 2024 secondo gli Scope 1 e 2 (Scope 2 con entrambe le metodologie proposte dal GHG Protocol – Location Based e Market Based).

Di seguito gli indicatori ottenuti da tale calcolo:

TOT. EMISSIONI SCOPE 1 (ton CO2 eq)	2.067
TOT. EMISSIONI SCOPE 2 Location Based (ton CO2 eq)	2.274
TOT. EMISSIONI SCOPE 2 Market Based (ton CO2 eq)	1.796
TOT. RIMOZIONI GHG (ton CO2 eq)	0,21
TOT. EMISSIONI SCOPE 1 + 2 Location Based (ton CO2 eq)	4.341
INTENSITÀ EMISSIONI GHG (ton CO2 eq / M€)	71

Come anticipato, per le emissioni GHG Scope 2 sono stati utilizzate entrambe le metodologie proposte dal GHG Protocol:

- **LOCATION BASED:** metodologia di calcolo che utilizza come fattore di emissione per convertire il consumo di energia elettrica in emissioni di CO2 equivalente, il fattore medio nazionale **(Fonte: ISPRA)**.
- **MARKET BASED:** metodologia di calcolo che utilizza fattori di emissione specifici per convertire il consumo di energia elettrica in emissioni di CO2 equivalente, come i fattori di emissioni forniti da garanzie d'origine, accordi contrattuali, informazioni specifiche del fornitore o fattori Residual Mix **(Fonte: AIB)**.



Punto Service ha iniziato ad approcciare a livello metodologico e di raccolta dati anche al calcolo delle emissioni indirette legate alla catena del valore Scope 3 ma, per carenza di dati, ancora non ha potuto ultimare il calcolo per l'anno 2024. È obiettivo futuro avere a disposizione anche questo tipo di indicatore. Inoltre, ancora Punto Service non ha definito obiettivi misurabili e indicatori di riduzione delle proprie emissioni GHG, ciò sarà implementato in futuro avendo a disposizione anche dati di confronto.

USO DELLE RISORSE ED ECONOMIA CIRCOLARE (ESRS E5 – Uso delle risorse ed economia circolare)

Per quanto riguarda l'uso delle risorse, Punto Service si impegna nel promuovere l'uso e consumo responsabile delle risorse e, ove possibile, promuovere iniziative e concetti di economia circolare come il riutilizzo e il riciclo. Molte delle strutture della Cooperativa prendono parte attiva ad iniziative di Sostenibilità legate all'economia circolare, per esempio un'iniziativa di riciclo abiti usati. L'iniziativa consiste nel recupero di abiti usati appartenuti ad Ospiti deceduti che vengono sanificati e donati ad altri Ospiti in difficoltà. In alcune strutture viene effettuata anche un'iniziativa analoga che prevede, tuttavia, il recupero di occhiali da Ospiti deceduti. Oltre a questa iniziativa maggiormente note, le varie strutture hanno in atto svariate iniziative inerenti a questo tema.

Di seguito si riportano gli indicatori richiesti dagli ESRS in merito all'uso delle risorse ed economia circolare:

TOT. PRODOTTI ACQUISTATI (Kg)	856.459
TOT. PRODOTTI ACQUISTATI RICICLATI (%) su tot. acquistato	0,7
TOT. SOSTANZE PERICOLOSE ACQUISTATE (Kg)	3.112

Si segnala che i dati sopra riportati sono stati ottenuti contattando direttamente i propri fornitori. Ne consegue che si tratta di dati parziali, in quanto non tutti i fornitori hanno condiviso i propri dati / informazioni o lo hanno fatto in maniera solamente parziale.

RIFIUTI (ESRS E5 – Uso delle risorse ed economia circolare)

In merito alla tematica dei **rifiuti** e all'ottimizzazione della loro gestione, è stata effettuata una campagna di sensibilizzazione del personale caratterizzata da due elementi:

- Poster della campagna promozionale.
- Istruzione sulla gestione responsabile dei rifiuti.

Di seguito si riportano gli indicatori richiesti dagli ESRS in merito ai rifiuti:

TOT. RIFIUTI PRODOTTI (Kg)	3.778
TOT. RIFIUTI PERICOLOSI PRODOTTI (Kg)	3.613
TOT. RIFIUTI NON PERICOLOSI PRODOTTI (Kg)	165

Più nel dettaglio, il totale dei rifiuti prodotti nel 2024 da Punto Service è costituito come segue.

CODICE CER	DESCRIZIONE	Pericoloso / Non Pericoloso	QT. (Kg)
180103*	Rifiuti sanitari pericolosi	P	3.613,3
180109	Medicinali diversi da quelli di cui alla voce 180108* (medicinali citotossici e citostatici)	NP	138,2
080318	Toner con stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voce 080317* (Toner con sostanze pericolose)	NP	27

ALTRI INDICATORI AMBIENTALI (ESRS E2 – Inquinamento, ESRS E3 – Acqua e risorse marine)

Di seguito si riportano altri indicatori ambientali calcolati da Punto Service inerenti a tematiche non emerse come significative dall'analisi di doppia rilevanza:

TOT. NOX (mg/kWh)	1.757
TOT. CONSUMO IDRICO (mc)	75.602
TOT. FUGHE F-GAS (ton CO2 eq)	0

4. Informazioni sociali

Nel seguito si riportano una serie di highlights inerenti alle tematiche sociali emerse come significative in seguito all’analisi di doppia rilevanza, in riferimento all’anno 2024.

CARATTERISTICHE DELLA PROPRIA FORZA LAVORO (ESRS S1 – Forza lavoro propria)

Nel seguito si riportano le caratteristiche della forza lavoro di Punto Service al 31/12/2024:

TOT. SOCI ORBITATI (u)	1.898
TOT. SOCI (u)	1.153
TOT. DIPENDENTI (u) tutti con contratto a tempo indeterminato	26
TOT. SOCI (u) con contratto a tempo indeterminato	1.081
TOT. SOCI (u) con contratto a tempo determinato	72
TOT. DIPENDENTI (u) full time	11
TOT. DIPENDENTI (u) part time	15

La cooperativa ha sottoscritto impegni nell’ambito dei diritti umani della propria forza lavoro. Gli impegni sottoscritti riguardano la Guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, la dichiarazione OIL su principi e diritti fondamentali e linea guida OCSE destinata alle multinazionali. Inoltre, il “Registro adempimenti legislativi” alla sezione “SA8000” contiene norme, convenzioni e regolamenti che l’azienda ha sottoscritto. La Politica Integrata riporta gli impegni sottoscritti dalla Cooperativa in termini di diritti umani, lavoro forzato e prevenzione degli infortuni.

La tabella seguente mostra la ripartizione della forza lavoro di Punto Service in merito al genere e alla classe d’età.

SOCI		DIPENDENTI	
18-29 ANNI			
80		1	
FEMMINE	MASCHI	FEMMINE	MASCHI
66	14	1	0
30-39 ANNI			
218		5	
FEMMINE	MASCHI	FEMMINE	MASCHI
177	41	4	1
40-49 ANNI			
321		7	
FEMMINE	MASCHI	FEMMINE	MASCHI
280	41	7	0
50-59 ANNI			
385		10	
FEMMINE	MASCHI	FEMMINE	MASCHI
341	44	9	1
60-69 ANNI			
148		3	
FEMMINE	MASCHI	FEMMINE	MASCHI
135	13	3	0
70-73 ANNI			
1		-	
FEMMINE	MASCHI	-	-
1	0	-	-

Per l’anno 2024 si dichiara assenza di gender pay gap.

COINVOLGIMENTO E PARTECIPAZIONI DEI LAVORATORI (ESRS S1 – Forza lavoro propria)

Per **Punto Service** il coinvolgimento e la consultazione dei lavoratori è un aspetto di rilevante importanza, l'azienda ha in essere anche delle prassi per renderla effettiva ed efficace. Il coinvolgimento di lavoratori e dei loro rappresentanti avviene:

- Durante l'assemblea annuale dei soci.
- Trasmettendo ai rappresentanti dei lavoratori un'analisi trimestrale sugli infortuni occorsi.
- Durante le riunioni programmate (programmazione, plenarie, comitato Direzione e Servizi, incontri Operations e incontri Operatori) e durante eventuali riunioni organizzate su richiesta/necessità.
- Mettendo a disposizione cassette per le lettere in tutte le strutture, con le quali i lavoratori possono comunicare in forma anonima.
- Mettendo a disposizione un form sul sito internet aziendale, con il quale i lavoratori possono comunicare in forma anonima.

Inoltre, Punto Service ha in essere una procedura specifica PSI4 inerente al tema. Nel corso del 2024 si è rilevata una comunicazione mediante cassetta dei suggerimenti e nessun form predisposto tramite sito aziendale.

L'efficacia del coinvolgimento della forza lavoro propria viene valutata:

- Direttamente mediante questionari somministrati ai lavoratori.
- Indirettamente mediante gli audit interni.

La Cooperativa ha adottato misure nei confronti dei Lavoratori particolarmente vulnerabili agli impatti:

- Definendo all'interno della procedura "PS PDR 125 PROC 2" che "La programmazione della formazione e apprendimento deve essere definita in modo da fornire opportunità di sviluppo in modo equo e non discriminatorio tra personale di diverso genere, età, inquadramento, anzianità in azienda, cultura, etnia, e qualsiasi altro elemento di diversity."
- Facendo comunicazioni mirate su aspetti della genitorialità, violenza sulle donne.

PROTEZIONE SOCIALE DEI LAVORATORI E APPLICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE (ESRS S1 – Forza propria lavoro)

Il CCNL e la copertura assicurativa garantita dall'INAIL per tutti i lavoratori garantiscono protezione sociale in caso di malattia, disoccupazione, infortunio sul lavoro e disabilità acquisita, congedo parentale e pensionamento.

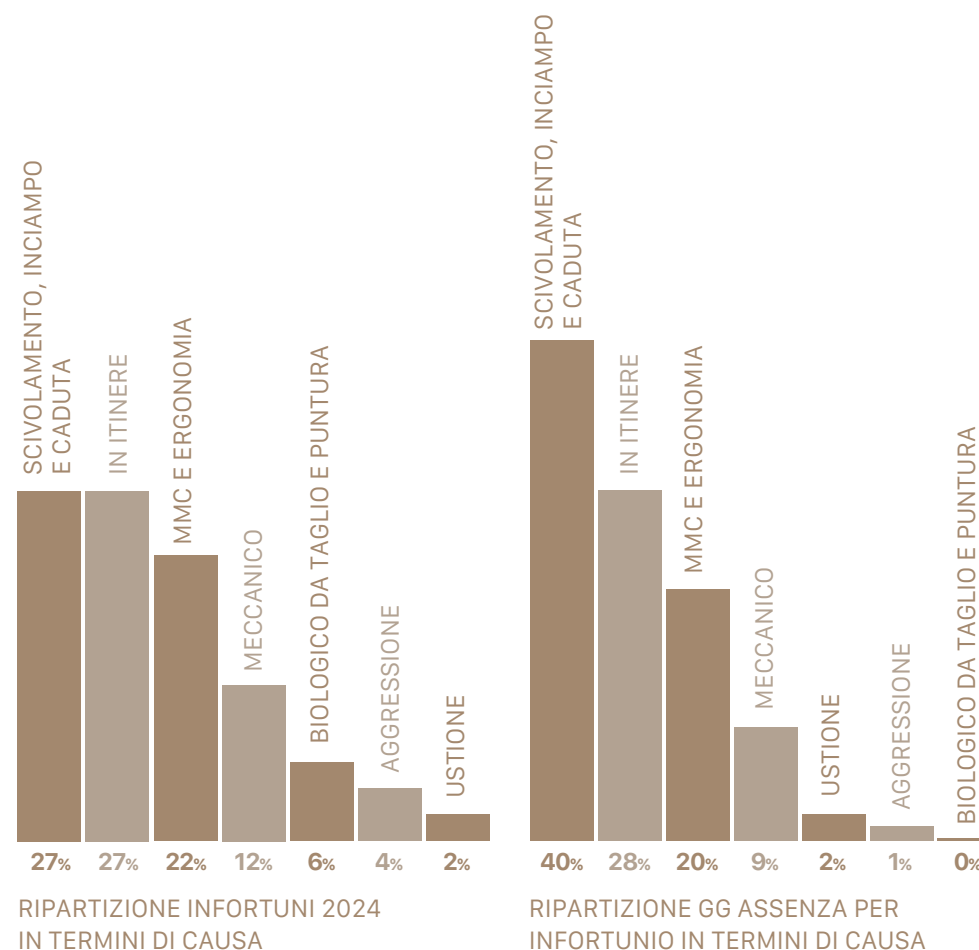
La Cooperativa dispone di un Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza dei lavoratori certificato ai sensi della norma UNI ISO 45001:2018 che si applica alla totalità dei lavoratori.

Di seguito si riportano gli indicatori richiesti dagli ESRS in merito a queste tematiche:

TOT. DENUNCE MALATTIA PROFESSIONALE (u)	6
TOT. DECESSI (u) sul luogo di lavoro	0
TOT. INFORTUNI (u)	49
TOT. GG ASSENZA PER INFORTUNIO (u)	969

Delle 6 malattie professionali denunciate, 2 sono state accolte, 1 negata e 3 sono ancora in attesa di giudizio.

Si riportano una serie di grafici che contengono maggiori dettagli circa gli indicatori sopra riportati:



FORMAZIONE DEI LAVORATORI (ESRS S1 – Forza propria lavoro)

Di seguito si riportano gli indicatori richiesti dagli ESRS in termini di Formazione dei lavoratori:

TOT. ORE DI FORMAZIONE (U)	13.840
TOT. ORE DI PERMESSI STUDIO (u)	1.496
TOT. ORE DI FORMAZIONE (u) per dipendente	12

Tali dati legati alla formazione comprendono tanto la formazione cogente (sicurezza), quanto quella volontaria.

OSPITI / UTENTI E FAMIGLIARI (ESRS S4 – Consumatori e utilizzatori finali)

Per le attività di Punto Service i consumatori e utilizzatori finali ricoprono un ruolo cruciale in quanto corrispondono agli ospiti, e relative famiglie, che usufruiscono dei servizi della Cooperativa.

Si ricorda che i servizi della Cooperativa abbracciano idealmente tutte le vite dell'individuo: partendo dall'educazione dei bambini, passando per la gestione del disagio e dell'handicap, fino ad arrivare alla terza età. Il focus maggiore rimane su coloro che vengono definiti come "fasce deboli" e pertanto che necessitano di maggiore assistenza e supporto.

Per monitorare il grado di soddisfazione dei propri ospiti e relative famiglie, la Cooperativa richiede loro di compilare un questionario di soddisfazione che, per il 2024, hanno prodotti i seguenti risultati:

COMPILATORE		N. QUESTIONARI	1	2	3	4	5	6
Casa Albergo (Pieve del Cairo)	Ospiti	14	0	0	0	0,4	46,3	53,3
	Familiari	4	0	0	3,1	9,4	62,5	25
Utenti CDI	Ospiti	16	0	1,4	0,4	2,7	59,6	35,9
	Familiari	5	5,2	0,5	1	7,3	39,8	46
RSA	Ospiti	197	0,5	0,7	3,8	18	41,6	35,3
	Familiari	456	1,6	1,1	5,6	20,6	43,8	27,2
Cure Intermedie (Caglio)	Ospiti	11	2,2	1,8	11,6	19,6	40,9	24
	Familiari	7	6	5,1	3,4	17,9	14,5	53
Domiciliari	Ospiti / Familiari	66	8,2	0,4	0,7	10,2	35,2	45,2

Sintetizzando ulteriormente:

COMPILATORE	N. QUESTIONARI	PUNTEGGIO MEDIO
Ospiti	304	5,06
Familiari	472	4,86

Il questionario viene sottoposto con cadenza annuale e permette al Direttore di verificare la qualità del servizio percepita. La forma del questionario è anonima e contiene uno spazio aperto per lasciare commenti liberi. I risultati vengono analizzati dall'ufficio qualità che, eventualmente, può mettere in pista azioni correttive. Al fine di verificare il continuo miglioramento, i risultati ottenuti vengono confrontati graficamente rispetto agli anni precedenti.

Per quanto riguarda gli ospiti di Punto Service, essendo in partenza soggetti fragili il modo in cui viene condotto il servizio può avere prevalentemente impatti negativi. Per ogni singolo ospite, considerato come persona vulnerabile, viene definito un PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) che definisce problemi specifici ed eventuali bisogni e di conseguenza il trattamento da applicare agli ospiti. In sintesi, sono considerati sia i potenziali impatti sugli ospiti in quanto soggetti fragili sia i potenziali impatti specifici in merito ai singoli casi.

Attraverso la "Carta dei Servizi" vengono garantiti alcuni diritti degli ospiti da rispettare nello svolgimento di tale servizio:

- DIRITTO ALLA RISERVATEZZA.
- PRESENZA DEI FAMILIARI.
- PRATICHE AMMINISTRATIVE.
- CUSTODIA DENARO E VALORI.
- DIVIETO DI FUMO.
- ORARI DESTINATI AL RIPOSO.
- PERMESSI DI USCITA.
- DISMISSIONE / TRASFERIMENTI.
- URNA PER CONSIGLI / SUGGERIMENTI.

Inoltre, tale documento specifica le modalità attraverso le quali un ospite o un proprio familiare ha la possibilità di effettuare delle segnalazioni:

- Inviando lettera in carta semplice presso l'ufficio Relazioni con il Pubblico.
- Tramite colloquio con il Direttore della struttura.

Nel periodo di riferimento, anno 2024, non sono avvenuti casi di impatti negativi sugli ospiti dovuti a singoli incidenti. Il sistema indaga sulle tipologie di incidente ed eventuali cause ripetitive sarebbero gestite e di conseguenza rimosse. Eventuali disservizi che generassero un rischio rilevante sugli ospiti potrebbero avere conseguenze dirette / indirette a livello commerciale e/o finanziario.

Oltre alle survey, esistono dei momenti di feedback con gli ospiti che, nonostante non siano formalizzati, sono un'ottima opportunità per cogliere eventuali spunti di miglioramento.

5. Informazioni sulla governance

Nel seguito si riportano una serie di highlights inerenti alle tematiche di buona condotta dell'impresa, emerse come significative in seguito all'analisi di doppia rilevanza, in riferimento all'anno 2024.

BUONA CONDOTTA DI IMPRESA (ESRS G1 – Condotta di business)

Come espresso nella propria politica aziendale integrata, la Cooperativa non tollera ogni forma di abuso, discriminazione, molestia, costrizione o violenza. Per questo motivo, ha implementato un meccanismo per effettuare segnalazioni e che garantisce la riservatezza e tutela del segnalante. Per quanto concerne la catena di fornitura, i fornitori vengono gestiti mediante un meccanismo di qualifica retto dalla procedura PSI 16. Punto Service ha in essere un modello organizzativo ex 231/01 con ODV esterno monocratico, in passato la Cooperativa ha organizzato ed effettuato formazione circa l'implementazione di questo modello. Nel seguito sono riportati gli indicatori richiesti dagli ESRS in merito a queste tematiche:

TOT. INDICENTI CORRUZIONE / RICICLAGGIO (U)	0
TOT. MULTE, CONDANNE, CASI LEGALI CORRUZIONE / RICICLAGGIO (u)	0
TOT. CONTRIBUTI FINANZIARI O POLITICI (u)	0



4 APPENDICE

Elenco completo dei servizi 2024

SERVIZI REGIONE PIEMONTE 2024

ALESSANDRIA E PROVINCIA

LOCALITÀ	DESCRIZIONE SERVIZIO	COMMITTENTE
GIAROLE	Gestione dei servizi socio-sanitari e alberghieri presso il "Soggiorno Airone"	Nuova Assistenza Cooperazione Organizzazione Coop. Soc.
	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
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
BORGO SAN DALMAZZO	Gestione diretta della Residenza "Padre Fantino"	A.S.L. CN1
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.
OLEGGIO	Gestione diretta Residenza "Suor Anna Camilla Valentini"	A.S.L. NO

TORINO E PROVINCIA

LOCALITÀ	DESCRIZIONE SERVIZIO	COMMITTENTE
CANTALUPA	Gestione integrata della Residenza "Esterina Coassolo"	Pro Senectute Onlus
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
TORINO	Gestione servizi infermieristici, riabilitativi, assistenziali, di animazione, pulizia, fornitura e preparazione pasti presso la Residenza "Senior Residence"	Senior Residence S.r.l.
	Gestione in global service delle Residenze Psichiatriche "D. De Salvia", "E. Sarli" e "M. Risso"	Ester S.r.l.
	Gestione in global service delle Residenze Psichiatriche "Althaea", "G. Bisacco", "Aurora", "La Casa di Luce" e "V. Piossasco"	Gruppo Igea S.r.l.
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

SERVIZI REGIONE LOMBARDIA 2024

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.
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 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
	Gestione poliambulatorio aperto alla cittadinanza all'interno della Residenza "I Pioppi"	
	Prestazioni domiciliari in regime di RSA Aperta Servizi di assistenza domiciliare in accreditamento con Azienda Sociale Sud Est Milano (A.S.SE.MI) (SAD) (Carpiano, Cerro al Lambro, Colturano, Dresano, Melegnano, S. Donato Milanese, S. Giuliano Milanese, S. Zenone al Lambro, Vizzolo Predabissi)	Azienda Sociale Sud Est Milano (A.S.SE.MI)

GARBAGNATE MILANESE	Gestione di voucher socio-assistenziali distretto 1 Garbagnate e i comuni limitrofi - assistenza domiciliare anziani, handicap ed educativa	Comune di Garbagnate Milanese
MILANO	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 2024

GENOVA E PROVINCIA		
LOCALITÀ	DESCRIZIONE SERVIZIO	COMMITTENTE
CAMPO LIGURE	Gestione globale del Centro Polifunzionale "Francesca Rossi Figari"	Comune di Campo Ligure
	Prestazioni domiciliari in regime di RSA aperta	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 I° grado	Comune di Rovergo
	Gestione alloggi protetti "Bruno Bergonzi"	Comune di Rovergo
	Gestione dell'ambulatorio infermieristico RSA aperta	Asl 3
	Servizio di cure domiciliari	Asl 3
	Servizio di educativa scolastica presso la scuola materna di Rovergo	Comune di Rovergo

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 2024

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 2025

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:

