



BILANCIO SOCIALE



2025



PUNTO SERVICE

BILANCIO SOCIALE 2025



INDICE

Lettere dal CDA	04
Nota Metodologica	10
Guida alla lettura	11



1. LA NOSTRA IDENTITÀ 14

La nostra Cooperativa	16
Il mondo di Punto Service	20
Governance e organizzazione	23
Sistema di gestione	27
Diversi ma uguali: la nostra spinta verso l'inclusione	29



2. I NOSTRI SERVIZI 30

Ambiti di intervento e tipologie di servizi	32
Servizi gestiti nel 2025	33
Clienti	41
Obiettivi di gestione	43



3. LE RISORSE UMANE 48

Compagine sociale e forza lavoro	50
Selezione del personale	52
Vita in azienda	54
Formazione del personale	55
Sistema di gestione per la responsabilità sociale	58



4. LA DIMENSIONE ECONOMICA 60

Produzione effettuata e valore aggiunto	62
Informazioni patrimoniale	63
Fatturato	64
Destinazione dell'utile d'esercizio	64
Indici di mutualità	64
Partecipazioni e quote	65
Ripartizione del fatturato	66



5. LA COMUNITÀ E L'AMBIENTE 68

Progetti in RSA	70
Residenza Opera Pia Magistris	74
Community	75
RSA aperta e centri polifunzionali	83
I nostri stakeholder	84
La soddisfazione delle nostre persone	86
Fornitori	87



6. APPENDICE 88

Estratto della Dichiarazione di sostenibilità	90
---	----



MASSIMO SECONDO
PRESIDENTE

Care lettrici e cari lettori,

la chiusura di ogni anno rappresenta sempre un'occasione preziosa per fermarsi a riflettere sul percorso compiuto, ripercorrendo a ritroso le tappe più salienti. Il 2025 si è rivelato un anno fruttuoso, ricco di soddisfazioni e traguardi raggiunti, e ha posto le basi per gli obiettivi futuri: quanto realizzato e ciò che ci auspichiamo di continuare a costruire è stato racchiuso tra le pagine di questo Bilancio Sociale 2025 di Punto Service.

Questo documento non si limita a raccogliere dati quantitativi, ma racconta la storia del lavoro svolto da persone che operano per altre persone. Da oltre trent'anni, Punto Service presta i suoi servizi nel campo dell'assistenza e della cura della persona, con particolare attenzione a terza età, fragilità e disabilità. Ogni servizio erogato nasce dall'impegno di una squadra composta da socie e soci, collaboratrici e collaboratori con competenze e professionalità differenti, che si incastrano come pezzi di un grande puzzle, garantendo un'assistenza qualificata diretta e svolgendo una serie di attività che assicurano l'efficienza e la qualità

dei servizi offerti agli utenti, oltre che l'efficace operatività interna della Cooperativa, il suo sviluppo e la formazione costante.

Il filo conduttore di ogni singola azione svolta o parola pronunciata sono le persone: la nostra realtà presuppone una relazione tra Residenti, personale sanitario e non, familiari e caregiver. I nostri uffici e le nostre Strutture - dislocate sul territorio di quattro differenti regioni - operano in sinergia e comunicano costantemente per fare in modo che ogni cosa funzioni, giorno e notte, tutti i giorni dell'anno. Empatia, ascolto e rispetto reciproco sono i valori alla base di ogni interazione in qualsiasi tipo di rapporto interpersonale.

In ogni nostro gesto l'aspetto umano è prioritario. L'umanizzazione della cura è un aspetto imprescindibile nell'assistenza ai nostri Residenti: curare per noi significa prendersi cura degli altri attraverso l'instaurazione di una relazione di fiducia e rispetto.

Per lo stesso motivo, riteniamo fondamentale promuovere il benessere del nostro personale, con azioni mirate a favorire il bilanciamento tra vita personale e lavorativa, garantendo un ambiente di lavoro sano, flessibile e attento alle esigenze della genitorialità. Anche sul piano della salute, Punto Service continua a garantire una importante copertura assicurativa sanitaria, che offre numerose prestazioni, dalla prevenzione all'assistenza domiciliare h24, dalle cure odontoiatriche al supporto in caso di perdita dell'autosufficienza.

Il nostro futuro si prospetta carico di opportunità e trasformazioni, con una ricerca costante di azioni di miglioramento che possano incrementare la qualità dei servizi che offriamo, nell'ottica di un progresso continuo che da sempre contraddistingue il nostro approccio. Allo stesso tempo ci aspettano nuove importanti sfide, anche derivanti dalla combinazione dei complessi scenari geopolitici internazionali con la cronica carenza di risorse destinate al nostro settore soprattutto in alcune Regioni, che dovremo affrontare con la consueta determinazione per garantire la prosecuzione di questa storia di successo.

In conclusione, rinnovo il mio ringraziamento nei confronti del nostro personale - della Sede e delle Strutture - vero attore protagonista di quello che raccontiamo in questo Bilancio Sociale.

Vi lascio alla scoperta del mondo Punto Service, tra cooperazione e cura.

Buona lettura,

Massimo Secondo



PAOLO CERRUTI
DIREZIONE GENERALE SERVIZI

Carissime e carissimi,

da ormai due anni ricopro il ruolo di Direttore Generale Servizi di Punto Service, affiancato dalla Direzione Generale Operations e tutti/e i/le responsabili di area, con cui collaboro quotidianamente con un approccio basato sull'orientamento alla cura e alla migliore qualità della vita delle persone che orbitano nella nostra Cooperativa, dagli/dalle Ospiti e pazienti ai/alle soci/e e dipendenti. Con orgoglio e soddisfazione, apro questo nuovo Bilancio Sociale tirando le somme di quanto fatto quest'anno in materia di inclusione, genitorialità e benessere, capisaldi del progetto InPunto lanciato lo scorso anno.

Nel corso del 2025, il nostro principale obiettivo è stato trovare e adottare nuove soluzioni e ottimizzarne altre che avessero come risultato il benessere di tutte e tutti. **Un ambiente lavorativo o di cura positivo è un ambiente che funziona**, in cui è possibile raggiungere traguardi e superare sfide, con lo sguardo proiettato al futuro.

Lo abbiamo fatto in un anno particolarmente impegnativo, nel quale il rinnovo contrattuale ha rappresentato uno degli elementi di maggiore impatto per la nostra organizzazione. Un rinnovo che riconosce, giustamente, il valore del lavoro e delle competenze delle persone, ma che ha determinato un incremento dei costi estremamente significativo, spesso non accompagnato da un corrispondente e tempestivo riconoscimento economico da parte delle committenze e dai sistemi di welfare Regionale. Questa dinamica ha richiesto equilibrio, capacità gestionale e senso di responsabilità, soprattutto in un quadro macroeconomico internazionale già appesantito da guerre, instabilità e previsioni di costi in ulteriore aumento. È proprio in questa complessità che assume ancora più valore la scelta di continuare a investire su inclusione, genitorialità e benessere: perché un'organizzazione solida si misura anche dalla capacità di non arretrare sui propri principi quando il contesto diventa più difficile.

La nostra attività di valorizzazione dell'inclusione, avviata già a fine 2024, non si è arrestata: dopo aver ottenuto la certificazione UNI/PdR 125 "Linea guida sul sistema di gestione per la parità di genere", il nostro team

di lavoro si è adoperato per raggiungere un'ulteriore certificazione sul tema, secondo la norma ISO 30415:2021 Gestione delle risorse umane - Diversità e inclusione, i cui audit hanno avuto esito positivo. Punto Service ritiene infatti che la diversità costituisca una ricchezza e un valore aggiunto: ciascun talento viene accolto e inserito in un percorso di crescita all'interno della Cooperativa in base alle proprie competenze e caratteristiche individuali, senza alcuna distinzione di nazionalità, età, identità di genere, orientamento sessuale, abilità o disabilità e religione.

Nell'ultimo anno la Cooperativa ha, inoltre, stabilito una nuova policy con l'obiettivo di supportare i genitori - biologici o adottivi, del sesso opposto o dello stesso sesso - nel periodo prenatale, nel congedo e al rientro sul posto di lavoro post-nascita, per garantire un migliore bilanciamento tra vita lavorativa e personale. Tra le azioni previste, maggiori tutele, condizioni di lavoro adeguate in gravidanza ed eventuali cambiamenti nelle mansioni svolte, oltre alla flessibilità e allo smart working, nei casi di lavoratori e lavoratrici della sede di Caresanablot e Milano. Come forma di augurio e per valorizzare i rapporti tra colleghe e colleghi, viene inviata a tutto il personale della Sede o delle Strutture una comunicazione per annunciare la nascita del bambino o bambina, mentre ai genitori viene spedito un piccolo pensiero.

Proseguono infine due collaborazioni in cui crediamo fortemente: quella con **Fondazione Libellula**, che si occupa del contrasto alla violenza e alle discriminazioni di genere, e con **OneDay**, il business and community builder che propone soluzioni per rendere più coinvolgente il modo di vivere il lavoro. Quest'ultimo progetto mira a migliorare l'attività quotidiana lavorativa dei nostri soci e delle nostre socie, a cui garantiamo maggiore flessibilità e un work-life balance, che favorisca il benessere psicologico. Insieme a OneDay, dapprima i responsabili di area e poi i soci e le socie della sede di Caresanablot hanno adottato **un nuovo approccio al lavoro, seguendo degli obiettivi che permettano di focalizzarsi sull'impatto e non sul numero di ore o sui singoli task**; gli obiettivi sono motivazionali e aspirazionali e definiscono la direzione da prendere. A questo si associa l'importanza di dare e ricevere feedback, nel corso di momenti di incontro strutturati tra Responsabili e membri dei team durante l'anno.

Il piano di Punto Service sui temi trattati è in continua fase di sviluppo, con un programma di nuove iniziative e azioni di miglioramento già a partire dal 2026.

Buona lettura,

Paolo Cerruti

Carissime/i,

nel 2025 ho rinnovato il mio impegno al servizio di Punto Service nel ruolo di Direzione Generale Operations, al fianco della Direzione Generale Servizi, delle Direzioni delle Strutture e dei responsabili di area. Il mio compito è assicurare che le Strutture offrano ai nostri e alle nostre Residenti e pazienti la migliore qualità della cura e dell'assistenza, con un servizio puntuale ed efficiente, e al contempo garantire il benessere del nostro personale e un ambiente lavorativo positivo e stimolante.



STEFANIA REPINTO
DIREZIONE GENERALE OPERATIONS

Punto Service opera ponendo massima attenzione sulle persone: ci prendiamo cura di utenti, pazienti e Residenti garantendo una pluralità di servizi di varia tipologia che rispondono a esigenze individuali diverse.

L'assistenza alla terza età e ai più fragili è il settore che richiede il più alto grado di empatia e ascolto, oltre a un team multidisciplinare qualificato. Nelle nostre Strutture utenti e pazienti sono anzitutto persone, a cui va garantito rispetto e umanità, senza discriminazioni basate sull'età, sesso, disabilità o provenienza.

Dal punto di vista fisico, oltre a ricevere cure e assistenza quotidiane, i Residenti sono inseriti - in base alle proprie esigenze - in percorsi di riabilitazione con terapie fisiche. Sul piano mentale e sociale, promuoviamo l'invecchiamento attivo, che prevede una serie di attività di animazione, educative e relazionali, che limitano il decadimento cognitivo e impattano positivamente sul benessere emotivo e psicologico. La terza età è un periodo della vita in cui poter ancora imparare e approfondire, vivere nuove esperienze, appassionarsi a nuovi hobby e acquisire competenze o abilità. Il Bilancio Sociale 2025 offre anche una panoramica in tal senso, poiché racconta le iniziative svolte dalle Residenze nel corso dell'anno con il coinvolgimento attivo dei Residenti, talvolta creatori ed esecutori di lavori manuali o artistici. Alcune attività sono state svolte insieme ai bambini e alle bambine delle scuole, nel corso di incontri intergenerazionali con l'obiettivo di promuovere l'inclusione sociale delle persone anziane, combattendo la solitudine, e migliorare la loro autostima. Grazie al contributo di volontari

e professionisti di enti e associazioni, le persone residenti hanno inoltre assistito a incontri e lezioni su una varietà di temi diversi, spaziando dalla sostenibilità alla prevenzione e allo sport. Oltre le mura della Residenza, hanno avuto infine la possibilità di esplorare e approfondire la conoscenza dei siti storici e culturali del proprio territorio.

La stessa cura e attenzione per gli utenti è riservata al nostro personale, a cui Punto Service assicura costante formazione e opportunità di crescita per valorizzare il talento. Ogni persona vanta infatti di numerose caratteristiche, competenze e attitudini differenti rispetto alle altre, che la rendono unica e indispensabile allo sviluppo della Cooperativa stessa. I colleghi e le colleghe dei nostri uffici, le Direzioni delle Strutture e il personale sanitario e non creano valore ogni giorno: ogni processo è frutto della dedizione e dell'impegno di una persona o gruppo di persone, così come ogni gesto di cura, ogni parola di conforto e ogni mano tesa verso qualcun altro.

Oltre a difendere il diritto a un work-life balance e a un'assistenza sanitaria e a garantire un supporto alla genitorialità, Punto Service si impegna a stare al fianco alle persone - in particolare delle donne - che lavorano nella Cooperativa anche quando sono costrette ad affrontare situazioni critiche al di fuori del contesto aziendale. Dal 2025 offriamo infatti un sostegno concreto alle colleghe di tutte le nostre sedi e Residenze nel caso in cui subiscano violenza domestica. Punto Service ha aderito al Percorso Ambassador, progetto promosso da Fondazione Libellula, del cui network fa parte: due socie hanno partecipato a un corso di formazione che ha permesso loro di acquisire gli strumenti e le conoscenze utili ad aiutare le donne in tali situazioni di difficoltà nell'orientamento tra le risorse disponibili all'esterno e all'interno della nostra organizzazione, sempre in assoluta riservatezza. Un primo sportello di ascolto che può fare la differenza, affinché nessuna donna possa sentirsi sola. Questo progetto consente di poter agire nell'immediato nel caso in cui ci si trovi in una situazione di pericolo, rivolgendosi a enti e autorità competenti.

La sfida che lanciamo a noi stessi per il 2026 è trovare nuove soluzioni per ottimizzare il welfare del nostro personale e garantire un livello sempre crescente della qualità del servizio offerto, con nuovi progetti e nuovi modi di stare bene insieme.

Vi porgo i miei più cari saluti,

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 12/01/2026 ha affrontato principalmente aspetti identitari e struttura del documento. In data 29/01/2026 ha discusso aspetti relativi ai clienti e tutti i servizi gestiti, la compagine sociale, la formazione e la selezione. In data 27/02/2026 sono stati discussi i dati inerenti contenziosi, sistema di gestione, SA 8000, aspetti legali, stakeholder e obiettivi di gestione. In data 09/03/2026 sono stati discussi gli aspetti economici della sezione due, i cui dati sono stati poi approfonditi e approvati il 19/03/2026. In data 08/04/2026 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 27/04/2026.

Il Bilancio Sociale 2025 è stato infine approvato all'unanimità all'Assemblea dei Soci dell'11/06/2026.

Guida alla lettura

Il Bilancio Sociale rappresenta per Punto Service non solo uno strumento di rendicontazione, ma un'occasione per raccontare il valore che ogni giorno si genera attraverso il lavoro condiviso con e per le persone.

Essere con le persone significa costruire relazioni autentiche, ascoltare i bisogni, coinvolgere attivamente utenti, famiglie, personale e comunità. Significa riconoscere che ogni servizio nasce da un incontro e si sviluppa attraverso la fiducia.

Essere per le persone significa invece assumersi la responsabilità dell'impatto che generiamo: migliorare la qualità della vita, sostenere le fragilità e contribuire al benessere delle comunità in cui operiamo.

In questo Bilancio Sociale, dati e attività vengono quindi riletti non solo in termini quantitativi, ma come espressione di un valore più ampio: il cambiamento concreto che produciamo nella vita delle persone.

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.



Con le persone, per le persone

1

Una Cooperativa fatta di persone



1989 anno di fondazione

~ 60MLN fatturato nel 2025

~ 1.200 soci

~ 2.500 persone assistite
in struttura e al domicilio

4 Regioni



LA NOSTRA

IDENTITÀ

La nostra Cooperativa

Chi siamo

Da oltre 35 anni, Punto Service si prende cura delle persone attraverso servizi di assistenza socio-sanitaria che accompagnano ogni fase della vita, dalla prima infanzia alla terza età, con particolare attenzione a quest'ultima, promuovendo benessere, inclusione e qualità della vita.

Nel tempo, la Cooperativa è diventata uno dei principali punti di riferimento in Italia nel suo settore, grazie a un modello di "impresa sociale" in continua evoluzione, capace di innovare senza mai perdere di vista ciò che conta davvero: la centralità della persona.

Punto Service non è soltanto un'organizzazione, ma una vera e propria comunità, composta dalle persone che ricevono assistenza, dai professionisti e dalle professioniste della cura, dalle famiglie, oltre che da partner e istituzioni. Ciascuno contribuisce, con il proprio ruolo, alla creazione di valore sociale, che prende forma in un sistema articolato di servizi socio-assistenziali, sanitari e alberghieri, gestiti direttamente dalla Cooperativa oppure erogati in partnership con committenti pubblici e privati.

Punto Service fa inoltre parte del network Confcooperative, con cui condivide valori e obiettivi, rafforzando così il proprio impegno all'interno del sistema cooperativo italiano.

La storia

1989

ANNO DI FONDAZIONE

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

1990-1995

CRESCITA

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

1995-2000

CERTIFICAZIONI E SITO UFFICIALE

Iniziamo a implementare un sistema di qualità e otteniamo la prima delle nostre numerose certificazioni. Tra il 1999 e il 2000 siamo online con il nostro sito puntoservice.org e cresciamo in Liguria ed Emilia Romagna.

2000-2005

ASSISTENZA DOMICILIARE E PRIMO BILANCIO SOCIALE

Siamo tra i primi del settore ad operare anche nel campo dell'assistenza domiciliare, erogando servizi in partnership con gli enti pubblici locali. Nel 2004 pubblichiamo il primo Bilancio Sociale della Cooperativa.

2005-2010

FORMAZIONE

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


1989
ANNO DI
FONDAZIONE


~ 1.200
SOCI


~ 2.500

PERSONE ASSISTITE
IN STRUTTURA E AL DOMICILIO


~ € 60 MLN
FATTURATO


4
REGIONI

2010-2015

2011 | ESPANSIONE

Nel 2011 incorporiamo Nuovidea Cooperativa Sociale, attiva da oltre 20 anni nell'assistenza alla persona.

2013 | PROVIDER CORSI E.C.M.

Nel 2013 veniamo accreditati come provider di corsi E.C.M.

2014 | 25 ANNI

Celebriamo il venticinquesimo con un convegno e una grande festa a teatro a Vercelli, un nuovo logo, un sito rinnovato e un nuovo ufficio a Milano.

2015-2020

2015 | GESTIONE INTEGRATA

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

2016-17 | ESPANSIONE

Con nuove gestioni raggiungiamo un totale di 800 posti letto e insieme a partner del mondo industriale e della ricerca, creiamo dei punti informativi sui servizi domiciliari per sostenere utenti e 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.

2020-2025

2020 | L'ANNO DEL COVID

Affrontiamo l'emergenza pandemica garantendo continuità assistenziale, tutela delle persone assistite e qualità dei servizi.

2021 | LA RIPARTENZA

A seguito dell'esperienza del Covid, incrementiamo la sanitarizzazione dei servizi; viene inoltre incorporata la Cooperativa Argentum Servizi.

2023 | DOPO LA PANDEMIA

A crisi pandemica ormai superata, registriamo una ripresa delle attività e delle relazioni con il territorio, sostenute da una riorganizzazione interna orientata all'efficienza e allo sviluppo.

2024-25 | PARITÀ DI GENERE

Nel 2024 otteniamo la certificazione per la parità di genere UNI PdR125, mentre nel 2025 quella per Diversità e Inclusione.

2026

UNA COOPERATIVA CHE CRESCE

Spinti da forte motivazione e impegno verso la comunità, il nostro sguardo è rivolto al futuro con nuovi ambiziosi progetti che abbiano come fattore comune le persone, sia utenti che interne alla Cooperativa, che ne saranno sempre protagoniste.

Il mondo di Punto Service

Statuto

Lo Statuto di Punto Service attualmente vigente è quello approvato in sede di Assemblea straordinaria dei soci il 5 giugno 2025.

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

1

IMPEGNO

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

2

STABILITÀ

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

3

SOSTEGNO

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

4

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.

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. 28. La versione attualmente in uso è quella del 23 aprile 2025.

REGOLAMENTO INTERNO E DISCIPLINARE

Sono due documenti 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. La versione attualmente in uso è quella di dicembre 2025.

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**.

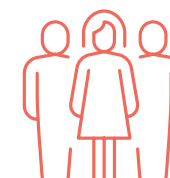
Governance e organizzazione

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:

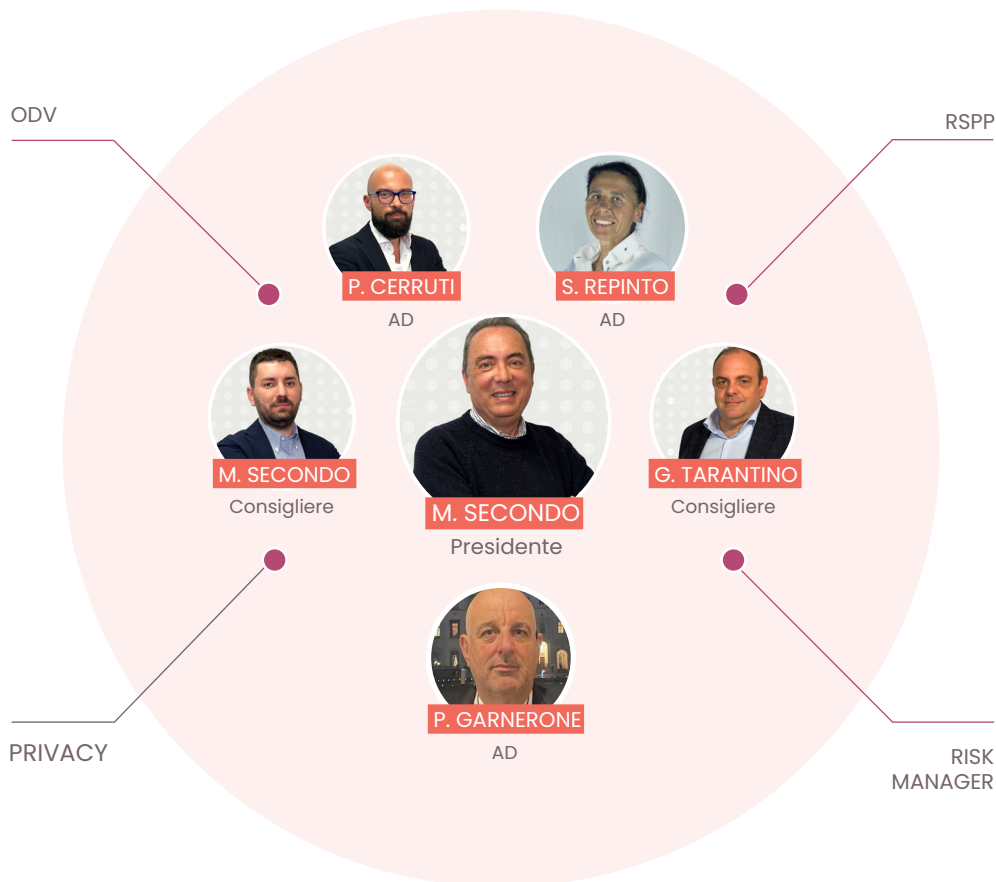
- approvazione del Bilancio;
- nomina e revoca degli Amministratori;
- nomina dei Sindaci e del Presidente del Collegio Sindacale;
- delibera del compenso del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale;
- delibera sulla responsabilità degli Amministratori e dei Sindaci;
- determinazione della 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.

MASSIMO SECONDO

Presidente

Presidente di Punto Service, da oltre 35 anni riferimento in Italia nel settore long-term care. Da fine anni '90 è stato manager di alcuni dei principali gruppi multinazionali nel settore dell'assistenza agli anziani, curandone lo sviluppo sul territorio italiano. Per un decennio inoltre è stato Presidente della Fc Pro Vercelli 1892, plurititolata squadra di calcio riportata in Serie B dopo 64 anni.

STEFANIA REPINTO

Direzione Generale Operations

Dopo una laurea in Scienze dell'informazione, un'esperienza nel campo dello sviluppo informatico e nell'insegnamento, nel 1992 inizia l'avventura in Punto Service ricoprendo vari ruoli all'interno della Cooperativa. Dal 1998 al 2021 è direttore generale e amministratore delle società controllate delle filiali italiane di due gruppi leader nel settore socio-sanitario. Attualmente, oltre ad essere legale rappresentante, è Direttore generale Operations di Punto Service.

PAOLO CERRUTI

Direzione Generale Servizi

Dopo una laurea in Finanza all'Università LIUC di Castellanza, un Master in Healthcare Management e un Executive Master in Corporate Finance, inizia la sua carriera nell'Investment Banking per poi entrare nel settore socio-sanitario ricoprendo ruoli dirigenziali. Nel 2019 fonda Consorzio Aequitas, società attiva nella ristorazione collettiva e cleaning. Dal 2024 è Direttore Generale Servizi di Punto Service. Da 3 anni fa inoltre parte del direttivo Regionale di Uneba Lombardia.

MICHELE SECONDO

Direzione Sviluppo

Dopo una laurea in Management, due Master a Barcellona e San Francisco, e una serie di esperienze imprenditoriali all'estero, dal 2012 si occupa di comunicazione e sviluppo in Punto Service, dove entra in CdA nel 2021. È stato amministratore di Ausilium.it, il principale portale di e-commerce dedicato alla terza età. Dal 2024 fa inoltre parte del Consiglio Interprovinciale di ConfCooperative Piemonte Nord.

GIOVANNI TARANTINO

Operations socio-sanitario

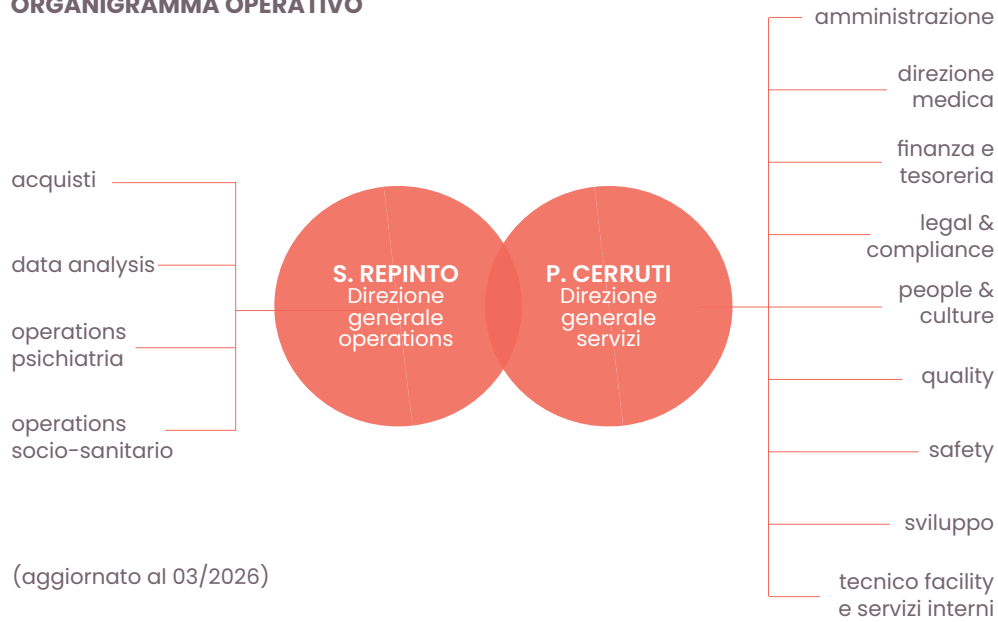
Dopo un diploma liceale, inizia il suo percorso in Punto Service nel 1998, nell'area gestionale. Dal 2000 ricopre il ruolo di direttore di RSA e dal 2007 quello di responsabile d'area, definito oggi Operations Manager. Dal 2015 è membro del CdA e ricopre la carica di Responsabile Area Operations.

PAOLO GARNERONE

Safety e Datore di lavoro

Dopo un diploma di ragioneria e un'esperienza nel campo della security, approda nel mondo safety come Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione. Consegue diversi titoli in materia, tra cui quello di RSPP con specializzazione in area sanitaria, Formatore Sicurezza sui posti di lavoro certificato da AIFOS e Security Manager secondo la certificazione UNI - 10459:2017. Oggi è Datore di Lavoro e Amministratore Delegato nel CdA di Punto Service.

ORGANIGRAMMA OPERATIVO



Rinnovato l'assetto del Consiglio di Amministrazione

Durante l'Assemblea dei Soci tenutasi il 5 giugno 2025 è stato eletto il Consiglio di Amministrazione. In questa occasione non si è ricandidato Sergio Sgambetterra, in carica dal 2021. Durante l'Assemblea dei Soci dell'11 giugno 2026 è stato confermato il Consiglio di Amministrazione precedente con l'aggiunta di Lesly Farruggio.

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.

Sistema di gestione

Il sistema di gestione adottato dalla Cooperativa ha la finalità di garantire qualità, sicurezza ed efficacia dei servizi erogati. Manuali e procedure non sono fini a sé stessi, ma funzionali a perseguire un obiettivo più ampio: assicurare che ogni persona riceva un servizio adeguato, rispettoso e orientato al miglioramento continuo.

Sistema di gestione integrato

Punto Service opera secondo il **sistema di gestione integrato per la qualità, l'ambiente, la sicurezza, la responsabilità sociale, la parità di genere, la diversità, l'equità e l'inclusione** 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**
- Sistema di gestione delle Risorse Umane – Diversità e inclusione **UNI ISO 30415**

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



Manuale di sistema integrato

Il Manuale di Sistema Integrato della qualità 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, UNI ISO 45001, UNI 10881, SA8000, UNI PdR 125, UNI ISO 30415**. Lo scopo principale del Manuale di Sistema Integrato, ultima revisione del 04/07/2025, 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 2025 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.

Diversi ma uguali: la nostra spinta verso l'inclusione

UNI PDR 125

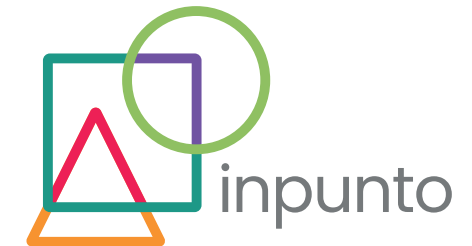
Terminato a novembre 2025, con esito positivo, l'iter di mantenimento della certificazione per la **UNI / PdR 125**, la linea guida sul sistema di gestione per la parità di genere nelle organizzazioni, ottenuta l'anno precedente. L'Ente Accredia ha riconosciuto alla Cooperativa di aver proseguito il percorso di valorizzazione di una politica di rispetto e di inclusione, mantenendo un Sistema 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.

UNI ISO 30415

Punto Service ha terminato con esito positivo anche l'iter della certificazione secondo la norma **ISO 30415:2021 Gestione delle risorse umane – Diversità e inclusione**. Seguendo i principi di questa linea guida internazionale, la nostra Cooperativa si impegna a valorizzare ogni diversità nell'ambiente di lavoro, a promuovere una cultura organizzativa diversificata e inclusiva, comunicando agli stakeholders il nostro impegno a garantire relazioni improntate alla dignità e al rispetto reciproco, e a prevenire ogni forma di discriminazione, molestia e abuso.

Progetto "Inpunto"

Il progetto mira a intervenire con azioni a lungo termine su alcune aree tematiche, ossia l'uguaglianza, la parità di genere, la genitorialità e il benessere e welfare, a cui si aggiunge l'adozione di un linguaggio inclusivo in qualsiasi tipologia di comunicazione o materiale informativo. 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



- 5 tipologie di servizi
- 21 strutture dirette
- 45 località in cui siamo presenti
- > 90% di soddisfazione generale



I NOSTRI SERVIZI

Ambiti di intervento e tipologie di servizi

Punto Service risponde con flessibilità alle differenti esigenze della comunità, mettendo a disposizione servizi efficaci e personalizzati e garantendo un'assistenza basata sul rispetto e sulla valorizzazione della persona, con personale attento e qualificato. L'attività si articola in tre principali ambiti di intervento: residenziale, semiresidenziale e domiciliare-territoriale.




Entrando più nel dettaglio dell'offerta, i servizi possono essere ulteriormente distinti in cinque principali categorie, che ne rappresentano le diverse modalità di erogazione e gestione:

1 Sanitario	2 Socio-sanitario	3 Socio-assistenziale	4 Educativo	5 Al territorio
Assistenza domiciliare	RSA	Voucher socio-assistenziali	Asili nido	Preparazione e fornitura pasti
Poliambulatori	Casa di riposo	Assistenza tutelare	Scuola materna	Servizio mensa
Servizi infermieristici	Case albergo	Centri ricreativi		Servizi alberghieri
Servizi riabilitativi	Cure intermedie	Assistenza notturna		Servizi di animazione
	Centri diurni			
	RSA aperta			
	Alloggi protetti			
	Comunità alloggio			
	Comunità psichiatriche			

Servizi gestiti nel 2025

PIEMONTE








ALESSANDRIA E PROVINCIA

GIAROLE	Gestione dei servizi socio-sanitari e alberghieri presso la Residenza "Soggiorno Airone" Committente: S.C: Impresa Sociale S.r.l. *	
TICINETO	Gestione dei servizi socio-sanitari ed alberghieri presso la Residenza per anziani IPAB "Maria Angela Ribero Luino" Committente: I.P.A.B. Maria Angela Ribero Luino	
VALENZA	Gestione diretta della Residenza "Valenza Anziani" Committente: Fondazione Valenza Anziani	



ASTI E PROVINCIA

COCCONATO	Gestione integrata della Casa di Riposo "Erminio Serra" Committente: A.P.S.P. Casa di Riposo Erminio Serra	
------------------	---	---

CUNEO E PROVINCIA







BORGO SAN DALMAZZO	Gestione diretta della Residenza "Padre Fantino" Committente: A.S.L. CNI	
	Fornitura pasti per il personale della Compagnia Carabinieri Committente: Compagnia Carabinieri di Borgo San Dalmazzo	
CERVASCA	Gestione diretta della Casa di Riposo comunale "Don R. Serra" Committente: Comune di Cervasca	
PEVERAGNO	Gestione integrata della Residenza "Giacomo Peirone" Committente: Comune di Peveragno	
VERZUOLO	Gestione diretta della Residenza "Giuseppe Vada" Committente: Comune di Verzuolo	
	Gestione del servizio mensa per gli alunni delle scuole primarie e secondarie Committente: Comune di Verzuolo	
VINADIO	Gestione integrata della Residenza "G. Simondi" Committente: Consorzio SocioAssistenziale del Cuneese	

NOVARA E PROVINCIA

BELLINZAGO NOVARESE	Gestione integrata della Residenza "Don M. Masseroni" Committente: Silver Age S.r.l.	
OLEGGIO	Gestione diretta della Residenza "Suor Anna Camilla Valentini" Committente: A.S.L. NO	

TORINO E PROVINCIA

CANTALUPA	Gestione integrata della Residenza "Esterina Coassolo" Committente: Pro Senectute Onlus	
------------------	--	---




CIRIÈ	Gestione diretta della Residenza "Ciriè" Committente: A.S.L. TO4	
TORINO	Gestione servizi infermieristici, riabilitativi, assistenziali, di animazione, pulizia, fornitura e preparazione pasti presso la Residenza "Senior Residence" Committente: Senior Residence S.r.l.	
	Gestione in global service delle Residenze Psichiatriche "D. De Salvia", "E. Sarli" e "M. Riso" Committente: Ester S.r.l. **	
	Gestione in global service delle Residenze Psichiatriche "Althaea", "G. Bisacco", "Aurora", "La Casa di Luce" e "V. Piossasco" Committente: Gruppo Igea S.r.l.	
	Servizio di fisioterapia nell'ambito di cure domiciliari dell'ASL To4 di Chivasso, Ivrea e Ciriè Committente: A.S.L. TO4	
VARISELLA	Gestione diretta della Residenza "Euforbia" Committente: A.S.L. TO4	

VERCELLI E PROVINCIA



BIANZÈ	Gestione diretta della Residenza "Cavalier Terzagò" Committente: Comune di BIANZÈ	
---------------	--	---

LOMBARDIA

COMO E PROVINCIA







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 Committente: Comune di Caglio	
COMO LORA	Servizio di assistenza notturna presso la "Casa di Gino" Committente: Opera Don Guanella	
LONGONE AL SEGRINO	Gestione integrata della comunità psichiatrica "Villa Cusi" Committente: Sant'Andrea S.r.l.	

LECCO E PROVINCIA

CASSAGO BRIANZA	Gestione servizio di assistenza tutelare notturna presso "Opera Don Guanella" Committente: Opera Don Guanella	
VALMADRERA	Gestione diretta della Residenza "Opera Pia Magistris" Committente: Comune di Valmadrera	

MILANO E PROVINCIA







CORBETTA	Servizi integrativi presso l'asilo nido "Gianni Rodari" Committente: Comune di Corbetta	
-----------------	--	---

DRESANO	Gestione diretta della Residenza "I Pioppi" Committente: Comune di Dresano	
	Gestione diretta del Centro Diurno Integrato "I Pioppi" Committente: 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) Committente: 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 Committente: Comune di Garbagnate Milanese	
MILANO	Gestione integrata dei servizi socio-assistenziali presso l'istituto "Figlie di San Giuseppe di Rivalba" - Comunità di Milano Committente: Congregazione Figlie di San Giuseppe di Rivalba	

MONZA E BRIANZA E PROVINCIA

DESIO	Gestione del Centro Ricreativo e Orti Sociali "Il Girasole" Committente: Comune di Desio	
MONZA	Gestione diretta della Residenza "Anna e Guido Fossati" Prestazioni domiciliari in regime di RSA Aperta Committente: IRCCS San Gerardo	

PAVIA E PROVINCIA

CILAVEGNA	Gestione del CDI "Casa Serena" e del servizio di animazione in RSA Committente: Casa Serena azienda speciale del Comune di Cilavegna	
PIEVE DEL CAIRO	Gestione diretta della Casa Albergo "San Giuseppe" Committente: Comune di Pieve del Cairo	
VIDIGULFO	Gestione integrata della Residenza "Villa Antea" Committente: Gruppo Korian	
	Gestione integrata del CDI "Villa Antea" Committente: Gruppo Korian	
	Prestazioni domiciliari in regime di RSA Aperta Committente: Gruppo Korian	
VOGHERA	Servizio di assistenza tutelare e del servizio infermieristico presso l'Opera Pia "La Pallavicina" Committente: Opera "Don Guanella" - Opera Pia "La Pallavicina"	




VARESE E PROVINCIA

CASSANO MAGNAGO	Gestione integrata della Residenza "Sant'Andrea" Committente: Insubrium S.r.l.	
------------------------	---	---





LIGURIA

GENOVA E PROVINCIA

CAMPO LIGURE	Gestione diretta della Residenza per anziani all'interno del Centro Polifunzionale "Francesca Rossi Figari" Committente: Comune di Campo Ligure	
	Gestione diretta del Centro Diurno all'interno del Centro Polifunzionale "Francesca Rossi Figari" Committente: Comune di Campo Ligure	
	Gestione dell'alloggio protetto "Il Borgo" afferente al Centro Polifunzionale "Francesca Rossi Figari" Committente: Comune di Campo Ligure	
	Prestazioni domiciliari in regime di RSA Aperta tramite il Centro Polifunzionale "Francesca Rossi Figari" Committente: Comune di Campo Ligure	
CICAGNA	Gestione comunità alloggio "Villa Aurelia" afferente al Centro Polifunzionale "Bartolomeo Schenone" di Lumarzo Committente: Comune di Cicagna	
GENOVA	Gestione diretta della Residenza "Rivarolo" Committente: ASP Brignole	
	Gestione diretta del Centro Diurno Integrato "Rivarolo" Committente: ASP Brignole	
LUMARZO	Gestione diretta della Residenza per anziani all'interno del Centro Polifunzionale "Bartolomeo Schenone" Committente: Comune di Lumarzo	
	Gestione diretta della Centro Diurno all'interno del Centro Polifunzionale "Bartolomeo Schenone" Committente: Comune di Lumarzo	
	Prestazioni domiciliari in regime di RSA Aperta tramite il Centro Polifunzionale "Bartolomeo Schenone" Committente: ASL 3	
RAPALLO	Gestione diretta della Residenza "Villa Tasso" Committente: Comune di Rapallo	
ROVEGNO	Gestione diretta della Residenza per anziani all'interno del Centro Polifunzionale "Felice Conio" Committente: Comune di Rovegno	
	Gestione diretta del Centro Diurno all'interno del Centro Polifunzionale "Felice Conio" Committente: Comune di Rovegno	
	Gestione dell'alloggio protetto "Bruno Bergonzi" afferente al Centro Polifunzionale "Felice Conio" Committente: Comune di Rovegno	
	Gestione dell'ambulatorio infermieristico tramite il Centro Polifunzionale "Felice Conio" Committente: ASL 3	

Prestazioni domiciliari in regime di RSA Aperta tramite il Centro Polifunzionale "Felice Conio" Committente: ASL 3	
Fornitura pasti mense scolastiche presso la scuola materna, primaria e secondaria di 1° grado tramite il Centro Polifunzionale "Felice Conio" Committente: Comune di Rovegno	
Servizio di educativa scolastica presso la scuola materna di Rovegno Committente: Comune di Rovegno	

SAVONA E PROVINCIA


ALBISSOLA MARINA	Servizio di assistenza e cura degli anziani ospiti della Residenza "Caterina Corrado" Committente: Istituzione casa di riposo "C. Corrado"	
FINALE LIGURE	Gestione diretta della Residenza "Ruffini" Committente: ASL 2	
SAVONA	Gestione diretta della Residenza protetta "Suore Minime" Committente: Fondazione di Religione Istituto Suore Terziarie Minime di S. Francesco di Paola	
	Prestazioni infermieristiche presso i punti prelievo di Albissola e Savona Committente: Bionalisi S.p.A.	

TOSCANA

AREZZO E PROVINCIA

BUCINE	Gestione integrata della Residenza "Fabbri Bicoli" Committente: Comune di Bucine	
SARTEANO	Gestione in global service della Residenza comunale "Ex ONPI" Committente: Comune di Sarteano	

SIENA E PROVINCIA

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, Poggibonisi, San Gimignano, Radicondoli) Committente: Società della Salute Alta Val d'Elsa	
-------------------	---	---

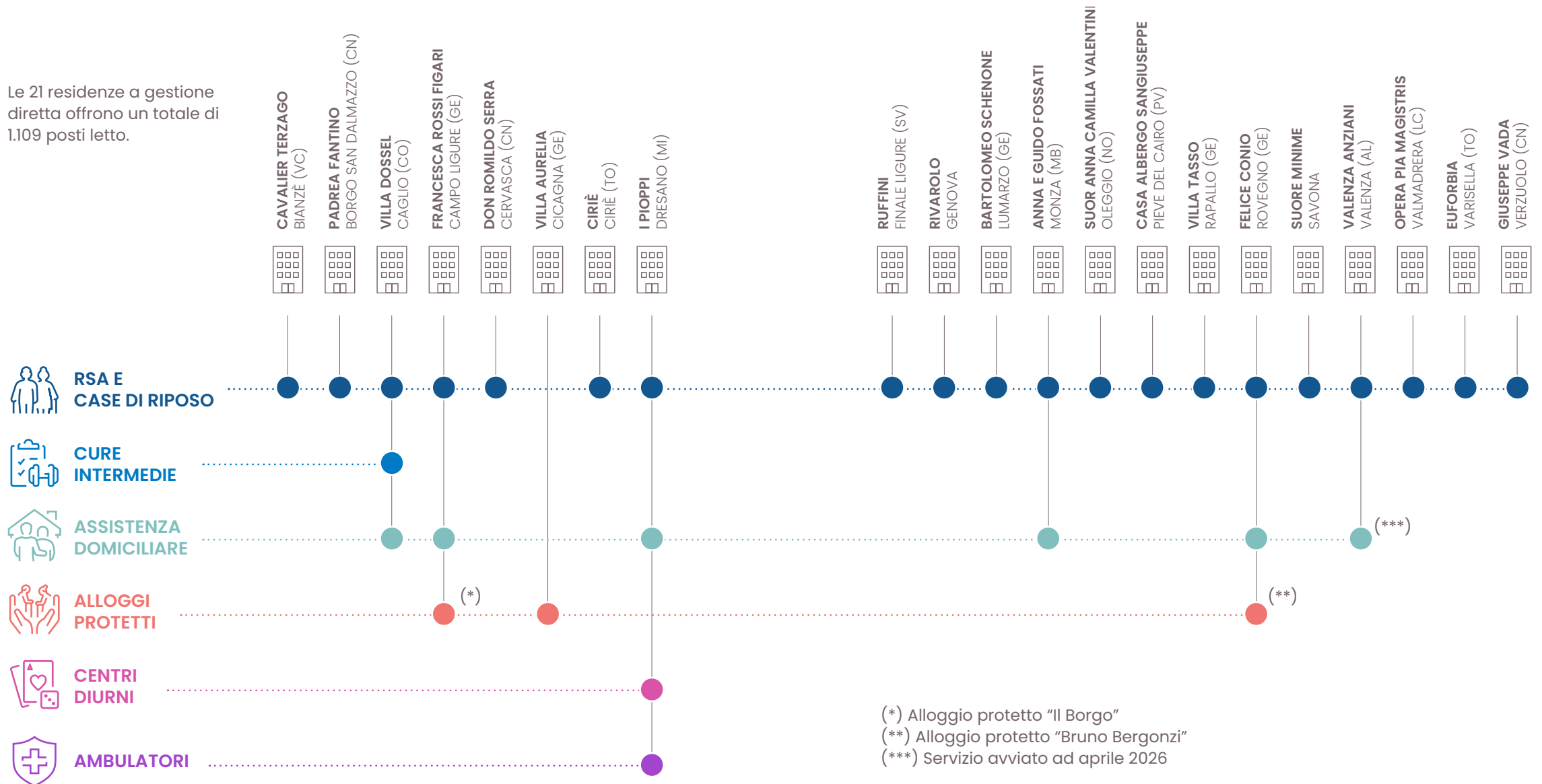
* La gestione del personale Punto Service dal 1/3/2025 al 31/08/2025

** Gruppo Igea S.r.l. dall'1 dicembre 2025

Residenze a gestione diretta 2025

Le residenze a gestione diretta sono 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.

Le 21 residenze a gestione diretta offrono un totale di 1.109 posti letto.



Nuove gestioni e riaggiudicazioni

Nel corso del 2025 Punto Service ha consolidato e ampliato la propria presenza nel settore socio-assistenziale attraverso l'affidamento e la gestione di numerose strutture residenziali e servizi dedicati alle persone anziane.

Tra le principali aggiudicazioni rientrano l'affidamento dei servizi socio-assistenziali e generali presso la **"R.S.A./R.A. Comunale di Sarteano"** (SI), struttura da 44 posti letto con gestione attiva sino al 31 dicembre 2027; la concessione della gestione della Residenza **"Rivarolo"** di Genova, comprendente 80 posti letto RSA e 20 posti di Centro Diurno, oltre al diritto di superficie sul relativo immobile per una durata ventennale; l'affidamento dei servizi di assistenza tutelare e ausiliaria presso la **Casa di Riposo "Erminio Serra"** di Cocconato d'Asti (AT), dotata di 82 posti letto, per un periodo di cinque anni e l'appalto per la gestione integrata dei servizi presso la RSA **"Sant'Andrea"** di Cassano Magnago (VA), con una capacità ricettiva di 60 posti letto.

A partire dal 1° luglio 2025, la Cooperativa è inoltre divenuta ente gestore della RSA **"Opera Pia Magistris"** di Valmadrera (LC), struttura con complessivi 63 posti letto.

Nel medesimo esercizio è stata inoltre rinnovata, per ulteriori tre anni, la concessione relativa alla gestione della RSA **"Padre Fantino"** di Borgo San Dalmazzo (CN), composta da 60 posti letto.

Si aggiunge inoltre l'aggiudicazione dell'appalto per la gestione integrata della Casa di Riposo **"Don Peirone"** di Peveragno (CN), struttura da 41 posti letto affidata dal Comune di Peveragno per una durata di quattro anni, rinnovabile per ulteriori tre. L'affidamento rappresenta una conferma della presenza della Cooperativa presso la struttura, già gestita nell'ambito del precedente appalto.

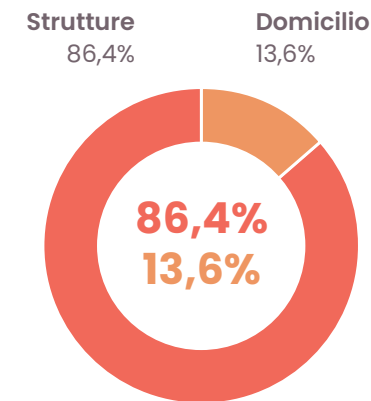
Nel corso del 2025 infine Punto Service si è aggiudicata, con avvio della gestione previsto nel 2026, la concessione delle **RSA e CDI "Ferrari"** e **"Casa per Coniugi"** del Comune di Milano, per una durata di quattro anni. Le strutture comprendono complessivamente 445 posti letto RSA e 52 posti di Centro Diurno. La RSA "Casa per Coniugi", attualmente interessata da lavori di ristrutturazione, riaprirà indicativamente nel 2028. Sempre nello stesso anno, con decorrenza 1° marzo 2026 si è aggiudicata il **servizio di fisioterapia domiciliare presso la ASL TO4**.

Clienti

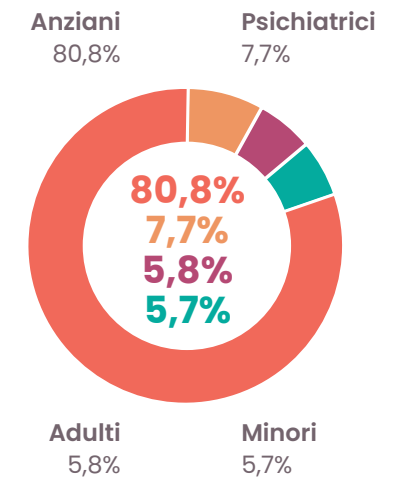
L'attività di Punto Service è orientata alla piena soddisfazione delle necessità e delle aspettative dei clienti, considerati sia come committenti — enti pubblici o privati che affidano i servizi alla Cooperativa — sia come utenti, ovvero le persone che ne usufruiscono direttamente.

In quest'ottica, l'impegno al rispetto degli accordi contrattuali con il committente si integra con i valori di umanità e solidarietà che guidano ogni relazione con l'utente. Grande attenzione è inoltre dedicata al rispetto e alla valorizzazione del rapporto con le persone assistite, riconosciute come protagoniste centrali del servizio.

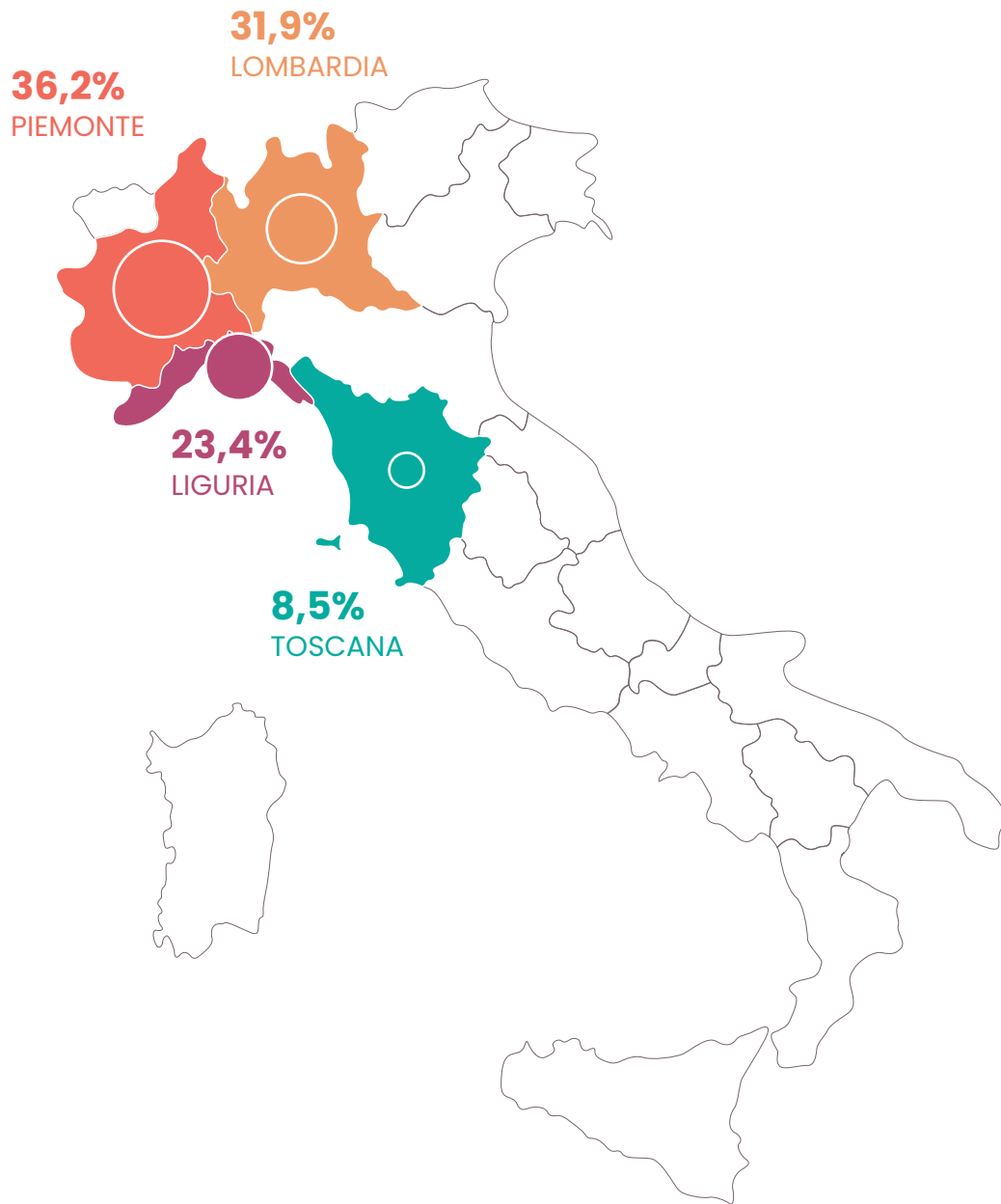
Committenti per luogo di intervento



Committenti per tipologia di servizi/utenza



Committenti per luogo di intervento



Obiettivi di gestione

Prosegue l'impegno della Cooperativa nei campi:

-  **MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**
erogare servizi che, nel soddisfare le esigenze di utenti e 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/della paziente e l'uso delle risorse.
-  **RIVISITAZIONE DEGLI INDICATORI DI PERFORMANCE**
allineare gli indicatori prestazionali agli obiettivi della Cooperativa semplificando numero e raccolta.
-  **ACCRESCIMENTO DELLA CONSAPEVOLEZZA**
rendere il personale operativo sempre più consapevole del comportamento individuale in relazione agli obiettivi della Cooperativa.
-  **ACCRESCIMENTO 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 delle persone assistite.

QUALITÀ

OBIETTIVI RAGGIUNTI NEL 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**. Introduzione di un nuovo sistema di auditing a partire dal 2026.
- ✓ **Redazione 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. Conseguimento certificazione UNI ISO 30415 – Diversità e inclusione.
- ✓ **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.

IN CORSO

- 🔗 **Informatizzazione degli indicatori aziendali** in uso.
- 🔗 Miglioramento del luogo di lavoro promuovendo **buone pratiche per il benessere e la salute** dei/delle soci/socie (obiettivo legato al conseguimento di certificazioni sulla parità, attenzione alla diversità, inclusione).
- 🔗 Valorizzazione delle risorse umane attraverso **la formazione** e politiche finalizzate a un ambiente di lavoro sano e produttivo (obiettivo legato al conseguimento di certificazioni sulla parità, attenzione alla diversità, inclusione).

OBIETTIVI PER IL 2026

- Diffusione e implementazione di **un sistema qualità omogeneo per tutti i servizi**: essere di supporto attivo nella "metodologia" di analisi del sistema di gestione e di utilizzo di strumento Qualità come miglioramento continuo.
- Implementazione ed utilizzo del **Nuovo Gestionale Audit Manager**.
- **Miglioramento delle performance** dell'ufficio e aumentare la trasparenza rispetto alle attività in corso.
- Individuazione e implementazione di **soluzioni innovative** per migliorare analisi dati, flusso di informazioni.

SAFETY

OBIETTIVI RAGGIUNTI NEL 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;
 - cassetta Primo Soccorso dedicata.
- ✓ **Revisione di tutte le procedure di sicurezza**.
- ✓ **Creazione di uno spazio facilmente consultabile per le FAQ** (Frequently Asked Questions) con l'indicazione delle domande di rilievo operativo poste più frequentemente dai referenti dei servizi, con annesse le relative risposte.
- ✓ **Creazione di una newsletter** finalizzata a tenere aggiornati i destinatari (referenti di struttura, operatori, personale di sede) sulle novità in tema di sicurezza e sulle nuove procedure aziendali.
- ✓ Prosecuzione del trend positivo di **riduzione del numero e gravità degli infortuni**.

OBIETTIVI PER IL 2026

- **Aggiornamento valutazioni rischi specifici** (MAPO, stress lavoro correlato, legionella, incendio, chimico, ecc.) per più strutture possibili.
- **Aggiornamento Piani Emergenze ed Evacuazione** (PEE) e relative planimetrie per tutte le strutture che lo necessitano.
- Sopralluoghi almeno **una volta all'anno** in tutte le strutture per **audit sicurezza e prova evacuazione**.
- Continuazione del miglioramento della **gestione delle analisi legionella, HACCP, potabilità**.

- Ulteriore **affinamento del Protocollo di Sorveglianza Sanitaria (PSS)**.
- Ulteriore **affinamento della procedura di qualifica dei fornitori**.
- Progetto "All in one": **standardizzazione protocollo start up nuovi servizi**.
- **Riunione preventiva** start up nuovi servizi.
- **Checklist documenti** necessari start up struttura e dati da acquisire.
- **Stesura DVR, DUVRI e PEVAC**.
- **Predisposizione e realizzazione di un "Roll up Safety"** con le indicazioni riportate nel pieghevole "Emergenze, prevenzione e gestione di struttura" realizzato nel 2025, che continuerà a essere diffuso nelle Residenze.

DIREZIONE MEDICA

Gli obiettivi per il 2025 dell'attuale Direzione medica non sono stati definiti in quanto tale carica e quella del Risk Manager, dapprima accentrate in una sola persona, sono state scisse e suddivise tra due diversi specialisti nel corso dell'anno.

OBIETTIVI PER IL 2026

- **Monitoraggio e miglioramento della qualità assistenziale** delle RSA attraverso **audit** in collaborazione con il Risk Management e l'area Quality.
- Interventi tempestivi su problematiche specifiche attraverso **audit straordinari**.
- **Aggiornamento periodico di procedure e protocolli**.
- **Revisione di documenti a tematica sanitaria**, tra cui procedure e protocolli utili al miglioramento dei processi.
- **Promozione della vaccinazione** antinfluenzale e anti COVID-19 di operatori e ospiti.
- **Incontri periodici** con Direzioni sanitarie e Coordinamenti infermieristici.

RISK MANAGEMENT

Gestione del rischio clinico: la consapevolezza garantisce sicurezza

Nel corso del 2025, la gestione del rischio clinico è stata garantita attraverso un assetto organizzativo che prevede la presenza del **Risk Manager**, con funzioni di analisi, coordinamento e supporto alla Direzione, il coinvolgimento delle funzioni sanitarie, assistenziali e organizzative; l'integrazione del rischio clinico nei processi di qualità, audit clinico, gestione delle infezioni correlate all'assistenza e sicurezza della terapia. Infine, da marzo a novembre 2025, si è svolto il corso di formazione "**Elementi di Risk Management**", destinato a tutto il personale sanitario o interessato al tema.

Il sistema di governance del rischio ha consentito di favorire una visione trasversale dei rischi, superare un approccio esclusivamente reattivo agli eventi e supportare la Direzione nelle decisioni organizzative.

L'analisi del rischio clinico nel 2025 si è basata sulle principali fonti informative disponibili, tra cui segnalazioni di incident reporting, eventi avversi e near miss, esiti di audit clinici e organizzativi,

reclami e segnalazioni di utenti e familiari, provvedimenti disciplinari emessi, indicatori di sicurezza assistenziale e sinistri denunciati alla Compagnia Assicurativa e riservati dalla stessa o gestiti in proprio. Le principali aree di rischio riguardano processi assistenziali ad elevata complessità e una quota rilevante degli eventi segnalati è correlata a fattori organizzativi, comunicativi e procedurali.

Tra i fattori di rischio rilevanti, sono stati identificati:

- complessità clinica crescente delle assistite e degli assistiti;
- variabilità delle competenze professionali;
- carichi assistenziali elevati in specifiche fasi operative;
- difficoltà nel mantenere una piena continuità organizzativa.

La Direzione riconosce che tali elementi rappresentano fattori strutturali di rischio, che richiedono interventi sistemici e programmati, piuttosto che azioni episodiche.

OBIETTIVI PER IL 2026

- Conferma della **gestione del rischio clinico** come priorità strategica.
- **Rafforzamento del monitoraggio degli indicatori di sicurezza**.
- Consolidamento del **sistema di incident reporting**.
- **Potenziamento delle attività formative mirate**.
- **Maggior integrazione del rischio clinico nella programmazione aziendale**.

3

Il valore delle persone



1.173 soci/e al 31/12/2025

86,8% donne

1.671.152 ore lavorate

14.596 ore formazione

LE RISORSE

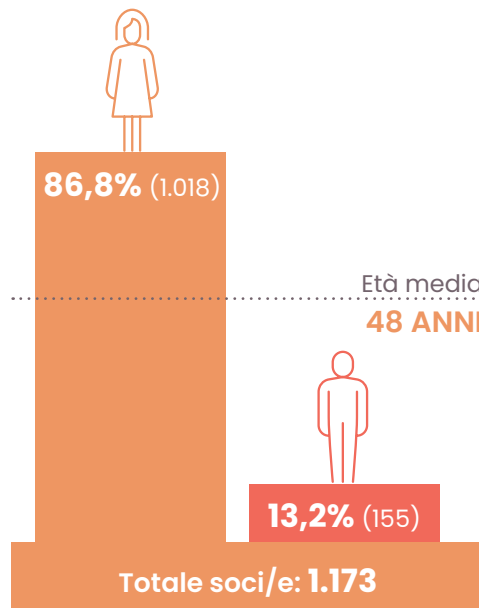
UMANE

Compagine sociale e forza lavoro

La compagine sociale e la forza lavoro rappresentano le persone che ogni giorno contribuiscono, con ruoli, competenze e responsabilità diverse, alle attività di Punto Service. Ne fanno parte soci, socie e dipendenti, impegnati/e quotidianamente nell'erogazione dei servizi.

I grafici riportati di seguito mettono in luce in particolare **i dati relativi ai soci e alle socie con rapporto associativo attivo.**

Riepilogo dati base sociale al 31/12/2025



La presenza femminile negli incarichi dirigenziali e di responsabilità si conferma significativa, con **34 posizioni ricoperte da donne** su un totale di 53 ruoli.

64,2%

Si segnala inoltre che nel 2025 **81** persone han fatto richiesta del **congedo parentale**.

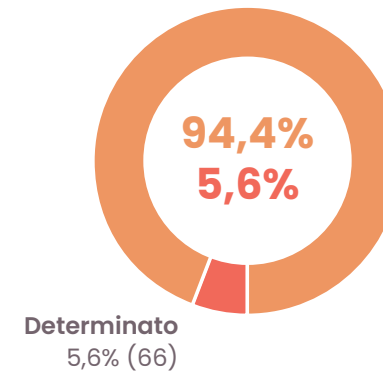
Numero soci/e e ore lavorate

N. soci/e transitati/e nell'anno	1.636
Ore lavorate	1.671.152
Soci/e al 31/12	1.173

Nel triennio 2023-2025 si registra una riduzione complessiva del turnover pari al **21,8%**, con una diminuzione più marcata nella componente maschile (**-47,3%**) rispetto a quella femminile (**-15,8%**).

Tipologia di rapporto di lavoro

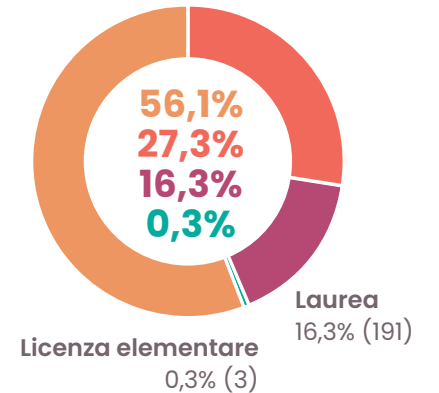
Indeterminato
94,4% (1.107)



Ripartizione per titolo di studio

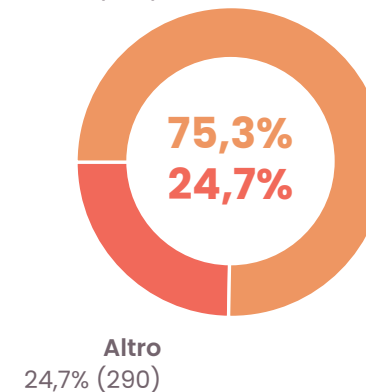
Scuola media
56,1% (658)

Diploma
27,3% (321)

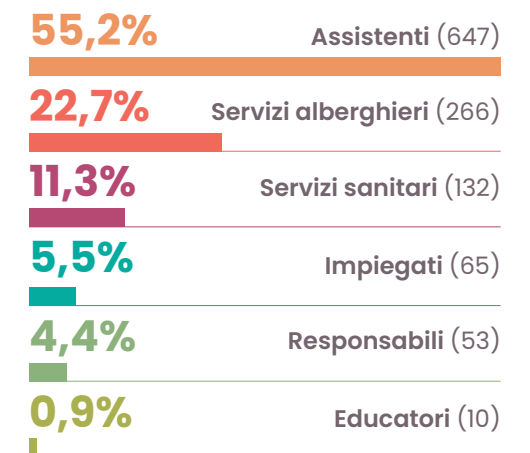


Ripartizione per luogo di nascita

Italia
75,3% (883)



Ripartizione per mansione



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 2025 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 agile ed efficace della persona candidata, 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.

Nel 2025 è stata definita la **procedura di valutazione del personale** in forza con dei momenti di formazione dedicati a direzioni e coordinamenti delle Strutture.

Il processo prevede due occasioni di confronto: una al termine del primo periodo d'inserimento in azienda e una successiva, con cadenza almeno annuale. L'obiettivo è valutare le prestazioni lavorative, individuare punti di forza e aree di miglioramento e pianificare percorsi di sviluppo e crescita 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.

Tirocini, stage, servizio civile nazionale

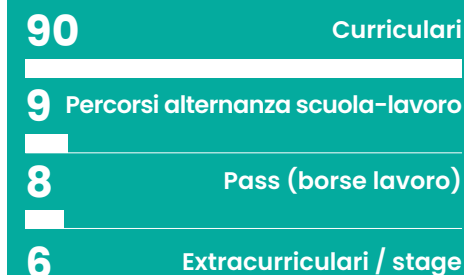
Nel 2025 Punto Service ha accolto ben **113 tirocinanti** provenienti da varie realtà con cui la Cooperativa condivide uno specifico progetto formativo, oltre che da scuole di formazione professionale, scuole superiori, università, ed enti promotori di progetti provinciali/regionali/europei di supporto per le varie condizioni di disagio.

Per il progetto **Servizio Civile Nazionale** sono state inserite **2 risorse**, una negli uffici di Milano, nell'Area Comunicazione, e una presso la Residenza Suor Anna Camilla Valentini di Oleggio (NO), nell'Area Educativa. Inoltre, è stata inoltrata l'adesione al prossimo bando del Servizio Civile programmato per il biennio 2026/2027.

Apprendistato duale

A testimonianza dell'esperienza positiva, **i 2 diplomandi inseriti lo scorso anno nell'area IT** della sede di Caresanablot con il progetto dell'Apprendistato duale, promosso da Adecco e dall'Istituto scolastico "F.Lombardi" di Vercelli, sono stati **assunti a tempo indeterminato** a novembre e dicembre 2025.

TOTALE TIROCINANTI 2025: 113



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 possa 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, introdotta nel 2024 e applicata anche nel 2025, che prevede la **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. Per quanto riguarda la flessibilità oraria, i/le dipendenti possono 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.

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** 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**, fornendo 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.

CORSI COGENTI E NON COGENTI

Ore di formazione erogate ai/alle soci/e	12.043
Investimento della Cooperativa	570.747 €

PERMESSI DI STUDIO E RIQUALIFICA

Ore riconosciute di permessi studio e riqualifica	1.325
Costo totale	15.882 €

Una formazione inclusiva

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

A novembre, Punto Service ha organizzato presso la Residenza "I Roveri" di Caresanablot (VC) un corso dal titolo **"Guida e coordinamento di gruppi di lavoro multiculturale"**, accreditato per n. 10 crediti ECM e aperto a tutte le professionalità. Il corso ha offerto uno spazio di riflessione intorno alle caratteristiche della funzione del coordinamento nei servizi socio-

sanitari residenziali e domiciliari in un contesto multiculturale ormai strutturale e non più emergenziale. Ogni operatore e operatrice porta con sé una visione del mondo, saperi e pratiche costruite nelle proprie cornici culturali; pertanto, il coordinamento deve creare collegamenti fra le parti differenti, rafforzare la consapevolezza nei luoghi di cura per garantire la qualità dell'assistenza, professionalità e promuovere un buon clima di lavoro. Docente, progettista e responsabile scientifico del corso Luz Del Carmen Cardenas Saez, psicologa, ricercatrice, formatrice, consulente aziendale.

FONCOOP

A fine estate 2025, la Cooperativa ha presentato il nuovo piano formativo Foncoop **"People, brand, future: costruire la crescita globale di Punto Service"** strutturato in 13 corsi. Punto Service ha portato avanti il percorso **"Trasformazione culturale e messa a terra"** con la collaborazione con la società One Day. Il progetto formativo è il secondo step del piano 2024/2025, in occasione del quale è stato strutturato un modello più agile di gestione del team, che usi l'ingaggio come abilitatore della performance. L'attuale progetto mira a "mettere a terra" il modello, operando una trasformazione culturale in azienda, attraverso attività con la direzione, con il gruppo dei/delle responsabili e con i singoli lavoratori e le singole lavoratrici coinvolti in piani d'azione individuali. Si evidenzia, inoltre, il corso promosso dalla School of Management Bocconi dal titolo **"Direzione generale e successo dell'impresa – dalle decisioni al raggiungimento dei risultati"** dedicato alla Direzione, che ha partecipato a 6 giornate di lezione nel mese di novembre. Il programma guida direttori e direttrici generali

nel processo di analisi del proprio sistema di obiettivi e nella fase di autovalutazione e di perfezionamento. Trasferisce strumenti e metodologie per comprendere e valutare il posizionamento dell'azienda, per gestire il cambiamento e migliorare le capacità di leadership.

Cyber Guru

Data l'importanza del tema, anche nel 2025 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

A fine maggio, in collaborazione con la società Macchiavelli eventi S.r.l., si è svolta a Parma un'attività formativa di team building dedicata alle direzioni e ai/delle responsabili di area aziendale, con l'obiettivo di rafforzare i legami interni e valorizzare la cooperazione e il lavoro di squadra. Titolo dell'edizione 2025 **"Noi: radici del cambiamento"**, un tema che mette al centro la sostenibilità e le persone. Due giornate animate da momenti di condivisione, convivialità e formazione, oltre che da un'attività di gaming: i/le partecipanti si sono cimentati/e infatti nella risoluzione degli enigmi dell'escape room **The Green Job**, un gioco investigativo a squadre a tema ecologico, tra le vie di Parma. Le prove hanno consentito ai partecipanti di acquisire **nuove soft skills**, tra cui abilità comunicative, problem solving e capacità di leadership. Inoltre, hanno permesso di approfondire la conoscenza reciproca, lavorando insieme, rispettando i ruoli e sviluppando maggiore **senso di fiducia**. Le prove a tema ecologico, infine, hanno invitato a riflettere sul

nostro impatto quotidiano e su quello delle grandi aziende, per sottolineare l'importanza dell'adozione di misure più sostenibili.

Codice della Relazione di Cura

In tema di relazione di cura e prevenzione al maltrattamento, nel 2025 sono proseguiti i percorsi organizzati ad hoc per gli operatori e le operatrici di alcune Strutture per anziani, con focus sempre rivolto verso la persona anziana e i suoi bisogni, il personale assistenziale e i suoi vissuti e la comunità curante. Il materiale raccolto in questi momenti di confronto, di storie di vita e di riflessioni ha permesso di ultimare, a fine 2025, la **nuova versione del Codice della relazione di cura**, che è stato distribuito nelle Strutture nel 2026. Per incrementare la consapevolezza sul lavoro di cura è stato inoltre elaborato il quaderno **"L'ABC della Relazione di cura – riflessioni sul benessere nei servizi alla persona e prevenzione del rischio del maltrattamento"** che si configura come una tappa evolutiva dell'intero progetto, con la collaborazione della psicologa e psicopsicologa dott.ssa Luz Cardenas.

Capire cosa c'è alla base di questo tipo di lavoro significa essere consapevoli dell'intreccio delle diverse variabili che entrano in gioco e di come esse interagiscono producendo risultati in cui sono visibili qualità e benessere. Il materiale formativo dell'ABC della Relazione di Cura ha lo scopo di supportare i/le Responsabili del servizio, gli operatori e le operatrici nel comprendere alcuni aspetti del loro lavoro, al fine di imparare a stare meglio con sé stessi/e, con i colleghi e le colleghe e con gli/i utenti.

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/e, dipendenti, collaboratori e collaboratrici, 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 2025 ha confermato che l'età media dei soci al 31/12/2025 è pari a 48 anni; non sono inoltre pervenute segnalazioni di lavoro minorile presso i fornitori della Cooperativa.

ASSENZA DI LAVORO FORZATO

Nel corso del 2025 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 2025 gli infortuni sono stati

64, per un totale di 1564 giorni di prognosi.

LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

Nel corso del 2025 non sono pervenute segnalazioni di anomalie in ambito SA 8000 relativamente a questo requisito ed il 39,1% dei soci al 31/12/2025 risulta iscritto ad un sindacato.

ASSENZA DI DISCRIMINAZIONE E PRATICHE DISCIPLINARI

Punto Service si impegna costantemente a promuovere l'integrazione lavorativa delle persone socie di cittadinanza straniera, offrendo supporto, ove possibile, anche nello svolgimento delle pratiche burocratiche necessarie al mantenimento del permesso di soggiorno. Al 31/12/2025, la componente di cittadinanza straniera extra-UE rappresenta il 18,5% della base sociale.

Nell'anno 2025 sono pervenute 7 segnalazioni in ambito SA8000, gestite e concluse.

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 2025 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 e alle socie, risposte ricevute da fornitori coinvolti al progetto SA 8000, comunicazioni in merito inviate agli stakeholder individuati.

Nel corso del 2025, **38 persone socie hanno presentato richiesta di riduzione dell'orario di lavoro.**

**SALARIO MINIMO INPS/
CONTRATTO APPLICATO/
LIVING WAGE**

livello A1 € 1.359,85

CCNL Cooperative sociali

** 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.*

4

*Con le persone, per le persone:
le risorse in azione*

59.758.782,09 € fatturato

432.651 € destinazione dell'utile
d'esercizio

3.802.578 € acquisti di materie prime

35.040.951 € costo per il personale

LA DIMENSIONE

ECONOMICA

Produzione effettuata e valore aggiunto

€	2025	2024
RICAVI DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI	59.758.782	60.603.131
(+) Altri ricavi e proventi	6.374.717	3.385.577
VALORE DELLA PRODUZIONE	66.133.499	63.988.708
(-) Acquisti di materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	(3.802.578)	(3.387.906)
(+) Variazione rimanenze materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	(31.292)	(53.726)
(-) Costi per servizi e per godimento beni di terzi	(21.322.745)	(22.159.670)
(-) Oneri diversi di gestione	(1.769.993)	(1.217.330)
VALORE AGGIUNTO	39.206.891	37.170.076
(-) Costo per il personale	(35.040.951)	(35.244.466)
MARGINE OPERATIVO LORDO (EBITDA)	4.165.940	1.925.610
(-) Ammortamenti e svalutazioni	(1.725.700)	(1.414.587)
(-) Accantonamenti per rischi e altri accantonamenti	(1.100.000)	-
REDDITO OPERATIVO (EBIT)	1.340.240	511.023
(+) Proventi finanziari e rettifiche positive di attività finanziarie	56.449	336.166
(-) Oneri finanziari e rettifiche negative di attività finanziarie	(940.628)	(363.272)
REDDITO CORRENTE ANTE IMPOSTE	456.061	483.917
(-) Imposte sul reddito	(23.410)	(57.420)
REDDITO NETTO	432.651	426.497

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 31/12/2025 è stato certificato da Baker Tilly Revisa 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

€	2025	2024
Immobilizzazioni immateriali	8.987.997	2.866.005
Immobilizzazioni materiali	1.342.361	1.079.267
Immobilizzazioni finanziarie	10.001.679	11.162.951
IMMOBILIZZAZIONI NETTE	20.332.037	15.108.223
Rimanenze	259.078	290.369
Crediti	15.846.992	15.330.650
Ratei e risconti attivi	3.322.354	3.928.955
ATTIVITÀ CORRENTI	19.428.424	19.549.974
CAPITALE INVESTITO NETTO	39.760.461	34.658.197
Capitale sociale	667.550	777.440
Riserva Legale	4.314.688	4.186.739
Riserva indivisibile	14.860.645	14.477.260
Utile d'esercizio	432.651	426.497
(Crediti verso soci per versamenti ancora dovuti)	(48.632)	(77.878)
PATRIMONIO NETTO	20.226.902	19.790.058
Fondi per rischi e oneri	3.801.739	2.954.794
TFR	449.166	559.739
Debiti	16.268.142	15.372.071
Ratei e risconti passivi	264.379	77.626
PASSIVITÀ CORRENTI	20.783.426	18.964.230
Debiti verso banche	6.135.552	893.838
PASSIVITÀ FINANZIARIE	6.135.552	893.838
Disponibilità liquide	(7.385.419)	(4.989.929)
ATTIVITÀ FINANZIARIE	(7.385.419)	(4.989.929)
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	(1.249.867)	(4.096.091)
CAPITALE DI FINANZIAMENTO	39.760.461	34.658.197

Fatturato

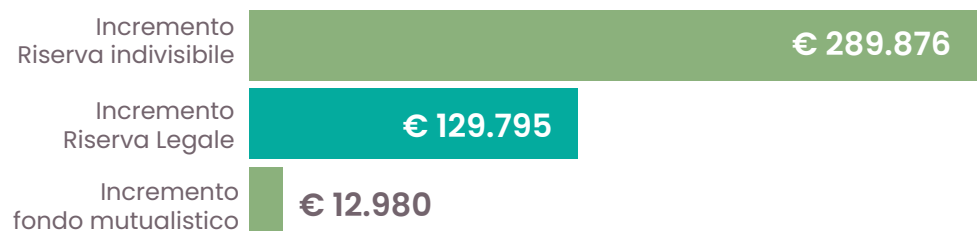
Il bilancio di esercizio si è chiuso positivamente sia per quanto riguarda i risultati economici sia per il fatto di avere perseguito gli obiettivi di interesse generale della comunità, della promozione umana e dell'integrazione sociale dei cittadini.



Il fatturato per l'anno 2025 è
€ 59.758.782

Destinazione dell'utile d'esercizio

La destinazione dell'utile dell'esercizio al 31/12/2025 pari a **€ 432.651** approvata in sede di Assemblea dei Soci in data 11 giugno 2026, risulta così strutturata:



Indici di mutualità

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

INDICE DI MUTUALITÀ	INDICE DI SCOPO MUTUALISTICO	INDICE DI PRODUTTIVITÀ MUTUALISTICA
36,35	1,22	0,59
$\frac{€ 35.040.951}{€ 964.038}$	$\frac{€ 35.040.951}{€ 28.652.308}$	$\frac{€ 35.040.951}{€ 59.758.782}$

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 31/12/2025 si distinguono:

PATRIMONIO REAL ESTATE

Società titolare di fabbricati destinati principalmente a Residenze per anziani e di partecipazioni nelle Società:

- **Insieme S.r.l.**, società immobiliare che detiene una proprietà a destinazione commerciale, terziaria e direzionale sita a Caresanablot (VC);
- **Tre Denti S.r.l.** società che detiene un complesso alberghiero/centro congressi a Cantalupa (TO).

SANTA CECILIA

Società in partnership con la **fondazione tedesca Liebenau**, attiva da oltre 150 anni nell'ambito dei servizi sociali. La Società è ente gestore della RSA **"La Baraggia di Candelo (BI)** e opera anche presso la **Residenza "La Dimora sul Lago" di Vergiate, Fraz. Corgeno (VA)**. Santa Cecilia detiene interamente S.C. Impresa sociale S.r.l., che gestisce la **Residenza "Soggiorno Airone" di Giarole (AL)**.

SILVER AGE

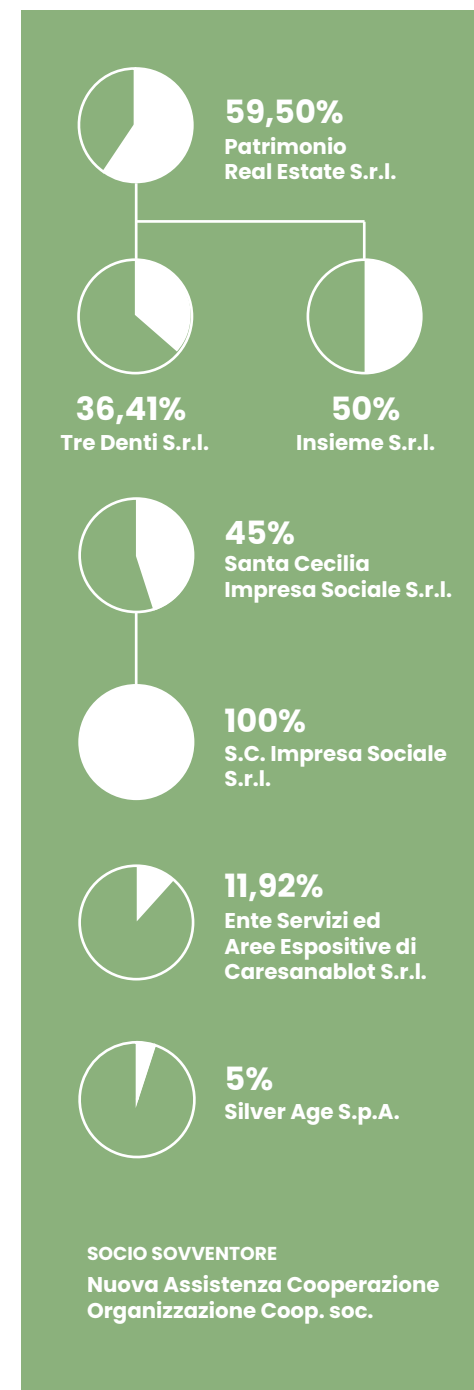
Società che oggi gestisce **sei strutture**, dedicate principalmente alla terza età, in Piemonte, per un totale di oltre 350 posti.

ENTE SERVIZI ED AREE ESPOSITIVE DI CARESANABLOT S.R.L.

Società pubblico/privata che ha realizzato, il **complesso fieristico di Caresanablot (VC)**.

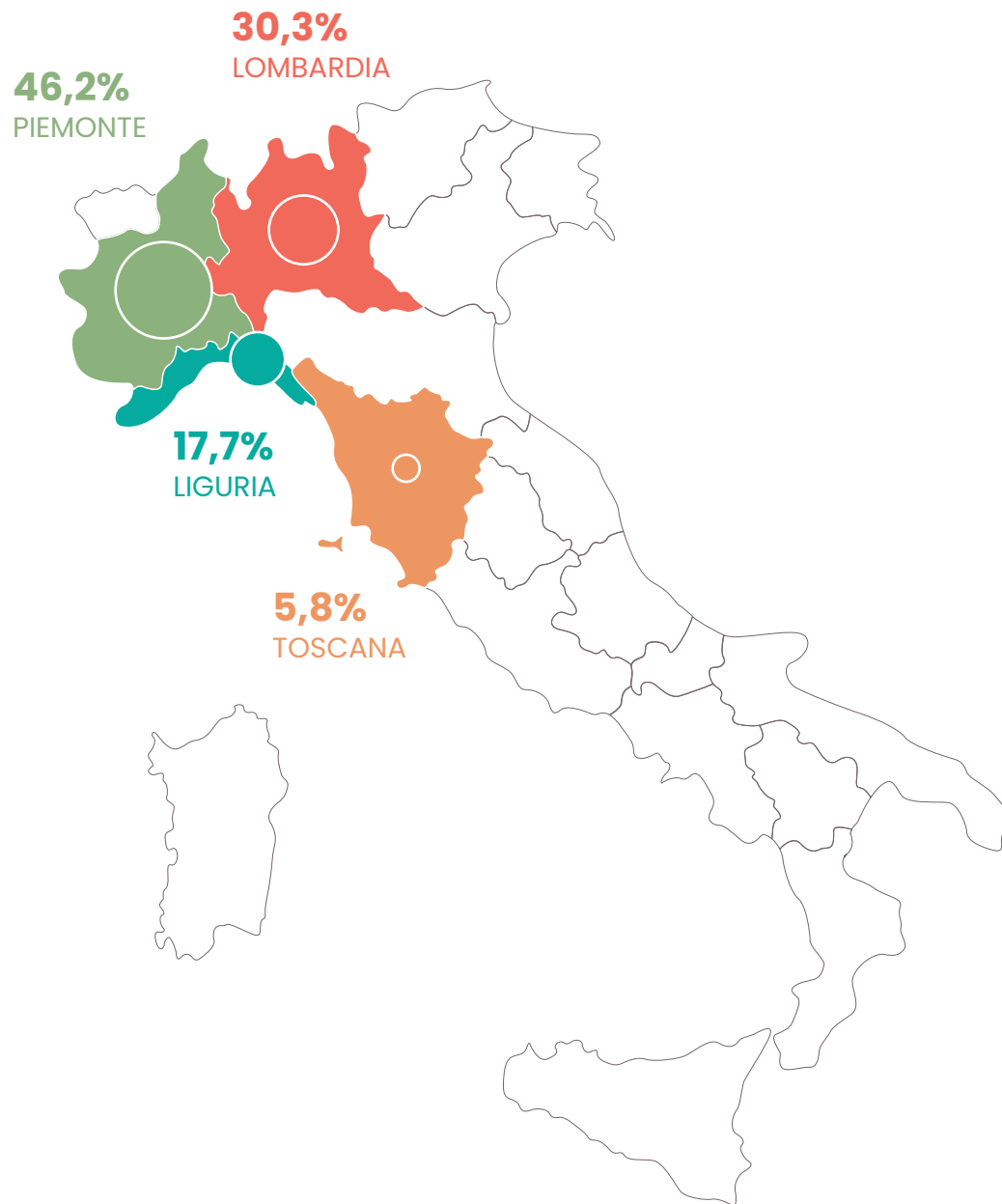
NUOVA ASSISTENZA COOPERAZIONE ORGANIZZAZIONE

Cooperativa sociale di Alessandria che opera nel **settore socio-assistenziale, sanitario ed educativo**.

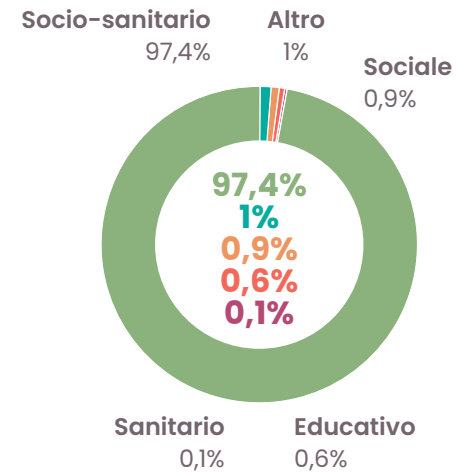


Ripartizione del fatturato

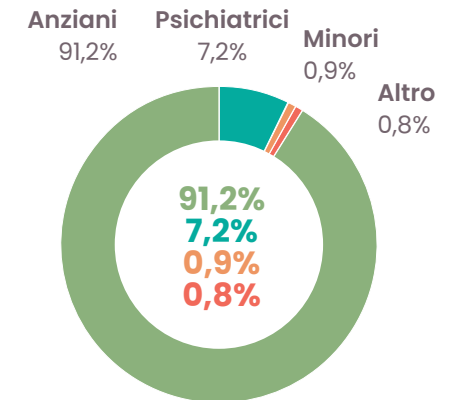
Fatturato per regione



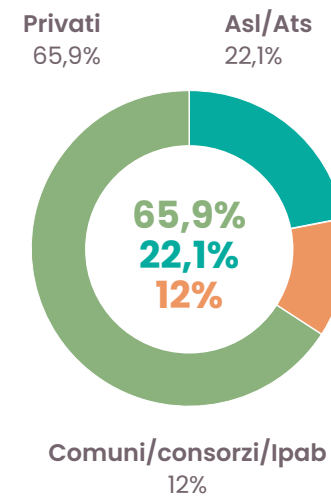
Fatturato per settori di attività



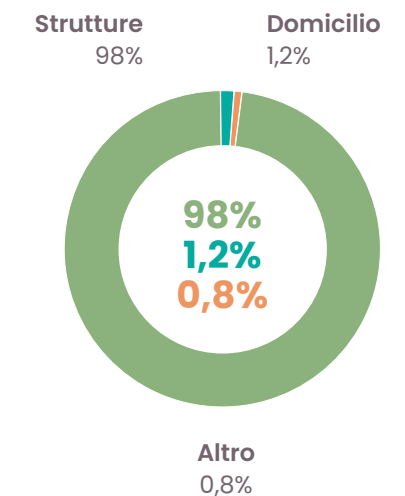
Fatturato per aree di intervento



Fatturato per tipologia di clienti



Fatturato per luogo di intervento



5

L'impatto sulle persone e sulla comunità



8 campagne di sensibilizzazione

> 50 eventi e convegni

> 300 post sui canali social istituzionali

> 700 foto condivise

**LA COMUNITÀ
E L'AMBIENTE**

Progetti in RSA

Il 2025 è stato un anno ricco di iniziative, talvolta trasversali a più Residenze, al fine di consentire alle persone Residenti pari opportunità di svolgere attività ricreative, relazionali e occupazionali per assicurare la migliore qualità della vita in Struttura. La quasi totalità delle Residenze di Punto Service ha partecipato, in continuità con gli scorsi anni, al progetto **“Nipoti di Babbo Natale”, promosso dalla onlus Un sorriso in più**. Gli Ospiti e le Ospite delle Strutture hanno ricevuto molteplici doni da parte di giovani che, nel ruolo di “nipoti”, hanno esaudito i desideri espressi su una piattaforma online dedicata.

Alcune Residenze hanno partecipato, anche nel 2025, alle edizioni invernale ed estiva – tenute rispettivamente a gennaio e a giugno – del concorso internazionale di cultura generale inter-residenza **“Top cultura” promosso da Dynseo**. Oltre all’obiettivo ludico, l’attività aiuta a stimolare la memoria e costituisce un allenamento neuro-cognitivo, favorendo anche lo scambio e il senso di comunità.

Prosegue, inoltre, la collaborazione con **Tam Tam**, associazione di volontariato sita a Vercelli che accoglie persone con fragilità e disabilità, offrendo attività ludiche e ricreative sul territorio. Nell’ambito di questa collaborazione, il 30 novembre, presso la Residenza Valenza Anziani di Valenza (AL), è stato messo in scena lo spettacolo teatrale “La valigia delle sorprese” con l’artista Mario Sgotto.

Punto Service ha promosso anche quest’anno il progetto **“Wings – Musica per volare”** del Viotti Festival organizzato dalla Camerata Ducale, con il fine di portare la musica classica – considerata come uno strumento terapeutico – nelle Residenze, offrendo al contempo a giovani musicisti/e un palco su cui esibirsi e poter emozionare il pubblico. Nel 2025, le Strutture hanno ospitato il giovanissimo Ivan, promettente talento della fisarmonica.

Musica, teatro, cultura

Nel 2025, nelle Residenze sono stati messi in scena spettacoli musicali e teatrali da artisti/e ed enti esterni o dagli Ospiti stessi.

A gennaio, la Residenza Anna e Guido Fossati di Monza si è trasformata in un piccolo teatro, ospitando l’esibizione di canto della **Soprano Sofia Maria Riva** accompagnata dal **pianista Francesco Parravicini**. Nello stesso mese, i Residenti hanno assistito anche allo **spettacolo “Centro Buonumore”**, realizzato, ideato e recitato dal noto cabarettista e autore **Giovanni Giannini**. A dicembre, anche la Residenza Villa Dossel di Caglio (CO)

ha ospitato l’attore che si è esibito nello spettacolo dal titolo **“Un Natale di prestigio”**.

A inizio gennaio, gli Ospiti della Residenza I Pioppi di Dresano (MI) hanno assistito in Struttura allo **spettacolo “La befana vien di notte”** in compagnia della **Protezione Civile di San Zenone al Lambro**: un pomeriggio di risate, divertimento e convivialità.

A dicembre, gli Ospiti della Residenza Fossati di Monza hanno messo in scena uno **spettacolo teatrale dal titolo “Il Pacchetto Rosso”** per i bambini delle scuole elementari.

Nel corso dell’anno, le Residenze hanno organizzato alcune gite per permettere agli Ospiti di visitare il ricco patrimonio artistico-culturale del territorio ed esplorare paesaggi naturali.

Ad aprile, gli Ospiti della Residenza Anna e Guido Fossati di Monza si sono recati in visita all’orangerie della **Villa Reale di Monza** per ammirare la mostra “Le immagini della fantasia”, durante la quale hanno ascoltato fiabe e storie rivisitate in chiave moderna e divertente. A giugno, gli Ospiti della Residenza Don Peirone di Peveragno (CN) si sono recati in visita alla tradizionale **Fiera della Fragola** cittadina.

A luglio, gli Ospiti della Residenza Villa Dossel di Caglio (CO) sono partiti insieme alle educatrici per una gita allo splendido **lago di Segrino** per concedersi una pausa in mezzo alla natura. Nello stesso mese, gli Ospiti della Residenza Padre Fantino di Borgo San Dalmazzo (CN) hanno partecipato alla rassegna estiva **“Un Borgo di Sera”**, che ha animato le vie del paese con musica, spettacoli e mercatini, mentre un gruppo di Ospiti

della Residenza Suor Anna Camilla Valentini si è recato al **Museo Civico Archeologico Etnografico di Oleggio** per scoprire storia e tradizioni della città. Sempre a ottobre, gli Ospiti della Residenza Don Peirone hanno partecipato al **Giubileo degli Anziani presso il Santuario al Vicoforte**, mentre quella della Residenza Suor Valentini, insieme al gruppo di volontarie e volontari AVO, hanno visitato la **chiesa dei Santi Pietro e Paolo** di Oleggio.

A novembre, gli Ospiti della Residenza Don R. Serra di Cervasca (CN) hanno avuto l’opportunità di vedere dal vivo la collezione di quadri e sculture della **mostra “Luci e Ombre”**, ospitata nella suggestiva **confraternita della Madonna del Carmine di Cervasca**. Nello stesso mese, hanno poi assistito a uno spettacolo teatrale organizzato dalla società D&FG S.r.l., a sostegno di una ONLUS: la commedia dal titolo “Vittorio Levante: in servizio ad ogni istante”, portata in scena al **Teatro Don Bosco di Cuneo** dal Gruppo Teatrale Volti Anonimi di Torino, ha coinvolto e divertito gli Ospiti.

Eventi

Ad aprile, in occasione della **Giornata mondiale per la sicurezza e per la salute sul lavoro**, presso la Residenza Ciriè si è svolta una **prova di evacuazione** con il coinvolgimento di Ospiti e personale, finalizzata alla sensibilizzazione sull’importanza della prevenzione di incidenti, infortuni e malattie sul luogo di lavoro. La simulazione è stata eseguita con il supporto di Azienda Zero e del direttore del Sistema di Emergenza 118 Piemonte, della Polizia Municipale e dei Carabinieri di Ciriè, della Croce Verde di Ciriè e della Croce Rossa Italiana di San Francesco al Campo,

che hanno collaborato con il personale della struttura per lo svolgimento della prova in totale sicurezza.

Il 28 giugno la Residenza Suor Anna Camilla Valentini di Oleggio (NO) ha celebrato i **20 anni** dalla sua apertura, con il coinvolgimento di Ospiti, parenti, operatori, esponenti della politica locale e associazioni. All’evento si è esibito il coro di alpini Ana La Guandra di Oleggio. **Premiati**, inoltre, **alcuni dipendenti storici** per i loro vent’anni di servizio presso la Residenza e l’associazione **Avo Arona**, con cui la Struttura collabora da 15 anni.

Nel mese di settembre, si è svolta la **fiesta di fine estate** presso la Residenza Ruffini di Finale Ligure (SV), durante la quale Ospiti, parenti e associazioni hanno trascorso una giornata all'insegna della convivialità svolgendo diverse attività insieme. L'evento è stato patrocinato dal Comune di Finale Ligure.

A novembre, la Residenza Fossati di Monza ha organizzato **"Fossati's got talent"**, una gara non competitiva in cui Ospiti, parenti e amici hanno avuto la possibilità di esibirsi mostrando il proprio talento nel ballo, canto, commedia e recitazione.

Convegni e incontri: tra formazione e divulgazione alla Residenza Fossati

L'11 febbraio, in occasione della **Giornata mondiale del malato**, presso la Residenza Anna e Guido Fossati di Monza si è tenuto un convegno sulla presa in carico, il processo di cura e i diritti del malato. Sono intervenuti il dott. Giulio Villa, medico della Struttura, il dott. Francesco Baldini, coordinatore infermieristico, e la dott.ssa Elena Gennari, assistente sociale.

A febbraio, la Struttura ha inoltre ospitato il **CAF e Patronato di Brugherio "CENTRO ASSISTENZA FISCALE UNSIC"** per una collaborazione a supporto delle esigenze di ospiti, parenti e dipendenti nello svolgimento delle pratiche legali, amministrative e burocratiche.

A marzo, in occasione della Giornata mondiale dell'udito, si è tenuto un evento, in collaborazione con **Amplifon**, durante il quale due specialiste hanno approfondito il tema dell'udito e i partecipanti hanno potuto usufruire di test di screening

A seguito della grande partecipazione dell'anno precedente, la Residenza Don R. Serra di Cervasca (CN) ha ospitato seconda edizione del suo **Villaggio di Babbo Natale**, animato da attività di intrattenimento per grandi e piccini. La Residenza ha accolto **gli animali del LuMa Parco di Borgo San Dalmazzo**, il coro A Natale Puoi di Cervasca e la performer del fuoco Areliz come forme intrattenimento educativo, ludico e musicale. Per i bambini e le bambine un'attività di Truccabimbi e la possibilità di incontrare Babbo Natale, a cui poter consegnare la propria letterina.

audiologico gratuiti. Nello stesso mese, la Residenza ha ospitato la **ciclovaggiatrice monzese Renata Andolfi** che ha condiviso con gli Ospiti delle testimonianze delle sue imprese insieme alla sua bicicletta in giro per il mondo, tra cui la scalata dell'Himalaya su due ruote.

In estate, si sono svolti tre corsi di formazione, tenuti dai professionisti della Struttura e rivolti al personale OSS e infermieristico, ai/alle fisioterapisti/e e ai/alle volontari/e: **"Dal carrello all'Ospite: dispensare con cura"** (24 giugno), **"Tecniche di gestione per la prevenzione di LDP"** (16 luglio) e **"Con calma e con cura... gestire l'agitazione"** (6 agosto).

Per celebrare la **Giornata mondiale della vista**, a ottobre, il dott. Andrea Lanzillo, ottico e optometrista titolare dell'ottica "Marziali e Farneti" di Brugherio, è stato accolto in Residenza per un incontro sul tema. Il relatore ha sensibilizzato i presenti sui disturbi della

vista e l'importanza della prevenzione, con un affondo sui cambiamenti nella vista delle persone anziane e il possibile insorgere di patologie. Infine ha spiegato l'importanza dell'uso degli

occhiali con lenti corrette e giusta calibrazione, e illustrato un nuovo servizio di assistenza personalizzata per gli Ospiti della RSA.

Collaborazioni e attività con enti esterni

Nel mese di maggio, la Residenza Fossati di Monza ha accolto Mattia Cappello, fondatore di **Apincittà**, una realtà impegnata a tutela delle api e della sostenibilità ambientale. Durante l'incontro, gli Ospiti hanno ascoltato la storia dell'oasi sostenibile dell'associazione e dell'affascinante mondo delle api, preziose per l'ecosistema.

A giugno, gli Ospiti della Residenza Cavalier Terzago di Bianzè (VC) hanno trascorso una giornata in compagnia degli alpaca dell'allevamento **Fior d'alpaca** a San Benigno Canavese per un'attività di pet therapy.

A settembre, la **Residenza Caterina Corrado** di Albissola Marina ha ottenuto l'assegnazione del bando "De Mari Senior", indetto dalla Fondazione De Mari CR Savona, il cui obiettivo è incentivare la **partecipazione attiva delle persone anziane** e il **dialogo**

intergenerazionale. Gli Ospiti sono stati coinvolti in numerose attività per favorire benessere psicologico, fisico e relazionale, tra cui la **fisioterapia nei bagni marini "Acqua Limpida"**, l'**orto sociale intergenerazionale** con i bambini delle primarie e secondarie di primo grado, un'attività di musicoterapia, il laboratorio di canto **InVoce** e altre attività di animazione settimanali con l'associazione Amici della Casa di Riposo C. Corrado.

A dicembre, in occasione del Natale, la Residenza I Pioppi di Dresano (MI) ha aderito a un'iniziativa benefica lanciata dalla catena di hotel Sircle Collection, nell'ambito del progetto interno **"Sircle Impact"**: gli Ospiti hanno ricevuto in dono per Natale dei biglietti di auguri personalizzati scritti dal personale dell'hotel Max Brown Missori di Milano.

Premi

A dicembre, nell'ambito della seconda edizione del **Concorso "Best Practice" di Fondazione Onda ETS**, è stato conferito alla Residenza Anna e Guido Fossati di Monza un attestato di qualità per l'impegno nel promuovere il benessere e la buona qualità di vita degli Ospiti con decadimento cognitivo.



Residenza Opera Pia Magistris

Dopo aver gestito in Global Service la Residenza Opera Pia Magistris di Valmadrera (LC) nel 2024, in collaborazione con Fondazione Opera Pia Colleoni, Punto Service diventa ufficialmente ente gestore della Struttura – di proprietà del Comune – a partire dal 1° luglio 2025, per la durata di 15 anni.

Tra le principali iniziative svolte in Residenza dopo l'acquisizione da parte della Cooperativa, ricordiamo:

40 ANNI DE IL "TEMPO DI DARE"

A ottobre, la Residenza ha celebrato i 40 anni dalla fondazione dell'Associazione "Il tempo di dare" di Valmadrera, che da anni collabora con la Struttura con il suo gruppo di volontarie. Presenti all'evento anche il sindaco Cesare Colombo, la direttrice Marcella Rusconi, l'Operations Manager Eleonora Voltan e le fondatrici dell'associazione Rosa Cagliani e Paola Crimella, insieme alla presidente Carmen Maffezzini.

GIORNATA MONDIALE DELLA FISIOTERAPIA

In occasione della Giornata mondiale della fisioterapia, la Residenza ha aderito all'iniziativa social lanciata da Punto Service per valorizzare l'operato del suo team di fisioterapisti e fisioterapiste che lavorano all'interno della Struttura. Alcune foto del personale di fisioterapia nello svolgimento della propria attività sono state condivise sui social.

LABORATORI DI NATALE

Presso la Residenza Opera Pia Magistris sono stati svolti laboratori manuali e creativi, tra cui quello per la realizzazione di alberi natalizi in diversi materiali da utilizzare come decorazioni per la Struttura.

Community

Iniziative per utenti e soci/e

ASSEMBLEA DEI SOCI

Si è svolta giovedì 5 giugno 2025, 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 2024 e il Bilancio Sociale 2024.

ANGURIATA

A fine luglio, le socie e i soci Punto Service della nostra sede a Caresanablot (VC) hanno trascorso una piccola pausa in perfetto stile estivo, all'insegna della condivisione e convivialità, gustando insieme delle fette d'anguria. Obiettivo dell'iniziativa rafforzare le relazioni interne tra le persone e offrire un momento di pausa dal lavoro diverso dal solito.

PERCORSO AMBASSADOR

Dopo l'ingresso nel network di Fondazione Libellula per contrastare la violenza e le discriminazioni di genere, Punto Service ha aderito al Percorso Ambassador 2025 lanciato dalla Fondazione.

Due socie della Cooperativa hanno partecipato alla formazione, a seguito della quale hanno ottenuto l'attestato di Ambassador di 1° livello, consegnato lunedì 20 ottobre a Milano in occasione della cerimonia di chiusura del percorso. Lesly Farruggio, Quality, e Daniela Tommasini, Ricerca e sviluppo del personale, costituiscono da adesso un punto di riferimento per le donne socie della Cooperativa che si trovano a vivere o a osservare da vicino situazioni legate a una qualsiasi forma di violenza di genere.

Il ruolo dell'Ambassador è quello di mantenere attenzione sul fenomeno, intercettare le situazioni di difficoltà e fornire supporto alle donne vittime di violenza domestica che lavorano in azienda. All'interno di uno spazio sicuro e accessibile, l'Ambassador si occupa di offrire alla persona, in forma riservata, un primo momento di ascolto e fornirle supporto nell'orientamento tra le risorse disponibili all'interno o all'esterno dell'organizzazione.

BIMBI IN UFFICIO – NATALE 2025

Il 22 dicembre, Punto Service ha aperto le porte della sua sede di Caresanablot (VC) per accogliere i bambini e le bambine dei soci e delle socie e trascorrere insieme una mattinata con attività a tema Natale. Con un passaporto al collo, i piccoli ospiti hanno partecipato a un tour degli uffici, rispondendo ad alcuni indovinelli per ottenere un timbro e un piccolo oggetto. A seguire, una merenda, un momento musicale con canti di Natale e un laboratorio creativo, durante il quale i bambini e le bambine hanno creato insieme delle decorazioni natalizie per l'albero, utilizzando gli oggetti ricevuti durante il tour.

ASSICURAZIONE SANITARIA PER I SOCI E LE SOCIE

Anche nel corso del 2025 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 tariffari agevolati in strutture convenzionate. 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 2025 la convenzione con Ausilium, un sito di e-commerce che offre ausili sociosanitari, 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.

La rete: presenza on-line

Anche nel 2025 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 come Lacasadiriposo.it (aggregatore di RSA), Quotalo (aggregatore di servizi alla persona) ed altri siti. A supporto delle attività di comunicazione, oltre alla pubblicazione di news nel sito, sui profili social istituzionali e su altri canali di aggiornamento, sono state inviate anche delle newsletter informative ai soci e alle socie.

INIZIATIVE SOCIAL

Nel 2025, Punto Service ha pubblicato altri contenuti sui canali social istituzionali per sensibilizzare l'opinione pubblica su alcune tematiche a carattere sanitario e relative a salute e sicurezza.

Il 3 marzo, in occasione della **Giornata mondiale dell'udito**, sui canali Facebook e Instagram di Punto Service è stato pubblicato un carosello informativo sul tema della **presbiacusia**, ossia l'insieme di disturbi uditivi causati dal processo di invecchiamento, che hanno un impatto negativo sulla vita delle persone

anziane. Il post ha approfondito le cause del disturbo, le modalità di diagnosi e ha illustrato le soluzioni protesiche, riportando le raccomandazioni del direttore sanitario della Residenza Anna e Guido Fossati di Monza sull'importanza della prevenzione.

A marzo 2025 è stato inoltre diffuso su Instagram un carosello informativo per mettere in luce i benefici della **Pet Therapy** come pratica terapeutica efficace per il benessere fisico, emotivo, cognitivo e sociale delle persone anziane e/o con Alzheimer, volta a favorirne recupero, guarigione e migliore qualità di vita. Nel carosello anche le foto dell'attività di pet therapy con il cane Pepe scattate presso la Residenza I Pioppi di Dresano (MI).

Il 28 aprile, per celebrare **Giornata mondiale per la salute e la sicurezza sul lavoro**, con un post social dedicato, Punto Service ha rinnovato il suo impegno nel coltivare una cultura della sicurezza in azienda, garantendo ai suoi lavoratori e lavoratrici gli strumenti per tutelare sé stessi e gli altri.

In occasione della **Giornata internazionale dell'Infermiere e della Giornata nazionale dell'Operatore Socio-Sanitario (OSS)**, rispettivamente il 12 e il 29 maggio, Punto Service ha lanciato un'iniziativa per valorizzare l'operato del personale infermieristico e assistenziale che lavora all'interno delle sue Strutture. L'iniziativa è stata realizzata con il contributo degli Ospiti delle Strutture della Cooperativa, che hanno dedicato dei messaggi a infermieri ed OSS, ringraziandoli/e per l'assistenza ricevuta o per l'affetto che li lega.

Per la **Giornata mondiale della Fisioterapia**, che ricorre il 5 settembre, sui canali di Punto Service è stato pubblicato un **carosello informativo** sul delicato tema delle **cadute nelle persone anziane**. Il post ha illustrato le cause delle cadute, le conseguenze, le modalità di prevenzione e l'importanza della fisioterapia per migliorare l'equilibrio, rafforzare la muscolatura e incrementare coordinazione e flessibilità. Infine, è stato evidenziato il fondamentale ruolo dei/delle fisioterapisti/e all'interno delle Residenze.

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 12, per un totale di 600kg di CO2 compensata.

Materiali di comunicazione

Nel corso del 2025 sono state realizzate diverse campagne di comunicazione.



GIORNATA INTERNAZIONALE DELLA DONNA

In occasione della **Giornata internazionale della donna**, Punto Service ha aderito alla campagna **“Accelera l'azione”** del movimento International Women's Day, un appello che invita a individuare le strategie, le risorse e le attività che hanno un impatto positivo sul progresso della donna e sulla sua crescita all'interno della società. La campagna si è focalizzata sulla composizione prettamente femminile della popolazione aziendale e sulla valorizzazione delle donne in ruoli apicali o di responsabilità all'interno della Cooperativa.

CAMPAGNA IGIENE DELLE MANI

Il 5 maggio, in occasione della **Giornata mondiale per l'igiene delle mani**, Punto Service ha lanciato una campagna per continuare l'opera di sensibilizzazione sul tema già avviata durante la pandemia da Covid-19, invitando Ospiti, visitatori, caregiver e personale a mantenere le buone abitudini per prevenire la trasmissione di virus, batteri e altri microrganismi.

CAMPAGNA ONDATE DI CALORE

A luglio, Punto Service ha promosso una **campagna estiva contro le ondate di calore**, 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: una locandina dedicata agli Ospiti delle RSA, per fornire loro alcune indicazioni su come proteggersi dal caldo e invitarli a rivolgersi al personale in caso di necessità; la seconda locandina è stata, invece, dedicata a operatori, familiari e follower social con alcuni consigli per affrontare le alte temperature sia sul luogo di lavoro che nel proprio quotidiano.



GIORNATA MONDIALE DELL'ALZHEIMER

Il 21 settembre, in occasione della **Giornata mondiale dell'Alzheimer**, Punto Service ha lanciato la **campagna “Non dimentichiamoci di loro”**, volta a sostenere le persone con tale patologia — o altre forme di demenza — e i loro caregiver, con particolare focus sulle **discriminazioni** subite. La campagna, diffusa nelle strutture e sui canali di comunicazione istituzionali, ha riportato dati del World Alzheimer Report 2024 a sottolineare l'alta percentuale di discriminazioni a carico delle persone affette da Alzheimer, che alimentano lo stigma nei loro confronti, causando una tendenza all'**isolamento sociale**. Contro stigma e isolamento, la campagna ha promosso **inclusione, socialità e partecipazione attiva**.



GIORNATA MONDIALE DEL CUORE

In occasione della **Giornata mondiale del Cuore**, celebrata il 29 settembre, Punto Service ha realizzato una campagna dal titolo **“Non perdere il battito”** per sensibilizzare l'opinione pubblica sulla prevenzione delle malattie cardiovascolari. La campagna ha evidenziato il progresso scientifico degli ultimi 50 anni sul tema della cura delle malattie cardiovascolari, invitando tutti a fare prevenzione, sottoponendosi a regolari controlli e adottando uno stile di vita sano per preservare la salute del proprio cuore.

CAMPAGNA VACCINALE

Nell'autunno 2025, in continuità con gli anni precedenti, Punto Service ha scelto di promuovere la campagna **"Un vaccino oggi è un abbraccio domani"** per sensibilizzare Ospiti, parenti, personale e l'opinione pubblica sull'importanza **delle vaccinazioni antinfluenzali**, attraverso un'informativa che riporta consigli utili per la somministrazione, buone pratiche di prevenzione e tutti i vaccini raccomandati.

GIORNATA MONDIALE DELLA SALUTE MENTALE

In occasione della **Giornata mondiale della salute mentale**, il 10 ottobre Punto Service ha lanciato la campagna **"Metti pausa"** per promuovere l'importanza del benessere psicologico. La campagna ha promosso l'importanza di sapersi fermare e rivolgersi a uno specialista quando ci si sente sopraffatti o in difficoltà, per poter tornare a vivere con consapevolezza la propria quotidianità. Secondo l'Organizzazione Mondiale della Sanità, infatti, **il benessere psicologico è parte integrante della salute dell'individuo** e come tale va tutelato, anche in assenza di disturbi di natura psicologica, in ottica di crescita personale e di gestione delle emozioni, dello stress e dei rapporti con gli altri.



CAMPAGNA CONTRO LA VIOLENZA SULLE DONNE

Il 25 novembre, in occasione della **Giornata mondiale per l'eliminazione della violenza contro le donne**, Punto Service ha aderito alla campagna lanciata da Fondazione Libellula **"Conto in Rosso"** che mette in risalto il costo umano e sociale della violenza di genere per tutta la comunità.

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. 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 Ceresanablot 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 il **9° Congresso Nazionale Comlas** dal titolo **"La Medicina Legale nell'organizzazione del Servizio Sanitario Nazionale alla luce dei recenti cambiamenti delle Tutele e delle Responsabilità"** che ha avuto luogo a Firenze il 12-13 dicembre 2025.

È proseguita infine anche nel 2025 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 la persona anziana in struttura non solo sentirsi parte della comunità, ma anche parteciparvi attivamente, grazie anche al coinvolgimento di altre generazioni con cui confrontarsi.

Il 2025 è stato un anno ricco di collaborazioni con associazioni e volontari, tra cui annoveriamo: **Clauns Vip Lodi ODV** che ha svolto un'attività di clownterapia alla Residenza I Pioppi, **l'Associazione AVO** che collabora con la Residenza Suor Valentini di Oleggio (NO), **l'Avis e Lega Ambiente di Monza** che hanno partecipato a degli incontri presso la Residenza Fossati, rispettivamente sul tema ambiente e sull'importanza della donazione del sangue.

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" di Monza, la scuola dell'infanzia Sorelle Parola di Cervasca (CN), l'IC Della Margherita di Dresano (MI), la scuola dell'infanzia di Verzuolo, la Scuola Primaria di Bianzè (CN), le scuole di Albissola Marina (l'asilo nido "Ca' de Piccin", l'Asilo Infantile, la scuola dell'infanzia "I. Negri", la Scuola Primaria "A. Barile" e la Scuola Secondaria di Primo Grado "F. De André).

Rsa aperta e Centri Polifunzionali

Il servizio di **Rsa aperta** nasce come misura **gratuita** pensata **a favore delle famiglie che a domicilio si prendono cura** di persone affette da demenza certificata o di persone anziane in condizioni di non autosufficienza. Il servizio opera attraverso interventi qualificati finalizzati a sostenere il mantenimento delle capacità residue delle persone beneficiarie il più a lungo possibile e rallentare, ove possibile, il decadimento delle diverse funzioni. Gli interventi offerti sono pensati inoltre a sostegno del caregiver nell'espletamento delle attività di assistenza assicurate dallo stesso. L'RSA aperta è attiva presso le Residenze Anna Guido Fossati di Monza, I Pioppi di Dresano (MI) e i Centri Polifunzionali Bartolomeo Schenone di Lumarzo (GE), F. Rossi Figari di Campo Ligure (GE) e Felice Conio di Rovegno (GE).

I **Centri Polifunzionali**, invece, sono strutture che coniugano in un'unica gestione servizi residenziali, semiresidenziali, domiciliari e di altro tipo, seguendo gli utenti a 360° nella cura con interventi mirati e personalizzati.

I Centri Polifunzionali si trovano in Liguria e i servizi offerti ai sensi della DGR 290 del 12 Aprile 2019 sono:



NUCLEI RESIDENZIALI (DI RSA E RP)

Riservati a persone anziane, suddivisi per livello di non autosufficienza.



CENTRO DIURNO

Servizio attivo 365 giorni all'anno, che offre alle famiglie la possibilità di alleggerire il carico assistenziale domestico.



ALLOGGIO PROTETTO E/O COMUNITÀ ALLOGGIO

Strutture sociali riservate a persone autosufficienti, che decidono di condividere degli spazi comuni con altre persone.



ASSISTENZA DOMICILIARE IN REGIME DI RSA APERTA

Prestazioni sanitarie (infermiere, medico, fisioterapista) e assistenziali al domicilio.



ASSISTENZA MEDICA GERIATRICA

Prestazioni sanitarie (infermiere, medico, fisioterapista), sia le prestazioni assistenziali per persone anziane.



SUPPORTO ALBERGHIERO TRAMITE FORNITURA PASTI

Servizio attivo 365 giorni all'anno, dalla colazione alla cena.

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 31/12/2025 risultavano pendenti **10 cause giudiziarie avviate nel corso dell'esercizio 2025.**

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.



La soddisfazione delle nostre persone

L'ascolto del personale, delle persone residenti, dei familiari e dei lavoratori e lavoratrici della sede, rappresenta uno strumento fondamentale per migliorare costantemente la qualità dell'assistenza, dei servizi offerti e dell'ambiente di lavoro.

LA SODDISFAZIONE GENERALE RILEVATA CON I QUESTIONARI SOMMINISTRATI DALL'UFFICIO QUALITY È STATA:



91,35%
del personale
delle Strutture



98,35%
delle persone
residenti



97,23%
di familiari



95,94%
dei lavoratori e delle lavoratrici
della sede

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 4.658 ordini evasi nel 2025, la percentuale di disservizi dei fornitori rilevata è stata 1,61% 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.

6



Appendice



**ESTRATTO DELLA
DICHIARAZIONE
DI SOSTENIBILITÀ**

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 tra i soggetti obbligati dalla Direttiva UE 2022/2464 CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) alla rendicontazione delle tematiche ESG, Punto Service redige volontariamente una Dichiarazione di Sostenibilità, allineata rispetto agli standard ufficiali europei, al fine di migliorare le proprie performance in materia di Sostenibilità e limitare possibili impatti negativi su persone e ambiente nella conduzione del proprio business.

Il presente documento di sintesi contiene alcuni highlights della Dichiarazione di Sostenibilità 2025, secondo anno di rendicontazione per Punto Service.

2. Quadro normativo e standard di riferimento

Nel 2022 l'Unione Europea ha adottato la Direttiva 2022/2464 CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) con l'obiettivo di garantire che le aziende siano in grado di fornire dati affidabili e comparabili in materia di Sostenibilità. A tal fine, l'Unione Europea ha creato uno standard di rendicontazione comune a tutte le aziende: gli standards ESRS (European Sustainability Reporting Standards), recepiti in Italia mediante il Regolamento Delegato UE 2023/2772 e organizzati come segue:

ESRS	ARGOMENTO	AMBITO
1	Prescrizioni Generali (linee guida)	Informazioni Generali
2	Requisiti Generali	
E1	CAMBIAMENTO CLIMATICO	Ambiente (E)
E2	INQUINAMENTO	
E3	ACQUA	
E4	BIODIVERSITÀ ED ECOSISTEMI	
E5	USO DELLE RISORSE ED ECONOMIA CIRCOLARE	
S1	FORZA LAVORO PROPRIA	Social (S)
S2	LAVORATORI/LAVORATRICI NELLA CATENA DEL VALORE	
S3	COMUNITÀ INTERESSATE	
S4	CONSUMATORI E UTILIZZATORI FINALI	
G1	CONDOTTA DI BUSINESS	Governance (G)

Punto Service seleziona tra gli argomenti sopra riportati quelli rilevanti da rendicontare nella propria Dichiarazione mediante il filtro dell'analisi di materialità.

3. L'analisi di doppia materialità

Al fine di selezionare le tematiche rilevanti per la propria organizzazione, Punto Service conduce l'analisi di doppia materialità, secondo quanto descritto dagli standard ESRS e da documenti utili pubblicati da EFRAG (European Financial Reporting Advisory Group - ente preposto dall'UE alla redazione degli stessi).

L'analisi di doppia materialità rappresenta una metodologia innovativa, che permette di determinare la rilevanza degli aspetti ESG da una duplice prospettiva:

- **IMPACT MATERIALITY:** impatti derivanti dall'organizzazione nei confronti di ambiente e persone.
- **FINANCIAL MATERIALITY:** effetti economici (rischi e opportunità) derivanti dalla gestione di aspetti ESG nei confronti della stabilità finanziaria dell'organizzazione.

L'analisi di doppia materialità consente di individuare e valutare impatti, rischi e opportunità inerenti le tematiche ESG degli standard ESRS.

Punto Service redige la propria Dichiarazione di Sostenibilità rendicontando le tematiche ESG emerse come rilevanti dall'analisi di doppia materialità, oltre alle informative generali non soggette a questo tipo di analisi. Nel seguito si riportano gli highlights di tale rendicontazione.

- * LEGENDA:
- V: impatto attuale;
 - v: impatto potenziale;
 - € : rischio/opportunità con effetto finanziario atteso basso;
 - €€ : rischio/opportunità con effetto finanziario atteso medio;
 - €€€ : rischio/opportunità con effetto finanziario atteso alto.

Di seguito si riporta la matrice sintetica dei risultati ottenuti, con le tematiche materiali individuate e la mappatura di relativi impatti, rischi e opportunità:

ESITI ANALISI DOPPIA MATERIALITÀ Matrice sintetica dei risultati*

	IMPATTI NEGATIVI	IMPATTI POSITIVI	RISCHI	OPPORTUNITÀ
AMBIENTE (E)				
E1 CAMBIAMENTO CLIMATICO ADATTAMENTO & MITIGAZIONE	V		€€€	
E1 CAMBIAMENTO CLIMATICO ENERGIA	V			
E2 INQUINAMENTO - ARIA	V			
E3 ACQUA - CONSUMO IDRICO	V			
E5 ECONOMIA CIRCOLARE USO DELLE RISORSE E RIFIUTI	V			
SOCIAL (S)				
S1 PROPRIA FORZA LAVORO CONDIZIONI DI LAVORO		V		
S1 PROPRIA FORZA LAVORO DIALOGO SOCIALE		V		
S1 PROPRIA FORZA LAVORO SALUTE E SICUREZZA	Vv	V	€€€	
S1 PROPRIA FORZA LAVORO FORMAZIONE E COMPETENZE		Vv		
S1 PROPRIA FORZA LAVORO DIVERSITÀ E PARITÀ DI TRATTAMENTO		V		
S4 CONSUMATORI E/O UTILIZZATORI FINALI SICUREZZA PERSONALE	v	V		
GOVERNANCE (G)				
G1 GOVERNANCE CULTURA D'IMPRESA		V		
G1 GOVERNANCE RAPPORTO CON I FORNITORI		V		

4. Informazioni generali (ESRS 2)

4.1 Strategia

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

Punto Service ha implementato e mantiene un Sistema di Gestione integrato Qualità (UNI EN ISO 9001), Ambiente (UNI EN ISO 14001), Sicurezza (UNI EN ISO 45001), Responsabilità sociale (SA8000), Parità di genere (UNI PDR-125) Diversità e inclusione (UNI ISO 30415). La Cooperativa possiede inoltre una certificazione di qualità inerente al proprio settore secondo lo schema UNI 10881.

Punto Service dispone di una **Politica integrata** che tratta tra le tematiche, le seguenti presenti negli standard europei di Sostenibilità 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)
	Approvvigionamento e uso di risorse rinnovabili e sostenibili
Social	Rispetto dei diritti umani, compresi i diritti del lavoro
	Coinvolgimento dei lavoratori
	Misure per remediare a impatti sui diritti umani
	Rispetto dei diritti umani dei consumatori e/o utilizzatori finali
	Coinvolgimento consumatori e/o utilizzatori finali
	Misure per remediare a impatti sui diritti umani
Governance	Canali di segnalazione
	Modalità di protezione dei segnalatori

5. Indicatori generali

Nel seguito di rendicontano gli indicatori di natura generale richiesti dagli ESRS, relativi all'anno 2025:

INDICATORE	DATO 2025
TOT. FATTURATO (M€)	59,76
TOT. INVESTIMENTI PER ATTREZZATURE (k€)	61,43
TOT. INVESTIMENTI FORMAZIONE e PERMESSI STUDIO (k€)	381,23
TOT. INVESTIMENTI AMBIENTALI (k€)	116
INDICATORE INVESTIMENTI (Tot. Investimenti/Tot. Fatturato)	7
TOT. SOCI/E (n)	1.636
TOT. DIPENDENTI (n)	1.207

6. Informazioni ambientali

6.1 Strategia

Consumi energetici

I consumi energetici di Punto Service afferiscono ai seguenti vettori:

- Energia Elettrica (EE) utilizzata per varie finalità.
- Gas naturale 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, GPL o prelevando calore da una rete di teleriscaldamento.

INDICATORE	DATO 2025
Tot. Consumo EE strutture + teleriscaldamento (MWh)	3.467,18
Tot. Energia autoprodotta (MWh)	285,90
Intensità energetica (consumo EE/fatturato*100)	4,86
Tot. Consumo gas (Smc)	852.069
Tot. Consumo GPL (mc)	1.080
Tot. Consumo gasolio (l) per combustioni fisse	69.000
Tot. Consumo gasolio (l) per autotrazione	82.507
Tot. Consumi TEP (tonnellate equivalenti di petrolio)*	1.495

*Le tonnellate equivalenti di petrolio sono un'unità di misura utilizzata per esprimere l'energia da diversi vettori energetici in modo uniforme. Le TEP rappresentano la quantità di energia prodotta dalla combustione di una tonnellata di petrolio.

Punto Service ha nominato un Energy Manager che monitora e comunica al FIRE (Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia) i consumi energetici, suddivisi per vettore energetico.

Obiettivi per il 2026 inerenti l'efficienza energetica:

- RSA Varisella (TO): sostituzione tre caldaie tradizionali con altrettante a condensazione.
- RSA Valmadrera (LC): miglioramento isolamento termico mediante sostituzione serramenti.

Emissioni di gas ad effetto serra (GHG – Greenhouse Gases)

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

Al fine di contribuire alla mitigazione del cambiamento climatico, Punto Service calcola e rendiconta le proprie emissioni di gas ad effetto serra (GHG) utilizzando l'approccio metodologico proposto dal GHG Protocol, autorevole framework di riferimento sul tema. Il GHG Protocol suddivide le emissioni GHG in 3 "Scope":

- **SCOPE 1:** emissioni dirette di gas effetto serra rilasciate 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 riguardanti la catena del valore dell'organizzazione (fornitori, gestione rifiuti, uso dei prodotti etc.).

Punto Service calcola le proprie emissioni GHG per gli Scope 1&2, mentre sta lavorando per ampliare il proprio inventario anche alle sorgenti emissive Scope 3. Per quanto concerne le emissioni GHG Scope 2, la Cooperativa le calcola mediante entrambi gli approcci metodologici proposti dal GHG Protocol: il Location Based (basato sul fattore emissivo medio nazionale - ISPRA) e il Market Based (basato sul fattore emissivo custom in base alle scelte di approvvigionamento dell'azienda - Residual Mix AIB). Di seguito si riportano gli esiti del calcolo GHG Scope 1&2 per l'anno 2025:

INDICATORE	DATO 2025
TOT. EMISSIONI GHG SCOPE 1 (TON CO2 EQ)	2,127
Tot. Emissioni GHG Scope 2 (ton CO2 eq) Location Based	888,56
Tot. Emissioni GHG Scope 2 (ton CO2 eq) Market Based	1.529,72
Tot. Emissioni GHG Scope 1+2 (ton CO2 eq) Location Based	3.015,56
Tot. Emissioni GHG Scope 1+2 (ton CO2 eq) Market Based	3.656,72
Tot. Emissioni evitate GHG Scope 2 (ton CO ₂ eq) Location Based*	73,10
Tot. Emissioni evitate GHG Scope 2 (ton CO ₂ eq) Market Based*	126,14
Tot. Rimozione GHG (ton CO ₂ eq)**	0,24
INTENSITÀ EMISSIONI GHG (ton CO2 eq / M€)	71

*La quota parte di energia elettrica consumata da autoproduzione mediante fotovoltaico, in linea con quanto prescritto dal GHG Protocol, viene considerata "out of scopes" in termini di emissioni evitate (in quanto si evita il prelievo da rete).

**Punto Service rimuove gas ad effetto serra (sistema di carbon offsetting) dall'atmosfera mediante il progetto "Tree Nations".

6.2 Inquinamento (ESRS E2)

Oltre agli impatti in termini di cambiamento climatico, Punto Service riconosce la propria responsabilità nel prevenire, controllare ed eventualmente mitigare gli impatti ambientali dovuti alle proprie attività in riferimento alle emissioni di inquinanti.

Per quanto concerne l'inquinamento della matrice aria, oltre alla mobilità delle persone, l'impatto maggiormente significativo è rappresentato dagli scarichi delle centrali termiche, gestiti da:

- **AREA TECNICA:** monitoraggio e pianificazione delle attività manutentive sugli impianti, verifica e archiviazione dei report di controllo (Rapporti di Controllo Efficienza energetica tipo I).
- **AREA QUALITY:** audit interni sul Sistema di gestione integrato (incluso SGA), con verifica degli aspetti di conformità legislativa sul tema (rendimento di combustione, concentrazione degli Nox).

Punto Service rende conto le emissioni di NOx derivanti dal processo di combustione del metano di rete nelle centrali termiche, di seguito si riporta il quantitativo in kg di NOx prodotti nel 2025:

INDICATORE	DATO 2025
Tot. Produzione NOx (kg/anno)*	195,92

*Il dato di NOx prodotti è ottenuto tenendo conto delle concentrazioni rilevate, la potenza termica degli impianti e il relativo rendimento.

Per Punto Service rappresenta un target di primaria importanza il rispetto della conformità legislativa in ambito emissivo delle centrali termiche, in ottemperanza al DPR 146/2018 che prevede controlli periodici di efficienza energetica degli impianti termici.

Punto Service utilizza, inoltre, alcune sostanze classificate come pericolose (ai sensi dei reg. REACH, CLP) rappresentate da prodotti di lavanderia e pulizia. Di seguito si riporta l'indicatore di acquisto di tali sostanze nel corso del 2025:

INDICATORE	DATO 2025
Tot. Sostanze pericolose acquistate (kg/anno)	2.288

*Il dato tiene conto delle informazioni fornite dai fornitori, coinvolti in maniera diretta nel processo di raccolta dati.

6.3 Acqua (ESRS E3)

L'acqua rappresenta una risorsa naturale di valore inestimabile, essenziale per la vita, il funzionamento degli ecosistemi e per lo sviluppo delle attività produttive e di servizi. Vista la crescente pressione sulle risorse idriche dovuta a fenomeni come l'industrializzazione, urbanizzazione o cambiamenti climatici, Punto Service riconosce la propria responsabilità in un utilizzo consapevole di tale preziosa risorsa.

Per le attività della Cooperativa, l'acqua è una risorsa fondamentale per:

- Consumi derivanti dalle cucine.
- Consumi igienico-sanitari di operatori e ospiti.
- Irrigazione delle aree verdi presenti presso le varie strutture.

L'area tecnica attiva il servizio di adduzione della risorsa idrica dal gestore e ne monitora il consumo con la collaborazione di figure preposte presso le strutture (Direttore, Coordinatore, Manutentore etc.).

Dal monitoraggio del consumo idrico, emergono i seguenti indicatori per l'anno 2025:

INDICATORE	DATO 2025
Tot. Consumo acqua (mc)	71.454
Tot. Consumo acqua / posti letto (mc/PL)	86
Indicatore intensità idrica [consumo idrico (mc) / fatturato (€) *10000]	12

6.4 Uso delle risorse ed economia circolare (ESRS E5)

Punto Service si impegna nel promuovere un uso delle risorse responsabile e, ove possibile, promuovere iniziative basate sui principi della circular economy. Per esempio, nel corso del 2025 sono state realizzate le seguenti iniziative:

- **INNOVAZIONE SENZA SPRECO:** convenzione con BuyTech con sconti extra per acquisto di tecnologia ricondizionata.
- **BOOK CROSSING:** progetto pilota di scambio libri tra persone, creando spazi comuni ad hoc all'interno delle varie strutture.
- **SALVA IL TAPPO:** promossa da Artimestieri Cooperativa Sociale B ONLUS e consiste nella raccolta di tappi di sughero usati al fine di ottenere materiale isolante termico per le abitazioni.

6.5 Rifiuti

Per quanto concerne i flussi di risorse in uscita, Punto Service gestisce i rifiuti prodotti dalla Cooperativa in ottemperanza rispetto a quanto definito dalla normativa vigente e dal proprio Sistema di Gestione ambientale secondo lo schema ISO 14001.

Di seguito si riportano gli indicatori dei rifiuti:

INDICATORE	DATO 2025
Tot. Rifiuti prodotti (kg)	4.436
Tot. Rifiuti pericolosi (% su rifiuti tot.)	97
Tot. Rifiuti non pericolosi (% su rifiuti tot.)	3



Più nel dettaglio, la produzione di rifiuti è così costituita:

CODICE EER	DESCRIZIONE	P/NP	qt. (kg) 2025
180103*	Rifiuti sanitari pericolosi	P	4.293
18010	Medicinali diversi da quelli di cui alla voce 180108* (medicinali citotossici e citostatici)	NP	122
080318	Toner con stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voce 080317* (Toner con sostanze pericolose)	NP	21

7. Informazioni sociali

7.1 Propria forza lavoro (ESRS S1)

Caratteristiche della propria forza lavoro

Nel seguito si riportano le caratteristiche della forza lavoro di Punto Service al 31/12/2025:

INDICATORE	DATO 2025
Tot. Soci/e orbitati (u)	1.636
Tot. Soci/e (u)	1.173
Soci/e con contratti a tempo indeterminato (% / tot. Soci/e)	94
Soci/e con contratti a tempo determinato (% / tot. Soci/e)	6
Tot. Dipendenti (u)	34
Dipendenti con contratti a tempo indeterminato (% / tot. dipendenti)	100
Dipendenti con contratti full time (% / tot. dipendenti)	29
Dipendenti con contratti part-time (% / tot. dipendenti)	71

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			
85		4	
FEMMINE	MASCHI	FEMMINE	MASCHI
71	14	4	0
30-39 ANNI			
200		6	
FEMMINE	MASCHI	FEMMINE	MASCHI
165	35	4	2
40-49 ANNI			
318		11	
FEMMINE	MASCHI	FEMMINE	MASCHI
272	46	10	1
50-59 ANNI			
390		8	
FEMMINE	MASCHI	FEMMINE	MASCHI
344	46	7	1
60-69 ANNI			
179		5	
FEMMINE	MASCHI	FEMMINE	MASCHI
165	14	5	0
70-73 ANNI			
1		-	
FEMMINE	MASCHI	-	-
1	0	-	-

Coinvolgimento e consultazione dei lavoratori/lavoratrici

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

- Durante l'assemblea annuale dei soci/e.
- Trasmettendo ai rappresentanti dei lavoratori/lavoratrici 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/lavoratrici possono comunicare in forma anonima.
- Mettendo a disposizione un form sul sito internet aziendale, con il quale i lavoratori/lavoratrici possono comunicare in forma anonima.

Inoltre, Punto Service ha in essere una procedura specifica PSI4 inerente al tema. Nel corso del 2025, ricevute 7 segnalazioni: 3 attraverso form di segnalazione e-mail, 3 mediante PEC del sindacato e una telefonica. L'efficacia del coinvolgimento della forza lavoro propria viene valutata:

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

La Cooperativa ha adottato diverse misure a tutela dei lavoratori/lavoratrici più vulnerabili. Nella procedura "PSI-19 Formazione" è stabilito che la formazione debba offrire opportunità di sviluppo in modo equo e non discriminatorio rispetto a genere, età, ruolo, anzianità, cultura ed etnia. È inoltre presente la procedura aziendale PSI-17 dedicata alla genitorialità.

L'organizzazione partecipa a un percorso di sensibilizzazione su parità di genere, diversità ed inclusione con il network della Fondazione Libellula, impegnato nella prevenzione della violenza di genere e delle discriminazioni. Nell'ambito del progetto sono stati nominati due ambassador, figure di riferimento interne che promuovono una cultura del rispetto, favoriscono un ambiente sicuro e offrono supporto riservato a colleghi e colleghe.

I lavoratori/lavoratrici e i loro rappresentanti sono informati sulle modalità di coinvolgimento tramite comunicazioni pubblicate sul sito aziendale e nelle bacheche delle strutture. Questo aspetto viene inoltre verificato durante gli audit interni.

Protezione sociale dei lavoratori/lavoratrici e applicazione dei sistemi di gestione

Il CCNL e la copertura assicurativa garantita dall'INAIL per tutti i lavoratori/lavoratrici garantiscono protezione sociale in caso di malattia, disoccupazione, infortunio sul lavoro e disabilità acquisita, congedo Sicurezza dei lavoratori/lavoratrici certificato ai sensi della norma UNI ISO 45001:2018 che si applica alla

totalità dei lavoratori/lavoratrici. parentale e pensionamento.
 La Cooperativa dispone di un Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza.
 Di seguito si riportano gli indicatori richiesti dagli ESRS in merito a queste tematiche:

INDICATORE	DATO 2025
Tot. Denunce malattia professionale (u)*	8
Tot. Decessi sul luogo di lavoro (u)	0
Tot. Infortuni (u)	64
Tot. Giorni di assenza per infortunio (u)	1.574

*delle 8 malattie professionali denunciate: 3 accolte, 1 negata e 4 in attesa di giudizio.

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

RIPARTIZIONE n° INFORTUNI 2025 PER TIPOLOGIA	
NUMERO DI INFORTUNI PER TIPOLOGIA NEL 2025	
TIPOLOGIA	NUMERO
TIPOLOGIA	4
AGGRESSIONE	2
ALTRO	2
ATTREZZATURE	4
BIOLOGICO	8
ITINERE	9
MECCANICO (taglio-urti-schiacciamento)	7
MMC-ERGONOMIA	28
SCIVOLAMENTO-INCIAMPO-CADUTA A LIVELLO	0
Totale infortuni 2025	64

RIPARTIZIONE n° INFORTUNI 2025 PER GIORNI DI ASSENZA	
NUMERO DI INFORTUNI PER TIPOLOGIA NEL 2025	
TIPOLOGIA	GG assenza
AGGRESSIONE	88
ALTRO	45
ATTREZZATURE	38
BIOLOGICO	0
ITINERE	136
MECCANICO (taglio-urti-schiacciamento)	349
MMC-ERGONOMIA	145
SCIVOLAMENTO-INCIAMPO-CADUTA A LIVELLO	773
USTIONE	0
Totale per giorni assenza 2025	1.574

Formazione dei lavoratori/lavoratrici

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

INDICATORE	DATO 2025
Tot. Ore di formazione (u)	14.596
Tot. Ore permessi studio (u)	1.325
Tot. Ore di formazione per dipendente (u)	12

Tali dati inerenti la formazione comprendono tanto la formazione cogente a livello di salute e sicurezza sul lavoro, tanto quella volontaria.

7.2 Ospiti e familiari (ESRS S4)

Nel seguito si riportano le caratteristiche della forza lavoro di Punto Service al 31/12/2025:

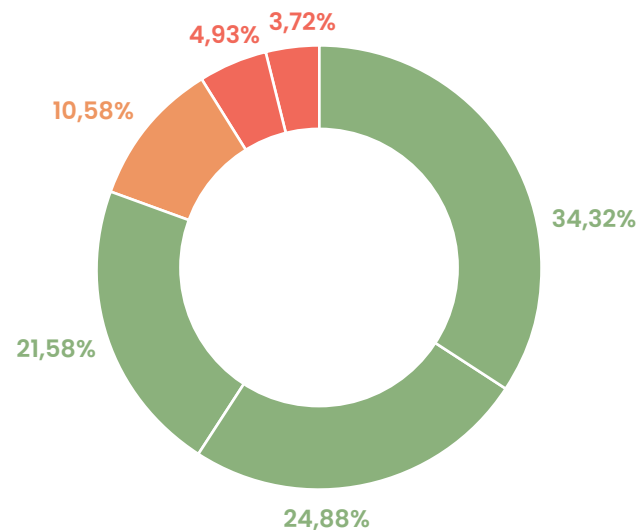
Per le attività di Punto Service i consumatori e utilizzatori finali ricoprono un ruolo cruciale in quanto corrispondono agli ospiti, e relative famiglie, che usufruiscono

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 2025, hanno prodotti i seguenti risultati:

Giudizi 6-5-4
Giudizi 3
Giudizi 2-1
Giudizi N/A



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 2025, 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.

8. Informazioni sulla governance

8.1 Buona condotta d'impresa (ESRS G1)

Nel 2025 la Cooperativa ha rafforzato il proprio sistema di governance etica e di prevenzione dei rischi, confermando l'adozione del modello organizzativo ai sensi del D.Lgs. 231/01, con Organismo di Vigilanza monocratico esterno e attività di formazione dedicate. Il modello consente di presidiare in modo strutturato i principali ambiti sensibili, attraverso procedure, controlli e monitoraggi finalizzati alla prevenzione di illeciti.

È attivo un sistema di segnalazione (whistleblowing), regolato da apposita procedura, accessibile a dipendenti, collaboratori/collaboratrici e stakeholder, che garantisce riservatezza e tutela del segnalante, rafforzando la cultura della trasparenza e dell'integrità.

Con riferimento alla catena di fornitura, la Cooperativa ha aggiornato la procedura di qualificazione e gestione dei fornitori (PSI 16), introducendo verifiche strutturate sull'idoneità tecnico professionale e sulla conformità agli standard di qualità, ambiente, sicurezza e responsabilità sociale. I fornitori sono coinvolti attivamente nel rispetto delle principali certificazioni e modelli aziendali.

In ambito di relazioni commerciali, la Cooperativa adotta condizioni di pagamento generalmente uniformi (60 giorni), senza differenziazioni per le PMI, e non risultano contenziosi legati a ritardi nei pagamenti.

Nel complesso, il sistema di governance evidenzia un approccio solido e proattivo, orientato alla legalità, alla gestione responsabile della filiera e alla tutela degli stakeholder.

Nel seguito sono riportati gli indicatori richiesti dagli ESRS in merito a queste tematiche:

INDICATORE	DATO 2025
Tot. Casi accertati di corruzione/riciclaggio di denaro (u)	0
Tot. Multe, condanne, casi legali per episodi accertati di corruzione/riciclaggio di denaro (u)	0
Tot. Contributi finanziari o politici (u)	0
Tot. Pagamenti non effettuati entro le tempistiche (u)	0



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.

Giugno 2026



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

P.IVA 01645790021

seguici anche su:

