

# MONDO SERVICE SOCIETA COOPERATIVA SOCIALE

Bilancio di responsabilità sociale

ESERCIZIO 2022



# PREMESSA – ASSOLVIMENTO DELL'OBBLIGO D'INFORMAZIONE AI LAVORATORI

Questo Bilancio di responsabilità sociale, unitamente a quello di Esercizio, entrambi discussi ed approvati in sede di Assemblea, consente alla Cooperativa di assolvere agli obblighi di informazione ai lavoratori ed alle lavoratrici sanciti dal Decreto Legislativo del 6 febbraio 2007 nr. 25, rubricato come “Attuazione della direttiva CE 2002/14/CE che istituisce un quadro generale relativo all’informazione e alla consultazione dei lavoratori”.



# IDENTITÀ AZIENDALE

## OGGETTO SOCIALE

La Mondo Service Società Cooperativa Sociale ha come:

1. scopo, la mutualità e lo svolgimento della propria attività senza fini di speculazione privata (art. 4 dello Statuto del 13/12/2004);
2. oggetto sociale, la creazione di opportunità di lavoro per i propri soci, realizzando la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini mediante l'erogazione di servizi socio-assistenziali orientati, in via prioritaria ma non esclusiva, ai bisogni di persone anziane" (art. 5 dello Statuto del 13/12/2004).

## ATTIVITA' SVOLTE

La data di inizio delle attività dell'impresa è il 04/03/2002. L'attività prevalente è costituita dall'erogazione di servizi socio-assistenziali e infermieristici in favore di persone anziane ed esercitate presso strutture già autorizzate. Per far ciò, la Mondo Service fa ricorso a lavoratori e lavoratrici qualificati ovvero titolari di attestati, diplomi di laurea, titoli di laurea legalmente validi. In caso di impiego di personale straniero – comunitario, neo comunitario o non comunitario – che svolga attività sanitarie, il lavoratore o la lavoratrice devono essere in possesso dei decreti ministeriali di riconoscimento del titolo conseguito nel paese di origine e dei certificati di iscrizione all'albo professionale (e.g.. l'IPASVI nel caso degli infermieri professionali).

## CARICHE SOCIALI

Il principale organo amministrativo è il Consiglio di Amministrazione, i cui membri (minimo 2, massimo 20) sono titolari del potere di gestione della Cooperativa. Esso delibera sulla domanda di ammissione a socio, applicando criteri non discriminatori e coerenti con lo sviluppo mutualistico e l'attività economica esperita dalla Cooperativa. Sono i consiglieri di amministrazione a convocare l'Assemblea, in via ordinaria ovvero straordinaria, mediante avviso contenente l'elenco delle materie da trattare, almeno otto giorni prima di quello fissato per l'adunanza.

L'Assemblea nomina il Consiglio di Amministrazione ed il suo Presidente e può anche procedere alla sostituzione degli amministratori in corso di esercizio; qualora l'Assemblea non provveda alla nomina del Presidente del CdA, quest'ultimo nomina, tra i suoi membri, quello che dovrà presiederlo. Il CdA può nominare anche uno o più vice-presidenti ed un segretario. Al Presidente del CdA, al vice-presidente e agli amministratori delegati spetta la rappresentanza della Cooperativa. Essi possono esercitarla sia congiuntamente che disgiuntamente, a seconda di quanto stabilito nella relazione di nomina. Di seguito l'elenco dei componenti del Consiglio di Amministrazione:



# IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

<b>NOME E COGNOME</b>	<b>DATA E LUOGO DI NASCITA</b>	<b>CARICA E DURATA</b>	<b>POTERE</b>
<b>POZZOLI CAV. MARIO</b>	20/01/1950 Lentate sul Seveso (MB)	Presidente del CdA fino all'approvazione del bilancio al 31/12/2024	Titolare del rapporto di lavoro con i dipendenti in quanto titolare del potere di spesa
<b>BARBIERATO RAG. MAURIZIO</b>	02/05/1963 Abbiategrasso (MI)	Consigliere del CDA fino all'approvazione del bilancio al 31/12/2024	Quelli previsti dallo Statuto per i consiglieri di amministrazione
<b>POZZOLI DOTT. ALBERTO</b>	10/09/1985 Milano (MI)	Consigliere del CDA fino all'approvazione del bilancio al 31/12/2024	Quelli previsti dallo Statuto per i consiglieri di amministrazione



# IL COLLEGIO DEI SINDACI

## ORGANO DI CONTROLLO

Il controllo sulla Cooperativa Sociale è esercitato dal Collegio dei Sindaci, nominato dalla Cooperativa. Esso è l'organo che esercita il controllo sulla corretta gestione della contabilità aziendale. Di seguito sono riportati i nominativi dei membri dell'organo sindacale:

NOME E COGNOME	DATA E LUOGO DI NASCITA	CARICA E DURATA
PIROLA ROSSI MORESTO	15/02/1957 – Lesmo (MB)	Presidente del collegio sindacale
PERCUDANI ROSSI STEFANO	26/04/1964 – Sesto San Giovanni (MI)	Sindaco effettivo
PERCUDANI ROSSI MARCO	10/12/1965 – Sesto San Giovanni (MI)	Sindaco effettivo
GALBIATI ROSSI GIANNIPIETRO	24/03/1952 – Monza (MB)	Sindaco supplente
CUNSIOLI ROSSI ANTONIO MARIO	09/06/1964 – Monza (MB)	Sindaco supplente

## ADESIONE A CONFCOOPERATIVE

La Mondo Service società cooperativa sociale risulta iscritta presso la ConfCooperative con matricola 65683 dal giorno 11/05/2012.



# I NOSTRI VALORI SULLA CARTA...



«Ogni impresa è inserita in un sistema sociale e di mercato che esprime valori e vincoli in grado di condizionarne l'agire e, di conseguenza, le modalità utilizzate per il raggiungimento degli obiettivi economici. In assenza di una propria visione ideale, l'impresa rimane in balia di mutamenti eteroindotti e rischia di smarrire il significato ultimo della sua stessa esistenza. Il rischio di tutto ciò, quindi, è di natura ontologica»

(PREMESSA ALLA CARTA DEI VALORI DELLA COOPERATIVA)



# QUAL E' VISIONE DEL MONDO DELLA COOPERATIVA...?

RESPONSABILITA' SOCIALE D'IMPRESA  
(CORPORATE SOCIAL RESPONSABILITY)



# COSA SIGNIFICA?

## RESPONSABILITA' SOCIALE D'IMPRESA (CORPORATE SOCIAL RESPONSABILITY)

«ORA CHE LA FABBRICA E' COMPIUTA, A NOI DIRIGENTI SPETTA QUASI TUTTA LA RESPONSABILITA' DI FARLA DIVENIRE A POCO A POCO UNA CELLULA OPERANTE RIVOLTA ALLA GIUSTIZIA DI OGNUNO, SOLLECITA AL BENE DELLE FAMIGLIE, PENSOSA DELL'AVVENIRE DEI FIGLI E PARTECIPE, INFINE, DELLA VITA STESSA DEL LUOGO CHE TRARRA' DAL NOSTRO STESSO PROGRESSO ALIMENTO ECONOMICO E INCENTIVO DI ELEVAMENTO SOCIALE»

(ADRIANO OLIVETTI, DISCORSO AI LAVORATORI DI POZZUOLI, 1955)





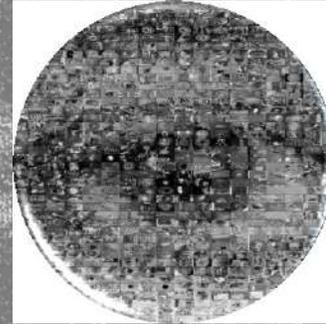
# I NOSTRI VALORI SULLA CARTA...



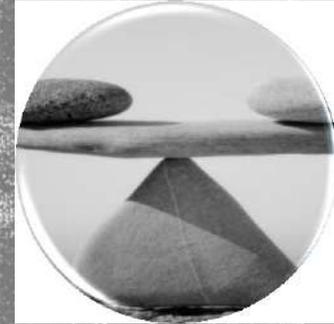
COMUNICAZIONE  
TRASPARENZA



COLLABORAZIONE



SENSO DI  
IDENTITA' E DI  
APPARTENENZA



CONCILIAZIONE  
VITA E LAVORO



# I NOSTRI VALORI IN CONCRETO...

COME LI ABBIAMO  
DECLINATI NELLA REALTA'  
DI TUTTI I GIORNI?



# SUSSIDIARIETA' E SOLIDARIETA'



# SUSSIDIARIETÀ E SOLIDARIETÀ

- ✓ Servizi al territorio
- ✓ Cura e assistenza ad anziani non autosufficienti, affetti da patologie dementigene
- ✓ Cura ed assistenza a soggetti affetti da patologie psichiatriche



# QUANTE PERSONE ABBIAMO ASSISTITO?

RSA NOVA MILANESE		
PROVINCE DI PROVENIENZA	nr ospiti	% sul totale
MONZA E BRIANZA	125	66%
MILANO	60	32%
ALTRO	5	3%
<b>TOTALE</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

RSA LEGNANO		
PROVINCE DI PROVENIENZA	nr ospiti	% sul totale
MILANO	89	88,12%
VARESE	10	9,90%
ALTRO	2	1,98%
<b>TOTALE</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>

# QUALI TERRITORI ABBIAMO SERVITO?

Nelle due RSA sono state assistite, in tutto il 2021, 303 persone, la maggior parte delle quali provenienti dalle province di ubicazione delle strutture.

Nella CPM le persone prese in carico sono state in tutto 19 di cui 16 provenienti dall'ex presidio Corberi di Limbiate e 3 accolte come utenti privati.



# ETICA E RISPETTO



# ETICA E RISPETTO

IL LAVORO E' IL CARDINE ATTORNO AL QUALE GIRA  
LA COOPERATIVA

TUTTI GLI OPERATORI SANNO CHE LAVORARE  
BENE E' L'OBBIETTIVO PRINCIPALE

PER RAGGIUNGERLO, CI SI E' AVVALSI DELLE  
PRESTAZIONI DI SOCI-LAVORATORI ITALIANI E  
STRANIERI, UOMINI E DONNE, JUNIOR E SENIOR

**Oggetto sociale:**

**Creazione di  
opportunità' di lavoro  
per i propri soci,  
realizzando la  
promozione umana**

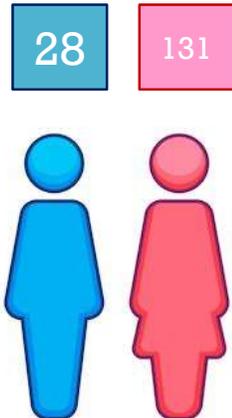
**e**

**l'integrazione sociale  
mediante l'erogazione  
di servizi socio-  
assistenziali**

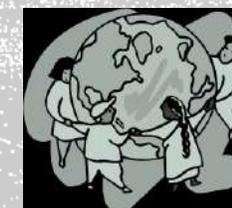


# I SOCI-LAVORATORI DELLA COOPERATIVA

	ANNO 2021	ANNO 2022
<b>CAPITALE SOCIALE</b>	€ 4.350	€ 3.975
<b>ISCRITTI A L.U.L.</b>	174	159



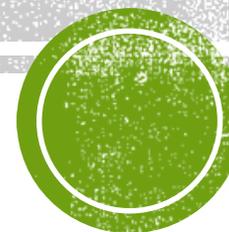
# GLI UOMINI E LE DONNE DEL NOSTRO «MONDO»



TIPOLOGIA DI SERVIZIO	TOTALE		NOVA MILANESE (RSA)		LEGNANO (RSA)		NOVA MILANESE (CPM)	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
ADDETTE RECEPTION	5	5	3	3	2	2	0	0
ADDETTE SERVIZI	8	7	2	1	6	6	0	0
MANUTENTORI	4	3	3	3	1	0	0	0
ANIMATRICI SOCIALI	3	2	2	2	0	0	1	0
EDUCATRICI P.LI	6	5	2	2	2	2	2	1
ASA/OTA/OSS	118	101	75	65	35	29	8	7
COORDINATORI/INFERMIERA COORD.	2	3	1	1	0	1	1	1
CUCINA	3	4	0	0	3	4	0	0
IMPIEGATI	2	5	2	4	1	1	0	0
RESPONSABILE HR* (TUTTE LE STRUTTURE)	1	0	1*	0	1*	0	1*	0
INFERMIERI	14	16	7	10	6	5	1	1
ADDETTE LAVANDERIA	1	1	0	0	1	1	0	0
TERAPISTI RIABILITAZIONE	7	7	4	4	3	3	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>174</b>	<b>159</b>	<b>101</b>	<b>95</b>	<b>60</b>	<b>54</b>	<b>13</b>	<b>10</b>



# **INNOVAZIONE, SFIDA E FLESSIBILITA'**



# INNOVAZIONE, SFIDA E FLESSIBILITA'

I CAMBIAMENTI SONO IMPOSTI DALL'ESTERNO ED IMPOGONO DI INNOVARSI DAL PUNTO DI VISTA ORGANIZZATIVO, GESTIONALE (APPROPRIATEZZA) E TECNOLOGICO (NUOVI STRUMENTI DI LAVORO)

SE SI VUOLE CONTINUARE AD «ESISTERE» BISOGNA ACCETTARE LE SFIDE ED ESSERE «SNELLI», LA C.D. «LEAN ORGANIZATION» :

1. RIDURRE GLI SPRECHI (CONTROLLARE...)
2. AUMENTARE L'EFFICIENZA DEL LAVORO (ORGANIZZAZIONE PER PROCESSI E NON PER FUNZIONI)



# MIGLIORANDO IL MODO DI LAVORARE...

## VALUTAZIONE DELLE CUSTOMER PARENTI



Società Cooperativa Sociale

Nova Milanese, li 09/01/2023

### RIUNIONE GENERALE

Tutto il personale dipendente e libero professionista che opera nella RSA di Nova Milanese è invitato alla riunione che avrà luogo il

27 gennaio 2023 (VENERDI)

c/o salone polivalente RSA "SAN FRANCESCO" di Nova Milanese  
alle ore 20.30

per discutere dei seguenti punti all'o.d.g.:

- 1) Organizzazione e servizi di assistenza
- 2) Risultati delle customer
- 3) Varie ed eventuali

Per coloro che non potranno partecipare in presenza, sarà possibile prendere parte alla riunione collegandosi alla piattaforma Webex di Cisco.



Società Cooperativa Sociale

Legnano, li 12/01/2023

### RIUNIONE GENERALE

Tutto il personale dipendente e libero professionista che opera nella RSA di Legnano è invitato alla riunione che avrà luogo il

25 gennaio 2023 (MERCOLEDI)  
presso il salone polivalente

- dalle ore 12.00 alle ore 13.00 – per il personale che entra in servizio nel pomeriggio
- dalle ore 14.30 alle ore 15.30 – per il personale che smonta dal servizio mattutino

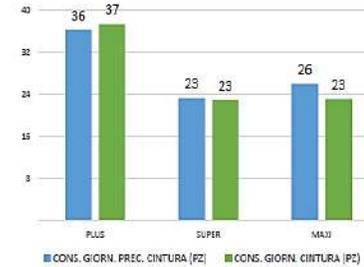
per discutere dei seguenti punti all'o.d.g.:

- 1) Organizzazione e servizi di assistenza
- 2) Risultati delle customer
- 3) Varie ed eventuali

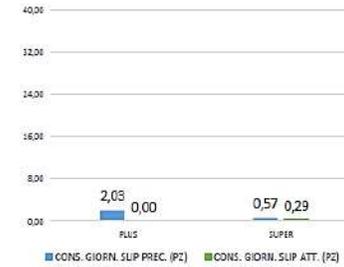
Per coloro che non potranno partecipare in presenza, sarà possibile prendere parte alla riunione collegandosi alla piattaforma Webex di Cisco.

# INDEX REPORT CONSUMI PRESIDI INCONTINENZA E PRODOTTI IGIENE

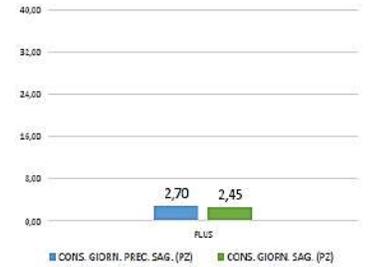
Consumo GG pannolini a cintura (pezzi)



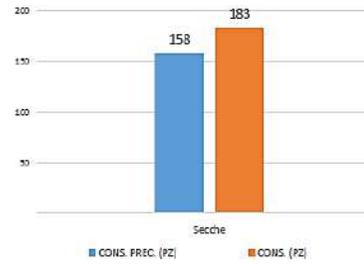
Consumo GG pannolini slip (pezzi)



Consumo GG pannolini sagomato (pezzi)



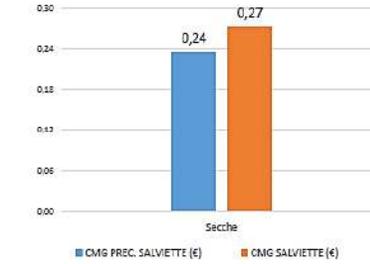
Consumo giornaliero SALVIETTE (pezzi)



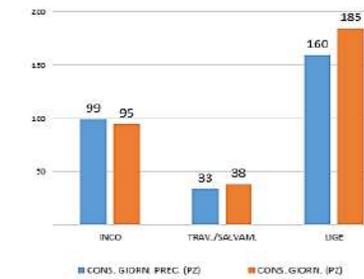
Indice Consumo giornaliero SALVIETTE (pezzi)



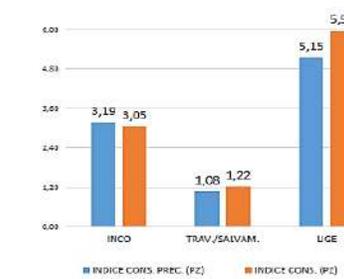
CMG SALVIETTE (€)



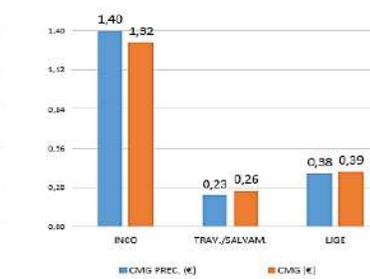
Consumo giornaliero (pezzi)



Indice consumo (pezzi)

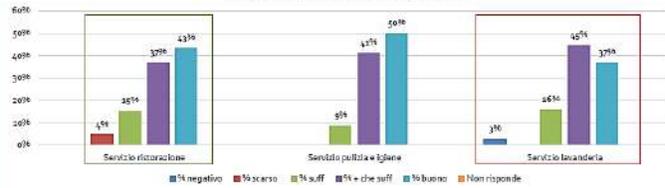


Costo medio giornaliero (€)

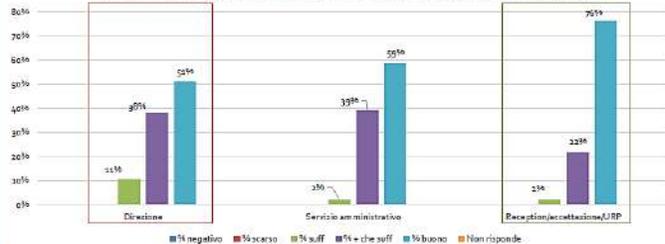


Servizi alberghieri, di reception, di accettazione e amministrazione

GRADIMENTO SERVIZI ALBERGHIERI



GRADIMENTO SERVIZI AMMINISTRATIVI, RECEPTION/ACCETTAZIONE E URP



# RIUNIONI CON IL PERSONALE



Nova Milanese, li 27/01/2022

## VERBALE D'INCONTRO

In data 26/01 u.s., alle ore 13.30 circa, si è svolto l'incontro convocato in data 24/01 u.s. per discutere del seguente punto all'ordine del giorno:

- 1) gestione casi critici: comunicazione con i parenti/familiari
- 2) varie ed eventuali



Società Cooperativa Sociale

Nova Milanese, 07/02/2022

## AVVISO DI CONVOCAZIONE RIUNIONE

La presente per comunicare la convocazione di una riunione con la direzione alle ore 13.15 del 17/02/2022 con il seguente ordine del giorno:

1. Turni operatori
2. Turni infermieri
3. Rendicontazione ore personale
4. Rendicontazione presenze ospiti ex Corberi
5. Gestione ferie
6. Varie ed eventuali

## RIUNIONE DI FINE ANNO 2021 E ATTIVITA' 2022

CRITICITA' EMERSE, INTERVENTI EFFETTUATI E PROGRAMMAZIONE 2022



Società Cooperativa Sociale

Nova Milanese, li 19/04/2022

## RIUNIONE GENERALE

Tutto il personale dipendente e libero professionista che opera nella RSA di Nova Milanese è invitato alla riunione che avrà luogo il

**05 MAGGIO 2022 (giovedì)**  
**c/o salone polivalente RSA "SAB FRANCESCO" di Nova Milanese**  
**alle ore 20.30**

per discutere dei seguenti punti all'o.d.g.:

- 1) Organizzazione e servizi: stato dell'arte e obiettivi di miglioramento
- 2) Varie ed eventuali

Per coloro che non potranno partecipare in presenza, sarà possibile prendere parte alla riunione collegandosi al link che verrà trasmesso il giorno precedente.

Le riunioni con il personale sono state organizzate nel corso dell'anno per affrontare tematiche di interesse sanitario – ad esempio, quelle relative alla fase di transizione dell'emergenza sanitaria – e su questioni di tipo organizzativo. L'incontro più importante, in merito alle attività svolte e le criticità emerse in corso d'anno, nonché rispetto alla programmazione per l'esercizio successivo, avviene all'inizio del nuovo anno in sede di «riunione generale» in ciascuna delle tre sedi operativa (RSA e CPM Nova e RSA Legnano)



# LA FORMAZIONE IN E-LEARNING E L'INFORMAZIONE SUL PORTALE HR



Utilizzo di una piattaforma dedicata per la formazione a distanza sulle materie relative all'emergenza sanitaria ([www.istitutoformazione.it](http://www.istitutoformazione.it))

Utilizzo di modalità di formazione a mediante la smart TV «Webex» di Cisco anche a distanza

Pubblicazione sul portale hr della documentazione prodotta nel corso dell'anno

**Importante**



4 giorni fa  
**Ordinanza Ministeriale mascherine 28 aprile 2022**

👁️ 29 Apr 2022 alle 23:19

**Importante**



3 settimane fa  
**REGOLAMENTO VISITE - RSA NOVA**

👁️ Da visualizzare

**Importante**



un mese fa  
**AGGIOR. NORMATIVO - DL 24\_22 E CIRC. DGW RL 25.3.22 - RSA LEGNANO**

👁️ 28 Mar 2022 alle 21:13



# INFORMATIZZAZIONE DEI PROCESSI DI ASSISTENZA

- Formazione per la realizzazione del progetto «**I.R.M.A.**»: (informatizzazione delle residenze per il miglioramento dell'assistenza) per la costituzione del Dossier Sanitario Elettronico (in partnership con San Francesco scs)

## FINALITÀ

1. Aiutare il personale a gestire gli adempimenti relativi all'appropriatezza
2. Disporre di dati necessari ad una «Politica di gestione clinica» degli ospiti sia in funzione della segmentazione della domanda che di «risk management»
3. Gestire in maniera pro-attiva le emergenze sanitarie (e.g. Covid-19 o altre pandemie)
4. Migliorare il «benessere organizzativo» degli operatori
5. Incrementare le competenze tecnologiche degli operatori in un'ottica di «job enrichment»





I primi esiti di progetto CIAO!

Simone Manfredi, Elisabetta Notarnicola,  
Eleonora Perobelli, Andrea Rotolo  
aprile 2023

2. LEZIONI APPRESE ED ELEMENTI PIÙ SIGNIFICATIVI UN CONFRONTO TRA ASPETTATIVE ED ESITI

● Esito positivo certo  
● Esito positivo incerto

Aspettative nutrite dalle strutture (emerse dal questionario preliminare)	Primi esiti registrati dalle strutture (emersi dal questionario di valutazione degli esiti)	
Proporre nuove attività	<p><b>Nuove attività</b></p> <p>In media 4,3 nuove attività introdotte in ognuna delle strutture aderenti</p>	<p><b>Intensità di attività</b></p> <p>Almeno il 38,6% degli ospiti è coinvolto nelle attività realizzate grazie a CIAO!</p>
Favorire l'utilizzo della tecnologia come supporto per gli operatori	<p><b>Uso della tecnologia</b></p> <p>Il 64% degli operatori ritiene che la tecnologia aiuti nel proprio lavoro</p>	<p><b>Relazione operatori-ospiti</b></p> <p>Il 24% degli operatori coinvolti ha aumentato le interazioni con gli ospiti</p>
Migliorare il benessere degli utenti	<p><b>Benessere</b></p> <p>Il 40% degli ospiti ha migliorato il proprio stato emotivo Il 41% degli ospiti ha aumentato le interazioni sociali con altri ospiti</p>	<p><b>Finalità e utenti target</b></p> <p>1/4 dei partecipanti ha limitazioni cognitive-comportamentali contro il 43% di rappresentatività tra tutti gli ospiti</p>

# PROGETTO «CIAO!» DI FONDAZIONE AMPLIFON

Il progetto nasce per recuperare il senso di comunità delle RSA, attraverso la digitalizzazione e la connessione delle strutture, per riportare il ruolo dell'anziano al centro della società attiva.

Grazie ai sistemi di video-connessione donati da Fondazione Amplifon, le residenze che partecipano al progetto hanno potuto ripristinare momenti di condivisione e agevolare lo svolgimento di altri servizi, recuperando lo spirito di unione e riportando gli ospiti ad essere protagonisti attivi della loro quotidianità, facendoli sentire nuovamente coinvolti nella vita della loro comunità

Il servizio prevede la trasmissione, attraverso questi stessi sistemi, di un palinsesto di eventi in diretta e interattivi, aggiornati di norma ogni mese, quali concerti di musica classica, intrattenimento basato sulla musica popolare, lezioni di yoga, viaggi digitali e sessioni di arteterapia, il tutto pensato esclusivamente per gli ospiti delle RSA. In questo, sono al nostro fianco la **Fil – Filarmonica di Milano**, la **Compagnia Teatrale**, il **Laboratorio artistico Conlemani** e **Mondo Yoga**, che offrono agli ospiti della struttura concerti, intrattenimento, viaggi digitali, sessioni di arteterapia e lezioni di yoga pensate esclusivamente per loro.

2. LEZIONI APPRESE ED ELEMENTI PIÙ SIGNIFICATIVI UN CONFRONTO TRA ASPETTATIVE ED ESITI

● Esito positivo certo  
● Esito positivo incerto

Aspettative nutrite dalle strutture (emerse dal questionario preliminare)	Primi esiti registrati dalle strutture (emersi dal questionario di valutazione degli esiti)	
Valorizzare il personale	<p><b>Motivazione</b></p> <p>Il 53% delle strutture dichiara che CIAO! ha migliorato la motivazione degli operatori</p>	<p><b>Nuove attività</b></p> <p>In media, ogni struttura ha ideato 1,4 nuove attività aggiuntive In media, ogni operatore propone 3 sessioni di attività aggiuntive al mese</p>
Migliorare il rapporto tra struttura e stakeholder esterni	<p><b>Nuove collaborazioni</b></p> <p>In media, CIAO! ha reso possibile 3 nuove collaborazioni per ogni struttura</p>	<p><b>Senso di comunità</b></p> <p>Il 36% delle strutture dichiara che CIAO! ha creato o rafforzato un senso di comunità all'interno della struttura, sul territorio e/o tra strutture aderenti</p>
	<p><b>Percezione dei famigliari</b></p> <p>Il 70% delle strutture riscontra nei famigliari un accoglimento favorevole delle nuove attività</p>	

2. LEZIONI APPRESE ED ELEMENTI PIÙ SIGNIFICATIVI GLI ESITI DI PROGETTO CIAO! IN SINTESI

Il confronto tra i primi esiti riscontrati e le aspettative nutrite al momento dell'adesione conferma la capacità del progetto di rispondere concretamente a necessità presenti nelle strutture per persone anziane. CIAO!:

- > Genera **impatto diretto per gli ospiti** grazie all'erogazione di nuovi contenuti di qualità
- > Aiuta a **consolidare** il rapporto di **fiducia con i famigliari** degli ospiti, ampliando l'offerta con nuove attività che trovano riscontro favorevole da parte delle famiglie
- > Stimola la **creatività del personale** fornendo agli operatori una **strumentazione** tecnologica che difficilmente le strutture avrebbero acquisito dovendone sostenere i costi
- > Sviluppa **processi virtuosi**, attivando rapporti tra strutture o altri attori esterni, incentivando lo scambio di best practice. Questo rende potenzialmente il progetto **sostenibile a lungo termine**



# INFORMATIZZAZIONE DEI PROCESSI «TRASVERSALI»

## OBBIETTIVO: UN'AZIENDA «SMART»

### Gestione del Personale: le nuove regole di una comunicazione moderna

- La comunicazione da e verso le risorse umane: come ottimizzare la circolazione e la gestione delle informazioni all'interno dell'impresa attraverso apposite piattaforme web e mobile
- La dematerializzazione dei documenti cartacei nel settore risorse umane: aumentare la sicurezza dei dati riducendo tempi e costi nascosti rilevanti
- Dallo smart-working al welfare, il dipendente diventa elemento critico del successo delle aziende: quali i vantaggi e quali le problematiche per una corretta introduzione
- L'applicazione di strumenti social nel contesto lavorativo: motivazione, produttività, distribuzione della conoscenza tra i principali benefici rilevati

APP «ZCONNECT» CONSENTE DI AGEVOLARE IL RICEVIMENTO DI DOCUMENTI (ES. BUSTE PAGA, CERTIFICAZIONI FISCALI) E DI DOCUMENTAZIONE

MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA INFORMATIVO

**Comunicazioni, news ed eventi**

Ricerca per titolo o descrizione...

Ordinamento  
Più recente

Tipo di evidenza

In evidenza Importanti

Da visualizzare Ultimo mese

Ultimi 3 mesi Ultimi 6 mesi

Ultimo anno Archivate

Canali disponibili

Comunicazioni **366**

Comunicazioni, news ed eventi  
Controlla sempre le comunicazioni per restare aggiornato sulle novità ed eventi

Visualizza archivio

più di un anno fa  
**Importante**  
Rapporto ISS COVID-19 n. 4\_2021d  
Comunicazioni

più di un anno fa  
**Importante**  
COMUNICAZIONE PER CHI È IMMUNE  
Comunicazioni

più di un anno fa  
**Importante**  
6.11 - Ordinanza\_714\_PSA LEGNANO  
Comunicazioni

più di un anno fa  
**Importante**  
COMUNICAZIONI DATI AL WELFARE  
Comunicazioni

più di un anno fa  
**Importante**  
6.4 - ORDINANZA 714 - CPM NOVA  
Comunicazioni

più di un anno fa  
**Importante**  
1.3 - DPCM 6 MARZO 2021 - CPM NOVA  
Comunicazioni

Sono presenti altre comunicazioni, news ed eventi  
Apri l'archivio



# INFORMATIZZAZIONE DEI PROCESSI «TRASVERSALI»

## GESTIONE PERSONALE



## PROGETTO WORKFLOW



### OBBIETTIVI:

1. LIBERARE LA RISORSA «TEMPO»
2. MIGLIORARE LA GESTIONE DEI FLUSSI DI INFORMAZIONI
3. RENDERE PIÙ SNELLA LA GESTIONE ORGANIZZATIVA (RICHIESTE DI FERIE, ECC)
4. RIDURRE IL CONSUMO DI CARTA



# **INVESTIAMO IN CIO' CHE (VI) SERVE...**

**E' BENE RICORDARE CHE «LA FORMAZIONE E' UN INVESTIMENTO»**

**(E UN OBBLIGO NORMATIVO AI SENSI DELLA DGR 2569 E L.R. 23/2015 E DEL D. LGS 81/08),**

**AL DI LÀ DI CIÒ**

**«SE PENSATE CHE LA FORMAZIONE SIA COSTOSA, PENSATE A QUANTO POSSA COSTARE  
L'IGNORANZA»**

**(TOM PETERS)**



# IL PIANO FORMATIVO 2022

TITOLO	DESTINATARI	CORSO EFFETTUATO (SI/NO)
<b>Modello organizzativo, di gestione e controllo (MOGC) ex D. Lgs 231/01</b>	Tutto il personale	Si
<b>Il primo soccorso in RSA</b>	ASA/OSS	Si
<b>Aggiornamento RLS</b>	RLS	Si
<b>HACCP – aggiornamento</b>	Operatori del servizio cucina e servizi	Si
<b>Addestramento movimentazione manuale del paziente ospedalizzato (MAPO)</b>	ASA/OSS	Si
<b>Nuove frontiere nell'evoluzione scientifica e umanizzazione delle cure</b>	Personale di assistenza diretta all'ospite	Si
<b>Dossier Sanitario Elettronico (DSE) – Progetto "I.R.M.A."</b>	Personale di assistenza diretta all'ospite	Si
<b>Piano Operativo Pandemico (POP)</b>	Tutto il personale	Si
<b>Corso di formazione per la preparazione all'esame di addetto alla gestione delle emergenze</b>	Personale identificato (20)	Si

## OBBIETTIVO

Il piano formativo 2022 si è articolato in una serie di interventi che hanno riguardato la sicurezza sul lavoro, la digitalizzazione del processo assistenziale (Dossier Sanitario Elettronico – DSE), il Piano Operativo Pandemico. Con la fine dell'emergenza sanitaria, son stati ripresi temi diversi da quelli legati alla pandemia. In particolare si è ripreso il tema dell'addestramento in materia di movimentazione e affrontato quello dell'umanizzazione delle cure in RSA



# **PIANO FORMATIVO 2023**





**UMANIZZAZIONE DELLE  
CURE  
E RELAZIONE CON GLI  
OSPITI**

**RSA NOVA MILANESE + RSA  
LEGNANO**

**Umanizzazione  
dell'assistenza in  
RSA: l'alleanza fra  
l'equipe e la  
famiglia dell'Ospite**

I gesti che curano:  
posizionamenti,  
posture e  
movimentazioni in  
RSA -  
addestramento

2 edizioni diurne di 1 ora  
cadauna

5 edizioni diurne di 1 ora  
cadauna

Formatore:  
Dr.ssa Barbara Maretto

Addestratori:  
fisioterapisti

Nova Milanese:  
13/04/2023  
Legnano: 14/04/2022

Nova Milanese e  
Legnano: 1  
addestramento a  
semestre

DESTINATARI: personale di  
assistenza diretta all'ospite

DESTINATARI: ASA/OSS

**COMUNICAZIONE E  
TECNICHE DI  
RELAZIONE**

**RSA NOVA MILANESE + RSA  
LEGNANO**

**Il bisogno di raccontarsi: medicina narrativa e  
umanizzazione delle cure in RSA**

2 edizioni diurne di 1 ora cad.

Formatore:  
Dr.ssa Barbara Maretto

Legnano: 15/09/2023  
Nova Milanese: 14/09/2023

DESTINATARI: tutti gli operatori tutti gli operatori  
addetti all'assistenza all'Ospite

**SICUREZZA E SALUTE DI OSPITI  
ED OPERATORI**

**RSA NOVA MILANESE + RSA LEGNANO**

Violenza contro gli operatori  
sanitari e sociosanitari:  
prevenzione e tecniche di  
gestione

Le infezioni correlate  
all'assistenza (ICA):  
prevenzione e gestione.

2 edizioni diurne  
di 1 ora

2 edizioni diurne  
di 1 ora

Formatori:  
Dr.ssa Pia Ferraio  
(medico emergenza/urgenza)

Formatori:  
Dr. Paolo Viganò  
(infettivologo)

Nova Milanese e Legnano: terzo  
secondo trimestre 2023

Nova Milanese e Legnano: primo  
trimestre 2023  
Nova Milanese 20/02/2023  
Legnano: 22/02/2023

DESTINATARI: tutti gli operatori di  
assistenza diretta

DESTINATARI: tutti gli operatori di  
assistenza diretta

**CORSO DI FORMAZIONE SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO**



**NOVA MILANESE e LEGNANO**

**FORMAZIONE NUOVI OPERATORI/OPERATRICI**

**FORMATORE: ASA SERVIZI**

**DESTINATARI: TUTTO IL PERSONALE NEO-ASSUNTO**

---

**AGGIORNAMENTO QUINQUENNALE SULLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO**

**DESTINATARI: OPERATORI CON ATTESTATO VALIDO AL 2023**

**FORMATORE: ASA SERVIZI**

---

**FORMAZIONE BLSD**

**FORMATORE: COMITATO CRI NOVA MILANESE**

**DESTINATARI: INFERMIERI, ASA, EDUCATRICI, FISIOTERAPISTI**



# COLLABORAZIONE



# COLLABORAZIONE

TUTTI COLORO CHE OPERANO NELLA  
COOPERATIVA SONO TENUTI A «DARSI  
UNA MANO» PER REALIZZARE GLI  
SCOPI SOCIALI

LAVORANDO IN EQUIPE  
PER RAGGIUNGERE QUESTI  
RISULTATI



**PRESTAZIONI – ANNO 2022 – RSA NOVA MILANESE E LEGNANO**

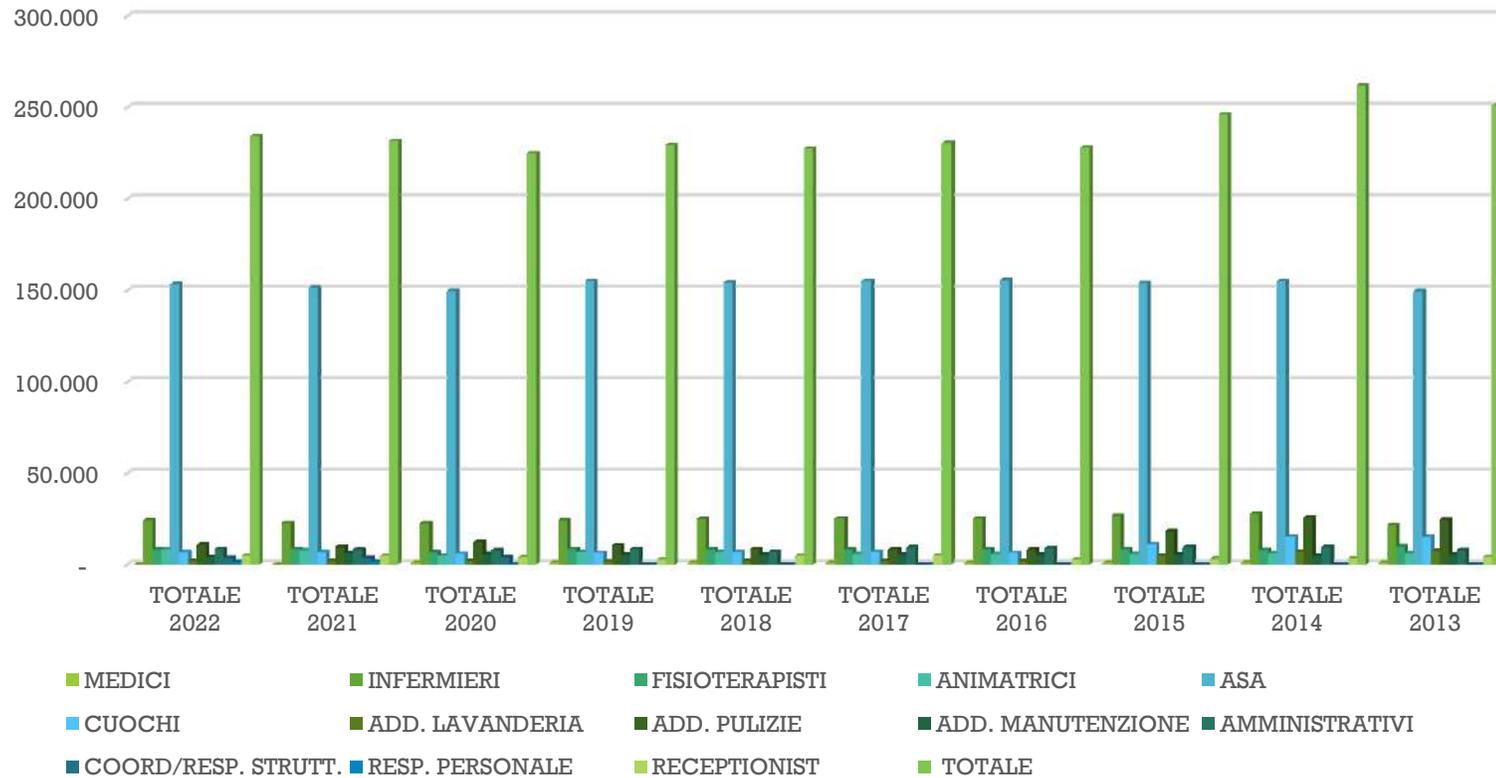
<b>FAMIGLIA P.LE</b>	<b>NOVA MILANESE</b>	<b>LEGNANO</b>	<b>TOTALE</b>	<b>PRESTAZIONI</b>
<b>MEDICO**</b>	0	0	0	
<b>INFERMIERI (LIB. PROF.*)</b>	15.452	8.537	23.989	<b>SOCIO-SANITARIE</b>
<b>FISIOTERAPISTI</b>	5.148	2.818	7.966	
<b>ANIMAZIONE (PSIC./MUSICOT. LIB.PROF.*)</b>	6.267	1.820	8.087	
	306	339	645	
<b>ASA</b>	107.514	45.466	152.980	
<b>CUCINA</b>	0	6.415	6.415	<b>ALBERGH.</b>
<b>LAVANDERIA</b>	0	1.842	1.842	
<b>PULIZIE</b>	1.745	8.838	10.583	
<b>MANUTENZIONE</b>	3.185	1.000	4.185	<b>GENERALI</b>
<b>AMMINISTRAZIONE + COORD/RESP. STRUTTURA + RESP. HR</b>	4.943 1.942+1.000	3.476 1.730+384	8.419 5.056	
<b>CENTRALINO</b>	3.185	1.471	4.656	
<b>TOTALE (LIB. PROF*)</b>	150.381 (10.460)	83.797 (4.408)	234.178 (14.868)	



# RR.SS.AA.

## ORE TOTALI EROGATE RAFFRONTO 2013-2022

TOTALE ORE EROGATE 2013 - 2022 IN ENTRAMBE LE RSA - RAFFRONTO



Le ore erogate in termini di prestazioni in favore della committenza sono rimaste costanti negli anni considerati nonostante:

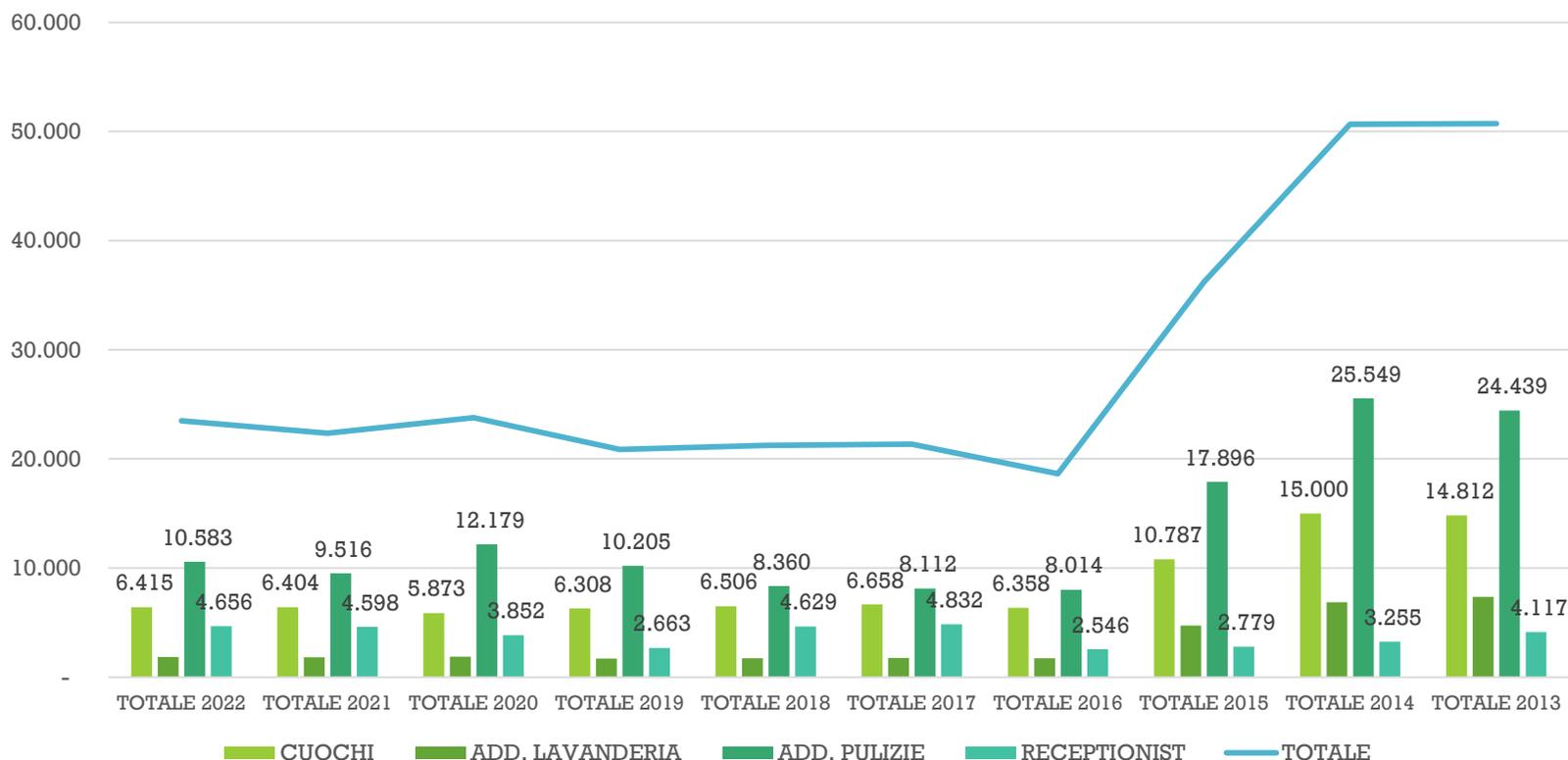
1. La pandemia, che ha fatto aumentare le ore di assenteismo. In particolare nel 2020 e, in misura minore, nel 2021 e nel 2022
2. La carenza di figure professionali sanitarie (infermieri) e socio-sanitarie
3. La riduzione delle ore di assistenza determinate dall'inserimento del tempo tuta per alcune figure professionali che svolgevano il turno mattina-notte (ASA/OSS e infermieri dell'unità operativa di Legnano)



# RR.SS.AA.

## ORE ALBERGHIERE RAFFRONTO 2013-2022

SERVIZI ALBERGHIERI - RAFFRONTO 2013 - 2022



Nel 2022 il numero delle ore dei servizi alberghieri e, in particolare,

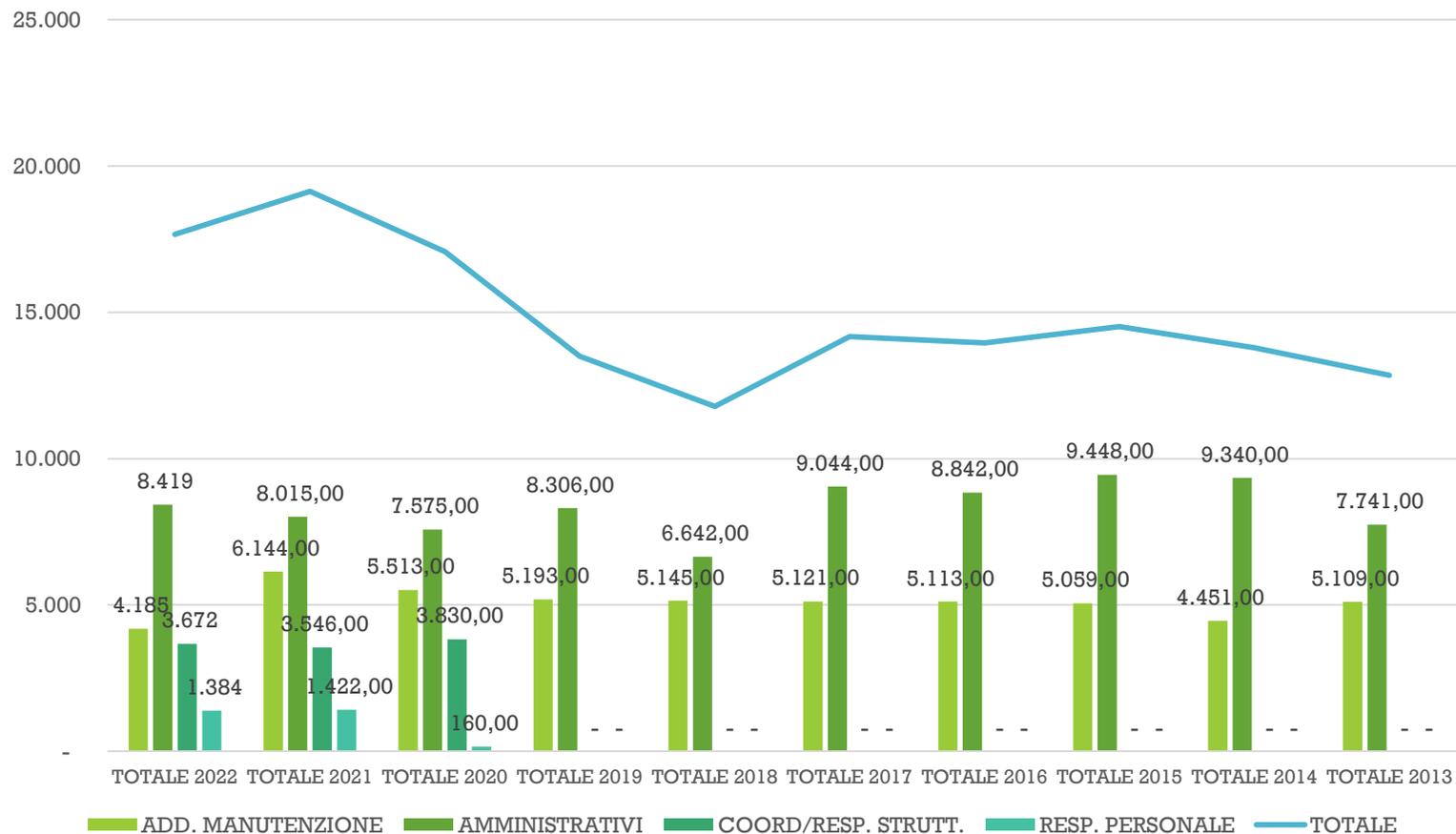
1. Della cucina: è aumentato in virtù dell'elevato turn-over di personale che ha determinato la necessità di aumentare il numero degli affiancamenti per l'addestramento del personale di nuova acquisizione
2. Della reception è aumentato per poter assicurare all'ente gestore la gestione delle visite dei parenti/familiari durante il periodo della pandemia e sino al 31/03/2022
3. Sono aumentate per poter garantire la pulizia e la sanificazione degli ambienti in un contesto ancora caratterizzato dalla presenza del virus Covid-19



# RR.SS.AA.

## ORE SERVIZI GENERALI 2013-2022

SERVIZI GENERALI - RAFFRONTO 2013 - 2022



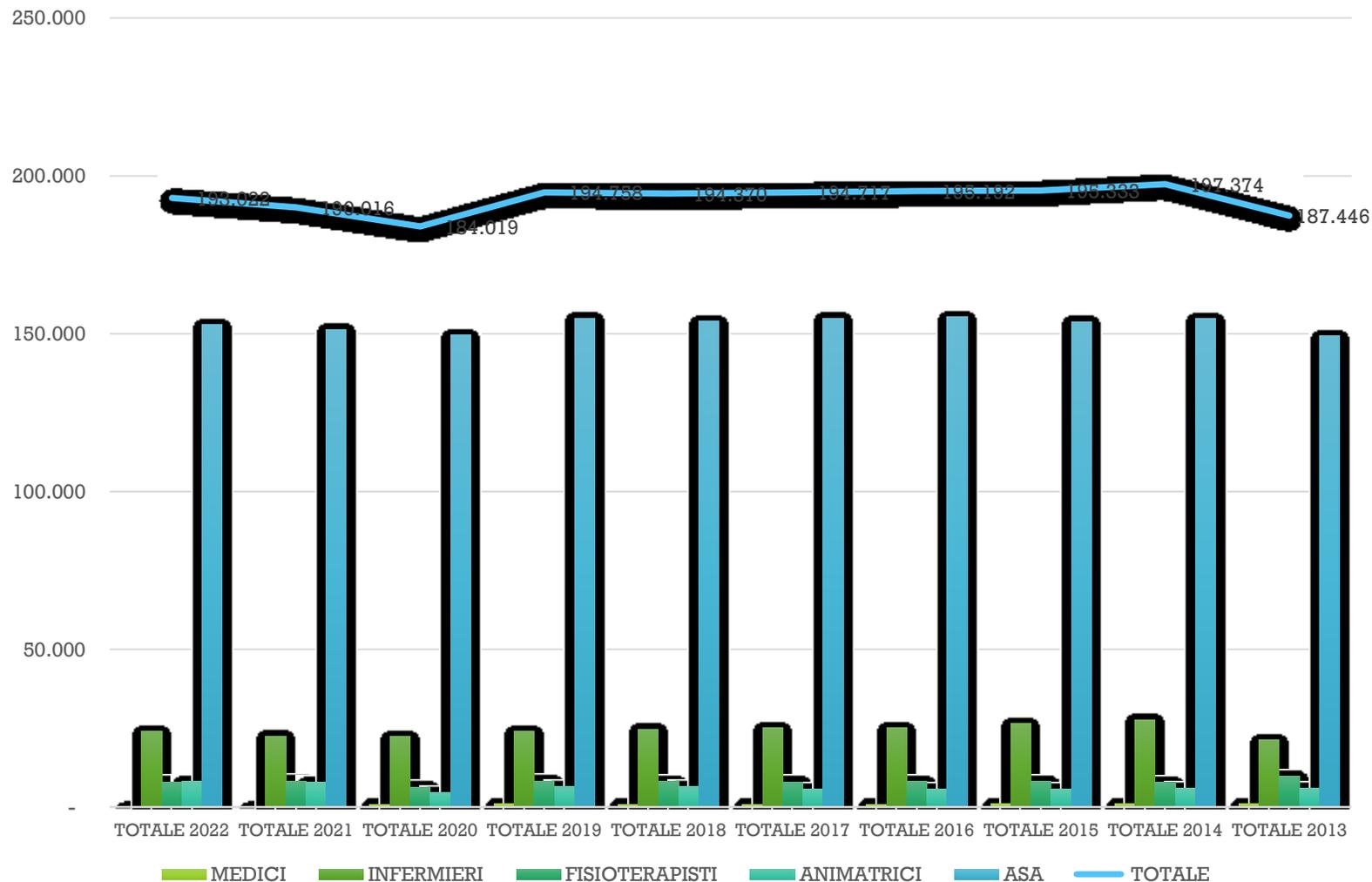
Le ore erogate in termini di prestazioni in favore della committenza sono:

1. Diminuite per quanto concerne le ore di manutenzione
2. Aumentate rispetto ai servizi amministrativi in ragione dell'inserimento di una nuova impiegata
3. Rimaste pressoché stabili per quanto concerne il servizio di coordinamento
4. Rimaste pressoché stabili per quanto concerne il servizio di gestione ed amministrazione del personale della cooperativa, la cui responsabile ha cessato la sua funzione alla fine di dicembre 2022



# RR.SS.AA. ORE SOCIO-SANITARIE E ASSISTENZIALI RAFFRONTO 2013-2022

## ORE SOCIO-SANITARIE - RAFFRONTO 2013-2021



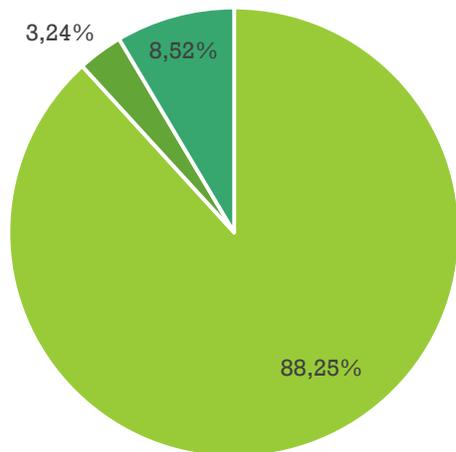
Le ore erogate negli anni si sono mantenute costanti nonostante la crisi determinata dalla pandemia da Sars-Cov-2/Covid-19.

Ciò ha consentito alla Cooperativa di mantenere un elevato standard di qualità dell'assistenza a favore della committente San Francesco scs in tutti i servizi erogati.

Questo si è tradotto anche in risultati positivi in termini customer satisfaction

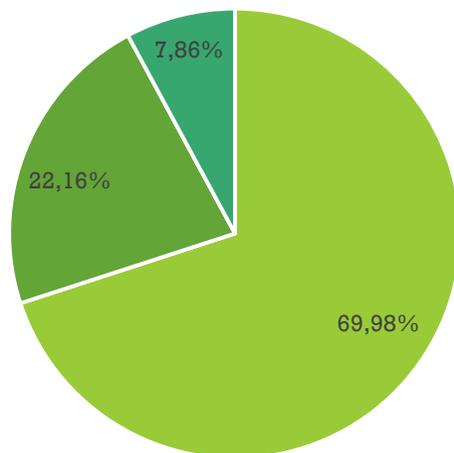


UNITA OPERATIVA DI NOVA MILANESE	
TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE	% SUL TOTALE ORE FORNITE
SOCIO-SANITARIE	88,25%
ALBERGHIERE	3,24%
GENERALI	8,52%
<b>TOTALE</b>	<b>100,00%</b>



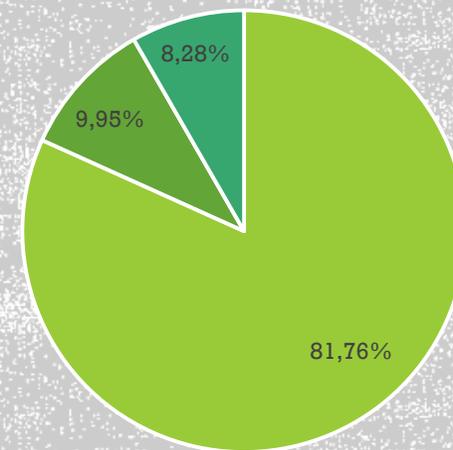
■ SOCIO-SANITARIE ■ ALBERGHIERE ■ GENERALI

UNITA OPERATIVA DI LEGNANO	
TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE	% SUL TOTALE ORE FORNITE
SOCIO-SANITARIE	69,98%
ALBERGHIERE	22,16%
GENERALI	7,86%
<b>TOTALE</b>	<b>100,00%</b>



■ SOCIO-SANITARIE ■ ALBERGHIERE ■ GENERALI

ORE TOTALI RSA NM + LEGNANO	
TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE	% SUL TOTALE ORE FORNITE
SOCIO-SANITARIE	81,76%
ALBERGHIERE	9,95%
GENERALI	8,28%
<b>TOTALE</b>	<b>100%</b>

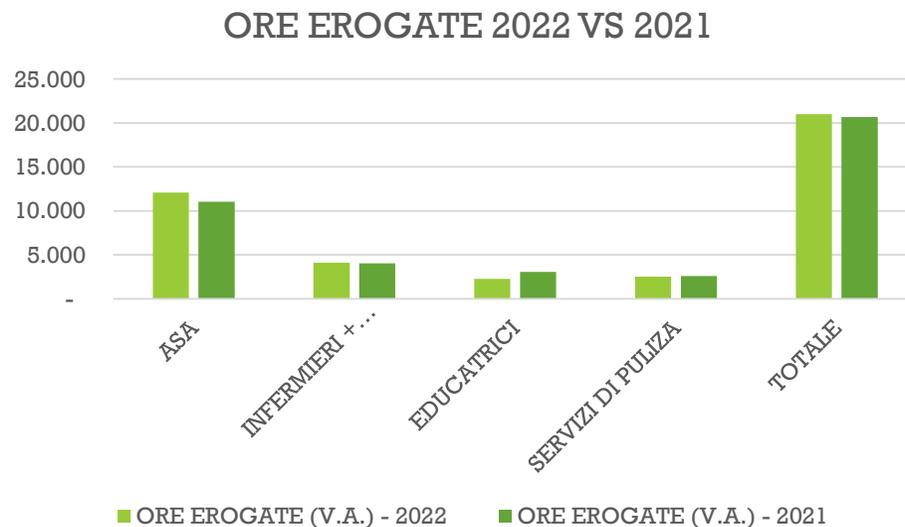


■ SOCIO-SANITARIE ■ ALBERGHIERE ■ GENERALI



# E LA COMUNITÀ PSICHIATRICA?

FAMIGLIA PROFESSIONALE	ORE EROGATE (V.A.) - 2022	ORE EROGATE (V.A.) - 2021
ASA	12.104	11.038
INFERMIERI + COORDINATORE INF.*	4.121	4.019
EDUCATRICI	2.253	3.059
SERVIZI DI PULIZIA	2.512	2.579
TOTALE	20.990	20.695

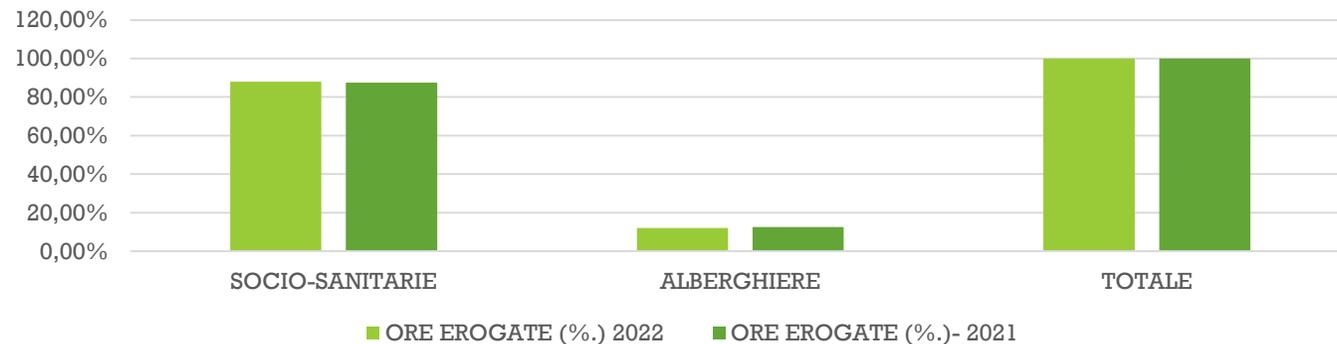


Le ore erogate in termini di prestazioni in favore della committenza sono aumentate nel corso del 2021 di 510 ore (+2,46%) imputabili in particolare al servizio educativo che nel corso del 2020 aveva subito l'uscita per congedo maternità di due operatrici. La carenza di figure come quella dell'educatrice dell'area sanitaria e di quella della terapeuta della riabilitazione psichiatrica genera grande difficoltà di reperimento

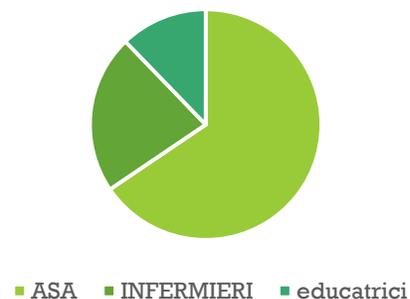
Nel corso del 2021, inoltre, si è deciso di inserire in organico un'altra infermiera in regime di subordinazione per garantire alla collega neo-mamma e coordinatrice di poter fruire dei congedi parentali e di coprirne, all'occorrenza, le eventuali assenze richieste dalla cura della prole. La decisione è andata quindi a tutto vantaggio della qualità del servizio poiché si è assicurata la continuità del servizio assistenziale.



FAMIGLIA PROFESSIONALE	ORE EROGATE (%) 2022	ORE EROGATE (%) - 2021
SOCIO-SANITARIE	88,03%	87,54%
ALBERGHIERE	11,97%	12,46%
<b>TOTALE</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>



FAMIGLIA PROFESSIONALE	ORE EROGATE (%) SUL TOT. ORE 2022	ORE EROGATE (%) SUL TOT. ORE 2021
ASA	57,67%	53,34%
INFERMIERI	19,63%	19,42%
educatrici	10,73%	14,78%
<b>TOTALE</b>	<b>88,03%</b>	<b>87,54%</b>



Sia la composizione delle ore che l'articolazione delle ore socio-sanitarie nelle varie figure professionali sono rimaste pressoché costanti negli esercizi 2022 e 2021.

Nonostante il Covid, e la crescente difficoltà a reperire figure professionali sul mercato, la Mondo Service ha mantenuto una significativa stabilità nell'erogazione delle ore dei servizi alberghieri e socio-sanitari



# I PORTATORI DI INTERESSE (STAKEHOLDERS) INTERNI

PORTATORI DI INTERESSE INTERNI	TIPOLOGIA DI RELAZIONE
ASSEMBLEA DEI SOCI	È l'organo sovrano che adotta le delibere con cui vengono determinate le scelte della cooperativa
SOCI LAVORATORI	I soci lavoratori ricevono dalla cooperativa opportunità di lavoro e prestano la loro opera in suo favore, consentendole di realizzare lo scopo mutualistico
FRUITORI DEI SERVIZI (PARENTI, OSPITI)	Sono i soggetti a cui la cooperativa eroga i servizi core
AMMINISTRATORI	Gli amministratori stabiliscono gli indirizzi gestionali della cooperativa, sottoponendoli alle decisioni dell'Assemblea
SINDACI	Svolgono attività di controllo legale e contabile della cooperativa
SINDACI DEI COMUNI DI UBICAZIONE DELLE UDO E DEI COMUNI DI PROVIENZA DEGLI OSPITI	I servizi svolti dalla cooperativa impattano in modo positivo sulla presa in carico dei soggetti che provengono dal proprio domicilio. La cooperativa versa inoltre le addizionali comunali per i rapporti di lavoro subordinato.

Sono i soggetti che hanno interesse a che la cooperativa eroghi i suoi servizi in modo ottimale e raggiunga i propri obiettivi in conformità ai criteri di economicità, efficienza ed efficacia attraverso una serie di attività che vengono svolte dalla Cooperativa medesima



# I PORTATORI DI INTERESSE (STAKEHOLDERS) ESTERNI

PORTATORI DI INTERESSE ESTERNI	TIPOLOGIA DI RELAZIONE
BANCHE E ISTITUTI DI CREDITO	Relazione economico-finanziaria per lo svolgimento delle attività istituzionali della cooperativa
CONFCOOPERATIVE	La cooperativa ha aderito alla centrale cooperativa da cui riceve servizi e a cui ha delegato la rappresentanza nelle sedi istituzionali
SAN FRANCESCO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE	Committente, ente gestore delle RSA
ASSOCIAZIONE SAN FRANCESCO	Committente, ente gestore della CPM
FORNITORI DI SERVIZI (SICUREZZA SUL LAVORO, PAGHE E CONTRIBUTI, CONSULENTE DEL LAVORO)	Relazioni commerciali per l'erogazione di servizi obbligatori ope legis e in favore dei soci lavoratori della cooperativa
CENTRI PER L'IMPIEGO E AFOL	Ricerca di personale qualificato
FONDO PREVIDENZIALE	Trasferimento periodico del TFR e di quote di retribuzione dei soci lavoratori

Sono i soggetti che hanno interesse a che la cooperativa eroghi i suoi servizi in modo ottimale e raggiunga i propri obiettivi in conformità ai criteri di economicità, efficienza ed efficacia pur fornendole servizi dall'esterno



# CUSTOMER SERVIZI 2022



## I - SEZIONE DATI STATISTICI E GENERALI

1 - Il presente questionario è compilato da

stesso ospite    parente/familiare    amministratore di sostegno/tutore    altro

2 - Sesso dell'Ospite per il quale si risponde all'indagine

donna    uomo

3 - Anno di inserimento nella CPM

2022    2021    2020    2019    2018    2017    2016    2015



## QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE - CPM "SAN FRANCESCO" -

### PREMESSA

Il presente questionario ha come obiettivo la rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza sui servizi che sono stati erogati all'interno della CPM "San Francesco" di Nova Milanese durante il 2022, anno durante il quale si è passati dalla fase pandemica conclamata (cessata il 31/03/2022) a quella di "transizione" che, stanti le attuali normative, cesserà il prossimo 31 dicembre.



## QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE - RSA "ANGELINA E ANGELO POZZOLI" -

### PREMESSA

Il presente questionario ha come obiettivo la rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza sui servizi che sono stati erogati all'interno della RSA "Angelina e Angelo Pozzoli" di Legnano durante il 2022, anno durante il quale si è passati dalla fase pandemica conclamata (cessata il 31/03/2022) a quella di "transizione" che, stanti le attuali normative, cesserà il prossimo 31 dicembre.



## II - LA STRUTTURA

II. 1 - Indichi con una "X" il Suo livello di gradimento (da 1=negativo; 2= scarso; 3= sufficiente; 4= più che sufficiente; 5= buono) sulla Struttura:

	1	2	3	4	5
Estetica generale	<input type="checkbox"/>				
Disposizione degli ambienti	<input type="checkbox"/>				
Salone comune	<input type="checkbox"/>				
Abitabilità dei nuclei	<input type="checkbox"/>				
Giardino esterno	<input type="checkbox"/>				
Rifiniture	<input type="checkbox"/>				

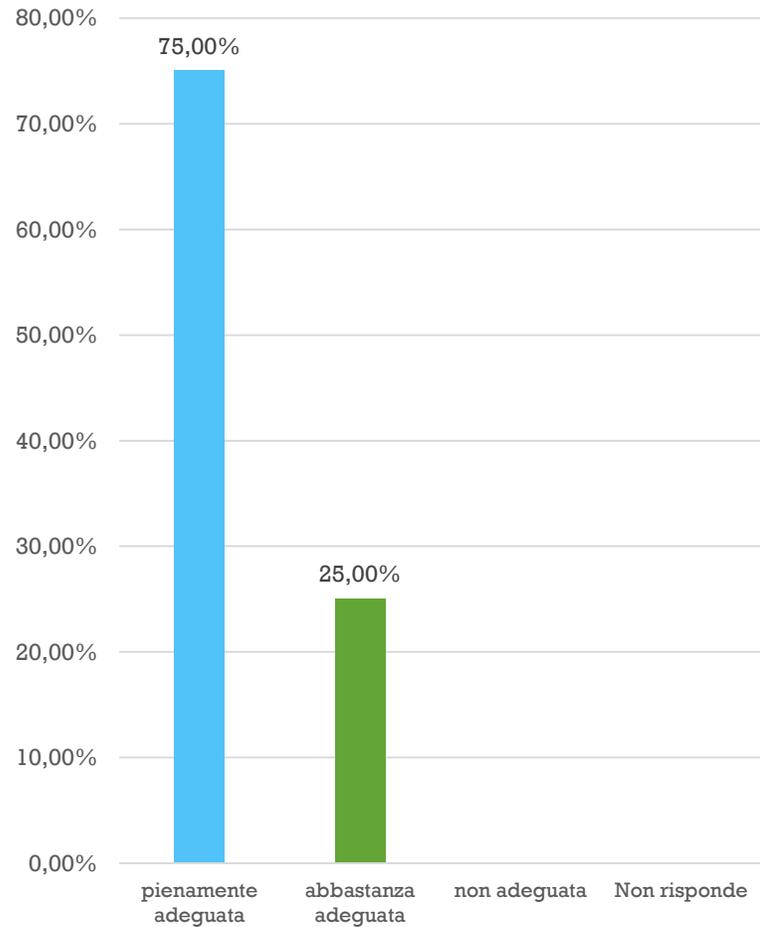
Per le prestazioni rese nel 2022, come di consueto, la cooperativa «San Francesco» e la «Associazione San Francesco» hanno somministrato i questionari di soddisfazione dei servizi resi dalla Cooperativa agli utenti delle RSA e della CPM. I risultati sono quelli che vengono riportati nelle successive rappresentazioni grafiche e che dimostrano l'apprezzamento ottenuto nonostante le criticità degli ultimi anni di emergenza, che si sono manifestate anche nel corso dell'ultimo esercizio.



# I PRINCIPALI STAKEHOLDERS - PAZIENTI E PARENTI: IL GRADO DI SODDISFAZIONE

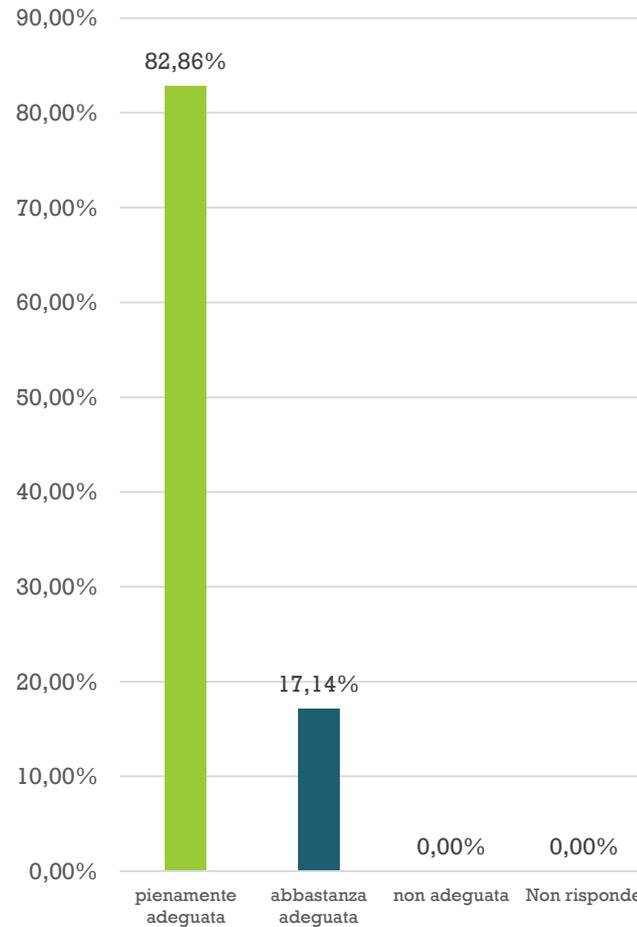
## Rsa Nova Milanese

Ritiene che l'attuale gestione della "fase di transizione" dell'emergenza sanitaria sia



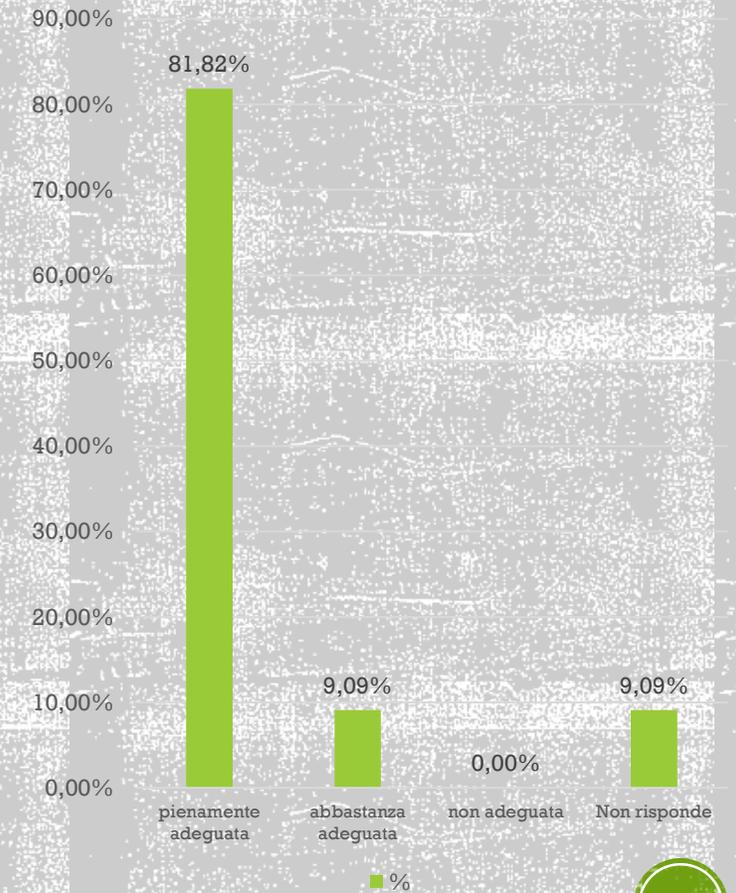
## Rsa Legnano

RITIENE CHE L'ATTUALE FASE DI TRANSIZIONE DELL'EMERGENZA SANITARIA SIA



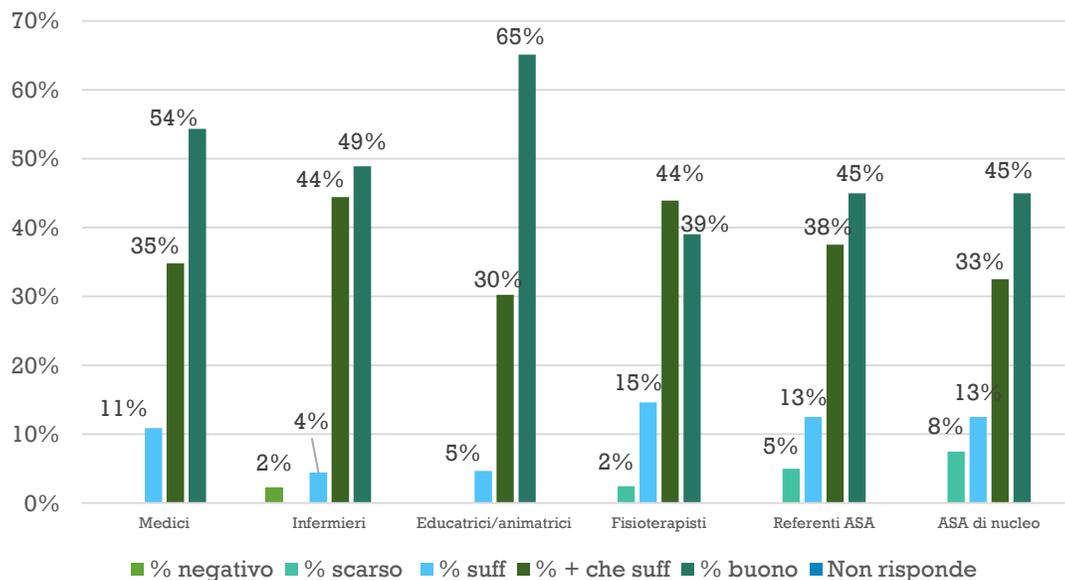
## Cpm Nova Milanese

COME GIUDICA LA GESTIONE DELL'EMERGENZA DA SARS-COV-2/COVID 19 NELL'ATTUALE FASE DI TRANSIZIONE?

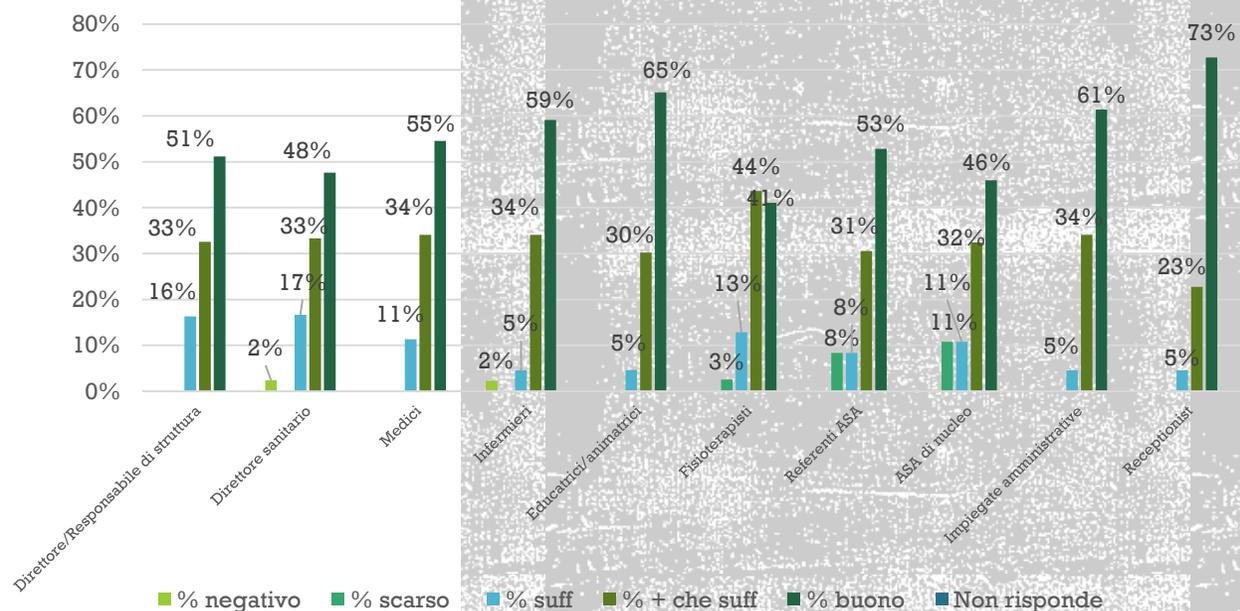


# RSA NOVA : IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI SOCIOSANITARI EROGATI DA MONDO SERVICE

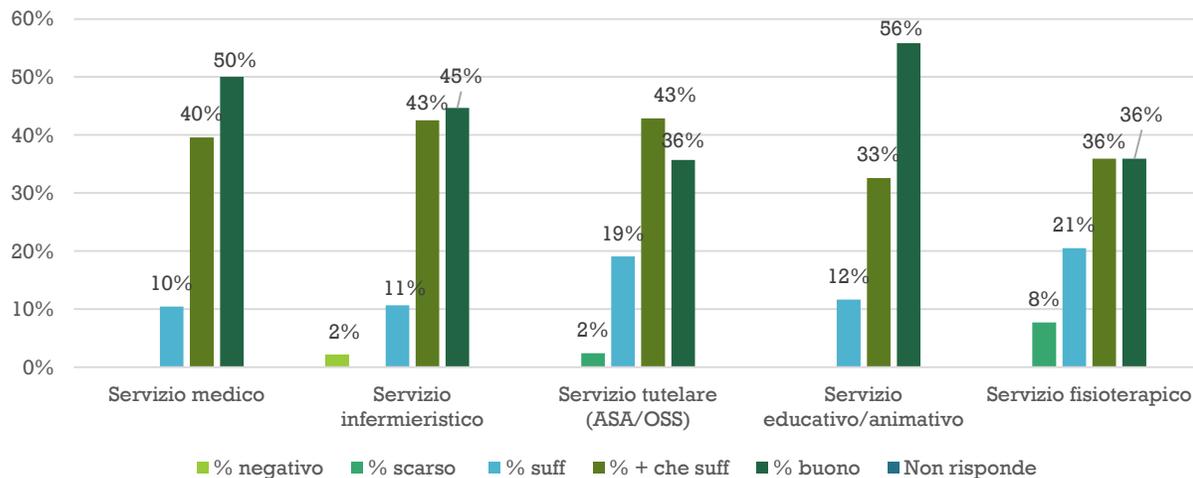
## GRADIMENTO SULLA RELAZIONE CON L'OSPITE DA PARTE DI



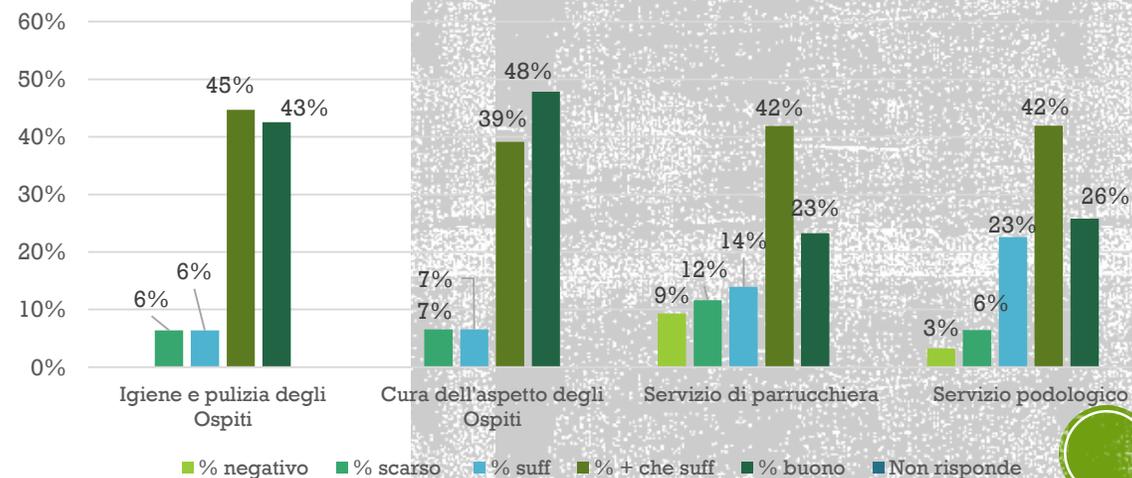
## GRADIMENTO SULLA RELAZIONE CON I FAMILIARI/PARENTI DA PARTE DI



## GRADIMENTO SERVIZI DI CURA DELL'OSPITE

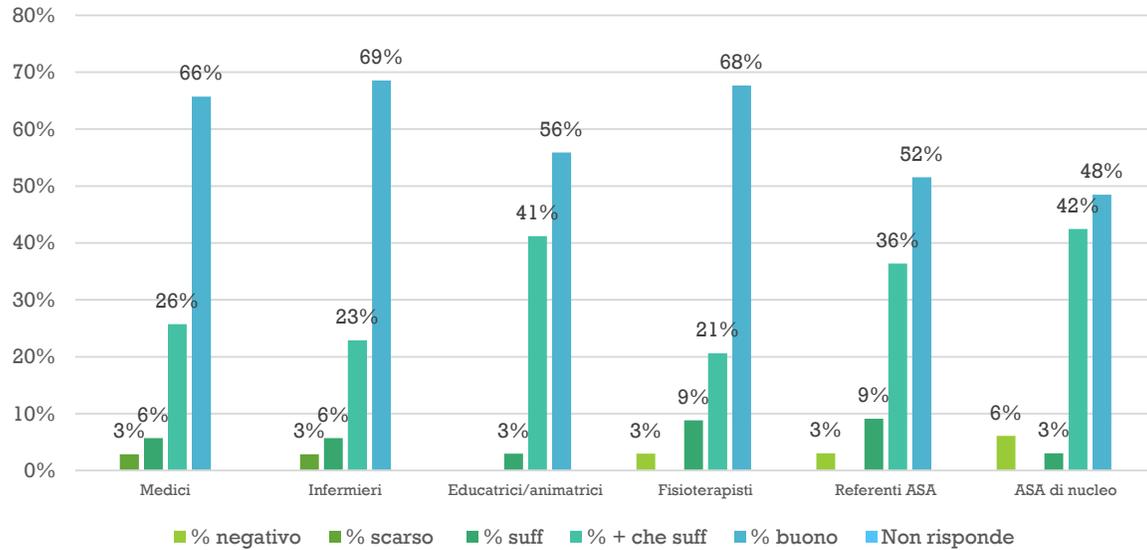


## GRADIMENTO ULTERIORI ASPETTI ASSISTENZIALI E DI CURA ESTETICA

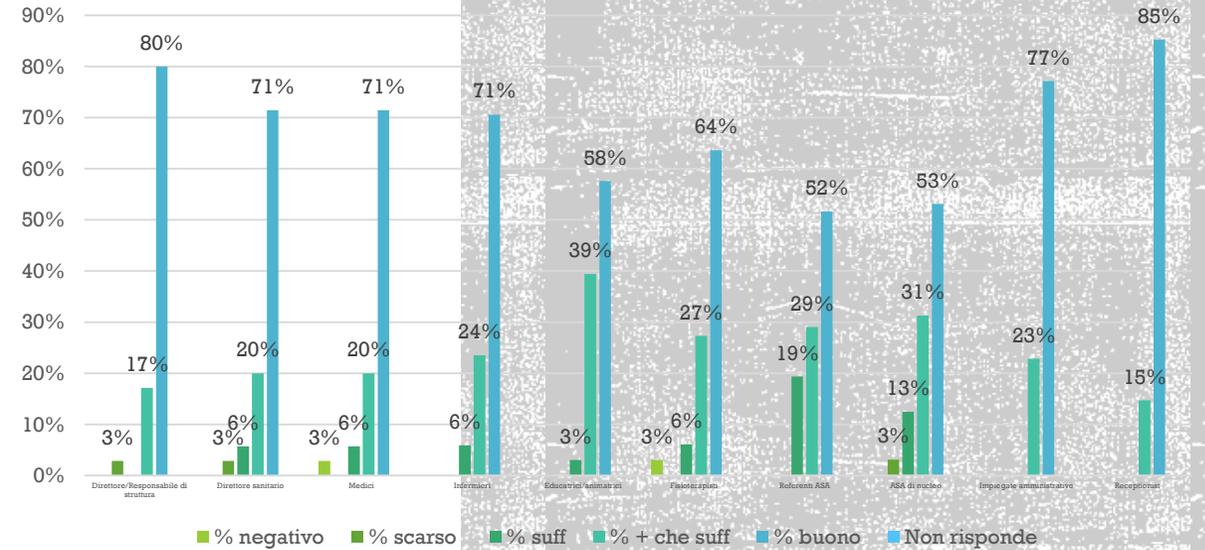


# RSA LEGNANO : IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI SOCIOSANITARI EROGATI DA MONDO SERVICE

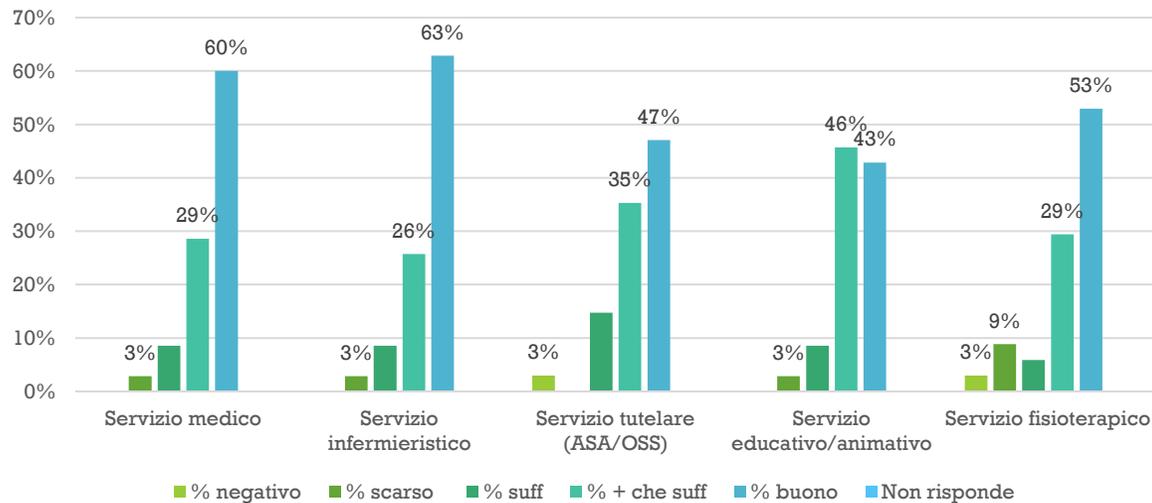
## GRADIMENTO SULLA RELAZIONE CON L'OSPITE DA PARTE DI



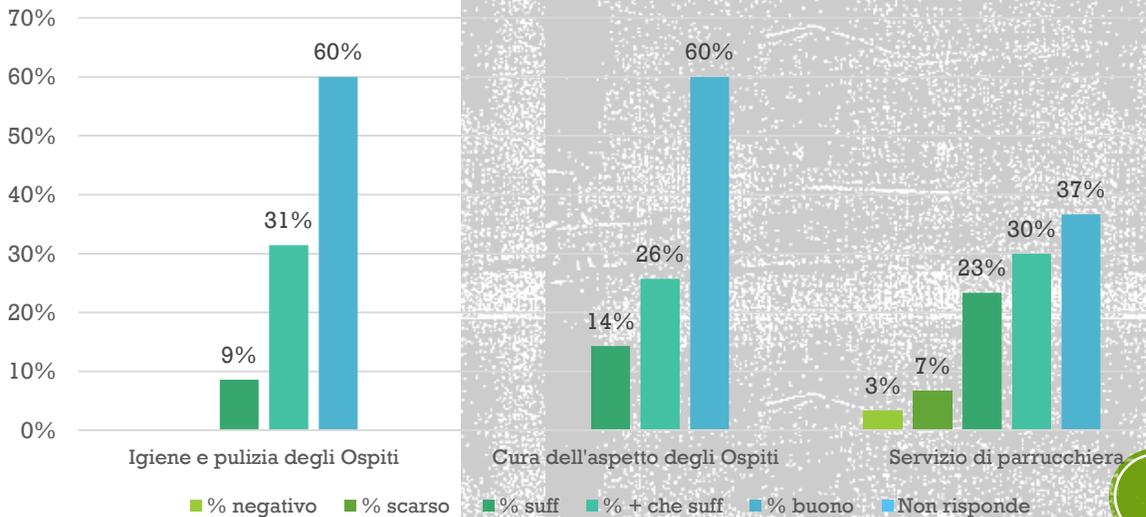
## GRADIMENTO SULLA RELAZIONE CON I FAMILIARI/PARENTI DA PARTE DI



## GRADIMENTO SERVIZI DI CURA DELL'OSPITE

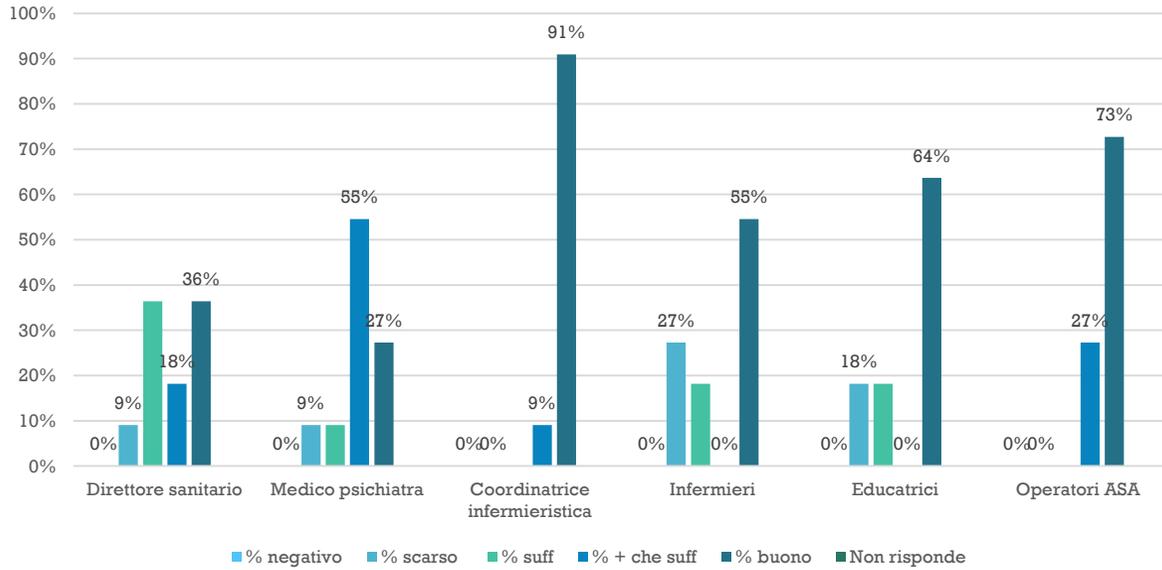


## GRADIMENTO ULTERIORI ASPETTI ASSISTENZIALI E DI CURA ESTETICA

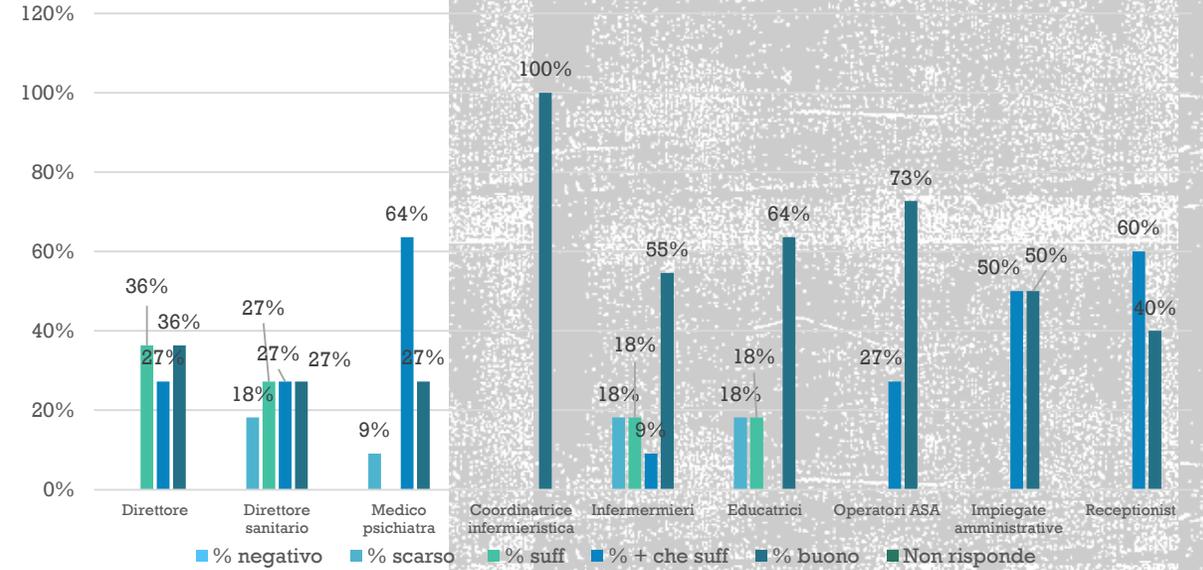


# CPM NOVA : IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI SOCIO SANITARI EROGATI DA MONDO SERVICE

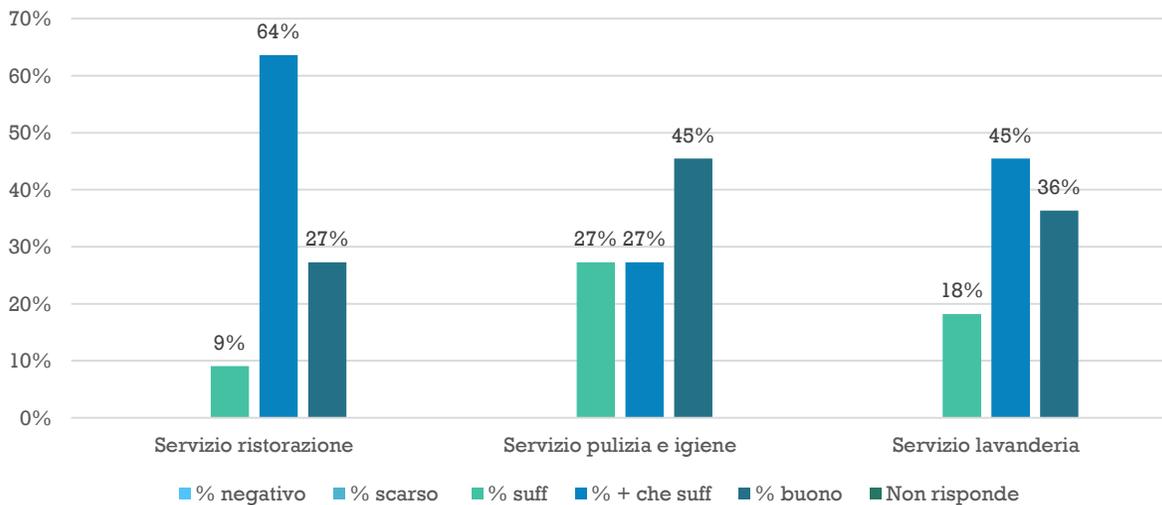
## GRADIMENTO SULLA RELAZIONE CON L'OSPITE DA PARTE DI



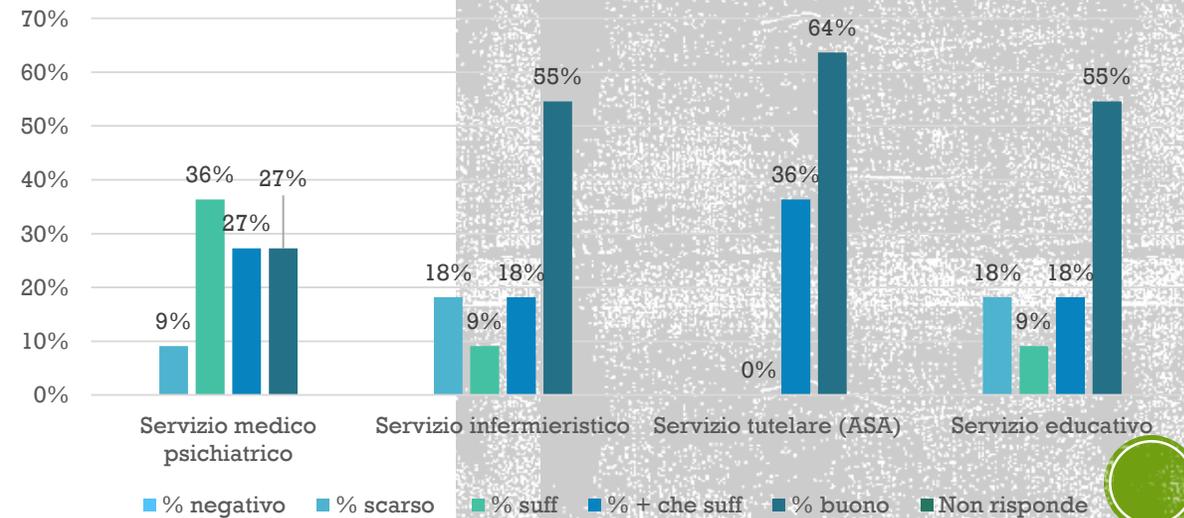
## GRADIMENTO SULLA RELAZIONE CON I FAMILIARI/PARENTI DA PARTE DI



## GRADIMENTO SERVIZI ALBERGHIERI



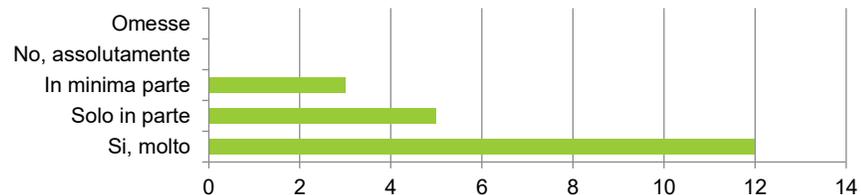
## GRADIMENTO SERVIZI DI CURA DELL'OSPITE



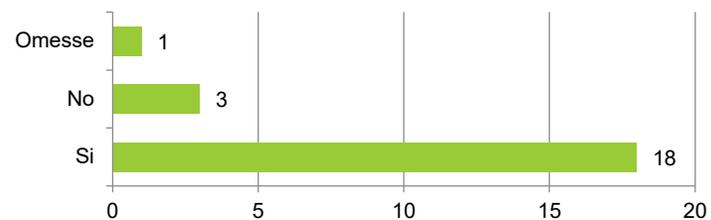
## **GLI ALTRI STAKEHOLDERS: I SOCI-LAVORATORI**



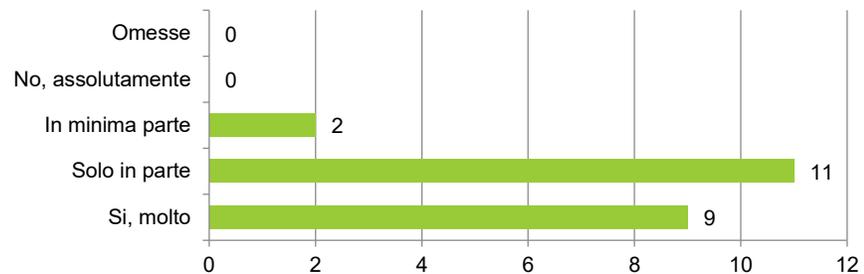
E' soddisfatto della sua scelta personale?



Potendo scegliere, rifarebbe la sua scelta professionale?

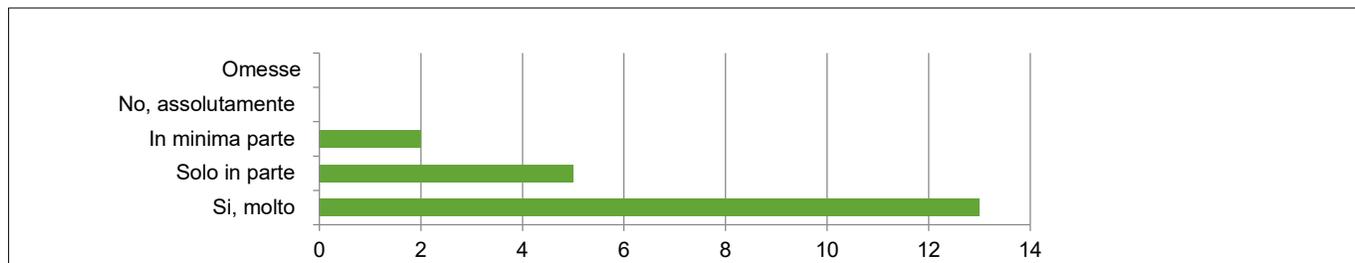


E' soddisfatto di lavorare presso la ns RSA?

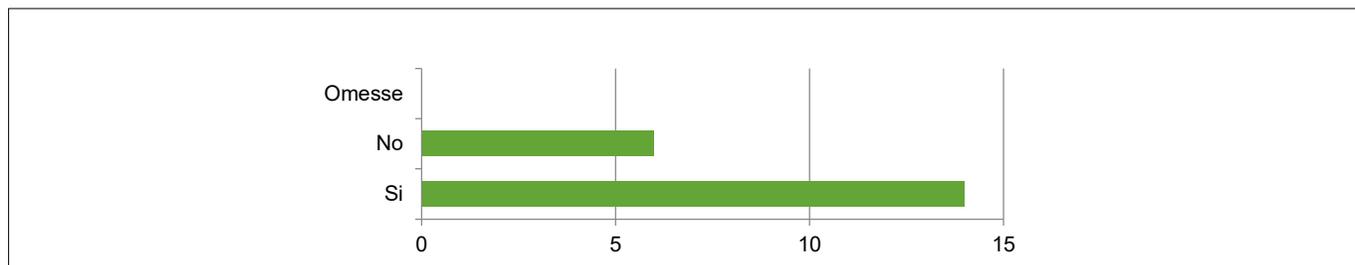


**CUSTOMER  
OPERATORI  
LA SCELTA  
DELLA RSA DI  
NOVA MILANESE**

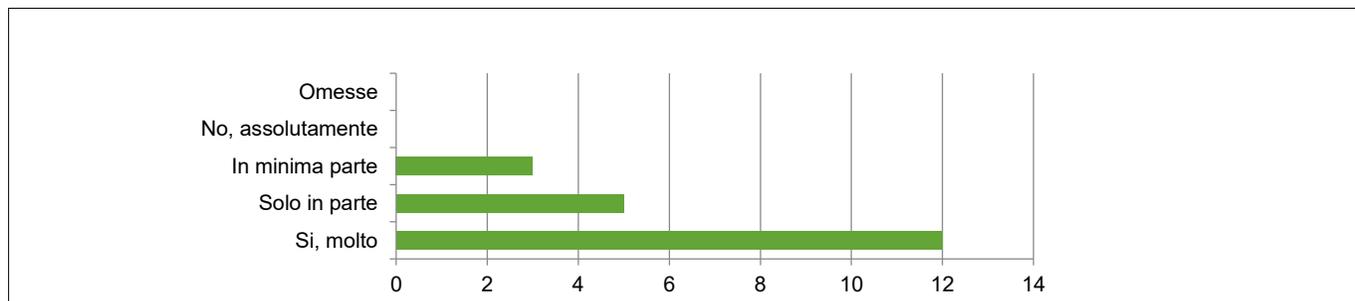
## E' soddisfatto della sua scelta personale?



## Potendo scegliere, rifarebbe la sua scelta professionale?

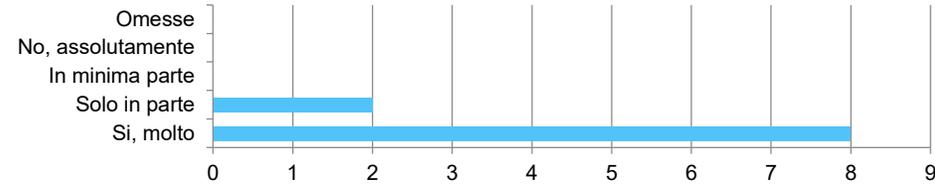


## E' soddisfatto di lavorare presso la ns RSA?

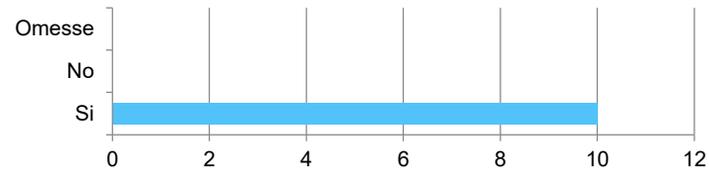


**CUSTOMER  
OPERATORI  
LA SCELTA  
DELLA RSA DI  
LEGNANO**

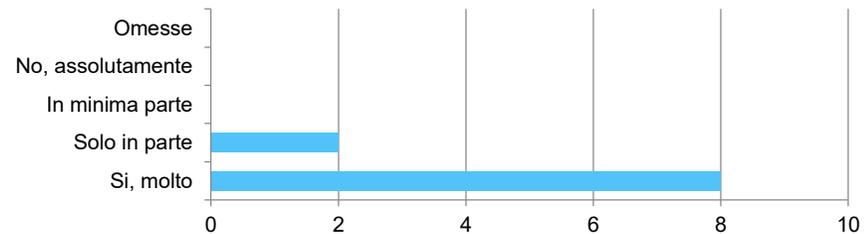
E' soddisfatto della sua scelta professionale?



Potendo scegliere, rifarebbe la sua scelta professionale?



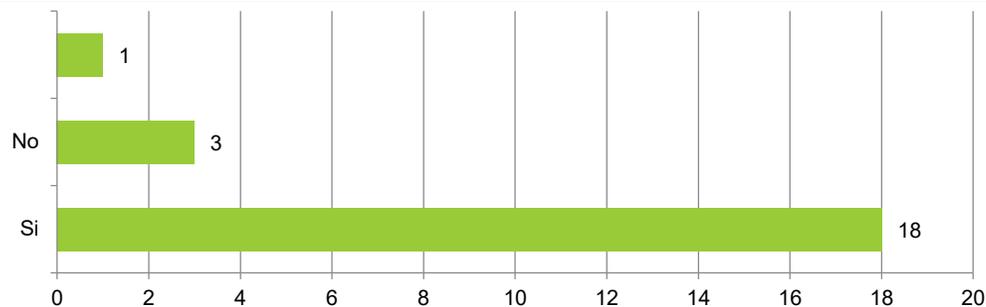
E' soddisfatto di lavorare presso la ns CPM?



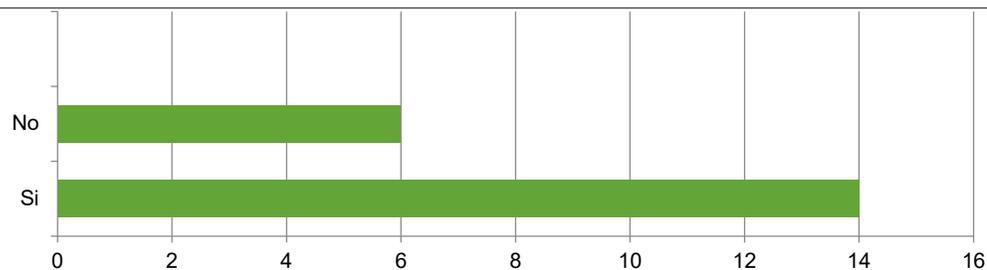
**CUSTOMER  
OPERATORI  
LA SCELTA  
DELLA CPM**

# ALLA LUCE DELL'ESPERIENZA VISSUTA, RIFARESTI LA SCELTA DI LAVORARE PRESSO QUESTA COOPERATIVA (IN RSA/CPM)?

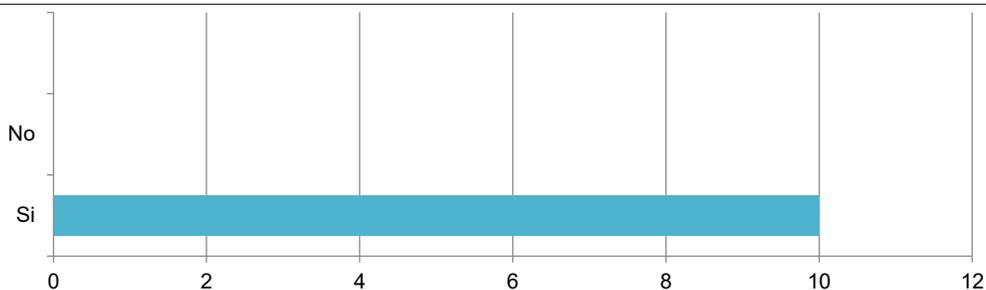
Rsa Nova Milanese



Rsa Legnano



CPM Nova Milanese



Oltre ai risultati precedenti, di sicura significatività è quello riguardante la domanda «Alla luce dell'esperienza vissuta, rifaresti la scelta di lavorare presso questa RSA/CPM?».

In tutte e tre le sedi la risposta è stata positiva nella quasi totalità dei casi (RSA Nova e RSA Legnano) e nella totalità dei casi (CPM).

Un esito senza dubbio importante in termini di capacità della cooperativa di assicurare le condizioni di lavoro migliori possibili e di apprezzamento del lavoro di tutti i soci-lavoratori, del consiglio di amministrazione e della dirigenza.

Segnale, questo, della bontà del lavoro svolto insieme e della capacità di farsi carico ciascuno delle fatiche dell'altro



# **SENSO DI IDENTITA' E APPARTENENZA**

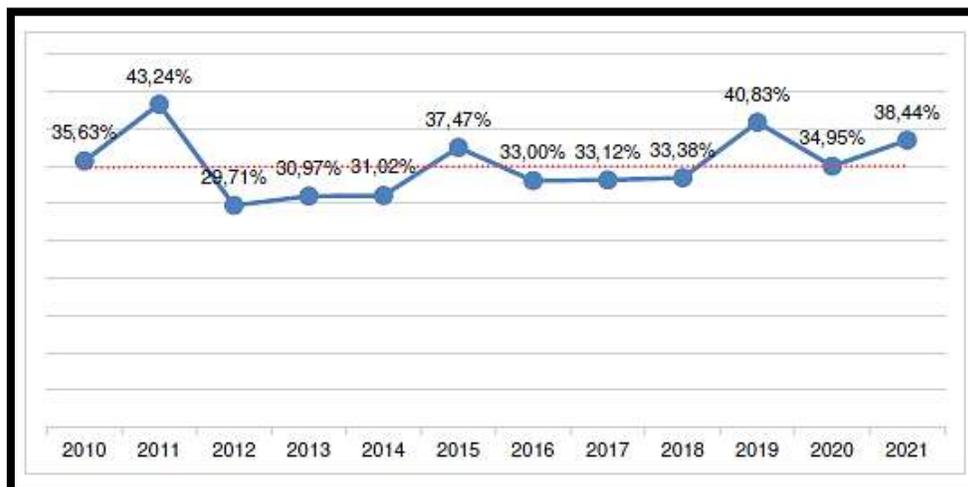


# SENSO D'IDENTITÀ E DI APPARTENENZA

## IL TURN OVER DEL PERSONALE

NELL'ULTIMO BIENNIO IL TASSO DI TURN OVER, ALL'INTERNO DELLA COOPERATIVA, È STATO PIÙ ELEVATO CHE NEGLI ANNI PRECEDENTI

IL PERSONALE LASCIA LA COOPERATIVA IN RAGIONE DELLA MAGGIORE MOBILITÀ DEL MERCATO DEL LAVORO CHE È ALLA RICERCA DI FIGURE PROFESSIONALI QUALIFICATE NEL SETTORE SANITARIO E SOCIO-SANITARIO. DI SEGUITO L'ANDAMENTO DEL TASSO DI TURN OVER NELLE STRUTTURE LOMBARDE ADERENTI ALL'OSSERVATORIO SETTORIALE SULLE RSA (RAPPRESENTATIVE DEL 50% DEI POSTI LETTO IN REGIONE LOMBARDIA)



IL TURN OVER POSITIVO (NUMERO DEGLI ASSUNTI NELL'ANNO 2022 IN RAPPORTO ALL'ORGANICO MEDIO DELL'ANNO)

37,65%

IL TURN OVER NEGATIVO (NUMERO DEI DIMESSI NELL'ANNO 2022 IN RAPPORTO ALL'ORGANICO MEDIO DELL'ANNO)

42,35%

IL TASSO DI COMPENSAZIONE (AMMESSI RISPETTO AI DIMESSI NELL'ANNO) È STATO PARI A

88,90%



## COMUNICAZIONE PER TUTTI GLI OPERATORI E LE OPERATRICI

In segno di riconoscimento per il lavoro svolto nel corso di quest'anno, nella giornata di ieri la Cooperativa ha deliberato di premiare l'impegno profuso dagli Operatori e dalle Operatrici con l'erogazione di un importo a titolo di erogazione in natura (buoni spesa).

La misura "una tantum" è stata approvata a seguito di un'attenta valutazione da parte del consiglio di amministrazione e, in particolare, del suo Presidente. L'importo sarà corrisposto figurativamente nella busta paga di settembre 2022. I ticket saranno consegnati fisicamente a mano non appena verranno recapitati alla Mondo Service.

L'ammontare di ciascun buono è stato determinato in ragione del numero di mesi lavorati tra il 1° gennaio ed il 30 settembre 2022. Ciò significa che coloro che hanno prestato servizio per l'intero periodo considerato percepiranno l'importo pieno mentre per i prestatori che hanno lavorato per periodi inferiori ai 9 mesi (01/01-30/09/2022) l'erogazione in natura sarà riproporzionata. Si considererà mese intero il servizio reso per più di 15 giorni.

La misura non rientra in alcuna forma di bonus o riduzione dell'onere contributivo e/o fiscale decisa dallo Stato e, quindi, è da considerare aggiuntiva a qualsiasi eventuale futuro o pregresso intervento posto in essere dalla Pubblica Amministrazione.

La decisione di corrispondere è stata adottata in un momento storico caratterizzato da elevata incertezza e difficoltà per la totalità delle imprese, comprese quelle che, come la Mondo Service, operano nell'area del lavoro simbolico, poiché rivestono per

Nel ringraziarvi per la vostra collaborazione.

Nova Milanese



### ASSEGNAZIONE DI BORSE DI STUDIO - AVVISO PER LA CANDIDATURA

La San Francesco Società Cooperativa Sociale ha deciso l'emissione di un bando, riservato ai figli degli operatori della San Francesco Società Cooperativa Sociale e della Mondo Service Società Cooperativa Sociale, per l'erogazione delle borse di studio a favore di giovani meritevoli impegnati in studi secondari superiori o universitari. Il bando prevede l'erogazione di complessive n° 4 borse di studio del valore di 500,00 (cinquecento/00) cadauna **oppure**, in caso di mancato raggiungimento del numero, di nr. 2 borse da € 1.000(mille/00) cadauna da assegnare ad altrettanti studenti (4 nel primo caso oppure 2 nel secondo caso) che nel 2022 abbiano concluso con l'Esame di Stato il ciclo di studi di scuola secondaria superiore o che abbiano conseguito la laurea (triennale e/o specialistica).

Le borse di studio sono riservate esclusivamente ai figli dei dipendenti delle due cooperative (San Francesco e Mondo Service) con contratto a tempo indeterminato. Le borse di studio vengono assegnate per merito.

Il criterio di assegnazione delle borse di studio terrà conto dei seguenti criteri:

- ✓ Votazione conseguita all'Esame di Stato, del credito scolastico relativo a ciascun anno del triennio e, in subordine, della media delle valutazioni conseguite in sede di scrutinio finale nell'ultimo triennio, per gli studenti diplomatisi nell'anno 2022.

Le domande devono essere presentate **entro e non oltre le ore 12.00 del giorno 04 novembre 2022**. Possono essere consegnate a mano all'Ufficio del Personale sito presso la RSA "San Francesco" di Nova Milanese o, in alternativa, inviate via **e-mail** ai seguenti indirizzi:

1. [uffpersonale@rsa-sanfrancesco.it](mailto:uffpersonale@rsa-sanfrancesco.it)
2. [direzioneamm@rsa-sanfrancesco.it](mailto:direzioneamm@rsa-sanfrancesco.it)

**Non verranno prese in considerazione candidature ricevute oltre la data e l'orario indicati.**

## AVVISO IMPORTANTE per I LAVORATORI E LE LAVORATRICI DELLA COOPERATIVA SOCIALE SUL FONDO SANITARIO INTEGRATIVO "COOPERSALUTE"

Gent.mo/a Collaboratore/Collaboratrice,

ti ricordo che la Cooperativa è iscritta al Fondo Sanitario Integrativo "Coopersalute", il fondo di assistenza sanitaria integrativa per i dipendenti titolari di un contratto a tempo indeterminato o con contratto di apprendistato.

Il Fondo ti consente, a specifiche condizioni stabilite nel "Piano sanitario", che puoi scaricare sul sito <https://www.cooperazionealute.it/Piani-sanitari/Welfare-sanitario-contrattuale/cooperazione-sociale>, di ottenere le seguenti prestazioni:

- Sussidio mensile per la **Non Autosufficienza**
- Rimborsi per la **Fisioterapia**
- Diaria per la **Degenza Ospedaliera** in Italia e all'estero
- **Cure Odontoiatriche e Pacchetto Gravidanza**
- **Risparmio fino al 70%** nelle nostre **Strutture Convenzionate**
- Possibilità di estensione delle coperture ai **Nuclei Familiari**

In allegato alla presente comunicazione troverai le informazioni che potrai comunque trovare sul sito [www.cooperazionealute.it](http://www.cooperazionealute.it)

pertanto, a prendere visione dell'allegato e di utilizzare le prestazioni del Fondo qualora

## Piano Sanitario per le Cooperative Sociali

### Cooperazione Salute per te

- **Rimborso al 100%** dei **Ticket Sanitari**
- Sussidio mensile per la **Non Autosufficienza**
- Rimborsi per la **Fisioterapia**
- Diaria per la **Degenza Ospedaliera** in Italia e all'estero
- **Cure Odontoiatriche e Pacchetto Gravidanza**
- **Risparmio fino al 70%** nelle nostre **Strutture Convenzionate**
- Possibilità di estensione delle coperture ai **Nuclei Familiari**

Le informazioni riportate in questa scheda sono una versione sintetica e non esaustiva del Piano Sanitario. Per maggiori informazioni consultare il piano completo, visitando il sito [www.cooperazionealute.it](http://www.cooperazionealute.it)

#### ESTENSIONE NUCLEO FAMILIARE

Per coniuge/convivente e figli oltre i 26 anni  
costo annuo € 60

Per figli fino a 26 anni  
costo annuo € 48

La salute, una scelta di valore



## WELFARE AZIENDALE

Tra gli strumenti che possono essere utilizzati per trattenere gli operatori e le operatrici della cooperativa, che rappresentano la principale risorsa della cooperativa, vi è certamente lo strumento del c.d. «Welfare aziendale».

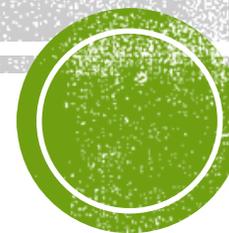
Nel corso del 2022, sono stati erogati buoni spesa una tantum a tutto il personale.

Ciascun anno, inoltre, la San Francesco società cooperativa sociale apre il bando per l'assegnazione di borse di studio, destinate anche ai figli dei dipendenti di Mondo Service società cooperativa sociale, che vengono assegnate per meriti scolastici dalla Famiglia Legnanese

A queste iniziative, si aggiunge la possibilità per i lavoratori e le lavoratrici di utilizzare il Fondo Sanitario Integrativo previsto dalla contrattazione collettiva (Coopersalute), che prevede la possibilità, con un contributo annuale contenuto, di allargare una parte del piano sanitario anche ai figli ed ai familiari conviventi.



# CONCILIAZIONE TEMPI DI VITA E DI LAVORO



# CONCILIAZIONE TRA TEMPI DI VITA E DI LAVORO (WLB)

COS'È?

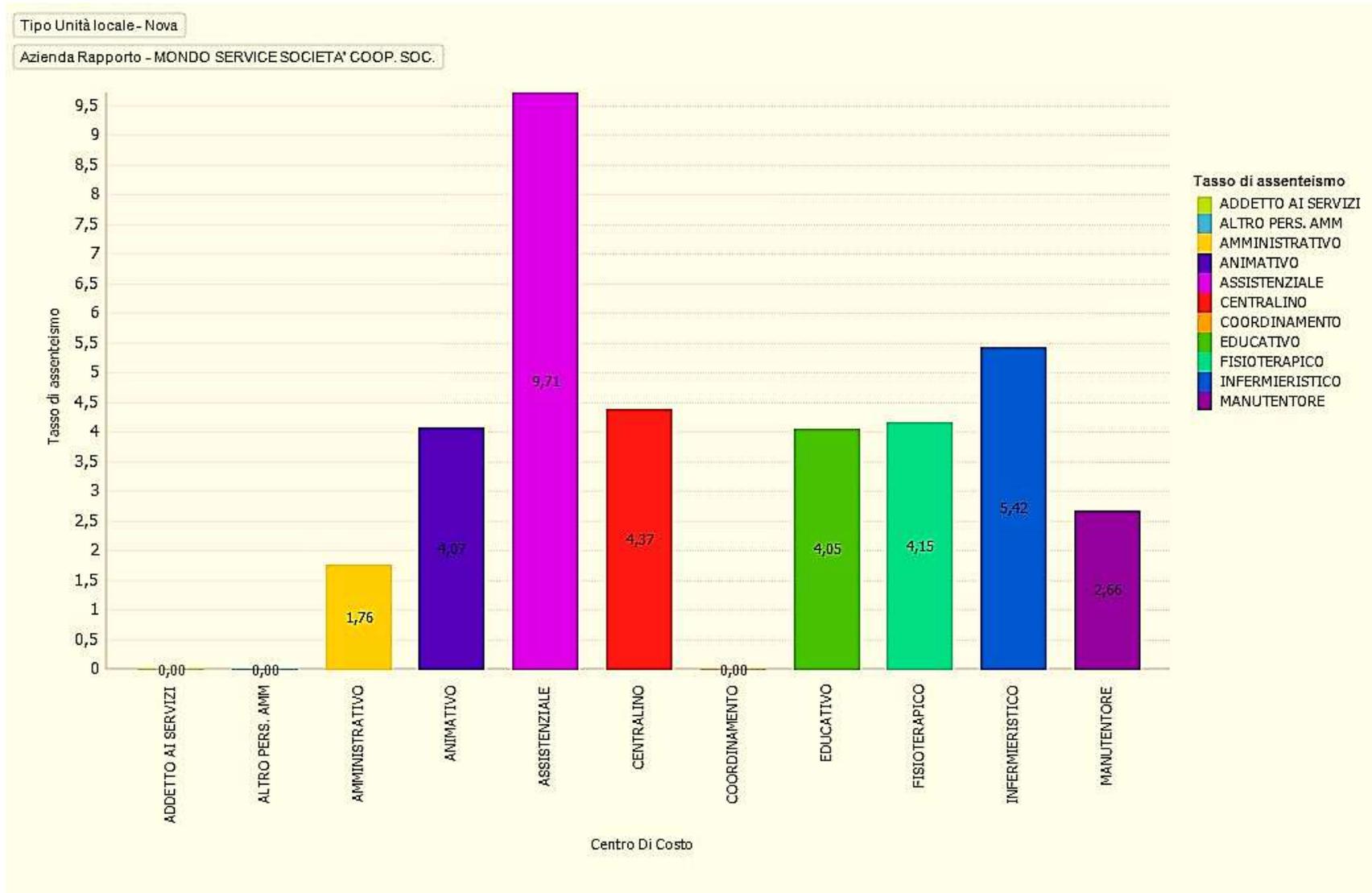
SI TRATTA DI TUTTE QUELLE PRATICHE, ANCHE INFORMALI, CON CUI CONSENTIRE AI SOCI-LAVORATORI DI POTER TROVARE UN EQUILIBRIO TRA LE ESIGENZE DEL LAVORO E QUELLE PERSONALI (IN PARTICOLARE FAMILIARI)

PERCHÈ ABBIAMO INIZIATO A CONSIDERARLI UN VALORE?

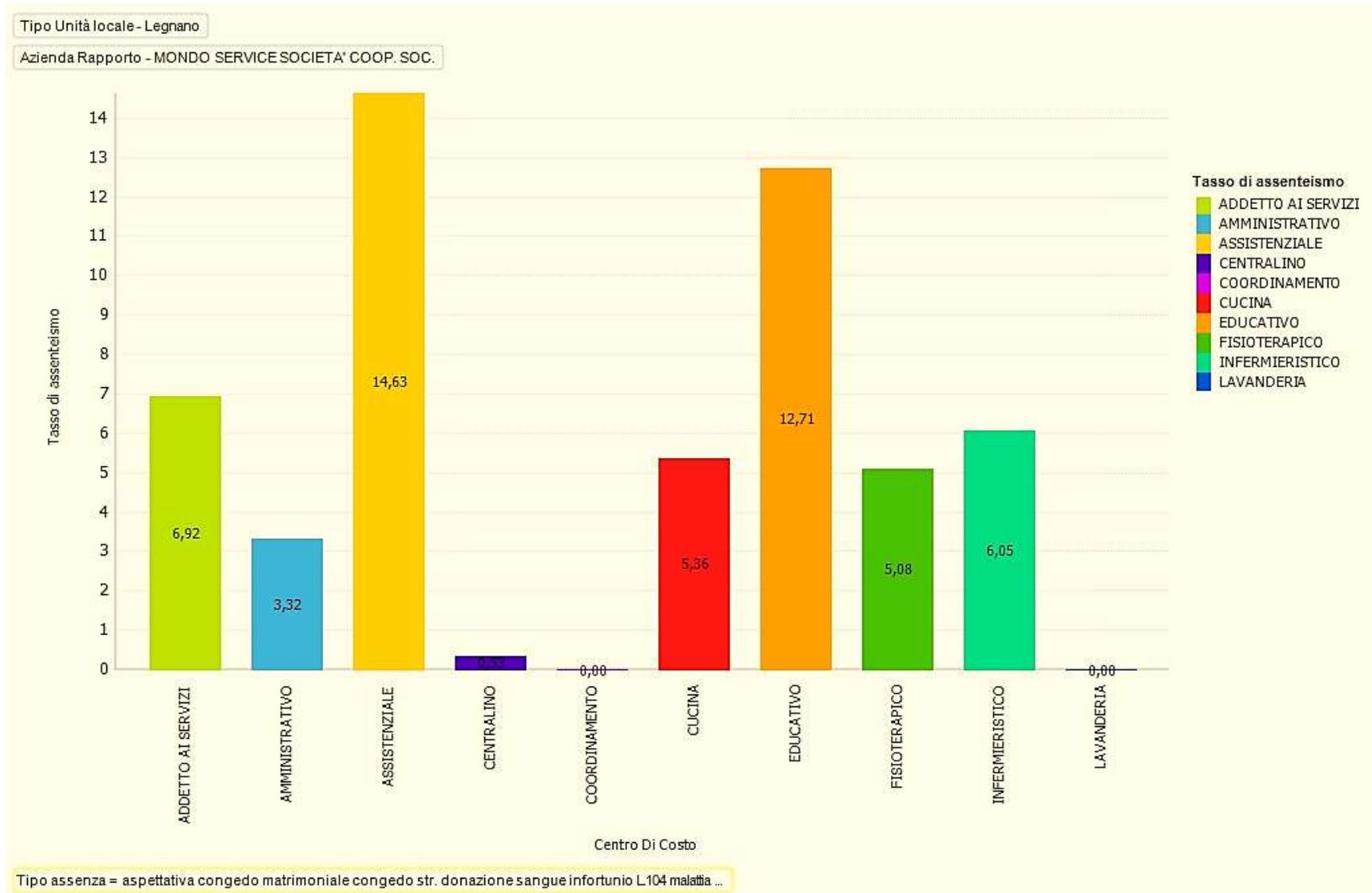
PERCHÈ I SOCI-LAVORATORI SONO MEDIAMENTE GIOVANI E SI RITROVANO A DOVER GESTIRE UN TRIPLICE RUOLO: LAVORATORE/LAVORATRICE, FIGLIO/A DI GENITORI ANZIANI E GENITORE DI BAMBINI PICCOLI



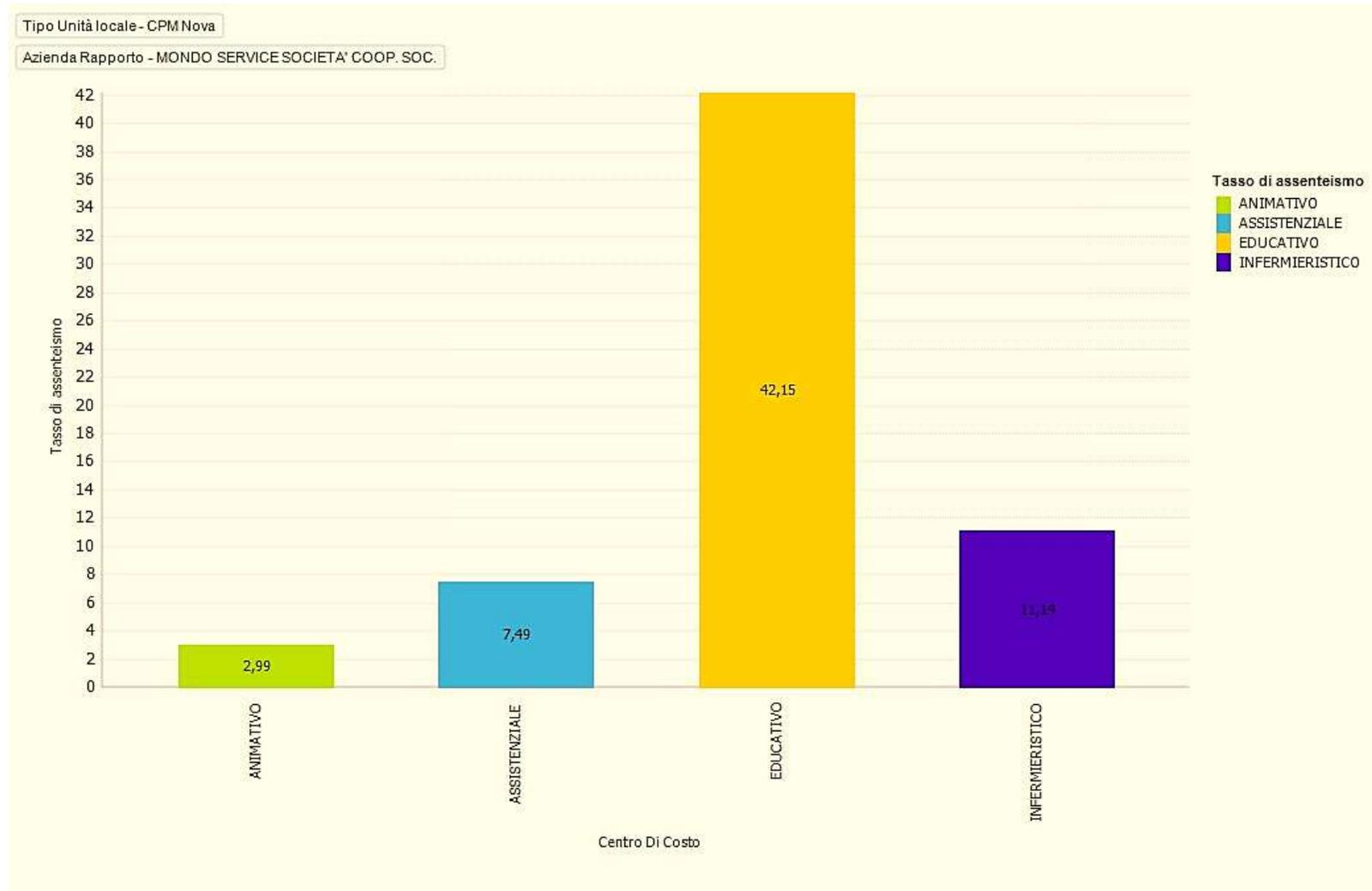
# ASSENTEISMO PER UNITA LOCALE (RSA NOVA) – MONDO SERVICE



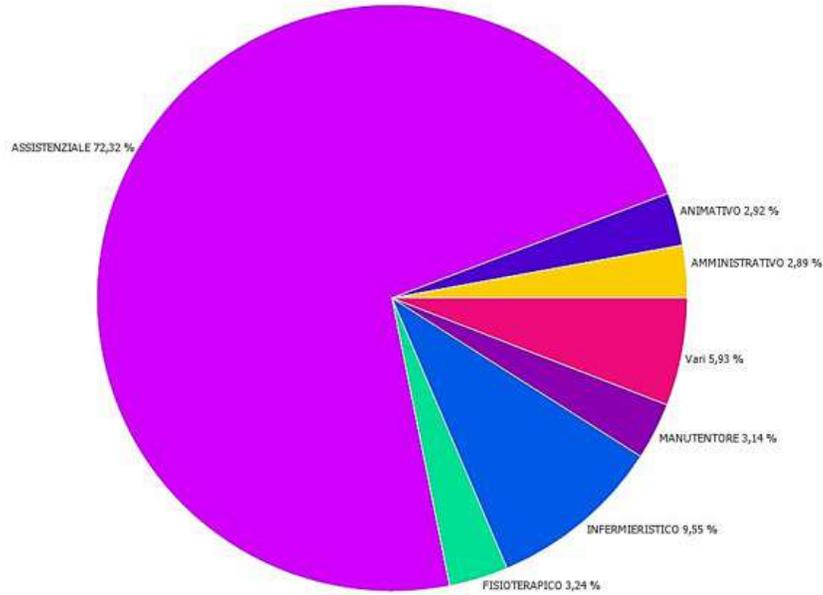
# ASSENTEISMO PER UNITA' LOCALE (RSA LEGNANO) – MONDO SERVICE



# ASSENTEISMO PER UNITA LOCALE (CPM) MONDO SERVICE SCS

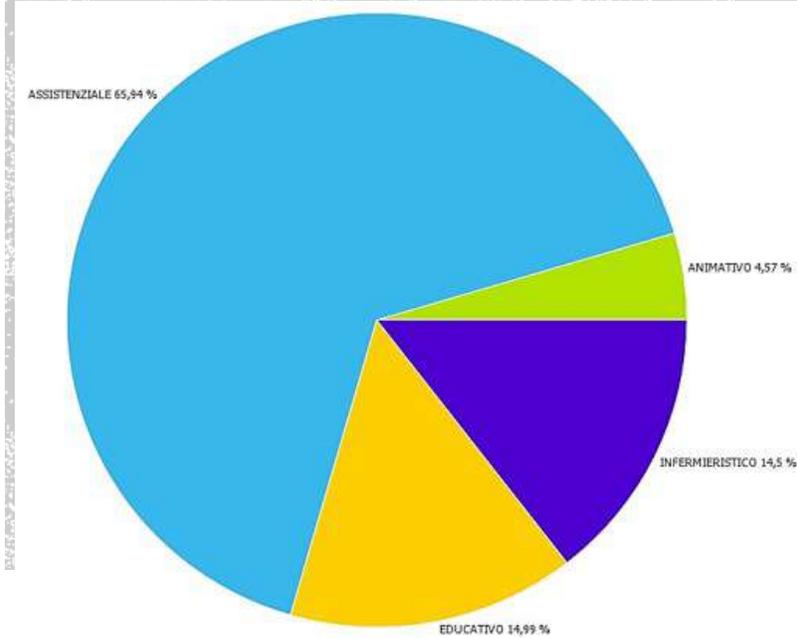


# ASSENTEISMO 2022 – IN CIASCUNA SEDE

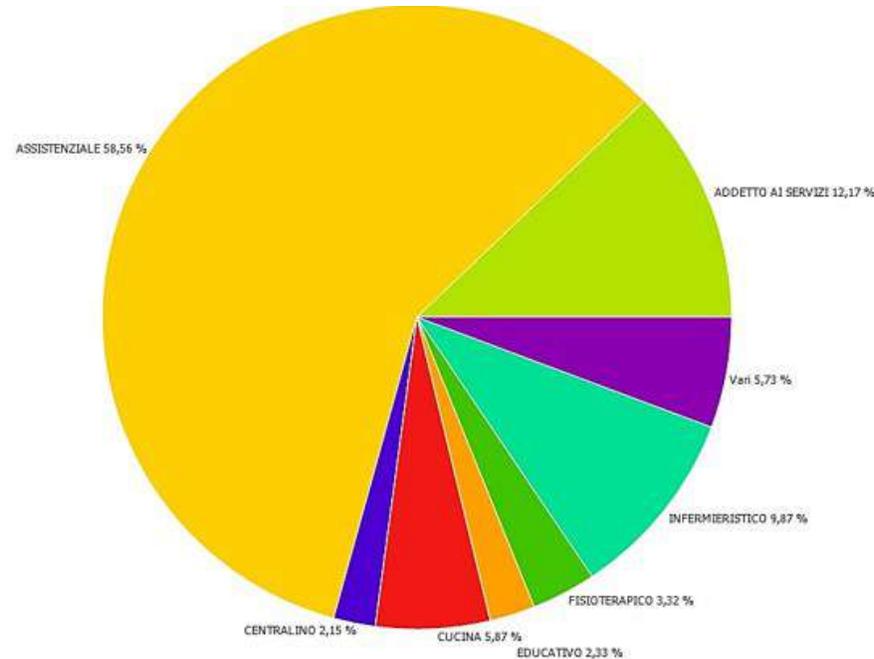


RSA NOVA MILANESE

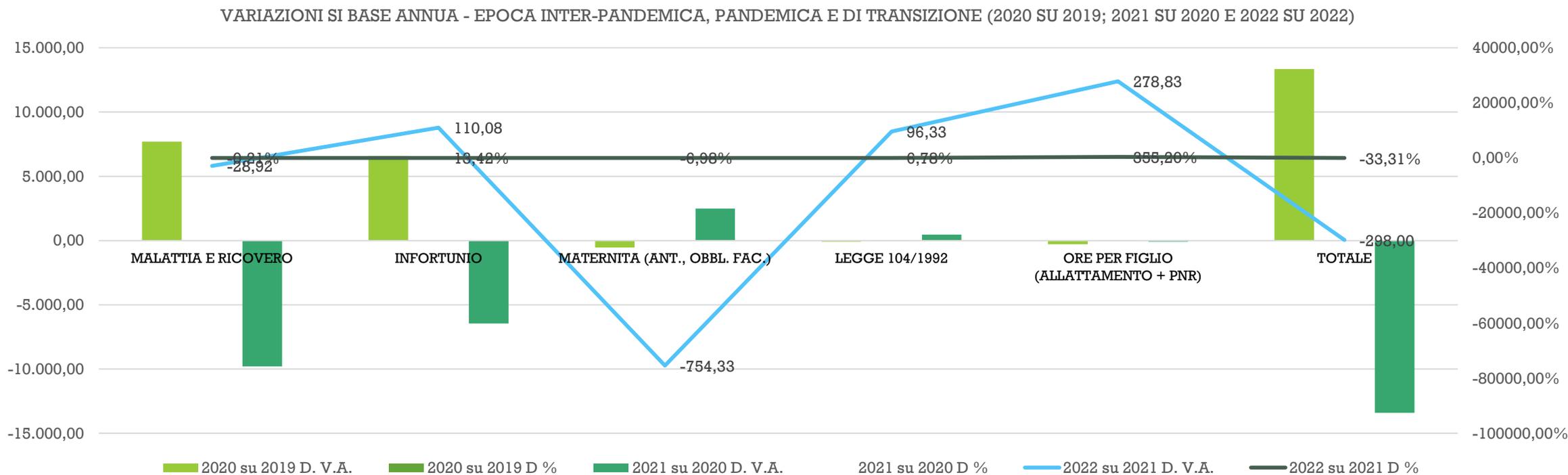
RSA LEGNANO



CPM NOVA



# ANDAMENTO ASSENZE: RAFFRONTO TRA FASE INTERPANDEMICA (2019), DI EMERGENZA PANDEMICA (2020 E 2021) E DI FASE DI TRANSIZIONE (2022) – DATI MONDO SERVICE SCS



VARIAZIONI SU BASE ANNUA	2020 su 2019		2021 su 2020		2022 su 2021	
	D. V.A.	D%	D. V.A.	D%	D. V.A.	D%
MALATTIA E RICOVERO	7.696,68	48,63%	-9.805,97	-41,69%	-28,92	-0,21%
INFORTUNIO	6.574,87	931,94%	-6.460,37	-88,74%	110,08	13,42%
MATERNITA (ANT., OBBL. FAC.)	-542,10	-6,11%	2.487,43	29,87%	-754,33	-6,98%
LEGGE 104/1992	-88,49	-8,49%	467,00	48,99%	96,33	6,78%
ORE PER FIGLIO (ALLATTAMENTO + PNR)	-286,02	-62,04%	-96,50	-55,14%	278,83	355,20%
<b>TOTALE</b>	<b>13.354,95</b>	<b>49,64%</b>	<b>-13.408,40</b>	<b>-33,31%</b>	<b>-298,00</b>	<b>-1,11%</b>

# CONSIDERAZIONI SULLE ASSENZE

- Le ore di assenza nel 2022 indicate nel grafico sono quelle relative ai principali e più consueti eventi: malattie e ricoveri, infortuni, eventi legati alla maternità (congedo maternità, congedo parentale, allattamento, malattia del figlio), legge 104/1992
- Il numero delle ore di assenza generale sono tornate ai livello pre-pandemia
- Il numero delle ore di assenza per malattia è ancora leggermente inferiore a quello dell'anno 2019, ma in linea con quello del 2021
- Sono in aumento le ore di infortunio (+13,42% su base annua).
- In leggera diminuzione le assenze dovute agli eventi di maternità (-6,49% su base annua)
- Sono aumentati i permessi per allattamento (+355% su base annua)
- I permessi per L. 104/1992 si confermano la terza causa di assenza nella cooperativa (+6,78% su base annua)



# LA REVISIONE DI CONFCOOPERATIVE



COD. 128357178

## CONFCOOPERATIVE

Confederazione Cooperative Italiane

Associazione nazionale di rappresentanza, assistenza, tutela e revisione del movimento cooperativo riconosciuta giuridicamente con D.M. 12 Aprile 1948 ai sensi del D.L.C.P.S. 14 Dicembre 1947, n. 1577  
SEDE CENTRALE: Via Torino, 146- 00184 Roma

VIGILANZA SUGLI ENTI COOPERATIVI AI SENSI DEL D. Lgs. 2 AGOSTO 2002 N. 220

### VERBALE DI REVISIONE

(conforme al modello approvato con D.M. 12/06/2017 del Ministero dello Sviluppo Economico)

#### SEZIONE I - Rilevazione

#### DATI IDENTIFICATIVI

Biennio di revisione: 2021,2022 -II Revisione eseguita dal 13/12/2022 al 07/02/2023  
Anno di revisione: 2022

Data delle eventuali dichiarazioni sostitutive prodotte (art. 6, comma 6, D. Lgs. 220/02):

### CONCLUSIONI

61 – Giudizio conclusivo del/dei revisore/i ed eventuali altre notizie, anche in ordine a segnalazioni ed esposti in relazione ai quali lo stesso debba in particolare riferire:

La presente revisione cooperativa ha avuto per oggetto esclusivo l'accertamento delle condizioni di cui all'art. 4 del Decreto Legislativo 220/2002 ed è stata eseguita in ottemperanza alle norme statuite dal Decreto 6 dicembre 2004 del Ministero dello Sviluppo Economico e successive integrazioni e modifiche. Le procedure di revisione applicate differiscono da quelle previste dai principi di revisione contabile e pertanto non si esprime alcun giudizio sulla conformità ai principi contabili di generale accettazione dei bilanci esaminati.

Per quanto indicato nei precedenti punti del verbale e quanto riscontrato nel corso della presente verifica dall'esame dei libri sociali, dai documenti consegnati, dalle informazioni fornite si ritiene che la Cooperativa sia in grado di conseguire lo scopo mutualistico attraverso l'attività svolta, pertanto si esprime un giudizio globalmente positivo.

62 – Eventuali suggerimenti e consigli per migliorare la gestione, il livello di democrazia interna, al fine di promuovere la reale partecipazione dei soci alla vita sociale:

In riferimento all'art. 2513 Codice Civile, si invita ad esporre nella nota integrativa al bilancio, oltre alla percentuale di prevalenza indicata, il dato contabile relativo al costo del lavoro dei soci, computando le altre forme di lavoro inerenti lo scopo mutualistico, quali nel caso specifico i parasubordinati soci e non soci, e gli infermieri e gli specialisti non soci in libera professione.

63 – Irregolarità sanabili per le quali deve essere irrogata la diffida:

Descrizione Irregolarità sanabile

VIGILANZA SUGLI ENTI COOPERATIVI AI SENSI DEL D.LGS 2 AGOSTO 2002 N. 220

## ATTESTAZIONE DI REVISIONE

Biennio di revisione: 2021/2022

Si attesta, ai sensi dell'art. 5, commi 1 e 2 del Decreto Legislativo 2 agosto 2002 n. 220, che la Società Cooperativa:

**MONDO SERVICE SOCIETA COOPERATIVE SOCIALE**

con sede in: Via Prealpi 1/A 20834 - NOVA MILANESE (MB)

codice fiscale: 03343420968

n. di posizione Albo: A136502

matricola: 65683

categoria albo delle società cooperative: Cooperative Sociali (Altre cooperative)

assoggettabile a revisione  annuale  biennale

è stata revisionata in data 14/02/2022

In base alle risultanze delle verifiche la cooperativa deve considerarsi a:

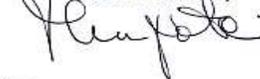
Mutualità prevalente

Mutualità non prevalente

Data, 30/03/2022

Il Responsabile

(MICHELE Nunziata)



Il responsabile regionale: MICHELE Nunziata

Il responsabile d'area: MICHELE Nunziata

**CONFORME**



# LA SITUAZIONE ECONOMICO-PATRIMONIALE



# SITUAZIONE PATRIMONIALE FINANZIARIA

Conto Economico Abbreviato		
	31/12/2022	31/12/2021
<b>A) Valore della produzione</b>		
1) ricavi delle vendite e delle prestazioni	5.112.000	5.040.000
5) altri ricavi e proventi	-	-
contributi in conto esercizio	20.662	3.448
altri	633	7.243
<i>Totale altri ricavi e proventi</i>	21.295	10.691
<i>Totale valore della produzione</i>	5.133.295	5.050.691
<b>B) Costi della produzione</b>		
6) per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	-	180
7) per servizi	541.952	553.650
9) per il personale	-	-
a) salari e stipendi	3.411.536	3.299.477
b) oneri sociali	951.397	916.690
c/d/e) trattamento di fine rapporto, trattamento di quiescenza, altri costi del personale	285.310	247.827
c) trattamento di fine rapporto	259.215	246.764
e) altri costi	26.095	1.063
<i>Totale costi per il personale</i>	4.648.243	4.463.994
14) oneri diversi di gestione	8.481	9.845
<i>Totale costi della produzione</i>	5.198.676	5.027.669
<b>Differenza tra valore e costi della produzione (A - B)</b>	<b>(65.381)</b>	<b>23.022</b>
<b>C) Proventi e oneri finanziari</b>		
17) interessi ed altri oneri finanziari	-	-
altri	15	4
<i>Totale interessi e altri oneri finanziari</i>	15	4
<i>Totale proventi e oneri finanziari (15+16-17+-17-bis)</i>	<i>(15)</i>	<i>(4)</i>
<b>Risultato prima delle imposte (A-B+C+D)</b>	<b>(65.396)</b>	<b>23.018</b>
<b>20) imposte sul reddito dell'esercizio, correnti, differite e anticipate</b>		
imposte correnti	-	166
<i>Totale delle imposte sul reddito dell'esercizio, correnti, differite e anticipate</i>	-	166
<b>21) Utile (perdita) dell'esercizio</b>	<b>(65.396)</b>	<b>22.852</b>



**Stato Patrimoniale Abbreviato**

	31/12/2022	31/12/2021
<b>Attivo</b>		
<b>C) Attivo circolante</b>		
II - Crediti	633.460	795.376
esigibili entro l'esercizio successivo	633.460	795.376
IV - Disponibilita' liquide	207.518	70.267
<b>Totale attivo circolante (C)</b>	<b>840.978</b>	<b>865.643</b>
<b>D) Ratei e risconti</b>	<b>605</b>	<b>1.009</b>
<b>Totale attivo</b>	<b>841.583</b>	<b>866.652</b>

	31/12/2022	31/12/2021
<b>Passivo</b>		
<b>A) Patrimonio netto</b>		
I - Capitale	3.975	4.350
IV - Riserva legale	101.281	79.114
VI - Altre riserve	-	(1)
IX - Utile (perdita) dell'esercizio	(65.396)	22.852
<b>Totale patrimonio netto</b>	<b>39.860</b>	<b>106.315</b>
<b>C) Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato</b>	<b>210.555</b>	<b>205.139</b>
<b>D) Debiti</b>	<b>591.148</b>	<b>555.198</b>
esigibili entro l'esercizio successivo	591.148	555.198
<b>E) Ratei e risconti</b>	<b>20</b>	<b>-</b>
<b>Totale passivo</b>	<b>841.583</b>	<b>866.652</b>

