

Idee in evoluzione



BILANCIO SOCIALE

Esercizio 2016

àncora





Lettera del Presidente

Raccontare il proprio lavoro richiede un giusto tempo per riflettere e ricostruire le tante attività svolte.

*Il 2016, più di tanti altri anni, rappresenta in tal senso una vera e propria svolta: l'anno di un **cambiamento** importante, di un'**evoluzione** che segnerà in maniera determinante il nostro "stare" nel sociale.*

La nascita del Consorzio BLU, diffusamente raccontata in questa edizione del Bilancio Sociale, è senza ombra di dubbio l'evento chiave del 2016: una nascita o "rinascita" che è avvenuta al termine di un lungo periodo di riflessione e studio, che ha consolidato la partnership di lunga data con la Cooperativa In Cammino e gettato le basi per un percorso comune nel quale mettere in campo le rispettive eccellenze e ricercare insieme soluzioni più efficaci valorizzando al massimo le sinergie possibili tra le nostre realtà.

*Un cambiamento che è al contempo **crescita e voglia di nuovo**.*

*Un'operazione in cui l'**unione** delle parti è molto di più della loro semplice somma.*

*Un'evoluzione che è anche **sfida e scommessa sul futuro***

Questo e molto di più abbiamo cercato di raccontare, ben consapevoli che i frutti derivanti da questo lavoro potremo vederli meglio nei prossimi anni, a cui guardiamo con rinnovato ottimismo.

Relativamente alla metodologia che sottende questo lavoro di rendicontazione, ci siamo basati sui dati dell'esercizio 2016 e abbiamo raccolto indicatori di performance economica e gestionali rimodulando i modelli già adottati sulla base delle specifiche richieste della Regione Emilia Romagna per il rinnovo dell'iscrizione all'Albo delle Cooperative Sociali.

Eventuali inesattezze e suggerimenti per migliorare il Bilancio Sociale potranno essere inviate all'indirizzo e-mail: comunicazione@ancoraservizi.it

Buona lettura

Il Presidente

Katia Ceccarelli



Indice

1. Identità	Pag. 5
2. Servizi	Pag. 11
3. Lavoro	Pag. 17
4. Qualità	Pag. 23
5. Democrazia e partecipazione	Pag. 33
6. Dati economici	Pag. 41
7. Futuro	Pag. 47

1. Identità



Chi è Ancora Servizi

Nata a Bologna nel 1994, Ancora è una Cooperativa sociale di servizi alla persona che si occupa della gestione di servizi socio assistenziali, sanitari ed educativi per clienti pubblici e privati, **in regime di appalto, concessione e accreditamento.**

Con un organico complessivo che nel 2016 ha superato i **2.000 occupati** e un fatturato di **oltre 49 milioni di euro**, Ancora è una realtà cooperativa consolidata e apprezzata, non solo nel territorio emiliano-romagnolo, ma anche in Lombardia, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Marche, Toscana e Lazio.

Ancora in pillole 2016	
Fatturato	€ 49.554.430
Risultato d'esercizio	€ 244.947,05
Ore lavoro prodotte per l'erogazione dei servizi	Oltre 2.360.000
Regioni in cui Ancora opera	7

La Mission

- Garantire ai soci la massima soddisfazione economica contrattuale, lavoro qualificante e continuativo, professionalità e affidabilità. Riconoscere e promuovere il valore sociale del loro lavoro, incentivandone la partecipazione alla gestione cooperativa dell'azienda.
- Perseguire, come cooperativa sociale, il miglioramento della qualità della vita delle persone in stato di disagio, attraverso la progettazione, organizzazione ed erogazione di servizi socio-sanitari ed educativi
- Impostare la gestione secondo criteri di trasparenza, economicità e tendendo costantemente all'innalzamento degli standard, per ottenere risorse che permettano di premiare adeguatamente l'impegno dei soci, effettuare nuovi investimenti e garantire servizi di qualità nell'interesse di tutte le persone che si affidano ad Ancora.
- Contribuire alla crescita e allo sviluppo della cooperazione, affermando i valori di solidarietà ed equità sociale. Essere aperti al confronto, alla collaborazione e allo scambio all'interno dei diversi territori in cui la Cooperativa opera per creare sinergie virtuose in grado di migliorare le condizioni di vita delle comunità locali.
- Dimostrare attenzione, capacità di ascolto e cura nei confronti dei soci, dei clienti, dei familiari e

degli utenti, impegnandosi costantemente per soddisfare i loro bisogni.

Le principali attività

Gestione a tutto tondo di servizi alla persona, attraverso la progettazione, organizzazione ed erogazione di:

Servizi socio-assistenziali: servizi di assistenza e cura svolti a domicilio dell'utenza o presso strutture residenziali (Residenze Sanitarie Assistenziali, Case Residenze per Anziani, Case di Riposo, Residenze Sanitarie Disabili) e semi-residenziali (Centro Diurni) rivolti ad anziani e disabili.

Servizi socio-sanitari: servizi ad alta valenza sanitaria svolti a domicilio dell'utenza (Assistenza domiciliare Integrata) o in strutture residenziali o semi-residenziali (Hospice, Centri Diurni Integrati) rivolti ad anziani e disabili, o in contesti ospedalieri.

Servizi socio-educativi: servizi di assistenza domiciliare rivolta a minori a rischio devianza; servizi di assistenza scolastica e sostegno handicap; servizi educativi territoriali; servizi educativi svolti presso nidi d'infanzia, scuole materne.

Servizi alberghieri e accessori: servizi di pulizia e sanificazione, ristorazione, manutenzione, servizi di custodia e sorveglianza, lavanderia e guardaroba, in strutture residenziali e semiresidenziali, servizi di sorveglianza, trasporto e accompagnamento, ecc.

Distribuzione territoriale

La sede legale di Ancora è a **Bologna, in via Corrado Masetti 5**, ma la cooperativa opera in diverse regioni potendo contare su 17 sedi locali operative, funzionali alla gestione dei servizi affidati:

Emilia Romagna

Rimini, via E. Rodriguez Senior 3
 Piacenza, via Benedettine 24
 Lajosanto (FE), Via Spina 66
 Cento (FE), via del Commercio 46
 Parma, via Luigi e Salvatore Marchesi, 6

Friuli Venezia Giulia

Monfalcone (GO), via Duca d'Aosta 17/d

Lombardia

Milano, Via Benedetto Marcello 91
 Montichiari (BS), via Santella 97
 Como, via Dottesio 6

1. Identità

Veneto

Venezia, Via Caneve, 61
Padova, viale dell'Industria 23
Bussolengo (VR), Largo Salvo d'Acquisto 25

Toscana

Firenze, via De' Pucci, 4
Livorno ADI (Assistenza domiciliare integrata)
Via Dell'Artigianato 35/B
Piombino, Via Copernico 24/A
Cecina, Piazza Ilio Barontini, 26,

Lazio

Rieti, via Roma 118



Base sociale

Al 31/12/2016 la compagine sociale risultava costituita da 1.921 soci lavoratori, a fronte dei 1.772 dell'anno precedente, con un incremento di circa l'8,4%.

Qualità e Certificazioni

Certificazione Qualità:

Àncora Servizi dal 2003 è in possesso della certificazione del sistema di gestione per la qualità, secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2008 (Certif. N. 9122.ANCS emesso il 10.03.2004 da CISQ - Federazione Italiana di Organismi di Certificazione dei Sistemi di Gestione Aziendale) per **“Progettazione, gestione ed erogazione di servizi alla persona socio-assistenziali, sanitari, educativi/ricreativi e servizi dell'infanzia, erogazione dei relativi servizi alberghieri”** (EA 38). Tale certificazione è stata estesa nel 2016 anche a:

- *processi di preparazione e somministrazione pasti, servizi di custodia, portierato e accoglienza reception;*
- *servizi di integrazione scolastica per minori in situazioni di handicap e servizi integrativi scolastici.*

Certificazione UNI 10881:2013

Consiste in una verticalizzazione della norma UNI ISO 9001 per i **servizi di assistenza residenziale per anziani**. La struttura erogatrice deve offrire servizi che favoriscano il recupero o il mantenimento dell'autonomia della persona e garantire il controllo qualitativo e quantitativo dei processi socio sanitari assistenziali.

Certificazione OHSAS 18001

La conformità allo standard internazionale **OHSAS 18001** (*Occupational Health and Safety Assessment Specification*) assicura l'ottemperanza della Cooperativa ai requisiti previsti per i Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro e ha lo scopo di rendere sistematici il controllo, la conoscenza e la consapevolezza di tutti i possibili rischi insiti nelle situazioni di operatività normale e straordinaria sul luogo di lavoro.

Modello di Organizzazione Gestione e Controllo (EX D.LGS. 231/2001)

Dal 2011 Àncora ha adottato il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo (Modello Protecline) alla luce della normativa contenuta nel D.lgs. 231/2001 e s.m.i. (in materia di responsabilità amministrativa delle persone giuridiche).

Congiuntamente è stato approvato anche il Codice Etico aziendale e nominato l'Organismo di Vigilanza cui è affidato lo specifico compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello e curarne l'aggiornamento.

Certificazione SA 8000 Social Accountability

Dal 2012 Àncora Servizi è in possesso della Certificazione SA 8000 che riguarda il rispetto dei diritti umani, il rispetto dei diritti dei lavoratori, la tutela contro lo sfruttamento dei minori, le garanzie di sicurezza e salubrità sul posto di lavoro.

Rating di legalità

Nel 2016 l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha attribuito ad Àncora il punteggio di **3 stellettes** relative al Rating di legalità, ossia il massimo del punteggio.


Il rating di legalità è uno strumento introdotto nel 2012 per le imprese italiane, volto alla promozione e all'introduzione di principi di comportamento etico in ambito aziendale, tramite l'assegnazione di un "riconoscimento" - misurato in "stellette" - indicativo del rispetto della legalità da parte delle imprese che ne abbiano fatto richiesta e, più in generale, del grado di attenzione riposto nella corretta gestione del proprio business.

Mapa degli stakeholders

Àncora è inserita all'interno di una rete di relazioni, sia istituzionali che informali, tramite cui progetta ed eroga i propri servizi. Tali relazioni, con interlocu-

tori di vario livello, sono rappresentate nella mappa sottostante.

Ad ogni fascia corrisponde una diversa intensità di relazioni e capacità di incidere sulla gestione della cooperativa.

		Sistema cooperativo	
		Sindacati	
		Associazioni e Volontariato	
	Soci lavoratori	Banche	
	Utenti	Famiglie	Comunità locale
	Enti Clienti	Enti locali	Mass media
	Consorzio BLU e società collegate	Fornitori/consulenti	
		Provider nuove tecnologie	
		Enti formativi	
		Collaboratori	

IL CONSORZIO BLU

Il Consorzio BLU nasce **alla fine del 2016** dall'aggregazione tra le Cooperative **Àncora, In Cammino e Areté** e al suo interno unisce esperienze complementari e tra loro affini in un progetto di ampio respiro.

Non una semplice alleanza, ma un vero e proprio patto tra cooperative che si pongono insieme sul mercato di riferimento per **elaborare, progettare e gestire** in modo qualificato



servizi socio socio-sanitari ed educativi a tutto tondo.

Il Consorzio Blu è una realtà pensata per offrire risposte più ampie e qualificate ai diversi bisogni di cura che quotidianamente si incontrano nel settore dei servizi alla persona, con l'obiettivo di prendere il meglio dalle esperienze delle singole consorziate, oltre che per garantire più sicurezze e opportunità di lavoro ai soci.

Un progetto da cui le singole Cooperative potranno trarre reciproci vantaggi, al fine di:

- creare sinergie per essere più competitive;
- elaborare un'omogenea strategia in merito all'offerta di servizi ai soci;
- rafforzare l'efficacia dell'azione mutualistica;
- sviluppare le competenze e le professionalità di ogni cooperativa sino al raggiungimento dell'eccellenza sul mercato di riferimento;
- agevolare la partecipazione a gare d'appalto tramite la messa in comune delle competenze acquisite e dei requisiti necessari;
- diventare un polo aggregativo di riferimento per il mondo della cooperazione sociale;
- ottenere una minore incidenza dei costi di struttura.

1. Identità

→ COOPERATIVA IN CAMMINO

Nata a Faenza nel 1984, **In Cammino** è una Cooperativa sociale di servizi alla persona che si occupa della gestione di servizi socio assistenziali, sanitari ed educativi per clienti pubblici e privati, **in regime di appalto, concessione e accreditamento**. In Cammino collabora da tempo con Ancora nella gestione di diversi servizi: una partnership che attraverso al costituzione del Consorzio BLU viene consolidata e proiettata verso il futuro, in un orizzonte di lunga durata.



→ COOPERATIVA ARETÉ

Nata a Faenza il 22 dicembre 2016, la **Cooperativa Areté** è una cooperativa sociale di **tipo B**, senza scopo di lucro, ma con l'obiettivo di promuovere l'integrazione lavorativa di persone in condizione di fragilità sociale.

Areté propone ad aziende e privati servizi di pulizia, manutenzione del verde, data entry e reception. All'interno del Consorzio BLU ampia l'offerta di servizi disponibili e il ventaglio di soluzioni che il Consorzio può offrire ai propri clienti e ai lavoratori.

→ IL NETWORK SOCIETARIO

Il network delle aziende collegate al Consorzio BLU comprende:

Oasi Lavoro,
Oasi Formazione e
Oasi Servizi.

Un gruppo di aziende in grado di offrire

una consulenza globale e integrata: dal reclutamento e selezione, alla somministrazione di personale, dalla formazione professionale, all'offerta di servizi CAF.



OASI LAVORO Agenzia per il Lavoro (Aut. Min. Definitiva Prot. N° 13/I/21126), nata a maggio 2005, che offre tutti i servizi connessi alla Gestione

delle Risorse Umane: ricerca, selezione e somministrazione di personale. Oasi Lavoro vanta una forte specializzazione nell'area dell'Assistenza Sociale e Sanitaria. Il *know how* maturato consente ad Oasi Lavoro di collaborare da tempo con partner pubblici e privati che operano nel settore

assistenziale e sanitario: Aziende Sanitarie Locali, Aziende di Servizi alla Persona, Comuni, Case di Riposo e Case di Cura, Fondazioni ed Enti privati.



OASI FORMAZIONE Ente di formazione professionale, nato a maggio 2008, che possiede un *know how* specifico nell'area socio-assistenziale.

Oasi Formazione è accreditato presso: **Regione Emilia Romagna** per la Formazione Superiore e la Formazione Continua e Permanente, Apprendistato e Formazione a distanza (FAD). (Delibera 168 del 23/02/2009); Ente bilaterale **Forma.temp.** (fondo per la formazione di lavoratori in somministrazione). Inoltre, ha recentemente ottenuto l'accreditamento in qualità di **Provider ECM** presso l'Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali, con il numero 5494. L'accreditamento autorizza Oasi Formazione ad erogare crediti formativi ECM rivolti a figure socio-sanitarie (medici, infermieri, assistenti sanitari e fisioterapisti).

Oasi Formazione ha ottenuto la certificazione del sistema di gestione per la qualità secondo la normativa **UNI EN ISO 9001:2000** (certificato nr. 9175.OSFR emesso il 30/04/08 da IMQ-CSQ) per la progettazione e l'erogazione di attività formative (EA 37).



OASI SERVIZI Oasi Servizi è la prima azienda storica del Gruppo Ancora. Nata nel 1987, oggi Oasi Servizi è un'azienda dinamica che offre servizi e consulenza a corollario del core business delle aziende clienti, quali: servizi CAF, CED ed elaborazione buste paga, servizi fieristici e linguistici.