

Bilancio Sociale della Cooperativa OSA Anno 2020



Operatori Sanitari Associati

Bilancio Sociale OSA 2020

Indice

Parte introduttiva: informazioni generali sull'ente **pag. 4-15**

Metodologia adottata per la redazione del Bilancio Sociale

Anagrafica e cenni storici

L'area territoriale

Le sedi OSA

L'ambito di attività della Cooperativa

La mission

Relazioni con enti e istituzioni

Prima parte: Struttura, governo ed amministrazione **pag.16-39**

La base sociale di OSA

Lavoratori divisi per genere

Lavoratori divisi per fasce d'età

Lavoratori divisi per Regione

Lavoratori divisi per cittadinanza

Lavoratori divisi per professione

Sistema di governo e controllo: il modello organizzativo

Organigramma della Cooperativa OSA

Gli organi di controllo

Aspetti relativi alla democraticità interna e partecipazione soci

Mappatura degli stakeholder

Il processo di reclutamento e selezione delle risorse umane

Contratti, compensi e pubblicità ai soci

La formazione del personale

La formazione durante il periodo Covid

Seconda parte: obiettivi ed attività **pag.38-46**

I servizi della Cooperativa

Assistenza Domiciliare Integrata

Gestione servizi ospedalieri

Gestioni Integrate di Strutture Assistenziali e Riabilitative

Servizi sociali e socio-assistenziali

Assistenza Sanitaria Riabilitativa

L'impegno OSA nella lotta al Covid-19

Gli assistiti OSA

Terza parte: la situazione economico-finanziaria **pag.47-57**

L'andamento del 2020

I ricavi

I costi di esercizio

Il margine operativo lordo

L'andamento patrimoniale

Il patrimonio netto
Le risorse finanziarie
Gli investimenti
Il Valore Aggiunto Globale (V.A.G.)
La certificazione del Bilancio

Quarta parte

pag.58-67

Le certificazioni volontarie
Il rating di legalità
Il Network OSA, una rete che dà valore al lavoro
Il monitoraggio svolto dagli organi di controllo
L'organismo di Vigilanza 231

Parte introduttiva

La metodologia adottata per la redazione del Bilancio sociale della Cooperativa OSA

Sono ormai 12 anni che la Cooperativa OSA - Operatori Sanitari Associati -, in qualità di Ente del Terzo Settore e nel rispetto del proprio mandato di trasparenza e condivisione, redige il suo Bilancio Sociale, affinandone nel tempo contenuti e forme per descrivere in modo sempre più efficace la propria identità valoriale, gli obiettivi, le dinamiche operative di governo e amministrazione, la natura e la composizione delle persone che ci lavorano, i risultati di esercizio nonché i contesti in cui opera e gli stakeholder con cui si confronta.

La struttura del documento segue i più accreditati modelli di rendicontazione sociale proposti a livello nazionale (GBS - Gruppo Bilancio Sociale) e internazionale (GRI - Global Reporting Iniziative) oltre che le indicazioni previste dal Decreto del Ministero del Lavoro del 4 luglio 2019 già nelle edizioni precedentemente redatte.

Anagrafica e cenni storici

OSA - Operatori Sanitari Associati è una Società Cooperativa di lavoro in ambito sanitario c.f.: 07056830586 p.iva: 01675771008.

La Direzione Generale e gli Uffici amministrativi si trovano a Roma, in via Lucio Volumnio 1. La Direzione Sanitaria, Direzioni Operative, l'Ufficio del Personale e il Servizio di Prevenzione e Protezione si trovano in via Vallerotonda 7. In via Appia Pignatelli 415 sono ubicati gli uffici del Servizio Formazione Aziendale e dei Sistemi di Gestione Aziendale, il Dipartimento di Comunicazione e Marketing "Casa OSA".

La Cooperativa OSA nasce a Roma, nel 1985, in un garage di fronte alla parrocchia di Santa Margherita Maria Alacoque, alla periferia est della Capitale. Il gruppo che dà vita a quella che in oltre 35 anni di storia diventerà uno dei principali player nel campo dell'assistenza primaria, è composto da giovani medici, psicologi e assistenti sociali appena laureati. L'obiettivo è quello di prendersi cura di chi è malato e non autosufficiente. Sono gli anni in cui si inizia a parlare di AIDS, in cui si muore per una malattia ancora sconosciuta. E proprio dall'assistenza domiciliare ai pazienti con HIV inizia l'avventura della Cooperativa che comincia a prendere in carico quell'umanità sofferente entrando nelle loro case, spesso spostandosi con i propri operatori nelle zone più periferiche della città. Nel corso degli anni OSA è riuscita ad affermarsi come una delle realtà più significative nel settore sanitario e sociosanitario, facendo registrare una crescita costante in termini di soci lavoratori, assistiti, ore di servizio erogate e fatturato. Un'evoluzione accompagnata però dalla conservazione di quello spirito originario che ha contraddistinto e caratterizzato gli esordi della Cooperativa. Molti di quei ragazzi che fecero nascere OSA oggi sono infatti la classe dirigente del sodalizio, a testimonianza di come si possano mantenere le proprie radici ben salde all'interno dei valori della cooperazione pur continuando a crescere e a svilupparsi. Insieme, tutti i soci OSA, oggi oltre 4.000, hanno costruito un'eccezionale storia di successo e di umanità. Una storia che è la somma di decine di migliaia di singole storie, dei Soci

Lavoratori, degli Assistiti, delle loro famiglie; storie che si intrecciano tra loro, che vengono da vicende e geografie differenti ma parlano una lingua comune, in una costante evoluzione che mette sempre al centro le persone.

L'area territoriale

La Cooperativa OSA è presente in Lombardia, Abruzzo, Lazio, Puglia, Sicilia e Sardegna.

In Lombardia OSA gestisce dal 2004 la Residenza Sanitaria Assistenziale di Bellagio, in provincia di Como. La struttura è accreditata con la Regione. A Crema (Cr), Osio di Sotto (Bg) e Bellagio (Co) sono presenti 3 centrali operative ed è attivo il servizio di Assistenza Domiciliare e di cure palliative, servizi accreditati con gli Ats locali. A Milano è presente in via Vittor Pisani, 10 la sede generale di coordinamento.

In Abruzzo la Cooperativa ha una sede operativa a L'Aquila per il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata, realizzato nel territorio dell'Azienda Sanitaria Locale 1 di Avezzano, Sulmona e L'Aquila.

Nel Lazio la Cooperativa dispone di 9 sedi operative per l'Assistenza Domiciliare Integrata nei territori delle Asl Roma1, Roma2, Roma3, Roma4 e Roma5. Inoltre, la Cooperativa gestisce il servizio ADI a Frosinone, Latina e Viterbo. Per quanto riguarda i servizi della Divisione sociale a Latina, OSA gestisce centri diurni per persone con disabilità del Comune. A Frosinone sono attivi il centro sociale integrato per disabili e minori, una casa famiglia e il centro per la famiglia di via Pietro Mascagni. In Ciociaria, a Ferentino, è operativo il centro diurno "Luca Malancona" e la casa famiglia "Il Girotondo". A Frascati la Cooperativa ha preso in gestione nel corso dell'ultimo anno la casa di riposo "Il Melograno", realizzata dalla Fondazione Banca di Credito Cooperativo. Per il settore dell'assistenza sanitaria riabilitativa sono attivi nella città di Roma due centri in via Majorana e via Taldi.

In Puglia sono attive una sede a San Severo (FG) in relazione al servizio di Assistenza Domiciliare Integrata svolto in appalto con la ASL Foggia; due Comunità Riabilitative Assistenziali Psichiatriche con strutture nei comuni di Vico del Gargano e San Nicandro Garganico, in relazione alla gestione di comunità terapeutiche per pazienti dimessi da ospedali psichiatrici sempre nella ASL Foggia; due Residenze Socio-Sanitarie Assistenziali, una destinata ad anziani denominata "Villa Bianca" e l'altra a persone giovani con disabilità denominata "Casa Melissa" in via Santa Teresa di Calcutta, snc a Mesagne (BR). Ad Ostuni (Br), a partire dal 2020, la Cooperativa gestisce la RSSA "Pinto-Cerasino" con annesso centro diurno.

In Sicilia sono attive due sedi a Palermo per l'Assistenza Domiciliare Integrata e una ad Agrigento. In Sardegna è presente un servizio di Assistenza Domiciliare nella ASL di Carbonia che comprende oltre 10 comuni.

Le sedi OSA in Italia

LOMBARDIA

MILANO

Sede generale di coordinamento
Via Vittor Pisani, 10

BELLAGIO (CO)

RSA Residenza Bellagio
Via La Mazzina, 1

BELLAGIO (CO)

Centrale Operativa ADI
Via La Mazzina, 1

OSIO DI SOTTO (BG)

Centrale Operativa ADI ATS BERGAMO
Via Don Giovanni Minzoni, 12

CREMA (CR)

Centrale Operativa ADI ATS VALPADANA
Via Medaglie d'Oro, 2

ABRUZZO

L'AQUILA

Centrale Operativa ADI ASL PE
Via Pescara, 2A

LAZIO

ROMA

Sede legale, uffici amministrativi e direzionali
Via Lucio Volumnio, 1 – Roma

Sede direzionale e coordinamento
Via Vallerotonda, 7 – Roma

Centrale Operativa ADI · ASL ROMA 1
Via Francesco Marconi, 25

Centrale Operativa ADI · ASL ROMA 2

Via Vallerotonda, 7

Centrali Operative Roma Capitale
SAISH, SAISA, SISMIF e HIV
Via Vallerotonda, 7

Uffici Qualità, Formazione,
Marketing e Comunicazione
Via Appia Pignatelli, 415

Riabilitazione ambulatoriale
ex art. 26 Legge 833/1978
Via Lazzero Taldi, 37

Riabilitazione ambulatoriale,
semiresidenziale, domiciliare
ex art. 26 Legge 833/1978
Via Quirino Majorana, 145

GUIDONIA MONTECELIO (RM)

Centrale Operativa ADI · ASL ROMA 5
Via della Longarina, 1

CERVETERI (RM)

Centrale Operativa ADI · ASL ROMA 4
Via Martiri delle Foibe, 25

FIUMICINO (RM)

Centrale Operativa ADI · ASL ROMA 3
Via Filippo Brunelleschi, 105-109

FRASCATI (RM)

Casa di Riposo “Villa del Melograno”
Via Valle di Sant'Ignazio, 7/a

GROTTAFERRATA (RM)

Centrale Operativa SAD
Via San Nilo, 39

VITERBO

Centrale Operativa ADI

Via Luigi Galvani, 22

LATINA

Centrale Operativa ADI ASL LT

Via P.L. Nervi, snc

Torre 10 Mimose

Centro Diurno Disabili

Via Casilina Sud, 1

Centro Diurno Disabili

Strada Casal delle Palme, 1

Centro Diurno Disabili

Via Mugilla, 23

Servizio Sociale

Viale IV Novembre, 25

APRILIA (LT)

Centrale Operativa SAD

Via Antonio Rossetti, 11

FROSINONE

Centrale Operativa SAD

Via Aldo Moro, 56

Centrale Operativa ADI ASL FR

Via Giacomo de Matthaëis, 12

Centro Diurno Disabili e Minori

Via Armando Fabi, snc

Gruppo Appartamento

Via Vado del Tufo, 19

Centro per la Famiglia

Via Pietro Mascagni, snc

FERENTINO (FR)

Centro Diurno Disabili
Via Alfonso Bartoli, snc

Centro Pronta Accoglienza
Contrada Scattuccio, snc

PUGLIA

VICO DEL GARGANO (FG)
CRAP ASL FG
Via Sueripolo, 16

S. NICANDRO GARGANICO (FG)
CRAP ASL FG
Piazza Martiri di Nassiriya, snc

SAN SEVERO (FG)
Centrale Operativa ADI ASL FG
Via Celenza, 1

MESAGNE (BR)

RSSA VILLA BIANCA
Via Torre Santa Susanna, snc

CASA MELISSA
Via Torre Santa Susanna, snc

OSTUNI (BR)
RSSA PINTO CERASINO
Via Giosuè Pinto, 20

SICILIA

PALERMO

Centrale Operativa ADI ASP PA
Via Villareale, 59

Sede Regionale ADI ASP PA
Via Giuseppe Mazzini, 59

AGRIGENTO

Centrale Operativa ADI ASP AG
Via Giuseppe Basile, 1

SARDEGNA

CARBONIA (SU)

Centrale Operativa ADI ASL CI
Piazza Marmilla
Palazzo Via Ala Italiana, snc

L'ambito di attività della Cooperativa

Nel corso dell'anno 2020 la Cooperativa OSA ha fornito i seguenti servizi di assistenza sanitaria, sociosanitaria e sociale:

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)

Servizio sanitario, riabilitativo e sociale indirizzato ad anziani e persone non autosufficienti o affette da particolari patologie che necessitano di livelli assistenziali avanzati e tecnologia a domicilio.

GESTIONE DI SERVIZI OSPEDALIERI

Realizzazione di modelli gestionali per servizi infermieristici e ausiliari in interi reparti ospedalieri e Unità Operative Complesse (UOC) di importanti aziende ospedaliere.

GESTIONI INTEGRATE DI STRUTTURE ASSISTENZIALI E RIABILITATIVE

Gestione completa di strutture residenziali per anziani, comunità riabilitative per pazienti psichiatrici, residenze sanitarie e socio-sanitarie assistenziali.

SERVIZI SOCIALI E SOCIO-ASSISTENZIALI

Attività a carattere socioassistenziale e socioeducativa rivolta a minori, anziani e persone diversamente abili

ASSISTENZA SANITARIA RIABILITATIVA

Attività di recupero e rieducazione funzionale realizzate attraverso un trattamento globale degli assistiti.

SERVIZIO STRAORDINARIO - ASSISTENZA AI MALATI COVID IN HOTEL

Gestione dell'assistenza ai malati Covid post acuzie in Lombardia e in Sicilia. Ricerca con tamponi, nelle zone rosse del Lazio, di persone positive al virus SARS-CoV-2.

La mission della Cooperativa OSA

OSA - Operatori Sanitari Associati si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale e agisce secondo valori quali la mutualità, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio e un equilibrato rapporto con lo Stato e le Istituzioni pubbliche.

OSA svolge attività di prevenzione e cura dei fenomeni di disabilità e disagio sociale di persone svantaggiate. Gli scopi sociali vengono realizzati attraverso un'attività di gestione di servizi socio-sanitari ed educativi orientati in via prioritaria, ma non esclusiva, alla risposta dei bisogni sanitari delle persone e ad azioni e situazioni relative al disagio sociale

Per tutte le attività svolte la Cooperativa OSA adotta un Sistema di Gestione Qualità certificato ISO 9001. Nel 2010 ha ottenuto anche la certificazione del Sistema di Gestione della salute e sicurezza sul lavoro tutt'ora certificato secondo la norma ISO 45001 e dal 2013 la certificazione del Sistema di Gestione ambientale secondo la norma ISO 14001. Nel mese di novembre 2015 OSA ha implementato un sistema di gestione dell'energia certificato secondo la norma ISO 50001. Dal 2016 OSA ha aderito alla normativa Social Accountability 8000 sulla Responsabilità sociale di impresa che ha portato, a giugno 2017, alla certificazione del sistema di gestione.

Relazione con altri enti: le partnership e le collaborazioni

Prestigiose, significative ed innovative. Le alleanze e le relazioni che OSA ha stretto nel tempo con soggetti del mondo scientifico, istituzionale e dei servizi sanitari sono il segno tangibile di un percorso orientato al futuro, per una sanità più efficace, efficiente e rispettosa dell'individuo da sempre nella cooperazione e in Confcooperative.

OSA IN CONFSCOOPERATIVE

OSA si è fatta promotrice della più significativa azione federativa nel settore, associando nella rete virtuosa di Confcooperative Sanità cooperative di medici, cooperative specializzate nel settore socio-sanitario, cooperative farmaceutiche e mutue socio-sanitarie. Una rete che conta oggi 373 sodalizi associati e 140mila soci (di cui la metà donne). Gli obiettivi sono paralleli alle motivazioni fondative. Un organismo di rappresentanza tanto esteso e congruo dimostra plasticamente la missione solidale e sussidiaria evocata nella Carta costituzionale, quanto mai basilare in un frangente storico in cui il Paese sembra arrancare rispetto ad imprescindibili necessità in materia di salute e benessere e quindi di diritti fondamentali dell'individuo e della comunità. Il peso specifico di Confcooperative Sanità conferisce una titolarità maggiore nelle consuete leve che si stabiliscono con gli interlocutori istituzionali delegati ad amministrare il Pianeta Salute, consentendo di esercitare una adeguata azione di «moral suasion», di ispirazione normativa, di sollecitazione di istanze generali. Infine: le sfide imposte dall'evoluzione delle problematiche e, di pari passo, dalle legislazioni in materia di sanità non possono essere fronteggiate da posizioni parcellizzate o particolari. Occorre una visione di sistema, ricca di competenze e professionalità strutturate in modo da muoversi come un corpo solo e solido. Il dott. Giuseppe Maria Milanese, presidente e fondatore di OSA, è anche il presidente di Confcooperative Sanità: il duplice ruolo rivestito consente una più efficace funzione di governance dei temi iscritti nell'agenda politica della salute.

CAP - CONSORZIO ASSISTENZA PRIMARIA

Il progetto legato al Consorzio Assistenza Primaria (CAP) si propone come nuovo servizio e come punto di riferimento per quei cittadini che hanno bisogno di servizi socio-sanitari in tempi rapidi e a costi accessibili. La forza di CAP è nella rete, intesa come connessione di servizi diversi, capace di abbracciare esigenze variegata. Il principio su cui si basa questo innovativo progetto è di fornire una cura complessiva, integrata ed efficiente passando attraverso la farmacia, che diventa così “farmacia dei servizi”. Accedendo alle cure primarie direttamente dalle farmacie aderenti, CAP garantisce la continuità assistenziale tra l’ospedale e il territorio e la totale presa in carico dell’assistito. CAP Lazio, composto da Sinfarma Sanità, CEF, la Cooperativa dei farmacisti, Confcooperative Lazio e la Cooperativa OSA, avviato come progetto pilota, nel tempo ha registrato il coinvolgimento di numerose farmacie nella città di Roma e nella provincia, diventando successivamente un modello sul territorio nazionale.

LE COLLABORAZIONI IN AMBITO MEDICO-SCIENTIFICO

Estremamente importanti e di assoluto prestigio sono anche le collaborazioni in ambito medico-scientifico con il Policlinico Agostino Gemelli di Roma per il servizio di Assistenza Domiciliare “Gemelli a Casa” e la partnership con la Fondazione EBRI- European Brain Research Institute, ente di ricerca internazionale istituito dal premio Nobel Rita Levi Montalcini. Nell’ottobre 2019, OSA e la Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS hanno dato vita a Gemelli a Casa, il servizio di assistenza domiciliare in regime privatistico che si rivolge ai cittadini di Roma. Grazie a questa partnership, vengono messe a disposizione degli Assistiti e dei loro familiari le competenze di un’equipe multidisciplinare formata da medici, infermieri, fisioterapisti, operatori sociosanitari e della riabilitazione, garantendo, attraverso il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), servizi di elevato standard qualitativo con la costante supervisione medico-scientifica. Nel corso dell’emergenza sanitaria, Gemelli a Casa non ha mai fatto mancare l’assistenza a domicilio ai suoi pazienti ed ha garantito con i propri professionisti le cure all’interno del Covid Hotel Pineta Palace Hotel nel quartiere Aurelio a Roma. In questa struttura, attivata con un progetto sperimentale ad ottobre terminato dopo 138 giorni di attività, sono state assistite circa 600 persone. Con EBRI, la Cooperativa ha invece stretto una preziosa partnership nello studio e nel trattamento dei pazienti affetti dal morbo di Alzheimer e di altre patologie neurodegenerative. Nel corso del 2020, OSA ha sostenuto, anche finanziariamente, alcuni studi sugli anticorpi monoclonali e la diagnosi precoce dell’Alzheimer condotti dall’equipe di ricerca EBRI guidata dal prof. Pietro Calissano, collaboratore per 44 anni di Rita Levi Montalcini. Gli studi, che aprono ad una nuova fase di ricerca e di prevenzione delle demenze, sono stati pubblicati da prestigiose riviste scientifiche e presentati nell’ambito del quindicesimo convegno mondiale su Alzheimer e Parkinson.

LA PARTNERSHIP CON IL GRUPPO HUMANITAS IN LOMBARDIA

In Lombardia la Cooperativa OSA ha avviato da tempo una significativa collaborazione con il Gruppo Humanitas, una delle realtà d’eccellenza nel panorama della sanità italiana. La partnership è stata avviata in occasione del progetto “Abitare la cura” che ha portato alla nascita dei primi Covid Hotel in Italia, in particolare a Grassobbio, nella bergamasca, nel pieno della pandemia. Qui i professionisti OSA hanno assicurato, insieme a Humanitas Gavazzeni e con la supervisione dell’Ats Bergamo, una quarantena protetta e un’assistenza socio-sanitaria qualificata ai pazienti non ancora negativizzati.

Il rapporto tra la divisione lombarda della Cooperativa e il Gruppo Humanitas si è poi consolidato e sviluppato ulteriormente con l'erogazione di servizi infermieristici negli ospedali e nelle strutture Humanitas a Bergamo e a Milano. In particolare, nel Medical Care di via Murat a Milano, OSA assicura tutte le prestazioni infermieristiche, mettendo a disposizione della struttura alcuni dei propri professionisti per supportare e affiancare il lavoro dei medici. Nel polo ospedaliero Humanitas Gavazzeni, la Cooperativa ha inoltre avviato un'iniziativa sperimentale legata alla telemedicina che consente il monitoraggio dei pazienti assistiti a domicilio con l'utilizzo di device tecnologici di ultima generazione.

IL PROGETTO NONTISCORDARDIMÉ A SOSTEGNO DI ANZIANI E BAMBINI

Con l'ospedale Bambino Gesù e successivamente con l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Roma, OSA ha promosso sin dal 2015 il progetto di medicina di prossimità denominato "Nontiscordardimé" che assiste, grazie a due camper medicalizzati, i bambini e gli anziani in condizioni di fragilità e marginalità sociale attraverso una rete territoriale che prevede la partecipazione di più attori, quali le parrocchie, la Caritas, il Vicariato e un nutrito gruppo di volontari che aiutano gli operatori socio-sanitari del progetto nell'orientamento ai servizi degli utenti seguiti da Nontiscordardimé. A marzo 2020, in piena emergenza sanitaria, il progetto è stato costretto, per ragioni di sicurezza, a sospendere l'attività clinica nelle parrocchie, tuttavia il lavoro dei professionisti socio-sanitari non si è mai fermato. Nontiscordardimé ha lavorato su due fronti. Nelle zone rosse del Lazio, in particolare a Nerola e Contigliano, per circa tre mesi i camper attrezzati e medicalizzati hanno eseguito tamponi rapidi e prelievi ematici sulla popolazione anziana, agendo anche in alcune case di riposo. Un lavoro in coordinamento con le Asl locali, l'Istituto Nazionale per le Malattie Infettive Lazzaro Spallanzani, i medici di medicina generale e del sindacato di medicina ambulatoriale Sumai Assoprof. Le operazioni di screening sono state compiute a tappeto per individuare il percorso di trasmissione del contagio e la situazione è stata costantemente monitorata per via telematica dallo Spallanzani. Parallelamente è stata garantita l'assistenza agli anziani in condizione di fragilità già seguiti dal progetto grazie ad una serie di attività a distanza. Da marzo, gli utenti sono stati contattati telefonicamente per monitorare le loro condizioni, ascoltare le loro necessità, fornire un'adeguata sensibilizzazione rispetto alle normative in materia di contenimento e prevenzione del contagio, effettuare una consulenza medica con il medico competente del progetto, oppure semplicemente per fornire un po' di compagnia a chi ha affrontato da solo il periodo di chiusura. Inoltre, sono state organizzate delle lezioni di ginnastica a distanza per dare continuità all'esperienza di condivisione sociale dei Gruppi di Cammino. In circa sei mesi di attività, sono stati raggiunti complessivamente 260 utenti, pari al 75 per cento dei potenziali beneficiari, individuati sulla base di criteri sociosanitari. Circa il 55 per cento ha richiesto l'attivazione di almeno un intervento tra quelli proposti. Diversi anziani sono stati seguiti in più di una delle aree assistenziali: la consulenza medica telefonica è quella che ha coinvolto il maggior numero di persone. A partire dall'ultima settimana di luglio gli operatori e i volontari di Nontiscordardimé hanno avviato poi un sondaggio telematico rivolto a quegli assistiti seguiti nell'ambito della tele-assistenza. L'obiettivo dell'indagine, ripresa da quella condotta a livello nazionale dall'Associazione Nazionale Sociologi e opportunamente ridefinita in base al target, è stato quello di indagare gli effetti che le misure di contenimento, ingenerate dal Covid, hanno avuto sui comportamenti e sui bisogni degli anziani e dall'altro quello di monitorare la qualità dei servizi messi in campo durante la quarantena. Con la ripresa delle attività progettuali dopo la pausa estiva, a novembre è stata avviata una campagna sierologica specificatamente rivolta agli anziani intercettati nell'ambito delle 24 parrocchie aderenti al progetto con la somministrazione da parte degli infermieri di Nontiscordardimé di test qualitativi rapidi. A dicembre 2020 sono stati effettuati 388 accessi all'ambulatorio mobile distribuiti in 28 uscite complessive. La campagna sierologica prosegue anche nel 2021.

SPORT E INTEGRAZIONE: OSA E I RAGAZZI DI PANORMUS

Da tre anni la Cooperativa sostiene l'attività della squadra di pallacanestro in carrozzina "OSA I Ragazzi di Panormus", società palermitana che milita nel campionato FIPIC di serie B e in quello giovanile. Un progetto che unisce sport, solidarietà e integrazione e che nasce dal desiderio di Nicola Arrisicato, 15enne assistito dal servizio ADI che OSA eroga a Palermo, di disputare un campionato di basket insieme ai suoi amici e che oggi è capace anche di ottenere buoni risultati nei singoli tornei e di garantire diversi elementi alle selezioni nazionali di basket in carrozzina.

Prima parte

Struttura, governo ed amministrazione

La base sociale di OSA

La compagine sociale OSA, al 31 dicembre 2020 è composta da 4.144 soci con un aumento, rispetto al 2019, di 60 unità. I lavoratori sono 3.403 di cui soci 3.210 (-6% rispetto al 2019). Rispetto all'anno precedente si è registrato un decremento dei lavoratori pari al 5,4% dovuto al passaggio di alcuni professionisti al servizio sanitario pubblico. I non soci sono 193, circa il 5% in più rispetto all'anno precedente.

I soci sovventori, che hanno deciso di dare fiducia ed investire nella Cooperativa, convinti dalla solidità del sodalizio, al 31 dicembre 2020, sono 1.522. Di questi 1.017 hanno lo status di sovventori e cooperatori, mentre i soci sovventori terzi sono 505, di cui 8 persone giuridiche: Fondazione Padre Alberto Mileno, Helios srl, Impreservice srl, Teknoservice scarl, Mediberg srl, Tancredi Restauri srl, Iniziative di solidarietà srl e New Consulting srl.

	2019	2020	delta num.	delta %
SOCI	4.084	4.144	+60	+1,46%
LAVORATORI	3.600	3.403	-197	-5,47%
di cui SOCI	3.416	3.210	-206	-6,03%
di cui NON SOCI	184	193	+9	+4,89%

<u>TURNOVER SOCI</u>	<i>Nr.</i>
Totale Soci al 31/12/2019	4.084
Ammissioni al 31/12/2020	841
Recessi ed esclusioni al 31/12/2020	781
Totale Soci al 31/12/2020	4.144

Lavoratori divisi per genere

OSA continua ad avere una connotazione fortemente femminile all'interno della propria base sociale. Al 31 dicembre 2020, come evidenziato nelle tabelle sottostanti, il numero delle socie è pari a 2.707 unità, mentre quello dei soci è di 1.437. I soci volontari sono invece così suddivisi: 4 uomini e 7 donne. Anche tra i soci lavoratori è rilevante la componente femminile con 2.094 socie lavoratrici.

TOTALE SOCI AL 31/12/2020	Nr.
Uomini	1.437
Donne	2.707
TOTALE SOCI VOLONTARI AL 31/12/2020	Nr.
Uomini	4
Donne	7

Totale Soci Lavoratori	Nr.
Uomini	1.116
Donne	2.094
Totale Non Soci Lavoratori	Nr.
Uomini	61
Donne	132
Totale Lavoratori	Nr.
Uomini	1.177
Donne	2.226

Lavoratori divisi per fasce d'età

Una Cooperativa "rosa" che ha un'anima giovane. La maggior parte dei lavoratori di OSA, soci e non soci, come evidenziato nella tabella sottostante, si colloca infatti nella fascia di età che va dai 31 ai 40 anni (925 unità). 862 lavoratori sono oltre i 50 anni, mentre 788 lavoratori non superano i 30 anni. Infine 828 lavoratori hanno un'età che va dai 41 ai 50 anni.

TOTALE LAVORATORI PER FASCIA DI ETÀ	Nr.
Da 0 a 30 anni	788
Da 31 a 40 anni	925
Da 41 a 50 anni	828
Oltre i 50 anni	862

Lavoratori divisi per Regione

Nella tabella sottostante sono indicati i lavoratori suddivisi per regione. Come si vede, i professionisti OSA operano per la maggior parte nel Lazio, dove i servizi della Cooperativa sono prevalenti, con 2.429 unità. Seguono Sicilia (446), Puglia (222) e Lombardia (197).

REGIONE DI LAVORO	DONNE	UOMINI	TOT. COMPLESSIVO
ABRUZZO	61	36	97
LAZIO	677	752	2.429
LOMBARDIA	137	58	195
PUGLIA	154	68	222
SARDEGNA	11	3	14
SICILIA	186	260	446
Totale complessivo	2.226	1.177	3.403

Lavoratori per cittadinanza

In OSA trovano la loro naturale collocazione anche i professionisti provenienti da ogni parte del mondo. Nella tabella sottostante sono indicati i numeri dei lavoratori, soci e non soci, appartenenti alla Comunità Europea o provenienti da altri Paesi fuori dall'UE. Nel dettaglio, i lavoratori comunitari - soci e non soci - sono in totale 129 (108 donne e 21 uomini); i lavoratori - soci e non soci - provenienti da nazioni non appartenenti all'Unione Europea sono 139 (111 donne e 28 uomini).

CITTADINANZA	DONNE	UOMINI	TOTALE
Comunitario	108	21	129
Extracomunitario	111	28	139
Italiano	2.007	1.128	3.135
Totale complessivo	2.226	1.177	3.403

La Cooperativa OSA promuove la stabilità occupazionale dei propri lavoratori, sia per favorire un'ottica di crescita sociale e professionale, sia per garantire la qualità del servizio offerto ai propri assistiti, mantenendo così nel tempo alti standard di competenza ed esperienza del personale. Oltre 2.143 lavoratori hanno un contratto a tempo indeterminato, mentre solo 307 unità sono a tempo determinato. Nella propria attività quotidiana, OSA si avvale anche del contributo di liberi professionisti (942) e di personale con cui è stato siglato un accordo di collaborazione coordinata e continuativa (11 unità).

TOTALE LAVORATORI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE	Nr.
Coll. Coordinata e Continuativa	11
Libero Professionista	942
Tempo Determinato	307
Tempo Indeterminato	2.143

Lavoratori per professione

Nella seguente tabella viene proposta una suddivisione del personale in base al tipo di mansione esercitata. Gli infermieri sono presenti con 1.132 unità, seguiti dai 574 fisioterapisti e dagli assistenti alla persona che sono pari a 550 unità. Nel complesso, coerentemente con la mission della Cooperativa, sono presenti numerose figure professionali prevalentemente sanitarie e socioassistenziali.

QUALIFICA	Unità
Infermieri	1.132
Fisioterapisti	574
Assistenti alla persona	550
Ausiliari	253
Direzione e impiegati	147
Logopedisti	90
Altre figure della riabilitazione	89
Assistenti scolastici	86
Animatori e operatori sociali	85
Medici	76
Operatori con titolo	74
Altre figure impiegatizie	67
Altre figure sanitarie	46
Operatori senza titolo	39
Altri professionisti in area sociale	37
Educatori	32
Psicologi	26
Totale complessivo	3.403

Sistema di governo e controllo

Il modello organizzativo

La Cooperativa OSA ha adottato un modello per l'erogazione dei servizi basato sulla specializzazione di attività in 8 aree.

DIVISIONE ADI: Coordina i servizi di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) svolti su tutto il territorio nazionale e collabora con le Divisioni Sicilia e Lombardia per la definizione dei modelli di erogazione dei servizi. All'interno della Divisione opera, con organizzazione e responsabilità separate, il servizio ADI in forma privata.

DIVISIONE OSPEDALIERA: Coordina la gestione di servizi ospedalieri svolti a Roma presso il Policlinico Umberto I, l'Ospedale S. Andrea (servizio attivo fino ad aprile 2020) e l'Ospedale Pediatrico Bambino Gesù.

DIVISIONE LOMBARDIA: Coordina la gestione di tutti i servizi presenti nella regione.

DIVISIONE SICILIA: Coordina la gestione di tutti i servizi di assistenza domiciliare presenti sul territorio di Palermo e Agrigento.

DIVISIONE SOCIALE: Coordina le attività di assistenza sociale domiciliare e residenziale per minori, anziani e persone con disabilità sul territorio di Aprilia, Comune di Roma, Comune di Latina e Comune di Frosinone.

DIVISIONE RIABILITATIVA: Coordina le attività svolte presso gli ambulatori di diagnosi e trattamenti riabilitativi di via Taldi e via Majorana, l'assistenza domiciliare riabilitativa sulla ASL Roma 2 e il Centro diurno in via Majorana.

GESTIONI CRAP: Comunità Riabilitative Assistenziali Psichiatriche pugliesi.

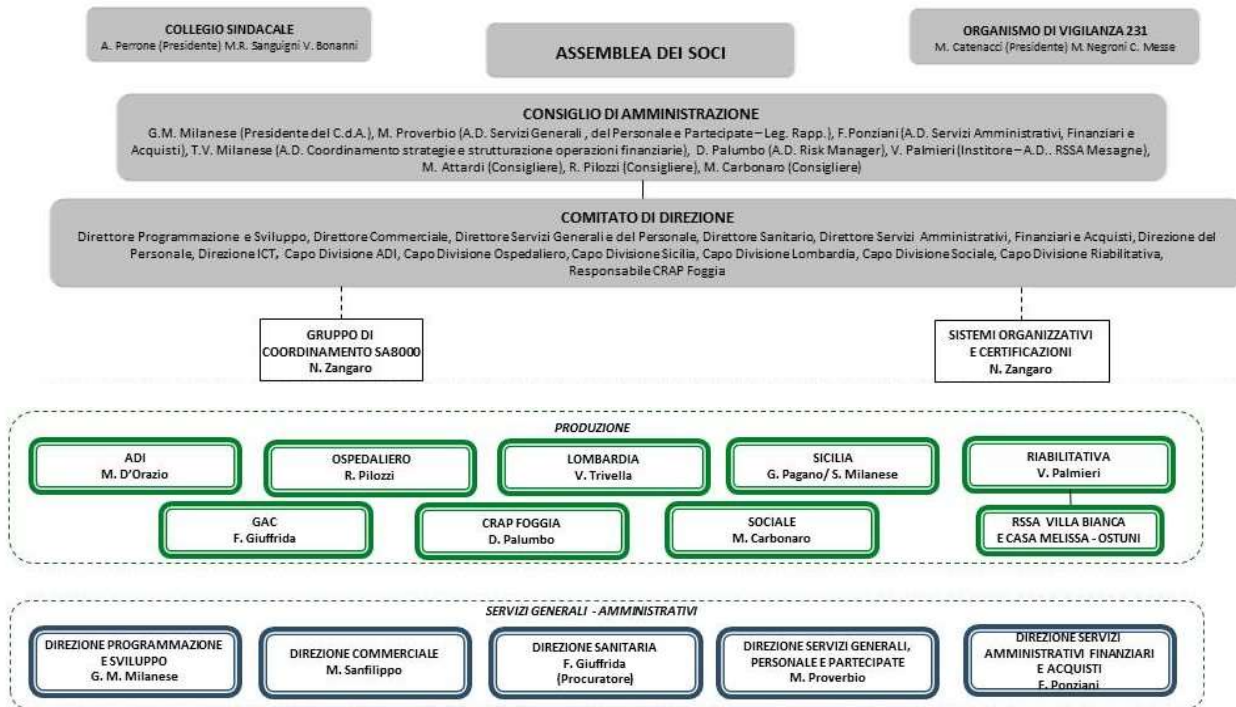
RSSA PUGLIA: Residenze Socio-Sanitarie Assistenziali Villa Bianca e Casa Melissa a Mesagne e RSSA Pinto-Cerasino ad Ostuni (Br).

L'organigramma della Cooperativa OSA (approvato dal CdA il 23.07.2020)

Post C.d.A. 23.07.20



ORGANIGRAMMA GENERALE



Gli organi di controllo

OSA, secondo quanto previsto dalla Legge, ha come organismi di controllo il Collegio sindacale e la Società esterna di certificazione del bilancio Ria Grant Thornton. Inoltre, la Cooperativa si è dotata di un proprio modello di organizzazione, gestione e controllo per prevenire e ridurre il rischio di commissione di reati durante lo svolgimento delle proprie attività aziendali, come previsto dal Decreto Legislativo 231/2001 e coerentemente con il proprio codice etico e con le linee guida di Confcooperative. L'attuale Organismo di Vigilanza, nominato dal C.d.A. in data 31.03.2019 per la durata di 3 anni, è composto dal Prof. Avv.to Mauro Catenacci (presidente), dal Dott. Massimo Negroni e dalla Dott.ssa Chiara Messe.

Aspetti relativi alla democraticità interna e partecipazione soci

Da sempre la Cooperativa OSA promuove la partecipazione attiva dei soci nelle decisioni strategiche e di gestione ordinaria. Ogni anno vengono convocate nei territori di riferimento le pre-assemblee e le assemblee regionali durante le quali i soci vengono messi a conoscenza dei risultati del bilancio di esercizio e vengono informati sull'andamento complessivo delle attività. Il percorso assembleare si conclude con l'assemblea generale dei soci, convocata nei termini di legge, per l'approvazione del bilancio attraverso i delegati e la condivisione delle strategie future per la cooperativa. Durante l'anno diverse sono le riunioni dei comitati direttivi nei vari livelli manageriali per redimere questioni, progettare opportunità e confrontarsi sul lavoro da svolgere in maniera democratica e partecipativa.

La rilevanza assunta nel tempo da OSA all'interno del sistema sociale per tipologia di attività, numero di soci, ampiezza della rete di impresa, peso specifico e grado di influenza dell'organizzazione nel suo complesso rende ancora più significativa e necessaria l'attenzione a gestire attività e processi interni in un'ottica di Responsabilità Sociale.

Per questo, la Cooperativa ha deciso di ribadire il proprio percorso etico migliorando di continuo un Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale conforme alla normativa SA8000, approvato dalla Direzione e certificato dal CISE nel giugno 2017. Il fine è aumentare il benessere lavorativo e promuovere azioni a favore dei lavoratori, incentivando il rispetto dei principi di correttezza, responsabilità, trasparenza, tutela dei diritti umani ed equo trattamento dei lavoratori anche tra portatori di interesse (fornitori, associazioni, committenti etc.)

Il Bilancio sulla Responsabilità Sociale accessibile on-line sul sito web osa.coop è uno degli strumenti attraverso cui la Cooperativa intende realizzare la comunicazione verso l'esterno, fornendo la corretta informazione ai lettori sulla politica adottata, sui risultati raggiunti e sugli obiettivi di miglioramento.

Mappatura degli stakeholder

Nel suo lavoro quotidiano OSA entra in contatto con numerosi stakeholder, cioè “portatori di interesse” nei confronti della Cooperativa, sia interni che esterni.

Si tratta, ad esempio, di istituzioni quali lo Stato e le sue articolazioni territoriali come le Regioni e i Comuni, di agenzie pubbliche come il Servizio Sanitario Nazionale e le ASL o di persone fisiche quali i soci, i componenti degli organi statutari, i lavoratori (siano questi soci, collaboratori o consulenti). Ma anche di persone giuridiche quali i sindacati, le associazioni datoriali e il sistema cooperativo, gli assistiti e le loro famiglie spesso con le loro comunità di appartenenza, la rete delle associazioni, i partner, i fornitori. Con tutte queste realtà la Cooperativa interagisce innanzitutto attraverso il proprio modello organizzativo di governance. Particolare attenzione è rivolta a tutti quegli aspetti della comunicazione che pongono al centro la questione dell’ascolto e della percezione dei bisogni, della massima trasparenza e negoziabilità dei servizi, della mutualità e della partecipazione alla vita sociale in un’ottica di centralità sia per gli assistiti e le loro famiglie sia per gli operatori.

LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER

<u>ISTITUZIONI ED ENTI</u>	<u>PARTNER</u>	<u>EROGATORI DEI SERVIZI</u>	<u>FRUITORI DEI SERVIZI</u>
<ul style="list-style-type: none">• SISTEMA SANITARIO NAZIONALE (SSN)• ASL• COMUNI• REGIONI• STATO• SISTEMA COOPERATIVO• SINDACATI	<ul style="list-style-type: none">• FORNITORI• ALTRI SOGGETTI	<ul style="list-style-type: none">• SOCI• LAVORATORI• ORGANI STATUTARI	<ul style="list-style-type: none">• ASSISTITI• FAMIGLIE DEGLI ASSISTITI• COMUNITÀ• ASSOCIAZIONI

Il processo di reclutamento e selezione delle risorse umane

La procedura di reclutamento e selezione definisce e disciplina, nell'ambito della gestione delle Risorse Umane, le attività relative alla ricerca e individuazione del personale. Fornisce, inoltre, uno strumento di regolamentazione dell'operatività capace di assicurare principi di trasparenza e imparzialità e di ottimizzare la gestione delle risorse umane, promuovendone una condivisione a tutti i livelli della Cooperativa. La procedura ha lo scopo di descrivere il procedimento che OSA segue per selezionare tutto il personale, definendo modalità e flussi informativi. Obiettivo principale è garantire la copertura del fabbisogno di organico nel rispetto dei ruoli e delle posizioni previste all'interno delle strutture organizzative, conformemente alle definizioni del budget, sulla base di regole comuni di gestione e di comportamento, con l'obiettivo di supportare l'erogazione di un servizio congruo e appropriato al committente e all'assistito.

La procedura si applica a copertura di tutte le figure professionali e traccia l'intero percorso di reclutamento e individuazione del personale, dalla fase di definizione del "profilo di selezione" alla fase di formalizzazione del rapporto di lavoro.

Il reclutamento e la selezione dei candidati vengono svolti tenendo conto di alcuni criteri generali:

- Garanzia dell'accesso esterno per candidarsi alla selezione è sufficiente inviare un curriculum vitae aggiornato;
- Trasparenza nei metodi e nelle procedure attivate all'atto di avvio della selezione viene specificata ai candidati ogni fase;
- Imparzialità nella valutazione: la procedura di selezione è basata sulla valutazione della professionalità più idonea a svolgere la mansione prevista dalla posizione da ricoprire;
- Pari opportunità e assenza di discriminazioni i parametri di selezione non attingono alcuna indicazione dalle condizioni di genere, cultura, provenienza, religione, né da altri criteri discriminanti;
- Protezione dei dati personali. I dati raccolti vengono trattati conformemente alla normativa in materia di protezione dei dati personali.

DETERMINAZIONE DEL FABBISOGNO DI PERSONALE

La determinazione delle necessità di personale e la pianificazione delle acquisizioni hanno lo scopo di realizzare un continuo ed efficace adeguamento dell'organico della Cooperativa rispetto agli obiettivi da raggiungere e di favorire, quanto più possibile, un suo corretto collocamento nel complesso dell'organizzazione, ottimizzandone il contributo professionale.

Le richieste di inserimento di nuovo personale sono stabilite normalmente da:

- Attivazione nuovi servizi
- Ampliamento servizi esistenti
- Avvicendamento delle risorse esistenti

Una volta individuate le risorse necessarie alla copertura del fabbisogno, la Direzione del Servizio formalizza la richiesta di nuovo personale all'Ufficio Ricerca e Selezione del Personale e l'iter di reclutamento prende avvio.

RICERCA

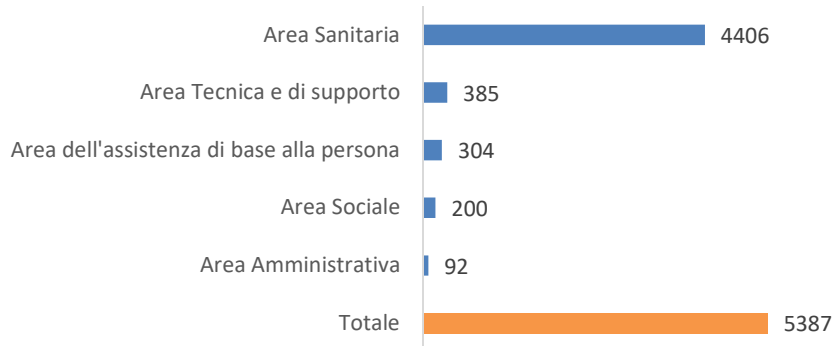
La prima fase è quella della ricerca, condotta dall'Ufficio Ricerca e Selezione del Personale, attraverso vari canali di reclutamento:

1. Sito web di OSA. I curricula vengono raccolti tramite form online in un'apposita sezione "Lavora con Noi" (www.osa.coop/form_lavoro.php), previa informativa ex art. 13, Reg. (UE) 679/2016 ai candidati
2. Centri per l'impiego ovvero associazioni di categoria, università e albi professionali
3. Annunci pubblicitari su periodici online, portali web tematici e profili social

Nella fase di ricerca vengono raccolti e vagliati anche i curricula inviati dai candidati spontaneamente attraverso altri canali, quali posta cartacea, posta elettronica, fax o consegna a mano. I dati dei candidati e i relativi curricula vengono riversati in un software aziendale dedicato alle Risorse Umane con specifica sezione per le candidature. I curricula cartacei vengono archiviati e conservati secondo normativa in materia di trattamento dei dati personali.

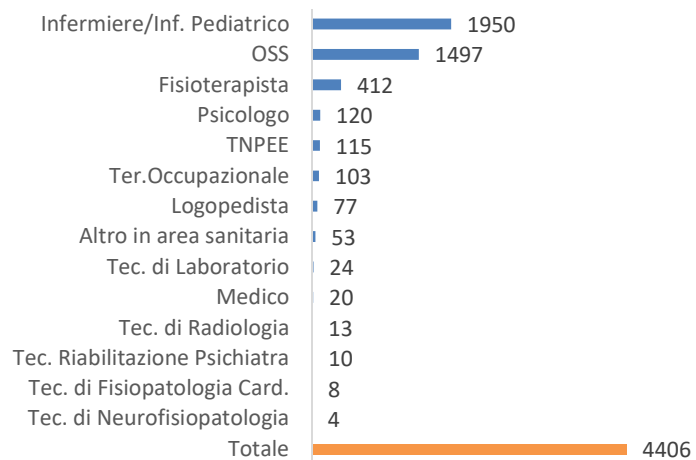
Nel 2020 sono stati sottoposti a screening 5.387 curricula di diverse professionalità delle aree sanitaria, sociale, di assistenza alla persona, tecnica e amministrativa.

CURRICOLA SOTTOPOSTI A SCREENING



Nel dettaglio le figure in area sanitaria

CURRICOLA AREA SANITARIA



Rispetto all'anno precedente le figure sanitarie di maggior interesse hanno fatto registrare gli incrementi riepilogati in tabella.

MANSIONI AREA SANITARIA DI MAGGIOR INTERESSE	INCREMENTO A.P.
INFERMIERE/INF.PEDIATRICO	12%
OSS	63%
FISIOTERAPISTA	86%
LOGOPEDISTA	60%
TNPEE	113%
TERAPISTA OCCUPAZIONALE	36%

DEFINIZIONE PROFILO

Si parte dalle indicazioni espresse nella richiesta di personale, tenuto conto delle caratteristiche della posizione e del contesto di inserimento e si definiscono le attitudini, le abilità e le competenze tecniche e relazionali necessarie a svolgere la mansione.

SCREENING CURRICULA

L'attività di analisi delle candidature si avvia con un primo screening dei curricula sulla base del profilo di selezione. Questa fase di preselezione avviene filtrando i dati su professione, specializzazione, domicilio e, infine, analizzando il titolo di studio e l'esperienza professionale dichiarati. I candidati non rispondenti al profilo, ai fini dell'avvio della selezione per la specifica posizione, non riceveranno, in merito, alcuna comunicazione formale. La loro candidatura resta attiva per future selezioni.

CONTATTO TELEFONICO

I candidati rispondenti al profilo di selezione sono contattati telefonicamente con l'obiettivo di confermare i dati inseriti dal candidato nel curriculum e/o form di autocandidatura, con lo scopo di approfondire i requisiti minimi richiesti e l'effettiva disponibilità a ricoprire il ruolo. I profili risultati idonei a questa prima scrematura, che dimostrano interesse per la posizione, vengono convocati per sostenere il colloquio di selezione e informati sulle sue modalità di conduzione: ovvero compilare la modulistica richiesta e sostenere il colloquio con il responsabile dell'Ufficio Ricerca e Selezione e con un responsabile tecnico della selezione. Per quanto riguarda i profili sanitari, ad esempio, si tratta di un medico o un coordinatore di Direzione Sanitaria. Per i profili sociali sono i responsabili individuati dal Direttore di Divisione, mentre per i profili amministrativi sono i responsabili di funzione. Ai candidati vengono richiesti: un curriculum aggiornato, datato e firmato, una fototessera e i titoli abilitanti all'esercizio delle professioni sanitarie o sociali (copia certificato di laurea, iscrizione collegio/federazione, qualora previsto dalla propria professione o autocertificazione) o titoli di studio da consegnare il giorno del colloquio.

Gli esiti dei contatti telefonici vengono registrati sul software dell'Ufficio R&S per meglio orientare le successive selezioni. Nel 2020 sono stati effettuati 9.233 contatti complessivi. Di questi 8.608 riguardano la disponibilità lavorativa dei candidati nelle singole categorie professionali.

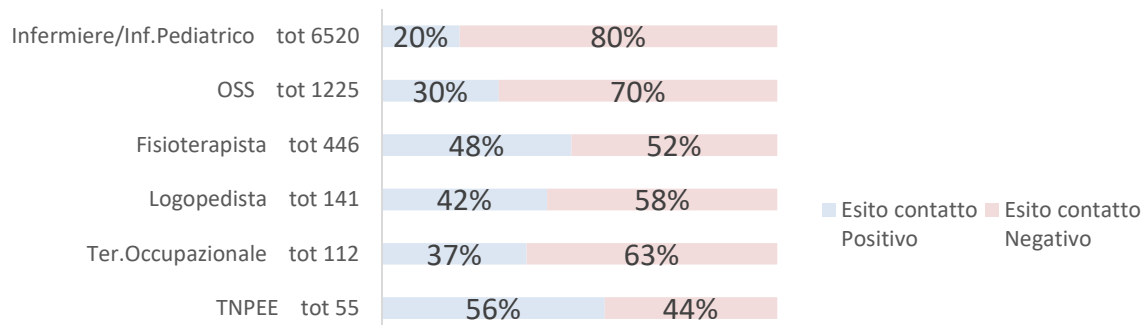
AREA	TOTALE CONTATTI	ESITO CONTATTO POSITIVO	ESITO CONTATTO NEGATIVO
AREA AMMINISTRATIVA	41	30	11
AREA DELL'ASSISTENZA DI BASE ALLA PERSONA	14	5	9
AREA SANITARIA	8.528	2.022	6.506
AREA SOCIALE	7	4	3
AREA TECNICA E DI SUPPORTO	18	12	6
TOTALE	8.608	2.073	6.535

DIVISIONE	TOTALE CONTATTI	ESITO CONTATTO POSITIVO	ESITO CONTATTO NEGATIVO
ADI PRIVATA	66	25	41
DIVISIONE ADI	4.335	1.162	3.173
DIVISIONE LOMBARDIA	13	3	10
DIVISIONE OSPEDALIERA	802	355	447
DIVISIONE SICILIA	49	6	43
DIVISIONE SOCIALE	411	111	300
RESIDENZIALE PUGLIA	5		5
RIABILITATIVA EX ART. 26	76	39	37
SERVIZI COVID	2.839	364	2.475
STRUTTURA	12	8	4
TOTALE	8.608	2.073	6.535

MANSIONI AREA SANITARIA DI MAGGIOR INTERESSE	INCREMENTO A.P.
INFERMIERE/INF.PEDIATRICO	120%
OSS	32%
FISIOTERAPISTA	-6%
LOGOPEDISTA	62%
TNPEE	-36%
TER.OCCUPAZIONALE	124%

Esito contatti per disponibilità lavorativa per le figure sanitarie di maggior interesse

Esito contatto figure sanitarie di maggior interesse



PRESELEZIONE

La fase di preselezione consta di quattro momenti specifici:

- Definizione profilo
- Screening curricula
- Contatti telefonici
- Colloquio di selezione

COLLOQUIO DI SELEZIONE

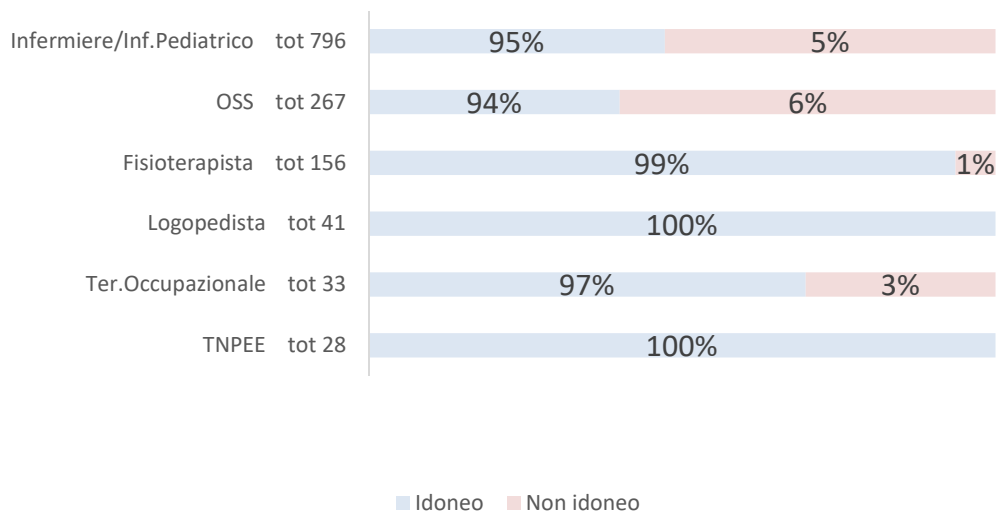
Nell'incontro con il candidato, il primo momento è finalizzato a raccogliere informazioni di carattere tecnico-conoscitivo: inizialmente si registrano le informazioni anagrafiche, sintetiche indicazioni dei titoli di studio, esperienze e disponibilità. Al candidato è poi richiesto di effettuare una autovalutazione delle proprie competenze di tipo tecnico. Successivamente si procede con un colloquio, che è condotto da almeno due selezionatori: il responsabile della procedura di selezione e un responsabile tecnico. Il colloquio consente di verificare il possesso delle caratteristiche richieste dal caso, compreso il livello della lingua italiana per i candidati stranieri. La valutazione si estende anche ad aspetti comportamentali, relativi all'approccio reazionale, alla capacità di gestione dello stress e a quella di acquisire ed elaborare informazioni. A fine colloquio gli esaminatori assegnano dei punteggi che vengono registrati sul database, insieme alla valutazione tecnica e agli altri item di interesse. Nel 2020, a causa dell'emergenza sanitaria, i colloqui sono stati svolti da remoto, utilizzando piattaforme di comunicazione online, come Microsoft Teams.

Il responsabile della procedura di selezione verifica la sussistenza dei titoli abilitanti all'esercizio della professione, la cui validità, per le professioni sanitarie, è confermata dalla Direzione Sanitaria in fase di assunzione. Successivamente, ai candidati che hanno sostenuto il colloquio di selezione viene inviata una e-mail per comunicarne l'esito. La valenza di un adeguato processo di selezione in un'azienda di tipo sanitario come la Cooperativa OSA è indiscutibile: la qualità delle prestazioni in termini di efficienza, efficacia e appropriatezza è direttamente connessa alle conoscenze e competenze professionali degli operatori impegnati. Trattandosi di servizi rivolti alle persone, il rapporto assistito-operatore è caratterizzato in modo significativo dal grado di personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza, al punto che il giudizio sulla qualità dei servizi ne è spesso fortemente influenzato. Nel 2020 sono stati effettuati 1.398 colloqui tecnico-conoscitivi, con un incremento del 12% rispetto all'anno precedente. Effettuati i colloqui di selezione, si invia al Responsabile del Servizio, che ha fatto richiesta di personale, la modulistica corredata dai documenti richiesti, da una rosa di candidati idonei, pari nel 2020 a 1.336 unità, e contemporaneamente dall'elenco dei candidati che si stanno trasmettendo con indicazione della data del colloquio, del domicilio e della valutazione.

AREA	TOTALE	IDONEO	NON IDONEO
Area Amministrativa	21	19	2
Area Dell'assistenza Di Base Alla Persona	5	5	
Area Sanitaria	1.360	1.300	60
Area Sociale	1	1	
Area Tecnica E Di Supporto	11	11	
TOTALE	1.398	1.336	62

DIVISIONE	TOTALE	IDONEO	NON IDONEO
ADI PRIVATA	16	16	
DIVISIONE ADI	682	645	37
DIVISIONE LOMBARDIA	8	7	1
DIVISIONE OSPEDALIERA	297	287	10
DIVISIONE SICILIA	4	4	
DIVISIONE SOCIALE	80	75	5
RESIDENZIALE PUGLIA	11	11	
RIABILITATIVA EX ART. 26	29	29	
SERVIZI COVID	260	251	9
STRUTTURA	11	11	
TOTALE COMPLESSIVO	1.398	1.336	62

Esito colloqui figure sanitarie di maggior interesse



MANSIONI AREA SANITARIA DI MAGGIOR INTERESSE	INCREMENTO A.P.
INFERMIERE/INF.PEDIATRICO	26%
OSS	-3%
FISIOTERAPISTA	20%
LOGOPEDISTA	58%
TNPEE	-10%
TERAPISTA OCCUPAZIONALE	83%

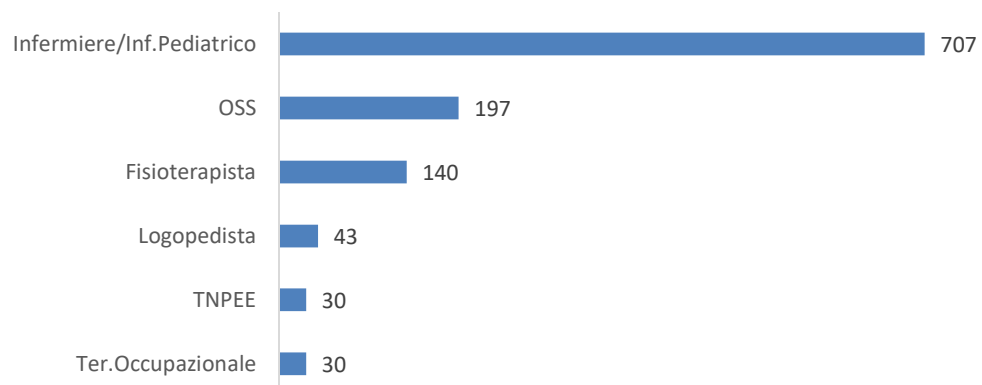
PRESENTAZIONE AL SERVIZIO

Il secondo colloquio viene condotto dal Responsabile del Servizio e da una figura tecnico-professionale presente nello stesso ed è finalizzato a presentare il servizio, definire la proposta di collaborazione negli aspetti organizzativi e contrattuali e a effettuare una più puntuale verifica dell'aderenza del profilo del candidato alla posizione da ricoprire, accertando il possesso delle competenze necessarie.

Nel 2020 i responsabili dei servizi hanno incontrato 1.225 professionisti. Effettuato il secondo colloquio, il Responsabile del Servizio comunica al Responsabile Risorse Umane gli esiti del secondo colloquio, la disponibilità manifestata dai candidati convocati e la data di inizio della collaborazione per quelli scelti, al fine di verificare la copertura delle posizioni per cui si è attivata la selezione. Qualora siano stati scelti candidati in numero equivalente alla richiesta, l'iter di selezione si intende concluso, in caso contrario si procede a un nuovo invio di candidati idonei.

Gli esiti comunicati vengono anch'essi registrati sul software delle Risorse Umane. A conclusione dell'iter di selezione, il Responsabile del Servizio trasmette al Direttore di Divisione – o suo delegato - la scheda di inserimento dei candidati scelti, corredata dei documenti necessari (documento di identità, codice fiscale, titolo di studio, iscrizione all'albo- se prevista -, curriculum, certificato contestuale di residenza e nascita); questi provvederà a formalizzarla all'Ufficio del Personale, che convoca il candidato per la firma del contratto di assunzione, richiedendo gli ulteriori documenti obbligatori, previsti dalla legge. Infine, la Direzione del Personale verifica la correttezza della documentazione e provvede all'assunzione del candidato. A questo punto, il candidato diventa a tutti gli effetti un lavoratore della Cooperativa OSA e viene registrato nel software delle Risorse Umane. Tutta la documentazione relativa alla selezione viene conservata in un apposito fascicolo e archiviata.

Figure sanitarie di maggiore rilevanza inviate ai servizi



MANSIONI AREA SANITARIA DI MAGGIOR INTERESSE	INCREMENTO A.P.
INFERMIERE/INF.PEDIATRICO	16%
OSS	17%
FISIOTERAPISTA	-3%
LOGOPEDISTA	54%
TNPEE	-3%
TER.OCCUPAZIONALE	36%

Contratti, compensi e pubblicità ai soci

La Cooperativa OSA è costituita allo scopo di svolgere un'attività economica organizzata in impresa in favore dei soci, utilizzando il lavoro dei soci stessi e dei non soci, sulla base di regolamenti che ne definiscono l'ambito. Le politiche retributive sono di competenza del Consiglio di Amministrazione che valuta le proposte presentate da una commissione di professionisti del settore formata da personale interno e da un consulente esterno. I rapporti di lavoro nel campo della produzione sono regolati dai contratti collettivi nazionali di lavoro. In particolare, la Cooperativa OSA applica tre diversi CCNL in funzione delle commesse attivate o dei rapporti di lavoro stabiliti in precedenza. Nel 2020 OSA non ha erogato rimborsi a volontari. Professionisti e applicati della produzione ricevono dei compensi determinati su base oraria. Per quanto riguarda i professionisti o i consulenti a vario titolo con cui la Cooperativa ha sottoscritto un rapporto di lavoro, i compensi sono il risultato di una contrattazione individuale.

La retribuzione della maggior parte dei lavoratori della Cooperativa è stabilita dal contratto collettivo nazionale sottoscritto all'atto dell'assunzione. In OSA vengono rispettate le disposizioni previste in tre differenti CCNL: Cooperative Sociali, Aiop e Uneba. In particolare il CCNL Cooperative Sociali è quello applicato alla maggior parte dei lavoratori, mentre Uneba è applicato per i lavoratori di Carbonia, il CCNL Aiop per i lavoratori delle Crap di Vico del Gargano e San Nicandro Garganico in Puglia e per i lavoratori addetti all'attività di riabilitazione ex Art. 26 di Roma.

Per quanto riguarda la struttura amministrativa la Cooperativa ha in essere un sistema di superminimi *ad personam* che vengono revisionati periodicamente dal Consiglio di Amministrazione che è titolare delle politiche retributive di OSA. La proposta di revisione delle retribuzioni del comparto amministrativo viene costruita da una commissione convocata con cadenza triennale o su richiesta dell'organo amministrativo; i componenti della commissione esaminano le retribuzioni attive in quel momento, propongono al C.d.A. le variazioni retributive ritenute congrue sulla base di valutazioni oggettive e soggettive.

I componenti del Consiglio di Amministrazione percepiscono un gettone di presenza in occasione delle riunioni del C.d.A. pari a cento euro. Il presidente del Consiglio di Amministrazione percepisce un compenso annuale lordo pari a venticinquemila euro parametrato al medesimo compenso riconosciuto al presidente del Collegio Sindacale. Anche gli altri Consiglieri percepiscono l'emolumento parametrato ai componenti del Collegio Sindacale (sedecimila euro). OSA, così come previsto dal Codice Civile, provvede a nominare i propri Consiglieri di Amministrazione ed a definirne il compenso in sede assembleare, fornendo ai soci riuniti Assemblea tutte le informazioni necessarie alla formazione della decisione. La composizione del C.d.A. e la natura della retribuzione vengono infatti illustrate in fase assembleare con i termini previsti dalla Legge e votate dai soci della Cooperativa con specifica delibera. Il verbale di Assemblea viene poi depositato presso il Registro delle Imprese a termini di legge. Altresì, nella nota integrativa del bilancio di esercizio, pubblicato sul sito web osa.coop e depositato presso il Registro per le Imprese, viene illustrato il quadro degli emolumenti erogati ai soci.

Inoltre, l'Assemblea dei Soci ha attribuito al Presidente ed ai consiglieri con particolare incarico un emolumento previsto nella misura dello 0,5% del fatturato annuo. In riferimento a questo compenso, il C.d.A. ha limitato l'effettiva erogazione ad una somma fissa determinata in cinquantamila euro per

il Presidente e venticinquemila euro per gli Amministratori Delegati. Le retribuzioni dei dirigenti sono sottoposte ad una politica retributiva definita con le stesse modalità previste per il resto del personale. Nelle tabelle seguenti sono indicati i compensi applicati dalla Cooperativa in base alle varie tipologie contrattuali applicate.

CCNL COOPERATIVE SOCIALI				
Livello	numero soci	Minimo	Indennità di funzione/professionale	Totale
F 2	3	2.310,42	232,41	2.542,83
F 1	9	2.023,08	154,94	2.178,02
E 2	20	1.831,71	77,47	1.909,18
E 1	7	1.697,05		1.697,05
D 3	39	1.697,05		1.697,05
D 2	1077	1.594,15	154,94	1.749,09
D 1	201	1.511,24		1.511,24
C 3	3	1.511,24		1.511,24
C 2	407	1.467,90		1.467,90
C 1	235	1.425,21		1.425,21
B1	58	1.325,20		1.325,20
A 2	16	1.266,21		1.266,21
A 1	266	1.254,62		1.254,62

CCNL AIOP NON MEDICI		
Livello	Numero soci	Retribuzione
E	5	2.410,22
DS	5	2.101,08
D	57	1.953,87
C	3	1.803,61
B 2	24	1.669,36
B	3	1.579,86

CCNL UNEBA		
Livello	Numero Soci	Retribuzione
3 S	10	1.509,07

CCNL AIOP MEDICI		
Livello	Numero soci	Retribuzione
Resp. area medica	2	3.702,00

CONSIGLIERI	
Numero	Compensi
9	320.708

Il Servizio Formazione del personale OSA

Nel corso del 2020 il Servizio Formazione OSA ha programmato ed organizzato le attività da erogare durante l'intero anno. Tali attività si sono svolte regolarmente prima dell'avvento della pandemia e del conseguente divieto temporaneo di erogazione dei corsi imposto dalle istituzioni. Da gennaio a dicembre 2020 sono stati erogati 49 corsi di formazione che hanno coinvolto 968 lavoratori. Le ore formative erogate sono state 5.153. Alcune attività di formazione sono terminate nel gennaio 2021. Il numero complessivo degli iscritti ai corsi è stato pari a 968, con il rilascio di attestati per 621 lavoratori. Nel dettaglio sono stati erogati **14 corsi professionalizzanti**, alcuni dei quali hanno dato diritto ai relativi crediti ECM. A questi incontri hanno partecipato **248 lavoratori** per un complessivo di **1.155 ore formative erogate**. In ottemperanza di quanto previsto dalla **legge 81/08** (norme in materia di salute e di sicurezza dei lavoratori nel luogo di lavoro), sono stati erogati **n.35 corsi** con differente durata in base alla tipologia di rischio (alto 16h, medio 12h, basso 6h e re-training 6h). I lavoratori che hanno preso parte a questi eventi sono stati **720** per un ammontare di circa **3.990 ore di formazione**.

Come da disposizioni governative tutti i corsi in aula sono stati sospesi dalla fine del mese di febbraio 2020. Nell'impossibilità di fermare del tutto le attività formative (specialmente quelle sulla sicurezza L.81/08) si è lavorato alla rimodulazione del programma e alla implementazione di nuovi strumenti che consentissero l'erogazione dei corsi e ne agevolassero la fruizione. Con l'attivazione di una piattaforma FAD (Formazione a distanza) a giugno si sono svolti i primi Webinar (con la presenza in contemporanea sulla piattaforma di docente e discenti) sulla sicurezza a cui hanno partecipato i lavoratori impiegati nelle strutture ospedaliere del Policlinico Umberto I e Ospedale Bambino Gesù di Roma.

È proseguita la formazione dei lavoratori sulle tematiche trattate dalla certificazione sulla *Responsabilità Sociale D'Impresa SA8000* e sulla **L.231/2001** (Organismo di Vigilanza e Responsabilità amministrativa delle Imprese). Nel corso dell'anno hanno partecipato ai 2 moduli (durata di ogni modulo 1 ora) circa **360** discenti.

Gli incontri periodici del **Comitato dei Sanitari** sono da sempre occasione di confronto, condivisione, raccolta di opinioni, suggerimenti e proposte col fine di creare e/o migliorare procedure, prassi, protocolli sanitari. Nel corso dell'anno è stato possibile effettuare **n.3** momenti formativi i quali hanno avuto un'alta frequenza (circa l'80%) con un totale complessivo di circa **70** partecipanti.

La formazione del personale durante l'emergenza Covid-19

In risposta all'emergenza pandemica l'Unità di Gestione del Rischio (UGR), oltre a diffondere procedure e informazioni utili, ha richiesto a tutti gli operatori addetti all'assistenza di seguire almeno un corso di formazione sul tema Covid, utile a contrastare la diffusione del virus. La Cooperativa ha monitorato il numero di operatori in possesso di un attestato di frequenza con report periodici della UGR e sollecitando i lavoratori e le relative direzioni ad ottemperare. Da marzo a dicembre 2020 sono stati acquisiti complessivamente 1.568 attestazioni.

Per migliorare il livello di conoscenza e in accordo con l'UGR, è stato realizzato un video informativo *in house* sulle buone prassi Covid-19 a frequenza obbligatoria per tutti i lavoratori Osa. A dicembre il videocorso è stato inserito in piattaforma a fruizione gratuita per tutti i lavoratori di OSA.

Nella tabella che segue è riportata una sintesi dell'attività formativa svolta nell'anno **2020**

	Num. Corsi Svolti	Ore di formazione	Num. partecipanti
Corsi ECM	6	495	100
Corsi NON ECM	8	660	148
Corsi SICUREZZA	35	3.998	720
Totali	49	5.153	968

Parte seconda

Obiettivi ed attività

Con i propri servizi, OSA si fa carico dei più deboli, ponendosi in prima fila, in virtù della propria natura mutualistica, nell'assistenza delle categorie più fragili e ritagliandosi un ruolo sempre più sussidiario al sistema sanitario.

RISORSE UMANE DIRETTAMENTE IMPEGNATE NELL'ASSISTENZA	Nr.
ADI	1.630
GESTIONI INTEGRATE	240
OUTSOURCING OSPEDALIERO	796
ASSISTENZA SANITARIA RIABILITATIVA	156
SOCIALE	449
ALTRI SERVIZI	21
STRUTTURA	111
Totale	3.403

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

Il progressivo invecchiamento della popolazione e il conseguente aumento delle malattie cronico-degenerative impongono l'Assistenza Domiciliare come essenziale alternativa al ricovero ospedaliero, sia in una logica di appropriatezza delle cure che in una visione di razionalizzazione e contenimento della spesa sanitaria. OSA ha avviato la propria attività di assistenza primaria nel 1992, progettando e realizzando alcuni servizi domiciliari rivolti ai malati di AIDS. Da allora la Cooperativa ha sviluppato e messo a disposizione del Servizio Sanitario pubblico un modello organizzativo e operativo che assicura Assistenza Domiciliare con medici, infermieri e fisioterapisti ad anziani, persone non autosufficienti o affette da patologie croniche che necessitano di livelli assistenziali avanzati e di tecnologia a domicilio. Attualmente, la Cooperativa è presente in sei regioni con servizi di Assistenza Domiciliare e collabora con 14 diverse ASL ponendosi come uno dei principali operatori di riferimento del Sistema Sanitario a livello nazionale, intervenendo anche sulle cure palliative, con le UCP-DOM in Lombardia, e adottando soluzioni tecnologiche all'avanguardia come il software WebAdi e i servizi per la tele-rilevazione dei dati sanitari e la loro messa a disposizione per ASL committenti, medici curanti e utenti stessi.

Nel corso del 2020 è entrato pienamente a regime il percorso di accreditamento della Cooperativa presso la Regione Lazio. Nel 2020 le risorse impegnate nell'Assistenza Domiciliare sono state 1.630 che si sono presi cura di 48.581 pazienti nelle loro case effettuando 1.906.559 accessi.

ADI ANNO 2020					ANNO 2019		
SERVIZIO	LUOGO	RISORSE UMANE	DESTINATARI	ACCESSI	RISORSE UMANE	DESTINATARI	ACCESSI
ADI Roma 1 (ex E)	ASL Roma 1 (ex E)	257	3.843	260.375	301	4.327	302.645
Casa riposo RM-1							
Casa riposo RM-3							
ADI Roma 2	ASL Roma 2	46	563	19.998	-		-
ADI Roma 3 (ex D)	ASL Roma 3 (ex D)	96	2.737	114.118	125	2.335	72.906
ADI Roma 4 (ex F)	ASL Roma 4 (ex F)	111	3.443	124.759	111	4.612	134.318
ADI Roma 5 (ex G)	ASL Roma 5 (ex G)	226	3.861	129.981	243	3.769	147.816
AD Sanitaria HIV	Provincia di Roma	13	106	10.079	14	106	10.875
ADI Latina	ASL Latina	134	9.415	211.164	149	9.870	211.904
Casa della salute	Sezze						
ADI Lazio - sede Viterbo	Viterbo	1	-	-	1	-	-
ADI Frosinone	Frosinone	30	176	3.109	-	-	-
ADI L'Aquila	ASL L'Aquila	97	2.787	127.531	107	2.980	144.046
ADI Palermo	ASP Palermo	361	8.367	457.414	359	8.219	423.899
ADI Agrigento	ASP Agrigento	71	6.782	74.901	76	1.713	72.423
ADI Carbonia	ASL Carbonia	14	219	15.074	16	258	20.010
ADI Foggia	ASL Foggia	65	2.306	267.449	83	2.296	266.855
ADI Bergamo	ATS Bergamo	84	3.382	76.638	60	1.824	47.014
UCP Dom							
ADI Crema	ATS Valpadana	24	594	13.969	25	454	13.163
	TOTALE	1.630	48.581	1.906.559	1.695	43.041	1.872.242

GESTIONE DI SERVIZI OSPEDALIERI

Realizzazione di modelli gestionali per servizi infermieristici e ausiliari in interi reparti ospedalieri e Unità Operative Complesse (UOC) di importanti aziende ospedaliere

OSA ha avviato la propria esperienza nella gestione dei servizi ospedalieri nel 1997 offrendo supporto al reparto maternità dell'Ospedale Sandro Pertini, sviluppando poi nel corso degli anni diversi modelli di assistenza ospedaliera, e affinando la capacità di adattare alla singola realtà il servizio proposto. In questo settore, OSA ha sviluppato poi collaborazioni di eccellenza con importanti strutture ospedaliere pubbliche e private, impegnandosi nella ricerca di nuove modalità di gestione che garantissero le migliori professionalità ed una organizzazione attenta alle esigenze dei committenti e ai bisogni dei ricoverati. Nel corso del 2020 nella gestione dei servizi ospedalieri sono stati impegnati 796 operatori in 97 reparti. Sono state erogate 1.469.152 ore di servizio.

OSPEDALI ROMA ANNO 2020					ANNO 2019		
SERVIZIO	LUOGO	Risorse umane	Reparti gestiti	ore erogate	Risorse umane	Rep. Gestiti	ore erogate
OSP. B. GESU	ROMA	310	42	528.491	292	41	454.319
Nuova Villa Claudia	ROMA	6	-	4.424	-	-	-
S. Andrea	ROMA	chiusa ad aprile 2020	-	13.200	31	4	53.343
POLICLINICO UMB I	ROMA	480	55	923.037	661	77	965.784
	TOTALE	796	97	1.469.152	984	122	1.473.446

GESTIONI INTEGRATE DI STRUTTURE ASSISTENZIALI E RIABILITATIVE

Gestione completa di strutture residenziali per anziani, comunità riabilitative per pazienti psichiatrici, residenze sanitarie e socio-sanitarie assistenziali.

La Cooperativa gestisce direttamente sul territorio nazionale strutture sanitarie e sociosanitarie che assistono anziani in condizioni di bisogno, persone con disabilità e pazienti psichiatrici. Dal 2004 in Lombardia è operativa la RSA Bellagio, mentre in Puglia sono presenti le due Comunità Riabilitative Assistenziali Psichiatriche – CRAP di San Nicandro e Vico del Gargano e le due Residenze Socio Sanitarie Assistenziali Casa Melissa e Villa Bianca, situate a Mesagne, nel brindisino. Nel corso del 2020 OSA ha aggiunto una nuova Residenza Socio Sanitaria Assistenziale sempre in Puglia. Si tratta della RSSA Pinto Cerasino che si trova ad Ostuni, in provincia di Brindisi, ed offre assistenza sociosanitaria ad anziani non autosufficienti oltre i 64 anni di età. All'interno è attivo inoltre un Centro Diurno per attività ricreative. Nel corso dell'anno il personale impiegato è stato pari a 240 unità dedicate a 390 assistiti per un totale di ore erogate pari a 269.605.

GESTIONI INTEGRATE ANNO 2020					ANNO 2019		
SERVIZIO	LUOGO	Risorse umane	Assistiti	ore erogate	Ris. umane	Assistiti	ore erogate
OASI	Vico	16	14	29.330	17	14	29.328
SAN CRISTOFARO	Sannicandro	18	14	26.070	17	14	26.069
BELLAGIO	Bellagio	83	228	125.252	95	291	136.129
RSSA OSTUNI	Ostuni	36					
RSSA VILLA BIANCA	Mesagne	68	113	57.740	63	134	68.470
RSSA CASA MELISSA	Mesagne	19	21	31.213	22	20	29.727
	TOTALE	240	390	269.605	214	473	289.723

SERVIZI SOCIALI E SOCIO-ASSISTENZIALI

Attività a carattere socioassistenziale e socioeducativa rivolta a minori, anziani e persone diversamente abili

Nel corso del 2020 sono quasi tremila le persone (2.900) che hanno ricevuto servizi socioassistenziali grazie al lavoro di circa 500 operatori OSA. Questi servizi hanno prodotto 458.276 ore di lavoro e 257.252 accessi totali. In particolare, la Cooperativa ha garantito assistenza domiciliare e accompagnamento in favore delle persone affette da AIDS, assistenza e integrazione sociale in favore di anziani e persone con disabilità, anche gravissima, servizi di Home Care Premium, di Integrazione Scolastica per minori con disabilità nonché servizi di Tutela, Curatela, Amministrazione di Sostegno. Sono poi attivi Gruppi Appartamenti per minori, Centri Diurni per portatori di disabilità e minori, laboratori nei Centri Sociali Anziani, Centri di Pronto Accoglienza per minori e uno Sportello Antiviolenza. La Divisione Sociale di OSA, diffusa sul territorio di Roma e del Lazio, comprende una rete di servizi assistenziali ed educativi molto ampia, che vanno dalle attività di supporto ai Comitati di Gestione ai laboratori di ceramica, pittura, intaglio, teatro, cucito, ballo e musica, ippoterapia, iniziative culturali e ludico aggregative dedicate alle fasce più fragili. È il caso degli anziani, dei malati cronici, delle persone con disabilità, dei minori da 0 a 18 anni allontanati temporaneamente dalle famiglie di origine, in condizione di adottabilità, dei minori stranieri non accompagnati e delle madri con bambini in difficoltà.

SOCIALE ANNO 2020						ANNO 2019			
SERVIZIO	LUOGO	Risorse impiegate	destinatari	ore	accessi	Risorse umane	pz medi mese	ore	accessi
SAD	Frosinone	60	1.695	116.555	89.658	64	1.479	16.245	11.372
CENTRO DIURNO SOCIALE ANZ	Frosinone								
HOME CARE PREMIUM	Frosinone								
SEGRETARIATO SOCIALE	Frosinone								
CENTRO DIURNO DISABILI	Frosinone								
GR. APPART. MINORI	Frosinone								
CENTRO FAMIGLIA E MEDIAZ. FAM.	Distr. B - Frosinone	45				42			
AD SOGGETTI NON AUTOSUFF.	Distr. B - Frosinone								
AD AIDS	Roma	17	76	20.906	5.369	17	88	23.257	5.376
AD ANZIANI SAISA	Roma	33	128	36.065	18.500	30	9	38.907	19.511
AD DISABILI SAISH	Roma								
HOME CARE PREMIUM	Roma								
Home Care Premium (HCP), Servizio PH, Servizio disabilità gravissima, Servizio in autonomia, vita indipendente	Latina	243	639	219.785	109.892	242	728	218.234	141.700
ADI	Latina								
Servizi Domiciliari Distretto 1 Latina	Aprilia	4	27	1.541	950	-	-	-	-
Servizio Segretariato Sociale P.U.A. - Distretto 1	Comune Di Aprilia	9	-	9.613	-	6	na	5.432	5.530
ADI Sociale - RM H1	Roma 6 Grottaferrata	38	175	29.704	19.802	42	167	17.252	12.076
Home care premium	Roma 6 Grottaferrata								
totale		449	2.900	458.276	257.252	443	2.711	336.642	206.940

ASSISTENZA SANITARIA RIABILITATIVA

Attività di recupero e rieducazione funzionale realizzate attraverso un trattamento globale. La Cooperativa eroga nei suoi due Centri romani di via Majorana e via Taldi, due diverse tipologie di riabilitazione:

LA RIABILITAZIONE ESTENSIVA, per pazienti che hanno superato la fase di acuzie e di immediata post-acuzie e che necessitano di interventi volti a garantire un recupero funzionale sia sul piano neuro-motorio che comunicativo;

LA RIABILITAZIONE DI MANTENIMENTO, per pazienti con esiti stabilizzati di patologie psico-fisiche che necessitano di interventi orientati a mantenere l'eventuale residua capacità funzionale o contenere il deterioramento. Entrambe le attività di riabilitazione vengono attuate attraverso la presa in carico globale dell'utente, mediante la predisposizione del Progetto Riabilitativo Individualizzato erogabile nei servizi semiresidenziale, ambulatoriale e domiciliare. Per il 2020 l'attività è stata rivolta a 794 assistiti al mese e sono stati impiegati 156 operatori. Le ore di lavoro prodotte sono pari a 96.803 per un totale di accessi di 37.992.

ASSISTENZA SANITARIA RIABILITATIVA ANNO 2020						ANNO 2019			
SERVIZIO	LUOGO	Risorse umane	pz medi mese	ore	accessi	Risorse	pz medi mese	ore	accessi
SEMIRESID.	Majorana	29	48	28.690	na	30	48	32.999	na
AMBULATORIO	Taldi	47	317	48.167	na	47	337	45.451	na
AMBULATORIO	Majorana	23	141	19.946	na	24	155	21.748	na
ASS. DOMICILIARE	Majorana	57	288	na	37.992	56	294	na	47.780
	totale	156	794	96.803	37.992	157	834	100.198	47.780

L'impegno OSA nella lotta al Covid-19

Sin dall'inizio della pandemia, OSA ha messo in campo tutte le sue competenze offrendo un contributo prezioso al Paese nella lotta al Covid-19. Già nel mese di febbraio 2020, la Cooperativa, attraverso l'Unità di Gestione del Rischio, ha stilato protocolli sanitari rigorosi con l'obiettivo di garantire la tutela della salute di assistiti e lavoratori, adeguatamente formati sull'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale e sulle norme da seguire per prevenire il contagio. Anche nei periodi più difficili, OSA non ha mai fatto mancare la propria assistenza alle persone, a domicilio come nelle strutture gestite sul territorio nazionale. Ogni servizio è stato riorganizzato nel rispetto delle prescrizioni impartite e nelle modalità indicate. Le RSSA e le RSA sono state immediatamente chiuse al pubblico e, al tempo stesso, sono state individuate soluzioni tecnologiche per far comunicare assistiti e familiari. Ogni giorno i Soci Lavoratori, con senso di responsabilità, professionalità e altruismo, hanno saputo rispondere alle richieste e alle indicazioni di Management e Coordinatori con fiducia e spirito di appartenenza. Ne è una prova la bolla attuata nella RSA Bellagio, dove professionisti e ospiti si sono chiusi per una settimana intera a novembre per cercare di contenere il virus. Accanto alla rete dei servizi in essere, OSA è intervenuta nelle zone dove il virus si è insediato con effetti catastrofici

In Lombardia, ha partecipato alla nascita dei primi Covid Hotel italiani, strutture in grado di accogliere i pazienti dimessi dagli ospedali lombardi e non ancora negativizzati. Gestendo direttamente il Winter Garden Hotel di Grassobbio (BG), i professionisti della Cooperativa hanno assicurato una quarantena protetta alle persone, aiutandole nel loro percorso di ritorno alla vita e contribuendo ad alleggerire i posti letto nelle terapie intensive. Il modello dei Covid Hotel è stato premiato quale progetto migliore per la continuità tra ospedale e territorio nell'ambito del prestigioso Lean Healthcare e Lifescience Award. Nel Lazio, a Nerola, Contigliano e in altre comunità colpite dal virus, OSA ha lavorato sotto la supervisione di Regione Lazio e Istituto Spallanzani, effettuando screening e test rapidi sulla popolazione, nelle case e nelle strutture assistenziali per anziani. In Sicilia, OSA è stata indicata dalla Asp di Palermo tra i soggetti erogatori del nuovo servizio di assistenza domiciliare Covid assicurato ai cittadini attraverso team dedicati alle cure domiciliari integrate e a quelle palliative. Sempre in Sicilia, a Castelbuono, località nella zona delle Madonie, OSA ha fornito i propri infermieri e operatori socio sanitari in accordo con la Diocesi di Cefù e l'Asp di Palermo nell'ex seminario San Guglielmo convertito a domicilio protetto con continuità assistenziale per i pazienti positivi al Covid.

Gli Assistiti OSA

La Cooperativa OSA fornisce assistenza sociosanitaria a domicilio e nelle strutture che gestisce sul territorio nazionale quali Residenze sanitarie, socio-sanitarie, Comunità Riabilitative Assistenziali Psichiatriche, Centri diurni, ambulatori. Inoltre, affiancandosi al Sistema Sanitario Nazionale, svolge attività di coordinamento e supporto in alcuni reparti delle più importanti Aziende ospedaliere italiane. Nel corso del 2020 i pazienti assistiti da OSA sono stati complessivamente 52.665. Il 93,7% (49.350) di questi ha ricevuto assistenza sanitaria e sociale a domicilio facendo registrare 1.906.559 accessi. In riferimento alle ore di assistenza nell'anno 2020 sono state erogate 2.293.836 ore. Complessivamente le risorse impiegate direttamente nell'assistenza sono più del 93% del totale dei lavoratori e il rimanente è addetto al coordinamento, alla direzione e alle attività impiegate. Nel 2020 gli operatori sono stati 3.403, di questi 1.630 sono stati impegnati nei servizi di Assistenza Domiciliare Integrata e 796 nell'Outsourcing ospedaliero.

GLI ASSISTITI OSA NEL 2020

Pazienti assistiti complessivamente.....	52.665
Pazienti in assistenza sociale e sanitaria domiciliare.....	49.350
Accessi registrati.....	1.906.559
Ore di servizio erogate.....	2.293.836

Terza parte

Situazione economico-finanziaria: l'andamento del 2020

È stato un anno segnato dalla pandemia da Covid-19 che ha stravolto le vite e le abitudini di milioni di persone in tutto il mondo.

Un'emergenza sanitaria che, nel corso del 2020, è ben presto diventata sociale ed economica ed ha acuito notevolmente le difficoltà congiunturali relative alla crescita, ai consumi e all'occupazione nel nostro Paese.

All'interno di questo delicato quadro, la Cooperativa OSA ha mantenuto fede alla sua vocazione assistenziale impegnandosi fin dall'inizio per proteggere la salute dei propri lavoratori e dei propri assistiti. Per questo, sono state investite significative risorse per adeguare le strutture assistenziali e riabilitative gestite direttamente da OSA sul territorio nazionale al rispetto delle normative straordinarie emanate dal Governo. Allo stesso modo, è stato compiuto uno sforzo economico per dotare i lavoratori impegnati nelle attività di assistenza sociale e sanitaria dei dispositivi di protezione individuale con l'obiettivo di tutelarli appieno nello svolgimento del loro lavoro quotidiano.

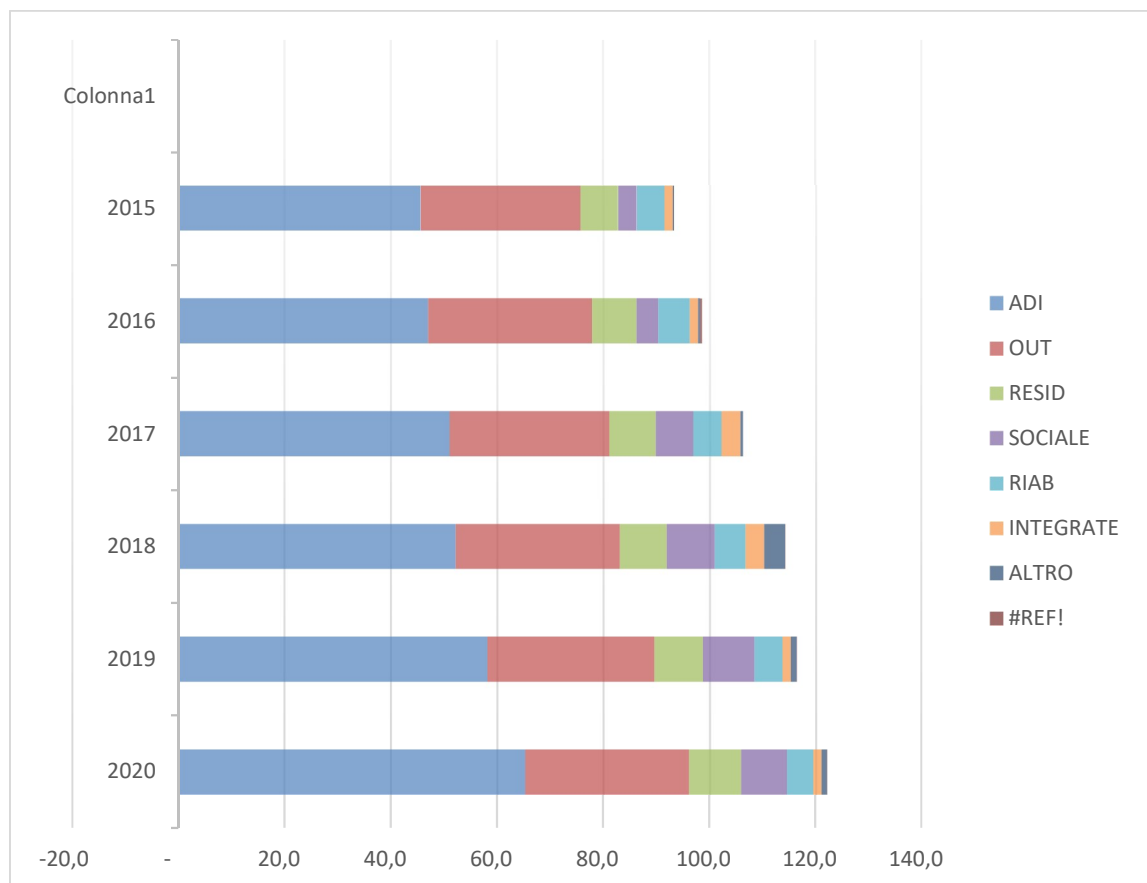
Nonostante la difficile situazione economico-finanziaria creatasi in seguito alla pandemia, la Cooperativa ha rafforzato tutte le azioni a sostegno della solidità della compagine sociale, che si è dimostrata capace comunque in un periodo complicato di far registrare una crescita nell'erogazione dei servizi sanitari e assistenziali, in particolar modo nell'ambito dell'Assistenza Domiciliare Integrata.

Per fronteggiare le emergenze causate dalla pandemia su tutto il territorio nazionale, la Cooperativa, per tutelare la salute dei lavoratori e degli assistiti, ha avuto la capacità finanziaria di sostenere il raddoppio dei costi per l'acquisto di dispositivi di protezione individuale senza ricevere, se non in minima parte, alcun contributo pubblico. Lo sforzo affrontato ha consentito alla Cooperativa OSA di rispondere in modo puntuale alla cresciuta domanda del servizio sanitario nazionale di erogare maggiori prestazioni, anche con nuovi schemi assistenziali. La prontezza di risposta della Cooperativa OSA alla maggiore domanda di sanità ha fatto consuntivare 123 milioni di euro di volumi di attività a fine 2020, con un incremento pari al 6% su base annua, ed un avanzo netto finale che supera i 725 mila euro.

I RICAVI

I ricavi rappresentano i corrispettivi per i servizi sanitari e assistenziali resi. Essi derivano da incarichi, affidamenti, contratti e accreditamenti da qualificazione in gran parte generati dalla Pubblica Amministrazione (Sistemi sanitari regionali, enti locali, altro).

L'andamento dei ricavi degli ultimi sei esercizi è rappresentato nel grafico seguente:



TOTALE 2020: 123.463.671

La suddivisione e la dimensionale presenza per ambito dimostra la capacità della Cooperativa di presidiare i vari settori in cui si articola l'assistenza territoriale, anche partendo dalle strutture fisiche di cura e assistenza. Preminente è la vocazione all'assistenza domiciliare. OSA, in linea con le proprie strategie, ha confermato la capacità di essere presente su gran parte della filiera sociosanitaria territoriale.

I ricavi per servizi e per aree geografiche (dati in milioni di euro).

Lazio	71,7
Sicilia	18,9
Puglia	9,1
Lombardia	9,4
Abruzzo	3,1
Sardegna	0,4

*Fonte pre-closing Bilancio di Esercizio OSA 2020

I COSTI DI ESERCIZIO

I costi di esercizio sostenuti nel 2020 sono stati necessari per la gestione e l'erogazione dei servizi sociosanitari, con una prevalente componente determinata dall'impiego della capacità lavorativa a cui si sono aggiunti i costi per l'impiego di ulteriori fattori produttivi quali i materiali di consumo, le dotazioni sanitarie dovute alla particolare condizione pandemica, servizi, locazioni e spese di struttura. Voci indispensabili a garantire la continuità e la qualità dei servizi erogati. Con riferimento alle spese della gestione finanziaria, la loro contribuzione essenziale è riferita alla necessità di garantire pagamenti ed impegni alle rispettive scadenze, in primis le retribuzioni e i compensi dei lavoratori che sono stati mensilmente erogati, nonostante i ritardi di pagamento rispetto al dettato contrattuale da parte di molte pubbliche amministrazioni.

COSTO PERSONALE PER STIPENDI E COMPENSI	
Personale subordinato	69,45
Personale Libero professionista	20,40
TOTALE	89,85

2020 COSTI DELLA PRODUZIONE	
Materie prime e di consumo	3,24
Servizi per la produzione	37,13
Godimento beni di terzi	3,98
Personale subordinato	69,45
Ammortamenti	1,92
Accantonamenti	3,47
Oneri diversi di gestione	0,28
TOTALE	119,47



IL MARGINE OPERATIVO LORDO

Nel dato di bilancio, il Margine Operativo Lordo, inteso come differenza tra ricavi e costi della produzione, è pari a circa 4 milioni di euro. È stato destinato:

- Alla copertura degli oneri e proventi finanziari per euro 2,896 milioni di euro corrisposti sull'indebitamento verso gli Istituti finanziari e gli investitori. L'onere risulta in leggero aumento rispetto all'anno precedente in conseguenza del maggiore ricorso a finanziamenti a medio termine assistiti da garanzia SACE. Le commissioni pagate agli Istituti finanziari hanno fatto registrare un contenuto aumento degli oneri finanziari, compensati da una minore esposizione a breve, da una migliore gestione della tesoreria e dall'accelerazione nei pagamenti di alcuni clienti P.A. primari
- Alla copertura di imposte e tasse dell'anno per euro 0,367 milioni di euro, in diminuzione rispetto al 2019. Dopo tale destinazione, l'utile netto risulta dello 0,59% dei ricavi, pari a circa 726 mila euro.

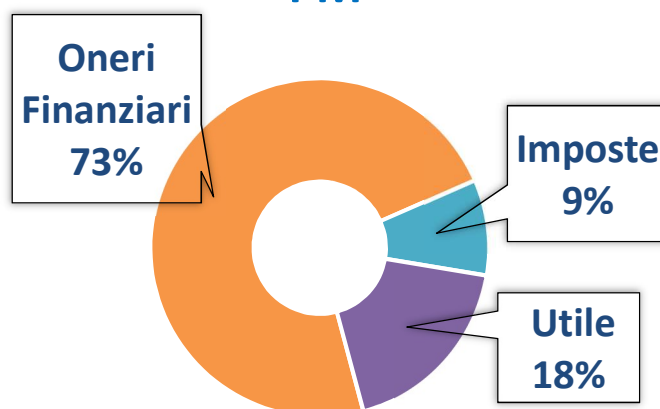
MARGINE OPERATIVO LORDO EFFETTIVO

TOTALE	3.989
Oneri Finanziari	2.896
Imposte	367
Utile	726

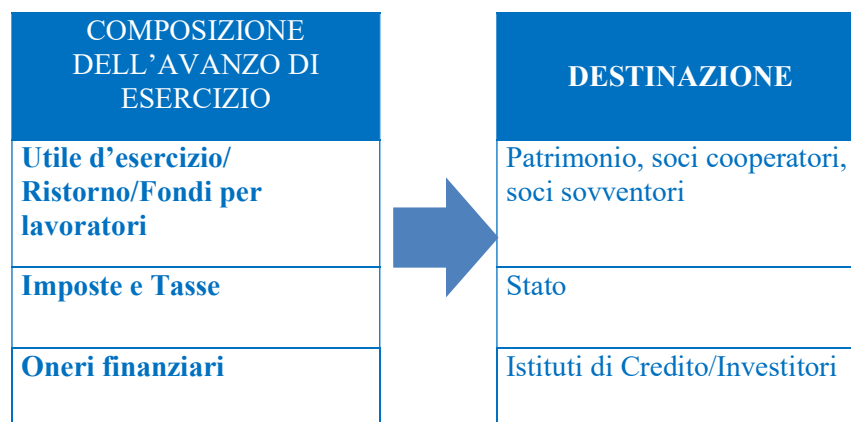
Dati in migliaia di euro

MARGINE OPERATIVO LORDO

4 M



La tabella che segue esemplifica la destinazione della differenza tra il valore della produzione ed i costi ad essa direttamente correlati, alla remunerazione dei principali stakeholder.



L'ANDAMENTO PATRIMONIALE

Lo stato patrimoniale rappresenta la fotografia delle Attività, delle Passività e del patrimonio Netto fotografati al 31 dicembre 2020.

IL PATRIMONIO NETTO

Il Patrimonio Netto rappresenta i Mezzi Propri della Cooperativa rilevati al termine dell'esercizio ed indica la solidità raggiunta da OSA. Esso è costituito da:

- Il capitale sociale, cioè quanto hanno conferito i soci
- Le riserve, vale a dire quanto ha accumulato l'azienda
- L'utile conseguito nell'esercizio

Per rafforzare ulteriormente i mezzi propri della Cooperativa, nel corso del 2020 si è proceduto a far valutare domiciliare da professionisti specializzati il marchio OSA e la piattaforma tecnologica Web Adi - software gestionale attraverso cui viene organizzato in una filiera controllata e connessa il lavoro degli operatori nell'assistenza.

Le risultanze delle valutazioni hanno consentito agli amministratori di valorizzare questi asset per 5 milioni, con la conseguenza di incrementare significativamente il patrimonio netto della Cooperativa

Come già rappresentato nei precedenti esercizi, per sostenere la propria crescita e gli investimenti, OSA ha varato nel 2016 un progetto di patrimonializzazione attraverso l'aumento del Capitale sociale che ha coinvolto sia i soci cooperatori che finanziatori.

Nel 2020 il Patrimonio della Cooperativa si attesta in circa 22 milioni di euro, facendo registrare un significativo aumento rispetto al 2019 anche per effetto della rivalutazione del Marchio e del Software WEBADI.

	2020	2019	2018	2017		INCREMENTO
PATRIMONIO	21.945	16.527	16.410	16.018		392
Capitale Sociale	9.850	9.983	10.154	9.995		
Cooperatori	3.069	3.202	3.373	3.216	- 157	
Sovventori	6.781	6.781	6.781	6.779	- 2	159
Riserve	11.369	5.690	5.439	5.395		44
<i>Utile netto d'esercizio</i>	726	854	817	628		189

*DATI IN MIGLIAIA DI EURO

LE RISORSE FINANZIARIE

Per assicurare la continuità dei flussi finanziari necessari a pagare i fattori produttivi, in particolar modo garantire l'erogazione puntuale degli stipendi e il regolare adempimento dei versamenti previdenziali e fiscali, OSA accede al mercato dei capitali procurandosi le risorse occorrenti.

Oltre al tradizionale canale bancario, nell'ottica delle strategie di crescita e consolidamento, dal 2016 si è aggiunto il Prestito Obbligazionario pari a circa 10 milioni di euro, già rimborsato per circa 2,5 milioni di euro.

Alla chiusura dell'esercizio 2020, la posizione finanziaria netta, che misura l'indebitamento oneroso con il mercato dei capitali, era pari a 27,9 milioni di euro al netto delle transitorie giacenze liquide di circa 6 milioni di euro, in miglioramento rispetto al 2019.

Nel complesso, la fiducia accordata dal mercato finanziario a OSA in termini di finanziamenti concessi sulle varie linee tecniche dal sistema bancario era di circa 33,8 milioni di euro, composta per 26,5 milioni di indebitamento a breve e medio termine e da 7,4 milioni di Euro dal Prestito Obbligazionario quotato sulla Borsa Italiana. Gli oneri sul capitale di debito sono pari a 2,9 milioni di euro.

In generale OSA registra, anche nel 2020, un sostanziale equilibrio finanziario tra attivo e passivo circolante.

CAPITALE DI CREDITO		ONERI SUL CAPITALE DI CREDITO
ISTITUTI BANCARI	26,4	2,40
OBBLIGAZIONISTI	7,4	0,60
	Totale	
	33,8	
		3,00
LIQUIDITÀ DISPONIBILE	-5,9	
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	27,9	

2020	
ATTIVO CIRCOLANTE	66,48
CREDITI	60,58
LIQUIDITA	5,90
PASSIVO CIRCOLANTE	50,28
DEBITI CORRENTI	50,28
Banche	17,10
Altri (Fornitori, Stato,etc)	25,30
Investitori - Obbligazionisti	2,48
Soci (Stipendi, compensi,altro)	5,40
PASSIVO NON CORRENTE	14,24
Banche	9,35
Investitori - Obbligazionisti	4,89

GLI INVESTIMENTI

La Cooperativa rileva tra le immobilizzazioni il valore degli investimenti fatti nel tempo. La dimensione delle tre categorie, immateriali, materiali e finanziarie, è di seguito riportata.

IMMOBILIZZAZIONI	2020	2019
IMMATERIALI	10.665	4.886
MATERIALI	10.143	9.815
FINANZIARIE	9.650	9.233
TOTALI	30.458	23.935
VARIAZIONE	6.523	

Nel 2020, OSA ha scelto strategicamente di inserire nelle immobilizzazioni immateriali la rivalutazione del proprio marchio e della piattaforma gestionale WebAdi che figurano tra gli investimenti con un valore pari a 5 milioni di euro. Proseguono, inoltre, gli investimenti in Ricerca e Sviluppo e in attrezzature e tecnologie, indispensabili per individuare innovazioni software e hardware dedicate all'assistenza e per rispondere con sempre maggiore efficacia alle nuove regole che i Sistemi Sanitari stanno introducendo.

INVESTIMENTI 2020	8.027
INVESTIMENTI RICERCA E SVILUPPO	1.590
STRUMENTI E TECNOLOGIA	638
ADEGUAMENTI PRESIDI	539
IMMOBILI	259
MARCHIO/SOFTWARE	5.000
AMMORTAMENTI	-1.921
SALDO PARTECIPAZIONI	3.604

IL VALORE AGGIUNTO GLOBALE – V.A.G.

Il Valore Aggiunto Globale (V.A.G.) evidenzia, attraverso una grandezza, la ricchezza che le attività imprenditoriali svolte nel corso dell'esercizio hanno generato in favore di diversa classe di stakeholder. Secondo le indicazioni dell'Agenzia per le Onlus, partendo dal bilancio civilistico si possono rappresentare le variabili e le dimensioni di tale misura, come riportato nella tabella sottostante.

L'analisi dei valori è finalizzata a comprendere, al di là del suo valore complessivo, come si distribuisca il valore aggiunto e su quali portatori di interesse.

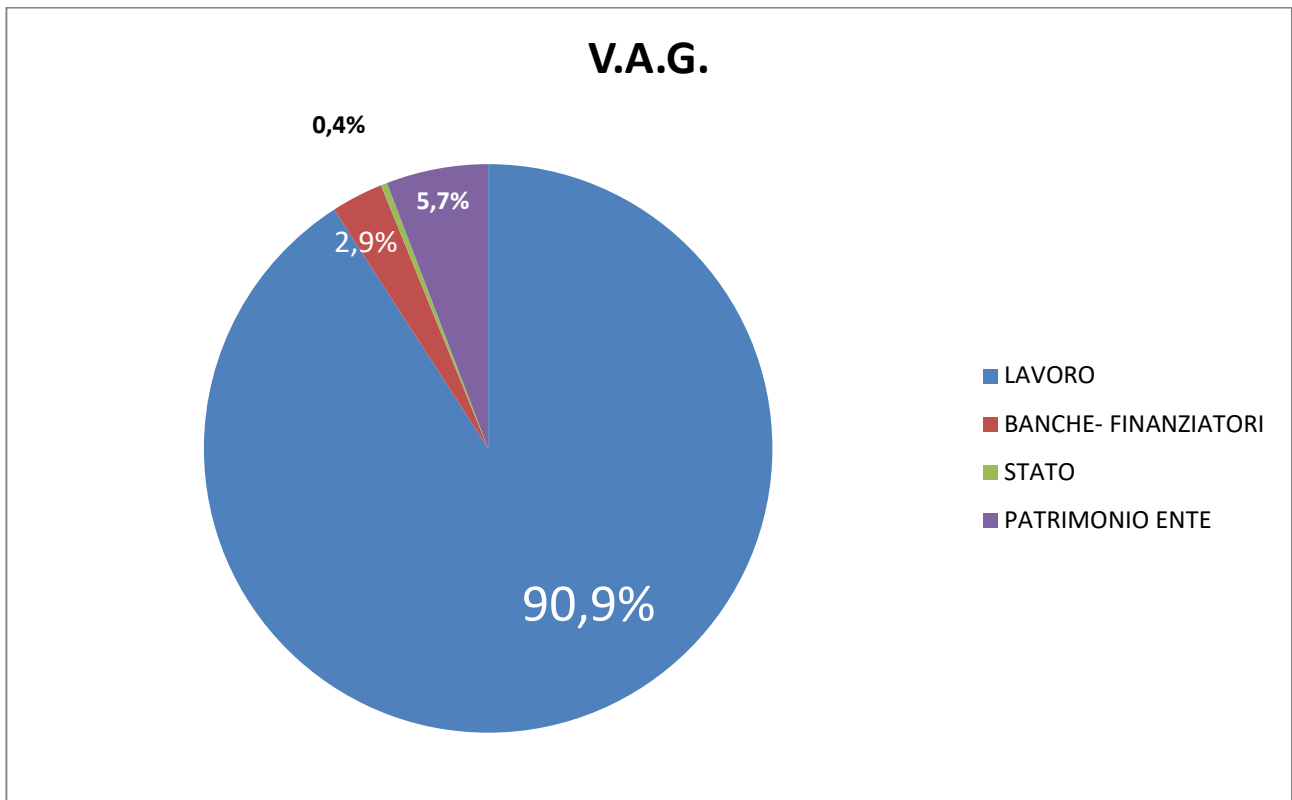
IL VALORE AGGIUNTO GLOBALE - VAG	2020	2019	2018	2017
Valore della Produzione	123,5	116,5	114,3	106,3
materie prime e di consumo	-3,2	-1,7	-1,7	-1,5
servizi per la produzione	-37,1	-39,6	-37,2	-36,8
<i>di cui servizi per lavoro professionale</i>	20,4	21,9	19,4	19,7
costi per godimento beni di terzi	-4,0	-3,8	-3,7	-4,3
Valore Aggiunto Caratteristico	99,5	93,2	91,1	83,4
costo del personale	-69,5	-63,7	-62,5	-57,8
servizi di lavoro professionale	-20,4	-21,9	-19,4	-19,7
ammortamenti e accantonamenti	-5,4	-3,0	-4,3	-1,3
altri oneri accessori	-0,3	-0,4	-0,3	-0,3
Risultato Operativo Globale	4,0	4,4	4,6	4,3
gestione finanziaria	-2,9	-2,8	-2,9	-3,0
Risultato Ordinario	1,1	1,5	1,7	1,3
imposte	-0,4	-0,7	-0,9	-0,7
Risultato Netto	0,7	0,9	0,8	0,6

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE					
	2020	2019	2018	2017	2016
LAVORO	89,9	85,5	81,9	77,5	70,9
BANCHE- FINANZIATORI	2,9	2,8	2,9	3,0	2,8
STATO	0,4	0,7	0,9	0,7	0,6
PATRIMONIO ENTE	5,7	0,3	0,04	0,6	0,4
	98,9	89,3	85,7	81,8	74,7

La riclassificazione del bilancio secondo lo schema del valore aggiunto evidenzia una conferma negli anni della struttura della incidenza dei vari fattori necessari alla costruzione del valore aggiunto contenuto nei servizi erogati da OSA.

L'andamento di questa variabile, nella Cooperativa attesta il pieno svolgimento della funzione mutualistica, in quanto il V.A.G. viene assegnato per circa il 90% al fattore lavoro, mentre la residua

quota si ripartisce tra lo Stato, per le imposte, la remunerazione dei finanziatori e l'incremento del patrimonio dell'Ente.



LA CERTIFICAZIONE DEL BILANCIO

OSA ha scelto, durante il suo percorso di crescita, sin dal 1999, di incaricare una società di revisione accreditata a livello nazionale per le cooperative, allo scopo di certificare il proprio bilancio. Un percorso che ha stimolato la crescita di competenze e un continuo aggiornamento della struttura amministrativa. La certificazione del Bilancio 2020 è stata affidata alla società Ria Grant Thornton S.p.A.

Quarta parte

Le certificazioni volontarie

Le certificazioni volontarie sono parte integrante di un processo continuo, fondato sulla costante, attenta e precisa applicazione delle leggi e delle regole organizzative che governano tutte le fasi operative della Cooperativa, dalla progettazione all'esecuzione, dal monitoraggio delle attività alla verifica dei risultati.

QUALITÀ (ISO 9001)

La certificazione di qualità è la dichiarazione di un ente terzo attestante che il sistema di gestione di un'azienda è conforme alla normativa UNI EN ISO 9001. ISO (International Organization for Standardization) è l'organizzazione internazionale per la definizione di norme tecniche e ne fanno parte 164 Paesi in tutto il mondo; EN è la sigla che acquisiscono le normative di prodotto del CEN (European Committee for Standardization), ente che ha lo scopo di standardizzare norme e conoscenze tecniche a livello europeo, per arrivare a un miglioramento delle condizioni economiche, sociali e lavorative di tutti i cittadini europei; UNI è la sigla dell'Ente Nazionale Italiano di Unificazione, un'associazione che studia, elabora, approva e pubblica le norme tecniche volontarie in tutti i settori e rappresenta l'Italia nelle attività di normazione e armonizzazione delle norme. Le regole e le procedure implementate nella Cooperativa sono il risultato di anni di esperienza confluiti nell'impianto di un sistema di gestione che, già nel 2001, ha consentito a OSA di essere una tra le prime organizzazioni a ottenere in Italia la Certificazione di Qualità secondo la norma ISO 9001 del 1994 e di rinnovarla nel tempo fino ad oggi.

La UNI EN ISO 9001 è quindi una norma che individua una serie di linee guida utili alla realizzazione di un Sistema di Gestione della Qualità finalizzato alla definizione dei processi aziendali, al miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza nell'erogazione del servizio, alla costante attenzione ai bisogni espressi dai clienti. Tutti i processi aziendali vengono inizialmente analizzati e successivamente tradotti in protocolli che permettono la standardizzazione delle attività, nonché la loro comprensione e tracciabilità in ogni passaggio. Tale impostazione supporta tutta l'organizzazione perché consente la definizione a monte delle migliori modalità di svolgimento del lavoro. L'adozione di tale assetto rende necessario un controllo interno efficace delle criticità, al fine di operare cambiamenti che consentano permettano il miglioramento continuo dei processi.

Periodicamente, gli organismi membri ISO, attraverso una commissione di esperti che esaminano le norme per garantire il loro aggiornamento e la loro applicabilità in contesti organizzativi sottoposti a continui mutamenti. Nel 2015 vi è stata una revisione della norma che ha introdotto alcune novità quali:

- Adozione del concetto di “*risk based thinking*”, che prevede la costante attenzione al contesto e ai portatori di interesse, l'identificazione e il periodico riesame dei rischi nei processi aziendali e delle misure appropriate da adottare per gestirli
- Semplificazione burocratica del sistema
- Maggiore attenzione al controllo dei processi, in quanto ciascuno di essi deve essere definito e contenere specifiche chiare per la misurazione dei parametri prestazionali e per la definizione dei ruoli e delle responsabilità.

L'adeguamento della norma ai nuovi criteri assicura maggiormente a utenti, fornitori e clienti agli stakeholder che i servizi offerti dalla Cooperativa raggiungano con elevati livelli di qualità costanti nel tempo. Si garantisce, inoltre, che la gestione dei servizi stessi sia studiata per il miglioramento continuo dei processi e per l'utilizzo ottimale delle risorse.

La certificazione di qualità non è quindi soltanto una questione tecnica, ma comprende aspetti organizzativi e gestionali che coinvolgono tutta la Cooperativa. Dalla Direzione all'operatore, passando per l'utente, prezioso per la valutazione dell'efficacia delle prestazioni erogate, ognuno contribuisce alla sua attuazione, visto lo stretto rapporto esistente tra qualità ed efficienza aziendale.

SICUREZZA (ISO 45001)

La norma ISO 45001, pubblicata nel 2018 e riconosciuta come normativa di riferimento sui Sistemi di Gestione di Salute e Sicurezza sul Lavoro, propone un modello di organizzazione aziendale conforme ai requisiti previsti dal Testo Unico sulla Sicurezza (L.81/08). La **ISO 45001** ha lo scopo di promuovere la prevenzione e di ottenere risultati positivi nel controllo dei rischi e di formulare obiettivi e politiche a favore di sicurezza e salute dei lavoratori.

La norma, la cui adesione è del tutto volontaria, identifica uno standard di riferimento a livello internazionale e ha lo scopo di promuovere la prevenzione in materia di sicurezza, consentendo così alle aziende di ottenere risultati positivi nel controllo dei rischi e di formulare obiettivi e politiche a favore di sicurezza e salute dei lavoratori.

L'aderenza agli standard richiesti porta l'azienda alla costruzione di un Sistema di Gestione del rischio sulla salute e sicurezza dei lavoratori, che produce effetti positivi su attività e servizi dell'organizzazione.

Dal 2010 la Cooperativa OSA ha scelto di aderire alla norma ISO 45001 ottenendone la certificazione con una serie di azioni volte a:

- Stabilire un Sistema di Gestione della Sicurezza per ridurre al minimo e, dove possibile, eliminare i rischi associati alle attività svolte per chiunque possa esservi esposto
- Attuare, mantenere e migliorare continuamente il Sistema di Gestione della Sicurezza, in conformità alla politica di sicurezza dichiarata
- Dimostrare tale conformità a soggetti/enti terzi anche attraverso la certificazione del Sistema di Gestione della Sicurezza da parte di un ente esterno accreditato

Come risultato, OSA ha avuto benefici in termini di riduzione del numero medio di infortuni; inoltre, ha riscontrato una migliore gestione dei rischi relativi a salute e sicurezza e una riduzione del tasso infortunistico durante l'attività lavorativa. Ciò si riflette anche sui risultati economici in termini di:

- Maggiore probabilità di acquisire nuovi clienti e partner commerciali
- Riduzione dei tempi di inattività e dei costi associati
- Riduzione dei costi assicurativi e migliore manutenzione dei locali e degli impianti di sicurezza
- Riduzione dei costi di assicurazione (riduzioni INAIL)

TUTELA AMBIENTALE (ISO 14001)

La ISO 14001 fornisce una guida e un valido strumento per le aziende che intendono conoscere l'impatto delle proprie attività sull'ambiente e consente di implementare un Sistema di Gestione che controlli le analisi ambientali nei siti produttivi, introduca il concetto di analisi dei rischi, definisca le responsabilità specifiche in materia ambientale, definisca, applichi e mantenga i requisiti della normativa, monitori le attività che hanno un impatto sull'ambiente.

Alla fine del 2013 è stata completata l'integrazione dei Sistemi con la ISO 14001, che fornisce una guida e un valido strumento per le aziende che intendono conoscere l'impatto delle proprie attività sull'ambiente. Conseguentemente, permette di implementare un Sistema di Gestione adeguato, tenendolo sotto controllo attraverso:

- Le analisi ambientali nei diversi siti produttivi che hanno portato ad una loro approfondita conoscenza (ad esempio emissioni, uso risorse, monitoraggio consumi, etc.)
- L'adozione del concetto di "analisi dei rischi", che prevede l'identificazione e il periodico riesame dei rischi ambientali legati ai processi aziendali e delle misure appropriate da adottare per gestirli adeguatamente
- La definizione di responsabilità specifiche in materia ambientale
- La definizione, l'applicazione e il mantenimento delle attività, delle procedure e delle registrazioni previste dai requisiti della ISO 14001
- La predisposizione di azioni finalizzate al monitoraggio di attività che hanno un impatto sull'ambiente

L'adozione di un Sistema di Gestione Ambientale certificato consente dunque il controllo e il mantenimento della conformità legislativa, il mantenimento delle prestazioni ambientali, la riduzione degli sprechi, le agevolazioni nelle procedure di finanziamento, semplificazioni burocratiche per gare d'appalto, bandi o progetti europei, la garanzia di un approccio orientato alle emergenze ambientali.

- Il controllo e il mantenimento della conformità legislativa
- Il monitoraggio delle prestazioni ambientali
- La riduzione degli sprechi (consumi idrici, risorse energetiche, etc.)
- Le agevolazioni nelle procedure di finanziamento e semplificazioni burocratiche/amministrative (ad esempio gare di appalto, bandi di concorso, progetti europei, etc.)
- La garanzia di un approccio sistematico e preordinato alle emergenze ambientali

GESTIONE DELL'ENERGIA (ISO 50001)

Negli ultimi anni l'attenzione verso il tema dell'energia è cresciuta tanto da interessare l'Unione Europea anche a livello istituzionale. Nella direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica, infatti, l'Europa ha precisato che, a causa della sempre maggiore dipendenza dalle importazioni di energia, della scarsità di risorse energetiche e della necessità di limitare i cambiamenti climatici, risulta necessario migliorare la competitività dell'Unione attraverso l'aumento dell'efficienza energetica. Le conclusioni del Consiglio Europeo hanno portato a fissare gli obiettivi e gli ambiti di efficienza energetica per gli Stati membri. In Italia, la Legge n.102/2014 di attuazione della Direttiva Europea 2012/27 ha introdotto l'obbligo per le Grandi Imprese e le Piccole e Medie Imprese a forte consumo di energia, di adottare misure per la promozione e il miglioramento dell'efficienza energetica. Lo scopo è quello di ridurre i consumi di energia secondo le indicazioni della Comunità Europea.

In un contesto così definito, la Cooperativa OSA ha volontariamente e strategicamente scelto di adottare un Sistema di Gestione dell'Energia, che comporta:

- Una periodica analisi energetica delle attività svolte (quali sono le fonti utilizzate, quanta energia e come viene consumata)
- Un monitoraggio continuo dei consumi energetici complessivi (carburante, energia elettrica, combustibile per il riscaldamento)
- Un piano di miglioramento continuo nella gestione dell'energia con obiettivi periodici e indicatori di efficienza

Tali misure, oltre a essere utili alla promozione e al miglioramento dell'efficienza energetica, concorrono al conseguimento dell'obiettivo nazionale di risparmio energetico e agli obiettivi per lo sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030, portando con sé una serie di vantaggi:

- La maggiore consapevolezza dei consumi energetici, in un'ottica gestionale, permette una riduzione degli sprechi con un possibile incremento della marginalità
- Gli investimenti nelle tecnologie vengono ripagati dall'efficienza energetica generata dagli interventi stessi, portando a una riduzione dei costi di gestione e a una riduzione delle emissioni in atmosfera, traendo così benefici tanto economici quanto e ambientali
- Comunicare agli stakeholder della propria sensibilità verso tematiche di efficienza energetica, consente di ottenere con conseguenti benefici sull'immagine che si traducono in vantaggi competitivi sul mercato

Il Sistema di Gestione SA8000

La norma SA (Social Accountability) 8000 è uno standard internazionale elaborato nel 1997 dall'ente americano SAI, per definire i requisiti sociali che un'organizzazione deve possedere per fornire garanzia di eticità del proprio ciclo produttivo. La norma è basata sulle convenzioni dell'ILO (International Labour Organization), sulla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e sulla Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti del Bambino. Dal 2016, OSA ha scelto di aderire allo standard e costruire un Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale di Impresa, poi certificato nel 2017, finalizzato a migliorare il benessere lavorativo nelle seguenti forme:

- Contrastare in ogni sua forma il lavoro infantile e tutelare i giovani lavoratori
- Astenersi dal compiere qualunque azione di costrizione al lavoro
- Garantire la sicurezza e la salubrità del luogo di lavoro
- Sostenere la libertà di associazionismo sindacale e la tutela della contrattazione collettiva
- Contrastare qualsiasi forma di discriminazione basata su sesso, razza, orientamento politico, sessuale, religioso
- Rispettare le Leggi vigenti, la Contrattazione collettiva e il Regolamento Interno in materia di orario di lavoro e procedimenti disciplinari
- Corrispondere una retribuzione adeguata in base alla mansione svolta
- Governare un processo finalizzato al miglioramento continuo in ognuna delle precedenti attività (Sistema di Gestione).

Lo Standard SA8000 e molti vantaggi:

- Maggior fiducia di organizzazioni sociali e consumatori
- Monitoraggio eticità e correttezza sociale dei fornitori
- Miglioramento clima aziendale e comunicazione interna
- Miglioramento rapporto con Istituzioni ed enti di controllo (ad es. INAIL)
- Miglioramento e consolidamento dell'immagine aziendale
- Creazione e rafforzamento della cultura aziendale

Il Rating di Legalità

Nel 2016 OSA è stata inserita nell'Elenco delle Imprese con Rating di Legalità istituito dall'AGCM - Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, con un punteggio di due stelle e un più. Nel 2017 l'AGCM ha aumentato il punteggio della Cooperativa con la votazione massima. Un attestato importante per OSA che da sempre ha nella legalità, nel rispetto delle regole e nella trasparenza le prerogative del suo operato.

Il Network OSA, una rete che dà valore al lavoro

In oltre 35 anni di vita e di storia, OSA ha dato impulso, anche in qualità di socio sovventore, alla creazione di un gruppo di società, composto da aziende e imprese cooperative, capaci di ottimizzare, in un'ottica di sistema, esperienze e valori professionali anche molto diversi, interagendo tra loro in ambiti che non riguardano il core business di OSA. Una visione strategica che ha permesso alla Cooperativa e alle consociate del network di creare nuove economie di scala, aggredire fasce di mercato esterne grazie a una diversificazione dell'offerta, implementare nuovi contatti e, non ultimo, con 172 risorse impiegate complessivamente, creare nuove opportunità di lavoro. Le quattro Cooperative (OSA, Iuvenes, SAP e Sicurjob) possiedono il 100% di AB Consulting 2006 srl (holding del gruppo) che a sua volta possiede le quote delle varie società di capitali che svolgono numerose tipologie di servizi. Servizi offerti: assistenza sanitaria, sicurezza sul lavoro, manutenzioni e pulizie, consulenza amministrativa e fiscale, information technology, formazione, internazionalizzazione.

Il monitoraggio svolto dagli organi di controllo

Il Collegio Sindacale esamina il bilancio di esercizio e redige la relazione ai sensi dell'art. 2429 c.c., mentre l'attività di revisione legale dei conti viene svolta dalla società Ria Grant Thorton srl.

La relazione del Collegio Sindacale, ispirata alle norme e alle disposizioni di legge emanate dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili, evidenzia che la fase di pianificazione dell'attività di vigilanza è svolta e attuata in funzione delle informazioni acquisite sia dalle funzioni apicali che nel corso delle sedute dell'organo di amministrazione cui il Collegio Sindacale, nella sua attuale composizione, ha preso parte.

Le attività svolte dal Collegio Sindacale riguardano l'intero esercizio sociale nel corso del quale si sono tenute regolarmente le riunioni e di cui sono stati redatti appositi verbali sottoscritti per approvazione unanime. Durante le verifiche periodiche, l'organismo è stato messo a conoscenza dell'evoluzione dell'attività svolta da OSA ed ha potuto riscontrare come le decisioni assunte dai soci e dal CdA risultino conformi alla legge e allo Statuto sociale.

L'attività di revisione contabile della Ria Grant Thorton srl si svolge in conformità con i principi di revisione internazionali (ISA Italia) e con le normative in materia di etica e di indipendenza applicabili nell'ordinamento italiano alla revisione contabile del bilancio. La società redige una relazione allegata al bilancio di esercizio della Cooperativa per verificare che non vi siano errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali. Per questo, vengono acquisiti elementi probativi durante tutta l'attività di revisione contabile. Nell'analisi del bilancio di esercizio, la società di revisione ne valuta la presentazione, la struttura e il contenuto nel suo complesso, inclusa la nota informativa e stabilisce l'appropriatezza dell'utilizzo da parte degli amministratori del presupposto della continuità aziendale e, sulla base degli elementi probativi acquisiti, l'eventuale esistenza di una incertezza significativa riguardo a eventi o circostanze che possano far sorgere dubbi rilevanti sulla capacità della Cooperativa di continuare ad operare.

L'organismo di Vigilanza 231

Con il Decreto Legislativo n. 231 del 2001 è stata introdotta, per la prima volta in Italia, una nuova forma di responsabilità, definita amministrativa ma di natura prettamente penalistica, che colpisce direttamente enti e società nel caso di commissione di reati da parte di dipendenti e collaboratori ovvero dei propri amministratori e manager, dai quali sia comunque derivato un vantaggio per l'azienda. I destinatari della normativa sono tutti gli enti dotati di personalità giuridica e non, e quindi SpA, Srl, Sapa, Snc, Sas, associazioni, cooperative, fondazioni, enti economici sia privati che pubblici e più in generale tutte le imprese organizzate in forma societaria. Si tratta, dunque, di una materia d'interesse per un'area molto vasta di soggetti, tra i quali rientrano anche le associazioni tra professionisti e le piccole imprese, con particolare riferimento, ma non solo, a quelle che hanno "rapporti" con la Pubblica Amministrazione (appalti, concessioni, autorizzazioni etc.).

I principali reati previsti dal decreto, per il contesto di riferimento di OSA, sono quelli contro la Pubblica Amministrazione (truffa, concussione, corruzione, indebita percezione di erogazioni pubbliche, etc.), la maggior parte dei reati societari (ad es. false comunicazioni sociali, illegale ripartizione di utili, operazioni in pregiudizio ai creditori) ma anche i reati informatici, gli abusi di

mercato e, soprattutto, i reati derivanti dalla violazione della normativa sulla Sicurezza sul Lavoro e i Delitti contro l'industria e il commercio.

La responsabilità dell'ente, infatti, è automaticamente riconosciuta anche nel caso di reati colposi, quali omicidio e lesioni gravi derivanti dalla violazione della normativa sulla sicurezza sul lavoro.

Si tratta, comunque, di un elenco aperto ovvero in costante evoluzione e aggiornamento.

Le sanzioni previste per gli illeciti amministrativi dipendenti da reato si distinguono in:

- Sanzioni pecuniarie
- Sanzioni interdittive (interdizione dall'esercizio di attività, sospensione o revoca di autorizzazioni, licenze e concessioni, divieto di contrarre con la P.A., esclusione da finanziamenti e contributi, divieto di pubblicizzare beni e servizi)
- Confisca
- Pubblicazione della sentenza

Si tratta di sanzioni molto severe, perché potenzialmente in grado di colpire l'ente in modo efficace e profondo. Per limitare l'applicazione di questo nuovo tipo di responsabilità, la normativa richiede all'impresa di dotarsi preventivamente di un Sistema di Controllo per l'esercizio delle proprie attività, volto a ridurre al minimo il rischio di commissione di un reato, anche colposo, da parte dei propri operatori. Si tratta, in particolare, di un Modello di organizzazione e di gestione dei processi aziendali che coordina tutte le attività aziendali e l'affidamento a un organismo autonomo e indipendente (Organismo di Vigilanza) dei compiti di vigilanza e controllo.

Sostanzialmente, nel caso di reato commesso da soggetti in posizione apicale (amministratori, manager, etc.), l'ente o società andrà esente da responsabilità nel caso in cui potrà dimostrare la sussistenza dei seguenti elementi:

- Predisposizione e attuazione del Modello di organizzazione, gestione e controllo
- Idoneità del modello a prevenire i reati della specie di quello verificatosi
- Affidamento dei "controlli" a un autonomo organismo interno alla società
- Commissione del reato attraverso l'elusione fraudolenta del modello
- Adeguata e sufficiente vigilanza dell'organismo di controllo

Il Modello organizzativo previsto dal D.lgs. 231/01 deve quindi:

- Consentire di individuare le attività dell'ente nel cui ambito possono essere commessi reati (risk assessment)
- Prevedere specifici protocolli diretti a programmare la formazione e l'attuazione delle decisioni dell'ente in relazione ai reati da prevenire (protocolli di mitigazione del rischio)
- Prevedere obblighi di informazione nei confronti dell'organismo deputato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli
- Prevedere un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate (sistema sanzionatorio coerente con il CCNL)
- Essere coerente con le C.D. linee guida pubblicate dalla propria associazione di riferimento

La Cooperativa OSA già dal 2005 si è dotata di un proprio Modello Organizzativo e di Gestione ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001 che negli anni è stato oggetto di adeguamenti e aggiornamenti in relazione e in corrispondenza della governance aziendale adottate nonché delle modifiche normative intervenute in materia. L'ultimo aggiornamento del Codice Etico e del Modello aziendale è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa in data 19 novembre 2020.

Come detto in precedenza, il compito di verificare l'effettiva applicazione del Modello è, quindi, demandato all'Organismo di Vigilanza che è tenuto a:

- Vigilare sulla reale applicazione, "effettività", del modello di organizzazione e gestione, al fine di prevenire le fattispecie di reato previste dal D.Lgs. 231/2001
- Verificare periodicamente l'adeguatezza del modello alla prevenzione dei "Reati 231" ovvero dei reati presupposto enunciati dalla D.Lgs. 231/2001
- Verificare che il modello sia aggiornato rispetto ai cambiamenti della struttura organizzativa dell'azienda e/o alle modifiche dei reati previsti dalla normativa di riferimento.

L'Organismo di Vigilanza rappresenta, soprattutto per le caratteristiche di autonomia e indipendenza espressamente richieste per legge, una sorta di "vigilante" super partes che, nell'interesse della legalità, controlla e sottopone a un monitoraggio costante l'efficacia del Modello e la sua piena osservanza da parte di tutti i destinatari.

L'attuale Organismo di Vigilanza, nominato dal C.d.A. in data 31.03.2019 per la durata di 3 anni, è composto dal Prof. Avv.to Mauro Catenacci (presidente), dal Dott. Massimo Negroni e dalla Dott.ssa Chiara Messe.