



NUOVA ASSISTENZA SOC. COOP. SOC. ONLUS

Bilancio Sociale Integrato

Il percorso verso la redazione del Bilancio di Sostenibilità

Anno 2024



SOMMARIO

Lettera del Presidente agli Stakeholder	3
Highlights.....	4
Nota metodologica I.BS.....	5
I. La nostra Cooperativa.....	6
Informazioni generali I.BS.....	6
Governance della Cooperativa II.BS/ III.BS/VII.BS.....	11
Storia.....	14
Valori e Mission II.BS.....	15
Certificazioni di Qualità IV.BS.....	16
II. La nostra idea di Sostenibilità.....	18
I Valori e i Principi dell'agire responsabile.....	18
Politica e Strategia di Sostenibilità.....	19
Coinvolgimento degli Stakeholder e analisi di materialità III.BS.....	23
III. La Responsabilità Ambientale	27
Consumi energetici	29
Emissioni	33
Consumi idrici.....	33
Biodiversità	34
Materiali.....	35
Rifiuti.....	39
Valutazione ambientale dei fornitori.....	41
IV. La Responsabilità Sociale	43
Dati occupazionali.....	43
Regolamento dei Soci e politica dei ristorni VII.BS.....	47
Premialità aggiuntive e sanità integrativa VII.BS.....	47
Altre informazioni VII.BS.....	48
Salute e sicurezza.....	49
Formazione	52
Sorveglianza sanitaria	53
Riunione periodica.....	54
Promozione della salute dei lavoratori ed equilibrio tra vita professionale e vita privata V.BS	55
Diversità e pari opportunità	60
Clienti finali	61

Valore creato per le Comunità	62
V. La Responsabilità di Governance	63
Indicazione degli Amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione e segnalazione delle azioni intraprese per mitigarne gli effetti	63
Indicazione del Valore Aggiunto e sua attribuzione	66
Indicazione dei contributi pubblici e privati ricevuti.....	67
Rispetto dei principi di etica, integrità e legalità.....	67
Prassi di approvvigionamento	68
VI. Parti finali.....	69
Piano di transizione per la sostenibilità.....	69
Piano di divulgazione	69
Tassonomia Europea.....	70

Lettera del Presidente agli Stakeholder

Gentili Stakeholder,

siamo orgogliosi di presentarvi il nostro primo Bilancio Sociale Integrato: un documento che coniuga l'obbligatorietà di redazione del Bilancio Sociale con la volontà di Nuova Assistenza di allinearsi alla rendicontazione societaria di sostenibilità.

La risultante di questo duplice intento si traduce in un articolato documento, che non è solo una raccolta di dati e obiettivi, ma anche il racconto della nostra evoluzione, una narrazione che riflette la volontà di contribuire positivamente alle attuali sfide ambientali e sociali, assumendo un importante impegno verso un futuro più responsabile, in linea con l'Agenda 2030 dell'ONU.

Abbiamo in mente un obiettivo ambizioso: integrare i principi della sostenibilità nelle nostre attività e operazioni sociali, impegnandoci attivamente insieme a tutti Voi, perché solo attraverso uno sforzo collettivo anche le sfide più grandi diventano traguardi raggiungibili.

Il nostro punto fermo non è cambiato: al centro di tutto ciò che facciamo ci sono le "nostre Persone", i Soci!

Nel corso del 2024, anche grazie al percorso di Certificazione per la Parità di Genere, Nuova Assistenza ha investito massivamente nella ricerca di nuove risorse e nello sviluppo delle competenze, indirizzando i propri interventi nella promozione di un ambiente di lavoro inclusivo, che rispetti e sostenga l'unicità di ciascuno. È da qui che nasce ogni giorno la Nuova Assistenza del futuro!

Lo sviluppo di un business responsabile rappresenta un impegno intrinseco ai valori e ai principi che da sempre hanno caratterizzato l'identità di Nuova Assistenza; ispirandoci a questi, vogliamo impegnarci a sviluppare e diffondere un'idea di responsabilità sociale collettiva, che si basa non solo sull'armonia tra il benessere delle persone ma anche sul rispetto della natura. In questo contesto, dunque, un elemento di riflessione imprescindibile per uno sviluppo "sostenibile" è relativo al punto di vista ambientale: al di là del mero controllo sui consumi e sull'utilizzo delle risorse abbiamo avviato anche un'analisi dei rischi che il cambiamento climatico produce sulla nostra attività e di come affrontarli al meglio, in ottica preventiva o di mitigazione dell'impatto.

Le attività e i risultati raggiunti quest'anno sono per noi motivo di orgoglio e allo stesso tempo costituiscono uno stimolo a fare sempre di più e meglio, con determinazione e passione, per favorire uno sviluppo positivo e responsabile della nostra Cooperativa.

In questo senso, il Bilancio Integrato rappresenta una promessa concreta: getta le basi di una nuova cultura aziendale e ritrae il nostro impegno a lasciare un'impronta positiva e duratura in tutti gli ambiti ESG, tenendo in considerazione gli impatti negativi, che ci prefiggiamo di limitare, gli impatti positivi, che vorremmo amplificare, i rischi da mitigare e le opportunità da cogliere.

...Nuova Assistenza in un nuovo futuro!

BILANCIO SOCIALE INTEGRATO.

Il percorso verso la redazione del Bilancio di Sostenibilità

Highlights

LA NOSTRA COOPERATIVA NEL 2024



Consumi per riscaldamento:
- Energia elettrica: **8.125.572 KWh**
- Gas naturale: **1.200.047,57 mc**

Consumi per autotrasporto:
- Gasolio: **114.369,56 l**
- Benzina (motore ibrido): **7.378,58 l**

Consumo di acqua:
188.138 mc

Rifiuti speciali prodotti:
9.267 kg



Numeri di Soci al 31/12/2024
4109

Numero di infermieri stranieri accolti e
associati
60



Valore della produzione
146.829.989 €

Totale retribuzioni Soci
64.857.054,00 €
Totale retribuzioni Liberi professionisti
7.429.527,17 €

Questo Bilancio parla di Nuova Assistenza: descrive i nostri valori e il nostro modello di responsabilità, le attività e i risultati conseguiti, offrendosi a tutti i nostri Stakeholder come uno strumento di ulteriore comunicazione e trasparenza.

Nota metodologica

Il presente documento rappresenta il Bilancio Sociale di Nuova Assistenza relativamente all'esercizio 2024, predisposto ai sensi dell'art.14 del D.lgs. n.117/2017: esso risponde agli obblighi redazionali previsti dal Decreto 4 luglio 2019 "Adozione delle Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale degli Enti del Terzo Settore" e, al contempo, coniuga il desiderio della Cooperativa di condividere con i propri Stakeholder, in ottica di trasparenza, le iniziative e i principali risultati conseguiti in ambito economico, sociale e ambientale, secondo quanto definito dal Decreto Legislativo 6 settembre 2024, n. 125 (norma di recepimento della Direttiva 2022/2464/UE anche nota come *CSRD - Corporate Sustainability Reporting Directive* in materia di rendicontazione societaria di sostenibilità).

La risultante di questa sommatoria delinea il "**Bilancio Sociale Integrato**", un documento composito che, per chiarezza espositiva, seguirà i principi di rendicontazione di sostenibilità previsti dagli standard europei ESRS includendo una "codifica" a margine di ciascun argomento, quale riferimento diretto allo schema previsto per la predisposizione del Bilancio Sociale:

I.	<i>Metodologia adottata per la redazione del Bilancio Sociale</i>	I.BS
II.	<i>Informazioni generali</i>	II.BS
III.	<i>Struttura, governo e amministrazione</i>	III.BS
IV.	<i>Persone</i>	IV.BS
V.	<i>Obiettivi e attività</i>	V.BS
VI.	<i>Situazione economico-finanziaria</i>	VI.BS
VII.	<i>Altre informazioni</i>	VII.BS
VIII.	<i>Monitoraggio svolto dall'organo di controllo</i>	VIII.BS



I. La nostra Cooperativa

Informazioni generali

I.BS

Il Bilancio Sociale Integrato vuole essere uno strumento nuovo e attuale, finalizzato da un lato a rendicontare gli impatti dell'organizzazione dal punto di vista economico, sociale e ambientale; dall'altro a migliorare le proprie performance in un'ottica di pianificazione strategica e di integrazione della sostenibilità nella governance aziendale.

Il documento è stato esaminato e successivamente approvato dal Consiglio di Amministrazione il 07/04/25, per poi essere illustrato in Assemblea dei Soci il 23/05/2024. Il documento è scaricabile in versione digitale nella sezione del sito aziendale dedicata alla Sostenibilità: <https://www.nuovassistenza.it/sostenibilita/>

Nella redazione del Bilancio Sociale Integrato sono stati complessivamente rispettati tutti i principi dettati dalla normativa in materia di Bilancio Sociale e di Sostenibilità, in relazione a:

- rilevanza, completezza, trasparenza, neutralità, competenza di periodo, comparabilità, chiarezza, veridicità e verificabilità, attendibilità, autonomia delle terze parti (rif. Bilancio Sociale);
- rappresentazione veritiera, comparabilità, verificabilità, comprensibilità delle informazioni e nel rispetto del più ampio principio generale di dovuta diligenza (rif. Bilancio di Sostenibilità).

Particolare attenzione è stata posta alla rilevanza: il coinvolgimento dei principali Stakeholder di Nuova Assistenza ha permesso di condurre una duplice analisi sugli impatti generati, orientata all'individuazione dei temi materiali.

PERIMETRO, PERIODO E FREQUENZA DI RENDICONTAZIONE

Per quanto riguarda i dati economici, il perimetro di rendicontazione coincide con il Bilancio di Esercizio della Cooperativa al 31 dicembre 2024. I dati fanno riferimento al periodo 1° gennaio-31 dicembre 2024 e, dove possibile, sono stati riportati anche sotto forma di serie storica triennale (2022-2024), al fine di mostrarne l'andamento nel tempo.

Relativamente alle informazioni qualitative e ai dati quantitativi degli aspetti sociali e ambientali, il perimetro è composto da tutti i Servizi gestiti da Nuova Assistenza nell'anno di riferimento, indipendentemente dalla tipologia di servizio: proprietà, concessione – anche conosciuta come *global service*, appalto, affitto di ramo d'azienda, ecc. e a prescindere dalla data di avvio/termine nel corso dell'anno.

Sono inoltre esclusi i dati e le informazioni relative a tre Società in cui Nuova Assistenza detiene una partecipazione (Edilassistenza SRL, FisiNovara SRL, CNS - Consorzio Nazionale Servizi Società Cooperativa, Consorzio San Giulio), in quanto si è ritenuto non significativo l'impatto generato dalle stesse.

Nel corso del 2024 non ci sono stati cambiamenti significativi rispetto all'assetto organizzativo, al perimetro e ai metodi di misurazione rispetto al precedente periodo di rendicontazione.

Infine, per dare una corretta rappresentazione delle performance e garantire l'attendibilità dei dati, il ricorso a stime è stato pressoché nullo, prediligendo al contrario la formulazione di ipotesi di valori "trend" dettate dall'analisi storica dei dati in possesso.

L'aggiornamento del Bilancio Integrato è su base annuale; per ulteriori informazioni è possibile scrivere al seguente indirizzo e-mail: sostenibilita.esg@nuovassistenza.it.

ATTIVITÀ E CATENA DEL VALORE

In relazione alla **gestione dei Servizi**, gli ambiti di intervento di Nuova Assistenza sono:

1. **Area Anziani**: è il principale ambito operativo, sia in termini di fatturato sia per numero di servizi e di utenti assistiti. L'obiettivo primario è la valorizzazione dell'anziano e dei suoi bisogni, dalle prime fasi di fragilità fino alla non autosufficienza, attraverso lo sviluppo di progettualità ad personam, che riescano a stimolare l'autonomia fisica ed emotiva, coniugando le migliori tecniche di assistenza sanitaria a una costante attenzione per i bisogni sociali.

Le gestioni principali comprendono servizi residenziali, semiresidenziali e domiciliari; in questi ultimi anni Nuova Assistenza ha poi sviluppato una significativa competenza nella gestione dell'Alzheimer, offrendo servizi residenziali e semiresidenziali dedicati a questa particolare utenza, oltre che azioni di supporto e aiuto psicologico ai caregivers.

I servizi Residenziali e Semiresidenziali di Nuova Assistenza comprendono:

- a) Residenze Sanitarie Assistenziali (**RSA**) e Residenze Protette (**RP**): in queste strutture ospitiamo anziani autosufficienti e non autosufficienti, garantendo i migliori strumenti di assistenza sanitaria e un servizio alberghiero di prima qualità.
- b) Centri Diurni Integrati (**CDI**): la funzione di questi centri è quella di offrire ospitalità agli anziani durante le ore diurne per trascorrere la giornata in compagnia all'interno di un contesto protetto.

Nell'ambito di questa tipologia di servizi rientrano anche le strutture in cui sono accolti utenti affetti da **Alzheimer**: si fa riferimento in tal senso a Nuclei per il Declino Cognitivo Temporaneo (NDCT) e Nuclei Protetti all'interno delle RSA e Centri Diurni Alzheimer, appositamente progettati considerando l'ambiente come modello protesico per la cura della demenza per accompagnare l'ospite nel suo percorso e salvaguardarne il più possibile la qualità della vita.

Rientrano nella categoria della residenzialità anche gli "**alloggi protetti**", vale a dire strutture in cui gli anziani vivono in piena autonomia all'interno di appartamenti indipendenti, dove vengono garantiti servizi comuni di assistenza sanitaria, pulizia, fisioterapia e ristorazione.

I Servizi di Assistenza Domiciliare (**SAD**) hanno l'obiettivo di migliorare la qualità di vita degli anziani al proprio domicilio, fornendo servizi di assistenza tutelare alla persona per gli aspetti relativi all'igiene e alla cura della persona, con un supporto a 360° per affrontare al meglio tutte le attività quotidiane.

2. **Area Educativa**: l'approccio educativo che permea dai servizi gestiti da Nuova Assistenza condivide l'idea che l'apprendimento sia opera dei bambini stessi, delle attività e delle loro risorse.

Partendo da questa premessa il servizio educativo viene erogato con l'obiettivo di valorizzare le peculiarità e l'originalità di ogni piccolo ospite, valorizzandone i bisogni.

Le gestioni principali riguardano asili nido e servizi parascolastici, ma si estendono comprendendo anche contesti di disagio sociale quali comunità residenziali per minori e comunità monoparentali (mamma-bambino).

Gli **asili nido** accolgono bambini fino al compimento del terzo anno di età; i **micronidi** si differenziano in quanto possono ospitare un numero più contenuto di bambini (tra i 10 e 15 a seconda della normativa regionale) e sono caratterizzati da maggior flessibilità organizzativa.

Le **Comunità per Minori** sono strutture residenziali destinate a minori in condizioni di grave disagio sociale o affettivo, in cui sono progettati percorsi di sostegno in presenza di educatori.

Le **Comunità Mamma-Bambino** sono strutture residenziali riservate a madri con figli o donne in gravidanza che, per situazioni di grave disagio sociale o affettivo, devono essere accolte in un luogo protetto. Qui vengono affiancate da un gruppo di educatori impegnati ad accompagnare la madre verso una genitorialità responsabile.

L'**Educativa Territoriale per Minori** è un servizio rivolto a minori in difficoltà di inserimento sociale che necessitano di sostegno educativo. Privilegia la collaborazione con le figure adulte di riferimento per il minore appartenenti al nucleo naturale o affidatario, attraverso la presenza dell'educatore nei luoghi di vita delle persone.

3. **Area Disabilità:** l'approccio educativo alla disabilità fonda sull'inclusione e l'integrazione sociale e promuove strategie che per contrastare ogni forma di discriminazione ed esclusione, ponendo l'attenzione sulla persona globalmente intesa, comprendendo inoltre azioni di sostegno all'interno del nucleo familiare.

Le gestioni comprendono servizi residenziali, domiciliari e "territoriali" (assistenza scolastica ed educativa territoriale).

I servizi Residenziali e Semiresidenziali Disabili di Nuova Assistenza comprendono:

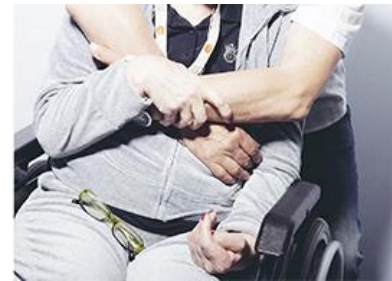
- a) **Residenze Sanitarie per Disabili:** queste strutture ospitano soggetti caratterizzati da diversi gradi di disabilità, offrendo un'assistenza sanitaria personalizzata e il sostegno di operatori specializzati
- b) **Centri Diurni Disabili:** la funzione di questi centri è quella di offrire ospitalità agli anziani durante le ore diurne per trascorrere la giornata in compagnia all'interno di un contesto protetto.

I Servizi Territoriali riguardano:

- c) **Assistenza Scolastica al minore con disabilità (ASH):** il servizio permette di offrire assistenza agli alunni con disabilità per il raggiungimento di una piena inclusione nel contesto scolastico e negli ambiti integrativi extrascolastici.
- d) **Educativa Territoriale al minore con disabilità (ETH):** il servizio favorisce lo sviluppo armonico della persona disabile nei rapporti familiari e sociali all'interno del contesto territoriale di appartenenza.

Nell'ambito delle tipologie di servizi sopradescritte, sia per gli Enti Pubblici sia per quelli Privati, sono sottoscritti prevalentemente *contratti in global service*; residua ancora una minima parte di *contratti d'appalto*.

L'offerta di Nuova Assistenza è sempre accompagnata da una progettualità gestionale strettamente correlata al "perimetro di attività" da erogare, definite sulla base di un'accurata valutazione del bando di gara o dall'analisi dei bisogni espressi dal soggetto privato. In entrambi i casi, dopo un sopralluogo e/o dopo un incontro col Committente al fine di valutare sul campo le condizioni contrattuali, si provvederà all'elaborazione di un progetto e di un'offerta economica. Con l'effettiva acquisizione del Servizio, viene individuato un Responsabile d'Area che detiene la responsabilità del servizio in ordine alla programmazione e al monitoraggio nel tempo degli interventi.

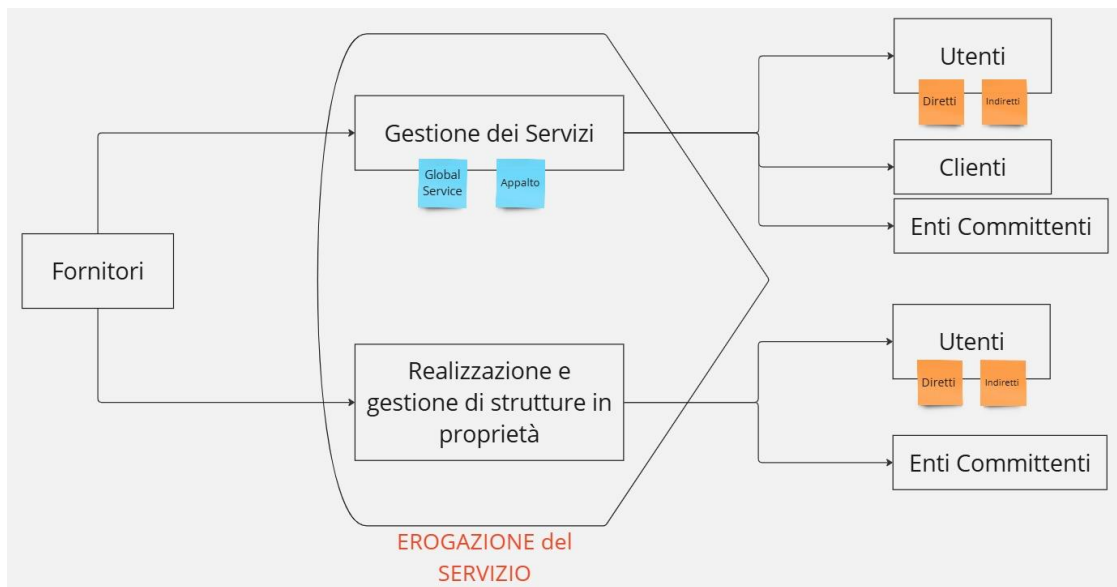
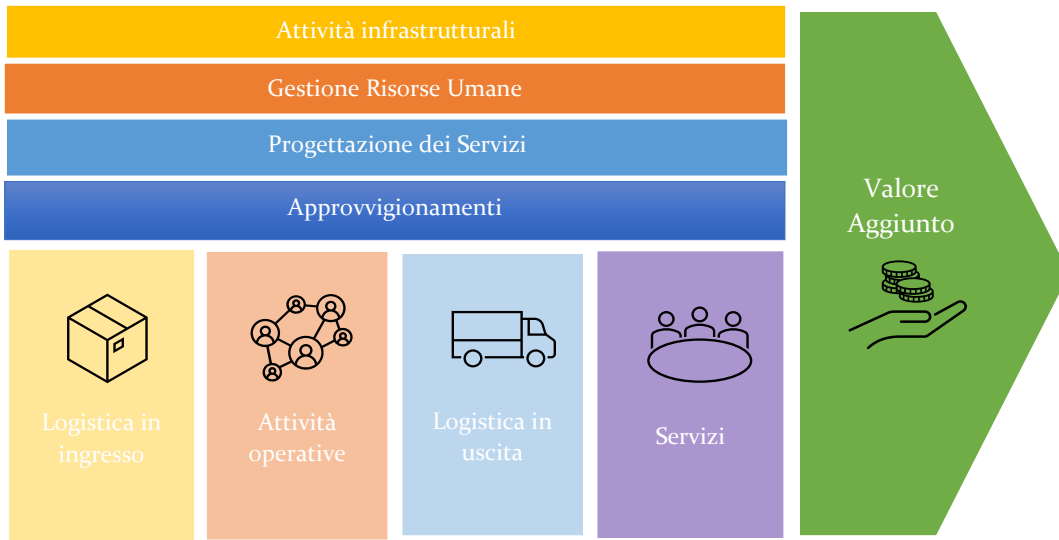


La filosofia progettuale di Nuova Assistenza trova però compimento nella **realizzazione di strutture in proprietà**, dove ogni aspetto gestionale trova una declinazione propria già dalle iniziali fasi di progettazione e costruzione/ristrutturazione, per poi vederne piena attuazione con l'avvio della gestione

Dopo aver dato una descrizione delle attività di Nuova Assistenza, si fornisce di seguito una descrizione della Catena del Valore.

La catena del valore può essere considerata come l'insieme delle azioni svolte dalla Cooperativa al fine di erogare i servizi offerti, perseguendo l'obiettivo di creare valore non solo per gli Utenti/Clienti (destinatari diretti dei servizi medesimi), ma anche e soprattutto per l'organizzazione stessa (i Soci). In essa, pertanto, confluiscono tutti i processi primari (logistica in ingresso, attività operative, logistica in uscita e servizi erogati – in questo senso c'è una corrispondenza di termini che però non deve trarre in confusione) e secondari (approvvigionamenti, progettazione dei servizi, gestione delle risorse umane, attività infrastrutturali), vale a dire tutti quei processi di massima importanza strategica, in grado di conferire vantaggio competitivo.

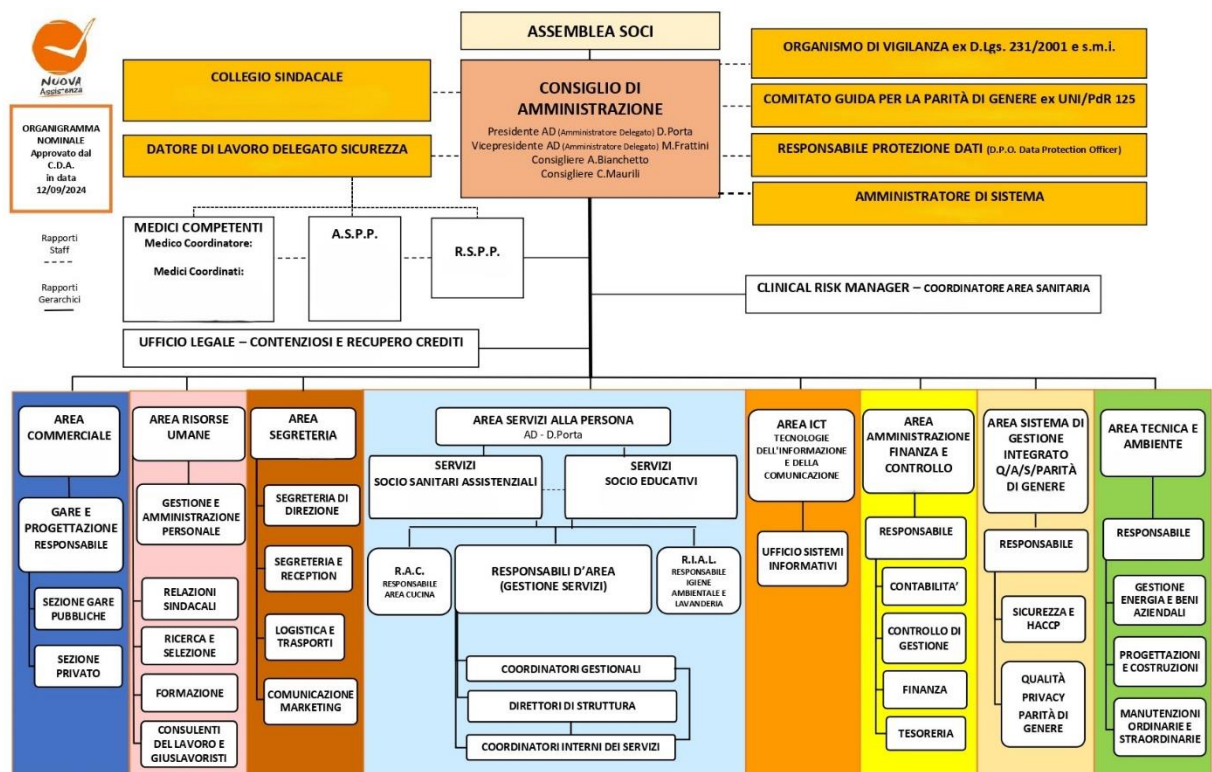
Nelle figure seguenti si fornisce una rappresentazione schematica della Catena del Valore di Nuova Assistenza (in senso stretto e con focus rispetto alle attività "core" di gestione dei servizi e realizzazione di strutture).



Governance della Cooperativa

II.BS/ III.BS/VII.BS

- ✚ Denominazione: NUOVA ASSISTENZA SOC. COOP. SOC. ONLUS
- ✚ Codice Fiscale: 06902520011 e Partita IVA: 01684780032
- ✚ Forma giuridica: COOPERATIVA SOCIALE ONLUS – PRODUZIONE E LAVORO
- ✚ Qualificazione ai sensi del Codice del Terzo Settore: IMPRESA SOCIALE
- ✚ Indirizzo sede legale: VIA BAVENO n° 4, 28100 NOVARA
- ✚ Aree territoriali di attività: PIEMONTE, LOMBARDIA, LIGURIA, SARDEGNA, VALLE D'AOSTA, TOSCANA
- ✚ Organi Sociali:
 - **Consiglio di Amministrazione**
 Presidente: Davide Porta
 Vicepresidente: Marina Frattini
 Consiglieri: Annalisa Bianchetto, Cristian Maurili
 - **Collegio Sindacale**
 Sindaci effettivi: Remo Di Gravio (Presidente), Luca Pozzi, Stefano Campanini
 Sindaci supplenti: Nicola Paronzi, Roberto Cinque
 - **Organismo di Vigilanza (OdV)**
 Presidente: Marco Ronco



La Governance di Nuova Assistenza è rappresentata dai seguenti tre Organi Sociali:

1. L'Assemblea dei Soci: è l'organo decisionale supremo e può essere ordinaria o straordinaria ai sensi di legge. L'Assemblea ordinaria ha luogo almeno una volta l'anno e svolge principalmente le seguenti funzioni:
 - approva il Bilancio e i regolamenti interni, destina gli utili, ripartisce i ristorni;
 - procede alla nomina degli Amministratori, all'eventuale nomina dei Sindaci e del Presidente del Collegio Sindacale e, ove richiesto, del soggetto incaricato del controllo contabile;
 - delibera sulla responsabilità di Amministratori e Sindaci e determina la misura dei loro compensi;
 - delibera su tutti gli altri oggetti riservati alla sua competenza dalla legge e dallo statuto di Nuova Assistenza.
 - tratta tutti gli altri oggetti attinenti alla gestione sociale indicati nell'ordine del giorno.

Nuova Assistenza ritiene che la base sociale costituisca l'essenza dell'agire quotidiano e al tempo stesso il suo motore: un rapporto solido con la compagine sociale e una "reciprocità" di relazioni tra i Soci sono fattori determinanti per l'acquisizione e il mantenimento nel tempo di un significativo vantaggio competitivo sul mercato.

2. Il Consiglio di Amministrazione: risponde all'Assemblea dei Soci, gestisce e controlla la Cooperativa in ogni suo comparto, sovrintendendo tutte le aree di intervento. Il Consiglio di Amministrazione si riunisce con frequenza settimanale e con la costante partecipazione di tutti., ferma restando la possibilità di riunirsi in convocazioni "straordinarie" che si rendano necessarie. I membri del Consiglio di Amministrazione durano in carica tre anni e sono rieleggibili.

L'organo amministrativo si riunisce per deliberare in materia di:

- Ammissioni, dimissioni, esclusioni Soci
- Aspetti gestionali e strategici rispetto all'attività, all'organizzazione interna e ai rapporti con i terzi
- Aspetti organizzativi dei servizi
- Rapporti lavorativi in essere ed eventuali provvedimenti disciplinari
- Formazione
- Progetti e iniziative di sviluppo
- Controllo di gestione e andamento economico dei servizi
- Valutazioni di carattere urgente (es: situazione emergenziale COVID-19)

3. Il Collegio Sindacale: è l'organo di controllo, con poteri di vigilanza sull'osservanza della legge e dello Statuto societario, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione ed in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato. Il Collegio Sindacale è composto da tre membri effettivi compreso il Presidente e da due membri supplenti, scelti fra gli iscritti nel Registro dei Revisori Contabili.

MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO

VIII.BS

Il Collegio Sindacale esercita le funzioni di controllo sulla legittimità degli atti attraverso verifiche periodiche trimestrali; nello specifico vigila sull'osservanza della Legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e si occupa anche di redigere la relazione di accompagnamento al Bilancio di Esercizio.

In aggiunta, il Collegio Sindacale esercita la Revisione Legale (funzione di controllo ai sensi dell'art. 2429 comma 2 del Codice Civile e dell'art. 14 del D.Lgs. n. 39/2010): nello specifico verifica e relaziona sulla consistenza di cassa e banca, sulla contabilità generale, registri IVA e relativi adempimenti, sulla regolarità dei versamenti previdenziali e periodici d'imposta, sugli adempimenti fiscali e sui libri sociali.

Dall'approvazione del Bilancio al 31/12/2012, avendo superato il limite per la consistenza delle riserve indivisibili e del fatturato, previsto per la certificazione del Bilancio ai sensi dell'art. 15 Legge n° 59 del 31 gennaio 1992, Nuova Assistenza ha incaricato una società di revisione esterna convenzionata con l'Associazione di Categoria alla quale la Cooperativa ha aderito, affinché svolgesse le necessarie ispezioni periodiche e predisponesse la relazione di accompagnamento al Bilancio.

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

VIII.BS

La Vigilanza sugli Enti Cooperativi ai sensi del D.Lgs. 2 agosto 2002 n. 220 viene svolta annualmente dalla Lega Nazionale Cooperative e Mutue, cui Nuova Assistenza aderisce dal 19/10/2011.

La Revisione relativa all'anno 2024 è stata eseguita in data 16/10/2024 e si è conclusa con esito positivo.

PARTECIPAZIONE E DEMOCRATICITÀ

III.BS

Nuova Assistenza ritiene che il dialogo, il coinvolgimento e la partecipazione alla vita societaria siano concetti costitutivi del modo di essere Impresa Sociale e rappresentino un elemento centrale nel consolidamento del clima lavorativo, una scelta strategica che si attua attraverso l'incessante messa a punto di strumenti che agevolino tale fattore.

È senza dubbio da questo concetto che nasce il costante impegno di Nuova Assistenza a creare le condizioni ideali affinché ciascun Socio possa partecipare in modo attivo e consapevole alla vita sociale. Si tratta di un impegno che varia nelle modalità, nell'intensità e nei contenuti, ma che in ogni caso ha consentito e consente un rapporto di grande scambio con tutta la compagine sociale, garantendo la prevalenza della mutualità e una continua crescita dei livelli prestazionali.

In questo senso il momento collegiale per eccellenza è senza dubbio l'Assemblea dei Soci, che rappresenta un momento particolarmente sentito da tutti i Soci della Cooperativa: la partecipazione alle Assemblee, infatti, è davvero apprezzabile.



Storia

Nuova Assistenza nasce nel marzo del 1995.

Con il CdA eletto ad ottobre 1996 vengono poste le basi per un cambiamento radicale della Cooperativa Sociale: nascono le prime politiche di sviluppo e di crescita e vengono istituiti modelli organizzativi basati sulla ricerca della qualità; viene inoltre definito l'ambito territoriale in cui operare e attuati progetti di gestione in grado di rispondere alle esigenze dei diversi utenti e committenti.

A seguito della crescita dei servizi nell'area piemontese, nel 1997 viene aperta un'unità operativa a Borgo Vercelli (VC) e nella primavera del 1998 la sede legale della Cooperativa viene definitivamente spostata a Novara. Da qui la crescita progressiva nel corso degli anni, che ha portato Nuova Assistenza ad essere presente in Piemonte, in Lombardia ed in Liguria, acquisendo le prime gestioni in global service, sia nell'area socioassistenziale sia nell'area educativa, sviluppando costantemente un'idea di gestione professionale e di qualità reale.

Rispetto alla citata espansione di Nuova Assistenza, il 2020 è stato senza alcun dubbio un anno che "fa storia": la gestione della pandemia COVID-19 ha provocato una flessione significativa del fatturato, costringendo ad un'inaspettata "battuta d'arresto", alla necessità di riorganizzarsi, di ottimizzare ancor più i processi, di ridurre al minimo le inefficienze e, in alcuni contesti, anche di "reinventarsi". A gennaio 2021, in piena pandemia, viene eletto un nuovo CdA che getta le basi per un ulteriore cambiamento organizzativo: si apre l'era della flessibilità e della dinamicità, dell'adattamento organizzativo, della gestione consapevole delle risorse e della condivisione dello spazio di azione con gli altri Stakeholder.

Per Nuova Assistenza è stata una sfida che ad oggi può essere considerata superata e in tal senso, i risultati raggiunti nel corso del 2021 confermano la forza, il coraggio e la passione con cui tutti i Soci animano la Cooperativa, anche nei momenti di maggior difficoltà; il 2022 si delinea a tutti gli effetti come l'anno della ripartenza.

Si giunge così al momento attuale.

Il biennio 2024/2025 si contraddistingue per l'importante impegno finanziario della Cooperativa: ad ottobre 2024 Nuova Assistenza riceve da Unicredit un finanziamento ad impatto sociale con garanzia SACE da 15 milioni di Euro, a sostegno di investimenti e progettualità future, ma già messe "in cantiere" da qualche mese. Tra queste: la costruzione di due nuove RSA (una in Toscana e l'altra in Sardegna) e la ristrutturazione massiva in project financing dello storico Istituto per anziani novarese ("De Pagave") altrimenti destinato alla chiusura, a causa del dissesto economico-finanziario dell'Ente fino a quel momento titolare della struttura; la ristrutturazione di un ex albergo per la realizzazione di una Comunità per Minori in provincia di Novara; l'acquisizione in proprietà di alcune RSA già in gestione (Monteu Roero, Barzio, Cuveglio).

Questa importante operazione permette a Nuova Assistenza di rafforzare ulteriormente il proprio patrimonio, radicandone l'attività nei territori in cui era già operativa ed estendendone la visibilità presso nuove Comunità.

Non un traguardo, ma un punto di partenza: al di là della risonanza mediatica e della rilevanza che questa operazione certamente riveste, per il CdA resta pur sempre un impegno tangibile verso il quale l'intera compagine sociale è ancora una volta chiamata a rispondere con determinazione attraverso il proprio "*fare quotidiano*".

Valori e Mission

II.BS

Lo Statuto di Nuova Assistenza definisce lo scopo mutualistico della Cooperativa nei seguenti termini: *“suo fine è il perseguimento dell’interesse generale della comunità alla promozione umana e all’integrazione sociale dei cittadini”*, ispirandosi a principi (valori) quali *“la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l’impegno, l’equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le Istituzioni Pubbliche”*.

Il sistema valoriale descritto è dunque il fulcro di Nuova Assistenza, il punto di partenza di ogni decisione e/o attività progettata e realizzata sul campo, l’insieme delle regole che la Cooperativa decide di darsi e che si traduce con il “fare” quotidiano. È la base dell’identità e del posizionamento nel settore, la personalità, l’approccio, l’essere “differenti” rispetto agli interlocutori interni ed esterni, siano essi gli utenti o la comunità di riferimento (stakeholder).

I **valori** di Nuova Assistenza sono:

- ✚ SOGGETTIVITÀ DELLA PERSONA - Nuova Assistenza promuove il rispetto della persona e della sua riservatezza, della sua dignità e professionalità e valorizza le opinioni di ciascuno, l’impegno e la serietà, indipendentemente dalla posizione sociale e dalla provenienza etnica e culturale.
- ✚ LAVORO DI SQUADRA - Nuova Assistenza favorisce la comunicazione circolare, la collaborazione e sinergia fra tutti gli interlocutori, promuove la partecipazione e il coinvolgimento, la condivisione di obiettivi e strategie.
- ✚ FORMAZIONE E INFORMAZIONE - Nuova Assistenza sostiene la formazione e l’informazione come strumenti fondamentali alla crescita delle competenze e al dialogo fra tutte le parti interessate.
- ✚ BUON USO DELLE RISORSE - Nuova Assistenza ricerca continuamente l’ottimizzazione delle risorse nei servizi erogati, nei prodotti utilizzati e nelle tecnologie impiegate, cercando sempre di perseguire la piena soddisfazione di tutte le parti interessate, l’efficienza dei processi aziendali, la salvaguardia della salute e sicurezza dei lavoratori e la protezione dell’ambiente.
- ✚ TRASPARENZA E LEGALITÀ - Nuova Assistenza attiva canali di comunicazione trasparente al proprio interno e verso l’esterno circa la propria organizzazione, perseguendo rapporti di fiducia reciproca con tutti i propri interlocutori.
- ✚ COERENZA - Nuova Assistenza mantiene all’interno e all’esterno della propria organizzazione comportamenti coerenti con la missione aziendale e aderenti al proprio Codice Etico, richiedendo altrettanto alle proprie parti interessate.

La **vision** è l’idea attorno alla quale si organizzano le risorse e si programmano le attività, è la proiezione di uno scenario futuro che rispecchia gli ideali, i valori e le aspirazioni, fissa gli obiettivi e incentiva all’azione.

La **mission** è come la cooperativa intende raggiungere la propria vision, è il “manifesto” creato per rafforzare l’identità aziendale, allineare gli obiettivi individuali con quelli di gruppo e far sì che i soci si sentano parte integrante della comunità in cui lavorano.

“Impegnarci costantemente per favorire il benessere degli utenti, delle loro famiglie e dei Soci, contribuendo alla sostenibilità sociale ed ambientale e alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali”

Una mission sempre attuale, che dal 1995 a oggi muove l’operato quotidiano di tutti i Soci di Nuova Assistenza, sulla base di un definito “modus operandi” eticamente efficace, che pone al centro del proprio agire la trasparenza, la chiarezza e l’esplicitazione dei valori, in modo che tutti possano riconoscersi e possano dialogare, sentendosi responsabili in modo autentico. Un impegno che parte dalla Direzione di Nuova Assistenza e si propaga attraverso l’organizzazione, per ogni livello e mansione, nel “fare quotidiano” di ciascun Socio.

Per realizzare la mission è fondamentale capire le esigenze espresse e inespresse degli Stakeholder, al fine di dare risposte adeguate e calibrate sui bisogni, in un’ottica di ottimizzazione delle risorse e del raggiungimento della massima efficacia. I driver dell’Organizzazione sono:

- a) la razionalizzazione dei costi di gestione
- b) la ricerca dell’innovazione
- c) gli investimenti in nuove aree di attività
- d) la crescita patrimoniale
- e) l’acquisizione di nuove capacità, competenze e risorse (interne ed esterne alla Cooperativa)
- f) il consolidamento della struttura organizzativa, attraverso l’utilizzo di Sistemi di Gestione in costante evoluzione, che identifichino e gestiscano con logica sistemica i vari processi impiegati nell’organizzazione e sappiano adattarsi ai cambiamenti derivanti dalla loro interazione.

Certificazioni di Qualità

IV.BS

Fin dal 2014 il CdA ha intrapreso il processo di implementazione del **Sistema di Gestione Qualità** (ISO 9001), attivo all’interno di Nuova Assistenza dal 2003, con i Sistemi relativi ad **Ambiente** (ISO 14001) e **Salute e Sicurezza** (ISO 45001). Per questo vengono definiti annualmente in maniera sinergica gli obiettivi da raggiungere e gli indicatori da osservare, stabilendo responsabilità, risorse necessarie e strumenti a disposizione. Il “Riesame della Direzione” rappresenta una valutazione dei risultati conseguiti nel corso dell’anno appena trascorso e consente di verificare lo stato di raggiungimento degli obiettivi e il monitoraggio degli indicatori.

L’attività che quotidianamente viene svolta da Nuova Assistenza si cala in un settore molto delicato, quello dei servizi alla persona: ciò implica componenti di rischio difficilmente misurabili e ascrivibili in ambiti predefiniti, così come le politiche aziendali, i protocolli, le azioni correttive e di miglioramento, che devono essere continuamente riviste per valutarne l’efficacia a fronte di un contesto in rapida evoluzione. Ciò non preclude, tuttavia, la possibilità di far sì che eventi potenzialmente rischiosi incidano positivamente sulla capacità dell’azienda di raggiungere i propri obiettivi, costituendo nuove opportunità in un’ottica di miglioramento continuo (es: acquisizione di nuove competenze e risorse, attivazione di nuove sinergie con Partner strategici, adesione volontaria a nuove norme e linee guida, ecc.).

È con questa attenzione al contesto sociale, ai bisogni e ai desideri in evoluzione di tutte le proprie componenti interne ed esterne (Stakeholder) che nel 2024 Nuova Assistenza ha ottenuto la

07.04.2025

BILANCIO SOCIALE INTEGRATO.

Il percorso verso la redazione del Bilancio di Sostenibilità



Certificazione per la Parità di Genere, promossa anche dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza PNRR, ovvero il riconoscimento da parte di un Ente terzo e indipendente di avere un'organizzazione ed una politica aziendale conforme a quanto stabilito dalle Linee Guida della PdR/UNI 125:2022, prassi di riferimento secondo la quale tutti i componenti della società, indipendentemente dal loro genere, devono avere gli stessi diritti, lo stesso trattamento, le stesse opportunità di accesso alle risorse.

In linea con questo percorso la Cooperativa ha avviato diverse progettualità e momenti formativi per la diffusione e promozione di un "linguaggio gentile", ovvero privo di pregiudizi e stereotipi di genere, focalizzato sul rispetto delle idee di tutti e sulla valorizzazione dei talenti personali, oltre a strumenti per il sostegno alla genitorialità e alla conciliazione vita-lavoro, che siano in grado di rispondere alle esigenze di donne e di uomini che sempre di più desiderano vivere in maniera integrata vita lavorativa e vita personale, per trovare un giusto bilanciamento dei propri interessi e una nuova motivazione per il futuro.

Nuova Assistenza ha infine acquisito e mantenuto nel tempo il **Rating di Legalità**, un indice del rispetto della legalità, del comportamento trasparente e corretto nell'agire economico e, più in generale, del grado di attenzione riposto nella corretta gestione del proprio business. Questo strumento premiale, introdotto dall'art. 5-ter del Decreto Cresci Italia (art. 5-ter, DL n. 1/2012) per valorizzare con misure di sostegno finanziario i comportamenti delle imprese virtuose, valorizza, fra l'altro, l'adozione da parte dell'impresa di un **Modello organizzativo ex D.Lgs. 231/01**, che di fatto Nuova Assistenza continua a mantenere, supportato dalla presenza attiva dell'Organismo di Vigilanza.

*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

Rif. RT3988

Spett.le
NUOVA ASSISTENZA SOC. COOP. SOC.
ONLUS
in persona del legale rappresentante p.t.
nuovassistenz@a@pec.nuovassistenza.it

COMUNICAZIONE VIA PEC

OGGETTO: richiesta di rinnovo del Rating di legalità, ai sensi dell'art. 6, comma 2, del Regolamento adottato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato con delibera n. 28361 del 28 luglio 2020 (di seguito, Regolamento).

Si comunica che l'Autorità, nella sua adunanza del giorno 18 febbraio 2025, ha esaminato la domanda per il rinnovo del Rating di legalità da Voi depositata in data 2 gennaio 2025.

In base alle dichiarazioni rese, nonché all'esito delle valutazioni effettuate, l'Autorità ha deliberato di rinnovare a NUOVA ASSISTENZA SOC. COOP. SOC. ONLUS (C.F. 06902520011) il rating di legalità con il seguente punteggio: ★★+.

L'impresa sarà inserita nell'elenco previsto dall'art. 8 del Regolamento. Ai sensi dell'art. 6, comma 1, del Regolamento, il Rating di legalità ha durata di due anni dal rilascio ed è rinnovabile su richiesta.

Si rammenta che, ai sensi dell'art. 7, comma 1, del Regolamento, l'impresa è tenuta a comunicare all'Autorità gli eventi che incidono sul possesso dei requisiti obbligatori, la perdita di requisiti premiali e le variazioni dei dati riportati nei propri certificati camerali rilevanti per il rilascio del Rating. La violazione di tali obblighi comporta l'applicazione dell'art. 7, commi 2 e 3, del Regolamento.

Distinti saluti.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

Firmato digitalmente da
Guido Stazi
C.F. 06902520011
Data e ora della firma: 19/02/2025 09:46:59

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato Prot. 051222/2025R. 13-02-2025, h. 12.12

II. La nostra idea di Sostenibilità

I Valori e i Principi dell'agire responsabile

Il Regolamento Interno di Nuova Assistenza, all'art. 7 "Norme comportamentali", stabilisce che tutti i Soci, nell'espletamento delle mansioni affidategli, sono tenuti all'integrale rispetto delle norme di legge, delle buone norme comportamentali contenute nel CCNL Cooperative Sociali applicato, nonché al rispetto integrale del **Codice Etico**, del **Modello di Organizzazione ex D.Lgs 231/2001**, del **Codice Comportamentale** e di tutte le Procedure previste dal Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente, Sicurezza e Parità di Genere della Cooperativa. Tutte le azioni, le operazioni e i comportamenti devono dunque essere agiti con integrità morale e rigore professionale, in linea con i seguenti principi:

Integrità, onestà, correttezza, lealtà e legalità. Ogni attività di Nuova Assistenza si fonda sul rispetto dei valori di integrità, onestà, correttezza, lealtà e legalità, in conformità ai valori e alle norme comportamentali della Cooperativa, alla Legge e ai Regolamenti.



Centralità della persona. Nuova Assistenza promuove un modello di cura rivolto alla persona, che coniughi attenzione tanto alla relazione quanto all'ambiente. Questo fa sì che i rapporti tra le Persone siano improntati sull'ascolto e sulla disponibilità all'incontro, nel rispetto dei principi di civile convivenza, dei diritti e della libertà delle persone. L'attenzione alla salute e al benessere dell'individuo trova applicazione anche nella progettazione di ambienti esteticamente accoglienti e gradevoli, ma anche funzionali, organizzati per permettere di rispondere alle esigenze e fragilità di ciascuno, valutati e verificati anche per prevenire gli infortuni e le malattie professionali di chi presta le proprie cure. Una prospettiva d'insieme che coniuga sostenibilità sociale, ambientale ed economica.

Contrasto alle discriminazioni e ai pregiudizi. Nuova Assistenza è contraria ad ogni forma di pregiudizio, nonché ad atti di discriminazione o di provocazione alla violenza per motivi razziali, etnici, nazionali, religiosi. La tutela e la valorizzazione delle diversità dell'individuo trovano applicazione non solo nell'assicurare un trattamento equo e pari opportunità di crescita e sviluppo professionale di tutti i Soci, ma anche in un impegno costante nel diffondere una cultura di inclusione, di non discriminazione, di valorizzazione della diversità e della creatività; nella valorizzazione delle competenze interne e di quelle provenienti da collaborazioni esterne; nell'attenzione a supportare l'empowerment femminile e nel coinvolgimento concreto di tutti gli Stakeholder.





Fiducia, trasparenza e riservatezza. La fiducia rappresenta uno dei valori che Nuova Assistenza pone alla base del proprio operato e delle proprie relazioni con i Soci, gli Utenti, i Committenti e la Collettività complessivamente intesa. Da ciò discende un obbligo in capo ad ogni operatore di rispettare i principi di trasparenza e di riservatezza durante lo svolgimento delle proprie attività: il personale è tenuto a dare informazioni complete, veritiere, comprensibili ed accurate, con un’attenzione specifica a chi si trova in condizione di bisogno.

Responsabilità. Nuova Assistenza orienta la propria attività alla soddisfazione delle esigenze e delle aspettative dei propri Utenti/Clienti, promuovendo lo sviluppo della propria attività secondo criteri di efficacia, efficienza ed economicità, attraverso l’uso ottimale delle risorse disponibili ed attraverso l’eliminazione di fattori di spreco. Un senso di responsabilità del proprio agire che la Cooperativa rivolge a tutti i propri Stakeholder e in particolar modo alle Comunità in cui opera.



Politica e Strategia di Sostenibilità

POLITICA PER LA SOSTENIBILITÀ

Per restituire la complessità del mondo dei servizi erogati da Nuova Assistenza e valorizzare i progetti e le iniziative che, anno dopo anno, vengono messi in campo, si è scelto di adottare uno sguardo nuovo, ampliando l’orizzonte di osservazione a quelli che l’**Agenda 2030** definisce Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (**Sustainable Development Goals – SDGs** nell’acronimo inglese).

Individuati gli obiettivi che riguardano da vicino “**il nostro agire**” nelle Comunità e nei territori di riferimento, si è poi passati a mappare le attività, secondo il criterio delle finalità principali. È nato così uno strumento che consente di cogliere connessioni esplicite e implicite tra iniziative, progettualità e attività della Cooperativa, in grado di esprimere sotto un altro punto di vista (quello della valutazione d’impatto) “**il nostro valore**”.

Il proposito per i prossimi anni è di approfondire ulteriormente il tema della valutazione d’impatto misurandone gli effetti non solo in termini di efficienza, efficacia ed accountability, ma anche in ordine agli esiti prodotti nei territori in cui Nuova Assistenza opera, stanti gli obiettivi inizialmente prefissati.

Partendo da questa premessa, Nuova Assistenza ha definito il proprio impegno in linea con quanto espresso dal **Governo Italiano** nella **Strategia Nazionale per lo Sviluppo Sostenibile (SNSvS)**, che prende in esame cinque aree di interesse: Persone, Pianeta, Prosperità, Pace e Partnership; vi è poi una sesta area dedicata ai cosiddetti “vettori per la sostenibilità”, da considerarsi come elementi essenziali per il raggiungimento degli obiettivi citati.

OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



- **Persone:** garantire le condizioni per lo sviluppo del potenziale umano; promuovere la salute e il benessere.



- **Pianeta:** arrestare la perdita di biodiversità; garantire una gestione sostenibile delle risorse naturali; custodire i paesaggi e i beni culturali.



- **Prosperità:** promuovere ricerca e innovazione sostenibili; garantire piena occupazione e formazione di qualità; affermare modelli sostenibili di consumo.



- **Pace:** promuovere una società non violenta ed inclusiva; eliminare ogni forma di discriminazione.



- **Partnership:** governance, diritti e lotta alle disuguaglianze; salute; istruzione.



In questo quadro vengono individuati come **Vettori di Sostenibilità**: la conoscenza comune, l'educazione, la sensibilizzazione, la comunicazione.

Elementi come l'etica, l'imparzialità e l'integrità dei comportamenti, l'innovazione, l'attenzione verso il Cliente/Utente, la valorizzazione delle persone e il governo degli aspetti economici della gestione sono concetti che necessitano di essere integrati tra loro, al fine di creare un rapporto sinergico ed interdipendente di **Sostenibilità Economica, Sociale e Ambientale**.

Il **Bilancio Sociale Integrato**, pertanto, rappresenta uno strumento che consente all'Organizzazione di descrivere le azioni intraprese e gli impatti che esse hanno generato sulle tre dimensioni, allargando ulteriormente il punto di vista che veniva finora fornito nel solo Bilancio Sociale (qui il cui focus era l'impatto sociale, secondo una prospettiva fortemente orientata agli Stakeholder). La rendicontazione di sostenibilità, in aggiunta, ha l'ulteriore vantaggio di qualificare l'immagine e la reputazione aziendale, migliorando al contempo la relazione con tutti gli Stakeholder.

STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ

Nuova Assistenza ha elaborato una **Strategia di Sostenibilità**, che fonda su due prerequisiti imprescindibili:

1. la conduzione etica del proprio agire imprenditoriale, in linea con i principi di onestà, integrità, lealtà, trasparenza e buona fede;
2. la creazione responsabile di valore nel medio-lungo periodo.

A partire da questi principi, sono state identificate le aree strategiche e definiti una serie di obiettivi concreti da raggiungere nei prossimi anni. Ogni anno verrà rendicontato il progressivo raggiungimento degli obiettivi strategici e la loro eventuale evoluzione, per mantenere un dialogo chiaro e trasparente con tutti gli Stakeholder.

L'impegno di Nuova Assistenza non si ferma alla definizione degli obiettivi da raggiungere, ma si concretizza nella formalizzazione di ruoli e responsabilità, in ogni comparto: dalle funzioni aziendali volte al presidio, al monitoraggio e alla rendicontazione dei temi di sostenibilità, delle opportunità e dei rischi connessi, fino agli operatori chiamati "in concreto" ad attuare gli impegni presi.

Per il governo dell'intero piano di sostenibilità, Nuova Assistenza ha individuato al proprio interno un **Team ESG**, che, oltre alla pianificazione e rendicontazione delle pratiche di sostenibilità, svolge periodicamente funzioni istruttorie, consultive e propositive nei confronti del Consiglio d'Amministrazione. Nella quotidianità, il Team ESG si avvale della collaborazione di tutti i Responsabili d'Area/Direttori/Coordinatori di Struttura e dei referenti di sede, i quali, oltre all'attività di monitoraggio delle diverse aree, hanno il compito di sensibilizzare operatori e collaboratori affinché comprendano il valore delle loro azioni, nonché condividere suggerimenti, idee e pratiche, nell'ottica di un reciproco miglioramento continuo.

OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2025-2027


- Riduzione consumi di energia elettrica
- Produzione energia elettrica da fonti rinnovabili
- Efficientamenti energetici a mezzo di fonti rinnovabili
- Incremento acquisto (fino ad un 20%) di prodotti riciclati (es. codici di prodotto su base carta che deriva dal riciclaggio del tetrapak/codici di prodotto su base carta in cellulosa) e prodotti chimici ecologici
- Diffusione e mantenimento del metodo pre-impregnato per le pulizie nelle strutture in global service
- Incremento del numero di fornitori di materiali/servizi con potenziale impatto ambientale in possesso di un sistema di gestione ambientale certificato



- Proporre ogni anno nuove iniziative dedicate alla promozione di uno stile di vita sano e sostenibile (Progetto Salute e Benessere)
- Incremento ore di formazione e informazione sui temi ESG
- Incremento ore di formazione e informazione sui temi relativi alla parità di genere
- Ottimizzazione della comunicazione interna grazie alla piena funzionalità e completa integrazione dei nuovi programmi gestionali



- Promozione di una cultura di compliance per tutti i livelli di coordinamento
- Promozione della capacità di ascolto e interpretazione delle esigenze dei Clienti per massimizzare la soddisfazione e minimizzare i reclami
- Mantenimento di una performance economica e finanziaria solida e sostenibile
- Digitalizzazione dei processi operativi per efficientamento organizzativo
- Miglioramento infrastruttura IT per affidabilità e conformità Cyber Security



A partire dal mese di dicembre 2024 il Team ESG ha effettuato alcuni incontri di formazione sulla sostenibilità con le figure apicali della Cooperativa (CdA e principali Responsabili), con l'obiettivo di sensibilizzarle su queste tematiche, avviare i necessari approfondimenti sui contenuti e sui meccanismi della nuova Direttiva CSRD (Corporate Sustainability Reporting) e definire gli obiettivi per il triennio 2025-2027, come sopra schematizzato.

Scendendo a livello "micro", il documento (a cui si rimanda) che descrive gli obiettivi più operativi, con indicatori per il monitoraggio, tempi e metodi (declinato per Qualità, Ambiente, Sicurezza e Parità di Genere) è il "**Piano degli Obiettivi**".

RUOLO DEL MASSIMO ORGANO DI GOVERNO NELLA RENDICONTAZIONE DI SOSTENIBILITÀ

Il monitoraggio dei principali indicatori ambientali, sociali ed economici viene svolto periodicamente dal Team ESG e regolarmente relazionato ai membri del Consiglio di Amministrazione.

A fine anno, il Consiglio di Amministrazione verifica e convalida la precisione dei dati e delle informazioni rendicontate, così come riportate nel Bilancio Integrato, garantendone la competenza e l'accuratezza; dopo attenta supervisione, il documento approvato viene portato in sede di Assemblea dei Soci e sottoposto all'approvazione.

Per garantire la credibilità e la trasparenza del processo di Reporting, il Bilancio Integrato è stato volontariamente sottoposto ad asseverazione (Collegio Sindacale e Società di Revisione esterna).

Coinvolgimento degli Stakeholder e analisi di materialità

III.BS

In conformità al D. Lgs. 6 settembre 2024, n. 125, di recepimento della Direttiva CSRD, Nuova Assistenza ha introdotto nuovi canali di dialogo con gli Stakeholder, non solo in un'ottica di maggior coinvolgimento dei medesimi, ma anche per redigere l'analisi di materialità.

Nel perseguire le proprie strategie e nella gestione delle attività operative, la Cooperativa interagisce quotidianamente con le diverse categorie di Stakeholder in un dialogo necessario a crescere e adattarsi alle evoluzioni del contesto. In particolare, la direzione di Nuova Assistenza comporta il contatto diretto con più attori della catena del valore, rispetto ai quali è necessario conoscerne le aspettative.

Nuova Assistenza ha dunque identificato come principali **Stakeholder**: i Soci, gli Utenti dei propri Servizi (vale a dire i Clienti), i Committenti dei Servizi (anche questi corrispondenti ai Clienti), i Fornitori, l'Ambiente, le Comunità Interessate, i Partner, i Competitors, le Organizzazioni sindacali, le Autorità legislative, gli Enti territoriali ed Istituzioni preposti ai controlli ufficiali (ASL, REGIONE, COMUNI, INPS, INAIL, ITL, NAS, ecc.), le Associazioni di categoria (Legacoop, CNVV), gli Istituti Finanziari, la stampa e altri media.

Oltre alle attività di coinvolgimento per l'analisi di materialità approfondite nel seguito, nel corso dell'anno le occasioni di incontro e ascolto degli Stakeholder sono state molteplici:

➤ Soci

Nuova Assistenza ritiene che il dialogo, il coinvolgimento e la partecipazione alla vita societaria siano concetti costitutivi del modo di essere Impresa Sociale e rappresentino un elemento centrale nel

consolidamento del clima lavorativo, una scelta strategica che si attua attraverso l'incessante messa a punto di strumenti che agevolino tale fattore. In questo senso, il momento collegiale per eccellenza è senza dubbio l'Assemblea dei Soci: un appuntamento istituzionale molto "partecipato".

➤ Clienti (Utenti e Committenti)

La fiducia dei Clienti è per Nuova Assistenza la base per una buona gestione delle attività affidate e questa si costruisce solo con il tempo. Ciò che dimostra la "fidelizzazione" del Cliente è rappresentato dai rinnovi e dalle proroghe, dalle manifestazioni di stima che emergono dai questionari di soddisfazione somministrati annualmente, ma soprattutto dal loro coinvolgimento attivo e dalla condivisione di valori e metodologie, con l'obiettivo di instaurare una proficua collaborazione che porti alla risoluzione dei problemi.

➤ Fornitori

La Cooperativa ha scelto di influire sugli aspetti indiretti legati alla qualità, all'ambiente, alla salute e sicurezza e alla parità di genere (vale a dire quelli su cui non può avere un controllo diretto, come ad esempio i comportamenti delle aziende esterne), impegnandosi a coinvolgere fornitori e appaltatori attraverso azioni di sensibilizzazione in riferimento al proprio sistema valoriale e alla propria politica del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente, Sicurezza e Parità di Genere.

IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER PER L'ANALISI DI MATERIALITÀ.

Al fine di raccogliere le opinioni degli Stakeholder in merito ai temi legati alla sostenibilità e redigere la prima Analisi di Materialità, è stato ideato un programma di coinvolgimento che ha interessato le categorie di Stakeholder più rilevanti.

Per fare questo si è preliminarmente svolta un'approfondita analisi (o "mappatura"), vale a dire un'attività che ha consentito di esaminare tutte le parti interessate, le loro aspettative e le relazioni instaurate. Dopo aver creato una vera e propria mappa, si è identificato chi sarà più importante coinvolgere nel processo di misurazione a seconda dell'obiettivo da raggiungere e in base alle caratteristiche, agli interessi/bisogni o alle aspettative, quali modalità utilizzare per influenzare le altre parti interessate e come individuare eventuali rischi.

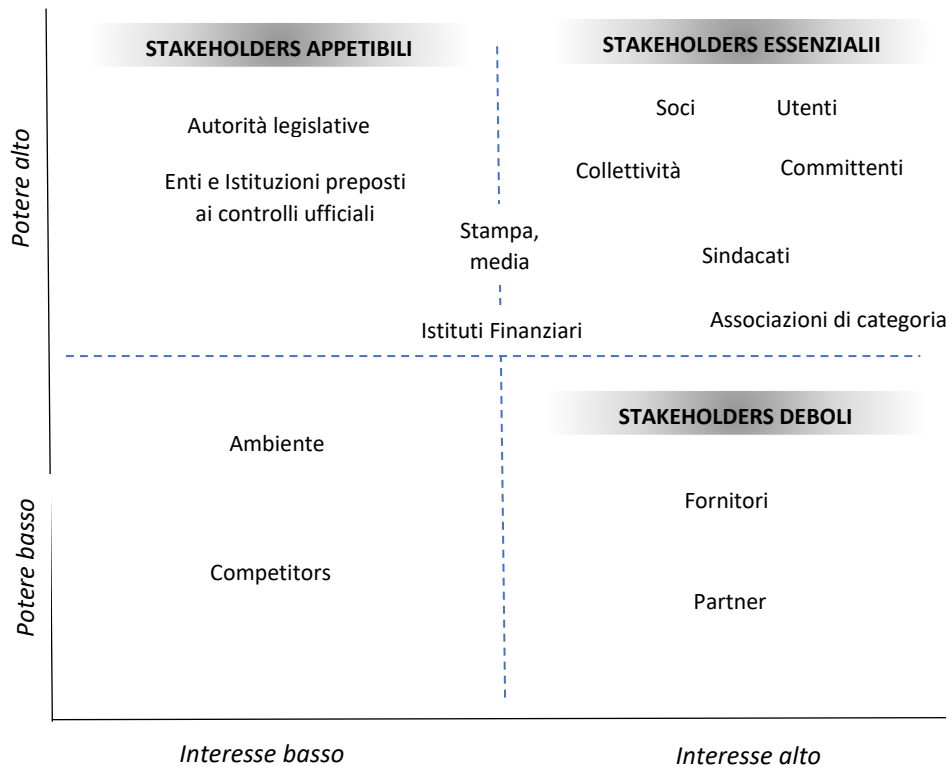
Categorizzazione e prioritizzazione degli Stakeholder

Per prima cosa è stato necessario attribuire la rilevanza sulla base della **capacità di influenza (potere)** e del **livello di interesse** che essi esprimono, dove la capacità di influenza è determinata dalla loro dimensione, la rappresentatività, le risorse attuali e potenziali, le conoscenze, le competenze specifiche e la collocazione strategica, mentre il livello di interesse è stabilito dall'incidenza delle iniziative che possono mettere in atto. Questo consente di individuare:

- *Stakeholder appetibili*: categorie che è opportuno coinvolgere (alta influenza, basso interesse) e necessitano di essere soddisfatti perché per il loro potere potrebbero compromettere la buona riuscita delle attività
- *Stakeholder deboli*: categorie che è doveroso coinvolgere (bassa influenza, alto interesse) in quanto sono fortemente interessati ma è sufficiente tenerli costantemente informati sugli avanzamenti, dal momento che non hanno grande potere

- *Stakeholder essenziali*: categorie che è necessario coinvolgere attentamente (alta influenza, alto interesse)

Nella matrice potere/interesse sottostante è rappresentata la mappatura degli Stakeholder di Nuova Assistenza: i diversi Stakeholder sono stati rappresentati su un piano cartesiano che potesse dare una visione globale.



Coinvolgimento degli Stakeholder

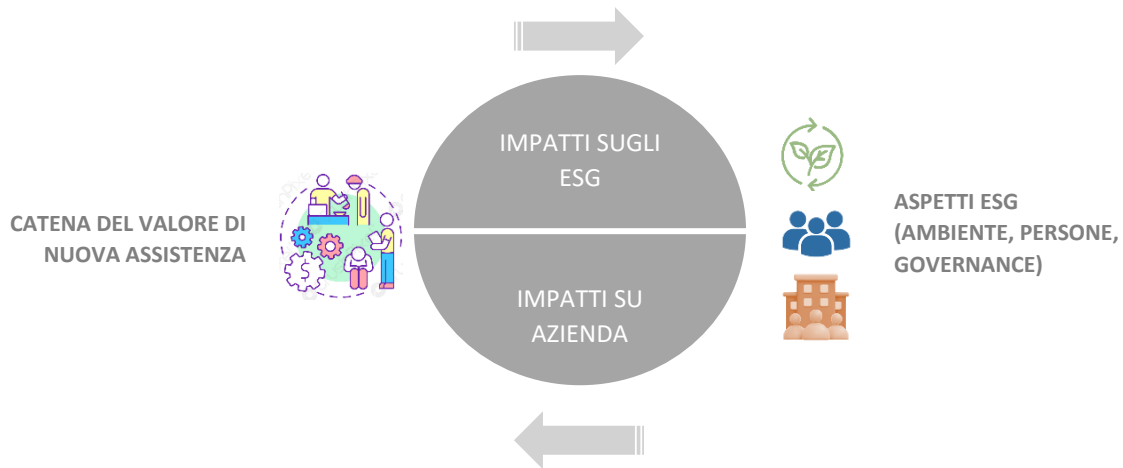
Il coinvolgimento vero e proprio si è realizzato mediante la somministrazione di un questionario appositamente ideato per raccogliere il punto di vista delle categorie più rappresentative, vale a dire: Soci, Clienti e Fornitori.

Il questionario ha permesso di indagare la percezione “esterna” circa l’impegno di Nuova Assistenza in materia di sostenibilità, nelle tre aree dell’ambiente, delle persone e della governance, oltre e valutare la rilevanza dei temi materiali e dei relativi impatti per comprendere quali di questi risultino essere più significativi. L’esito di questa attività ha permesso di creare la **matrice di materialità** e posizionare le varie tematiche sulla base della loro rilevanza.

Analisi di Materialità

Nel corso dell’annualità 2024 Nuova Assistenza ha redatto il primo Bilancio Integrato quale “esercizio” in vista dell’obbligatorietà introdotta dalla nuova normativa sulla rendicontazione societaria di sostenibilità.

L'analisi di materialità è stata svolta secondo una duplice prospettiva: da un lato sono stati considerati i principali impatti generati dall'attività relativa all'intera catena del valore della Cooperativa su ambiente, persone e società; dall'altro si è riflettuto secondo prospettiva inversa, vale a dire considerando l'effetto degli impatti esterni in termini di rischi e opportunità per Nuova Assistenza (**doppia materialità**).



Per svolgere l'analisi sono state svolte le seguenti fasi:

1. Analisi del contesto: in prima istanza si è effettuato uno studio del contesto ed è stata contemporaneamente svolta un'analisi di documenti quali Bilanci e Report di Sostenibilità pubblicati da competitors e aziende virtuose (non necessariamente del settore).
2. Identificazione degli impatti: in base agli esiti dei questionari e di brevi interviste al personale è stata creata la matrice di materialità; in essa sono stati identificati gli impatti di interesse (attuali e potenziali, positivi e negativi)
3. Valutazione della significatività degli impatti: grazie al coinvolgimento degli Stakeholder è stato possibile valutare i vari temi e i relativi impatti
4. Prioritizzazione dei temi materiali e dei relativi impatti: a valle di quanto emerso nel punto precedente, si sono identificati i temi rilevanti (temi materiali) per Nuova Assistenza e si è posta attenzione sui punti in cui sarà necessario implementare ulteriori azioni di miglioramento.

III. La Responsabilità Ambientale

Il tema della sostenibilità ambientale ha da sempre rivestito una posizione di grande importanza per Nuova Assistenza sin dall'inizio della propria attività sociale, vale a dire negli anni in cui la normativa di settore era ancora in uno stato "embrionale" e alla base di tutto non vi era altro che il senso civico di ciascun individuo nei confronti del cosiddetto "rispetto ambientale".

Con il tempo e con lo sviluppo di una maggiore "sensibilità collettiva" a tali temi, Nuova Assistenza ha maturato la scelta di certificare il proprio sistema di gestione anche dal punto di vista ambientale, al fine di proseguire il proprio cammino su un terreno ancora più fertile, capace di offrire maggiori strumenti di controllo ma anche ulteriori stimoli al miglioramento.

L'esperienza sviluppata nell'ambito della gestione di servizi in global service è certamente stato il primo "campo" di sviluppo delle competenze in questo nuovo comparto: oltre ai servizi socioassistenziali e sanitari e a tutti gli aspetti di ordine alberghiero quali la ristorazione, le pulizie e la lavanderia, tali servizi prevedono anche la gestione delle **utenze energetiche**, le **manutenzioni ordinarie** ed in alcuni casi anche quelle **straordinarie**. Tuttavia, con il tempo, a ciò si sono aggiunti altri aspetti di carattere ambientale, primi tra tutti la **valutazione dei rischi** collegati all'impiego di sostanze chimiche nell'uso di prodotti di pulizia e lo **smaltimento di rifiuti urbani e sanitari speciali**, nonché la conoscenza e la gestione dei principali aspetti di ordine autorizzativo ed amministrativo (es: agibilità, certificazioni impiantistiche, certificazioni di messe a terra, CPI).

Su tale versante Nuova Assistenza ha potuto sviluppare apprezzabili competenze sia presso le strutture proprie o in gestione diretta (in cui gli adempimenti amministrativi e la conformità degli impianti erano sotto controllo), sia in quelle in global service, ove spesso si riscontrano condizioni di massima vetustà degli impianti e/o assenza delle più elementari certificazioni.

L'obiettivo comune sta nella capacità di ottimizzare la resa degli impianti valutandone il miglior adeguamento tecnologico rispetto a soluzioni che nel tempo possano comportare significativi risparmi economici. Certamente, nell'ottica di intervenire per migliorare i consumi e contenere eventuali impatti ambientali, un parametro di cui tenere conto è il rapporto tra il valore dell'investimento e la prospettiva temporale di gestione del servizio (fattore che impatta significativamente sulle scelte strategiche della Direzione nell'ambito della gestione del servizio stesso).

Va da sé che le strutture di proprietà necessitino di un diverso ragionamento.

Comunque, vale la pena segnalare che, quando si parla di efficienza degli impianti in ordine a consumi ed emissioni e in relazione agli interventi da effettuare per un miglioramento prestazionale, ci si imbatte in un ambito molto complesso; Nuova Assistenza ha scelto nel corso del tempo di delegare la trattazione di tale materia ad aziende e professionisti con cui collabora.

Più in generale, tutto il comparto tecnico di Nuova Assistenza, lavorando in sinergia con professionisti e aziende di fiducia, si occupa degli aspetti amministrativi collegati alla gestione impiantistica delle strutture e periodicamente monitora lo stato di impianti e attrezzature, valutando e prospettando alla Direzione eventuali soluzioni di miglioramento per la qualità ambientale e l'efficienza energetica.

Il percorso svolto per ottenere la Certificazione 14001 ha costituito una spinta importante verso il miglioramento che si è concretizzata nel potenziamento e perfezionamento degli strumenti di pianificazione, controllo, correzione e prevenzione per:

- a) rispondere tempestivamente a quanto previsto dalla normativa;
- b) trovare strumenti di dialogo con tutti gli Stakeholders, soprattutto se si considera che il settore dei servizi alla persona racchiude un intrinseco maggior bisogno di efficacia ed affidabilità;
- c) mirare al raggiungimento di efficienza e sostenibilità ambientale degli interventi, nell'ambito delle risorse disponibili e nel rispetto dei vincoli economici.

Gli sforzi sostenuti affinché l'intera attività sia svolta nel più completo rispetto dell'ambiente sono in linea con il Sistema di Gestione Integrato sopra descritto; in tal senso Nuova Assistenza ha definito, nel rispetto della normativa di riferimento, la metodologia ed il sistema per soddisfare al meglio i requisiti in materia di qualità, tutela dell'ambiente e sostenibilità del servizio erogato, elaborando uno specifico documento, l'**Analisi Ambientale Iniziale**, che esamina nel dettaglio le relazioni intercorrenti tra l'attività specifica svolta da Nuova Assistenza e l'ambiente circostante, evidenziandone problematiche e criticità ed individuando gli impatti ambientali significativi, cioè qualunque modificazione dell'ambiente, negativa o positiva, totale o parziale, conseguente ad attività svolte, prodotti utilizzati o servizi erogati.

L'APPROCCIO PER LA SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE

Da sempre Nuova Assistenza si impegna a perseguire e promuovere il rispetto dell'ambiente nella gestione dei propri processi, dedicando un'attenzione particolare alla qualità e alla sicurezza e coniugando questi aspetti con la salvaguardia dell'ambiente, affinché il benessere economico sia al contempo portavoce di un benessere ambientale.

I luoghi di lavoro, i metodi operativi, gli aspetti organizzativi e le attività sono studiati e coordinati in considerazione dei legami tra uomo, ambiente, risorse ed inquinamento; le progettualità sono di conseguenza realizzate tenendo conto dell'esito della fase iniziale di pianificazione e considerando di poter coinvolgere e responsabilizzare gli operatori attraverso campagne di informazione e sensibilizzazione.

A partire dal 2022 Nuova Assistenza ha dato maggiore organicità a questa attività di monitoraggio, occupandosi maggiormente della gestione impiantistica delle strutture (resa degli impianti e aspetti amministrativi collegati), con l'obiettivo di valutarne l'efficienza energetica e di prevedere possibili soluzioni migliorative sotto l'aspetto ambientale e di efficientamento energetico, senza trascurare la sostenibilità economica.

Questo nuovo percorso di **etica ambientale** ha richiesto la sinergia tra Uffici della sede e Strutture: in tal senso, il "PROGETTO E.C.O." (Ecologia-Consumi-Obiettivi) ambisce a divulgare valori e comportamenti virtuosi nell'ambito dell'utilizzo efficiente di energia elettrica - gas - acqua che rispondano ai principi dello sviluppo sostenibile, nell'impiego delle tecnologie, nell'utilizzo di prodotti e materiali, operando in sinergia con fornitori qualificati, a loro volta chiamati a perseguire un basso impatto ambientale e sociale nelle proprie attività, dimostrando responsabilità in tutte le fasi della catena di fornitura.

BUON USO DELLE NOSTRE RISORSE



BUON USO DELLE NOSTRE RISORSE



IL GIUSTO CLIMA TRA NOI
Nei mesi estivi imposta il termostato tra i 24° e i 26°C.
Nei mesi invernali programma la temperatura tra i 20° e i 24°C.
Dopo aver irraggiato gli ambienti, chiudi bene porte e finestre per evitare dispersione di aria fredda d'estate e di calore d'inverno.
In estate è sempre opportuno deumidificare l'aria anziché raffrescarla.

ABITUDINI POCO ELETRIZZANTI
Spegni la luce quando esci da una stanza vuota (spogliatoi, bagni, ecc.) e, quando è sufficiente, usa la luce naturale.
Spegni gli apparecchi elettrici dal tasto principale (pc, televisori, ecc.) e ricordati di scollegare i caricabatterie.
Non riempire troppo il frigorifero, non riporre al suo interno cibi ancora caldi e non lasciare la porta aperta a lungo.
Usa lampadine a LED al posto di quelle tradizionali.

NON ANDARE SEMPRE A TUTTO GAS
Accendi i fornelli in funzione della grandezza delle pentole, affinché il calore resti al di sotto del fondo e non si disperda tutto intorno.
Metti il coperchio sulle pentole durante la cottura.
Evita di lasciare inutilmente la fiamma pilota accesa.

LA GOCCIA CHE FA TRABOCCARE IL VASO
Non tenere aperto il rubinetto quando ti lavi mani, denti, ecc.
Utilizza idonei programmi di lavaggio ecologico degli elettrodomestici (lavastoviglie, lavatrice, ecc.) e sempre a pieno carico.
Installa riduttori di flusso dell'acqua su doccia e rubinetti.
Segnala immediatamente al tuo responsabile eventuali perdite d'acqua.

L'UTILIZZO EFFICIENTE DELL'ENERGIA È IL PRIMO STRUMENTO CHE CONSENTE DI EVITARE SPRECHI E DI FARE UN BUON USO DELLE RISORSE.

Per informazioni: Ufficio Tecnico e Ambiente
tecnico@nuovassistenza.it

Prima di entrare nel vivo della rendicontazione ambientale, è doveroso fare un'importante premessa: ogni struttura è a sé stante e caratterizzata da elementi distintivi, ad esempio legati alla diversità del territorio, del clima e della popolazione ivi residente. Per queste ragioni diventa difficile, se non in alcuni casi impossibile, effettuare delle comparazioni o analisi sofisticate tra i vari servizi, in ragione del fatto che non esiste un fattore comune cui rapportarle.

Ne consegue che:

- ogni struttura è confrontabile nel tempo solo con sé stessa
- non è possibile effettuare benchmarking tra i servizi a causa dell'inesistenza di un "minimo comune denominatore" per le varie strutture.

Il contesto ambientale da un lato e le condizioni strutturali, le scelte progettuali e le soluzioni impiantistiche proprie di ciascun edificio dall'altro (compresa la scelta del combustibile), influenzano significativamente l'analisi, al punto che, come già detto, ogni struttura nel corso del tempo può essere solo confrontabile con sé stessa.

Infine, anche il fattore dimensionale gioca un ruolo fuorviante: la dimensione delle strutture (specialmente quelle di più vecchia costruzione) non è direttamente correlata al numero di utenti (la normativa detta parametri minimi che possono essere sovradimensionati). Quindi anche l'ipotesi di considerare il dato economico rapportato ai posti letto o ai metri quadri dell'edificio (€/p.l. oppure €/m²) non può essere una metodologia affidabile per rapportare i consumi.

Consumi energetici

I consumi energetici esterni costituiscono un aspetto significativo per Nuova Assistenza: nonostante l'appartenenza al settore residenziale, che di per sé ha una domanda energetica inferiore rispetto ad altri macrosettori (come, ad esempio, quello produttivo o quello dei trasporti), i quantitativi totali di

energia consumata sono rilevanti, tanto che Nuova Assistenza viene considerata a tutti gli effetti “azienda energivora”.

I consumi energetici derivano principalmente da energia elettrica, con valori di energia consumata in linea con quella acquistata (la quantità prodotta per uso proprio – principalmente da fotovoltaico – viene completamente consumata e non c'è vendita).

ANNO 2023	Quantità consumata	Quantità acquistata	Spesa in Euro
<i>Energia elettrica</i>	7.750.345 KWh	7.750.345 KWh	1.947.024,21 €

ANNO 2024	Quantità consumata	Quantità acquistata	Spesa in Euro
<i>Energia elettrica</i>	8.125.572 KWh	8.125.572 KWh	1.942.292,63 €

I valori di consumo ottenuti (variazione del 2024 rispetto al 2023 di **375.227,00 KWh**, pari a **+4,84 %**) sono influenzati dai seguenti fattori:

- caratteristiche strutturali degli edifici
- caratteristiche degli impianti di riscaldamento e raffreddamento (tipologia, fonte di alimentazione e posizione geografica della struttura)

Tale discrepanza è giustificabile considerando il riempimento totale delle strutture avvenuto nel corso del periodo, oltre a fattori quali:

- temperature più basse rilevate nella stagione invernale 23/24
- acquisizione di nuove strutture (quindi variazione delle superfici)

Non risulta essere possibile calcolare il valore di intensità energetica (pari al totale dei consumi di energia complessivamente domandata dai servizi rispetto ai m² totali delle strutture)

$$\text{intensità energetica} = \frac{\text{tot qtà consumata}}{\text{tot mq}}$$

in quanto risulta difficile calcolare il valore di m² totali delle strutture (è un dato che può variare anche sensibilmente nel corso del medesimo anno e, considerata la “dispersione” delle medesime nel territorio, potrebbe anche risultare scarsamente informativo: l'influenza del clima è una variabile altamente significativa ma difficilmente scorporabile).

Il dato economico risente certamente dei fattori sopracitati (specificità climatica dei territori; tipologia, dimensioni e altre specificità degli edifici; acquisizione o perdita di servizi nel corso dell'anno), ma è altresì stato influenzato dalla scelta di entrare in “San Giulio”, una società consortile a responsabilità limitata che si occupa in totale trasparenza degli approvvigionamenti di energia elettrica e di gas naturale per aziende novaresi e vercellesi aderenti a CNVV (Confindustria Novara Vercelli Valsesia) dal 01/01/2024.

L'adesione garantisce alle consorziate dei servizi a valore aggiunto, quali ad esempio la prefatturazione e la successiva analisi delle fatture dei fornitori consortili oltre alla consulenza energetica specialistica; in aggiunta, è possibile effettuare degli Energy Audit o avere supporto tecnico per eventuali necessità a condizioni privilegiate.

In tutte le unità produttive delle aziende aderenti, inoltre, sono installati sui contatori principali dei sistemi di Energy Management, grazie ai quali ciascuna Impresa è in grado di tenere costantemente sotto controllo i propri prelievi, con la possibilità di apportare eventuali modifiche al fine di

ottimizzare i diagrammi di carico. Grazie a tali dati sono anche possibili puntuali analisi, nell'ottica di migliorare costantemente le "performance" e quindi "massimizzare" i vantaggi.

Seguono i consumi di gas naturale (prevalentemente impianti di riscaldamento) e gasolio.

ANNO 2023	Quantità consumata	Quantità acquistata	Spesa in Euro
<i>Gas naturale</i>	1.078.996,93 mc	1.078.996,93 mc	1.743.054,08 €
<i>Gasolio</i>	14.500 lt (da luglio a dicembre)	14.500 lt (da luglio a dicembre)	18.230 € (da luglio a dicembre)

ANNO 2024	Quantità consumata	Quantità acquistata	Spesa in Euro
<i>Gas naturale</i>	1.200.047,57 mc	1.200.047,57 mc	1.562.599,86 €
<i>Gasolio</i>	27.107 l	2.7107	33.133,00 €

Il dato relativo ai consumi di gas naturale denota una variazione rispetto al 2023 rispettivamente pari a **121.050,64 mc (+11,21 %)** dovuta alle temperature più basse rilevate nella precedente stagione invernale e all'acquisizione di nuove strutture.

Il gasolio è un dato che attualmente non può essere valutato in quanto relativo ad un solo servizio – RSA di Cogne – acquisito nel mese di luglio 2023.

Anche in questo caso, il dato economico relativo ai consumi di gas naturale è stato influenzato dall'ingresso della Cooperativa nel Consorzio "San Giulio" e dai vantaggi che ne sono conseguiti.

Tra i consumi energetici interni all'organizzazione, infine, rientrano quelli relativi ai trasporti su strada, che per Nuova Assistenza sono relativi agli spostamenti effettuati dagli operatori con i veicoli aziendali; in questa sede si indicherà il costo totale per l'acquisto di carburante su base annua, ivi comprese le spese sostenute per le ricariche elettriche presso le colonnine (sede di Novara)

ANNO 2023	Quantità consumata	Spesa in Euro
<i>Gasolio</i>	106.389,44 l	193.105,09 €
<i>Benzina (motore ibrido)</i>	7.838,55 l	14.911,89 €
<i>Elettricità (motore elettrico)</i>	Dato non presente	Dato non presente

ANNO 2024	Quantità consumata	Spesa in Euro
<i>Gasolio</i>	114.369,56 l	199.054,85 €
<i>Benzina (motore ibrido)</i>	7.378,58 l	13.682,95 €
<i>Elettricità (motore elettrico)</i>	1.346 KWh	403,80 €

I dati denotano un aumento dei costi e dei consumi rispetto all'anno 2023 legato all'acquisto di un numero maggiore di autoveicoli a gasolio e all'incremento del costo del carburante nel periodo.

Questo primo Bilancio Integrato non prevede il computo di consumo di energia esterno.

In ordine ai consumi dell'intera catena del valore, di seguito si fornisce una descrizione qualitativa rispetto alla categoria di attività svolte a monte e a valle nella catena del valore, nella consapevolezza che il valore totale dei consumi sarebbe decisamente significativo, anche in termini di impatti ambientali (emissioni di gas a effetto serra).

A monte:

- beni e servizi acquistati
- trasporti e distribuzione a monte
- rifiuti generati nello svolgimento di operazioni
- viaggi aziendali/pendolarità degli operatori

A valle:

- trasporti e distribuzione a valle
- smaltimento rifiuti
- viaggi aziendali/pendolarità degli operatori

RIDUZIONE DEL CONSUMO DI ENERGIA

Nuova Assistenza ha adottato una strategia per l'ottimizzazione energetica (il "PROGETTO E.C.O." sopraccitato), con lo scopo di dare un "metodo" per gestire prima di tutto l'importante criticità oggi rappresentata dai costi di energia e gas, confermando il più generale obiettivo relativo al "buon uso delle risorse".

A tale proposito vengono effettuati continui monitoraggi ed incontri presso le strutture in proprietà e in global service, utilizzando sia le linee guida appositamente redatte nell'ambito del "PROGETTO E.C.O." per fornire indicazioni sull'utilizzo efficiente di energia elettrica, gas e acqua, sia le schede di verifica e i cartelli illustrativi.

Alle strutture vengono chiesti periodicamente dei feedback di monitoraggio, al fine di renderle ancora più consapevoli e partecipi dell'andamento dei risultati raggiunti.

Le iniziative di riduzione comprendono poi le scelte di efficientamento energetico operate sulle strutture, che riguardano:

- nuove costruzioni: l'efficienza energetica si ottiene adottando tutte quelle soluzioni progettuali che consentono il miglior contenimento dei consumi energetici: si inizia con la progettazione di un adeguato involucro edile, nei suoi elementi orizzontali e verticali, avente ottima capacità di isolamento dall'esterno; si prosegue con l'utilizzo di serramentistica esterna avente idoneo K termico; si arriva alla progettazione degli impianti meccanici, che utilizza una distribuzione a basse temperature mediante un sistema di riscaldamento a pavimento o pannelli fotovoltaici.
- ristrutturazioni di immobili esistenti: in alcuni casi le Committenze chiedono, nei capitolati d'appalto, interventi radicali di efficienza energetica; in altri casi, quando la durata dell'appalto ed il collegato equilibrio economico del servizio lo consentono, si è provveduto a porre in essere radicali interventi di efficientamento energetico; in altri casi ancora, a causa della brevità dei contratti di appalto e/o per la complessità dei rapporti con la Committenza si valuta in modo puntuale il lavoro da svolgere, anche mettendosi "a disposizione" del Cliente e progettando insieme l'intervento.

Emissioni

In base a quanto stabilito dal Greenhouse Gas Protocol, le emissioni di Scope 1 sono le emissioni dirette di gas serra (GHG): ciò significa che le emissioni provengono da fonti possedute o controllate dall'organizzazione. Lo Scope 2 riguarda invece le emissioni indirette, come l'elettricità utilizzata e lo Scope 3 le emissioni delle attività a monte e a valle della catena del valore.

Per Nuova Assistenza le emissioni di GHG dirette sono legate alla generazione di energia elettrica, di riscaldamento/raffreddamento. Per il 2024 il totale risulta essere pari a **3,5 tCO₂ (da fotovoltaico)**.

Le emissioni di GHG indirette (Scope 2) sono derivanti dall'elettricità acquistata e utilizzata: i gas serra vengono emessi durante la produzione dell'energia, non durante il suo utilizzo e quindi non sono direttamente causati dalle attività svolte. Rientrano in questa voce le emissioni di CO₂ relative al consumo di energia elettrica acquistata (per Nuova Assistenza risulta applicabile unicamente la logica "Market Based", vale a dire: utilizzo di fattori di emissione definiti su base contrattuale, con il fornitore di energia elettrica). Per il 2024 il totale risulta essere pari a **3,5 tCO₂ (da energia acquistata)**.

Le emissioni di scope 3 sono tutte quelle fonti di emissione indirette che sono collocate all'interno della catena del valore. Tutte queste emissioni sono generate da asset, attività o processi non controllati in modo diretto, ma che possono essere ricondotte comunque all'attività. Stante la complessità delle attività riconducibili alla catena del valore di Nuova Assistenza, il calcolo di questa voce risulta essere al momento inattuabile.

Le emissioni in atmosfera derivanti dal consumo di carburanti per il trasporto dei mezzi aziendali, oltre alla CO₂, riguardano anche le polveri sottili, il biossido di zolfo (SO₂) e gli ossidi di azoto (NO_x).

La flotta aziendale di Nuova Assistenza è mantenuta sempre in piena efficienza (tagliandi e manutenzioni periodiche) ed è costituita da mezzi dotati degli standard emissivi il più possibile recenti per ridurre le emissioni degli inquinanti da scarichi veicolari (Nuova Assistenza ha da tempo avviato un percorso di ammodernamento del parco veicolare, mediante l'incremento dei mezzi con standard emissivo euro 6). Il calcolo di queste emissioni risulta al momento inattuabile.

Consumi idrici

Nuova Assistenza mira a ridurre al minimo l'impatto delle sue attività sul consumo di acqua, impegnandosi continuamente con tutti gli operatori affinché sia garantita una gestione efficace della risorsa idrica, concentrandosi sull'ottimizzazione ed evitando ogni forma di spreco. Per la peculiare tipologia di attività svolte presso i servizi, infatti, non sono attuabili processi di stoccaggio e/o recupero dell'acqua prelevata.

L'acqua è una risorsa cruciale per l'erogazione dei servizi presso ogni tipologia di struttura, in quanto viene prelevata per garantire l'erogazione dei servizi alla persona (igiene personale), dei servizi di igiene ambientale e ristorazione e per l'impiantistica (impianto idrico-sanitario, antincendio, climatizzazione, impianti di raccolta e scarico acque bianche e nere).

Il prelievo idrico deriva totalmente dalla rete idrica (acqua potabile); non sono presenti sistemi di raccolta dell'acqua piovana). Parimenti, il 100% del quantitativo di acqua consumata è destinato alla pubblica fognatura.

Rispetto alle nostre strutture, nessuna si trova all'interno/in prossimità di aree soggette a stress idrico.

In relazione allo scarico idrico, infine, gli impatti dell'acqua scaricata e dei trattamenti effettuati non sono considerati significativi.

ANNO 2024	Prelievo idrico ≈ Consumo ≈ Scarico	Spesa in Euro
Acqua potabile	188.138 mc	402.992,46 €

Il dato 2023 non è disponibile.

Una valutazione completa del tema presupporrebbe di considerare e indicare anche gli impatti sul tema in commento degli altri Stakeholder (principalmente Soci, Clienti e Fornitori), ma stante la complessità delle attività riconducibili alla catena del valore di Nuova Assistenza, il calcolo di questa voce risulta essere al momento inattuabile.

Biodiversità

Nuova Assistenza riconosce l'importanza di preservare e salvaguardare la biodiversità e gli ecosistemi per garantire uno sviluppo sostenibile; al pari dei precedenti, infatti, anche la biodiversità è risultata essere un tema materiale in correlazione alle attività che la Cooperativa genera sull'ambiente e sugli ecosistemi e per tale ragione è stata effettuata un'analisi specifica sul tema per stabilire gli impatti delle proprie attività dirette.

La prima valutazione da fare rispetto alle nostre strutture è che nessuna si trova all'interno/in prossimità di aree protette.

In secondo luogo, sono stati valutati i seguenti due impatti:

1. la costruzione di nuove strutture e l'ampliamento di strutture esistenti (in generale: l'allestimento di cantieri edili e i conseguenti lavori di costruzione/manutenzione che presuppongano consumo di suolo);
2. l'inquinamento (principalmente aria e acqua) e il cambiamento climatico generato dalle sopraccitate attività di cantiere e dall'erogazione dei servizi.

Rispetto al primo punto, considerata la crescita progressiva che Nuova Assistenza ha avuto nel corso dell'ultimo triennio, a seguito della realizzazione di nuove strutture e di interventi di riqualificazione di strutture esistenti, si è registrato un **consumo di suolo pari a 16.380 mq** (nuove costruzioni di Campi Bisenzio e Oristano).

Rileva precisare che finora tutte le attività di costruzione hanno previsto varie "misure di mitigazione e di compensazione ambientale", vale a dire interventi quali:

- opere di mitigazione delle strutture direttamente collegate al contesto territoriale (ad esempio le barriere antirumore);
- opere di ottimizzazione del progetto mediante interventi di formazione di aree verdi (ad esempio aree verdi attrezzate e fasce vegetate);
- opere di compensazione, cioè interventi non strettamente collegati con l'opera, che vengono realizzati a titolo di compensazione ambientale (ad esempio la bonifica e ri-vegetazione di siti deturpati o la realizzazione di opere di mitigazione idraulica).

Appare evidente, quindi, che la gestione del verde a latere della progettazione e realizzazione delle strutture, rappresenta un elemento imprescindibile che crea valore per i Soci, i Clienti e le Comunità Locali, contribuendo alla riduzione dell'impatto ambientale e paesaggistico.

In relazione all'inquinamento e al cambiamento climatico, Nuova Assistenza ritiene imprescindibile dover adottare misure per contrastare i due fattori e i loro impatti sull'ambiente, regolando le prestazioni energetiche e le emissioni e promuovendo gli sviluppi nell'energia rinnovabile.

Una valutazione completa del tema presupporrebbe di considerare e indicare anche gli impatti sul tema in commento degli altri Stakeholder (principalmente Soci, Clienti e Fornitori), ma stante la complessità delle attività riconducibili alla catena del valore di Nuova Assistenza, il calcolo di questa voce risulta essere al momento inattuabile.

Materiali

Se si prendono in esame le due macro-tipologie di attività svolte dalla Cooperativa (cfr. par. I "Attività e Catena del Valore"), vale a dire:

- a) gestione dei Servizi
- b) realizzazione di strutture in proprietà

occorre in primo luogo precisare che in questa sede verranno trascurati gli impatti relativi all'approvvigionamento, all'utilizzo e al deflusso di materiali connessi dall'attività "cantieristica" in quanto non a carico di Nuova Assistenza (la gestione dei materiali presso i cantieri è organizzata in accordo alle disposizioni fornite dalle varie aziende appaltatrici).

Per l'approvvigionamento dei materiali necessari allo svolgimento delle sopracitate tipologie di servizio, occorre addentrarsi nei diversi comparti che rientrano nel più generale processo di "erogazione del servizio": esistono infatti significative differenze a seconda della tipologia "contrattuale" (proprietà/concessione, appalto, affitto di ramo d'azienda) e delle richieste normative proprie della Regione in cui si sta operando.

Non è dunque possibile esprimere in questa sede valori quantitativi attendibili dei materiali acquistati, in quanto sono troppe le variabili che intervengono in ciascun settore merceologico anche solo per stimare delle quantità verosimili (il numero di servizi, ospiti e operatori varia nel tempo in modo imprevedibile).

Tuttavia, si fornisce una descrizione semplificata delle tipologie di materiale acquistato, rappresentate per categoria merceologica e si riporta nel seguito una descrizione dei costi di acquisto (dati aggregati in base alle registrazioni contabili della Cooperativa):

CATEGORIA MERCEOLOGICA
Igiene ambientale
Prodotti per l'igiene ambientale
Prodotti per la lavanderia
Prodotti monouso in plastica e biodegradabili
Prodotti in carta
Prodotti per cucina

Ricambi e attrezzature
Igiene ospiti e parasanitario
Prodotti per l'igiene dell'ospite
Prodotti sanitari (medicazioni, strumentario e prodotti vari)
Disinfettanti e preparati
Pannoloni
Farmaci
DPI
Guanti
Mascherine, sovrascarpa, cuffie
Calzature, divise e altri DPI
Cancelleria
Ristorazione
Prodotti freschi
Prodotti secchi
Prodotti gelo
Ortofrutta
Polveri e pasti omogenei

CATEGORIA MERCEOLOGICA	DESCRIZIONE	COSTO TOTALE AGGREGATO 2024	% SUL TOTALE
Alimenti	prodotti freschi, secchi, ortofrutta, gelo, polveri e pasti omogenei	3.721.090,88 €	53,7%
Materiale pulizia	prodotti igiene ambientale, lavanderia, igiene ospiti, ricambi e attrezzature	1.340.354,23 €	19,3%
Materiale sanitario	prodotti sanitari e parasanitari (esclusi farmaci)	257.030,12 €	3,7%
Pannoloni	pannoloni, traversine, prodotti di assorbenza	365.104,99 €	5,3%
Farmaci	farmaci	506.227,63 €	7,3%
DPI	mascherine, guanti, cuffie, sovrascarpe altri dpi	50.976,27 €	0,7%
Guanti	guanti monouso	231.828,62 €	3,3%
Cancelleria e stampati	cancelleria, toner e ricambi vari	182.894,62 €	2,6%
Materiale di consumo	tutto ciò che non è incluso nelle precedenti e non "categorizzabile"	278.876,08 €	4,0%
TOTALE		6.934.383,44 €	100%

Considerazioni:

- con la sola eccezione del settore "ristorazione", dove ovviamente si acquistano materie prime poi trasformate in prodotti finiti per la somministrazione all'utente, il resto dei materiali sono già prodotti finiti che non subiscono ulteriori processi di trasformazione
- tutti i materiali acquistati sono funzionali all'espletamento delle attività erogate presso i servizi; quindi, le scorte dei materiali acquistati devono essere minime (i magazzini sono

periodicamente visionati dai Responsabili dei comparti proprio per evitare un eccessivo accumulo di prodotti) e non ci sono prodotti venduti

- la percentuale di materiali riciclati e riciclabili acquistati è piuttosto bassa, un po' per indisponibilità dei medesimi nelle categorie merceologiche di interesse della Cooperativa, un po' per i costi proibitivi che verrebbero applicati, un po' per valutazioni sanitarie e operative che non renderebbero preferibile la scelta ecologica a quella "tradizionale" (es: pannoloni lavabili vs usa e getta; DPI obbligatoriamente monouso: i guanti devono essere cambiati tra un paziente e l'altro e non devono mai essere riutilizzati)
- tutti i prodotti e i relativi materiali di confezionamento si trasformano in rifiuto e non è possibile svolgere operazioni di recupero (né di materia né di energia)
- alcune categorie di prodotti diventano rifiuti pericolosi (es: rifiuti sanitari)
- la generazione di una grande quantità di rifiuti (pericolosi e non pericolosi) presso i Servizi provoca inquinamento ambientale; il mancato rispetto delle procedure di smaltimento previste della Cooperativa e una conseguente gestione non virtuosa o errata dei medesimi da parte degli operatori potrebbero incrementare significativamente l'impatto negativo dell'inquinamento in tal modo provocato (aria, acqua e suolo).
- l'adozione di scelte oculate sugli acquisti e sulla gestione dei magazzini e l'implementazione e diffusione capillare di corrette procedure di smaltimento da parte di Nuova Assistenza sono qualificabili come un contributo dell'organizzazione alla Transizione Ecologica

Completano l'elenco dei prodotti acquistati:

- materiale d'arredo per le strutture (camere, nuclei, cucine e lavanderie)
- attrezzature
- macchine industriali
- ausili per gli ospiti
- altra tipologia di materiale di consumo, difficilmente "categorizzabile" ma rientrante negli acquisti collegati alla gestione di un servizio (es. viti e bulloni, giocattoli, fermaporta, ecc...).

FOCUS: SISTEMA DI PULIZIA PRE-GUARD³ E PRODOTTI UTILIZZATI

Il sistema di pulizia **PreGuard³** si basa sul concetto d'uso di:

- frange in microfibra per scopatura, con conseguente eliminazione delle garze monouso per una maggiore ecosostenibilità, drastico abbattimento dei rifiuti e riduzione dei consumi di acqua
- frange in microfibra per il lavaggio del pavimento e panni in microfibra per spolveratura e deterzione degli arredi, con riduzione di uso eccessivo di detergente e riduzione della produzione di rifiuti (i cicli di lavaggio sono molto alti: dai 300 ai 600)
- frange e panni preimpregnati direttamente in lavatrice con centraline di dosaggio della soluzione detergente (garanzia di maggiore sicurezza e certezza di risultato)

La soluzione deterdisinfettante è preparata attraverso centraline automatiche e parametrata in base al numero di frange/panni che devono essere usati, riducendo in tal modo l'abuso di detergente e garantendo le performance del prodotto.

Il sistema prevede che siano utilizzate frange e panni per ogni singolo ambiente, al fine di ottenere il massimo risultato in termini di pulizia e di non contaminazione, in quanto:

- la soluzione è sempre pulita e non contaminata;

- l'operatore non entra più a contatto con il prodotto chimico;
- il sistema consente di eliminare totalmente operazioni manuali quali strizzatura e ricambio di acqua, inoltre evitare il trasporto di secchi contenenti acqua stagnante, che son causa di proliferazione batterica
- i disinfettanti sono Presidi Medico Chirurgici
- i detergenti sono formulati per garantire un ambiente salutare ed esente da possibili esalazioni sgradevoli o nocive
- le cere sono antiscivolo e certificate UL

SISTEMI DI DOSAGGIO E TECNICHE DI PULIZIA	SOLUZIONI CHE MINIMIZZANO I CONSUMI	PRODOTTI DI PULIZIA
<ul style="list-style-type: none"> • uso di prodotti riutilizzabili in tessuto di microfibra • uso di sistemi di dosaggio automatici • uso di sistemi concentrati in monodose idrosolubile • finalizzati al minor consumo di sostanze chimiche 	<ul style="list-style-type: none"> • lavaggio con pre-impregnazione in lavatrice che elimina il 90% di soluzione esausta di risciacquo, normalmente smaltita in scarichi idrici • si risparmia fino al 100% dell'acqua usata per la soluzione lavante • l'impregnazione di frange e panni grazie all'acqua già presente in lavatrice elimina l'utilizzo di ulteriore acqua potabile impiegata nei sistemi tradizionali • uso lavatrici apposite con sistemi di ricircolo acqua 	<ul style="list-style-type: none"> • conformi ai criteri di assegnazione di etichette ambientali ISO di Tipo I (conformi alla norma ISO 14024) come: • detergenti certificati ECOLABEL (2005/344/ce) • detergenti prodotti da Sutter Professional azienda che aderisce al progetto europeo CHARTER AISE finalizzato alla sostenibilità ambientale del prodotto e della produzione. • prodotti realizzati in siti produttivi certificati ISO 9001 e ISO 14001

Come evidenziato dai test, con l'adozione del sistema PreGuard, viene garantito un abbattimento della carica microbica e dei vari microrganismi selezionati dal 53% al 91% che comporta inoltre, una riduzione delle infezioni nosocomiali. PreGuard elimina totalmente il rischio di proliferazione di gram negativi non fermentanti generati dall'acqua stagnante in vaschetta.

I prodotti, come tutti quelli in uso presso i diversi appalti, sono oggetto di valutazione da parte del RSP/RIAL (Responsabile Area Igiene Ambientale Lavanderia) e stoccati in magazzini con modalità conformi alle normative vigenti; le corrispondenti schede tecniche e di sicurezza sono depositate in struttura e sono oggetto di specifica formazione.



Prodotti Sutter Professional con Certificazione Ecolabel per l'intera gamma e **Zero Natural Force**: sono prodotti composti da ingredienti di origine naturale e metodi di produzione che hanno l'obiettivo di ridurre le emissioni di CO₂ e i rifiuti industriali. Caratteristiche:



- Più sicurezza: Zero pittogrammi CLP (sistema di classificazione ed etichettatura relativo alle sostanze chimiche pericolose mediante immagine presente su un'etichetta che include un simbolo di pericolo e colori specifici allo scopo di fornire informazioni sui danni che una particolare sostanza o miscela può causare alla nostra salute o all'ambiente)
- Completamente biodegradabili

- Tensioattivi di origine vegetale e da fonti rinnovabili
- Assenza di fosfati, nichel o «metalli pesanti»
- Zero allergeni
- Dermatologicamente testati
- Codice Colore



Prodotti Certificati CAM per il lavaggio e la disinfezione (sistema preimpregnato).

Il fornitore Sutter Professional si è attivato per rispondere con soluzioni tangibili alla sfida rappresentata dai CAM (Criteri Ambientali Minimi) disposti dal Decreto Ministeriale 24 maggio 2012. I prodotti Sutter Professional con requisiti CAM sono identificati da logo studiato con criteri di immediatezza e leggibilità apposto sulle schede tecniche. Ciò rappresenta ulteriore valore per la partecipazione alle gare d'appalto e un ulteriore segnale visibile di forte impegno ambientale.



I **macchinari** e le **attrezzature** sono dotati delle seguenti caratteristiche: dichiarazione di conformità a cura del costruttore; marchio CE; manuale d'uso e manutenzione; completa sicurezza elettrica; collaudo e manutenzione ordinaria e straordinaria; scelta di fornitori certificati ISO 9001.

Ove richiesta l'installazione del macchinario, Nuova Assistenza generalmente attesta per iscritto la regolarità dell'avvenuta installazione, del collaudo e della verifica della regolare prima messa in funzione, secondo quanto previsto dal libretto di installazione dell'attrezzatura stessa.

Filmop S.r.l. è azienda certificata ISO 9001:2008 ed ISO 14001, BRC Global Standard for Consumer Products Issue 3 (sistema di gestione controllo igienico e sicurezza prodotti) e Certificazione di Prodotto "Plastica Seconda Vita mix eco", con requisiti che soddisfano la normativa europea REACH (acquisto materie prime solo da fornitori qualificati che dichiarano di rispettare normative vigenti in materia di catena di approvvigionamento).

Rifiuti

Come già sopra descritto, la quasi totalità dei materiali acquistati, una volta immessi nei processi collegati all'attività svolta da Nuova Assistenza, esce come rifiuti, generando impatti significativi.

Pur nella consapevolezza di questo ciclo, si è altresì consapevoli che è molto difficile adottare sistemi di prevenzione nella produzione dei rifiuti e misurazioni della circolarità che valorizzino i medesimi come risorsa: le peculiarità delle attività svolte, dei processi e delle tipologie di servizi gestiti impongono, invece, di pensare a soluzioni di mitigazione e risoluzione degli impatti negativi dopo che i rifiuti sono stati generati.

Tipologia di rifiuti generati:

a) Rifiuti urbani

I rifiuti urbani sono i rifiuti domestici derivanti dalle Unità operative gestite da Nuova Assistenza, gestiti dalla Pubblica Amministrazione sulla base di contributi fiscali.

ANNO 2023	Spesa in Euro
Tassa Comunale	386.246,34 €

ANNO 2024	Spesa in Euro
Tassa Comunale	366.837,85 €

Non si è attualmente in grado di determinare il peso totale di rifiuti urbani conferiti.

La Cooperativa prende atto del risparmio economico registrato nel corso del 2024, riconducendolo alle variazioni complessivamente apportate dai Comuni in cui opera.

b) Rifiuti assimilabili e assimilati

I rifiuti assimilabili sono rifiuti speciali che, sulla base di criteri qualitativi e quantitativi scelti da ciascun Comune, possono essere recuperati o smaltiti in impianti originariamente progettati per trattare rifiuti urbani (elenco positivo: attualmente Delibera Comitato interministeriale sui rifiuti del 27/7/1984). Di conseguenza, il rifiuto speciale viene trasformato in rifiuto urbano.

Per le ragioni di cui sopra, il dato risulta al momento non disponibile.

c) Rifiuti speciali sanitari

I rifiuti speciali sono i rifiuti gestiti e smaltiti da aziende autorizzate allo smaltimento. Essi possono essere classificati come non pericolosi o come pericolosi e devono essere trattati per ridurre la pericolosità e renderli innocui. I rifiuti speciali potenzialmente infetti provenienti dalle attività sanitarie all'interno di RSA sono ritenuti **rifiuti speciali pericolosi** e richiedono una procedura di smaltimento che deve essere "tracciata" attraverso compilazione di registro di carico/scarico e formulario di trasporto.

È possibile determinare il totale dei rifiuti speciali prodotti annualmente facendo riferimento ai quantitativi espressi nel Modello Unico di Dichiarazione Ambientale (MUD).

ANNO 2023	Quantità prodotta	Spesa in Euro
Rifiuti speciali generati	17.401,5 kg	45.327,35 €

ANNO 2024	Quantità prodotta	Spesa in Euro
Rifiuti speciali generati	9.267 kg	47.128,05 €

I valori ottenuti denotano una variazione rispetto al 2023 del riferibile ad una sensibile diminuzione della percentuale di contagi da COVID-19 e altre malattie infettive.

NUOVA NORMATIVA DI RIFERIMENTO PER LA GESTIONE DEI RIFIUTI: IL RENTRI

A partire dal 13 febbraio 2025 è entrato in vigore il nuovo sistema informativo di tracciabilità dei rifiuti, il RENTRI.

Rispetto al passato il RENTRI ha introdotto un modello di gestione digitale per l'assolvimento degli adempimenti già previsti dal D.Lgs. n. 152/2006, quali l'emissione dei formulari di identificazione del trasporto e la tenuta dei registri cronologici di carico e scarico, consentendo

attraverso la messa a sistema delle informazioni contenute in questi documenti, un costante monitoraggio dei flussi dei rifiuti e di materia, basato sulla verifica di ogni codice EER e di ciascun punto di generazione del rifiuto.

Gestione dei rifiuti presso le strutture:

Il Direttore della Struttura o il Coordinatore del Servizio (o la funzione incaricata) verifica la presenza sul sito comunale (o in alternativa effettua la richiesta al responsabile tecnico del Comune) del regolamento per la gestione dei rifiuti urbani e l'elenco dei rifiuti assimilati che potranno essere conferiti direttamente al servizio di raccolta gestito dall'azienda municipale. A titolo esemplificativo tra i rifiuti assimilati rientrano imballaggi vari, toner (non pericolosi), rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE). La gestione dei rifiuti assimilati agli urbani avviene tramite la consegna all'azienda di trasporto rifiuti del Comune oppure tramite il trasporto diretto al centro di raccolta.

Il Direttore della Struttura o il Coordinatore del Servizio si procura la guida dell'azienda incaricata della gestione dei rifiuti per una corretta gestione della separazione dei rifiuti (secondo anche codice colore dei sacchetti e dei bidoni di raccolta) e del calendario per la raccolta differenziata; inoltre diffonde le corrette istruzioni fra gli operatori e ne verifica la corretta applicazione.

Per la gestione di eventuali rifiuti occasionali, di cui non è certa la classificazione (es. neon, toner, olio esausto, ecc.), il servizio contatta l'Ufficio Tecnico e Ambiente della sede per verificare la corretta procedura di smaltimento.

Nel caso in cui siano prodotti rifiuti durante le manutenzioni eseguite da ditte incaricate questi devono essere ritirati dalle ditte stesse che hanno la responsabilità del corretto smaltimento, così come previsto dai contratti di manutenzione.

Una valutazione completa del tema presupporrebbe di considerare e indicare anche gli impatti relativi alla generazione di rifiuti da parte degli altri Stakeholder (principalmente Soci, Clienti e Fornitori), ma stante la complessità delle attività riconducibili alla catena del valore di Nuova Assistenza, il calcolo di questa voce risulta essere al momento inattuabile.

Valutazione ambientale dei fornitori

La decisione di inserire un fornitore nell'elenco generale dei fornitori di Nuova Assistenza avviene sulla base della capacità di soddisfare i requisiti relativi alla fornitura di prodotti o alla prestazione di servizi rispondenti a criteri di qualità rispetto all'utente del servizio erogato (possono essere previste inoltre specifiche prescrizioni di assicurazione qualità in base, per esempio, alle richieste dell'Ente Committente), alla sicurezza del lavoratore e agli impatti ambientali.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, alcuni criteri di valutazione sono: competenze, possesso di Certificazioni Qualità, Ambiente, Sicurezza e Parità di Genere, condizioni contrattuali, tempi di consegna e/o di evasione dell'ordine, documentazione tecnica (es. conformità alla legislazione vigente), eventuali referenze.

L'esclusione di un fornitore avviene in genere a seguito di segnalazioni di gravi e durature non conformità, per le quali il medesimo non attui alcuna azione correttiva, nonostante le ripetute richieste o a seguito delle quali si siano affrontati danni economici rilevanti.

A tal proposito, in base alla strategicità, all'incidenza e/o consistenza economica della fornitura e alla qualità del servizio offerto, la Cooperativa svolge un'attenta attività di sorveglianza dei propri fornitori, attraverso due modalità:

1. esame di qualunque documento e procedura inerente alla qualità del prodotto/servizio (Schede tecniche dei prodotti, Rapporti di Non Conformità emessi durante l'anno, lettere di contestazione, bolle di reso, eventuali richiami di prodotti, modalità e tempi di risposta a segnalazione di disservizi, etc.), prestando particolare attenzione alla numerosità e alla tipologia di non conformità e/o reclami riconducibili al fornitore;
2. verifica dei pareri dei Responsabili d'Area, dei Direttori/Coordinatori, RAC, RIAL ed Ufficio Tecnico (anche tenendo in considerazione eventuali valutazioni degli Enti Committenti), esaminando con cura tutte le notizie di eventi o cambiamenti inerenti al fornitore qualificato, tali da mettere in discussione la sua possibilità di continuare a fornire prodotti conformi.

Il turnover dei fornitori è decisamente contenuto: ad eccezione dei piccoli fornitori locali, il cui contratto di fornitura è collegato alla durata dell'appalto e per un "volume d'affari" poco significativo, non sono stati introdotti nuovi "grandi" fornitori nel corso del 2024 rispetto al 2023, registrando dunque una significativa stabilità del dato.

IV. La Responsabilità Sociale



Le Persone o, meglio, i Soci, costituiscono il pilastro fondamentale su cui Nuova Assistenza fonda la propria attività e i propri successi.

La base sociale rappresenta l'essenza dell'agire quotidiano e al tempo stesso il suo motore: un rapporto solido con la compagine sociale e una "reciprocità" di relazioni tra i Soci sono fattori determinanti per l'acquisizione e il mantenimento nel tempo di un significativo vantaggio competitivo sul mercato. Sono infatti i Soci che con la loro passione, il loro lavoro, le loro idee e le loro competenze permettono alla Cooperativa di offrire servizi socioassistenziali "che fanno la differenza".

La gestione di una compagine numerosa, avente competenze professionali diverse ed articolate, richiede un'attenzione costante del CdA e un'organizzazione solida e strutturata che consenta di fornire risposte puntuali alle necessità operative, conservando intatto il senso di appartenenza alla Cooperativa. In tal senso, gli uffici della sede centrale operano quotidianamente con i servizi in periferia, tentando di venire incontro alle esigenze via via segnalate, in sinergia con la Direzione.

Dati occupazionali

Al 31/12/2024 Nuova Assistenza conta una base sociale costituita da **4109 Soci** (complessivamente intesi: Soci Lavoratori + Soci Volontari), registrando una **crescita del 13%** rispetto all'anno precedente.

	Donne			Uomini	
	2023	2024		2023	2024
	3092	3514		537	595
	85,2%	85,5%		14,8%	14,5 %

Considerata la tipologia di mansioni afferenti ai servizi gestiti dalla Cooperativa (storicamente e culturalmente più "affini" al comparto femminile), le **donne** hanno sempre rappresentato la quota maggioritaria della base sociale; ancora oggi l'85,5% dei Soci è rappresentato da donne, mentre gli uomini ricoprono il restante 14,5%. Un dato, quest'ultimo, cresciuto lentamente nel corso del tempo (31/12/2016: 11,3% - 31/12/2020: 13,75% - 31/12/2024: 14,8%) e non ancora attestatosi a valori significativi. Probabilmente è ancora una questione di stereotipi: il sostegno all'ingresso femminile nelle professioni maschili viene interpretato come progresso, in quanto si danno maggiori opportunità di lavoro e di sviluppo, mentre, al contrario, l'assenza maschile nei luoghi di cura non viene quasi rilevata come "fenomeno sociale" da mettere in luce.

Nuova Assistenza ha sempre valorizzato le professionalità dei propri Soci, opponendosi a qualsiasi forma di interiorizzazione dei "compiti" assegnati al maschile e al femminile; si è infatti riscontrato che gli uomini che scelgono queste professioni sono generalmente molto motivati e quando arrivano nei contesti lavorativi portano un grande contributo in termini di dedizione al lavoro e attenzione ai bisogni degli utenti.

Nuova Assistenza crede nel valore del rispetto della relazione umana come presupposto e caratteristica imprescindibile del proprio agire; per tale ragione considera importante garantire ai Soci un alto livello di soddisfazione valutando le esigenze specifiche e, ove possibile, soddisfare le singole necessità personali e professionali.

In linea con questa cultura aziendale la Cooperativa predilige offrire ai propri Soci contratti di lavoro a **tempo indeterminato** (88%, stabile rispetto al 2023), in quanto trattasi di proposta contrattuale che dà agli operatori una maggiore garanzia di stabilità e migliori opportunità di crescita professionale, soprattutto in questo momento storico, nel quale il contesto socioeconomico è fonte di grande preoccupazione.



3627 T.INDET.	3.096	75,3%	DONNE
88,3% <i>SI-SociVolontari</i>	531	12,9%	UOMINI
482 T.DET.	418	10,2%	DONNE
11,7% <i>NO-SociVolontari</i>	64	1,6%	UOMINI

Nel rispetto del generale principio di flessibilità che contraddistingue Nuova Assistenza, inoltre, vi è una equa ripartizione tra tempo pieno e part-time (con un aumento nell'ultimo anno del primo a scapito del secondo), a garanzia non solo delle esigenze dei Soci, ma anche delle specificità dei Servizi e delle eventuali istanze poste dagli Enti Committenti.



1885 T.PIENO	1.510	36,7%	DONNE
45,9% <i>NO-SociVolontari</i>	375	9,1%	UOMINI
2224 PART-TIME	2.004	48,8%	DONNE
54,1% <i>SI-SociVolontari</i>	220	5,4%	UOMINI

FOCUS: SOCI VOLONTARI

Nel computo della base sociale rientrano anche i Soci Volontari.

Il socio volontario è una persona fisica che, non avendo interessi contrastanti con quelli della Cooperativa e condividendone le finalità, intende perseguire gli scopi di solidarietà partecipando in prima persona alle sue attività sociali e presentando la propria opera in modo spontaneo, gratuito e senza scopo di lucro anche indiretto.

I Soci Volontari sono iscritti in apposita sezione del Libro Soci.

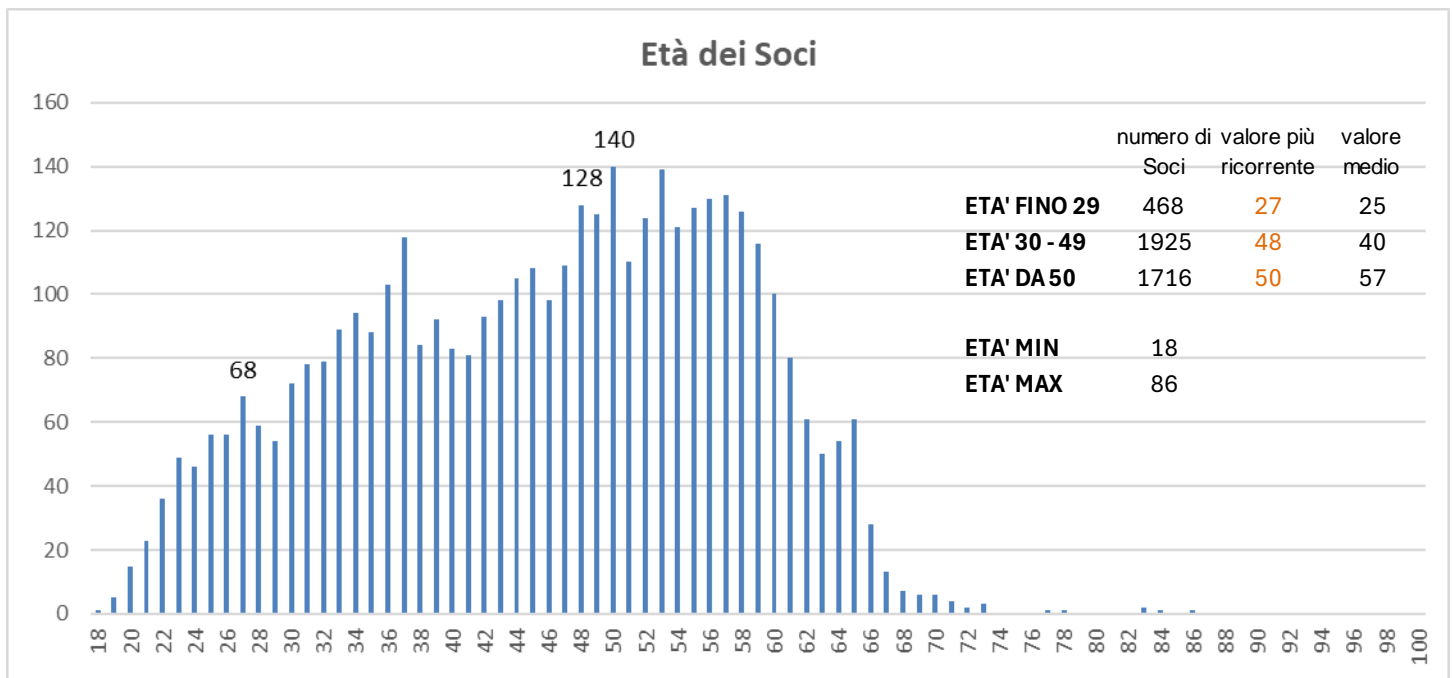
FOCUS: DIPENDENTI

Il lavoratore che, in sede di assunzione, non intende chiedere l'ammissione a Socio della Cooperativa è considerato "Lavoratore Dipendente" e, in quanto tale, non rientra nel computo della base sociale e

non gode di pari condizioni rispetto al Socio (esempio: non ha quota sociale, non partecipa all'Assemblea dei Soci, non gode dei ristorni erogati).

La fattispecie è minoritaria (2% sul totale dei lavoratori) e, probabilmente, è ancora una questione di stereotipi o di paura nei confronti di ciò che non è noto. Di norma, infatti, il caso ricorre in concomitanza di passaggi d'appalto un po' "critici" (il settore è caratterizzato dall'esecuzione del servizio tramite contratti di appalto soggetti a frequenti cambi di gestione, in cui il personale "passa" da un gestore all'altro conservando il posto e le condizioni di lavoro acquisite, allo scopo di perseguire la continuità di servizio - art. 37 CCNL Cooperative Sociali) in cui gli operatori afferenti alla struttura mostrano "diffidenza" nei confronti della nuova azienda subentrante e preferiscono mantenere un rapporto di lavoro con inquadramento "tradizionale".

Tipologia e composizione del personale



L'11% dei Soci (468) ha meno di 30 anni; il 47% (1925) ha un'età compresa tra 30 e 49 anni e il restante 42% (1716) ha più di 50 anni.

Rispetto all'anno precedente la base sociale è cresciuta in numerosità (+13% complessivo), distribuendosi in modo predominante nella terza fascia (fino a 29 anni: +14%; da 30 a 49 anni: +27%; oltre 50 anni: +59%).

È interessante notare che la moda della terza fascia, vale a dire l'età più ricorrente, si sia abbassata notevolmente, attestandosi dai precedenti 55 agli attuali 50 anni. Restano pressoché inalterati i valori più frequenti delle due fasce iniziali (rispetto all'anno precedente si è passati da 26 a 27 anni per la prima fascia e da 49 a 48 anni della seconda).

Di seguito si fornisce un'estrapolazione delle mansioni, con dettaglio delle distribuzioni per età e sesso.

SETTORI PROFESSIONALI	Numero Soci	%Soci	Età media	M	F	%M	%F
SOCIOASSISTENZIALE	2413	59%	46	351	2062	15%	85%
AUSILIARIO/ALBERGHIERO	712	17%	49	53	659	7%	93%
EDUCATIVO	344	8%	35	21	323	6%	94%
ANIMAZIONE/TERAPIA OCCUPAZIONALE	48	1%	41	3	45	6%	94%
SANITARIO (medici, infermieri)	236	6%	40	60	176	25%	75%
AMMINISTRATIVO E GESTIONALE	175	4%	44	30	145	17%	83%
RIABILITATIVO E PSICOLOGICO	40	1%	43	10	30	25%	75%
SERVIZI GENERALI (reception, manutentori, estetiste, parrucchiere, ...)	107	3%	47	50	57	47%	53%
SOCI VOLONTARI	34	1%	59	17	17	50%	50%
	4109			595	3514		

Per concludere si mostra il dato relativo alla provenienza dei Soci, che risulta essere in linea con la numerosità dei servizi gestiti nelle varie Regioni.

PIEMONTE	2.336	56,9%
LOMBARDIA	1.401	34,1%
LIGURIA	315	7,7%
SARDEGNA	42	1,0%
VALLE D'AOSTA	15	0,4%

4.109

Retribuzioni

Nuova Assistenza adotta come principale contratto di riferimento il **CCNL delle Cooperative Sociali** siglato dalle OO.SS. maggiormente rappresentative; fanno eccezione eventuali specificità dei singoli appalti e/o affidamenti di servizi e dei bandi di gara, qualora negli stessi venga richiesta l'applicazione di altri CCNL del settore e/o venga richiesto di mantenere eventuali condizioni di miglior favore già acquisite dai lavoratori.

In tutti i casi la Cooperativa corrisponde al Socio Lavoratore un trattamento economico complessivo proporzionato alla quantità e qualità del lavoro prestato e comunque non inferiore ai minimi previsti per prestazioni analoghe dalla contrattazione collettiva nazionale di settore o delle categorie affini dal CCNL delle Cooperative Sociali.

Al Socio Volontario non si applicano le clausole dei contratti collettivi di lavoro, né le norme di legge in materia di lavoro subordinato e autonomo, ad eccezione delle norme in materia di assicurazione. In altri termini, con lui non si instaura alcun rapporto di lavoro e manca, pertanto, la percezione di qualsiasi forma di retribuzione, remunerazione o corrispettivo per le prestazioni rese. Gli è tuttavia riconosciuto il diritto al rimborso spese per l'acquisto di beni e servizi effettuati per conto della Cooperativa.

Regolamento dei Soci e politica dei ristorni

VII.BS

Nuova Assistenza ha adottato il Regolamento Interno dei Soci Lavoratori, con ultima revisione del 18/06/2021; esso definisce e disciplina gli aspetti economici e normativi relativi alla prestazione di attività lavorativa da parte dei Soci, per il raggiungimento dello scopo sociale.

Nuova Assistenza ha inoltre adottato uno specifico Regolamento per l'istituto del ristorno. In esso si stabilisce che il ristorno, come beneficio economico derivante dallo scambio mutualistico di lavoro, deve ispirarsi alla più equa distribuzione tra tutti i lavoratori, con valorizzazione specifica della quantità e qualità dell'apporto lavorativo imputabile a ciascuno di essi nel corso dell'esercizio. Pertanto, esso non sarà erogato al Socio che, durante l'esercizio di riferimento, sia incorso nell'applicazione di una sanzione disciplinare (ad eccezione del richiamo scritto) o che, al momento della corresponsione delle spettanze, abbia presentato preavviso di licenziamento, ovvero si sia dimesso, oppure sia stato licenziato per giusta causa e/o giustificato motivo oggettivo. Fanno eccezione i Soci pensionandi.

Il primo comma dell'art. 2545-sexies del codice civile stabilisce che i ristorni sono ripartiti tra i Soci in modo proporzionale alla quantità e qualità degli scambi mutualistici.

Come criteri di qualità si considerano la professionalità, la natura della prestazione, l'anzianità e il livello di servizio di ciascun Socio Cooperatore, sin dalla prima assunzione in Nuova Assistenza; per l'applicazione del criterio della quantità si prendono in considerazione tutte le ore effettivamente lavorate dai Soci Cooperatori nell'anno solare di riferimento, in rapporto al tempo pieno ed al part-time. L'importo, quindi, è determinato dalla somma dei valori che risultano dall'applicazione dei criteri sopraesposti.

Il risultato costituisce il valore economico individuale del ristorno erogato.

Nel 2024 si è reso necessario apportare al Regolamento dei Ristorni le modifiche di seguito riportate:

- a) affermare il principio generale di equità di trattamento tra i soci a parità di quantità e qualità di lavoro erogato. L'obiettivo è stato quello di evitare disparità di trattamento tra i soci laddove accordi territoriali abbiano previsto l'erogazione del P.T.R. (Premio Territoriale di Risultato): in tali circostanze il ristorno assorbe anche il valore del P.T.R.
- b) introdurre l'obbligatorietà per la Cooperativa della distribuzione dei ristorni; pertanto, i medesimi sono identificati e compresi all'interno della bozza di bilancio che viene proposta in votazione in Assemblea dei Soci.

Per ogni altro aspetto di dettaglio, si rinvia al Regolamento del Ristorno.

Premialità aggiuntive e sanità integrativa

VII.BS

Con l'accordo di rinnovo del 2024, il CCNL per le Cooperative Sociali ha previsto, a partire dal 1° gennaio 2025 l'introduzione della quattordicesima mensilità, il primo step dell'elemento temporaneo aggiuntivo per gli educatori professionali e un incremento del contributo di assistenza sanitaria.

Quattordicesima mensilità (art.79-bis)

A partire dall'1.1.2025 i lavoratori in forza maturano la quattordicesima mensilità che va corrisposta con le spettanze relative al mese di giugno di ogni anno, per un importo pari alla metà di una retribuzione mensile in vigore nel mese di corresponsione.

Elemento temporaneo aggiuntivo della retribuzione (art. 47)

Gli educatori dei servizi educativi per l'infanzia e gli educatori professionali socio pedagogici in possesso di qualifica inquadrati al profilo D1, a far data dall'1.1.2025 e dall'1.9.2025, hanno diritto ad un elemento temporaneo aggiuntivo della retribuzione mensile.

A far data dall'1.1.2026 gli educatori transiteranno al livello D2 del contratto senza conservazione dell'elemento temporaneo aggiuntivo della retribuzione; l'elemento temporaneo aggiuntivo della retribuzione avrà effetto su tutti gli istituti contrattuali e non potrà essere conservato in ogni caso di passaggio di livello o di mansione.

Assistenza sanitaria integrativa (art 87)

Con il CCNL 2010-2012, è stato introdotto all'interno del settore della cooperazione sociale l'istituto contrattuale dell'assistenza sanitaria integrativa: a decorrere dal 1° maggio 2013 tutti i Soci assunti a tempo indeterminato beneficiano di una tutela supplementare che permette loro di integrare e/o sostituire le prestazioni pubbliche nell'ambito dei servizi medico-sanitari, in base a prestazioni non inferiori a quelle previste dal CCNL.

Per la copertura dell'assistenza sanitaria integrativa la Cooperativa versa un contributo per ogni Socio Lavoratore che, a partire dal 01 gennaio 2025, è pari a 10 euro mensili.

Altre informazioni

VII.BS

Fondo di Solidarietà

Nel corso dell'anno 2020 il CdA ha deciso di istituire il Fondo Interno di Solidarietà (FIDS) a favore dei Soci Lavoratori, quale strumento a supporto dei Soci ed espressione dei principi di solidarietà e mutualità del mondo cooperativo. Le sue finalità sono principalmente:

- a) consentire eventuali integrazioni economiche a favore dei soci lavoratori, per quanto non previsto dalla normativa;
- b) supportare economicamente il Socio Lavoratore e/o la sua famiglia a far fronte a situazioni di particolare gravità personale e familiare (quali ad esempio: morte, problemi di salute, difficoltà economiche, perdita del lavoro, ecc.) anche determinate da emergenze sociali, sanitarie ed economiche;
- c) contribuire ad eventi e campagne di solidarietà umanitaria per cause di particolare gravità ed eccezionalità a rilevanza locale, nazionale e internazionale.

In base a quanto stabilito nel Regolamento del Fondo Interno di Solidarietà, lo stesso sarà gestito da un Comitato a cui parteciperanno un membro del CdA, un Socio Lavoratore dell'Ufficio Personale e un Socio Lavoratore dell'Ufficio Contabilità.

Il Comitato designato dovrà relazionare al CdA a cadenza annuale circa l'ammontare e l'utilizzo del Fondo e provvederà ad individuare i beneficiari tra le domande che verranno presentate tenendo conto di criteri minimi applicabili alla generalità dei lavoratori, quali:

- essere in regola con i versamenti di capitale sociale previsti;
- essere lavoratore da almeno 12 mesi;
- non aver mai avuto contenziosi con la cooperativa.

Per ogni altro aspetto di dettaglio, si rinvia al Regolamento del Fondo Interno di Solidarietà.

Tale Fondo è stato in parte utilizzato per coprire il "Premio di Sostegno" erogato nel corso dell'esercizio 2021.

Indicazione dei contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale

Sussistono controversie di lavoro di entità poco significativa e che tendenzialmente vengono risolte in modo extragiudiziale.

Salute e sicurezza

La salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro sono garantite attraverso un insieme di strumenti dedicati, finalizzati a ridurre o eliminare i rischi al fine di garantire la salute ed il benessere di tutti i lavoratori.

Tra questi, Nuova Assistenza ritiene centrale il proprio **Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, la Sicurezza, l'Ambiente e la Parità di Genere**, composto dalle rispettive Certificazioni (ISO 9001:2015 per la Qualità, ISO 14001:2015 per l'Ambiente, ISO 45001:2018 per la Sicurezza e la recente UNI-PdR 125:2022 per la Parità di Genere), nonché il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 e s.m.i. e del D.Lgs. 81/08 e s.m.i.**

Tutti i Servizi sono tenuti ad osservare le procedure ed i protocolli aziendali attraverso la diffusione a tutto il personale interessato, nonché ad implementare gli stessi con specifici documenti interni. I Servizi sono inoltre soggetti ad audit interni periodici condotti dal Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione/Addetto al Servizio Prevenzione e Protezione e dal Responsabile SGI QAS - Parità di Genere, tali indagini sono volte alla verifica della conformità e della rispondenza legislativa ed ai requisiti del Sistema di Gestione Integrato. Dopo essere state rilevate, le risultanze degli audit sono gestite effettuando l'analisi delle cause e la definizione delle azioni da mettere in atto per la risoluzione delle problematiche riscontrate in condivisione con il Servizio interessato.

Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi, indagini su infortuni e malattie professionali.

Nuova Assistenza, per ogni servizio gestito, effettua la valutazione dei rischi secondo quanto definito dalla normativa e dal SGI QAS e PdG.

Il processo di valutazione dei rischi si articola nelle seguenti fasi:

1. individuazione dei potenziali pericoli rappresentati dal luogo di lavoro (struttura), dalle attrezzature, dagli impianti e dall'attività svolta;
2. valutazione dei rischi di ogni specifica attività lavorativa e di quelli "trasversali", tra cui i rischi di tipo organizzativo e altre forme di rischio per la salute e la sicurezza con attribuzione della magnitudo riferita alla gravità;
3. individuazione delle misure di prevenzione e protezione necessarie per eliminare o quantomeno ridurre i rischi con contestuale stesura del documento di "Valutazione dei Rischi";
4. definizione di piani di miglioramento.
5. monitoraggio e aggiornamento periodico;

Nella predisposizione del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), devono essere considerati tutti i pericoli per la salute e la sicurezza dei lavoratori: quelli per la sicurezza, che possono determinare danni quale un infortunio e quelli per la salute, che possono determinare conseguenze quali l'insorgenza di una malattia professionale.

A supporto e integrazione del processo di valutazione del rischio, sono presi in considerazione sia lo storico degli infortuni, sia le risultanze di eventuali specifiche relazioni tecniche, report analitici e misurazioni strumentali.

Il comparto sicurezza della Cooperativa individua le misure per garantire il mantenimento nel tempo, il miglioramento, nonché l'adeguamento dei livelli di salute e sicurezza dei lavoratori: periodicamente si osserva l'andamento degli infortuni in termini di numerosità e gravità e contestualmente si svolge un'analisi che tiene conto di elementi quali:

- Mansione dell'operatore ed eventuali tipicità del caso in esame
- Contesto: servizio, luogo di lavoro, presenza di eventuali interferenze
- Dinamica dell'incidente e cause
- Disponibilità e rispetto procedure/protocolli aziendali e/o interni/e
- Necessità ed utilizzo corretto dei Dispositivi di Protezione Individuale

Annualmente viene stilato un documento denominato "andamento infortunistico aziendale" che, per gli ultimi tre anni disponibili, illustra:

- dati degli infortuni (sia generali sia specifici di ogni Servizio)
- indice di frequenza
- indice di gravità

Il documento è disponibile per tutti i Servizi sul server aziendale.

INFORTUNI / MALATTIE PROFESSIONALI E ORE LAVORATE	Anno 2024	Anno 2023
N. infortuni sul lavoro	166	141
Di cui N. infortuni in itinere	41	29
N. soggetti con posizione aperta INAIL (soci lavoratori, soci volontari, dipendenti, tirocinanti)	4082	3708
N. gg non lavorati per infortunio	3349	2948
N. infortuni mancati (near miss)	17	14
N. malattie professionali denunciate	7	7
N. malattie professionali non riconosciute dall'INAIL (note a Nuova Assistenza)	5	0
N. malattie professionali riconosciute dall'INAIL (note a Nuova Assistenza)	0	3
N. totale decessi	0	0

L'applicazione di quanto previsto da procedure e protocolli del SGI QAS – Parità di Genere permette a Nuova Assistenza di avere un approccio alla sicurezza di tipo “prevenzionistico”, vale a dire che mira alla riduzione della probabilità di esposizione a fattori che possano provocare danni immediati o future malattie professionali. La segnalazione di eventuali danni, rischi e/o situazioni pericolose da parte dei lavoratori avviene attraverso l'utilizzo di apposita modulistica (completa di relazione) da inviare a cura del preposto all'Ufficio Sicurezza ed all'Ufficio Personale, mediante la quale tutti gli eventi incidentali (infortuni e mancati infortuni – cosiddetti “near miss”) dei lavoratori e visitatori vengono registrati, se previsto, denunciati all'INAIL, inserendo tutte le informazioni necessarie, come ad esempio le cause, le modalità di accadimento, la presenza di procedure e/o DPI, ecc. Successivamente, in base alla tipologia di evento, con il coinvolgimento del Servizio, si stabiliscono le misure correttive per evitare il possibile ripresentarsi dell'evento sia nello specifico Servizio, ma anche in generale aziendali.

FOCUS: LA DOCUMENTAZIONE DELLA SICUREZZA – DVR, DUVRI, PIANO D'EMERGENZA

La gestione della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro prevede la redazione di un gran numero di documenti; tra questi, DUVRI e DVR rivestono una notevole importanza. La “matrice” è comune: entrambi, infatti, afferiscono alla valutazione dei rischi; tuttavia, le differenze sono marcate.

- Il **DVR**, acronimo di **Documento di Valutazione dei Rischi**, serve a individuare e a valutare tutti i potenziali rischi presenti in azienda e nelle diverse unità operative (Servizi) che possono interessare la sicurezza dei lavoratori.
In base a quanto stabilito dal Testo Unico sulla Sicurezza (D.Lgs. 81/2008), il DVR deve prendere in considerazione ogni tipologia di rischio in cui i lavoratori possono incorrere e di conseguenza adottare misure per eliminarli o ridurli. Tale documento viene redatto dal Datore di Lavoro e firmato congiuntamente al Medico Competente, al Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) e ai Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) aziendali.
- Il **DUVRI**, **Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze**, è finalizzato alla raccolta delle misure da adottare per eliminare o ridurre, i rischi da interferenze. L'obbligo di redigere il DUVRI nasce quando il Datore di Lavoro affida a un'impresa in appalto una o più

attività all'interno del proprio luogo di lavoro, innescando, dunque, possibili rischi per la salute dei lavoratori derivanti dall'intervento di una ditta esterna. Il DUVRI non riguarda direttamente i rischi legati all'attività dell'impresa appaltatrice: esso, piuttosto, favorisce una virtuosa sinergia in merito all'attuazione delle misure di sicurezza quando più aziende operano all'interno di una medesima area di lavoro.

- Il **Piano di Emergenza** viene predisposto dal Datore di Lavoro Delegato Sicurezza con la collaborazione del RSPP per ogni Servizio in cui sia necessario secondo la normativa vigente. Il piano contiene: le azioni che i lavoratori devono mettere in atto in caso di incendio, le procedure per l'evacuazione del luogo di lavoro che devono essere attuate dai lavoratori e dalle altre persone presenti, le disposizioni per chiedere l'intervento dei vigili del fuoco e per fornire le necessarie informazioni al loro arrivo, le specifiche misure per assistere le persone con esigenze speciali.

Formazione

La formazione, l'addestramento e le attività di informazione sono rivolte a tutti gli operatori di Nuova Assistenza in base alla specificità della mansione svolta, senza distinzioni tra le varie "tipologie" di lavoratore precedentemente descritte; in particolare, riguardano:

- personale neoassunto;
- personale operativo e in servizio per il raggiungimento dei criteri minimi stabiliti per legge;
- operatori che effettuano un cambio mansione;
- preposti.

La valutazione del fabbisogno formativo, a partire dalla valutazione dei rischi e delle competenze richieste nel profilo di ciascuna mansione è effettuata dal RSPP, MC e RLS. A conclusione della valutazione del fabbisogno formativo viene progettato il **Piano di formazione**.

Al personale neoassunto viene effettuata formazione generale e specifica (formazione obbligatoria), sui temi relativi all'ambiente, alla salute e alla sicurezza, sui concetti di rischio, danno, prevenzione, protezione, nonché sui rischi specifici della mansione e sulle varie normative a cui Nuova Assistenza è certificata (ISO 14001, ISO 45001, ecc.) e sulle principali procedure che costituiscono il SGI QAS – Parità di Genere.

La formazione riguarda anche la formazione iniziale e l'aggiornamento delle competenze per qualifiche particolari quali addetto a primo soccorso, addetto antincendio, o specifici ruoli per la sicurezza, come Datore di Lavoro, RLS, preposto. Tale formazione viene erogata secondo quanto definito dalla normativa vigente.

Per tutti i corsi erogati è prevista la verifica dell'apprendimento. La verifica dell'apprendimento viene svolta a fine corso, in base alla normativa vigente.

Complessivamente, nell'anno 2024 sono state erogate circa **1453 ore di formazione in aula** e sono state attivate **112 crediti FAD (per complessive 5036 ore di formazione, di cui una parte in lingue estere)**.

Infine, 187 lavoratori hanno ottenuto l'idoneità tecnica antincendio di livello 3 presso il Comando dei Vigili del Fuoco.

Sorveglianza sanitaria

Secondo la definizione del D.Lgs. 81/2008 la sorveglianza sanitaria è l'insieme di atti medici, finalizzati alla tutela dello stato di salute e sicurezza dei lavoratori, in relazione all'ambiente di lavoro, ai fattori di rischio professionali e alla modalità di svolgimento dell'attività lavorativa.

La finalità della sorveglianza sanitaria, dunque, è la **prevenzione e protezione dei lavoratori** dai rischi professionali, come infortuni e malattie, un'attività che prevede diversi processi:

1. valutazione della compatibilità tra le condizioni di salute e i compiti dei lavoratori;
2. individuazione degli stati di ipersuscettibilità individuale ai rischi lavorativi;
3. verifica dell'efficacia delle misure di prevenzione dei rischi attuate in azienda.

Il responsabile della sorveglianza sanitaria è il **Medico Competente**, un professionista con una specializzazione in medicina del lavoro (o discipline equipollenti), che ha il compito di fornire un giudizio d'idoneità sulle mansioni svolte dai lavoratori.

Viste la dimensione e l'estensione territoriale della Cooperativa, Il Datore di Lavoro Delegato Sicurezza ha nominato un Medico Competente Coordinatore e sei Medici Competenti Coordinati, al fine di rispondere con tempestività alle richieste.

Considerando le attività (per ogni mansione) complessivamente svolte dai lavoratori della Cooperativa, la sorveglianza sanitaria diventa necessaria per i seguenti casi che sono riportati nei diversi protocolli sanitari predisposti secondo le norme vigenti nelle diverse Regioni:

- MMC: la movimentazione manuale di carichi pesanti (spostamento o sollevamento)
- VDT: lavoratori videoterminalisti, ossia coloro che trascorrono più di 20 ore a settimana davanti a un monitor
- rischi derivati da agenti biologici

ma anche nei casi di:

- lavoro notturno

Si precisa che viene comunque effettuato un monitoraggio su tutte le variabili che potrebbero arrecare danno alla salute dei lavoratori, in relazione all'ambiente di lavoro.

Fra i fattori di rischio non correlati esclusivamente all'ambiente di lavoro, invece, è anche da tenere in considerazione lo stress lavoro-correlato, che può presentarsi nel momento in cui il lavoratore non ritiene di essere in grado di rispondere correttamente alle richieste a lui avanzate o di non essere all'altezza delle aspettative. In questo caso, le condizioni psicologiche, fisiche o sociali potrebbero essere considerate problematiche e quindi, devono essere valutate e gestite al pari di tutti gli altri rischi.

La sorveglianza sanitaria si espleta mediante le visite che il medico competente effettua per poter esprimere il giudizio d'idoneità alla mansione. Vi sono diverse tipologie di visite mediche previste dal D.Lgs. 81/2008; di seguito si esplicitano quelle svolte da Nuova Assistenza:

- visita medica, anche in fase preassuntiva, preventiva intesa a constatare l'assenza di controindicazioni al lavoro cui il lavoratore è destinato al fine di valutare la sua idoneità alla mansione specifica;
- visita medica periodica per controllare lo stato di salute dei lavoratori ed esprimere il giudizio di idoneità alla mansione specifica. La periodicità di tali accertamenti, qualora non prevista dalla relativa normativa, viene stabilita, di norma, in una volta l'anno. Tale periodicità può assumere cadenza diversa, stabilita dal medico competente in funzione della valutazione del rischio;
- visita medica su richiesta del lavoratore, qualora sia ritenuta dal medico competente correlata ai rischi professionali o alle sue condizioni di salute, suscettibili di peggioramento a causa dell'attività lavorativa svolta, al fine di esprimere il giudizio di idoneità alla mansione specifica;
- visita medica in occasione del cambio della mansione onde verificare l'idoneità alla mansione specifica;
- visita medica precedente alla ripresa del lavoro, a seguito di assenza per motivi di salute di durata superiore ai sessanta giorni continuativi, qualora sia ritenuta necessaria dal medico competente al fine di verificare l'idoneità alla mansione. Qualora non ritenga necessario procedere alla visita, il medico competente è tenuto a esprimere il giudizio di idoneità alla mansione specifica.

La visita medica si conclude con l'espressione di un giudizio del MC:

- idoneità, quando non ci sono impedimenti e il lavoratore può iniziare o continuare a espletare la propria attività lavorativa;
- idoneità parziale, temporanea o permanente, con prescrizioni o limitazioni, nel caso in cui il lavoratore può svolgere la propria mansione solo attraverso particolari precauzioni (es. esclusione o limitazione di alcuni compiti);
- inidoneità temporanea, indicazione temporale durante la quale non può essere svolta la mansione;
- inidoneità permanente, quando, dati gli esiti delle visite mediche, al lavoratore è del tutto impedita l'accessibilità allo svolgimento della mansione.

Complessivamente, nell'anno 2024 sono state svolte circa **4030 visite**.

Riunione periodica

Viene convocata periodicamente dal Datore di lavoro Delegato Sicurezza (almeno una volta l'anno), in accordo con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) una riunione periodica sulla sicurezza, alla quale sono chiamati a partecipare il Medico Competente (MC), i Responsabili dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e gli Addetti del Servizio di Prevenzione e Protezione (ASPP).

Durante la riunione vengono discussi argomenti obbligatori previsti dal D.Lgs. 81/2008 (tra i quali formazione, DPI, sorveglianza sanitaria, stato della documentazione obbligatoria, ecc.).

È un momento molto importante di confronto tra le parti suddette che confluisce in un verbale.

Promozione della salute dei lavoratori ed equilibrio tra vita professionale e vita privata

V.BS

Durante i primi mesi del 2023 Nuova Assistenza ha formalizzato l'adesione al “**Progetto WHP**” - (Workplace Health Promotion), un’iniziativa creata e promossa dall’Associazione Confindustria Novara Vercelli Valsesia (CNVV) che ha come finalità la promozione della salute e del benessere psicofisico dei lavoratori nei contesti occupazionali: questo presuppone che un’azienda non solo attui tutte le misure per prevenire infortuni e malattie professionali ma si impegni anche ad offrire opportunità per migliorare la propria salute, riducendo i fattori di rischio generali e in particolare quelli maggiormente implicati nella genesi delle malattie croniche. Luoghi di lavoro che promuovono la salute, ad esempio, incentivano e favoriscono l’attività fisica, offrono opportunità per smettere di fumare, promuovono un’alimentazione sana, attuano misure per migliorare il benessere sul lavoro e oltre il lavoro.



Dopo aver mosso i primi passi con il “Progetto WHP” nel 2023 Nuova Assistenza aderisce formalmente alla **Rete WHP Regione Piemonte – ASL NO**, una rete sperimentale di promozione della salute sui luoghi di lavoro in collaborazione con le ASL territoriali, il cui

L’adesione alla Rete regionale in collaborazione con l’ASL di Novara e la partecipazione attiva agli incontri e alle iniziative organizzate sul territorio novarese ha permesso a Nuova Assistenza di ottenere il riconoscimento di “Luogo di lavoro che Promuove Salute” per gli anni 2023 e 2024 (il Progetto è attualmente ancora attivo).



Nasce così il “**Progetto Salute e Benessere**” di Nuova Assistenza, che vede lo sviluppo di iniziative specifiche parallele - “interne” (autopromosse e autofinanziate) ed “esterne” (collaborazioni con altre aziende della Rete WHP) - nei seguenti ambiti: nutrizione, esercizio fisico, benessere psicologico, sostenibilità/ambiente. Nel corso del 2024 le iniziative appartenenti al Progetto, inizialmente “testate” con successo dai Soci operanti nei Servizi novaresi, vengono estese anche all’area torinese, vercellese e lombarda.

Anche per il 2025 saranno implementate progettualità per la promozione della salute dei lavoratori, aprendo nuovi filoni tematici:

1. il contrasto al fumo di tabacco e ai comportamenti additivi

2. la promozione di conoscenze e competenze con l'obiettivo di incoraggiare l'adesione agli screening regionali (colon-retto, mammella e collo dell'utero, epatite C - HPV).



Progetti Speciali

Ormai da molti anni è in corso una grave crisi in tutto il comparto sanità (pubblico e privato) e nel settore dei servizi alla persona, in ordine alla disponibilità di **risorse umane**: da un lato vi è certamente un problema strutturale, in quanto il fabbisogno di personale oggi va ben al di là del numero di persone che si potranno ragionevolmente formare nei prossimi anni. Dall'altro si rileva una "crisi vocazionale" delle professioni sociali, che si esprime in una diffusa disaffezione, un sentimento di sfiducia e diffidenza verso il lavoro di cura.

Per allinearsi a questo repentino cambiamento del mercato del lavoro, Nuova Assistenza ha dovuto riorganizzare il processo di ricerca e selezione del personale, innovandosi.

La trasformazione è stata in primo luogo organizzativa, con la creazione di un nuovo Ufficio dedicato alla ricerca e alla selezione di personale, volto non solo al coordinamento tra domanda e offerta, ma anche all'accoglienza e all'inserimento "sociale" del **personale straniero** neoassunto, strutturando un idoneo percorso di tutoraggio e formazione sul campo volto al miglioramento qualitativo delle prestazioni (nel caso in cui si rilevasse la necessità di integrare competenze specifiche) e della motivazione.



In secondo luogo, si è gradualmente avviata una trasformazione di carattere "generazionale": dopo una prima fase in cui si è cercato di delineare la nuova "visione" del futuro della Cooperativa, sono stati attivati nuovi canali e nuove strategie di comunicazione che potessero fare breccia su un nuovo target di utenti: i **giovani**. Le iniziative hanno avuto un duplice intento:

- a) coinvolgere i giovani Soci di età compresa tra i 20 e i 30 anni, con cui condividere strategie e idee innovative a supporto del progetto di inserimento di risorse giovani nella nostra base sociale;

- b) stringere una collaborazione con l'Università del Piemonte Orientale (UPO) di Novara, con cui avviare un percorso di reciproco interesse, ad esempio offrendo ai laureandi borse di studio e percorsi di tirocinio post-laurea.

Nel rispetto degli impegni e della visione aziendale volta a consolidare e, ove ancora necessario, promuovere il cambiamento verso un contesto equo, inclusivo e attento alla parità di genere, si condivide con tutti i soggetti interessati, interni ed esterni, l'attenzione che verrà rivolta a garantire processi ricerca, valutativi e di selezione allineati con tali principi, in termini appunto di superamento di stereotipi di genere o distorsioni inconsapevoli, adozione e diffusione di un linguaggio sempre inclusivo e attento al genere, garantire scelte non correlate al genere, eque e paritarie.

C'è infine una trasformazione metodologica, che ha preso forma nel contesto dell'Academy di Nuova Assistenza, uno strumento di formazione dedicato ai Soci, creato per sistematizzare le conoscenze acquisite e sviluppate nel corso degli anni e al contempo orientare la produzione di nuove competenze.

FOCUS: PROGETTO NUOVA ASSISTENZA ACADEMY

Nuova Assistenza è da sempre sensibile al tema della formazione professionale e al percorso di miglioramento continuo che dovrebbe caratterizzare ogni professionalità, per qualsiasi livello e mansione.

Lo scenario attuale, sempre più contraddistinto dalla mancanza di figure professionali di qualità, ha portato il CdA a riflettere sulle modalità più idonee per l'erogazione della formazione, partendo dal presupposto che la "formazione permanente" necessiti verosimilmente di essere trasformata da pura formalità ad azione reale capace di dar risposta alle esigenze delle imprese, come a quelle dei lavoratori. Formare persone adulte, specie se in età lavorativa avanzata, significa agire su emozioni, credenze, resistenze, dubbi, valori che debbono essere accolti, capiti, contestualizzati e rispettati, e che possono trasformarsi in potenziale e competenze solo con il reale coinvolgimento delle persone che usufruiscono dell'intervento formativo.

"Nuova Assistenza Academy" nasce con questo intento: contribuire alla crescita professionale dei Soci che desiderano riqualificarsi, sperimentando un percorso di formazione innovativo e altamente sfidante, tanto per i Soci che la frequenteranno, quanto per chi è chiamato a trasmettere competenze e conoscenze specifiche e trasversali accumulate in anni di esperienza. L'obiettivo è di realizzare piani formativi esperienziali, concretamente rivolti ai ruoli professionali della nostra Cooperativa, evitando il puro trasferimento nozionistico e creare competenze professionali qualificate immediatamente "spendibili" nei ruoli in formazione, abbreviando così la fase di apprendimento/affiancamento.

I corsi erogati nel secondo anno dell'Academy sono stati i seguenti:

1. Formazione sulla parità di genere: un video formativo realizzato direttamente da Nuova Assistenza e rivolto a tutto il personale, che riprende i temi della parità di genere e del superamento di ogni discriminazione e stereotipo, con riferimenti semplici e concreti alle azioni messe in atto dalla Cooperativa.
2. Formazione su contenzioni e strumenti di protezione: un corso rivolto al personale sanitario e assistenziale (principalmente a medici, infermieri, fisioterapisti, che avranno a disposizione anche crediti ECM riconosciuti, ma adatto anche a OSS e altri professionisti dell'equipe



sociosanitaria) dal titolo “Limitazioni alla persona in ambito geriatrico”, realizzato da società esterna; per la sua fruizione Nuova Assistenza ha anticipato per gli operatori interessati l’acquisto di circa 250 password ottenute al prezzo speciale di 10 Euro ciascuna.

3. Formazione su nozioni di base del programma Excel: un corso realizzato direttamente da Nuova Assistenza e rivolto a tutto il personale che utilizza il PC come strumento principale per svolgere il proprio lavoro (amministrativo, di direzione/coordinamento), strutturato per rispondere ad alcuni bisogni espressi direttamente dagli operatori. Prevede l’acquisizione di competenze di base, riservando ad un momento successivo l’organizzazione di un corso “avanzato” per lo sviluppo di tali competenze.
4. Progetto “Laboratori di Creati-Vita”: riservato a Direttori-Coordinatori già in forza all’interno di servizi residenziali, semi-residenziali e domiciliari, principalmente afferenti all’area anziani. Il corso prevede di utilizzare la metodologia della formazione esperienziale per consentire ai partecipanti di agire in via diretta e sperimentare situazioni, compiti e ruoli in cui l’individuo, protagonista attivo, condivide le proprie competenze cognitive, emotive e sensoriali, mettendole poi a fattor comune.
Il lavoro di gruppo permetterà ad ogni partecipante di esprimersi in un contesto nuovo, portando punti di vista, problemi, idee, desideri: la creatività di ciascuno potrà manifestarsi nel suo significato più profondo di occasione per creare vita, per sé stessi e gli altri.
5. Corso su nozioni di base per chef sociosanitario: un corso nato per rispondere all’esigenza di integrare competenze di cucina e competenze di base nutrizionali e sanitarie, con lo scopo di facilitare il dialogo e l’interazione tra i cuochi che curano la ristorazione nelle strutture della Cooperativa e il personale sanitario e socioassistenziale. Rivolto al personale di cucina con titolo di cuoco e aiuto cuoco, questo corso intende inoltre sviluppare nuove conoscenze e competenze trasversali nella preparazione dei piatti, migliorare la palatabilità delle portate e in generale apportare un complessivo perfezionamento della qualità alberghiera erogata.

FOCUS: PROGETTO VIVERE LA BELLEZZA 2025: CONCORSO FOTOGRAFICO “DENTRO LA FOTOGRAFIA”



Considerato il successo ottenuto con le passate edizioni del Concorso Fotografico, il Progetto “Vivere la Bellezza” prosegue, mantenendo la fotografia come strumento di “racconto di vita”.

Il “**Concorso Fotografico Dentro la fotografia**” intende celebrare tutte le fotografie e/o i fotografi più o meno noti che hanno lasciato un segno nella storia, che sono diventate icone di un periodo o di un evento. Un modo originale per ricordare la storia, per riflettere sugli avvenimenti del passato, per lasciarsi provocare, attraverso il valore dell’immagine riprodotta, da uno scatto fotografico “contemporaneo” accostato a quello “originario”.

FOCUS: PROGETTO “FINO A FERRAGOSTO AL NEGRONI”

Per il mese di agosto 2024, per la prima volta e a titolo sperimentale, Nuova Assistenza ha proposto un servizio del tutto nuovo e molto importante per le famiglie dei Soci di Novara, non solo per i risvolti educativi ma anche in virtù del “supporto” che tale progetto trascina con sé. In effetti, considerato il successo riscosso nel 2024, l’iniziativa è stata riconfermata anche per agosto 2025.

Nel dettaglio, l'Asilo Nido "Negrone" di Novara resta aperto per la prima quindicina di giorni del mese di agosto (fino al 14/08) e, grazie alla presente progettualità dedicata ai Soci della sede, le famiglie interessate non dovranno pagare alcuna retta (la Cooperativa si fa totalmente carico di tutti gli oneri connessi all'apertura straordinaria del nido).

I posti sono riservati ai bambini di età compresa tra 0 e 6 anni; l'orario di frequenza massimo è 7.30-17.30, con ingresso dalle ore 7.30 alle ore 9.30 e con uscita dalle ore 16.30 alle ore 17.30.

Molti genitori, infatti, lavorando anche durante il mese di agosto, risultano spesso costretti a operare scelte "forzate" per la gestione dei propri figli – specialmente quando sono molto piccoli - (es: ferie disgiunte, servizio di baby-sitting), mentre in questo modo Nuova Assistenza vuole dare concretamente un **sostegno alla genitorialità**, dando loro la possibilità di affidare i propri figli ad una struttura che offre un servizio educativo di qualità, a titolo gratuito.

FOCUS: PROGETTO VUELTA 2025



La storica gara ciclistica "Vuelta a España" il 23 agosto 2025 partirà dal Piemonte, per concludersi a Madrid il 14 settembre 2025. Le prime tre tappe italiane attraverseranno località dove sono presenti numerosi servizi di Nuova Assistenza; un'occasione perfetta per far sentire l'intera Cooperativa parte di questo grande evento sportivo, che non è solo una gara ciclistica, è anche un'opportunità per stare insieme, mettersi in gioco e condividere momenti speciali.

Tutti i servizi di Nuova Assistenza sono stati invitati a partecipare, creando attività su misura che coinvolgano ospiti, operatori, familiari, volontari e il territorio. L'idea è quella di dare spazio alla fantasia, all'energia positiva dello sport, al piacere di raccontarsi. I servizi che sapranno distinguersi per creatività, entusiasmo e partecipazione attiva saranno premiati con il "Premio Vuelta 2025".

A titolo esemplificativo alcune idee per partecipare potrebbero essere:

- Attività fisiche:
 - Percorsi a piedi o in bici, anche con cyclette
 - Mini-Vuelta nei territori o nelle strutture
- Attività ludiche e artistiche:
 - Incontri con appassionati di ciclismo
 - Proiezioni, racconti, musica a tema "bici"
 - Laboratori creativi e riciclo di vecchie biciclette
- Attività trasversali:
 - Mini guide su sicurezza, alimentazione e percorsi ciclabili



Diversità e pari opportunità

Valori

Nuova Assistenza vuole favorire il contributo di tutte le professionalità, ad ogni livello, ciascuno per le proprie capacità ed i propri saperi, indipendentemente dal ruolo, dalla posizione sociale, dalla provenienza etnica, culturale, politica e religiosa, dall'aspetto e condizione fisica, dall'età, dall'orientamento sessuale e dall'identità di genere. Per tale ragione si impegna a promuovere e diffondere all'interno della propria organizzazione, anche attraverso specifici momenti formativi e di sensibilizzazione, una cultura volta a valorizzare le **pari opportunità nel contesto lavorativo** coerentemente con i principi della prassi **UNI/PDR 125**.

Questo si traduce nell'adozione e nell'implementazione di:

- una politica di "Tolleranza zero" verso qualsiasi forma di pregiudizio e discriminazione, a garanzia di ambienti di lavoro rispettosi e sicuri contro ogni forma di molestia o violenza;
- misure e processi interni volti a garantire pari opportunità nell'accesso al lavoro e nel percorso professionale di carriera, equità retributiva per attività equivalenti e comunicazione trasparente circa le tematiche di parità di genere.

La Prassi di Riferimento UNI/PdR 125 definisce "Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere" ed ha l'obiettivo di avviare un percorso di cambiamento culturale nelle organizzazioni che decidono di aderirvi, al fine di raggiungere una più equa parità di genere, agendo su alcuni punti fondamentali:

- a) rispetto dei principi costituzionali di parità e uguaglianza formale e sostanziale
- b) adozione di politiche e misure per favorire l'occupazione femminile
- c) adozione di misure che favoriscano l'effettiva parità tra uomini e donne nel mondo del lavoro
- d) integrazione del principio dell'equità di genere nella normativa nazionale

Nuova Assistenza è dotata di un proprio Sistema di Gestione costituito da Protocolli, Procedure e Piano Strategico di Obiettivi. All'interno di tale Sistema è stata elaborata una specifica procedura volta alla tutela del proprio personale, il cui scopo è di prevenire e gestire le situazioni di violenza, molestie e abusi nei luoghi di lavoro, creando un ambiente lavorativo sicuro e rispettoso, promuovendo la parità di trattamento, l'educazione sui comportamenti inappropriati e la sensibilizzazione verso un linguaggio gentile. A tal fine:

- è stato implementato un **canale di denuncia** sicuro e confidenziale per tutti i lavoratori/lavoratrici, volto all'investigazione delle denunce e all'adozione di misure appropriate per proteggere lavoratori e lavoratrici e prevenire abusi o molestie.
- è stato nominato un **comitato guida per la parità di genere**, con compiti di sensibilizzazione e promozione della parità di genere, con la responsabilità di gestire le segnalazioni pervenute.

Strumenti di prevenzione

Nuova Assistenza, nell'ambito della politica di "tolleranza zero" desidera prevenire atti e comportamenti quali, ad esempio:

- Commenti sessualmente espliciti o offensivi
- Avances o richieste sessuali non desiderate

- Toccamenti o contatto fisico non consenziente
- Circolazione di immagini o materiali sessualmente espliciti
- Minacce o ricatti sessuali
- Bullismo o comportamenti intimidatori basati sul genere
- Espressioni di bias (pregiudizio) o stereotipi di genere
- Mancanza di rispetto per i confini personali
- Sfruttamento professionale o economico basato sul genere
- Molestie sessuali online o tramite mezzi digitali
- Discriminazione nell'assegnazione delle mansioni o nella valutazione delle prestazioni basate sulla differenza di genere

L'attenzione al linguaggio è uno strumento utile a prevenire gli eventi; infatti, l'utilizzo di un linguaggio «aggressivo» o che «enfattizza la diversità di genere» può avere come conseguenza l'affermarsi di comportamenti violenti all'interno del luogo di lavoro.

Nuova Assistenza promuove l'adozione di un **linguaggio gentile** per il personale, gli utenti, i visitatori esterni e tutte le parti interessate alle attività svolte.

FOCUS: ESEMPI DI CONDOTTE NON ACCETTABILI

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si possono citare condotte come:

- Apprezzamenti verbali offensivi sul corpo e sulla sessualità
- Richieste implicite o esplicite di rapporti sessuali
- Sguardi insistenti e ammiccamenti
- Contatti fisici intenzionali indesiderati
- Promesse esplicite o implicite di carriera o di agevolazioni e privilegi sul posto di lavoro in cambio di prestazioni sessuali
- Intimidazioni, minacce e ricatti subiti per aver respinto comportamenti finalizzati al rapporto sessuale

Clienti finali

La soddisfazione dei Clienti (Clienti = utenti diretti/indiretti + Enti Committenti) rappresenta la massima priorità per Nuova Assistenza e per garantirla ha implementato una politica incentrata su diversi pilastri fondamentali. Questa politica si basa sull'ascolto attento delle loro esigenze, sull'erogazione di servizi di elevata qualità, sul miglioramento continuo e sulla valutazione regolare del loro grado di soddisfazione.

A tal proposito la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è a disposizione presso le Reception dei nostri servizi residenziali e sul sito istituzionale.

07.04.2025

BILANCIO SOCIALE INTEGRATO.

Il percorso verso la redazione del Bilancio di Sostenibilità



Annualmente vengono inoltre somministrati in via diretta dei questionari di soddisfazione ai Soci e ai Clienti (Utenti ed Enti Committenti): eventuali criticità e/o punti di debolezza vengono presi in esame per individuare le azioni di miglioramento da esplicitare nel “**Piano di Miglioramento**”.

Valore creato per le Comunità

Nuova Assistenza contribuisce allo sviluppo e alla crescita sociale ed economica dei territori e delle comunità in cui opera e, ove possibile, promuove progetti in linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibile, poiché si “inserisce nel tessuto sociale” fungendo da **catalizzatore di opportunità** (principalmente di tipo lavorativo, per le persone e le aziende locali) e **possibilità**, proponendo, ove possibile, interventi ad impatto sociale e culturale (es: Alzheimer Cafè di Collegno, Avigliana e Favria; progetto GAM della RSA di Leini; progetto IN-CARE “INvestire sulla comuniCAzione per miglioraRE la cura” dell’Università di Torino; ecc.).

V. La Responsabilità di Governance

La responsabilità di Governance per Nuova Assistenza non si traduce nella sola creazione di valore per garantire la continuità e la solidità aziendale, ma anche in un impegno costante per diffondere **valore sociale** nel tempo, nei confronti di tutti gli Stakeholder.

Il lavoro sociale è infatti cruciale per il benessere delle persone, per la costruzione di comunità collaborative e per la qualità della vita dei territori; è, al contempo, una professione che si compone di alcuni fattori essenziali come dignità e riconoscimento sociale ed economico, condizioni e senso attribuito al proprio impegno, formazione e possibilità di crescita (umana e professionale).

Non si tratta di una semplice professione: nel contesto attuale, caratterizzato da una società sempre più frammentata e fortemente esposta a bisogni emergenti, nella quale il Sistema Sanitario Nazionale fatica a dare risposte, il mondo privato della cooperazione sociale non è solo diventato un attore centrale, ma un volano di cambiamento nelle politiche di welfare.

Nuova Assistenza intende proporsi non più come un semplice erogatore di prestazioni, ma un agente di cambiamento sociale. Le difficoltà sono numerose, ma questo obiettivo è perseguibile attraverso un approccio costantemente proattivo e sempre volto alla promozione dello sviluppo della coesione sociale, capace di attrarre talenti, investimenti e politiche di welfare all'altezza dei cambiamenti in atto nella società.

Indicazione degli Amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione e segnalazione delle azioni intraprese per mitigarne gli effetti

Anche il 2024, così come già accaduto nel 2023, ha visto la Cooperativa fortemente impegnata ad affrontare la profonda **trasformazione del mondo del lavoro**: sono infatti avvenuti grandi cambiamenti nella società odierna, che richiedono necessariamente un modo nuovo di pensare e vivere il lavoro.

In primo luogo, si è assistito ad un'inversione tra domanda e offerta di lavoro: oggi si fatica a trovare personale qualificato, non solo perché le nuove generazioni hanno un approccio completamente diverso rispetto al passato, ma anche perché da un punto di vista strutturale ci sono carenze e criticità che riguardano l'intero settore sanitario e sociosanitario.

A titolo esemplificativo, in questi ultimi anni si è assistito ad un aumento significativo di trasferimenti, ricollocazioni lavorative e passaggi dal privato al pubblico alla ricerca continua di migliori condizioni di lavoro, non solo da un punto di vista economico/remunerativo, ma anche rispetto alla qualità del lavoro svolto (orario, conciliazione vita-lavoro, luogo di lavoro); solo in casi residuali il fattore determinante è connesso alla crescita professionale e personale dell'individuo, ad esempio per l'emergere di nuovi bisogni formativi.

Passando da un'analisi di settore di livello "macro" ad uno "micro", sono la **carenza di personale e il turnover** di medici, infermieri e assistenti /OSS le criticità prioritarie che Nuova Assistenza continua

ancora oggi a dover affrontare, parimenti drammatiche quanto la perdita economica subita, stante l'incapacità di trattenerle dopo averle acquisite e formate.

Per limitare gli effetti negativi di tali difficoltà nella gestione "ordinaria" della Società, Nuova Assistenza durante l'annualità in commento ha scelto di intervenire su vari fronti.

Partendo da un'analisi delle percezioni che le nuove generazioni di operatori riservano verso il proprio lavoro, si è cercato di dare un volto più oggettivo ad un fenomeno che non può più essere risolto con facili conclusioni del tipo "i giovani non hanno più voglia di spendersi professionalmente", con l'obiettivo di delineare soluzioni "ad hoc" al problema.

In prima battuta si sono individuate le **cause organizzative** alla base del malcontento e del turnover, per le principali figure professionali che lo subiscono di più:

FIGURA PROFESSIONALE	CAUSE ORGANIZZATIVE DI TURNOVER
OSS	<i>Tipologia di utenza:</i> gli operatori spesso scelgono di dedicarsi alla cura di altre tipologie di utenti (burnout)
	<i>Orario di lavoro:</i> la scelta di una turnazione regolare è più attrattiva dei tre turni
	<i>Concorso pubblico:</i> il settore pubblico "attrae" più del privato
	<i>Luogo di lavoro:</i> gli operatori spesso prediligono la vicinanza a casa per conciliare meglio vita e lavoro
INFERMIERI	<i>Concorso pubblico:</i> il settore pubblico "attrae" più del privato
	<i>Luogo di lavoro:</i> gli operatori spesso prediligono la vicinanza a casa per conciliare meglio vita e lavoro
EDUCATORI	<i>Tipologia di utenza:</i> gli operatori dei contesti residenziali spesso scelgono di dedicarsi alla cura di altre tipologie di utenti (burnout)
	<i>Orario di lavoro:</i> per coloro che operano in contesti territoriali (con poche ore o turni con poca "continuità di servizio") la scelta di una turnazione regolare e di prospettive più stabili è maggiormente attrattiva
	<i>Concorso pubblico:</i> il settore pubblico "attrae" più del privato
FIGURE DI COORDINAMENTO	<i>Burnout</i> legato al momento storico, che porta ad altre scelte lavorative

Acquisita la consapevolezza delle principali motivazioni è stato svolto un lavoro minuzioso finalizzato al "recupero mirato" di alcuni operatori (in prevalenza OSS operanti in territori montani o difficilmente raggiungibili), offrendo loro soluzioni organizzative (turnazione agevolata) *ad personam*.

Poiché la questione salariale non può certamente più essere elusa, sono state parallelamente esaminate le **ragioni economiche**, che si sono rilevate **particolarmente dirimenti per le scelte lavorative degli infermieri**.

Nuova Assistenza, a tal proposito, ritiene che una politica specifica per le remunerazioni (con proprie risorse, sia economiche sia umane) rappresenti uno strumento finalizzato a motivare e fidelizzare gli operatori, sostenendoli, tutelandoli ed aiutandoli. Si ritiene che tale elemento possa fare la differenza in un settore tanto complesso quale quello socioassistenziale, al fine di formare professionalità ben riconosciute e riconoscibili, **creando valore e vantaggio competitivo** nel medio-lungo termine.

Al di là dell’iniziativa aziendale “premio porta un OSS”, che è stata diffusa a tutta la base sociale dandone ampia evidenza anche attraverso i canali istituzionali della Cooperativa (Newsletter, sito web, Instagram, Facebook), le proposte sono state valutate caso per caso e, ove possibile/ove presente, si è cercato di coinvolgere anche la Committenza per una compartecipazione strategica, oltre che economica, all’iniziativa intrapresa. Nel seguito una descrizione di alcuni interventi:

- **Premio “porta un OSS!”**
Riconoscimento economico pari ad Euro 100,00 al lavoratore che presenta in Nuova Assistenza un operatore OSS, a patto che quest’ultimo sia in seguito effettivamente assunto.
- **“Bonus benzina” e “bonus fedeltà”**
Premialità aggiuntive proposte in modo mirato a operatori distanti dai propri servizi oppure abitanti in territori montani/difficilmente raggiungibili con altri mezzi oppure Soci “storici” della Cooperativa.

In conclusione, l’ultimo elemento che acquista altrettanta rilevanza è il livello di coinvolgimento degli operatori nelle forme di welfare proposte.

Da sempre, infatti, Nuova Assistenza presta attenzione al benessere dei propri Soci e crede nell’importanza di avere un sistema di **welfare aziendale** articolato in molteplici iniziative, quali: alimentazione salutare, esercizio fisico, benessere psicologico (es: lo sportello di supporto psicologico nasce proprio per affrontare il burnout degli operatori in periodo post pandemico) e sociale, contrasto al fumo e ai comportamenti additivi, promozione degli screening regionali, oltre a sanità integrativa, convenzioni di natura commerciale e servizi volti alla conciliazione tra vita privata e professionale.



ASCOLTO E SUPPORTO INDIVIDUALE RIVOLTO AL PERSONALE

Da un anno ormai Nuova Assistenza offre a tutto il proprio personale la **disponibilità di ascolto individuale per chi ne sente il bisogno**. Questa esperienza ha permesso a qualcuno di trovare il supporto giusto in un momento specifico di estrema fatica, ad altri di focalizzare tutte le risorse a disposizione per rinnovare forza ed energia da impiegare nel proprio lavoro, ad altri ancora ha dato la spinta necessaria per intraprendere un nuovo percorso.

Nuova Assistenza crede fermemente in questo strumento, riconoscendo che come "professionisti della cura" dobbiamo ricordarci ogni giorno che **al centro del nostro lavoro c'è la Persona con la sua Famiglia**, e per trovare le parole e i gesti giusti per esprimere **CURA E VICINANZA**, per poter progettare un **FUTURO INSIEME**, abbiamo tutti più che mai bisogno di **energia positiva, possibilità di confronto, forza vitale, serenità**.

IL COLLOQUIO, **TOTALMENTE GRATUITO**, SI PUÒ EFFETTUARE CONTATTANDO il n. telefonico dedicato: **338/7225978** - DALLE 15.00 ALLE 17.00 DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ

PER CHI LO DESIDERA IL «CONTATTO» CON LO PSICOLOGO **PUÒ ESSERE ANONIMO**

IN OGNI CASO EGLI È TENUTO AL SEGRETO PROFESSIONALE PER CUI NULLA VERRÀ MAI CONDIVISO CON ALTRI COLLEGGI, FIGURE DI COORDINAMENTO O DATORE DI LAVORO

Ricordiamoci che chiedere aiuto non è segno di debolezza, è un atto di responsabilità verso se stessi e verso le persone a cui dedichiamo le nostre cure!

14.03.2022

Ad oggi, nonostante l’iniziativa “porta un OSS!” abbia avuto anche un certo successo, si registra ancora un numero di dimissioni elevato e rimane significativa la difficoltà a reperire **personale assistenziale** per contrastare il turnover. È sicuramente migliorata la disponibilità di **personale infermieristico** grazie alla massiccia azione di inserimento di personale straniero (soprattutto tunisino) avviata negli ultimi anni attraverso l’Ufficio Ricerca e Selezione. Il risultato è però “compensato” da considerevoli sforzi organizzativi e significativi investimenti economici e di risorse della Cooperativa.

A ragion del vero va anche detto che, talvolta, si sono verificati fenomeni di “ritorno” del personale dimesso, perché insoddisfatto di altri contesti lavorativi.

Indicazione del Valore Aggiunto e sua attribuzione

La Cooperativa, nello svolgimento delle sue attività, crea una ricchezza sociale in coerenza con i propri fini istituzionali e una ricchezza di tipo economico (Valore Aggiunto) a favore di tutti gli Stakeholder (interni ed esterni). L'obiettivo di un'analisi del Valore Aggiunto è quello di determinare il modo in cui il frutto del lavoro di tutti i Soci Lavoratori viene distribuito tra i principali portatori di interesse, inclusi loro stessi.

Per determinare il Valore Aggiunto all'importo di tutti i ricavi dell'esercizio, a fronte dei servizi prestati a favore dei Clienti, viene sottratta solo una parte dei costi e precisamente tutti i costi per beni e servizi acquisiti all'esterno al fine di erogare le suddette prestazioni, quali, ad esempio, le spese sostenute per i pasti, i farmaci, i vari materiali di consumo, le manutenzioni, gli affitti e le spese generali.

	2024	%	2023
A- VALORE DELLA PRODUZIONE			
Ricavi della gestione caratteristica:	142.172.286		128.504.109
- Gestione CDR - CD- Comunità	121.470.197		108.543.348
- Sad e assistenza disabili	5.820.956		4.933.931
- Asili nido, comunità minori, assistenza scolastica	6.597.138		5.355.425
- Servizio educativo Handicap	5.448.819		7.165.467
- Assistenza tutelare, infermieristica, ausiliaria	2.835.176		2.505.938
Altri Ricavi e proventi compese le sopravvenienze attive	4.657.703		5.238.907
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE	146.829.989	68,78%	133.743.016
B - COSTI DELLA PRODUZIONE DEI SERVIZI			
- Acquisti materie prime, sussidiarie di consumo e merci	-7.033.541	-4,79%	-6.562.824
- Costi per servizi e per godimento beni di terzi	-25.789.135	-17,56%	-23.698.620
- Oneri diversi di gestione	-1.695.051	-1,15%	-1.790.032
VALORE AGGIUNTO LORDO	112.312.262		101.691.540
- Ammortamenti	-3.545.667	-2,41%	-3.590.719
- Accantonamenti	-7.781.020	-5,30%	-7.205.015
VALORE AGGIUNTO NETTO	100.985.575	68,78%	90.895.806

Dalla tabella sopra riportata si evince che il Valore Aggiunto prodotto è pari al **68,78%** del Valore della Produzione.

Dopo aver determinato il Valore Aggiunto prodotto, ci si deve interrogare sulle modalità di distribuzione del medesimo; nella tabella sottostante sono riportate le quote di distribuzione della ricchezza prodotta da Nuova Assistenza tra i principali portatori di interesse.

	2024	%	2023
DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO NETTO	100.985.575	1	90.895.806
SOCI LAVORATORI - DIPENDENTI - COLLABORATORI			
1, Retribuzioni Soci	-93.587.358	-92,67%	-83.525.752
2, Retribuzione non Soci	-2.861.325	-2,83%	-2.927.823
ASSICURAZIONI	-449.211	-0,44%	-510.977
MOVIMENTO COOPERATIVO	-30.000	-0,03%	-30.000
ISTITUTI DI CREDITO	-1.106.012	-1,10%	-977.653
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE			
1. Imposte Indirette	-633.465	-0,63%	-648.853
2. Imposte dirette	-263.012	-0,26%	-270.174
REDDITO NETTO	2.055.191	2,04%	2.004.574

La maggior parte della ricchezza prodotta viene distribuita ai Soci Lavoratori, ai Dipendenti e ai Collaboratori, mentre la parte rimanente è ripartita tra le banche, le assicurazioni, il movimento cooperativo e la Pubblica Amministrazione.

Indicazione dei contributi pubblici e privati ricevuti

DESCRIZIONE SINTETICA DEL CONTRIBUTO	IMPORTO
Contributi GSE	Euro 22.167,09
Contributo Unicredit	Euro 15.000,00
Contributo Comune di Trecate per prolungamento nido	Euro 10.075,00
Contributo Fonarcom	Euro 35.640,50
Contributo Regione Piemonte consumi energetici	Euro 7.940,69
Contributo Invitalia consumi energetici	Euro 50.000,00
Contributo rimborso tirocinio ENAIP	Euro 3.131,00
TOTALE	Euro 143.984,28

Rispetto dei principi di etica, integrità e legalità

Nuova Assistenza conforma la conduzione delle proprie attività al rispetto dei principi e delle norme di comportamento espressi nel Codice Etico e nella normativa in vigore, che costituisce presupposto e riferimento del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 8 giugno 2001 n. 231 e del sistema sanzionatorio ivi previsto.

Una condotta di business responsabile è garantita inoltre dalla definizione della Politica Integrata per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e la Parità di Genere e dalla vigilanza continua sulla sua diffusione e attuazione.

Per ogni altro aspetto di dettaglio, si rinvia alla lettura dei documenti sopracitati.

La Cooperativa si impegna ad adottare misure tecniche ed organizzative adeguate a garantire la tutela dei diritti e delle libertà degli interessati, con l'obiettivo di creare un ambiente di lavoro in cui tutti gli operatori si sentano sicuri nel segnalare presunte violazioni o comportamenti non conformi, contribuendo a preservare valori etici e reputazione della Cooperativa stessa.

A tal proposito Nuova Assistenza mette a disposizione le seguenti modalità operative per l'invio della segnalazione, accessibili a tutti e progettate per garantire la riservatezza e la protezione dell'identità del segnalante, nonché dei soggetti coinvolti nella segnalazione:

1. invio di una mail all'indirizzo di posta elettronica organismodivigilanza.na@gmail.com, il cui transito non resta tracciato nei sistemi informativi aziendali;
2. servizio postale (in tal caso a garanzia della riservatezza/anonimato, è necessario che la segnalazione, indirizzata all'OdV, venga inserita in una busta chiusa che rechi all'esterno la dicitura "riservata/personale");
3. verbalmente, mediante dichiarazione rilasciata all'OdV e riportata a verbale da quest'ultimo, legittimato alla sua ricezione.

In senso più ampio e in ottemperanza al D.Lgs. 24/2023, Nuova Assistenza ha disposto sul proprio sito internet una **piattaforma di whistleblowing** volta a ricevere e proteggere eventuali segnalazioni effettuate da un soggetto segnalante che, in ragione delle funzioni svolte, è venuto a conoscenza di attività illecite operate a danno dell'interesse della Cooperativa.

Prassi di approvvigionamento

La selezione dei fornitori è un aspetto di massima rilevanza per Nuova Assistenza. I fornitori sono infatti considerati spesso partner grazie ai quali è possibile attivare progettualità e ottenere reciproci vantaggi economici.

I rapporti con i fornitori e i valori sui quali si basano sono definiti all'interno del Codice Etico, che tutti devono accettare e rispettare.

Per ogni altro aspetto di dettaglio, si rinvia alla lettura del Codice Etico.

VI. Parti finali

Piano di transizione per la sostenibilità

Nuova Assistenza non ha ancora formalizzato il proprio Piano di Transizione; l'obiettivo del prossimo triennio è di acquisire maggiore consapevolezza in materia e concentrarsi su come riuscire a trasformare le proprie attività per ridurre l'impatto ambientale, promuovere la responsabilità sociale e garantire una crescita economica sostenibile.

Piano di divulgazione

Dopo aver adottato politiche, strategie e azioni in ambito di sostenibilità, è molto importante pianificare correttamente le modalità e i tempi con cui comunicarle agli Stakeholder, per diffondere a tutti i livelli una cultura della sostenibilità e differenziarsi dai Competitors del settore.

Nuova Assistenza ritiene, tuttavia, che, al di là di un vero e proprio "**Piano di Diffusione**" del presente documento, già attraverso una comunicazione trasparente e continuativa nel tempo è possibile rafforzare la percezione positiva della Cooperativa, migliorandone la reputazione. Costruendo un'adeguata strategia di comunicazione è possibile valorizzare ulteriormente le scelte etiche e sociali dell'organizzazione, con maggior "certezza" di raggiungere tutti gli Stakeholder.

Il principale mezzo di comunicazione individuato per raggiungere la gran parte degli Stakeholder (ivi compresi i Competitor, in questa sede e per ovvie ragioni non inclusi) è il **sito web**, nell'apposita area dedicata alla sostenibilità. Questo perché l'era digitale rende tutto più veloce e accessibile, con costi decisamente contenuti se non quasi nulli.

Rimane però indubbio che realizzare un **documento** su supporto **cartaceo** sia fondamentale, soprattutto per gli Stakeholder più istituzionali o le famiglie degli Utenti dei servizi gestiti da Nuova Assistenza.

Per concludere, non vanno trascurate le piattaforme maggiormente interattive come i **social**, con grandi opportunità e sfide. Tramite i social, infatti, è più facile "raccontarsi", dialogare con gli utenti, creare brand community e aumentare la propria reputazione, con possibilità di narrazione quasi infinite, in una logica inclusiva e dinamica tipica della comunicazione online.

In via residuale si ipotizzano momenti più "dedicati", attraverso i quali, tramite **incontri** o **riunioni**, si ha modo di rappresentare politiche, strategie e azioni in ambito di sostenibilità a piccoli gruppi di Soci (in primo luogo per incarichi di coordinamento di livello medio-alto e per funzioni trasversali, come momento "formativo") e agli Istituti Finanziari.

Nella tabella sottostante si riportano le ipotesi di diffusione del presente documento per l'annualità in corso.

PRINCIPALI STAKEHOLDER	MODALITÀ DI DIFFUSIONE 2025						
	Digitale	Copia cartacea	Sito	Social	Press release	Riunione, incontro o presentazione	Newsletter
Soci	X		X	X		X (Assemblea dei Soci in primis)	X
Utenti	X	X	X	X			
Committenti	X	X	X	X		X	
Fornitori	X		X	X			
Comunità Interessate			X	X	X		
Associazioni di categoria (Legacoop, CNVV)	X		X	X			
Stampa/media			X	X	X		
Enti territoriali ed Istituzioni preposte ai controlli ufficiali			X	X			
Istituti Finanziari	X		X	X		X	
Altri Stakeholder			X	X			

Tassonomia Europea

Il Regolamento UE 2020/852 ha introdotto nel sistema normativo europeo la **tassonomia delle attività economiche ecocompatibili**, una classificazione delle attività che possono essere considerate sostenibili in base all'allineamento agli obiettivi ambientali dell'Unione Europea e al rispetto di alcune clausole di carattere sociale.

In sintesi, tale regolamento ha definito i criteri (generali e tecnici) per determinare se un'attività economica possa considerarsi sostenibile dal punto di vista ambientale, ovvero se si allinea con i sei obiettivi ambientali definiti dall'Unione Europea.

Obiettivi identificati dalla tassonomia

1. Mitigazione dei cambiamenti climatici.
2. Adattamento ai cambiamenti climatici.
3. Uso sostenibile e protezione delle risorse idriche e marine.
4. Transizione verso un'economia circolare, con riferimento anche a riduzione e riciclo dei rifiuti.
5. Prevenzione e controllo dell'inquinamento.
6. Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi.

Sono poi stati adottati una serie di atti delegati che dettagliano i criteri tecnici che permettono di stabilire a quali condizioni ciascuna attività economica fornisce un contributo sostanziale ad almeno uno dei sei obiettivi ambientali e climatici identificati, senza arrecare danni significativi a nessuno degli altri cinque (clausola “Do No Significant Harm - DNSH”).

In conclusione, per essere eco-compatibile, un’attività dovrà soddisfare i seguenti criteri:

1. contribuire positivamente in modo sostanziale ad almeno uno dei sei obiettivi ambientali;
2. non produrre impatti negativi su nessun altro obiettivo;
3. essere svolta nel rispetto di garanzie sociali minime (per esempio, quelle previste dalle linee guida dell’OCSE e dai documenti delle Nazioni Unite).

In questa prima fase la Tassonomia e i criteri tecnici riguardano solo i primi due dei sei obiettivi ambientali e climatici: il Regolamento delegato (Regolamento 2021/2139) specifica i criteri tecnici di screening in base ai quali specifiche attività economiche possono contribuire in modo sostanziale alla mitigazione e all’adattamento ai cambiamenti climatici e per determinare se tali attività economiche causano danni significativi a qualsiasi altro obiettivo ambientale rilevante.

- È attività economica **ammissibile** alla Tassonomia quella che ha il potenziale per allinearsi ai criteri di screening tecnico.
- È attività economica **non ammissibile** quella non inclusa nell’Atto delegato Clima o negli atti complementari.
- È attività economica **allineata** alla Tassonomia quella che rispetta tutti i requisiti previsti: i criteri di vaglio tecnico, i DNSH e la conformità alle garanzie minime di salvaguardia.

In base alla propria comprensione ed interpretazione dei requisiti normativi attualmente vigenti¹, le attività erogate da Nuova Assistenza considerate “ammissibili” per la tassonomia europea appartengono alla categoria:

- *Attività di assistenza sanitaria e sociale > attività di assistenza residenziale*

DESCRIZIONE: Fornitura di assistenza residenziale combinata con assistenza infermieristica, di supervisione o di altro tipo, in base alle esigenze dei residenti. Le strutture rappresentano una parte significativa del processo produttivo e l’assistenza fornita è un mix di servizi sanitari e sociali, con i servizi sanitari che comprendono in gran parte servizi infermieristici.

Gli obiettivi identificati dalla tassonomia riguardano il contributo all’adattamento climatico e prevedono: criteri di contributo sostanziale e DNSH.

Criteri di contributo sostanziale

Considerando la classificazione dei rischi climatici fisici riportata in Appendice A, quelli “rilevanti” per l’attività di Nuova Assistenza riguardano principalmente la temperatura (sia eventi cronici, sia acuti) e in via residuale alcuni eventi acuti relativi all’acqua e alla massa solida (precipitazioni intense, alluvione, valanga, frana).

¹ Cfr. <https://ec.europa.eu/sustainable-finance-taxonomy/activities/activity/375/view>

Il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) esamina gli impatti ambientali per le attività erogate presso ogni servizio, prendendo in esame i sopracitati rischi e dandone una descrizione puntuale, anche in relazione alla categoria di lavoratori ad essi potenzialmente esposti.

In generale, valutando complessivamente il perimetro di attività di Nuova Assistenza (sia rispetto alla tipologia di servizi svolti, sia rispetto alle collocazioni territoriali dei medesimi) è possibile concludere che non sussistono gravi rischi climatici fisici che possano influire negativamente sulle prestazioni della Cooperativa; il sistema, quindi, ha una **bassa vulnerabilità**.

Dal momento che la valutazione del rischio e l'analisi della vulnerabilità climatica sono risultate poco significative, Nuova Assistenza ritiene di doversi soffermare nell'individuazione e nell'implementazione di **minime soluzioni di adattamento** al fenomeno globale, tenendo conto che le scelte operate:

- 1) Non devono arrecare danni significativi a nessuno degli altri cinque obiettivi ambientali (clausola DNSH);
- 2) Non devono influire negativamente sugli sforzi di adattamento o sul livello di resilienza ai rischi fisici climatici di altre persone, della natura, del patrimonio culturale, dei beni e di altre attività economiche;
- 3) Devono essere favorite le soluzioni basate sulla natura (vale a dire scelte economicamente vantaggiose ed efficienti sotto il profilo delle risorse, che apportano benefici ambientali, sociali ed economici);
- 4) Devono essere in linea con i piani e le strategie di adattamento delle Comunità in cui la Cooperativa opera.

Criteri DNSH

Nuova Assistenza è in linea con quanto stabilito per la **prevenzione dell'inquinamento**, in quanto è presente un piano di gestione dei rifiuti che garantisce una gestione sicura e rispettosa dell'ambiente dei rifiuti pericolosi (in particolare quelli tossici e infettivi, ovvero i "rifiuti sanitari") e dei prodotti farmaceutici.

Non è attualmente possibile implementare soluzioni che garantiscano il massimo riutilizzo o riciclaggio dei rifiuti non pericolosi, ma si ipotizza, per il futuro, di identificare soluzioni alternative che prevedano, ad esempio, la definizione di accordi contrattuali con i partner di gestione dei rifiuti (es: Amministrazioni Comunali).



Nuova Assistenza Soc. Coop. Soc. ONLUS

Via Baveno, 4

Novara

Tel. 0321/42.10.01

Fax: 0321/42.10.11

Mail: na@nuovassistenza.it

www.nuovassistenza.it

