



**Sant'Anna**  
— 1984 —

BILANCIO SOCIALE

**2022**

SANT'ANNA 1984 SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE  
VIA FESTO AVIENO 78, 00136 ROMA

C.F. 15349371003

P. IVA 15349371003

Iscrizione al registro delle imprese: CAMERA DI  
COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E  
AGRICOLTURA DI ROMA, con nr. RM - 1584422  
[www.santanna1984.it](http://www.santanna1984.it)



# Sant'Anna

— 1984 —



# BILANCIO SOCIALE 2022

## SANT'ANNA 1984

1. Lettera agli stakeholders

2. Informazioni di base

3. Identità ente

4. Governance e controllo

5. Aspetti economici

6. Attività e impatti

d. Attività D

7. Risorse umane

# L'APPARTENENZA AD AGCI ED IL SISTEMA VALORIALE DI RIFERIMENTO



Fondata a Roma nell'ottobre 1952, l'AGCI - Associazione Generale delle Cooperative Italiane rappresenta, per storia e per consistenza, una delle tre maggiori Centrali del Movimento cooperativo italiano: è un'Organizzazione senza fini di lucro, libera ed indipendente, svincolata da condizionamenti partitici ed animata dall'intento di valorizzare il lavoro e l'impegno civile dei cooperatori.

Nel rispetto dei principi di democrazia e di mutualità, l'AGCI promuove la diffusione, il consolidamento, l'integrazione e lo sviluppo della Cooperazione.

L'Associazione è presente sull'intero territorio nazionale, articolata in rappresentanze territoriali e settoriali.

Ad essa aderiscono imprese di tutte le dimensioni, prevalentemente MPMI, ma anche grandi realtà, che sono apprezzate quali vere e proprie eccellenze italiane, soprattutto nei settori agro-ittico-alimentare, sociale, costruzioni, logistica e cultura.

L'adesione ad AGCI è condivisione, da un lato, dei principi fondanti della Cooperazione e, dall'altro, dei valori di democrazia, pluralismo e laicità che costituiscono le radici ideali dell'Associazione.

Le cooperative aderenti si conformano al Codice Etico dell'Associazione, il cui impegno per una Cooperazione sana, fedele alle tradizioni, ma al passo con i tempi, sempre memore delle sue radici, ma proiettata verso il futuro, si conferma e si rinnova da decenni con la medesima convinzione.

"Cooperare" per AGCI significa, innanzitutto, lavorare insieme per un'economia diversa, che ponga al centro la persona, all'interno di un sistema improntato alla valorizzazione dell'individuo, dei territori e delle comunità; un sistema in cui nessuno venga lasciato indietro e tutti possano avere opportunità; un sistema solidale e sostenibile a livello non solo economico, ma anche sociale e ambientale.

L'impresa cooperativa nasce, infatti, dalla necessità di organizzare risposte efficaci ad esigenze diffuse di varia natura, che le Istituzioni pubbliche spesso non riescono a garantire.

Secondo la definizione dell'International Co-operative Alliance - ICA, *"una cooperativa è un'associazione autonoma di individui che si uniscono volontariamente per soddisfare i propri bisogni economici, sociali e culturali e le proprie aspirazioni attraverso la creazione di una società di proprietà comune e democraticamente controllata"*.

I principi che guidano queste imprese nel loro agire, contenuti nella Dichiarazione Internazionale di Identità Cooperativa approvata a Manchester nel settembre 1995 ed universalmente validi, sono:

- **Adesione libera e volontaria**
- **Controllo democratico da parte dei soci**
- **Partecipazione economica dei soci**
- **Autonomia e indipendenza**
- **Educazione, formazione e informazione**
- **Cooperazione tra cooperative**
- **Impegno verso la collettività**

Di questi principi sono custodi e garanti, nel nostro Paese, le Associazioni di rappresentanza, assistenza, tutela e promozione della Cooperazione giuridicamente riconosciute, tra le quali AGCI occupa un posto di primo piano.

# LETTERA AGLI STAKEHOLDERS

## Cari lettori,

presentiamo nelle pagine seguenti la nostra terza edizione del Bilancio di Sostenibilità. L'obiettivo principale che ci poniamo è quello di fornire una rappresentazione, in termini sia qualitativi che quantitativi, dei valori e degli effetti che la nostra attività d'impresa produce nell'ambito in cui opera e di rendicontare quindi le politiche e le attività promosse nel corso del 2022, garantendo piena trasparenza nei confronti dei nostri portatori d'interesse.

Siamo convinti che la nostra Società rivesta un ruolo primario nel perseguimento del pieno sviluppo sostenibile delle comunità locali di riferimento, dato che siamo la prima cooperativa sociale del centro Italia per i servizi di assistenza domiciliare per anziani e persone con disabilità, che assicura un servizio di qualità a tutti i propri assistiti. Sant'Anna si propone come un'eccellente alternativa a ogni altra soluzione assistenziale per le persone anziane autosufficienti e non autosufficienti.

La nostra sfida quotidiana è quella di mantenere alti i livelli dei servizi che offriamo, migliorando la qualità di vita dei nostri assistiti, promuovendo una strategia innovativa e attenta allo sviluppo sostenibile.

*“Noi desideriamo fare molto di più, per i nostri assistiti e le loro famiglie, ma anche per tutti gli Angeli che lavorano con noi”.*

Condurre efficacemente le relazioni con i nostri stakeholder è un impegno che intendiamo mantenere anche attraverso un miglioramento continuo del Bilancio di Sostenibilità.

All'interno di questo documento troverete un'ampia descrizione della nostra governance e identità d'impresa, che si focalizza poi sulle performance di sostenibilità economica e sociale. Per il 2023 ci aspettiamo un deciso passo in avanti verso una rinnovata analisi di materialità, che sappia tenere in considerazione la rendicontazione dei temi rilevanti sia per la cooperativa che per i nostri stakeholder, garantendo al contempo un alto livello di leggibilità e trasparenza del documento.

La Cooperativa individua in maniera chiara, inequivocabile e comprensibile i Principi Etici a cui devono uniformarsi tutti coloro che partecipano al processo produttivo, in relazione alle rispettive competenze ed in relazione alla posizione ricoperta all'interno dell'Organizzazione aziendale.

I principi fondamentali e le linee guida comportamentali, espressione della politica societaria, ai quali deve ispirarsi la condotta degli amministratori, di ogni dipendente, collaboratore della Società sono:

- 1) **Cooperazione:** Il valore della partecipazione si fonda sulla capacità di instaurare relazioni, a tutti i livelli, basate sulla capacità di ascolto e sulla collaborazione. Particolare valore viene dato al trovare forme di comunicazione efficace sia interne che esterne.
- 2) **Benessere:** La nostra cooperativa, pur riconoscendo come diritto il giusto valore economico del lavoro svolto dai suoi soci e da tutti i lavoratori impiegati, persegue il valore aggiunto della solidarietà, della gratuità, dell'umiltà nel proprio stile di vita, nella consapevolezza di produrre beni immateriali (“cura della persona”) che tutti possono contribuire a realizzare e di cui tutti possono beneficiare nel rispetto della Mission definita.
- 3) **Rispetto:** Attenzione a tutte le persone che in qualunque posizione o ruolo vengano in contatto con la cooperativa. L'attenzione alle persone si declina in:
  - ▶ riconoscimento della persona come titolare di diritti (tra cui anche il diritto all'eguaglianza e all'imparzialità);
  - ▶ rispetto della dignità personale che, conseguentemente, si attua come ascolto, accoglienza, cura delle relazioni ed una comunicazione trasparente.

Sant'Anna persegue la Responsabilità Sociale d'Impresa per integrare i concetti di etica, equità e rispetto, a quelli di mutualità e di visione strategica di impresa, certa che un comportamento socialmente responsabile sia un investimento capace di rendere l'impresa competitiva e solida a lungo termine.

Il presente Bilancio di Sostenibilità ha inoltre una valenza sia interna, configurandosi come documento ad uso prettamente manageriale, ovvero come strumento di gestione atto a condividere internamente analisi, programmazione, controllo e informazioni sulle performance ottenute, che esterna, quale strumento di comunicazione e condivisione con gli stakeholder dei risultati ottenuti.

Il Bilancio Sociale si affianca al Bilancio Economico e mette in risalto aspetti che altrimenti non riuscirebbero ad emergere solo analizzando gli oneri e i proventi delle attività realizzate. Aspetti che danno senso e significato all'impegno di tutti.

*Sant'Anna 1984 è una Cooperativa che crede nel sistema di relazioni che sono fondamentali per il benessere dell'anziano e che contribuiscono al mantenimento della migliore qualità di vita possibile; l'obiettivo è garantire a chi desidera tornare o restare a casa un percorso di accompagnamento nella propria dimensione di vita.*

Roma 30/06/2023

Cordialmente

**Kristina Tatenko**  
Presidente



SANT'ANNA 1984 SOC. COOP. SOC.

**CODICE ETICO**

REGOLE DI CONDOTTA



# CHI SIAMO

## RIFERIMENTI

**Ragione sociale:** SANT'ANNA 1984 SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

**Codice Fiscale:** 15349371003

**Partita IVA:** 15349371003

**Iscrizione al registro delle imprese:** CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA DI ROMA, con nr. RM - 1584422

**Sede legale:** SANT'ANNA 1984 SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE | VIA FESTO AVIENO 78, 00136 ROMA

**Sedi operative:**

- SANT'ANNA 1984 SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE | VIA FESTO AVIENO 77, 00136 ROMA
- SANT'ANNA 1984 SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE | VIA FESTO AVIENO 76, 00136 ROMA
- SANT'ANNA 1984 SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE | VIALE ENRICO MARTINI 9, 20139 MILANO

## LA NOSTRA STORIA

Presidente di Sant'Anna 1984 è Kristina Tatenko, giovane imprenditrice russa, classe 1984, appassionata di sociale e di psicologia. Kristina, figlia di un'operatrice sociale, ha sviluppato una grande sensibilità sul tema che le ha permesso con grande impegno di costruire un ambiente di lavoro professionale e stimolante per dipendenti e collaboratori.

Siamo un gruppo di professionisti del settore socio-sanitario ed assistenziale. Il nostro scopo è aiutare le famiglie, fornendo servizi di assistenza domiciliare per anziani e persone con disabilità in tutta Italia. Diversi anni fa abbiamo deciso di mettere insieme le nostre esperienze professionali per offrire un servizio di assistenza domiciliare per anziani che fosse di valore. Ci rivolgiamo alle famiglie alla ricerca di una badante per i propri cari autosufficienti o non autosufficienti, quando questi necessitano di cure altamente qualificate e che tengano conto del benessere reale della persona.

Il valore dell'aiuto è centrale nella nostra cooperativa, unica in Italia: verso l'interno, dove si rafforza ogni giorno il legame con i nostri operatori sul territorio e verso l'esterno, per le famiglie e i nostri assistiti, punto saldo del nostro universo. Condivisione, rispetto e ascolto sono tra i valori fondanti su cui si basa il nostro lavoro.

## LA NOSTRA MISSIONE

Fin da subito, abbiamo unito le nostre competenze professionali per creare un servizio efficiente ed efficace per il supporto domiciliare alle persone anziane. Ci rivolgiamo alle famiglie alla ricerca di una badante per i propri cari, autosufficienti e non, che abbiano necessità di cure altamente qualificate e che tengano conto del benessere reale della persona. Sceglierci significa ricevere molto di più della semplice assistenza: ognuno dei nostri 300 operatori non fornisce solo un'assistenza qualificata, ma anche un contatto umano ed empatico.

## I VANTAGGI DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE SANT'ANNA

### QUALIFICAZIONE DEL PERSONALE

I nostri operatori sono selezionati ricorrendo a criteri stringenti di professionalità, affidabilità, predisposizione al ruolo e buona indole. Crescono professionalmente all'interno del gruppo e ricevono una formazione continua. Sono tutti soci lavoratori con contratto a tempo determinato e indeterminato.

### NESSUN PERIODO SCOPERTO

Grazie ad una gestione molto attenta delle ferie e della turnazione del personale gli assistiti non resteranno mai privi di conforto e compagnia.

### FLESSIBILITÀ

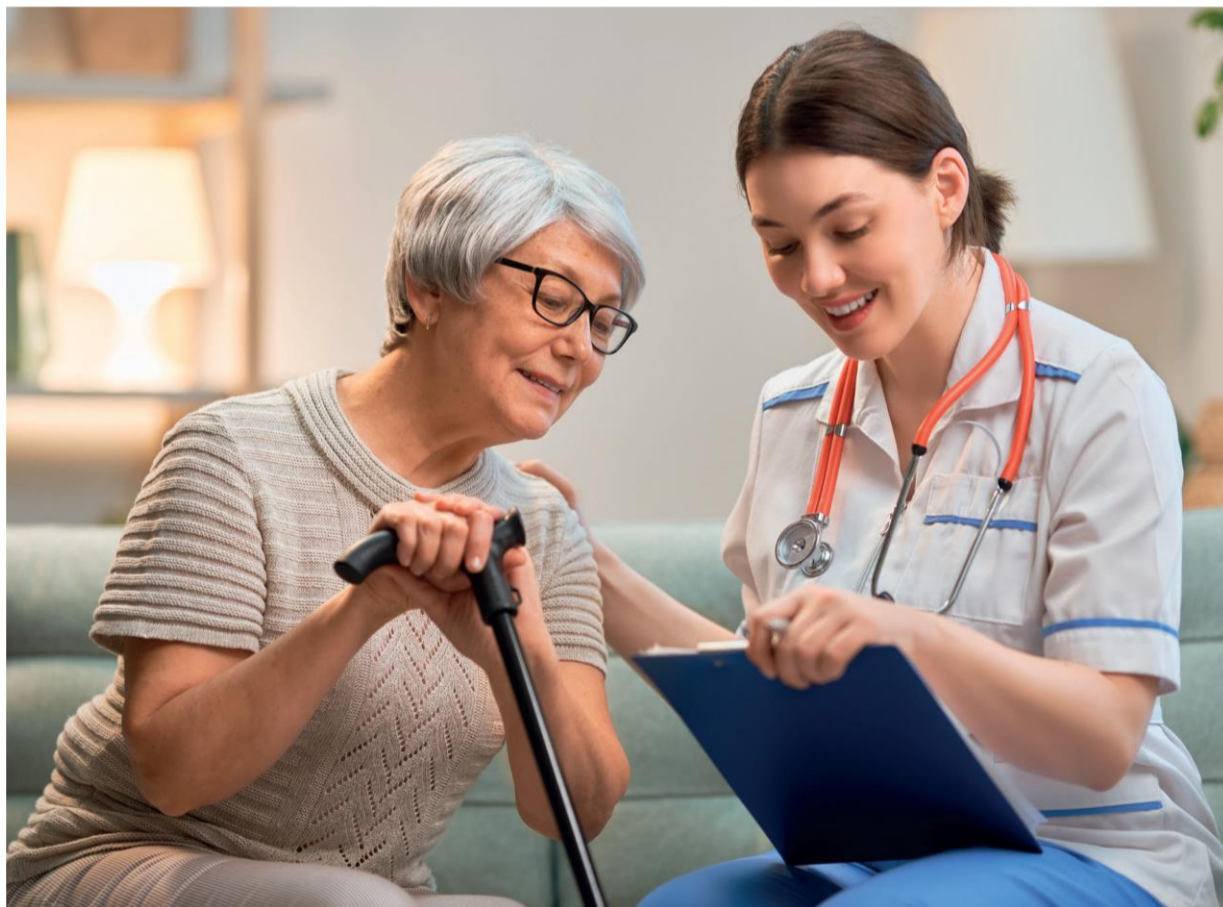
Nessun impegno a lungo termine: i nostri servizi possono essere acquistati mese per mese. I pacchetti possono essere ulteriormente modificati in ogni momento a fronte di esigenze sopravvenute o variazioni delle proprie necessità.

### SEMPLIFICAZIONE BUROCRATICA

Una squadra di commercialisti e consulenti del lavoro ci permette di adempiere, al posto della nostra clientela, agli obblighi di legge relativi alle assunzioni, alla gestione del rapporto di lavoro, ecc.

### TUTELA LEGALE

Tutti gli operatori sono assunti dalla nostra società e, di conseguenza, gli assistiti e le loro famiglie non corrono il rischio di vertenze di alcun genere.



La mission di Sant'Anna 1984 consiste nel donare a tutte le persone anziane, autosufficienti e non, una soluzione assistenziale di eccellenza e con importante componente olistica.

Prendersi cura di una persona è un atto di generosità e di solidarietà. Per questo improntiamo il nostro servizio di assistenza anziani sulla competenza nel settore, l'empatia e l'amorevolezza del personale, adeguatamente formato e specializzato nell'ambito socio-sanitario ed assistenziale.

## ASCOLTO, SUPPORTO E CONDIVISIONE

La comunicazione continua e il supporto tra famiglia, operatori e assistiti è fondamentale.

Le competenze sono nulla senza la passione, la voglia di fare bene e la condivisione del percorso. Questo permette a Sant'Anna 1984 di essere rete, di fare rete e creare una rete attorno alla famiglia e ai cari di cui ci prendiamo cura.

Il nostro metodo di lavoro, la linfa delle nostre giornate parte da qui: dal cuore del "problema" che diventa motore per un percorso da condividere tutti insieme, come una grande famiglia che collabora al benessere di tutti: assistito, famiglia e operatore.



# MILESTONES

## 2019 - ANNO COSTITUZIONE DELL'ENTE

## 2020 - PROGETTO FORMATIVO

## 2021 - PROGETTO FORMATIVO ED ESPANSIONE AZIENDALE

## 2022 - PROGETTO FORMATIVO, ESPANSIONE AZIENDALE, INNOVAZIONE, PARTNERSHIP

### FORMAZIONE

Come per gli anni precedenti, la Coop. Sociale Sant'Anna 1984 ha voluto proseguire il percorso formativo iniziato nel 2020 realizzando nel 2022 un Progetto per formare i propri dipendenti ed accompagnarli verso le nuove tecnologie.

Oggi più che mai c'è bisogno di un radicale e profondo cambiamento dell'assetto e della strategia aziendale che affonda le proprie radici in 2 concetti chiave diversi ma interrelati tra di loro:

1. Sostenibilità (intesa non solo in termini ambientali ma in termini di vero e proprio di business)
2. Digital Transformation

Alla luce di questi 2 concetti, driver del cambiamento, sono stati avviati in SANT'ANNA 1984 attività formative sia di tipo teorico e sia di tipo pratico-esperienziale per trasformare questi concetti in comportamenti reali.

Il piano di formazione è stato pensato per andare a potenziare e ad incidere positivamente sulle dinamiche aziendali (secondo i principi dell'efficacia, dell'efficienza e della resilienza) in risposta all'avvento della Covid-Economy.

Sant'Anna 1984, Cooperativa Sociale specializzata nell'assistenza domiciliare a persona anziane o malate, attiva a Milano e a Roma, punta molto sul ruolo della formazione dei propri operatori per essere in grado di fornire servizi di alto livello ai propri assistiti. Nel corso del 2022 ha infatti sviluppato percorsi di formazione più avanzati per chi ha già svolto questa professione, e ha quindi già una preparazione sia teorica che pratica, ma anche corsi per chi si avvicina per la prima volta all'assistenza domiciliare.



Prima di iniziare a lavorare per la cooperativa, gli aspiranti operatori sanitari hanno accesso gratuito a un periodo di formazione di 6 mesi, che può essere ulteriormente prolungato se necessario. Oltre alle mansioni più tecniche legate a tale professione (ad esempio la movimentazione delle persone con problemi motori, la misurazione della pressione, ecc.), il percorso formativo affronta anche gli aspetti umani di un lavoro così delicato, preparando gli operatori ad affrontare con calma, pazienza e gentilezza qualsiasi situazione dovesse capitare loro durante lo svolgimento della propria attività.

La formazione prevede anche una parte pratica, fondamentale in questa professione, attraverso un inserimento graduale degli operatori, affiancati da un tutor, all'interno della famiglia del loro futuro assistito. In questo modo, l'ultima parte del percorso formativo viene personalizzata caso per caso, in base alle specifiche esigenze dell'anziano o del malato e della loro famiglia. In tutto il periodo di formazione i praticanti sono coperti da un'assicurazione, a carico di Sant'Anna 1984, il che permette di poter fare gli affiancamenti in famiglia in totale sicurezza e serenità.

Infine, gli operatori vengono formati su quelle che sono le pratiche adottate in Sant'Anna 1984 a livello di reportistica, ad esempio su come compilare il diario giornaliero relativo al loro assistito o sulle informazioni che devono trasferire al loro responsabile o tutor. Infatti, le famiglie assistite da Sant'Anna 1984 ricevono resoconti giornalieri sui propri cari e sulle attività svolte.

## PARTNERSHIP

Nel 2022 parte la collaborazione con il Gemelli a casa, prima azienda italiana frutto di un partenariato al 50% tra la Fondazione Policlinico Universitario "Agostino Gemelli" IRCCS e OSA Operatori Sanitari Associati (uno dei maggiori player del Paese nel settore dell'assistenza sociosanitaria domiciliare) e Sant'Anna 1984, che si concretizza in una reciproca attività di informazione presso i rispettivi assistiti: Sant'Anna 1984 promuove infatti presso le proprie famiglie i servizi infermieristici di GAC, che a sua volta propone le attività della cooperativa a quei pazienti che, oltre alle cure mediche, necessitano anche di supporto a domicilio dal punto di vista personale.

L'obiettivo è garantire a chi desidera tornare o restare a casa un percorso di accompagnamento nella propria dimensione di vita.

# Al via la partnership tra Sant'Anna 1984 e "Gemelli a Casa", il servizio di assistenza sanitaria domiciliare del Policlinico Gemelli di Roma

**T**ue strutture di eccellenza nei rispettivi ambiti uniscono le forze per garantire servizi sempre più elevati ed efficaci. La Fondazione Policlinico Universitario "Agostino Gemelli" IRCCS (il più grande ospedale della Capitale e il secondo del Paese) e Sant'Anna 1984 (Cooperativa Sociale specializzata nell'assistenza domiciliare a persone anziane o malate, attiva a Roma e a Milano) hanno infatti annunciato la loro collaborazione nell'ambito del progetto "Gemelli a Casa". "Gemelli a Casa" (GAC), operativo dal 2019 con l'obiettivo di offrire assistenza sanitaria di alti standard di qualità in regime privatistico, è la prima azienda italiana frutto di un partenariato al 50% tra la Fondazione Policlinico Universitario "Agostino Gemelli" IRCCS e OSA Operatori Sanitari Associati (uno dei maggiori player del Paese nel settore dell'assistenza sociosanitaria domiciliare). Nei primi 10 mesi del 2022, GAC ha assistito circa 2.200 pazienti, erogando poco meno di 20mila prestazioni sanitarie, soprattutto di natura medica e infermieristica, come servizi di fisioterapia, prelievi ematici e di campioni biologici, visite geriatriche, somministrazione di terapie per via intramuscolare/sottocutanea, nutrizione artificiale assistita, ecc. Tra i progetti futuri della società, l'implementazione di evoluti servizi di technoassistenza, sviluppati con il sostegno scientifico delle Università, e l'estensione del modello assistenziale in altre regioni del Paese.



TEAM SANT'ANNA

Da parte sua Sant'Anna 1984 offre oggi operatori di assistenza domiciliare (badanti) per persone anziane o malate a circa 200 famiglie tra Roma e Milano. Il personale della cooperativa è formato internamente, in modo che sia in grado di gestire con

professionalità e umanità le varie problematiche che potrebbero sorgere con l'assistito. Ogni operatore è scelto attentamente in base alle caratteristiche della persona che dovrà seguire, anche in termini di carattere, personalità e livello cultura-

le. In questo modo, Sant'Anna 1984 è in grado di fornire servizi di assistenza domiciliare di altissimo livello. La collaborazione tra le due realtà si concretizza in una reciproca attività di informazione presso i rispettivi assistiti: Sant'Anna 1984 promu-

verà infatti presso le proprie famiglie i servizi infermieristici di GAC, che a sua volta proporrà le attività della cooperativa a quei pazienti che, oltre alle cure mediche, necessitano anche di supporto a domicilio dal punto di vista personale.

## Imprenditori giovani e sensibili



KRISTINA TATENKO: PRESIDENTE DI SANT'ANNA

Sant'Anna 1984 è una Cooperativa che crede nel sistema di relazioni che sono fondamentali per il benessere dell'anziano e che contribuiscono al mantenimento della migliore qualità di vita possibile; l'obiettivo è garantire a chi desidera tornare o restare a casa un percorso di accompagnamento nella propria dimensione di vita.

Presidente di Sant'Anna 1984 è Kristina Tatenko, giovane imprenditrice ucraina, classe 1984, appassionata di sociale e di psicologia. Kristina, figlia di un'operatrice sociale, ha sviluppato una grande sensibilità sul tema che le ha permesso con grande impegno di costruire un ambiente di lavoro professionale e stimolante per dipendenti e collaboratori.

## PARTNERSHIP

### Lo sviluppo richiede sinergia e collaborazione



DOTT. VINCENZO TRIVELLA: AMMINISTRATORE DELEGATO DI GEMELLI A CASA.

"La partnership tra noi e la cooperativa Sant'Anna 1984 rappresenta un'ulteriore evoluzione dei nostri programmi di sviluppo", dichiara Vincenzo Trivella, Amministratore Delegato di Gemelli a Casa.

"Attraverso la garanzia delle reciproche storie imprenditoriali e della qualità dei soggetti coinvolti, questo accordo, qualificante anche per originalità, implementa il carnet dei servizi offerti ad una utenza sempre più bisognosa di risposte

efficienti e ne rafforza gli aspetti più propriamente sociali, affiancando con pari dignità quelli sanitari". "È per noi motivo di grande orgoglio che una struttura conosciuta per la sua eccellenza in ambito sanitario come il Policlinico Gemelli abbia scelto Sant'Anna 1984 come partner, soprattutto visto che è la prima volta che Gemelli a Casa collabora con una cooperativa che fornisce personale non sanitario, come la nostra. Si tratta di un importante riconoscimento dell'elevato standard qualitativo dei nostri servizi, e del lavoro e dell'impegno profusi in questi anni per raggiungere tali standard", commenta Kristina Tatenko, Presidente di Sant'Anna 1984. "Oltre alla nostra soddisfazione professionale e personale, però, pensiamo come sempre in primis ai nostri assistiti, che nell'ambito dell'accordo avranno la possibilità di beneficiare di una scontistica tra il 10% e il 15% sui servizi infermieristici di GAC; il che, in caso di prestazioni frequenti, può rappresentare un bel risparmio".

<https://www.santanna1984.it>

Nella Terza Età, riuscire a mantenere una buona funzionalità del piede può segnare il confine tra l'essere in salute e il non esserlo. Inoltre mantenere un buon livello cognitivo è fondamentale per Sant'Anna che attiva a Roma e a Milano, ha individuato una serie di consigli e accorgimenti da seguire per mantenere sempre il benessere dei propri assistiti e accorgersi tempestivamente di eventuali problematiche, individuando una rete di partner volta a coprire le esigenze dell'assistito e dei suoi familiari a 360°.



### Pronto Soccorso Del Piede a domicilio

- Trattamento Podologico generale all'interno di Roma.
- Trattamento Podologico generale nei dintorni di Roma.
- Trattamento Piede Diabetico.
- Urgenze (compreso piede diabetico) fuori dall'orario lavorativo e di domenica.
- Realizzazione ortesi plantare di scarico + impronta + consegna domiciliare.



### Servizi di pulizie a domicilio

- Pulizia a fondo
- Rimessa a nuovo



*Danyla De Vincentiis*  
Parent Coach

### Parent Coach a domicilio

- Il Parent coach si affianca come supporto nelle situazioni in cui è necessario fermarsi per riflettere se la strada che stiamo percorrendo sia quella giusta soprattutto per quanto riguarda le relazioni naturali e quotidiane.



### Medico psicologo clinico

Esperto e qualificato con una comprovata esperienza di successo nella conduzione di valutazioni psicologiche complete, nello sviluppo di piano di trattamento personalizzati e nella fornitura di psicoterapia individualizzata a persone che necessitano di assistenza per la salute mentale.

#### AREE DI INTERVENTO

- Supporto psicologico • Terapia di coppia • Disturbo d'ansia • Mindfulness • Training autogeno • Terapia familiare • Test psicodiagnostici • Depressione • Disturbo ossessivo compulsivo • Gestione del lutto • Disturbo post traumatico da stress

Inoltre la cooperativa nel 2022 ha scelto di investire nella comunicazione per la prevenzione degli anziani. Periodicamente pubblica su diverse testate giornalistiche consigli per la prevenzione degli anziani. Azioni semplici, ma che non tutti sempre conoscono o seguono, e che anche gli operatori di Sant'Anna 1984 mettono in pratica con i propri assistiti.



*Sant'Anna 1984 è una Cooperativa che crede nel sistema di relazioni che sono fondamentali per il benessere dell'anziano e che contribuiscono al mantenimento della migliore qualità di vita possibile; l'obiettivo è garantire a chi desidera tornare o restare a casa un percorso di accompagnamento nella propria dimensione di vita.*

# CHI SIAMO

## STAKEHOLDERS

Tipo di stakeholder	Rilevanza	Modalità di coinvolgimento	Aspetti da sviluppare
Soci	126	Partecipazione a tavoli di discussione	Necessità di condivisione obiettivi   Necessità di condivisione valori   Necessità di migliorare la comunicazione
Finanziatori	2	Dialogo informale e formale	Necessità di migliorare la relazione   Necessità di condivisione obiettivi   Necessità di condivisione valori
Personale	98	Questionario di soddisfazione   Intervista   Partecipazione a tavoli di discussione	Necessità di migliorare la relazione   Necessità di condivisione obiettivi   Necessità di condivisione valori   Necessità di migliorare la comunicazione



# MISSION E VISION

## I NOSTRI SCOPI STATUTARI

### SCOPO MUTUALISTICO

La Cooperativa è retta e disciplinata secondo il principio della mutualità senza fini di speculazione privata ed ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, soci e non soci, mediante l'utilizzo razionale delle risorse umane e materiali a disposizione.

Essa opera ispirandosi ai principi di solidarietà e mutualità, e si propone la gestione in forma di impresa dei servizi socio sanitari, educativi e culturali. Nella costituzione e nell'esecuzione dei rapporti mutualistici, l'Organo amministrativo dovrà rispettare il principio di parità di trattamento nei confronti dei soci. In funzione della quantità e della qualità dei rapporti mutualistici, la parità di trattamento deve essere rispettata anche nell'eventuale ripartizione dei ristorni.

Possono essere redatti regolamenti che determinino i criteri e le regole inerenti allo svolgimento dell'attività mutualistica tra cooperativa e soci. Tali regolamenti, predisposti dall'Organo amministrativo, devono essere approvati dall'assemblea con le maggioranze previste per le assemblee straordinarie. La Cooperativa può operare anche con terzi non soci.



# MISSION E VISION

## I NOSTRI OBIETTIVI STRATEGICI

### **NUOVE APERTURE**

Aperture di nuove sedi ed espansione su tutto il territorio italiano

### **MIGLIORAMENTO DEL PROCESSI PRODUTTIVI**

Al fine di innovare ed ottimizzare i processi produttivi interni la Cooperativa ha implementato un sistema di gestione CRM (Customer Relationship Management) che permette ad ogni figura professionale di accedere alla propria area di competenza.

## I NOSTRI VALORI

### **ASSISTENZA DOMICILIARE**

Le cure domiciliari Sant'Anna hanno un approccio olistico, che tiene conto non solo del benessere fisico dell'assistito ma anche di quello psicologico e si basano sulla capacità d'ascolto e la comprensione. Il nostro obiettivo è quello di favorire la piena espressione interiore dell'anziano, con stimoli che lo aiutino a ritrovare desideri, attese, aspirazioni ed emozioni. Riteniamo che la scelta dell'assistenza domiciliare non debba mai essere imposta, ma accolta dall'assistito e riconosciuta come la più indicata forma di sostegno alle sue necessità.

### **CURA DEI DIPENDENTI**



I nostri operatori sono selezionati ricorrendo a criteri stringenti di professionalità, affidabilità, predisposizione al ruolo e buona indole. Crescono professionalmente all'interno del gruppo e ricevono una formazione continua.

Sant'Anna 1984 è particolarmente attenta alla creazione di momenti di team building tra i propri operatori, organizzando eventi in cui i colleghi possano conoscersi di persona, condividere esperienze, ma anche semplicemente divertirsi. La cooperativa ha inoltre attivato una chat comune, che coinvolge oltre 300 persone, dove quotidianamente gli operatori possono trovare supporto e conforto. Sant'Anna 1984 sposa appieno le nuove tendenze del mondo del lavoro che promuovono l'inclusività e la diversità nel settore sociale, garantendo che tutti i lavoratori abbiano pari opportunità di crescita professionale e di realizzazione personale, creando un ambiente di lavoro equo e accogliente per tutti i dipendenti. Sono tutti soci lavoratori con contratto a tempo determinato e indeterminato. Formiamo i nuovi arrivati nella nostra scuola interna, gestita da infermieri e altri professionisti certificati, per perfezionare le competenze pratiche. Proprio perché siamo molto più di un gruppo di lavoro, passiamo insieme anche parte del tempo libero, come le festività o i nostri pranzi

domenicali. Anche la salute mentale del nostro staff per noi è prioritaria. Due volte al mese, per gli operatori che gestiscono servizi complessi, offriamo sedute di gruppo con la psicologa aziendale, per condividere e risolvere insieme eventuali difficoltà.

Una delle difficoltà incontrate dalle persone che svolgono la professione di assistenza domiciliare ad anziani o disabili, e che quindi per motivi di lavoro possono avere l'esigenza di spostarsi e trovare sistemazioni vicine alle case degli assistiti, è quella di trovare abitazioni di livello adeguato a costi in linea con le loro possibilità economiche. Sant'Anna 1984, Cooperativa Sociale di Roma leader nell'assistenza domiciliare con all'attivo circa 300 collaboratori, che pone il benessere dei suoi soci in cima alla lista delle proprie priorità, non poteva ignorare tale esigenza e ha deciso di fare qualcosa di concreto per aiutare gli operatori nella ricerca delle migliori soluzioni ai prezzi più vantaggiosi.



## I PARADISI DI SANT'ANNA

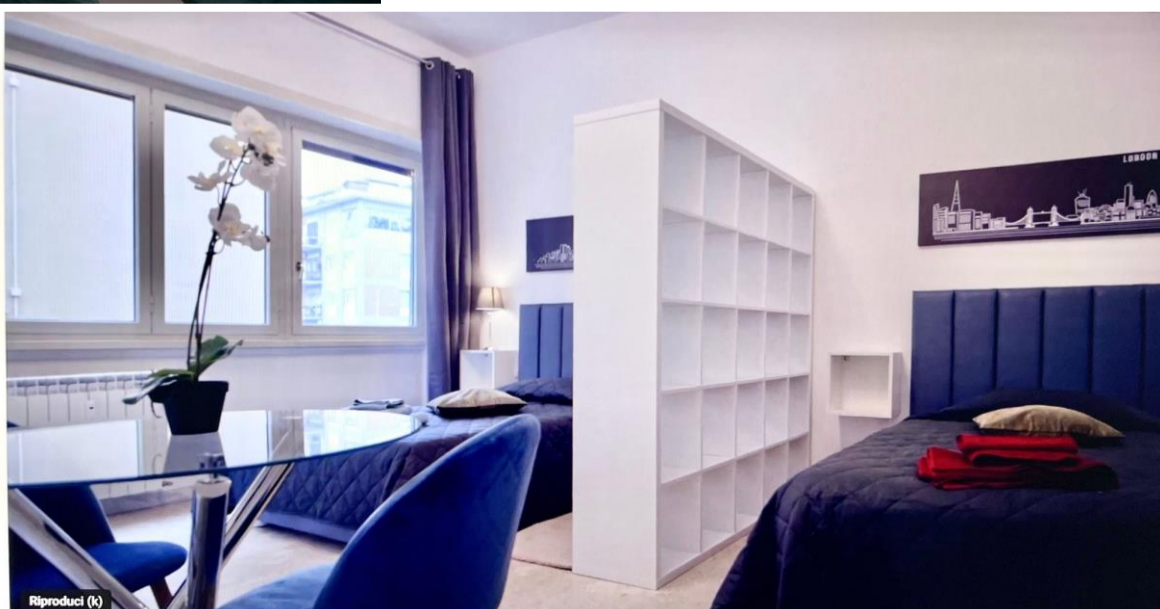
Nel 2022 Sant'Anna 1984 lancia il progetto "Paradisi di Sant'Anna" per aiutare gli operatori di assistenza domiciliare a trovare abitazioni adeguate a costi contenuti. L'obiettivo è quello aiutare gli operatori nella ricerca delle migliori soluzioni ai prezzi più vantaggiosi, offrendo alloggi per un breve/lungo periodo. Un'iniziativa senza fini di lucro, ma che ha solo l'obiettivo di aiutare i propri soci lavoratori in modo che possano svolgere la loro attività nel modo più sereno possibile e senza preoccupazioni legate alla difficoltà di trovare una casa o ai costi troppo elevati.



**ECONOMIA**  
soluzioni per operatori e operatori

Sant'Anna  
1984

Abitazioni adeguate a costi contenuti





# GOVERNANCE & CONTROLLO

## IL DIRETTIVO

### PRESIDENTE

KRISTINA TATENKO

TTNKST84D44Z154U

In carica dal: 16/09/2020

Durata del mandato: 3 esercizi

Altri componenti del direttivo:

Nome / Ragione Sociale	Codice Fiscale	Professione	Data prima nomina
TETTONI FABIO	TTTFBA67D06H501M	Libero professionista	14/12/2021
D'ELIA GIULIA	DLEGLI90S64B506S	Dipendente	14/12/2021
ALVAREZ DARDET OTTAVIO FRANCESCO	LVRTVF83B28H501A	Imprenditore	14/12/2021
DEL BUONO ELISA	DLBLSE86T65H501T	Dipendente	14/12/2021

# BASE SOCIALE & DEMOCRATICITÀ

## BASE SOCIALE E ASSEMBLEA

NUMERO DEI SOCI: 126

- di cui uomini: 32
- di cui donne: 94
- dipendenti: 98
- volontari: 28



Partecipazione media nel 2022:  
100% su un numero di assemblee  
pari a 9

## PRINCIPALI TEMI ALL'ATTENZIONE DELL'ASSEMBLEA DEI SOCI NEL 2022

Assemblea d'eserta per approvazione bilancio  
Approvazione d'esercizio 2021  
Approvazione bilancio 2021  
Approvazione richiesta finanziamento soci infruttifero  
Approvazione restituzione finanziamento soci infruttifero

## ATTIVITÀ DEL DIRETTIVO

NUMERO DI INCONTRI NEL 2022: 13

## PRINCIPALI TEMI ALL'ATTENZIONE DELL'ASSEMBLEA DEL CDA NEL 2022

Approvazione Bilancio d'esercizio e Bilancio Sociale, Ammissione nuovi Soci, Attribuzione poteri del CDA, Approvazione Codice Etico, Fideiussione bancaria



Partecipazione media nel 2022:  
100% su numero di incontri del  
direttivo pari a 13

# ASPETTI ECONOMICI

## ANALISI ECONOMICO – FINANZIARIA

Composizione dei ricavi 2022 € 3.166.751

### TIPOLOGIA DI RICAVO

RICAVI DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI	2.978.191 €
LIBERALITA' RICEVUTE CONTRIBUTI IN CONTO ESERCIZIO	35.519 €
ALTRI RICAVI	153.041 €

### Conto economico comparato

-	2022	2021	2020
VALORE DELLA PRODUZIONE	3.166.751 €	2.186.267 €	946.743 €
COSTI DELLA PRODUZIONE	3.096.575 €	2.180.472 €	898.604 €
RISULTATO OPERATIVO	70.176 €	5.795 €	48.139 €
PROVENTI (ONERI) FINANZIARI	(174) €	(2.090) €	(421) €
IMPOSTE	40.161 €	38.024 €	8.133 €
UTILE (PERDITA) DI ESERCIZIO)	29.841 €	(34.319) €	39.585 €

# ASPETTI ECONOMICI

## ANALISI ECONOMICO - FINANZIARIA

### Stato patrimoniale comparato

ATTIVITÀ	2022	2021	2020
CREDITI VERSO SOCI	13.800 €	17.000 €	8.800 €
IMMOBILIZZAZIONI	213.707 €	215.020 €	217.298 €
- immateriali	183.448 €	178.894 €	179.991 €
- materiali	26.895 €	34.142 €	20.446 €
- finanziarie	3.364 €	1.984 €	16.861 €
ATTIVO CIRCOLANTE	480.063 €	351.550 €	136.105 €
- rimanenze	1.356 €	5.592 €	1.437 €
- crediti	406.023 €	247.176 €	72.156 €
- disponibilità liquide	72.684 €	98.782 €	62.512 €
- RATEI E RISCOINTI	2.871 €	2.194 €	0 €
<b>TOTALE ATTIVO NETTO</b>	<b>710.441 €</b>	<b>585.764 €</b>	<b>362.203 €</b>

PASSIVITÀ	2022	2021	2020
CAPITALE SOCIALE	19.500 €	22.250 €	12.000 €
TOTALE RISERVE	2.448 €	36.769 €	349 €
PATRIMONIO NETTO	54.518 €	27.429 €	51.934 €
TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO	78.619 €	55.881 €	14.329 €
DEBITI	577.304 €	500.528 €	294.014 €
RATEI E RISCOINTI	0 €	1.926 €	1.926 €
<b>TOTALE PASSIVO</b>	<b>710.441 €</b>	<b>585.764 €</b>	<b>362.203 €</b>

Le cooperative sono sempre caratterizzate dal principio della "porta aperta", cioè della possibilità di ingresso di nuovi soci in qualsiasi momento e senza particolari formalità, salva l'approvazione da parte dell'organo amministrativo, che deve verificare la presenza dei requisiti previsti dallo statuto coerentemente. Pertanto i soci sono liberi di uscire dalla cooperativa in proporzione alle quote associative versate dagli stessi. Nel corso degli anni il valore dei conferimenti è stato ridotto da €250,00 a € 50,00.

# ASPETTI ECONOMICI

## ANALISI ECONOMICO – FINANZIARIA

### Situazione Debitoria

ATTIVITÀ	ENTRO 12 MESI	OLTRE 12 MESI	ENTRO 5 ANNI	TOTALE
DEBITI VERSO SOCI	0 €	0 €	0 €	0 €
DEBITI VERSO FINANZIATORI	0 €	21.543 €	0 €	21.543 €
DEBITI VERSO BANCHE	2.595 €	0 €	0 €	2.595 €
ACCONTI	0 €	0 €	0 €	0 €
DEBITI VERSO FORNITORI	101.412 €	0 €	0 €	101.412 €
DEBITI TRIBUTARI	227.219 €	699 €	0 €	227.918 €
DEBITI VERSO ISTITUTI DI PREVIDENZA	31.206 €	4.827 €	0 €	36.033 €
ALTRI DEBITI	133.777 €	54.026 €	0 €	187.803 €
<b>TOTALE DEBITI</b>	<b>496.209 €</b>	<b>81.095 €</b>	<b>0 €</b>	<b>577.304 €</b>

# ATTIVITÀ DELL'ENTE

## d) Attività di educazione, istruzione e formazione professionale

### FORMAZIONE 4.0

Progetto specifico

Sede di realizzazione: Sant'Anna 1984, Via Festo Avieno 78, 00136 Roma

Tipologia di intervento:

Il piano della Formazione 4.0 erogata nel 2022 in SANT'ANNA 1984 è stata svolta sulle seguenti tematiche:

- Integrazione Digitale dei Processi Aziendali: nuovi tools da integrare nel nostro Sistema
- Cybersecurity: principi fondamentali
- Archiviare, Elaborare e Trasmettere Dati (Cloud Computing)
- Strumenti della digitalizzazione della comunicazione

Nello specifico i corsi che compongono il Piano hanno previsto il ricorso alle seguenti metodologie didattiche innovative, afferenti al filone delle Action Methodologies, che hanno consentito ai partecipanti di applicare concretamente i contenuti appresi alla realtà aziendale in cui operano quotidianamente:

- attività di gruppo, intese come momento di collaborazione nell'applicazione di quanto appreso nel corso della formazione;
- simulazioni, intese come riproduzioni di situazioni reali nelle quali uno o più attori sono chiamati a simulare quello che potrà accadere in futuro;
- Applicazioni reali, intese come esercitazione concreta sull'utilizzo di applicazioni, software e tools digitali;
- Riunioni e Meeting focalizzati sui temi e sulle loro possibili applicazioni pratiche presso i clienti (specie per l'erogazione della formazione a distanza in modalità sincrona);
- esercitazioni pratiche;
- casi, vale a dire una storia, un evento o una situazione problematica sottoposta al gruppo, al quale in genere vengono richieste possibili risposte;
- discussioni, intese come scambio di opinioni tra partecipanti e docente intorno ad un argomento proposto o ad un tema specifico.

Il vantaggio di questo tipo di formazione risiede nella possibilità di sperimentare concretamente e praticamente i contenuti teorici esposti nella formazione, in modo che ciascun partecipante abbia la possibilità di mettersi alla prova e di confrontarsi con i colleghi, esponendo le proprie opinioni e mettendo in pratica i concetti teorici appresi durante le ore di formazione.

## PROGETTO ANGELI DI SANT'ANNA

Il Progetto formative "Angeli di Sant'Anna" è un corso gratuito di formazione di 6 mesi, che può essere ulteriormente prolungato se necessario.

Il percorso di formazione è rivolto a coloro che vogliono acquisire conoscenze e competenze nel campo dell'assistenza domiciliare e di conseguenza vogliono svolgere una professione volta fornire assistenza alle persone anziane, ad aiutare le persone malate con disabilità e/o persone che vivono in una situazione di svantaggio e che sono bisognose di cure e attenzioni particolari.

Il percorso garantisce una preparazione idonea a favorire l'immediata operatività ed inserimento nel mondo del lavoro.

La formazione prevede anche una parte pratica, fondamentale in questa professione, attraverso un inserimento graduale degli operatori, affiancati da un tutor, all'interno della famiglia del loro futuro assistito. In questo modo, l'ultima parte del percorso formativo viene personalizzata caso per caso, in base alle specifiche esigenze dell'anziano o del malato e della loro famiglia. In tutto il periodo di formazione i praticanti sono coperti da un'assicurazione, a carico di Sant'Anna 1984, il che permette di poter fare gli affiancamenti in famiglia in totale sicurezza e serenità.

Infine, gli operatori vengono formati su quelle che sono le pratiche adottate in Sant'Anna 1984 a livello di reportistica, ad esempio su come compilare il diario giornaliero relativo al loro assistito o sulle informazioni che devono trasferire al loro responsabile o tutor. Infatti, le famiglie assistite da Sant'Anna 1984 ricevono resoconti giornalieri sui propri cari e sulle attività svolte.

### Beneficiari diretti

**127** Dipendenti

### Beneficiari indiretti

**200** Clienti Assistiti autosufficienti e non autosufficienti

### PARTNERS con i quali viene realizzata l'attività

#### CIVITA FORMAZIONE S.R.L.

Servizi di consulenza e supporto alla rendicontazione per la formazione 4.0 del 2022

#### WIRENT S.R.L.

Ente Formativo che ha erogato la formazione esterna

#### FONDAMENTIS S.R.L.

Ente Formativo che ha erogato la formazione esterna

#### IMPRESA SVILUPPO & MANAGEMENT SRL

Presente nel mercato della formazione professionale da oltre 20 anni e partner di FORMA CAMERA – Azienda Speciale della Camera di Commercio di Roma ideatore del Progetto di formazione Angeli di Sant'Anna

# ATTIVITÀ DELL'ENTE

## FORMAZIONE 4.0

### INDICATORI DI IMPATTO

### RISULTATI 2022

113.455,83

#### 1) N. 912 ORE DI FORMAZIONE EROGATE

La presenza e partecipazione alle attività è stata totale da parte dei corsisti che hanno gradito l'iniziativa in quanto va a potenziare le loro competenze, il loro profilo professionale e la loro employability. Le ore di formazione erogate hanno contribuito alla determinazione del credito d'imposta

## OBIETTIVI DI SVILUPPO

### DIGITALIZZAZIONE:



La scelta, nel 2022, di proseguire nella formazione del proprio personale sui temi della Formazione 4.0 nasce proprio dallo spirito che guida questa azienda, sempre attenta alla crescita e sviluppo delle proprie risorse umane e a tutto ciò che possa rendere più efficiente ed efficace il lavoro. L'attenzione quindi agli strumenti di lavoro, analogici prima e ora anche di tipo digitale, è sempre stata massima.

La Cooperativa Sant'Anna, quindi per lavorare su un mercato altamente competitivo, si caratterizza come azienda proiettata all'innovazione sia di Processo che di Servizio, al fine di rappresentare per i clienti un punto di riferimento e un brand riconosciuto.

Il piano della Formazione 4.0 erogata nel 2022 in SANT'ANNA 1984 COOPERATIVA SOCIALE è stata svolta sulle seguenti tematiche:

- Integrazione Digitale dei Processi Aziendali: nuovi tools da integrare nel nostro sistema
- Cybersecurity: principi fondamentali
- Archiviare, Elaborare e Trasmettere Dati (Cloud Computing)
- Strumenti della digitalizzazione della comunicazione

In tutti i corsi si sono svolti incontri generali e introduttivi alle tematiche per poi procedere ad attività di dinamiche di gruppo, brainstorming, simulazioni, esercitazioni pratiche ecc. in modalità partecipativa e interattiva.

Il tutto è sempre stato finalizzato ad evidenziare in pratica le possibili applicazioni quotidiane interne all'organizzazione e verso i propri clienti, favorendo una formazione con un approccio fortemente concreto e volto alla risoluzione di problemi utili alla clientela.



# RISORSE UMANE

## PERSONALE DIPENDENTE

### NUMERO TOTALE DEI DIPENDENTI

**98**

di cui a tempo determinato: 0

soci: 98

uomini: 14

a tempo indeterminato: 98

non soci: 0

donne: 84

### DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE

#### PER CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO



uomini / donne



soci / non soci



# RISORSE UMANE

## IL NOSTRO IMPEGNO A FAVORE DELL' IMPATTO AMBIENTALE, SOCIALE, OCCUPAZIONALE

La cooperativa Sant'Anna attraverso il servizio di assistenza offerto, garantisce il benessere dei propri assistiti aumentando la qualità di vita dell'anziano e dei suoi familiari. Favorisce il recupero ed il reinserimento sociale di disabili anziani e minori a rischio.

Grazie al preciso piano assistenziale a domicilio, l'assistito può tranquillamente rimanere nella propria dimora senza traumi di trasferimento in strutture dedicate. I familiari che vivono lontani affidano alla cooperativa la cura completa dei propri genitori. Sant'Anna ogni mese prende in considerazione una media di 10/15 nuovi operatori da inserire nel proprio organico, creando occupazione e attraverso il percorso formativo aumentando la loro professionalità e affidabilità.

L'assistenza domiciliare privata è un mestiere che insegna a ricordare e sensibilizzare le nuove generazioni a prendersi cura delle persone più deboli e bisognose, aumentando il livello di consapevolezza personale e rafforzando i legami emotivi tra le persone.

*"Non c'è nulla di meglio di una vecchiaia piena di amore."*

La cooperativa ha investito nel 2022 in automobili elettriche ed ibride per ridurre l'impatto ambientale



## AZIONI STRUTTURATE INTRAPRESE

La cooperativa da anni ha implementato un gestionale CRM (Customer Relationship Management) per la gestione dei clienti/pazienti nel settore assistenziale e infermieristico, che permette ad ogni reparto di accedere alla propria figura professionale e di gestire appositamente attraverso la propria area le attività di competenza, ad esempio: reparto amministrativo, reparto hr, reparto selezione del personale, reparto commerciale, reparto operativo.

Attraverso il CRM vengono digitalizzati sia i diari giornalieri che i fogli presenze dei dipendenti.

La realizzazione di un gestionale ad esclusivo uso interno garantisce al personale Sant'Anna autorizzato di poter accedere alle funzioni di compilazione dei Diari Giornalieri e creare verbali di sopralluogo, limitando il consumo di carta stampata ed ottimizzando i processi produttivi.

# RISORSE UMANE

## PER LIVELLO CONTRATTUALE

B1		82
D1		12
D2		4



## DICHIARAZIONE DI CONFORMITÀ

Il sottoscritto Dott. FABIO TARDANICO, iscritto all'Albo dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili della Provincia di ROMA, al n. AA003689, ai sensi dell'art. 31 comma 2-quinquies della Legge 340/2000, dichiara che il presente documento informatico è conforme all'originale depositato presso la società.



# Sant'Anna

— 1984 —

