



**Sant'Anna**  
— 1984 —



**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)**

**Bilancio Sociale**  
**2023**

# BILANCIO SOCIALE 2023

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

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.



# 1. LETTERA AGLI STAKEHOLDERS

## Cari lettori,

con grande piacere presentiamo la quarta edizione del nostro Bilancio di Sostenibilità. Il nostro obiettivo principale è quello di fornire una rappresentazione chiara e completa, sia qualitativa che quantitativa, dei valori e degli effetti che la nostra attività d'impresa produce nell'ambito in cui operiamo. Con questo documento, rendicontiamo le politiche e le attività promosse nel corso del 2023, garantendo piena trasparenza nei confronti dei nostri stakeholder.

### Ruolo e Impegno della Cooperativa

Siamo fermamente convinti che la nostra cooperativa rivesta un ruolo primario nel perseguimento del pieno sviluppo sostenibile delle comunità locali di riferimento. Sant'Anna 1984 è la prima cooperativa sociale del centro Italia per i servizi di assistenza domiciliare per anziani e persone con disabilità, offrendo un servizio di qualità a tutti i nostri assistiti. Ci proponiamo come un'eccellente alternativa alle soluzioni assistenziali tradizionali per le persone anziane, siano esse autosufficienti o non autosufficienti.

### La Nostra Missione

La nostra sfida quotidiana è quella di mantenere alti i livelli dei servizi che offriamo, migliorando la qualità di vita dei nostri assistiti e 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”.*

### Relazioni con gli Stakeholder

Gestire efficacemente le relazioni con i nostri stakeholder è un impegno costante, che intendiamo mantenere anche attraverso il continuo miglioramento del Bilancio di Sostenibilità. All'interno di questo documento troverete una dettagliata descrizione della nostra governance e identità d'impresa, con un focus particolare sulle performance di sostenibilità economica e sociale.

### Principi Etici e Linee Guida Comportamentali

La Cooperativa Sant'Anna 1984 individua chiaramente i principi etici ai quali devono uniformarsi tutti coloro che partecipano al processo produttivo. Questi principi 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.

## Responsabilità Sociale d'Impresa

Fondata con l'obiettivo di promuovere la mutualità e la cooperazione tra i suoi membri, la Cooperativa Sant'Anna 1984 integra i principi di etica, equità e rispetto con quelli di mutualità e visione strategica d'impresa. Crediamo che un comportamento socialmente responsabile sia un investimento che rende l'impresa competitiva e solida a lungo termine.

## Valenza del Bilancio di Sostenibilità

Questo Bilancio di Sostenibilità ha una duplice valenza:

- Interna: Funziona come strumento di gestione, utile per condividere internamente analisi, programmazione, controllo e informazioni sulle performance ottenute.
- Esterna: Serve come strumento di comunicazione e condivisione con gli stakeholder dei risultati raggiunti.

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.

## Conclusione

Vi invitiamo a esplorare le pagine seguenti per una panoramica completa della nostra governance, delle nostre performance e del nostro impegno verso un futuro sostenibile. Siamo orgogliosi del lavoro svolto e dei risultati ottenuti, e confidiamo che il nostro impegno verso la sostenibilità continui a crescere e migliorare.

*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.*

Grazie per la Vostra attenzione.

Roma 30/06/2024

Cordialmente

**Kristina Tatenko**  
Presidente



SANT'ANNA 1984 SOC. COOP. SOC.

**CODICE ETICO**

REGOLE DI CONDOTTA



## 2. INFORMAZIONI DI BASE

### 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 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. La nostra visione è anche quella di creare un ambiente lavorativo che favorisca la crescita personale e professionale dei nostri membri, promuovendo al contempo il benessere della comunità in cui operiamo. La nostra missione è di fornire prodotti e servizi di alta qualità, mantenendo elevati standard etici e sociali.



## 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

2023 - PROGETTO FORMATIVO, INNOVAZIONE TECNOLOGICA, PARTNERSHIP

## FORMAZIONE

Anche nel 2023, la Coop. Sociale Sant'Anna 1984 ha continuato il percorso formativo avviato nel 2020, realizzando un progetto per formare i propri dipendenti e accompagnarli verso l'adozione delle nuove tecnologie. Oggi più che mai, è necessaria una trasformazione radicale e profonda dell'assetto e della strategia aziendale, fondata su due concetti chiave, diversi ma interrelati:

1. Sostenibilità: Intesa non solo in termini ambientali, ma come pilastro del nostro modello di business.
2. Trasformazione Digitale: Essenziale per modernizzare e rendere più efficiente l'organizzazione.

### Attività Formative

Alla luce di questi due concetti, veri e propri driver del cambiamento, Sant'Anna 1984 ha avviato attività formative sia teoriche che pratiche-esperienziali per trasformare questi principi in comportamenti reali. Il piano di formazione ha incluso un programma di investimenti per lo sviluppo di un sistema di Analytics per il reparto risorse umane, denominato "HR Automation & Analytics".

### Formazione degli Operatori

Sant'Anna 1984, cooperativa sociale specializzata nell'assistenza domiciliare per persone anziane o malate, attiva a Milano e Roma, punta molto sulla formazione dei propri operatori per garantire servizi di alto livello ai propri assistiti. Nel corso del 2023, sono stati sviluppati percorsi di formazione avanzata per chi ha già esperienza nel settore, nonché corsi introduttivi per coloro che si avvicinano per la prima volta all'assistenza domiciliare.

Questa attenzione alla formazione ci consente di migliorare continuamente la qualità dei servizi offerti, mantenendo un elevato standard professionale e rispondendo in modo efficace alle esigenze dei nostri assistiti e delle loro famiglie.

Prima di iniziare a lavorare per la cooperativa, gli aspiranti operatori sanitari hanno accesso gratuito a un periodo di formazione di 3-6 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.

## COLLABORAZIONI E INIZIATIVE DI SANT'ANNA 1984

Sant'Anna 1984 è una cooperativa che crede profondamente nel valore delle relazioni, fondamentali per il benessere degli anziani e per il mantenimento della migliore qualità di vita possibile. Il nostro obiettivo è garantire a chi desidera tornare o restare a casa un percorso di accompagnamento nella propria dimensione di vita.

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

Questo è il messaggio che accoglie chi visita la pagina di presentazione della cooperativa Sant'Anna 1984.

### Una Missione di Amore e Cura

Più che una frase, questa è la missione che caratterizza la nostra impresa sociale, operativa a Roma e Milano, che si occupa principalmente di assistenza sanitaria e domiciliare per persone anziane e malate. Ma facciamo molto di più. Negli anni, Sant'Anna 1984 ha sviluppato numerosi progetti e collaborazioni per offrire servizi sempre più adeguati alle richieste e alle esigenze dei nostri clienti.

### Impegno di Sant'Anna per il Benessere degli Assistiti

Sant'Anna, attiva a Roma e Milano, ha individuato una serie di consigli e accorgimenti per mantenere il benessere dei propri assistiti e individuare tempestivamente eventuali problematiche. Il nostro obiettivo è offrire un supporto a 360° agli assistiti e ai loro familiari, attraverso una rete di partner qualificati.

Questa rete ci permette di coprire tutte le esigenze, garantendo un'assistenza completa e personalizzata, che abbraccia sia gli aspetti fisici che cognitivi della salute.

### Benessere nella Terza Età

Nella terza età, mantenere una buona funzionalità del piede può fare la differenza tra essere in salute e non esserlo. Inoltre, il mantenimento di un buon livello cognitivo è fondamentale per garantire il benessere complessivo degli anziani.



#### 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



**Gemelli**  
**A CASA**

#### Gemelli a Casa

mette a disposizione dei propri assistiti un'équipe multidisciplinare in grado di rispondere ai bisogni di salute di ogni paziente. Infermieri, fisioterapisti, operatori sanitari, medici e specialisti permettono a Gemelli a Casa di offrire una presa in carico globale dell'assistito.



## Collaborazione con Gemelli a Casa

Anche nel 2023, abbiamo continuato la fruttuosa collaborazione con Gemelli a Casa, iniziata nel 2022, 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 comune è garantire a chi desidera tornare o restare a casa un percorso di accompagnamento nella propria dimensione di vita. Questa sinergia permette di offrire un servizio completo e integrato, rispondendo alle diverse esigenze dei pazienti e migliorando la qualità della loro vita a domicilio.

# 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 tecnoassistenza, 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 promuove

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>



## Collaborazione con Associazione Poliziotti Italiani

Una delle nostre iniziative più recenti, avviata nel 2023, è la collaborazione con la Polizia di Stato per la diffusione di una campagna di sensibilizzazione contro le truffe agli anziani. Questa campagna mira a proteggere i nostri assistiti da possibili frodi, informandoli e sensibilizzandoli sui rischi e sui comportamenti da adottare per difendersi.



**ASSOCIAZIONE POLIZIOTTI ITALIANI**

*"Sempre dalla parte del cittadino"*

# Truffe agli Anziani



**Campagna sicurezza per gli anziani**  
**Alcuni consigli utili per difendersi dai malintenzionati**

con il Patrocinio di  Regione Lombardia

Tra le truffe più comuni ai danni degli anziani, troviamo:

1. Truffa dei finti addetti dell'Acqua o Luce  
Individui che si fingono addetti dei servizi idrici entrano in casa per verificare la presenza di legionella e, approfittando della distrazione, sottraggono oggetti di valore.
2. Truffa dello specchietto  
Sconosciuti accusano l'anziano di aver causato danni allo specchietto della loro auto, chiedendo un risarcimento immediato e in contanti.
3. Truffa del finto riconoscimento  
Truffatori che fingono di conoscere la vittima, spesso con la scusa di essere un parente in difficoltà, chiedendo denaro in prestito.
4. Truffa per aiuto economico per i figli  
Truffatori che contattano la vittima, spesso tramite telefonata, fingendosi un figlio in emergenza finanziaria, per estorcere denaro.

Consigli pratici per la sicurezza quotidiana

Ricordiamoci di

- Informarsi: mantenersi aggiornati sulle verifiche dei servizi comunali e sulle attività in corso.
- Vigilanza: non fare entrare sconosciuti in casa e memorizzare numeri utili come quello dell'assicuratore o forze dell'ordine. Non firmare nessun documento senza consultare prima un parente.
- Gestione incidenti: in caso di incidenti stradali, utilizzare l'assicurazione e se necessario chiamare le forze dell'ordine per una verifica.
- Non rispondere ad SMS o altri messaggi, potrebbero essere contraffatti.
- Sicurezza personale: essere cauti nel consegnare denaro a sconosciuti e non fare pagamenti online su siti poco sicuri o sospetti.

### TRUFFA DI RICHIESTA AIUTO FINANZIARIO PER I FIGLI

Un'altra modalità di truffa infida è quella portata avanti nei confronti di persone anziane che vivono da sole. Solitamente l'approccio avviene tramite una telefonata sul numero di rete fissa e la truffatrice (o truffatore), chiede disperatamente, in modo molto concitato e confuso e spacciandosi per la figlia (o il figlio), dei soldi per un'emergenza finanziaria. Considerato che la richiesta sovente è di importo cospicuo, l'anziano risponde di non avere quella somma o gioielli di valore equivalente in casa perché ha tutto custodito in banca. Spesso, la vittima, pur accorgendosi di qualche strano dettaglio o incongruenza, di fronte all'insistenza della delinquente, preoccupata per la figlia si reca in banca. Se per caso trova lo sportello già chiuso o non riesce a prelevare quanto richiesto, verrà tempestate di telefonate che la solleciteranno a riprovarci. A questo punto l'anziano è caduto nella trappola e solo l'intervento di un familiare o di una procedura che uno scrupoloso bancario chiede di rispettare, lo possono salvare.



### I TUOI ANGELI CUSTODI

Avendo seguito oltre 1500 famiglie negli ultimi anni, la sicurezza degli anziani assistiti dalla nostra Sant'Anna 1984 No Profit è di certo al primo posto.

In Sant'Anna, infatti, oltre a badanti altamente qualificate, offriamo anche un servizio di tutoraggio aggiuntivo, con un'ulteriore figura professionale dedicata, che si occupa di monitorare quotidianamente tutte le attività svolte dall'assistito, di controllare le scorte igieniche e di medicinali, di prenotare e supervisionare le eventuali visite a domicilio e di fornire in generale un supporto fondamentale ai caregiver.

Recentemente, la nostra No Profit ha attivato una campagna di informazione e sensibilizzazione proprio sulle truffe rivolte agli anziani, essendo come detto particolarmente radicata sul territorio e potendo quindi agire da capofila per il monitoraggio di ogni nuovo schema di raggio concepito dai criminali.

I nostri operatori sono infatti costantemente aggiornati su questo genere di pericoli, agendo da vera e propria diga per i soggetti più fragili.





## Dal territorio

## Stop alle truffe agli anziani con il progetto della cooperativa "Sant'Anna 1984", aderente ad AGCI Lazio

Ne parliamo con la direttrice finanziaria Elisa Del Buono

DI MASCIA GARIGLIANO



"Non c'è nulla di meglio di una vecchiaia piena d'amore". Si legge così nella pagina di presentazione della cooperativa "Sant'Anna 1984".

Ma più che una frase è una missione che caratterizza questa impresa sociale che opera su Roma e Milano e che si occupa principalmente di assistenza sanitaria e domiciliare a persone anziane e malate. E fa molto di più. In questi anni, infatti, sono diversi i progetti e le collaborazioni che la Sant'Anna ha sviluppato per offrire servizi sempre più adeguati alle richieste e alle esigenze dei propri clienti. Quello più recente, in particolare, riguarda la collaborazione con la polizia di Stato per la diffusione di una campagna di sensibilizzazione sul contrasto delle truffe agli anziani.

Ne parliamo meglio con la direttrice finanziaria della cooperativa, Elisa Del Buono.

**Come e quando nasce la cooperativa Sant'Anna 1984?**

Nasce a Luglio del 2019. Ci occupiamo di assistenza alle persone anziane e ai dis-

abili. In quell'anno avevamo aperto esclusivamente l'ufficio a Roma, nel 2022 anche a Milano.

Siamo un gruppo di professionisti del settore sociosanitario ed assistenziale. Con le nostre esperienze professionali abbiamo deciso di intraprendere un percorso per offrire assistenza domiciliare agli anziani e che fosse di valore. Ci rivolgiamo alle famiglie che hanno bisogno di una assistenza per i propri cari autosufficienti e non, quando questi necessitano di cure altamente qualificate. Creiamo un ambiente sereno sia per gli assistiti che per i loro familiari.

**Come sono i vostri processi di attivazione di un servizio di assistenza?**

Dopo una prima consulenza telefonica con i nostri commerciali, capiamo le esigenze della famiglia e pianifichiamo il sopralluogo per conoscere sia il futuro assistito che i familiari caregiver. Successivamente, procediamo alla stesura di un verbale che identifica tutti i requisiti essenziali per fornire un'assistenza su misura. L'operatore più idoneo per il servizio viene quindi indirizzato presso il domicilio dell'assistito.

**La famiglia come fa a conoscervi? Avete una rete di contatti?**

Principalmente attraverso il passaparola, con il motore di ricerca Google e poi grazie al nostro sito internet sempre aggiornato.

**Come fate a capire che quel badante va bene per un assistito piuttosto che un altro?**

I nostri operatori dispongono di diversi livelli di preparazione tecnica e psico-atti-

tudinale, che vanno dall'operatore assistenziale all'operatore socio-sanitario, con competenze più approfondite e diplomi specifici come OSS (Operatore Socio-Sanitario) e OSA (Operatore Socio-Assistenziale). Quindi, sulla base delle esigenze specifiche del cliente, selezioniamo l'operatore più adatto non solo in termini di competenze tecniche, ma anche per le capacità emotive, al fine di favorire una solida empatia tra operatore e assistito. Sant'Anna 1984 attribuisce particolare importanza ai legami umani che si creano durante il rapporto di assistenza, poiché riteniamo che la relazione empatica tra operatore e assistito sia fondamentale per garantire un sostegno completo e personalizzato.

**Attraverso quali canali l'operatore può contattarvi?**

Su internet attraverso i nostri canali Social, il motore di ricerca Google e il passaparola di chi ci conosce già.

Per entrare nel nostro team, ogni operatore deve superare diversi step di colloqui. Il processo inizia con un primo colloquio telefonico, seguito da un incontro conoscitivo presso la nostra sede, durante il quale vengono approfonditi sia gli aspetti pratici che quelli psico-attitudinali. Tra i requisiti fondamentali per essere considerati vi è la conoscenza della lingua italiana e i documenti in regola.

**Quali disguidi possono accadere?**

È possibile che, a causa delle esigenze particolarmente specifiche della famiglia, non siamo in grado di reperire nell'arco dei tempi richiesti l'operatore più adatto.

Gli anziani, purtroppo, sono spesso soli e più propensi ad affidarsi e a dare ascolto a chi si può facilmente approfittare della loro ingenuità, mettendo a segno inganni e truffe, sottraendo alle povere vittime denaro e oggetti di valore, provocando in loro, come conseguenza, un senso di impotenza e frustrazione psicologica.

Le truffe che solitamente subiscono sono telefoniche, oppure in casa. In genere al telefono si spacciano per un loro familiare e chiedono soldi, oppure si recano direttamente in casa della vittima ignara, spacciandosi per persone che lavorano nell'ambito dell'energia elettrica ma in realtà vanno a cercare altro.

In questo momento stiamo assistendo a un crescente diffondersi di truffe sofisticate basate sull'utilizzo dell'intelligenza artificiale, che coinvolgono la creazione di video e audio falsi, che inducono l'anziano a pensare che si stia interfacciando con un familiare. La complessità di queste truffe rende estremamente difficile per le vittime distinguere la frode dalla realtà, aumentando così il rischio di cadere in inganno. In altri casi si fingono invece conoscenti della vittima e, avvicinandola per salutarla o abbracciarla in segno di affetto, sottraggono portafogli o gioielli senza che l'anziano abbia il tempo o il modo di rendersene conto, frastornato dalla loro estrema confidenza. La presenza in casa di uno dei nostri operatori esperti addetti all'assistenza domiciliare fa sì che le possibilità che gli anziani subiscano truffe di questo genere siano ridotte al minimo, il che è in grado di far vivere in modo sereno sia gli assistiti che i loro familiari.

### CONSIGLI E OSSERVAZIONI

Verifichiamo se il nostro numero di telefono fisso è pubblico e facciamo richiesta di rimuoverlo dagli elenchi telefonici.

Contattiamo immediatamente la persona che ci viene detto sia in difficoltà e chiediamo conferma se effettivamente le serve quel denaro. Se non risponde, aspetta con pazienza di riuscire a parlarle.

Ricordiamoci che i truffatori sono molto persuasivi e riescono a convincerci di situazioni inesistenti, facendoci cadere nella loro trappola.

Se ciò accade e veniamo truffati, o anche se solo capiamo che stanno tentando di truffarci raccontiamo tutto a un parente o a un conoscente e informiamo le forze dell'ordine, fornendo quanti più particolari ci ricordiamo.

20 TRUFFE agli ANZIANI

Se vuoi conoscere tutti i nostri servizi di assistenza a domicilio e ricevere un preventivo personalizzato, visita ora il nostro sito [www.santanna1984.it/milano](http://www.santanna1984.it/milano) e lasciaci i tuoi dati. Un nostro consulente ti contatterà prima possibile, senza alcun impegno, per capire se possiamo assistere te ed i tuoi cari.

**Sant'Anna 1984**  
VUOI AVERE MAGGIORI  
chiama il +39 02 66665611 o visita [www.santanna1984.it](http://www.santanna1984.it)

Sant'Anna 1984 continua ad impegnarsi per offrire un'assistenza di alta qualità, mantenendo al centro della propria missione l'amore e la cura per gli anziani. Le nostre iniziative e collaborazioni sono tutte orientate a migliorare la qualità della vita dei nostri assistiti, rendendo la loro vecchiaia più sicura, serena e piena d'amore.

## PREMIAZIONE ROMAROSE: UN RICONOSCIMENTO AL MERITO E AL TALENTO DELLE DONNE

L'8 marzo 2023, in occasione della Giornata Internazionale della Donna, si è tenuta la premiazione della Presidente della Cooperativa Sociale Sant'Anna 1984, che ha ricevuto il prestigioso premio RomaRose. Questo riconoscimento è un omaggio all'impegno, al merito e al talento delle donne, nelle piccole e grandi cose, e nel mondo del sociale. Il premio RomaRose intende riconoscere e valorizzare il contributo delle donne in vari ambiti.



*"Molte faticano ad uscire fuori, ma insieme possiamo fare tanto affinché un giorno ci saranno donne in ogni vertice e ciò non farà più notizia. Dedichiamo un pensiero particolare a tutte coloro che, ancora oggi, in diverse parti del mondo, lottano per la conquista della libertà e dei diritti, come in Iran e Afghanistan; alle donne morte nel naufragio di Crotona perché inseguivano la speranza di un mondo migliore; e a tutte le donne vittime di violenza. L'esempio di chi ce l'ha fatta, di tante donne che sono riuscite a realizzare i propri sogni, deve essere il faro per tutte noi", afferma la presidente dell'Assemblea capitolina Svetlana Celli.*

La premiazione della presidente della Cooperativa Sociale Sant'Anna 1984 non è solo un riconoscimento personale, ma anche un simbolo dell'incessante impegno e della dedizione delle donne nel settore sociale e in ogni altro campo della vita.



## I Benefici della Stimolazione Cognitiva attraverso la Pittura nell'Assistenza Domiciliare: Un Viaggio di Sant'Anna 1984

Nell'ambito dell'assistenza domiciliare, la stimolazione cognitiva attraverso la pittura emerge come una pratica con potenziali benefici per la salute mentale e il benessere generale dei pazienti. Sant'Anna 1984, con la sua lunga tradizione di cura e attenzione alla persona, ha integrato questa attività creativa nel suo servizio di assistenza domiciliare, rispondendo in modo innovativo alle esigenze dei propri assistiti.

### La Stimolazione Cognitiva e i Suoi Benefici

La stimolazione cognitiva è un approccio terapeutico che mira a migliorare le funzioni mentali come la memoria, l'attenzione e le capacità di problem-solving. Attraverso attività strutturate, come la pittura, si può favorire il mantenimento e il potenziamento delle abilità cognitive. Per gli anziani o per coloro che convivono con patologie come l'Alzheimer o altre forme di demenza, queste attività possono rappresentare un valido supporto per rallentare il declino cognitivo.

#### 1. Miglioramento della Funzione Cognitiva

La pittura richiede concentrazione, pianificazione e l'uso della memoria visiva e spaziale. Tali rientrano in una serie di sequenze che aiutano gli anziani a mantenere attive le loro funzioni cognitive.

#### 2. Riduzione dello Stress e dell'Ansia

L'arte è da tempo riconosciuta per i suoi effetti calmanti. L'atto di dipingere permette agli individui di esprimere le proprie emozioni in modo sicuro e creativo, riducendo i livelli di stress e ansia.

#### 3. Miglioramento delle Abilità Motorie

Pitturare richiede una coordinazione fine tra occhio e mano, così come il controllo motorio. Questo esercizio può aiutare a mantenere o migliorare la destrezza manuale e la coordinazione, che sono spesso compromesse con l'invecchiamento o con alcune patologie.

#### 4. Promozione dell'Autostima e della Fiducia

Creare un'opera d'arte, per quanto semplice, può dare un senso di realizzazione e orgoglio. Questo può avere un impatto significativo sull'autostima di una persona, specialmente per coloro che potrebbero sentirsi limitati dalle loro condizioni di salute. La pittura permette agli assistiti di esplorare e scoprire nuove capacità, alimentando la fiducia in se stessi.



### L'Approccio di Sant'Anna 1984

Sant'Anna 1984 ha integrato la pittura come parte del suo servizio di assistenza domiciliare, offrendo sessioni di arte-terapia personalizzate. Queste sessioni sono progettate per adattarsi alle esigenze specifiche di ciascun paziente, tenendo conto delle loro capacità cognitive e motorie.

### Personalizzazione e Approccio Individuale

Ogni assistito ha una propria storia, con specifiche necessità e preferenze. Sant'Anna 1984 valorizza questa unicità, creando programmi di pittura su misura che riflettono gli interessi e le capacità di ogni individuo. Questo approccio personalizzato assicura che la stimolazione cognitiva sia non solo efficace ma anche gratificante e coinvolgente per il paziente.





# 3. IDENTITÀ ENTE

## STAKEHOLDERS

Tipo di stakeholder	Rilevanza	Modalità di coinvolgimento	Aspetti da sviluppare
Soci	149	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	105	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

L'espansione su tutto il territorio italiano è una delle principali strategie della cooperativa Sant'Anna. Stiamo pianificando l'apertura di nuove sedi per estendere i nostri servizi di assistenza domiciliare e sanitaria, garantendo la qualità e la dedizione che ci contraddistinguono ad un numero sempre maggiore di assistiti.

### MIGLIORAMENTO DEL PROCESSI PRODUTTIVI

Per innovare e ottimizzare i nostri processi produttivi interni, la cooperativa Sant'Anna ha implementato un sistema di gestione CRM (Customer Relationship Management). Questo strumento avanzato consente a ciascuna figura professionale di accedere alla propria area di competenza, migliorando l'efficienza operativa e garantendo un ambiente di lavoro confortevole e performante per i nostri dipendenti.

## 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.

### BENESSERE 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 1984



Nel 2022, Sant'Anna 1984 ha lanciato il progetto "Paradisi di Sant'Anna", che continua tutt'oggi, per supportare gli operatori di assistenza domiciliare nella ricerca di abitazioni adeguate a costi contenuti. L'obiettivo di questa iniziativa è di aiutare i nostri soci lavoratori a trovare le migliori soluzioni abitative ai prezzi più vantaggiosi, offrendo alloggi per brevi o lunghi periodi.

"Paradisi di Sant'Anna" è un'iniziativa senza fini di lucro, concepita esclusivamente per sostenere i nostri operatori affinché possano svolgere la loro attività in modo sereno e senza preoccupazioni legate alla difficoltà di trovare una casa o ai costi troppo elevati. Garantire un alloggio

adeguato e accessibile contribuisce significativamente al benessere dei nostri lavoratori, permettendo loro di concentrarsi meglio sulle esigenze dei nostri assistiti.

Il progetto "Paradisi di Sant'Anna" rappresenta un ulteriore passo nel nostro impegno per migliorare la qualità della vita dei nostri dipendenti. Offrire soluzioni abitative a costi contenuti non solo aiuta i nostri operatori a svolgere il loro lavoro con maggiore tranquillità, ma rafforza anche il senso di comunità e appartenenza all'interno della cooperativa. Continueremo a supportare i nostri soci lavoratori in ogni modo possibile, assicurandoci che possano dedicarsi con serenità e professionalità al loro prezioso lavoro di assistenza e senza preoccupazioni legate alla difficoltà di trovare una casa o ai costi troppo elevati.



Il progetto "Paradisi di Sant'Anna" rappresenta un ulteriore passo nel nostro impegno per migliorare la qualità della vita dei nostri dipendenti. Offrire soluzioni abitative a costi contenuti non solo aiuta i nostri operatori a svolgere il loro lavoro con maggiore tranquillità, ma rafforza anche il senso di comunità e appartenenza all'interno della cooperativa. Continueremo a supportare i nostri soci lavoratori in ogni modo possibile, assicurandoci che possano dedicarsi con serenità e professionalità al loro prezioso lavoro di assistenza.



# 4. 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: 149

- di cui uomini: 39
- di cui donne: 110
- dipendenti: 105
- volontari: 44

PRINCIPALI TEMI ALL'ATTENZIONE DELL'ASSEMBLEA DEI SOCI NEL 2023

Assemblea deserta per approvazione bilancio  
Approvazione d'esercizio 2022  
Approvazione bilancio sociale 2022

## ATTIVITÀ DEL DIRETTIVO

NUMERO DI INCONTRI NEL 2023: 15

PRINCIPALI TEMI ALL'ATTENZIONE DELL'ASSEMBLEA DEL CDA NEL 2023

Approvazione Bilancio d'esercizio e Bilancio Sociale  
Ammissione nuovi Soci  
Fideiussione bancaria





# 5. ASPETTI ECONOMICI

## ANALISI ECONOMICO – FINANZIARIA

COMPOSIZIONE DEI RICAVI 2023 € 3.145.771

RICAVI DA ENTI PUBBLICI € 16.962,88

- la somma di 2.450,00 da parte della Camera di Commercio di Roma come contributo formazione;
- la somma di 9.800,00 da parte della Camera di Commercio di Roma come contributo per voucher digitale;
- la somma di 4.712,88 da parte dell'INPS per saldo ANPAL 2022

### TIPOLOGIA DI RICAVO

RICAVI DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI	3.055.767 €
CONTRIBUTI IN CONTO ESERCIZIO	16.963 €
ALTRI RICAVI	73.041 €

### CONTO ECONOMICO COMPARATO

-	2023	2022	2021
VALORE DELLA PRODUZIONE	3.145.771 €	3.166.751 €	2.186.267 €
COSTI DELLA PRODUZIONE	3.120.531 €	3.096.575 €	2.180.472 €
RISULTATO OPERATIVO	25.240 €	70.176 €	5.795 €
PROVENTI (ONERI) FINANZIARI	(8.136) €	(174) €	(2.090) €
IMPOSTE	31.006 €	40.161 €	38.024 €
<b>UTILE (PERDITA) DI ESERCIZIO</b>	<b>(13.902) €</b>	<b>29.841 €</b>	<b>(34.319) €</b>

## RICLASSIFICAZIONE DEL CONTO ECONOMICO COMPARATO A VALORE AGGIUNTO

La riclassificazione del Conto Economico a Valore Aggiunto rappresenta il principale collegamento con il bilancio d'esercizio. Questo parametro quantifica economicamente l'impatto dell'attività aziendale sulle principali categorie di stakeholder, misurando la ricchezza prodotta nell'esercizio e come viene distribuita tra i diversi interlocutori. Tale rappresentazione permette una migliore analisi della sostenibilità economica e sociale della cooperativa.

	2023	2022	2021
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	3.055.767 €	2.978.191 €	2.049.091 €
Altri ricavi e proventi	90.004 €	188.560 €	137.176 €
<b>Totale valore della produzione</b>	<b>3.145.771 €</b>	<b>3.166.751 €</b>	<b>2.186.267 €</b>
Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	17.934 €	41.353 €	39.080 €
Costi per servizi	412.138 €	722.549 €	1.176.677 €
Costi per godimento di beni di terzi	144.582 €	141.054 €	59.600 €
Oneri diversi di gestione	720.301 €	343.320 €	10.965 €
<b>Totale costi esterni di produzione</b>	<b>1.294.955 €</b>	<b>1.248.276 €</b>	<b>1.286.322 €</b>
<b>Valore Aggiunto</b>	<b>1.850.816 €</b>	<b>1.918.475 €</b>	<b>899.945 €</b>
Costi per il personale	1.799.509 €	1.833.465 €	884.100 €
<b>Margine operativo lordo (MOL) o EBITDA</b>	<b>51.307 €</b>	<b>85.010 €</b>	<b>15.845 €</b>
Ammortamenti e svalutazioni	10.923 €	9.278 €	10.050 €
<b>Risultato operativo (EBIT)</b>	<b>40.384 €</b>	<b>75.732 €</b>	<b>5.795 €</b>
Proventi finanziari	5.411 €	1.368 €	200 €
Oneri finanziari	13.547 €	1.542 €	2.290 €
Proventi e oneri straordinari	15.142 €	5.556 €	- €
<b>Risultato prima delle imposte</b>	<b>17.106 €</b>	<b>70.002 €</b>	<b>3.705 €</b>
Imposte sul reddito dell'esercizio	31.006 €	40.161 €	38.024 €
<b>RISULTATO NETTO</b>	<b>(13.900) €</b>	<b>29.841 €</b>	<b>(34.319) €</b>



# ASPETTI ECONOMICI

## ANALISI ECONOMICO – FINANZIARIA

### STATO PATRIMONIALE COMPARATO

ATTIVITÀ	2023	2022	2021
CREDITI VERSO SOCI	9.200 €	13.800 €	17.000 €
IMMOBILIZZAZIONI	376.050 €	213.707 €	215.020 €
- immateriali	351.512 €	183.448 €	178.894 €
- materiali	24.538 €	26.895 €	34.142 €
- finanziarie	0 €	3.364 €	1.984 €
ATTIVO CIRCOLANTE	471.779 €	480.063 €	351.550 €
- rimanenze	2.313 €	1.356 €	5.592 €
- crediti	263.749 €	406.023 €	247.176 €
- disponibilità liquide	205.717 €	72.684 €	98.782 €
- RATEI E RISCONTI	1.882 €	2.871 €	2.194 €
<b>TOTALE ATTIVO NETTO</b>	<b>858.911 €</b>	<b>710.441 €</b>	<b>585.764 €</b>

### STATO PATRIMONIALE COMPARATO

PASSIVITÀ	2023	2022	2021
CAPITALE SOCIALE	16.050 €	19.500 €	22.250 €
TOTALE RISERVE	34.123 €	5.177 €	39.498 €
UTILE (PERDITA D'ESERCIZIO)	(13.902) €	29.841 €	(34.319) €
<b>PATRIMONIO NETTO</b>	<b>36.271 €</b>	<b>54.518 €</b>	<b>27.429 €</b>
TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO	87.532 €	78.619 €	55.881 €
DEBITI	735.108 €	577.304 €	500.528 €
RATEI E RISCONTI	0 €	0 €	1.926 €
<b>TOTALE PASSIVO</b>	<b>858.911 €</b>	<b>710.441 €</b>	<b>585.764 €</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 €
DEBITI VERSO FINANZIATORI	€	0 €	15.607 €	15.607 €
DEBITI VERSO BANCHE	2.017 €	0 €	0 €	2.017 €
ACCONTI	340 €	0 €	0 €	340 €
DEBITI VERSO FORNITORI	85.189 €	0 €	0 €	85.189 €
DEBITI TRIBUTARI	284.531 €	61.797 €	0 €	346.328 €
DEBITI VERSO ISTITUTI DI PREVIDENZA	17.761 €	0 €	40.165 €	57.926 €
ALTRI DEBITI	158.914 €	56.206 €	12.581 €	227.701 €
<b>TOTALE DEBITI</b>	<b>548.752 €</b>	<b>118.003 €</b>	<b>68.353 €</b>	<b>735.108 €</b>



# 6. ATTIVITÀ E IMPATTI DELL'ENTE

## PROGETTO FORMATIVO ANGELI DI SANT'ANNA

Il Progetto formativo “Angeli di Sant’Anna” è un corso gratuito di formazione, della durata di 3-6 mesi, che può essere prolungato se necessario. Questo progetto è stato ideato e realizzato in collaborazione con la società di formazione Impresa Sviluppo & Management, partner di FORMA CAMERA – Azienda Speciale della Camera di Commercio di Roma.

### Obiettivi del Corso

Il percorso formativo “FORMAZIONE ANGELI DI SANT’ANNA 1984” è rivolto a chi desidera acquisire conoscenze e competenze nel campo dell’assistenza domiciliare, con l’obiettivo di fornire assistenza a persone anziane, malate, con disabilità o in situazioni di svantaggio che necessitano di cure e attenzioni particolari. Il corso garantisce una preparazione completa per favorire l’immediata operatività e l’inserimento nel mondo del lavoro.



### Struttura del Corso

Il programma di formazione prevede:

1. Parte Teorica: Approfondimento delle conoscenze essenziali nel campo dell’assistenza domiciliare.
2. Parte Pratica: Gli operatori vengono inseriti gradualmente all’interno della famiglia del loro futuro assistito, affiancati da un tutor. Questa fase permette di personalizzare la formazione in base alle specifiche esigenze dell’assistito e della sua famiglia. Durante tutto il periodo di formazione, i praticanti sono coperti da un’assicurazione fornita da Sant’Anna 1984, garantendo sicurezza e serenità negli affiancamenti.

### Personalizzazione della Formazione

L’ultima parte del percorso formativo è personalizzata caso per caso, per rispondere alle specifiche esigenze dell’anziano o del malato e della loro famiglia. Questo approccio consente agli operatori di adattarsi meglio alle situazioni reali che incontreranno nel loro lavoro quotidiano.

### Competenze Aggiuntive

Gli operatori vengono formati anche sulle pratiche di reportistica adottate da Sant’Anna 1984. Imparano, ad esempio, a compilare il diario giornaliero relativo al loro assistito e a trasferire le informazioni pertinenti al loro responsabile o tutor. Questo sistema assicura che le famiglie assistite ricevano resoconti giornalieri dettagliati sui propri cari e sulle attività svolte.

### Finalità del Corso

Il progetto “Angeli di Sant’Anna” rappresenta un’opportunità unica per coloro che desiderano intraprendere una carriera nell’assistenza domiciliare, fornendo una formazione completa e personalizzata che prepara efficacemente gli operatori a rispondere alle esigenze dei loro assistiti con competenza e dedizione.

## Beneficiari diretti

105 Dipendenti

## Beneficiari indiretti

200 Clienti Assistiti autosufficienti e non autosufficienti

## PARTNERS CON I QUALI VIENE REALIZZATA L'ATTIVITÀ

### 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





# RISORSE UMANE

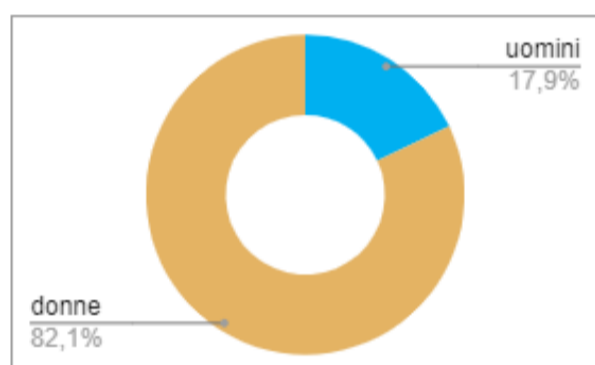
## PERSONALE DIPENDENTE

NUMERO TOTALE DEI DIPENDENTI  
105

SOCI  
105

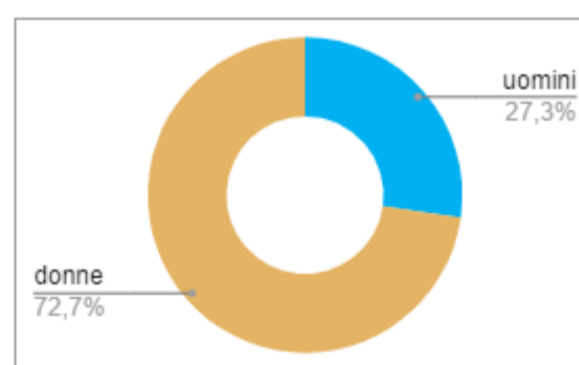
### DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE

#### PER CONTRATTO A TEMPO DETERMINATO



di cui a tempo determinato: 39  
uomini: 7  
donne: 32

#### PER CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO



a tempo indeterminato: 66  
uomini: 18  
donne: 48



# RISORSE UMANE

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

### Benessere degli Assistiti e Supporto ai Familiari

La cooperativa Sant'Anna 1984 è profondamente impegnata nel garantire il benessere dei propri assistiti, migliorando la qualità di vita degli anziani e delle loro famiglie. Il nostro servizio di assistenza a domicilio facilita il recupero e il reinserimento sociale di anziani, disabili e minori a rischio, permettendo loro di rimanere nella propria casa senza traumi legati al trasferimento in strutture dedicate.

Grazie a un preciso piano assistenziale a domicilio, l'assistito può rimanere nella propria dimora, riducendo lo stress e i disagi associati ai trasferimenti. I familiari, anche quelli che vivono lontani, possono affidare con serenità la cura dei propri cari alla cooperativa Sant'Anna, sapendo che riceveranno un'assistenza completa e di qualità.

### Creazione di Occupazione e Formazione

Ogni mese, Sant'Anna valuta l'inserimento di una media di 10-15 nuovi operatori nel proprio organico, creando opportunità di lavoro e migliorando la professionalità e l'affidabilità del personale attraverso percorsi formativi specifici. L'assistenza domiciliare privata non solo offre un mestiere, ma insegna anche alle nuove generazioni l'importanza di prendersi cura delle persone più deboli e bisognose, aumentando la consapevolezza personale e rafforzando i legami emotivi tra le persone.

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



### Iniziative per la Sostenibilità Ambientale

Sant'Anna continua ad investire in automobili elettriche e ibride per ridurre l'impatto ambientale. Questo impegno verso la sostenibilità ambientale si affianca alle nostre iniziative sociali, dimostrando la nostra dedizione a un futuro migliore per tutti.

Attraverso il nostro servizio di assistenza e il nostro impegno per l'impatto ambientale, sociale e occupazionale, Sant'Anna si pone come un punto di riferimento per la cura degli anziani e delle persone in difficoltà.

Continuiamo a lavorare con passione e dedizione per migliorare la vita dei nostri assistiti e delle loro famiglie, promuovendo al contempo pratiche sostenibili e responsabili.



## AZIONI STRUTTURATE INTRAPRESE

Da anni la cooperativa ha implementato un gestionale CRM (Customer Relationship Management) per ottimizzare la gestione dei clienti/pazienti nel settore assistenziale e infermieristico. Questo strumento avanzato permette a ciascun reparto di accedere e gestire specifiche attività attraverso un'area dedicata, che include i reparti: amministrativo, risorse umane, selezione del personale, commerciale e operativo.

### Digitalizzazione e Ottimizzazione dei Processi

Attraverso il CRM, sono stati digitalizzati sia i diari giornalieri che i fogli presenze dei dipendenti. Questo sistema gestionale interno consente al personale autorizzato di Sant'Anna di compilare i Diari Giornalieri e creare verbali di sopralluogo in modo efficiente, riducendo il consumo di carta e ottimizzando i processi produttivi.

La digitalizzazione non solo contribuisce alla sostenibilità ambientale ma anche alla trasparenza e all'efficienza operativa.



### Miglioramento della Comunicazione

L'uso del CRM velocizza significativamente la comunicazione con le famiglie degli assistiti, che vengono informate tempestivamente su ogni fase del processo di assistenza. Questo approccio garantisce una maggiore trasparenza e soddisfazione da parte delle famiglie, migliorando la qualità del servizio offerto.

### Benefici del Sistema CRM

1. Efficienza Operativa: Digitalizzazione dei documenti e ottimizzazione dei processi interni
2. Sostenibilità: Riduzione del consumo di carta stampata
3. Trasparenza: Miglioramento della comunicazione con le famiglie degli assistiti
4. Accessibilità: Facilità di accesso alle informazioni per il personale autorizzato
5. Integrazione: Coordinamento efficace tra i vari reparti della cooperativa



Le azioni strutturate intraprese da Sant'Anna 1984 attraverso l'implementazione del sistema CRM dimostrano il nostro impegno verso l'innovazione e l'efficienza. Attraverso la digitalizzazione dei processi e l'ottimizzazione delle procedure, non soltanto miglioriamo la qualità del servizio offerto ai nostri assistiti, ma garantiamo anche il benessere dei nostri dipendenti, creando un ambiente di lavoro più efficiente, sostenibile e soddisfacente. Continuiamo a migliorare i nostri processi per offrire un'assistenza di alta qualità, mettendo al centro il benessere dei nostri assistiti e la soddisfazione delle loro famiglie.

# RISORSE UMANE

## PER LIVELLO CONTRATTUALE

<b>B1</b>		<b>89</b>
<b>D1</b>		<b>11</b>
<b>D2</b>		<b>5</b>





## **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 —