



**CODESS  
SOCIALE**  
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

# Bilancio Sociale

Edizione 2018

relativo  
all'esercizio 2017



# Indice

<b>4</b>	Lettera del Presidente
<b>6</b>	La parola al Direttore
<b>9</b>	Nota introduttiva
<b>I. CODESS SOCIALE</b>	
<b>11</b>	1.1 La Mission
<b>15</b>	1.2 Le attività
<b>21</b>	1.3 L'organizzazione
<b>32</b>	1.4 Il Gruppo Codess
<b>33</b>	1.5 I Soci
<b>34</b>	1.6 Politiche per la qualità e la responsabilità sociale d'impresa
<b>II. RELAZIONE SOCIALE</b>	
<b>69</b>	2.1 Premessa
<b>72</b>	2.2 Il nostro 2017
<b>102</b>	2.3 La gestione caratteristica
<b>127</b>	2.4 Risorse umane e lavoro
<b>143</b>	2.5 Formazione
<b>155</b>	2.6 Dati e traguardi di customer
<b>175</b>	2.7 Uno sguardo al personale

<b>III. IL VALORE</b>	
<b>190</b>	3.1 Il valore creato
<b>194</b>	3.2 Il valore distribuito
<b>197</b>	3.3 Distribuzione del valore aggiunto
Relazione del collegio sindacale e della società di revisione Deloitte S.P.A.	

©2018 Codess Sociale

Bilancio Sociale - Edizione 2018  
relativo all'esercizio 2017

Progetto della Direzione Generale  
Redazione, grafica e revisione lavori a cura dell'Area Marketing di Codess Sociale

# La lettera del Presidente

“Cari Soci, cari Lettori,

Il bilancio sociale a cui vi introduciamo è rappresentativo dei buoni risultati ottenuti da Codess Sociale in questo 2017. In un quadro tutto italiano in cui la disoccupazione giovanile trova ancora troppo spazio, siamo felici di informarvi che l'aumento del patrimonio e l'esito positivo delle iniziative promosse dalla Cooperativa hanno permesso una crescita costante e maggior attenzione alle forme di comunicazione sociale.

Sono stati proprio i percorsi e le strade intraprese che ci hanno permesso di consolidare il nostro impegno in nuovi servizi, di conoscere vite e realtà che ci hanno fatto crescere e maturare come cooperativa e come persone. Per questo ringrazio ogni lavoratore, che si è fatto nostro rappresentante nel sostenere il progresso sociale, ringrazio tutti gli ospiti che si sono affidati a noi lasciando-

ci sempre qualcosa con cui arricchire il curriculum di esperienza che ha consolidato Codess Sociale come una delle realtà più significative nel panorama italiano dell'impresa sociale.

Un sentito ringraziamento va anche al gruppo dirigente della Cooperativa e al Consiglio di Amministrazione per essere riusciti a riconoscere e affrontare le variabili economiche e sociali che hanno permesso di perseguire e conseguire gli investimenti e le progettualità caratterizzanti il nostro 2017. Inoltre, non si può non sottolineare l'importanza del riconoscimento e del superamento, da parte delle unità operative di Codess Sociale, della logica di difesa che da sempre ha contraddistinto e limitato l'azione delle cooperative sociali in questi ultimi anni. Anche il 2017 ha visto un'unione di forze e d'intenti che ci hanno permesso di ampliare la rete di

collaborazioni e servizi, di migliorare laddove c'era bisogno di un cambiamento e di colmare dove si è reso necessario un intervento minuzioso e mirato.

Il pensiero comune deve spostare la propria attenzione dallo stereotipo che classifica la cooperativa sociale come realtà dalle dimensioni fisse. È necessario crescere per camminare al fianco del progresso, per le persone e con le persone. Non posso dimenticare il buon lavoro svolto dai Consiglieri di Amministrazione, dalla Direzione e dai membri del Collegio Sindacale, che ringrazio per aver messo impegno e professionalità a disposizione della crescita di Codess Sociale.

Infine, ringrazio tutti i committenti, i clienti e gli utenti che hanno messo nelle nostre mani la loro fiducia. Il 2017 è stato un anno di sfide e di sorprese, di successi di cui gioire e da portare avanti per prepararsi ad un altro anno di impresa sociale”.

**Alberto Ruggeri**

Presidente di Codess Sociale

# La parola al Direttore

“Cari Lettori e care Lettrici,

Chiudiamo il 2017 con numeri tutti in crescita, con un valore della produzione di 118.197.840 Euro, un utile di 1.221.090 Euro e un patrimonio di oltre 26 milioni di Euro. Non solo numeri ma la prova di un piano d'impresa in grado di portare in campo nuove progettualità e iniziative educative e socio sanitarie in cui hanno trovato occupazione più di 3.000 persone su tutto il territorio nazionale.

Ampliamento del numero di strutture rivolte agli anziani, miglioramento e integrazione dei servizi soprattutto in

merito alla disabilità e in ambito psichiatrico, senza dimenticare l'impegno costante rivolto alla prima infanzia e al difficile mondo adolescenziale, sono solo alcuni dei progetti che hanno caratterizzato il piano di sviluppo 2017. Queste e molte altre iniziative hanno posto le basi per continuare il nostro percorso di crescita anche sul piano internazionale. Rispetto allo scorso anno, nell'ambito più strettamente nazionale, abbiamo ampliato l'offerta di accoglienza per anziani di 200 posti letto, accogliendo nelle nostre residenze a fine 2017 più di 2.000 ospiti.

Continuiamo ad occuparci dell'educazione di 2.000 bambini che muovono i primi passi nei nostri nidi, scuole materne e scuole elementari, ed abbiamo messo le basi per nuove progettualità rivolte a studenti della scuola media e superiore.

Ospitiamo 250 pazienti psichiatrici e 550 persone con disabilità nelle nostre strutture cercando ogni giorno migliorare il modello riabilitativo e di accoglienza e sono saliti a 60 i minori accolti nelle comunità riabilitative.

Nei servizi domiciliari rivolti ad anziani, disabili e minori abbiamo seguito complessivamente più di 2.000 persone e abbiamo dato avvio a delle prime progettualità per sviluppare servizi privati di elevata complessità.

Codess Sociale si è dimostrata e continua a dimostrarsi un gruppo dinamico in grado di interpretare i bisogni emergenti e con le competenze giuste per sviluppare nuovi progetti anche con altri partner.

Continuiamo quindi a lavorare sulla strada che anche nel 2017 abbiamo contribuito a portare avanti, forti di un lavoro costante di innovazione e di riorganizzazione interna, ma soprattutto, stiamo mettendo le basi per dare ulteriore incremento e solidità alla nostra impresa, per le future sfide che si aspettano.

**Luca Omodei**

Direttore Generale di Codess Sociale

Per la XIV° edizione del Bilancio Sociale sono state seguite le linee guida del Gruppo di Studio Nazionale per il Bilancio Sociale. L'organizzazione degli argomenti, quindi, si articola nelle tre macro aree tematiche canoniche dell'argomentazione sociale. Dall'identità della Cooperativa, passando agli obiettivi fino a giungere ai risultati economici, alla distribuzione del valore aggiunto e ai risultati dell'organizzazione sociale, il documento è stato pensato per essere una lettura agile e guidata attraverso i risultati complessivi 2017 di Codess Sociale.

Si ringraziano tutte le Aree gestionali e di Staff per il supporto e la collaborazione che hanno permesso la redazione dei contenuti, augurandoci che quanto qui riportato possa essere rappresentativo a sufficienza della specificità di Codess Sociale all'interno del contesto assistenziale e socio sanitario proprio del nostro Paese e dell'Europa.

## Nota

# introduttiva



# 1

## Codess Sociale

Prima di tutto siamo persone.

Quelle che, in questi 40 anni di attività, hanno contribuito alla sua crescita. Quelle che le hanno dato voce e sorriso per sostenere le fragilità.

Soprattutto le persone che le hanno dato **fiducia**.  
**Perché Codess Sociale è l'emozione in ogni volto.**

### 1.1 La Mission

Nata in Veneto nel 1979 e ora presente in 11 regioni del territorio nazionale, Codess Sociale si propone di dare supporto e assistenza a soggetti e famiglie in difficoltà a causa di fragilità concretizzate oppure emergenti. La Cooperativa gestisce varie tipologie d'intervento attraverso servizi assistenziali, sanitari, educativi e formativi in affidamento pubblico, in regime di accreditamento istituzionale oppure in forma privata.

Grazie alla diversificazione dei progetti e delle iniziative portare a termine o in via di sviluppo, **Codess Sociale è in grado di dare sostegno a tutte le fasce d'età nelle diverse aree d'intervento.**

Codess Sociale ha le certificazioni:

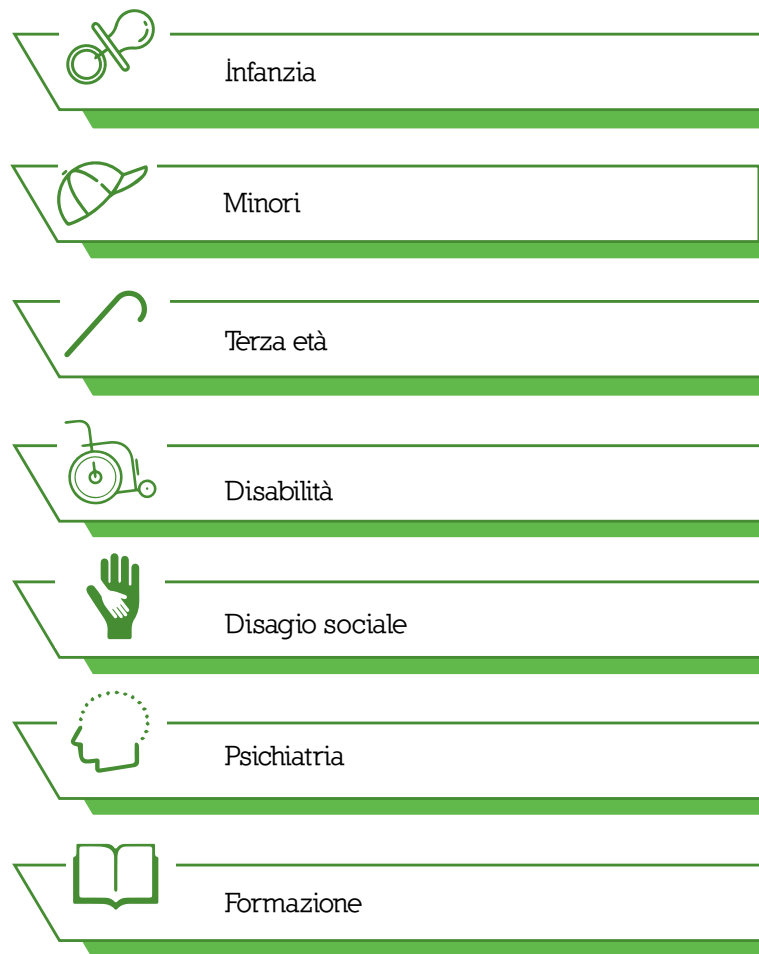
ISO 9001:2015

ISO 10881:2013 Residenze per Anziani

ISO 11034:2003 Servizi alla Prima Infanzia

ISO 14001

SA 8000:2014



Alla base di ogni intervento c'è l'obiettivo di tipo mutualistico e senza fini di lucro che caratterizza Codess Sociale. In altre parole, è l'interesse generale verso il benessere della comunità a fungere da cardine portante delle nostre attività. Lo scopo, per l'appunto, è orientato verso l'integrazione sociale e la possibilità per ogni cittadino di avere a propria disposizione servizi socio assistenziali, sanitari ed educativi.

Per poter offrire una certa varietà di servizi con un alto standard qualitativo, Codess Sociale, in quanto ente accreditato presso la regione Veneto per la Formazione continua e superiore, porta avanti la progettazione e la gestione di attività formativa sia interna sia esterna, rivolta a occupati, inoccupati e disoccupati.





Sei in tutti i nostri volti,  
che prestano voce e cuore  
per dare cura ed assistenza  
a chi ne ha bisogno  
Sei negli sguardi d'intesa,  
sei nei gesti di sensibilità  
che riserviamo  
a chi ne ha bisogno

Perché  
tu sei la nostra  
espressione migliore

## 1.2 Le attività

**L'innocenza ha i loro occhi.**  
Osservano il mondo per la prima volta, scoprono le sue tinte,  
ne creano di nuove.  
Cosa dobbiamo fare?  
Dare loro i giusti colori.

**Ogni età ha la sua bellezza.**  
Per questo ci vuole una nuova  
prospettiva dalla quale osservare  
la vita con un sorriso e per  
viverla in armonia con se stessi.

### Per la Prima Infanzia

Da quasi 40 anni, esperti dell'età evolutiva, tra i quali si annoverano educatori e psico-pedagogisti con un'esperienza consolidata nel campo dell'educazione, seguono gli asili nido e micro nidi, le scuole e i centri per l'infanzia, le ludoteche e i centri estivi, senza dimenticare i servizi di sostegno alla famiglia in termini di formazione e consulenza psicopedagogica e genitoriale che mettiamo a disposizione.

### Per la terza età e il nucleo familiare

Ospitiamo e continuiamo ad ospitare nelle nostre strutture più di 3385 anziani. La rete di residenze per anziani autosufficienti e non autosufficienti, centri diurni e integrati permette di affrontare con specificità la natura di ogni esigenza d'intervento. Inoltre, i servizi di assistenza domiciliare, i servizi riabilitativi e di assistenza della persona geriatrica in regime convenzionato o privato completano il nostro quadro d'azione, permettendoci di aiutare anche le famiglie nel sostegno della persona anziana.



**Aiutiamo gli adolescenti a ritrovare la loro espressione,** ad osservare di nuovo le stelle con gli occhi della loro età. A vivere una Vita Adolescente.

## Per la crescita e l'istruzione

I nostri interventi non si fermano alla Prima Infanzia. Poniamo attenzione anche alla sfera adolescenziale attraverso comunità educative e terapeutiche per minori in stato di disagio sociale e/o psicologico e/o familiare in cui viene svolto un servizio educativo di aggregazione e sostegno e molto altro. A questo si aggiunge la gestione dell'International School of Venice di Mestre, istituto scolastico rivolto ad un target privato in cui più di 300 allievi tra Nursery, Primary e Middle School vengono formati in un contesto innovativo in lingua inglese.



**Li cerchiamo, dentro di loro.**

Li aiutiamo a ritrovarsi per vivere con più consapevolezza la bellezza della vita.

**Ogni volto ha un sorriso a cui rispondere.**

Può essere simile al nostro, può essere diverso. L'importante è comprenderlo.

## Per i pazienti psichiatrici

Oltre ad interventi di riabilitazione mirata, la Cooperativa sviluppa e gestisce servizi residenziali e semiresidenziali rivolti ad adulti e minori in stato di disagio psichico o psichiatrico. Rientrano nella nostra rete le comunità alloggio, i centri diurni, residenze e CTRP. Tra i servizi offerti non mancano l'assistenza domiciliare e ambulatoriale.

## Per le persone con disabilità

Seguiamo circa 2.517 persone con disabilità nelle nostre strutture specializzate e diversificate in centri residenziali e diurni, in cui si svolgono attività di assistenza scolastica, progetti di integrazione e acquisizione di una maggior autonomia personale e sociale. Mettiamo a disposizione di famiglie e utenti anche un servizio educativo di tipo domiciliare, sempre finalizzato al raggiungimento di un livello ottimale di indipendenza da parte della persona con disabilità.

**Le diversità personali di ognuno di noi sono un valore,** le diversità imposte dai contesti sociali non sempre lo sono. Noi cerchiamo di donare dignità di vita ed inclusione sociale ad ogni forma di diversità.

### Per l'integrazione sociale

Proponiamo interventi mirati all'integrazione sociale rivolti anche ad adulti che si trovano in una situazione di temporanea vulnerabilità. L'obiettivo è quello di dare il giusto sostegno che permetta a queste persone di risollevarsi da una situazione di precarietà sociale e di costruire un nuovo percorso di vita.



### Per la formazione

In qualità di ente accreditato, offriamo inoltre attività di formazione professionale e continua attraverso corsi di formazione, riqualificazione e specializzazione dei settori d'intervento sociali e sanitari.



## 1.3 L'organizzazione

Con il nuovo piano di impresa triennale, viene dato impulso all'azione di direzione generale anche attraverso una separazione tra la funzione di direzione generale e la funzione societaria del CDA, tanto da ottenere in assemblea straordinaria dei soci l'approvazione di modifiche statutarie con la presenza in CDA come invitato permanente del Direttore Generale. Questo disegno rilancia nelle intenzioni l'azione di direzione orientata allo sviluppo. Azione che nel 2017 si concretizza in prima istanza anche attraverso una nuova riorganizzazione generale dei servizi, che saranno gestiti non più su base territoriale ma su base tecnica.

### Macro Aree Gestionali su base tecnica

#### Area dei Servizi Residenziali

Area di direzione per la gestione delle Residenze sanitarie ed assistenziali per Anziani e Disabili e delle Residenze terapeutiche per patologie psichiatriche

#### Area dei Servizi Domiciliari

Area di direzione per l'erogazione di Assistenza Domiciliare ad adulti, di servizi scolastici e per la gestione di Centri diurni per minori, anziani e disabili

#### Area dei Servizi Educativi

Area di direzione per la gestione di Asili nido, scuole dell'Infanzia e le comunità educative e riabilitative per minori

In particolare, già da luglio 2017 dopo l'approvazione in assemblea del piano di impresa, i servizi sono stati riorganizzati completamente con l'introduzione delle tre Macro Aree tematiche su base tecnica: residenziale, domiciliare ed educativa come sopra presentate. Con il 2018 l'assetto organizzativo dei servizi verrà ulteriormente sviluppato con una funzione di raccordo e coordinamento delle tre Aree Tecniche introducendo l'area della Gestione Operativa, mentre sul piano dei processi di direzione e di staff, al fine di un migliore efficientamento, verranno esternalizzate alcune aree di staff

al Consorzio Itinera di Milano, compresa la costituenda funzione di privacy (DPO) da creare in adeguamento alla nuova normativa Europea Reg EU 2016/679. In questo capitolo si presenterà l'organigramma vigente nel momento in cui si scrive.

### **Formazione, competenza, gestione**

Alti standard qualitativi richiedono una buona formazione e un aggiornamento periodico delle competenze. Per questo Codess Sociale seleziona, forma e aggiorna regolarmente figure professionali qualificate per l'intervento in ambito socio sanitario ed educativo. L'importanza rivolta alla formazione ha valorizzato il lavoro di circa 3.617 occupati nei servizi della Cooperativa e distribuiti sull'intero territorio nazionale. In ogni servizio, il personale ausiliario e socio sanitario, educativo, riabilitativo e sanitario segue le direttive dei coordinatori,

dei Responsabili di Servizio e dei Responsabili Gestionali specializzati per Area Tecnica, che hanno al proprio fianco la Direzione, la quale supporta gli staff tecnici in termini di Progettazione, Amministrazione, Approvvigionamento, Formazione, Marketing, Sistemi informativi e

# BOARD

## Consiglio di amministrazione

**Presidente:** Alberto Ruggeri

**Vicepresidente:** Francesca Aldegheri

**Consiglieri:** Luigi Amati, Daniela Calasso,  
Gianluca Cristanini, Mario Oreficini, Marco Ranzato

[presidenza@codess.com](mailto:presidenza@codess.com)

## DIRETTORE GENERALE

Luca Omodei

[direzione generale@codess.com](mailto:direzione generale@codess.com)

## Collegio sindacale

Massimo Da Re | Presidente del Collegio Sindacale

Riccardo Avanzi | Sindaco Effettivo

Giuseppe Perencin | Sindaco Effettivo

Gianfranco Peracin | Sindaco Supplente

Antonio Guarnieri | Sindaco Supplente  
(Nel 2017 ha operato Fabrizio Pinato)

## Società di revisione legale dei conti

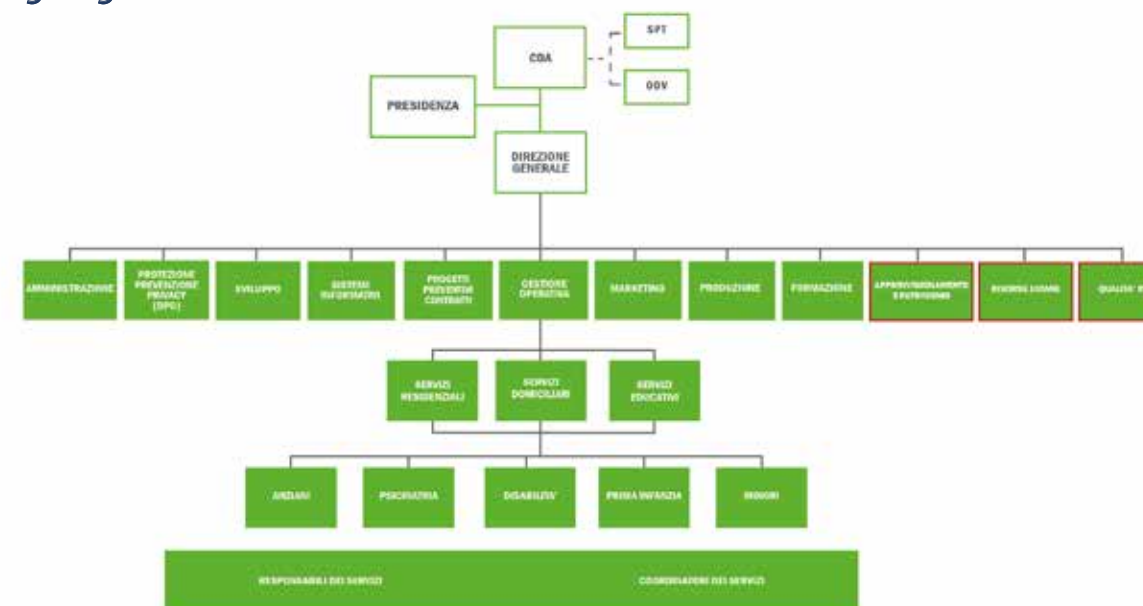
Ria Grant Thornton  
(Il 2017 si è chiuso con Deloitte & touche)

## Organizzazione di vigilanza

Barbara Colombo | Presidente  
Isabella Giannotti | Membro effettivo  
Andrea Stifanelli | Membro effettivo

[odv@codess.com](mailto:odv@codess.com)

## Organigramma



Aggiornato al 28-11-2018



## Management

### Direzione generale

### Risorse Umane

### Sviluppo

**Direttore Generale** Luca Omodei  
Tel. 049 80 73 462 | Fax: 199 161 911

*direzione generale@codess.com*  
*risorseumane@codess.org*  
*sviluppo@codess.org*

Le Aree contrassegnate dalla sottolineatura rossa stanno ad indicare la gestione delle attività delle stesse da parte di Consorzio Itinera a partire dal 2018.

### Amministrazione

**Dir. Amministrativo** Emanuele Busato  
Tel. 049.8073462 | Fax: 199 161 911

*amministrazione@codess.com*

### Protezione, Prevenzione e Privacy

**Resp. Protezione, Prevenzione e Privacy** Luigi Amati  
Tel. 049 80 73 462 | Fax: 199 161 911

*rspp@codess.org*

### Progetti Preventivi Contratti

**Resp. Progetti Preventivi Contratti** Alessandra Chiocca  
Tel. 049.8073462 | Fax: 199 161 911

*progetti@codess.com*

### Qualità e RS

**Resp. Qualità e RS** Michela Caponigro  
Tel. 049 80 73 462 | Fax: 199 161 911

*qualita@codess.org*

### Marketing

**Resp. Marketing** Paola Di Paolo  
Tel. 049 80 73 462 | Fax: 199 161 911

*marketing@codess.org*

### Sistemi informativi

**Resp. Sistemi Informativi** Lucio Bobbo  
Tel. 049 80 73 462 | Fax: 199 161 911

*sisteminformativi@codess.org*

### Approvvigionamento e patrimonio

**Resp. Approvvigionamento e Patrimonio** Gianluca Bortolotti  
Tel. 049 80 73 462 | Fax: 199 161 911

*ufficioacquisti@codess.org*

### Produzione

**Resp. Produzione** Daniela Calasso  
Tel. 049 80 73 462 | Fax: 199 161 911

*produzione@codess.com*

### Formazione

**Resp. Formazione** Sara Boldrin  
Tel. 041 61 61 20 | Fax: 199 161 911

*formazione@codess.com*

### Gestione operativa

**Resp. Gestione operativa** Stefano Dalla Valle  
Tel. 049 80 73 462 | Fax: 199 161 911

*gestioneoperativa@codess.org*



### Servizi residenziali

**Resp. Servizi Residenziali** Stefano Dalla Valle  
Tel. 011 21 00 301 | Fax: 199 161 911

*serviziresidenziali@codess.org*

### Servizi domiciliari

**Resp. Servizi Domiciliari** Marco Ranzato  
Tel. 049 80 73 462 | Fax: 199 161 911

*servizidomiciliari@codess.org*

### Servizi educativi

**Resp. Servizi Educativi** Mario Oreficini  
Tel. 030 209 28 84 | Fax: 199 161 911

*servizieducativi@codess.org*

### Anziani

**Resp. Anziani** Enrica Menozzi  
Tel. 049 80 73 462 | Fax: 199 161 911

*anziani@codess.org*

### Psichiatria

**Resp. Psichiatria** Francesca Aldegheri  
Tel. 03 32 20 53 98 | Fax: 199 161 911

*psichiatria@codess.com*

### Disabilità

**Resp. Disabilità** Silvia Festa  
Tel. 045 80096 | Fax: 26 045 801 24 60

*disabilita@codess.org*

### Prima Infanzia

**Resp. Prima Infanzia** Arianna Corbetta  
Tel. 049 781 17 05 | Fax: 199 161 911

*segreteriaprimainfanzia@codess.com*

### Minori

**Resp. Minori** Mara Dal Grande  
049 807 34 62 | Fax: 199 161 911

*comunita@codess.com*

## Le sedi

SEDE LEGALE | PRESIDENZA | DIREZIONE GENERALE

Via Boccaccio, 96 - 35128 PADOVA

[www.codess.org](http://www.codess.org)

Telefono: +39 049.80 73 462

F ax: 199 161 911

*presidenza@codess.com*

*direzionegenerale@codess.com*

*pec@pec.codess.org*



## Veneto

### **PADOVA**

35128 - Via Boccaccio, 96

Tel. +39 049 807 34 62

### **VENEZIA**

30020 - Gruario Via Roma, 70

Tel. +39 0421 27 42 33

30035 - Mirano Via Belvedere, 13

Tel. +39 041 43 45 77

### **VERONA**

37036 - San Martino B.A., V.le del Lavoro, 33

Tel. +39 045 800 96 26

## Lombardia

### **MILANO**

20124 - Via Vittor Pisani, 14

Tel. +39 02 8282 69 50

### **VARESE**

21013 - Gallarate, Pz.le Europa, 2

Tel. +39 0331 77 44 25

## Valle D'Aosta

### **AOSTA**

11022 – Brusson, Loc. Faucille, 1

Tel. +39 0125 30 00 37

## Trentino Alto Adige

### **TRENTO**

38062 - Arco Via Paolo Leonardi, 6

Tel. +39 046 45 14 580

## Friuli Venezia Giulia

### **GORIZIA**

84170 - Piazza San Rocco, 5

Tel. +39 0481 54 51 87

## Piemonte

### **TORINO**

10143 - Corso Lecce, 80

Tel. +39 011 75 09 708

## Liguria

### **SAVONA**

17047 - Vado Ligure, Via Italia, 19

Tel. +39 019 21 00 301

## Emilia Romagna

### **BOLOGNA**

40100 – Sala Bolognese Via Palazzazzo, 22

Tel. +39 051 95 50 91

## Lazio

### **ROMA**

00132 - Via Ripatransone, 111

Tel. +39 06 220 38 45

## Marche

### **ANCONA**

60131 - Via I Maggio 50/C

Tel. +39 366 63 42 177

## Sardegna

### **CARBONIA INGLESIAS**

09010 – Nuxis Loc. Su Guventu

Tel. +39 0781 90 91



## 1.6 Politiche per la qualità e la responsabilità sociale d'impresa

Con l'obiettivo di essere punto di riferimento per le istituzioni e, più in generale, per il territorio nazionale nella progettazione e nella gestione di servizi socio-assistenziali, sanitari, educativi ed attività di formazione, Codess Sociale ha finalizzato e continua a finalizzare il proprio operato al perseguimento e conseguimento del benessere sociale attraverso l'erogazione di prestazioni di qualità, tenendo sempre presente l'importanza della tutela ambientale.

Dal 2005, Codess Sociale opera con un sistema di gestione certificato UNI EN ISO 9001:2015 per le attività collegate alla progettazione, gestione ed erogazione di servizi:

- Socio-sanitari, assistenziali, educativi, residenziali, semiresidenziali e domiciliari per disabili
- Socio-sanitari, assistenziali e riabilitativi residenziali, semiresidenziali e domiciliari per persone con disagio psichiatrico
- Socio-sanitari assistenziali residenziali, semiresidenziali e domiciliari per anziani
- Socio educativi residenziali, diurni e territoriali per minori
- Socio educativi per l'Infanzia (Asili Nido e scuole per l'Infanzia)
- Formativi

A completamento di un percorso di elaborazione ed applicazione di standard progettuali ed organizzativi sempre più elevati, dai primi mesi del 2014 Codess Sociale risulta inoltre certificata per due norme complementari, la ISO 10881:2013 - Residenze per Anziani e la ISO 11034:2003 – Servizi alla Prima Infanzia. Il perseguimento della mission aziendale è garantito inoltre attraverso un sistema di gestione integrato nel rispetto delle norme ISO 9001:2015, ISO 10881:2013, ISO 11034:2003 e SA 8000:2014. Nel 2018, si prevede anche l'integrazione nel sistema della norma ISO 14001:2015, entro il quadro dei valori di riferimento nel quale si collocano i servizi di Codess Sociale: accoglienza, approccio *ad personam*, valorizzazione dei rapporti di rete e famigliari, umanizzazione, professionalità, rispetto dell'ambiente, costante ricerca di modelli di riferimento innovativi in risposta a bisogni emergenti.

### L'Area Qualità

I nuovi requisiti, introdotti dalle norme appena citate e l'applicazione dei nuovi pensieri organizzativi, hanno fatto del 2017 un anno improntato sull'importanza del contesto esterno e sulla necessità di un monitoraggio costante del feedback del cliente, al fine di valutare l'efficacia delle azioni adottate per affrontare i rischi e quelle messe in atto cogliere nuove opportunità.

Il sistema della qualità si articola su tre diversi livelli:

### STRUMENTI DI SISTEMA:

insieme dei documenti, delle procedure e dei modelli la cui applicazione si estende a tutta l'area Codess Sociale.

Tra gli strumenti di Sistema è presente il Manuale della Qualità, le procedure generali e alcuni modelli di utilizzo comune.

### STRUMENTI DI AREA:

Insieme dei documenti propri di ogni specifica area operativa contraddistinta dall'omogeneità dell'utenza alla quale si rivolge il servizio. Comprende procedure operative, istruzioni di lavoro, modelli, questionari di rilevazione gradimento, mansionari ed ogni altro strumento atto a migliorare l'organizzazione del servizio e la qualità dell'offerta.

### STRUMENTI DEL SERVIZIO:

Strumenti elaborati all'interno dei singoli servizi che rispondono ai requisiti della norma in ordine alla loro identificabilità, rintracciabilità e corretta archiviazione.

## LIVELLO DI SISTEMA

Di particolare rilevanza, a questo livello, è l'annuale implementazione e la rilevazione degli indicatori e degli obiettivi generali per la Qualità e la RS, punto di partenza per l'elaborazione del piano di miglioramento. Si riportano qui di seguito i dati relativi agli obiettivi 2017.

### Obiettivi e risultati

La Direzione Generale si è prefissata il macro-obiettivo, per il 2017, di migliorare il livello di raggiungimento degli obiettivi del 2016 ma anche di introdurre nuovi traguardi che misurino con più efficacia il livello di specializzazione dei processi di erogazione dei servizi, ampliando ed approfondendo quelli propri per aree di utenza. A questi macro-obiettivi si affiancano quelli relativi alle diverse tipologie di servizi revisionati ed aggiornati costantemente e che contengono gli obiettivi specifici e di secondo livello che ogni Responsabile Gestionale e Coordinatore devono perseguire nella conduzione della propria attività. All'interno poi delle singole programmazioni del servizio vengono ulteriormente declinati i traguardi operativi ed organizzativi che ciascun Coordinatore definisce e verifica annualmente.

## Requisiti di responsabilità sociale

OBIETTIVO	SOGGETTI ATTIVI	RESP. OBIETTIVO	TRAGUARDO	INDICATORE
<b>1. Lavoro Infantile -</b> Contribuire in maniera attiva alla riduzione del lavoro minorile non assumendo personale minorenni	Direzione Generale RU Resp. Gestionali Coordinatori	RU	Presenza di un numero di giovani lavoratori in organico pari a 0	Numero giovani lavoratori (16-18 anni) presenti in organico
<b>2. Lavoro obbligato -</b> Migliorare il livello di informazione sul tipo e le caratteristiche del contratto che si propone al lavoratore	Direzione Generale RU Resp. Gestionali Coordinatori	RU	Rilascio di una copia del contratto sottoscritto completo al 100% dei lavoratori in tempo reale	Tasso di lavoratori ai quali è stata rilasciata copia del contratto sottoscritto in tempo reale
<b>3. Salute e Sicurezza -</b> a) Migliorare il livello di salute e sicurezza negli uffici e nei servizi da essa gestiti	Direzione Generale RU Resp. Gestionali Coordinatori	RSPP	Mantenere la percentuale delle giornate di infortunio inferiore al 3,5% annuo	Percentuale giornate di infortunio sul totale lavorative
			Effettuare più di un sopralluogo annuo nei servizi particolarmente complessi (es. RSA, Comunità, etc)	Media di sopralluoghi annui nei servizi residenziali con oltre 20 ospiti
			Attivare un sistema di autocontrollo di conformità legislativa nei servizi attraverso la somministrazione di check list a Coordinatori e Responsabili che garantisca un rientro del 90%	Tasso di rientro delle check list

b) Monitorare on line le scadenze riguardanti le visite mediche e la formazione obbligatoria dei lavoratori	RU Medico Competente	RU	Utilizzo di un database che raccolga e gestisca il 100% dei lavoratori	Tasso di lavoratori gestiti tramite database/ totale lavoratori
c) Migliorare la tempestività nell'erogazione della formazione obbligatoria	Area Formazione RU Resp. Gestionali Coordinatore	Resp. area Formazione	Procedere alla programmazione della formazione obbligatoria di tutto il personale incaricato di prestazioni entro 30 giorni dall'avvio delle stesse	Tasso operatori con formazione obbligatoria programmata entro 30 giorni/ totale operatori attivati
<b>4. Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva -</b> Garantire la libertà di associazionismo ed il diritto alla contrattazione collettiva	Direzione Generale RU Resp. Gestionali Coordinatori	RU	Contenere la percentuale dei lavoratori con contratto diverso da quello di dipendente entro il 0,5% del totale dei lavoratori	Tasso lavoratori con contratto non da dipendente
		RU	Rendicontare l'andamento delle assemblee dei lavoratori ed analizzarne le macrotematiche emerse	Presenza di analisi nella Relazione di Area RU
<b>5. Discriminazione -</b> a) Garantire equo trattamento dei lavoratori sulla base delle reali capacità e responsabilità	Direzione Generale RU Qualità-RS	Direzione Generale	Creare un sistema formalizzato di valutazione interna per il 100% dei Responsabili di Area di Direzione Generale e di staff e Gestionali	Percentuale di responsabili di area/staff valutata formalmente almeno una volta l'anno
		RU	Attivare un sistema formalizzato di valutazione interna per il 90% degli operatori dei servizi	Sommatoria degli operatori valutati in ciascuna Area gestionale
		Resp. Sistemi Informativi RU Resp. Qualità-RS	Attivare un software che permetta la gestione standardizzata ed online dei processi di valutazione e dei percorsi di carriera	Messa a disposizione del software
		RU	Mantenere un tasso di presenza femminile nei livelli F1-F2 superiore all' 80%	Tasso presenza femminile nei livelli F1-F2



b) Agevolare la gestione della maternità e del rientro in servizio da parte della lavoratrice	Direzione Generale RU Resp. Gestionali	RU	Erogare almeno il 90% delle conciliazioni richieste	Tasso di conciliazioni erogate
	RU Resp. Gestionali	RU	Erogare almeno il 90% delle riduzioni orarie richieste	Tasso di riduzioni orarie concesse
c) Utilizzare strumenti di supporto alla fase di selezione, addestramento e monitoraggio del rapporto di lavoro	RU	RU	Formalizzare per tutte le mansioni aziendali il c.d. profilo d'ingresso	Presenza di un documento di riferimento aziendale che definisca i "profili d'ingresso"
	Direzione Generale RU Resp. Sistemi Informativi, Resp. Qualità-RS	RU	Definire un Modello standardizzato di raccolta candidature, ricerca e selezione attraverso strumenti e supporti informatici accessibili a tutta l'organizzazione	Adozione di un Modello teorico e sua trasferibilità online per i processi di ricerca e selezione della risorsa umana
	RU Resp. Gestionali Coordinatori	RU	Percentuale massima di non superamento del periodo di prova 3%	Percentuale di non superamento sul totale assunti
	RU Resp. Gestionali Coordinatori	Resp. Gestionali	Formalizzare l'addestramento per il 100% dei neoassunti	Percentuale di lavoratori per i quali viene formalizzato il processo di addestramento
d) favorire le richieste di trasferimento interno, cambiamento di ruolo o del monte ore contrattuale dei lavoratori	RU Resp. Gestionali Coordinatori	RU	Definire un processo standardizzato online che permetta di verificare la disponibilità interna di risorse prima di effettuare ricerche esterne	Presenza di uno strumento online che gestisca la raccolta e la condivisione di tutte le disponibilità al cambiamento dei lavoratori in forza
<b>6. Procedure Disciplinari -</b> a) Mantenere all'interno dell'organizzazione un clima collaborativo tramite incontri di équipe mirati alla condivisione delle difficoltà e degli obiettivi	Resp. Gestionali Coordinatori	Resp. Gestionali	Effettuare almeno 4 incontri annui per ciascuna équipe di lavoro nei servizi	Numero di incontri di équipe annui per ciascun servizio
	Direzione Generale Resp. Gestionali Coordinatori	Direzione Generale		
b) Creare Funzionigrammi, Vademecum, procedure ed istruzioni di lavoro che rendano sempre più chiari il ruolo e l'ambito di responsabilità di ciascun operatore	Direzione Generale Resp. Qualità -RS Resp. Gestionali	Direzione Generale	Assicurare la formalizzazione di tutti i Funzionigrammi delle Aree di staff e delle Aree Tecniche	Presenza dei funzionigrammi di tutte le Aree di staff e di ciascuna Area Tecnica

<b>7. Orario di lavoro -</b> a) Ridurre il ricorso al lavoro straordinario	RU Resp. Gestionali Coordinatori	Resp. Gestionali	Mantenere la media degli straordinari pro capite al di sotto dello 0,8%	Tasso straordinari pro capite
b) Permettere il cambio di turno su richiesta del lavoratore	RU Resp. Gestionali Coordinatori	Coordinatori di servizi	Formalizzare in un documento del servizio le modalità per chiedere ed ottenere un cambio turno	Presenza del documento nel servizio
c) Gestire la banca ore secondo criteri conosciuti previamente dal lavoratore	RU Resp. Gestionali Coordinatori	RU	Presenza di indicazioni chiare e non contrastanti in documenti ufficiali della società (circolari, Vademecum, etc)	Presenza di indicazioni accessibili nel sito intranet o su Vademecum
<b>8. Retribuzione -</b> a) Garantire una corretta e trasparente formulazione della busta paga	RU	RU	Effettuare almeno 1 incontro annuo di formazione ed aggiornamento con ogni Coordinatore sulla lettura della busta paga e sulle novità legislative (ev. sostituito con apposito modulo FAD)	Percentuale di coordinatori che ha partecipato ad almeno un incontro formativo annuo
	RU	RU	Garantire una tempistica di risposta di 10 giorni alle richieste di chiarimenti pervenute attraverso segnalazione su portale	Tempo medio di risposta
b) Garantire percorsi di carriera ed erogazione di premi ed incentivi aziendali secondo parametri ed obiettivi chiari e predefiniti	Direzione Generale RU	Direzione Generale	Collegamento tra l'erogazione di premi e percorsi carriera e l'attivazione del sistema di valutazione interno rintracciabile e standardizzato nella misura minima del 50%	Percentuale di premi erogati in conseguenza della valutazione interna su portale online
c) Elaborazione di un piano di formazione aziendale all'interno del quale siano chiaramente definiti: target, obiettivi e tempi e sua realizzazione	Direzione Generale Resp. Gestionale Resp. Area Formazione	Resp. Area Formazione	Realizzazione di quanto previsto nel piano di formazione aziendale per almeno il 80% del progettato	Numero di incontri formativi realizzati / numero incontri formativi previsti
	Direzione Generale RU Resp. Area Formazione Resp. Gestionali	RU	Utilizzo della modalità on line per la gestione dei fascicoli personali per il 100% dei lavoratori	Tasso rilevato sul totale dei lavoratori

## Gestione Sistema Integrato Qualità e RS

OBIETTIVO	SOGGETTI ATTIVI	RESP. OBIETTIVO	TRAGUARDO	INDICATORE
<b>9. Sistema di gestione e miglioramento -</b> a) Consolidare la conoscenza e l' applicazione del sistema integrato Qualità e RS	Direzione Generale Resp. Qualità RS Resp. Gestionali Coordinatori	Resp. Qualità -RS	Pianificazione, realizzazione e documentazione di audit interni che coprano 1/3 dei servizi in gestione	Percentuale di audit interni effettuati sul totale dei servizi
	Resp. Qualità -RS Coordinatori	Resp. Qualità -RS	Pianificazione di un sistema di formazione a cascata sulle nuove norme ISO 9001:2015 e SA8000:2014 attraverso incontri diretti con i Resp.Gestionali e i Tavoli qualità che raggiunga il 100% dei servizi gestiti da Codess	Tasso di servizi raggiunto attraverso formazione a cascata di Coordinatori e Resp. Gestionali
	Resp. Qualità -RS, Formazione	Formazione	Registrazione di moduli FAD rivolti a Coordinatori che illustrino le novità degli aggiornamenti alle norme ISO 9001:2015 e SA 8000:2014	Moduli registrati
b) Migliorare l' applicazione dei principi fondamentali del Sistema Integrato, anche e soprattutto nelle revisioni delle procedure generali e nella creazioni di strumenti gestionali specifici per area	Resp. Qualità -RS Resp. Area Tecnica	Resp. Qualità -RS	Affidare la gestione e l'aggiornamento della documentazione di Area ai Responsabili di Area Tecnica Anziani, Psichiatria e Prima Infanzia	Percentuale di gestioni affidate in rapporto al numero di aree tecniche presenti
	Direzione Generale Resp. Qualità -RS Resp.Gestionali Coordinatori	Resp. Qualità -RS	Effettuazione di almeno due incontri annui per ciascun Tavolo Qualità attivato	Numero incontri per ciascun Tavolo attivato
	RU Resp. Qualità- RS	RU - Amministrazione Resp. Sistemi Informativi	Creazione e diffusione del 100% degli strumenti segnalati dall' OdV ed in audit interno che rispondano alla formalizzazione dei processi di Area	Percentuale di strumenti implementati

c) Migliorare la conoscenza e l' applicazione delle procedure di gestione e trattamento dei reclami, delle NC e delle problematiche di RS	Resp. Qualità-RS Resp. Gestionali Coordinatori	Coordinatori	del 100% degli strumenti segnalati dall' OdV ed in audit interno che rispondano alla formalizzazione dei processi di Area	Percentuale di servizi nei quali sono operativi i Gruppi di Miglioramento
	Resp. Qualità-RS Resp.Gestionali Coordinatori	Coordinatori	Trattamento e chiusura di almeno il 70% delle NC con termine scaduto	Numero AC chiuse/totale numero AC scadute
	Direzione Generale Resp. Gestionali Coordinatori	Direzione Generale	Trattamento del 100% dei reclami entro 15 giorni dal ricevimento degli stessi	Tasso dei reclami trattati entro 15 giorni
	Resp. Resp. Sistemi Informativi Resp. Qualità-RS	Resp. Resp. Sistemi Informativi	Creazione di un collegamento al database generale per la gestione delle verifiche ispettive ed il trattamento delle NC	100% delle NC gestite su database
	Resp. Qualità-RS Comitato Etico	Comitato Etico	Gestire il trattamento delle problematiche di responsabilità sociale entro 90 giorni	Tasso di problematiche gestite entro i 90 giorni
	Direzione Generale Resp. Qualità-RS Comitato Etico	Comitato Etico	Registrare un numero di incontri del Comitato Etico pari ad almeno 4 annui	Numero d i incontri annui
d) Pianificare e monitorare un sistema di audit e di controllo relativo alla qualificazione dei fornitori ed al mantenimento dei requisiti	Resp. Area Approv.	Resp. Area Approv.	Registrare la qualificazione di almeno il 60% dei fornitori	Tasso di fornitori qualificato
	Resp. Area Approv.	Resp. Area Approv.	Effettuare e registrare almeno 5 audit presso fornitori	Numero di audit registrati
	Resp. Area Approv.	Resp. Area Approv.	Attivare un sistema informatizzato per la gestione del 100% dell'importo totale degli ordini	Percentuale importo ordini gestito tramite sistema informatizzato
e) ampliare l' oggetto di certificazione od ottenere certificazioni complementari	Direzione Generale Resp. Qualità-RS	Resp. Qualità- RS	Revisionare il sistema integrato alla luce delle nuove edizioni delle norme ISO 9001 al fine di procedere ad aggiornamento nel corso degli audit di marzo 2017 per la SA8000 e gennaio 2018 per la ISO 9001	Esito positivo dei due audit

## Soddisfazione del mittente/utente/cliente/operatore

OBIETTIVO	SOGGETTI ATTIVI	RESP. OBIETTIVO	TRAGUARDO	INDICATORE
<b>10. Rilevazione e miglioramento del grado di soddisfazione dell'utenza o loro familiari</b>	Respons. Gestionali Coordinatori Resp. Qualità-RS	Resp. Gestionali	Livello minimo dell'indicatore pari a 7 (scala 1-10, 10 massima soddisfazione)	Media di soddisfazione complessiva
<b>11. Rilevazione e miglioramento del grado di soddisfazione dei committenti</b>	Direzione Generale Resp. Gestionali	Direzione Generale	Livello minimo dell'indicatore pari a 7 (scala 1-10, 10 massima soddisfazione)	Media del livello di soddisfazione complessiva
<b>12. Rilevazione e miglioramento del grado di soddisfazione del cliente interno (dipendenti e collaboratori)</b>	Resp. Qualità-RS Resp. Sistemi Informativi	Direzione Generale	Compilazione online del questionario da parte di almeno il 35% degli operatori	Tasso di operatori che hanno compilato il questionario
	Informativi	Direzione Generale	Media complessiva di soddisfazione > 6,2	Media della soddisfazione complessiva
	Direzione Generale Resp. Aree di staff e Gestionali Coordinatori	Direzione Generale	Media complessiva di soddisfazione > 6,5 quale risposta alla domanda del questionario di cessazione rapporto sulla soddisfazione complessiva	Media soddisfazione espressa in risposta alla domanda sulla soddisfazione complessiva (prima domanda)
	Direzione Generale Resp. Qualità-RS	Coordinatori	Somministrazione e rielaborazione del questionario di valutazione interno nel 100% dei servizi	Percentuale di servizi nei quali è stato somministrato il questionario

## Comunicazioni all'esterno

OBIETTIVO	SOGGETTI ATTIVI	RESP. OBIETTIVO	TRAGUARDO	INDICATORE
<b>13. Realizzazione di siti web per tutti i servizi diurni e residenziali a gestione diretta (Aree Anziani, Psichiatria e Prima Infanzia)</b>	Direzione Generale Resp. Marketing	Resp. Marketing	Creazione di siti specifici per tutte le strutture a gestione diretta	Tasso di siti sviluppati e creati
<b>14. Elaborazione e pubblicizzazione del Bilancio Sociale</b>	Direzione Generale	Direzione Generale	Pubblicazione del Bilancio Sociale entro tre mesi dall'approvazione del Bilancio d'esercizio.	Mese di pubblicazione
	Direzione Generale Resp. Marketing	Resp. Marketing	Creazione di un "abstract" del Bilancio sociale con i principali numeri/traguardi della società da utilizzare quale promozione aziendale	Creazione dello strumento
<b>15. Aggiornamento sito web istituzionale con orientamento più commerciale e promozionale</b>	Direzione Generale Resp. Marketing	Resp. Marketing	Riprogettazione completa del sito web aziendale	Aggiornamento sito

## Gestione dell'erogazione di servizi

OBIETTIVO	SOGGETTI ATTIVI	RESP. OBIETTIVO	TRAGUARDO	INDICATORE
<b>16. Miglioramento nel monitoraggio dei servizi</b>	Direzione Generale Resp. Gestionali e di Staff Coordinatori	Responsabili Gestionali Coordinatori	Costante verifica del rispetto delle procedure interne per il mantenimento dei requisiti di accreditamento regionale	Percentuale di servizi sanzionati per mancato rispetto dei requisiti di accreditamento
	Resp. Sistemi Informativi Resp. Qualità-RS Resp. Area Anziani	Resp. Area Anziani	Implementazione ed adozione del sistema di "Cruscotti" collegato al software e-Personam per il monitoraggio centralizzato in tempo reale di tutti gli eventi registrati	Avenuta adozione ed utilizzo
	Resp. Area PPC Resp. Gestionali	Resp. Gestionali	Effettuazione di incontri almeno quadrimestrali di monitoraggio del budget di Area e dei singoli servizi assegnati con il referente dell'Area PPC	Percentuale di Responsabili che hanno effettuato verifiche quadrimestrali
	Resp. Sistemi Informativi RU Resp. Qualità-RS	RU	Adozione di un sistema informatizzato per il monitoraggio dei CV e delle possibilità di mobilità interna delle risorse umane	Avenuta adozione ed utilizzo

## Sviluppo servizi

OBIETTIVO	SOGGETTI ATTIVI	RESP. OBIETTIVO	TRAGUARDO	INDICATORE
<b>17. Creazione di Referenti di Area tecnica</b>	CdA Direzione Generale	Direzione Generale	Creazione di un Referente Tecnico interno relativo all' area di utenza Disabilità	Individuazione referente
<b>18. Mantenimento dei servizi gestiti per i servizi in scadenza</b>	Direzione Generale Resp. Gestionali Resp. Area PPC	Responsabile Area PPC	Mantenimento di almeno l' 70% del fatturato dei servizi in scadenza per i quali si partecipa a nuova gara di appalto	Percentuale di fatturato mantenuto
<b>19. Incremento delle attività</b>	Direzione Generale Resp. Area PPC Resp. Sviluppo servizi Privati	Direzione Generale	Incremento delle attività pari ad un 2% del fatturato	Percentuale di incremento
	Direzione Generale Resp. Sviluppo servizi Privati	Resp. sviluppo servizi privati	Incremento del fatturato di almeno 5 milioni di euro in servizi privati sanitari od educativi.	Quantificazione incremento
<b>20. Miglioramento dei progetti di gestione</b>	Direzione Generale Resp. area PPC Resp. Area Tecnica Resp. Area Qualità-RS	Resp. Area Tecnica	Costruzione ed adozione di Modelli teorici riferimento per le Aree Tecniche Anziani, Psichiatria e Prima Infanzia	Adozione dei 3 modelli
<b>21. Partecipazione a convegni/occasioni formative specifiche sull'innovazione nei servizi</b>	Direzione Generale Resp. area PPC Resp. Marketing Resp. Area Tecnica Resp. Area Qualità-RS	Direzione Generale	Partecipazione per i Responsabili Tecnici e di Staff coinvolti nella progettazione innovativa ad almeno un evento annuo a livello nazionale per le Aree Tecniche Anziani, Psichiatria e Prima Infanzia	Partecipazione agli eventi

Di seguito viene riportata un'analisi dei risultati sul raggiungimento degli obiettivi 2017.

## Requisiti di responsabilità sociale d'impresa

- Risultano conseguiti obiettivi riguardanti il lavoro infantile, il lavoro obbligato, la salute e sicurezza dei lavoratori rispetto al contenimento e al monitoraggio degli infortuni;
- Risultano rispettati i traguardi relativi alle risorse umane rispetto alle tipologie di contratto, i report relativi alle assemblee dei lavoratori, la valutazione interna, la presenza femminile, il tasso di conciliazioni erogate e le riduzioni orarie concesse, il contenimento della percentuale di non superamento del periodo di prova, il ricorso al lavoro straordinario e l'adeguatezza delle risposte e delle comunicazioni fornite ai lavoratori.

Rimangono da conseguire i seguenti obiettivi, che troveranno spazio prioritario nella programmazione relativa al 2018:

- Accompagnamento documentato all'inserimento del lavoratore in organico e processo di addestramento;
- Raggiungimento del 90% di rientri rispetto alle Check list di autocontrollo aziendale in materia di conformità legislativa nei servizi;
- Politiche e procedure di trasferimento interno delle risorse umane;
- Formalizzazione dei funzionigrammi delle aree di staff e tecniche;
- Collegamento tra l'erogazione dei premi e percorsi di carriera e un sistema di valutazione interno rintracciabile.

## Requisiti di gestione del sistema integrato d'impresa

Risultano conseguiti gli obiettivi legati al lavoro di sorveglianza e formazione con i servizi, mentre rimangono da perfezionare gli obiettivi riguardanti la centralizzazione delle informazioni di gestione delle non conformità aziendali e dei reclami sia di origine interna che esterna. Ugualmente in fase di completamento il sistema di approvvigionamento informatizzato per la gestione degli ordini.

## Requisiti relativi alla gestione dell'erogazione dei servizi

Resta da conseguire l'implementazione dei sistemi di gestione dei "cruscotti" legati al software scelto per il monitoraggio e la rilevazione delle attività nei servizi e il perfezionamento del monitoraggio centralizzato dei curriculum vitae e delle richieste di mobilità interna.

### Requisiti di soddisfazione del cliente/ utente/committente e operatore

Traguardi raggiunti.

### Comunicazioni all'esterno

I traguardi relativi all'elaborazione alla pubblicizzazione del bilancio sociale risultano conseguiti. Risulta in fase di progressivo completamento il conseguimento dei traguardi relativi ai siti internet delle gestioni e la riprogettazione del sito web aziendale.

### Requisiti di sviluppo dei servizi

Sono stati creati i referenti di area tecnica e rispettati i requisiti relativi al mantenimento del fatturato di servizi in scadenza e all'incremento del fatturato con nuove attività e servizi privati. Tra gli obiettivi 2018 si inserisce la costruzione e l'adozione di modelli teorici di riferimento per le Aree Tecniche.



## LIVELLO DI SERVIZIO

Anche per il 2017 è stata nuovamente proposta la Giornata delle Buone Prassi e dei pensieri di qualità, un'occasione per presentare le esperienze positive sperimentate nei servizi al fine di una contaminazione e condivisione delle pratiche, rese disponibili a tutta l'organizzazione all'interno dell'area Intranet. La giornata è stata arricchita anche da workshop pomeridiani, utili per la formazione su temi di interesse condiviso.

## GIORNATA DELLE BUONE PRASSI E DEI PENSIERI DI QUALITÀ

quarta edizione



TREVISO | 17 maggio 2017

10.15 Saluto della Direzione

### PARTE PRIMA - BUONE PRASSI

- 10.30 **RESIDENZA VILLA ALTHEA** | Progetto Caregiver
- 10.45 **RESIDENZA GRUARO** | Una palestra per la voce
- 11.00 **RESIDENZA PARCO DEL SOLE** | Progetto WII
- 11.15 **RESIDENZA VILLA SAN PIETRO** | La Tre R
- 11.30 **COMUNITÀ COLIBRI** | Questa sera vi serviamo noi
- 11.45 **CENTRO DIURNO DON GHIRINGHELLI** | Che colore è?
- 12.00 **COMUNITÀ ALBATROS** | Incontro con i ragazzi dell'Engim
- 12.15 **RESIDENZE LE ROSE** | A che gioco giochiamo, te lo insegno io
- 12.30 **RESIDENZA LA ROSA D'ARGENTO** | Camminando nel mio mondo
- 12.45 **RESIDENZA SAN GIUSEPPE** | Cheur Content Grand Talent

### PAUSA PRANZO

### PARTE SECONDA - EMOZIONE E RELAZIONE: STORIE E RICERCA DI SÉ

- 14.15 **LUIGI COLUSSO** | Storia di una vita, storie di vita
- 14.45 **EUGENIO TOMASONI** | Ora e sempre resilienza
- 15.15 **CHIARA TURRINI** | Ti ho incontrata domani

AREA QUALITÀ

## La responsabilità sociale d'impresa

Come anticipato nel Bilancio Sociale 2016, nel mese di giugno 2017, è avvenuta la transizione all'edizione 2014 della norma SA8000.

Nel febbraio 2017 è avvenuto l'insediamento del Social Performance Team (SPT) che prevede una composizione aziendale bilanciata tra rappresentanti designati dalla Direzione e dei lavoratori.

Il Social Performance Team, costituito con delibera del 15 Febbraio 2017 è così composto:

### Social Performance Team

#### Rappresentante Direzione

Alberto Ruggeri

#### Rappresentante Area HR

Mario Oreficini – Coordinatore SPT

#### Rappresentante Area Approvvigionamenti

Gianluca Bortolotti

#### RSPP

Andrea Gambron

#### RQ

Barbara Colombo

#### Rappresentante Area Produzione

Stefano Dalla Valle

#### N.3 Rappresentanti dei Lavoratori

Sara Boldrin

Erika Doardo

Federica Marangon

#### 3 Rappresentanti RLS (Rapp. Lavoratori sicurezza)

Niccolò Chiri

Andrea Frisini

Emanuel Tonasso

Lo scopo della norma SA8000 è quello di fornire uno standard volontario e verificabile basato sulla Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, su documenti e norme internazionali tutelanti i diritti umani e del lavoro,

nonché sulle leggi nazionali, per valorizzare e tutelare tutti i lavoratori rientranti nelle sfere di controllo e influenza di un'organizzazione, che realizza per esse prodotti o servizi includendo il personale impiegato dall'organizzazione stessa e dai suoi fornitori, subappaltatori, sub-fornitori ed i lavoratori a domicilio. Si ritiene che un'organizzazione debba raggiungere la conformità allo Standard attraverso un adeguato ed efficace sistema di gestione che il nuovo organismo costituito, SPT, avrà il compito di monitorare, collaborando con la Direzione Generale nell'individuazione di soluzioni adeguate a mantenerne la conformità.

Codess Sociale è quindi impegnata nel rispetto di quanto sancito dalla norma SA8000, dalla propria Politica e dal Codice Etico e di Comportamento. L'obiettivo è di portare all'attenzione del Social Performance Team eventuali problematiche di responsabilità sociale riscontrate nell'ambito della gestione delle attività.

La segnalazione può essere inoltrata dai lavoratori in forma anonima oppure può essere firmata.

In caso di anonimato la risposta sarà data in maniera pubblica attraverso gli strumenti informativi di cui dispone Codess Sociale (spazio web, comunicazione ai soci, comunicazione interna). In caso di indicazione dei riferimenti del segnalante, la risposta verrà data direttamente alla persona che firma la segnalazione.

All'attenzione del Social Performance Team

A MEZZO POSTA

Codess Sociale – Società Coop. Sociale Onlus – Via Boccaccio, 96 – 35128 PADOVA

A MEZZO FAX

**199.161.911**

A MEZZO EMAIL

[spt@codess.org](mailto:spt@codess.org)



## IL MODELLO ORGANIZZATIVO 231/2001

Nel corso del 2017 si è proceduto ad una completa revisione del modello, finalizzata a:

- riconsiderare il grado di esposizione al rischio di commissione dei reati per l'organizzazione, in particolare nelle aree maggiormente "sensibili";
- aggiornare il Modello rispetto ai nuovi illeciti introdotti di recente dal Legislatore all'interno del Decreto 231/01;
- definire modifiche e miglioramenti, in particolare rispetto alla possibile introduzione o approfondimento di presidi specifici di prevenzione dei reati. In conseguenza all'attività di riesame del Modello Organizzativo, si sono svolti incontri di formazione al fine di sensibilizzare e responsabilizzare i ruoli di raccordo e coordinamento presenti nell'organizzazione, in coerenza con quanto richiesto dal Decreto 231/01.

Si è inoltre proceduto con la realizzazione di un corso FAD specifico per fornire a tutti gli operatori di Codess Sociale una conoscenza di base del Modello, con particolare attenzione ai reati maggiormente impattanti con la gestione quotidiana dei servizi e le modalità di segnalazione degli stessi.

Il Modello Organizzativo di Codess Sociale mira in particolare a:

- predisporre un sistema strutturato e organico di prevenzione e controllo finalizzato alla riduzione del rischio di commissione di reati connessi alle attività aziendali;
- introdurre all'interno dell'organizzazione presidi, disposizioni e protocolli adatti a scongiurare condotte illecite rilevanti ai sensi del D. Lgs. 231/01, valorizzando inoltre quelli già presenti e funzionanti;
- far conoscere in maniera chiara ed esplicita a tutto il personale dipendente, ai collaboratori, ai consulenti, alle imprese fornitrici e alle organizzazioni partner i principi etici e le norme comportamentali adottate dalla Cooperativa e vincolanti per coloro che operano per conto di essa;
- rendere nota a tutto il personale dipendente, ai collaboratori, ai consulenti, alle imprese fornitrici e alle organizzazioni partner l'importanza di un puntuale rispetto delle disposizioni e dei protocolli contenuti nel Modello, ed inoltre l'esistenza di misure disciplinari finalizzate a sanzionare i casi di violazione delle disposizioni e dei protocolli stessi;
- impegnarsi a fondo per prevenire il realizzarsi di fatti illeciti nello svolgimento delle attività sociali mediante un'azione di monitoraggio continuo sulle aree a rischio, attraverso una sistematica attività di informazione e formazione del personale e mediante interventi atti prevenire e contrastare la commissione degli illeciti.

Il Modello Organizzativo di Codess Sociale non sostituisce né duplica, ma integra gli altri sistemi e strumenti di gestione e di controllo presenti in Cooperativa, in particolare quelli operanti nei seguenti ambiti organizzativi:

- pianificazione e controllo;
- qualità;
- sicurezza in ambiente di lavoro;
- responsabilità sociale;
- sicurezza alimentare;
- tutela ambientale;
- protezione dei dati personali.

Al fine di facilitare l'inoltro delle segnalazioni all'Organismo di Vigilanza da parte dei destinatari del Modello che vengano a conoscenza di violazioni anche potenziali, Codess ha attivato un canale di comunicazione dedicato, e precisamente la casella di posta elettronica *odv@codess.com*

## Esiti Audit di terza parte e interni

Il 2017 è stato un anno di elaborazione al fine di comprendere al meglio la percezione del lavoratore, le eventuali problematiche interne e gli effetti sulla relazione con il destinatario dei servizi di Codess Sociale. Infatti, ad inizio 2018, si prevede la conclusione degli Audit di terza parte per l'aggiornamento all'edizione 2015 della norma ISO 9001. Nel 2017, l'audit ha coinvolto, scelti a campione fra i nostri servizi, il centro diurno della "Rosa d'Argento", il centro diurno "Accavolante di Verona", l'Asilo Nido "Zip" di Padova, il SAD di Abano gestito dalla sede di Coordinamento di Padova, oltre agli uffici di Direzione e Staff della Sede Centrale.

L'aggiornamento normativo ha l'obiettivo di introdurre nella nostra organizzazione nuovi pensieri e nuovi concetti che troveranno spazio formale anche all'interno

del nostro sistema documentale e nell'erogazione dei servizi: in particolare, il miglioramento continuo che si è tradotto negli ormai consolidati Gruppi di Miglioramento, l'analisi del rischio e la sua prevenzione. Ci proponiamo di continuare a lavorare sulla scia delle novità introdotte per incontrare le esigenze e rispondere ai bisogni dei nostri ospiti, dei nostri residenti, dei nostri bambini e di tutti quelli che si rivolgono a noi in maniera sempre più precisa e puntuale.

## Comunicazione e Formazione interna

L'avvio della piattaforma FAD nel secondo semestre 2016 ha dato rapidamente i suoi frutti, mostrando un incremento esponenziale del suo utilizzo nel 2017. Nel 2017, infatti, sono stati 809 i nuovi profili utenti attivati sulla piattaforma, 563 nel 1° semestre e 246 nel 2°, numeri importanti se comparati ai 175 profili utenti attivati nel secondo semestre 2016.

L'aumento delle richieste di accesso alla piattaforma, e conseguentemente di attività formative, è il segno evidente di una progettualità di sensibilizzazione svolta dall'Area Formazione nei confronti delle diverse Aree e degli enti consorziati con l'obiettivo di canalizzare, ove possibile, la formazione obbligatoria e tecnica verso questa metodologia didattica che risulta essere flessibile e accessibile per l'utente e di maggiore semplicità organizzativa per l'azienda.

## Obiettivi per il 2018

Per il 2017, si precisa che permangono ancora indicatori per i quali risulta assente la relativa misurazione o non disponibile il dato in ingresso. Obiettivo 2018 sarà quindi integrare maggiormente, dal punto di vista documentale, il processo di obiettivi e la relativa misurazione dei target.

Relativamente al monitoraggio del sistema, sarà scopo di Codess Sociale l'introduzione di una misurazione intermedia dei dati, anche per le Aree di Staff, ed un incremento della consapevolezza da parte dei Responsabili Gestionali dell'importanza che i dati vengano raccolti e richiesti ai servizi come strumento di monitoraggio ma anche strategico. Ad ogni modo, le metodologie di monitoraggio applicate nel 2017 sono state definite secondo alti standard di qualità finalizzati ad una maggior comprensione delle aspettative dei clienti. Gli indicatori sono la forma della compiutezza di questo percorso ormai consolidato ma pur sempre costantemente implementato.

Tra i prossimi obiettivi che vogliamo raggiungere:

- un maggior coinvolgimento delle aree tecnico gestionali nell'applicazione e nel miglioramento della documentazione tecnica;
- l'individuazione di nuove modalità di misurazione della soddisfazione del committente e, in generale, ampliamento dei canoni di risposta ai questionari di customer;
- l'incremento delle attività formative presso i servizi o che coinvolgano i coordinatori (temporaneamente sospese in una fase di transizione al nuovo assetto organizzativo);

- la creazione di audit triennale per evidenziare e garantire il rispetto delle tempistiche della procedura di audit;
- un maggior monitoraggio nella gestione della chiusura delle non conformità nel rispetto dei tempi previsti.

Nello specifico:

- Adozione del piano d'Impresa quale documento aziendale strategico di riferimento per la formulazione degli obiettivi di miglioramento nelle loro specifiche declinazioni aziendali di Sistema, Area e Servizio.



Al tal fine, per il 2018 si prevede la creazione di un unico documento di obiettivi aziendali con diverse voci di target afferenti anche ad aree diverse, in una logica di lavoro integrato;

- una sempre più intensa integrazione ed armonizzazione dei sistemi di Qualità, Responsabilità Sociale e del Modello Organizzativo 231/2001 con gli sistemi di autocontrollo aziendale (Prevenzione e Protezione, HACCP, Privacy) unitamente al raggiungimento della nuova certificazione ambientale 14001:2015 e all'adeguamento al regolamento europeo in termini di privacy;

- l'applicazione sempre più efficace degli strumenti interni nati dall'adeguamento del SGQ - RS alle nuove edizioni delle norme ISO 9001 e SA8000, con particolare riguardo alla identificazione, analisi e trattamento del rischio, alla gestione delle competenze delle risorse umane e alla considerazione dei valori etici intangibili ma attesi nei servizi;
- l'adozione di un modello di valutazione del personale esteso a tutti i livelli organizzativi e funzionali che permetta di individuare parametri standard per promuovere politiche aziendali di carriera;
- la creazione di una modalità più rapida e mag-

giormente efficace nella gestione delle informazioni legate alla gestione della commessa, anche attraverso l'implementazione di un sistema condiviso di imputazione e monitoraggio dati;

- l'adozione di un sistema di controllo di gestione interattivo per i servizi di residenzialità complessa, nonché di flusso comunicativo più strutturato tra Direzione, Aree Gestionali ed Aree di Staff;

- il potenziamento del sistema informatizzato di erogazione della Formazione in e-learning quale strumento di fruibile adozione e tempistica a disposizione di Operatori e Coordinatori dei servizi;
- il miglioramento della definizione di tutti quei processi in cui risultano carenze riscontrate sia in fase di verifica ispettiva interna o esterna sia attraverso la raccolta sistematica di reclami e non conformità, tenendo conto anche della richiesta specifica legata a requisiti di accreditamento con particolare ai processi legati alla gestione delle Risorse Umane.

# 2

## RELAZIONE SOCIALE

### 2.1 Lo scenario

Il 2017 ha visto confermarsi uno scenario non favorevole allo sviluppo del Welfare tradizionale in Italia:

- Stato, Regioni e Comuni sempre meno in grado di sostenere la spesa sociale e sempre più intenzionati a passare l'onere al cittadino
- Crescita non solo italiana ma anche europea del divario tra chi ha e chi non ha risorse economiche a propria disposizione, con conseguente aumento della richiesta di formazione di alto livello di contro alla diminuzione della domanda di servizi in Asili nido e materna

- Lento e continuo aumento della disoccupazione, che non accenna ad arrestarsi in modo significativo

- Aumento della domanda di assistenza per le persone fragili, con particolare richiesta di posti letto per l'accoglienza della terza età e servizi domiciliari per ricevere direttamente a casa le prestazioni di assistenza

- I giovani sempre più soggetti a schizofrenie, a disturbi della personalità e quelli dettati dall'abuso di sostanze stupefacenti, con una differenza di effetti sulla base del genere di appartenenza

- La tecnologia è sempre più parte integrante nell'erogazione di servizi di tipo sociale e sanitario

- Le aziende sempre più propense a venire incontro ai loro dipendenti, i quali necessitano di sussidi di Welfare, promuovendo in questo modo anche il loro impegno nel sociale

## 2.2 Il nostro 2017

Nel corso del 2017 Codess Sociale ha gestito complessivamente 186 servizi. Di seguito verranno brevemente elencati alcuni tra i principali servizi, suddivisi in nuove acquisizioni e ri-aggiudicazioni, con riferimento ad alcune delle iniziative che hanno caratterizzato il 2017 della Cooperativa.

### RSA Monsignor Capra (AL) RSA per persone anziane non autosufficienti

Nel 2017 è stato avviato il progetto di acquisizione della RSA Monsignor Capra, ultimato a febbraio 2018 da una cessione di un ramo d'azienda. Con questa acquisizione Codess Sociale ha ampliato l'offerta dei servizi residenziali in Piemonte instaurando sinergie con gli altri servizi già presenti sul territorio.

Accreditamento struttura (ASL Alessandria)•

60 posti letto •



## RSA Quisisana Bormida (AL)

RSA per persone anziane non autosufficienti

La gestione della struttura è stata frutto di un lavoro iniziato nel 2017 e conclusosi a giugno 2018. Ceduta in termini di servizi e di immobili, ha portato all'avvicinamento e alla nascita di un rapporto con le confinanti Liguria e Valle D'Aosta, oltre alla collaborazione tra le aree di coordinamento, direzione organizzativa e tecnica dei servizi attivi sul territorio piemontese. La RSA Quisisana Bormida, inoltre, tramite Convenzioni specifiche con Comuni (in particolare Comune di Torino) sta sperimentando accoglienza residenziale per persone con problematiche psichiatriche.



Accreditamento struttura (ASL Alessandria)•

14 posti letto di R.A - 30 posti letto di R.S.A. - 8 posti letto di R.A.A.•

## Casa Residenza Anziani G. Bontà (BO)

Casa Residenza per Anziani non autosufficienti

Lavoro di accreditamento giunto alla fase di avvio a marzo 2018 per cessione, la Casa Residenza Primo rappresenta il primo Accreditamento Istituzionale in ambito di Residenzialità Anziani direttamente in capo a Codess Sociale sul territorio della Regione Emilia Romagna. La pratica di subentro nell'Accreditamento definitivo è in fase di perfezionamento attraverso il convenzionamento con AUSL Bologna e con l'Unione dei Comuni dell'Appennino Bolognese.



Struttura in possesso di Accreditamento Istituzionale •  
come Casa Residenza per Anziani non Autosufficienti  
35 posti letto •

## Casa Residenza Anziani Don Minzoni (FE)

### Casa Residenza per Anziani non autosufficienti

Sempre per cessione, Codess Sociale ha ottenuto la gestione della Residenza Anziani Don Minzoni, un'ulteriore occasione di sperimentazione del know how tecnico in ambito di Residenzialità anziani sul territorio regionale dell'Emilia Romagna.

Ora la Cooperativa si trova in fase di subentro nell'accreditamento istituzionale della CRA, quale mandante del Raggruppamento Temporaneo di Impresa Intestataro dell'Accreditamento con Capofila la Parrocchia di San Nicolò di Argenta (FE).

- Accreditamento struttura (ASL Alessandria)
- 11 posti letto
- 10 posti di Centro Diurno.
- 34 posti letto autorizzati a libero mercato



## Casa Famiglia Don Minzoni (FE)

### UDO sociale per l'accoglienza residenziale di persone con disabilità lieve

La Casa Famiglia Don Minzoni, UDO sociale che si occupa dell'accoglienza residenziale di persone con disabilità lieve per l'avviamento di percorsi di riabilitazione e autonomia, come la limitrofa Casa Accoglienza, è stata acquisita da Codess Sociale in partnership con la Parrocchia di San Nicolò di Argenta (FE). Come la vicina Casa Residenza, anche questa struttura rappresenta un'opportunità di approfondimento del know how tecnico in ambito di Residenzialità delle persone con disabilità su territorio emiliano.

- Casa Famiglia per l'accoglienza di persone con disabilità •
- lieve in un percorso di autonomia di vita e riabilitazione
- 13 posti letto •





# LE PROGETTUALITÀ

## Accreditamento Jointly



Si è perfezionato nel 2017 l'accREDITamento di Codess Sociale tra i fornitori di Jointly, Start Up operante nel settore del Welfare Aziendale che annovera tra i propri clienti più di 40 piccole e grandi aziende in Italia, maturando così la possibilità di fornire servizi privati di Welfare per i dipendenti delle aziende clienti di Jointly

sui territori in cui già operiamo: dai servizi domiciliari – assistenziali, riabilitativi, educativi, all'accesso scontato ai posti privati nelle nostre residenze per anziani e in una selezione di nostri servizi alla prima infanzia.

Lo sviluppo dei servizi privati è, infatti, una delle direttrici su cui Codess Sociale intende muoversi, consapevole che questo richieda un cambio culturale anche da parte dei nostri operatori, coordinatori, uffici di staff: maggior flessibilità e proattività, mantenendo la capacità di offrire servizi di qualità.

## AccREDITamento Cronicità Regione Lombardia



Assieme a Gestio s.r.l., nel 2017 la Cooperativa ha portato avanti un progetto consolidatosi agli inizi del 2018 in Sollievo&Salute, il nuovo sistema operativo in Lombardia di presa in carico dei pazienti cronici: si tratta di una rivoluzione che accompagna i pazienti lombardi che convivono con una o più patologie croniche (es:

cardio-cerebrovascolari, respiratorie, oncologiche, disturbi neurologici e diabete) nella gestione del proprio percorso di cura. Codess Sociale si è qualificata come gestore in ATI con Gestio srl e capofila di una rete di altre realtà che erogano sul territorio varesino e comasco servizi sanitari e sociosanitari.

Sarà possibile prendere in carico i pazienti che lo desidereranno, definendo un programma di cura personalizzato grazie ad un'équipe multiprofessionale, assicurando anche la prenotazione di visite, esami e altri servizi in coerenza con i bisogni di ciascun paziente.



## Progetto UK

Nel 2017 è stata effettuata l'analisi della possibile acquisizione di strutture residenziali per anziani in Gran Bretagna per avviare una progettualità finalizzata all'espansione delle attività sul piano internazionale.

L'iniziativa, che prevede la conoscenza di nuove regole e sistemi di Welfare, offre l'opportunità di accrescere il know how della Cooperativa attraverso il confronto di modelli teorici e organizzativi di intervento. Nel 2018 si prevede la sottoscrizione di accordi preliminari per l'avvio di progettualità di gestione nel 2019.

## Servizi domiciliari privati



Il 2017 ha dato spazio soprattutto alla progettualità legata allo sviluppo di servizi di assistenza domiciliare in regime privato per la fornitura di servizi socio assistenziali, sanitari ed educativi.

Il tutto nasce dal nostro osservatorio di servizi e dalla richiesta dei cittadini che entrano in contatto con la nostra realtà come risposta strutturata a bisogni rilevati dalle figure tecniche e gestionali attive sul campo.

Le nuove progettualità avviate si sono dimostrate un'ottima opportunità di sviluppo, coerenti con il principio di sussidiarietà e di attuazione dei principi generali di cui al D.Lgs. 117/2017 (Codice del Terzo Settore) che la Cooperativa ha iniziato e deciso di portare avanti in sinergia con altre società, quale Codess Sanità.

Sempre nel 2017, è iniziata la sperimentazione del servizio di Teleassistenza grazie allo sviluppo di partnership, un progetto esteso successivamente nel 2018 ad AICARE srl, di cui Codess Sociale è diventata socia per il 10%.

## Lab Diffuso tra arte e tecnica

A inizio anno, Enel Cuore Onlus ha aperto la call for ideas "Inclusione scolastica degli studenti con bisogni educativi speciali (BES)", occasione per progettare nuove idee insieme ai coordinatori di alcuni servizi in gestione. Codess Sociale ha presentato 2 richieste su territorio lombardo, una con il Comune di Cassano Magnago (progetto "LAB DIFFUSO TRA ARTE E TECNICA") e una con il Comune di Rovato (LAB 4 D.S.A. – Dimensione Scuola Accogliente).

Dopo aver superato due fasi di valutazione che hanno coinvolto circa 100 progetti, l'iniziativa "LAB DIFFUSO TRA ARTE E TECNICA" è risultata tra i 15 progetti premiati, con l'assegnazione di un contributo di € 30.000.



Codess Sociale si è aggiudicata capofila di progetto insieme al Comune di Cassano Magnago e I.C. "Cassano 2" e I.C. "Dante Alighieri". Obiettivo dell'attività è stato favorire l'inclusione di minori con bisogni educativi speciali nelle scuole secondarie di primo grado cassanesi, con un approccio innovativo e di rete.

Con i fondi concessi sono stati allestiti e realizzati 3 laboratori rivolti a minori della fascia 11/14 anni, anche con bisogni educativi speciali, individuati in accordo con le scuole: laboratorio di musica elettronica, laboratorio di musica corale, FAB-LAB (laboratorio con dotazione tecnico-strumentale per la progettazione e stampa/realizzazione di oggetti in 3D).

## Progetti di Intergenerazionalità



Nell'anno 2017 l'Area Infanzia e tutti i servizi 0-6 ad essa afferenti hanno portato avanti una progettazione che ha interessato il tema dell'intergenerazionalità, ritenendolo imprescindibile e di estremo valore nel massimo coinvolgimento della famiglie e del territorio in nome della cura dell'infanzia. In particolare, il coinvolgimento della persona ha portato ad una profonda riflessione sulla società attuale e su quello che noi adulti possiamo e dobbiamo lasciare come bagaglio ai più piccoli.

I servizi 0-6 hanno proposto attività ed esperienze che hanno coinvolto anziani delle famiglie dei bambini ed anziani ospitati delle strutture del territorio. Il contatto con i "nonni" ha portato gli educatori e i bambini a sperimentare ritmi lenti finalizzati a migliorare i tempi di attenzione e ad esplorare l'ambiente circostante, oltre a contribuire alla conoscenza "dell'altro".

Nel rapporto con i bambini, gli anziani, soprattutto quelli inseriti in struttura, hanno potuto rivivere il "prendersi cura" di qualcuno in qualità di adulti attivi e responsabili. La progettualità, dimostratasi estremamente gradita a tutti i partecipanti, a seguito di condivisione nell'équipe di Area tecnica, è diventata a tutti gli effetti parte integrante del progetto educativo.

## Progettualità psichiatriche

In Italia si contano più di 2000 strutture residenziali e quasi 900 strutture semiresidenziali e le criticità che incontrano sono legate allo sbilanciamento della rete di offerta sugli alti livelli. Disomogeneità nella distribuzione territoriale, indifferenziazione delle caratteristiche dei pazienti ospitati, ridotto turnover, sono i punti di debolezza dai quali Codess Sociale è partita per dare qualità al lavoro dell'Area Psichiatria.



L'anno considerato in questo Bilancio è stato per la Cooperativa un percorso di specializzazione soprattutto sui DCA e sulle singole patologie che ad oggi andiamo a curare in ogni singola struttura. La progettualità ha portato al perseguimento, oltre che all'acquisizione degli strumenti utili per affrontare le malattie più frequenti al giorno d'oggi, quali disturbi alimentari, schizofrenie e stati depressivi, anche alla creazione di una rete organizzata attraverso la quale condividere modelli teorici, processi e metodologie per essere pronti agli ulteriori sviluppi di determinate malattie psichiatriche nel corso del tempo.

Rappresentativo dell'impegno e delle novità acquisite è stato il convegno "I disturbi dell'alimentazione della nutrizione", tenutosi al Centro Riabilitativo e terapeutico Dahu, che ha riunito esperti del settore in nome della crescita, del confronto e dello scambio professionale.

# Le INIZIATIVE

PER LA TERZA ETÀ

## Decalogo Anti Caldo e Anti Truffa



Durante l'anno è stato prodotto materiale informativo e di prevenzione rivolto alla popolazione rientrante nella terza fascia di vita. Spiccano, per l'innovazione grafica e per la raccolta di informazioni utili, i Decaloghi Anti Caldo e Anti Truffa.



## Open Day Villa Althea e Villa Fiorita



Il 29 marzo, le Residenze per Anziani "Villa Fiorita" e "Villa Althea" di Spinea (VE) hanno aperto i battenti con visite guidate e attività assieme alla cittadinanza. L'evento è stato realizzato in collaborazione con l'associazione CISM e la Scuola per l'Infanzia "Bruno Munari" di Spinea.





### Concessione ventennale del CDD Creabile e inaugurazione della struttura

Nel 2017 Codess Sociale ha ottenuto la concessione ventennale del CDD Creabile di Giaveno (TO), struttura già gestita dalla Cooperativa in regime di appalto triennale. In occasione del rinnovo del contratto di gestione, il centro è stato sottoposto alla ristrutturazione e al riaredo dei locali, un lavoro mostrato alla cittadinanza e alle autorità partecipanti all'inaugurazione seguita al restauro. Il progetto di gestione della struttura, concepita come spazio in cui l'individuo può esprimere l'autonomia personale, avere occasioni di confronto e di stimolo grazie ai tanti progetti organizzati con la rete



del territorio, ha conservato l'offerta educativa in risposta alle esigenze espresse dall'utenza, implementandola ed arricchendola attraverso proposte animate e riabilitative interne e prestando particolare attenzione ad azioni di collaborazione con il territorio in un'ottica di Welfare condiviso.



### Open Day La Primula

Nel 2017, La Comunità Alloggio "La Primula" di Verona (VR), che fino a settembre 2018 ha accolto giovani con disturbi dello spettro autistico, ha aperto le porte alla cittadinanza, alla comunità, alle istituzioni ed ai servizi per portare il proprio operato alla conoscenza comune gli anni di attività nella cura e la riabilitazione di persone con disturbi autistici.



## IN AMBITO PSICHIATRICO

### Inaugurazione di Villa San Pietro



### Dahu: i disturbi della nutrizione e dell'alimentazione

Il Centro "Dahu" di Brusson (AO) ha ospitato un importante aggiornamento che ha riunito professionisti del settore medico, educativo e psichiatrico di calibro nazionale e internazionale per aggiornarsi e confrontarsi sugli ultimi studi e novità in materia sanitaria riguardanti il trattamento dei disturbi della nutrizione e dell'alimentazione.





Il lavoro clinico  
con gli adolescenti difficili

Durante il 2017, presso la Residenza "Parco del Sole" di Padova (PD), ha avuto luogo "Il lavoro clinico con gli adolescenti difficili", il ciclo d'incontri organizzato dall'Area Formazione di Codess Sociale in collaborazione con il Prof. Gustavo Maria Pietropoli Charmet, esperto di adolescenza e disturbi psichici dello sviluppo.

**IL LAVORO CLINICO CON GLI ADOLESCENTI DIFFICILI:**  
una sfida tra educazione e riabilitazione

CICLO DI SEMINARI CON IL PROF. GUSTAVO PIETROPOLI CHARMET

per info: **CODESS SOCIALE**  
tel. 049 84 96 220  
www.codesssociale.it

A. LAVORO CLINICO CON GLI ADOLESCENTI DIFFICILI: una sfida tra educazione e riabilitazione		B. LAVORO CLINICO CON GLI ADOLESCENTI DIFFICILI: una sfida tra educazione e riabilitazione	
costo corso gratuito - € 0,00		costo corso gratuito - € 0,00	
1. <b>IL LAVORO CLINICO CON GLI ADOLESCENTI DIFFICILI: una sfida tra educazione e riabilitazione</b>	ore 4 (10h)	2. <b>IL LAVORO CLINICO CON GLI ADOLESCENTI DIFFICILI: una sfida tra educazione e riabilitazione</b>	ore 4 (10h)
3. <b>IL LAVORO CLINICO CON GLI ADOLESCENTI DIFFICILI: una sfida tra educazione e riabilitazione</b>	ore 4 (10h)	4. <b>IL LAVORO CLINICO CON GLI ADOLESCENTI DIFFICILI: una sfida tra educazione e riabilitazione</b>	ore 4 (10h)

La violenza all'infanzia  
e come riconoscerla

L'evento, organizzato dall'Area Formazione di Codess Sociale in collaborazione con il Consorzio Impresa Sociale e curato dalla Dott.ssa Gloria Soavi, Presidente del Coordinamento Italiano dei Servizi contro il Maltrattamento e l'Abuso all'Infanzia, ha messo in evidenza gli argomenti, i metodi e le linee d'azione da considerare da un punto di vista medico di fronte ad una situazione di violenza su minore. L'evento è stato accreditato per gli Assistenti Sociali e accreditato ECM per Psicologo, Psicologo Psicoterapeuta, Educatore Professionale, Medico Pediatra, Medico Psichiatra, Medico Psicoterapeuta e Neuropsichiatra Infantile.

**LA VIOLENZA all'INFANZIA:  
come riconoscerla**

con la Dott.ssa Gloria Soavi

Richiesto accreditamento ECM per le figure:  
collo pedagogo, psicoterapeuta, educatore professionale, medico pediatra,  
neuropsichiatra infantile e **crediti** per gli assistenti sociali.

**10 giugno 2017**  
| 9.30 - 12.30 e 13.00 - 16.00 |  
presso CSA Parco del Sole  
Via Boccaccio 96 | Padova

**ISCRIVITI**

Organismo di Formazione  
accreditato  
dalla Regione  
del Veneto

**CODESS  
SOCIALE**  
Formazione

**IMPRESA SOCIALE**  
CONSORZIO FRA COOPERATIVE SOCIALI ONLUS

CON I SOCI

## La giornata delle Buone Prassi IV Edizione

La giornata delle Buone Prassi è stata dedicata alla condivisione e alla riflessione sulle pratiche di qualità dei servizi di Codess Sociale. In particolare, sono stati presentati progetti e iniziative che hanno avuto importante riscontro, sono stati condivisi pensieri e avviati confronti di carattere sociale tra i partecipanti, il tutto in un'ottica di crescita e stimolo per le future progettualità.

**GIORNATA DELLE BUONE PRASSI E DEI PENSIERI DI QUALITÀ**  
quarta edizione  
TREVISO | 17 maggio 2017

**10.15** Salvo della Direzione

**PARTE PRIMA - BUONE PRASSI**

- 10.30 RESIDENZA VILLA ALTHEA** | Progetto Caregiver
- 10.45 RESIDENZA GRUARO** | Una palette per la voce
- 11.00 RESIDENZA PARCO DEL SOLE** | Progetto WI
- 11.15 RESIDENZA VILLA SAN PIETRO** | La Tie FI
- 11.30 COMUNITÀ COLIBRI** | Questa sera vi serviamo noi
- 11.45 CENTRO DIURNO DON GHIRINGHELLI** | Che colore è?
- 12.00 COMUNITÀ ALBATROE** | Incontro con i ragazzi dell'Engim
- 12.15 RESIDENZE LE ROSE** | A che gioco giochiamo, te lo insegno io
- 12.30 RESIDENZA LA ROSA D'ARGENTO** | Caratterizzando nel mio mondo
- 12.45 RESIDENZA SAN GIUSEPPE** | Chiesa Custant Grand Talent

**PAUSA PRANZO**

**PARTE SECONDA - EMOZIONE E RELAZIONE: STORIE E RICERCA DI SÉ**

- 14.15 LUISI COLUSSO** | Storia di una vita, storia di vita
- 14.45 EUGENIO TOMASONI** | Chi è sempre, nessuno
- 15.15 CHIARA TURRINI** | Ti ho incontrato donati

AREA QUALITÀ

Grazie anche a tutti i nostri Soci

Codess Sociale al 50° posto delle migliori imprese locali della provincia di Padova

Nel 2017, Codess Sociale si è aggiudicata il 50° posto della Top500 delle migliori imprese locali della provincia di Padova stilata dalla testata giornalistica il Mattino.

**TOP**  
**500**

## Nomina del nuovo SPT Social Performance Team

Nel 2017, all'aggiornamento della norma SA8000 è seguita la nomina del nuovo Social Performance Team, organo al quale il Comitato Etico ha passato il testimone per rappresentare le aree di Direzione, Qualità, Produzione e Servizi, Approvvigionamenti, Risorse Umane, Sicurezza e rappresentanza dei lavoratori.

L'attività del Social Performance Team ha riguardato soprattutto il processo di addebito delle dotazioni aziendali, efficacemente trattata anche con concrete proposte all'Area Risorse Umane. Gli incontri del SPT hanno inoltre trattato le modalità di conteggio del periodo di comporto in caso di cure chemioterapiche definendo ipotesi di proposte risolutive.

La piattaforma FAD è stata lo strumento che ha permesso, oltre alla divulgazione della norma SA8000, anche la conoscenza del Social Performance Team come organo di monitoraggio interno.

## Approvazione del Bilancio di Esercizio 2017 e del piano triennale d'impresa 2017-2019

Approvato con 688 voti favorevoli in Assemblea Generale dei soci delegati riunita in sessione ordinaria a Padova il 6 luglio il bilancio di esercizio 2017 di Codess Sociale al termine di 13 assemblee separate ove hanno partecipato e votato oltre il 16% degli aventi diritto.

Il Presidente Alberto Ruggeri, insieme al Direttore Generale Luca Omodei, evidenzia che il 2017 chiude con un valore della produzione di € 118.197.840 un utile di € 1.221.090 e un patrimonio di oltre 26 milioni di euro. Sono più di 5400 i nostri soci al 31.12.2017 e 186 i servizi gestiti con 39 asili nido, 19 residenze e 3 centri diurni per Anziani, 10 residenze e 9 centri diurni per Disabili, 5 comunità alloggio per minori, 7 residenze psichiatriche,

27 centri diurni per minori, servizi di integrazione scolastica ed educativi territoriale, 51 SAD, 6 servizi per il disagio adulto. Numeri davvero importanti, che il piano di impresa triennale 17-19 prevede di sviluppare ulteriormente qualificando le attività e le progettualità rivolte alle persone più fragili e dando occupazione oggi a oltre 3300 persone su tutto il territorio nazionale, dato costantemente in crescita. Inoltre è stato approvato il nuovo Statuto della cooperativa sociale.

# facebook



## SOCIAL & Digital

Sulla scia di International School of Venice, nel 2017 anche l'Area Formazione e l'Area Infanzia hanno esteso la promozione della propria attività su Facebook, incrementando la visibilità aziendale e portando all'attenzione di un maggior raggio di utenza alcune delle iniziative sociali della Cooperativa.

L'apertura e l'avviamento di queste Pagine Social ha inoltre portato alla conoscenza e all'utilizzo di un nuovo strumento per comunicare con gli utenti, più veloce nella ricezione della richiesta e immediato per quanto riguarda l'acquisizione della risposta da parte dell'utente.



International School  
of Venice  
@ISVENICE



Codess Sociale  
Infanzia  
@CodessInfanzia



Codess Sociale  
Formazione  
@CodessFormazione



## 2.3 La Gestione Caratteristica 2017

Nel corso del 2017, Codess Sociale ha gestito complessivamente 215 servizi di cui:

- 22 nuovi servizi
- 14 servizi ri-aggiudicati
- 179 servizi avviati negli anni precedenti

## ALCUNI NUOVI SERVIZI

### Comune di Origgio (VA)

Aggiudicata la procedura aperta per l'affidamento dei servizi scolastici e ricreativi per Comune di Origgio . La gestione vede impiegati circa 20 Educatori in servizi territoriali scolastici e rappresenta un importante elemento di consolidamento e sviluppo sul territorio di riferimento della Sede di Gallarate anche creando occasioni di scambio e messa in rete di risorse con altri servizi di area educativa attivi.

### CISSACA - Consorzio Intercomunale dei Servizi Socio Assistenziali dei Comuni dell'Alessandrino (AL)

Aggiudicata la procedura aperta per la gestione del Centro Diurno Disabili Martin Pescatore ad Alessandria, un importante sviluppo sul territorio della Regione Piemonte e consolidamento delle gestioni semiresidenziali sul territorio rivolte a soggetti con disabilità.

## ASL 2 di Olbia (ora ASST Sassari a seguito dell'accorpamento delle ASL) di n. 2 Comunità Psichiatriche ad Olbia e Tempio Pausania per n. 5 anni.

La gara, presentata da Codess Sociale quale mandataria di un RTI con Consorzio Locale, ha previsto anche la presentazione di un progetto di ristrutturazione degli immobili e quindi la collaborazione con imprese, studi tecnici e di progettazione. Segnaliamo inoltre che tale aggiudicazione può permettere l'avviamento di uno sviluppo sul territorio del Nord della Sardegna.

## Nuovo SAD per il Comune di Pietra Ligure

Codess Sociale si è aggiudicata la gestione dei servizi di Assistenza Domiciliare Anziani, sostegno socio educativo per minori, supporto e accompagnamento di persone con disabilità nell'ambito territoriale sociale. L'aggiudicazione del servizio si è dimostrata per le sinergie che ha permesso di attivare con Residenza Protetta S. Spirito di Pietra Ligure, ottimizzando la gestione organizzativa dei servizi e al tempo stesso elevando la qualità delle prestazioni offerte ai cittadini.

## SERVIZI RI-AGGIUDICATI

Oltre ai nuovi servizi, hanno una certa rilevanza le attività sociali che hanno avuto rinnovo, poiché stanno a rappresentare la fiducia in un servizio di qualità da parte dell'utenza, importante dal punto di vista sociale, educativo e riabilitativo.

### Ambito Distrettuale Alto e Basso Isontino Comune Monfalcone / Comune di Gorizia

Rinnovato l'accreditamento per la gestione del servizio di assistenza domiciliare sul territorio dell'Alto e del Basso Isontino, dove la cooperativa è presente fin dal 2012, offrendo il servizio a più di 200 utenti all'anno in particolare nel territorio della provincia di Gorizia.

## Ri-aggiudicazione dei Servizi di Assistenza Domiciliare

### In Veneto:

- **in provincia di Padova** per i Comuni di Lozzo Atestino, Vo' e Torreglia;
- **in provincia di Venezia** per i Comuni Campagna Lupia e Fossò;
- **in provincia di Rovigo** l'assistenza domiciliare e domiciliare educativa per il Comune di Rovigo.

## Ri-aggiudicazione Servizio di Assistenza alunni con disabilità

### In Lombardia:

- **in provincia di Brescia** per i Comuni di Calcinato e di Roncadelle.

## Ri-aggiudicazione Gestione Struttura

### In Veneto:

- **in provincia di Padova** l'Asilo Nido Trincanato di Piove di Sacco.

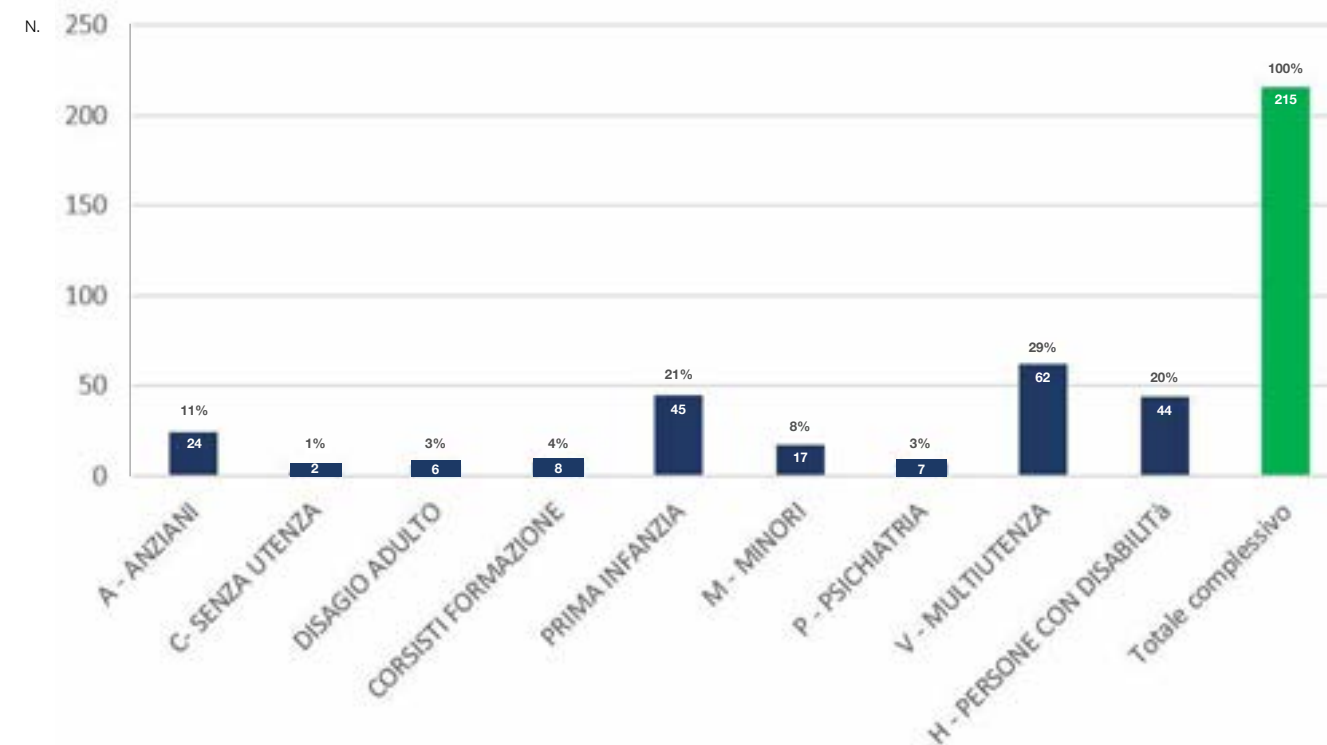


# DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI

I dati riportati sono da intendersi in numeri assoluti e le relative percentuali riportate su base grafica ed esplicitati nelle tabelle che affiancano i grafici. Le tipologie di dato vengono riportate entrambe laddove lo si è ritenuto necessario per la compressione dei risultati.

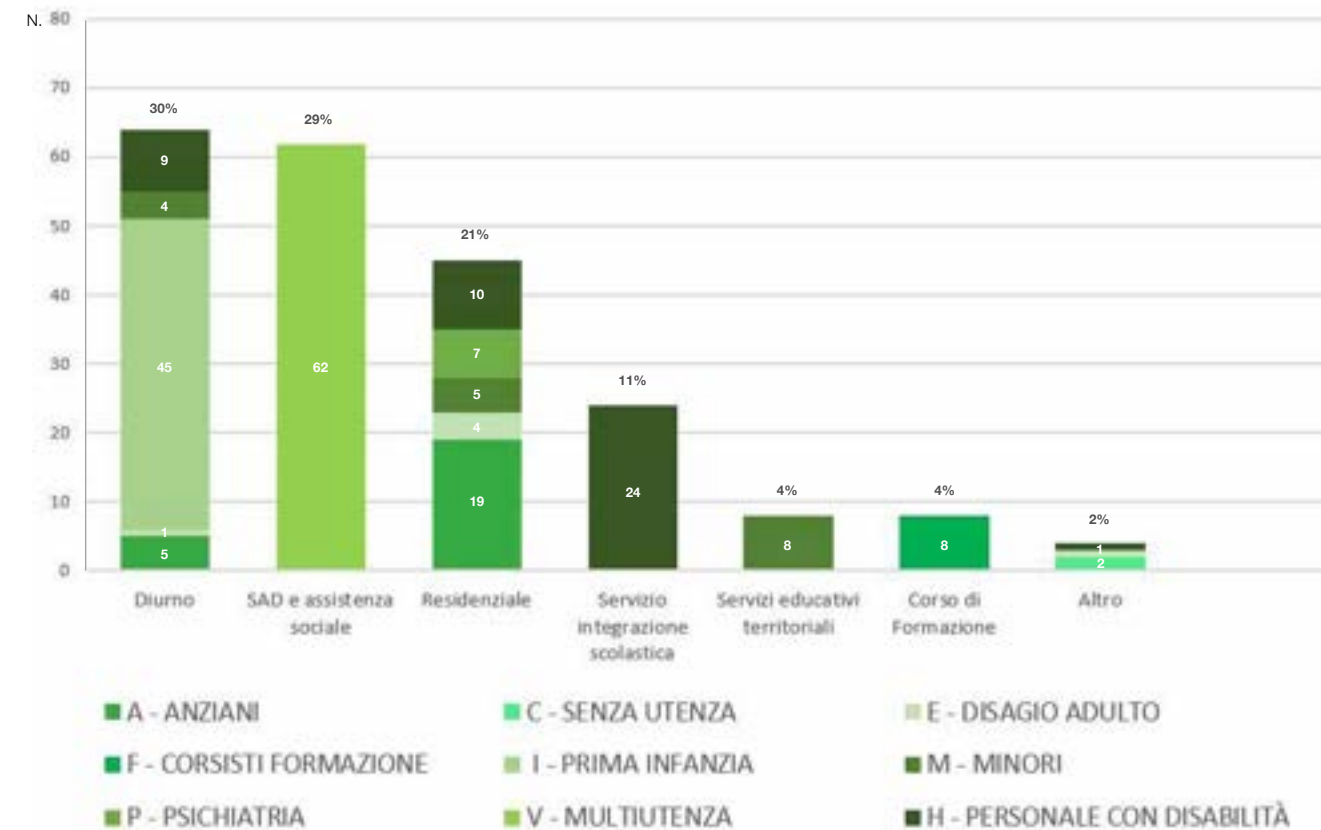
Servizi per  
tipologia di utenza

UTENZA	VALORI	%
A - ANZIANI	24	11%
C - SENZA UTENZA	2	1%
E - DISAGIO ADULTO	6	3%
F - CORSISTI FORMAZIONE	8	4%
I - PRIMA INFANZIA	45	21%
M - MINORI	17	8%
P - PSICHIATRIA	7	3%
V - MULTIUTENZA	62	29%
H - PERSONE CON DISABILITA'	44	20%
Totale complessivo	215	100%



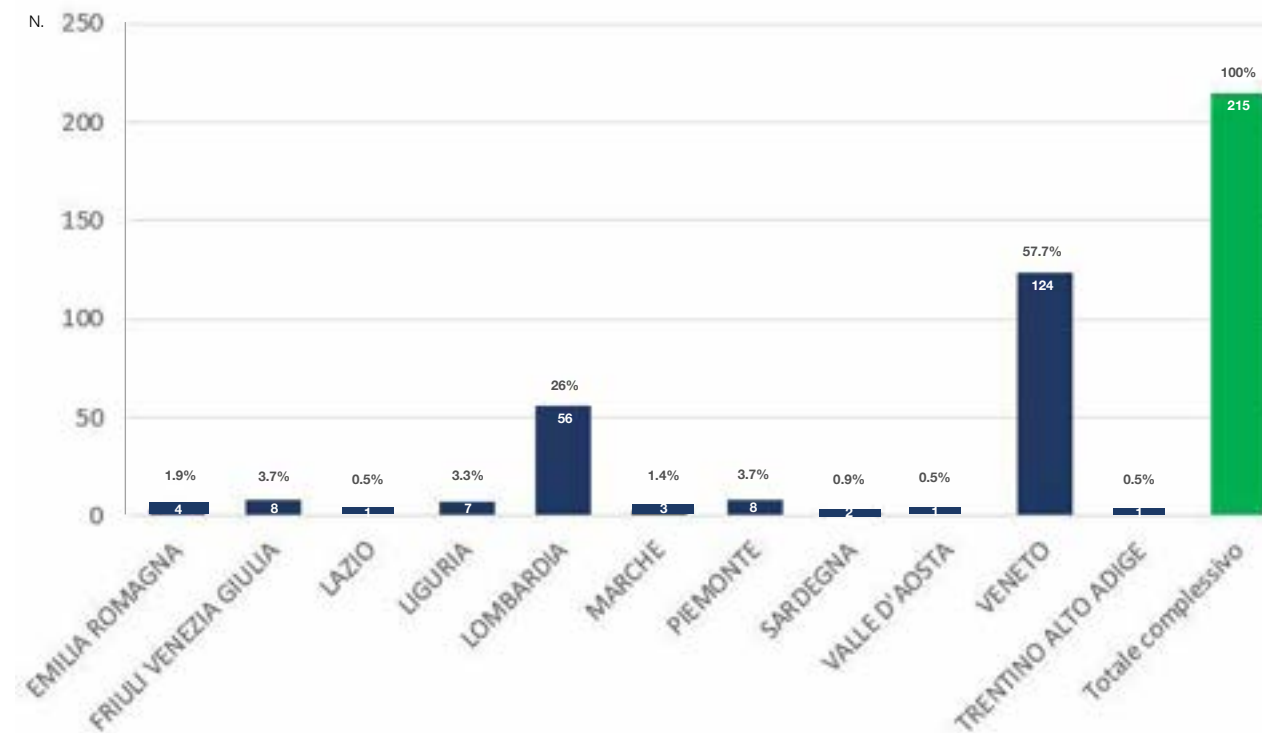
## Servizi per tipologia di servizio e di utenza

	A ANZIANI	C SENZA UTENZA	E DISAGIO ADULTO	F CORSISTI FORMAZIONE	I PRIMA INFANZIA	M MINORI	P PSICHIATRIA	V MULTIUTENZA	H PERSONE CON DISABILITA'	Totale complessivo
Diurno	5		1		45	4			9	64
SAD e assistenza sociale								62		62
Residenziale	19		4			5	7		10	45
Servizio integrazione scolastica									24	24
Servizi educativi territoriali						8				8
Corso di Formazione				8						8
Altro		2	1						1	4
<b>Totale complessivo</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>45</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>62</b>	<b>44</b>	<b>215</b>



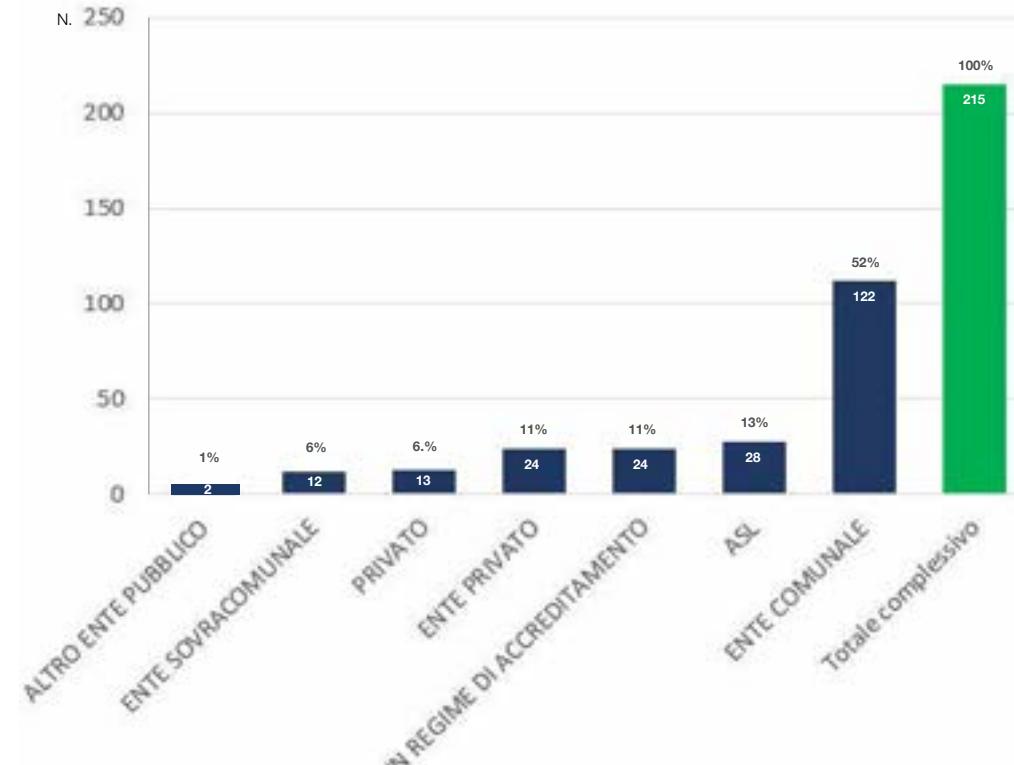
## Servizi per regione

REGIONE	VALORI	%
EMILIA ROMAGNA	4	1.9%
FRIULI VENEZIA GIULIA	8	3.7%
LAZIO	1	0.5%
LIGURIA	7	3.3%
LOMBARDIA	56	26%
MARCHE	3	1.4%
PIEMONTE	8	3.7%
SARDEGNA	2	0.9%
VALLE D'AOSTA	1	0.5%
VENETO	124	57.7%
TRENTINO ALTO ADIGE	1	0.5%
Totale complessivo	215	100%



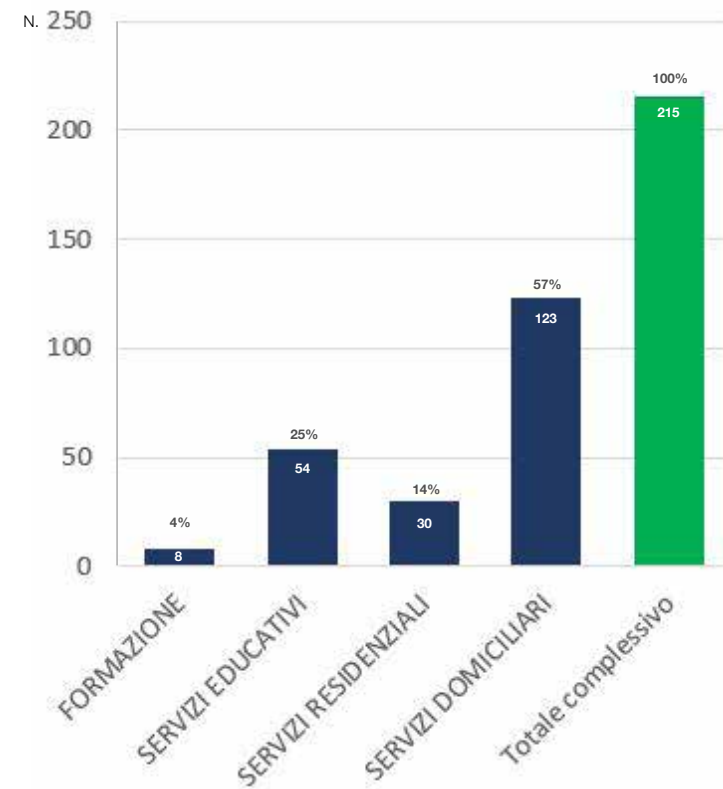
## Servizi per committenza

COMMITTENZA	VALORI	%
ALTRO ENTE PUBBLICO	2	1%
ENTE SOVRACOMUNALE	12	6%
PRIVATO	13	6%
ENTE PRIVATO	24	11%
GESTIONE IN REGIME DI ACCREDITAMENTO	24	11%
ASL	28	13%
ENTE COMUNALE	112	52%
Totale complessivo	215	100%



## Servizi per Macro Aree tecniche

MACRO AREE TECNICHE	VALORI	%
FORMAZIONE	8	4%
SERVIZI EDUCATIVI	54	25%
SERVIZI RESIDENZIALI	30	14%
SERVIZI DOMICILIARI	123	57%
Totale complessivo	215	100%

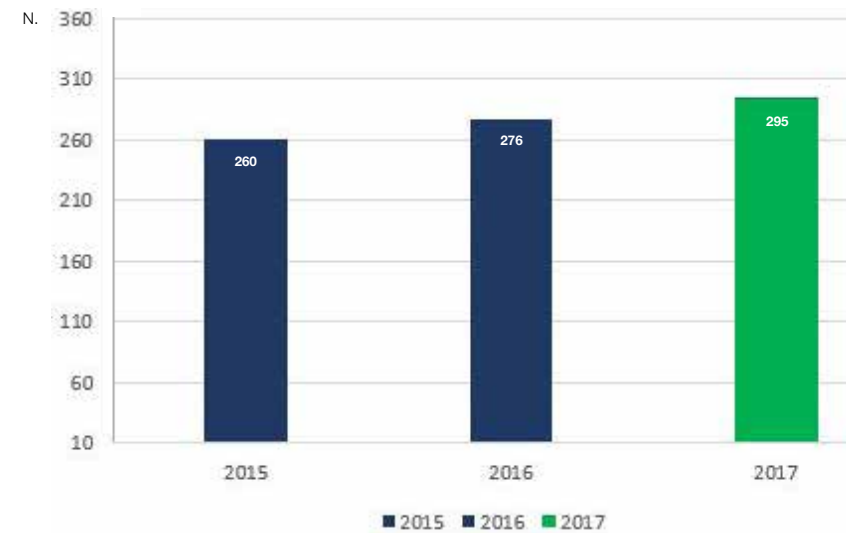


Distribuzione  
triennale dell'utenza  
residenziale

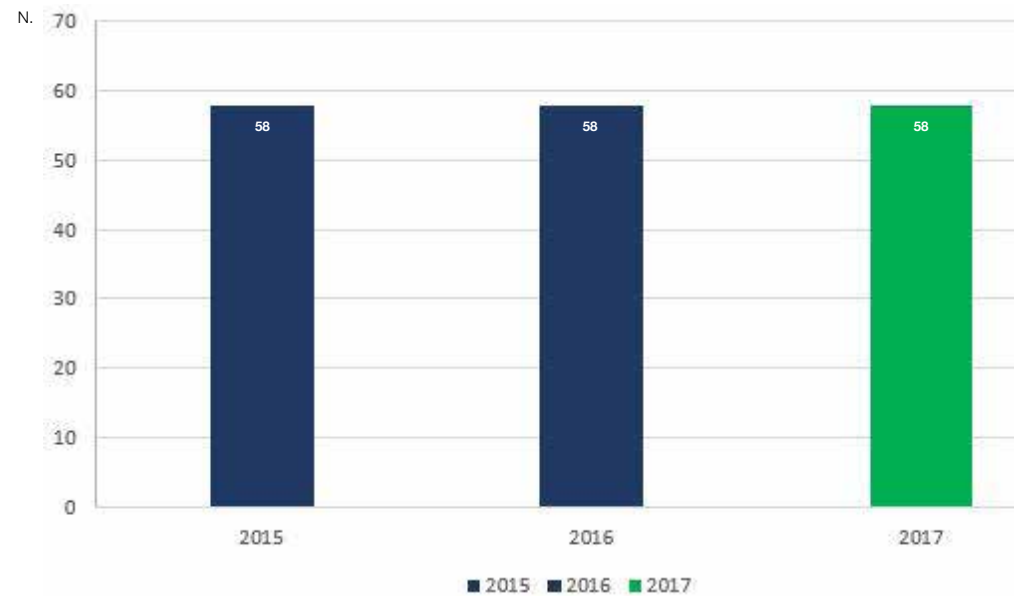
### Anziani



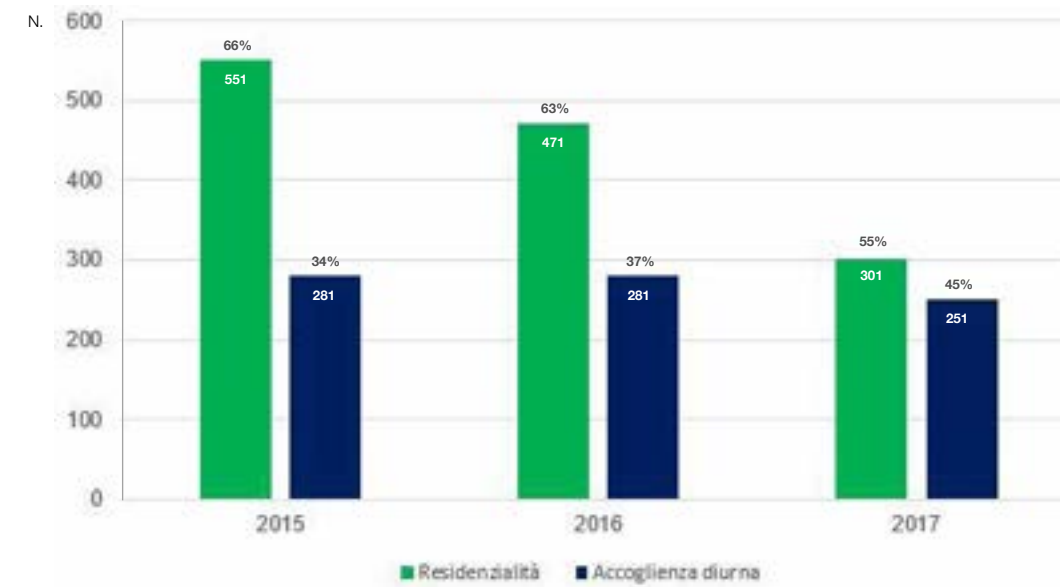
### Utenti Psichiatrici



## Minori

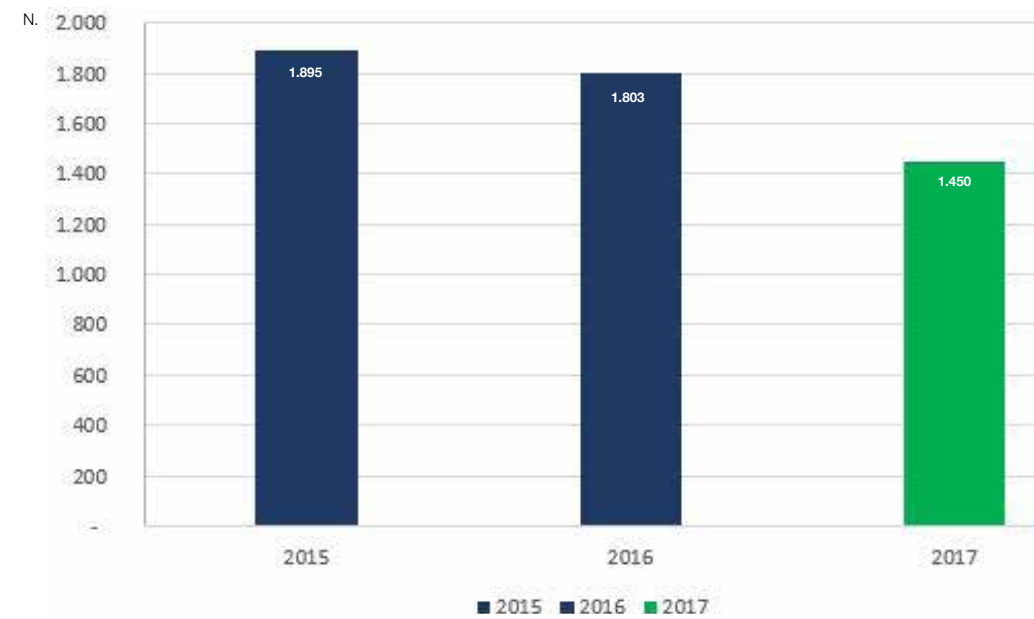


## Persone con disabilità





## Infanzia





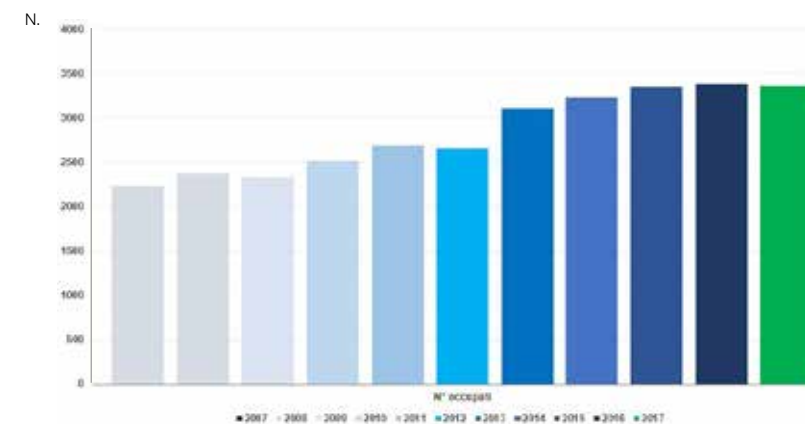
## 2.4 Risorse umane, lavoro, occupazione

Di seguito, i risultati relativi all'occupazione in Codess Sociale sono da intendersi relativi al 31.12.2017

## Andamento occupazionale 2007/2017

N. 3358 gli occupati della Cooperativa.

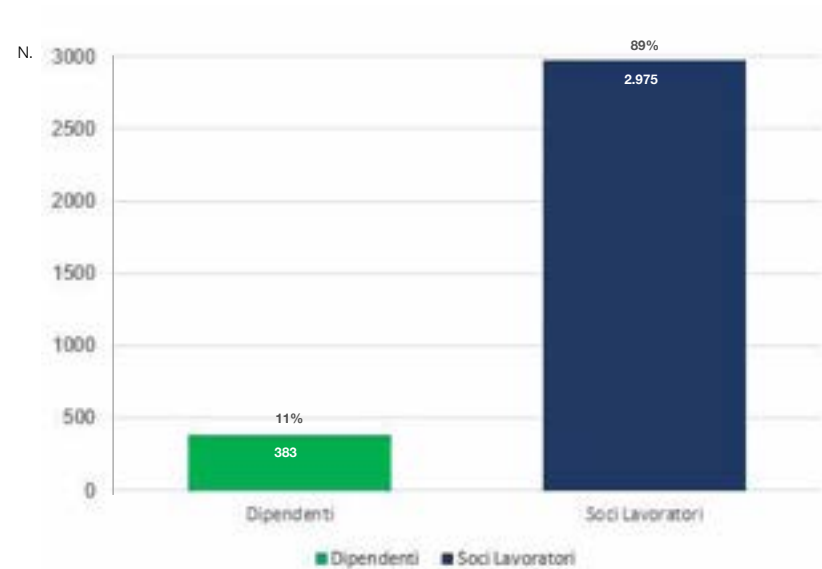
2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
2237	2368	2337	2523	2683	2652	3102	3236	3350	3380	3358



I dati riportati sono da intendersi in valori assoluti e valori percentuali, riportati in formato grafico e all'interno di tabelle esplicative laddove lo si è ritenuto necessario per una migliore comprensione del dato stesso.

## Occupati Soci

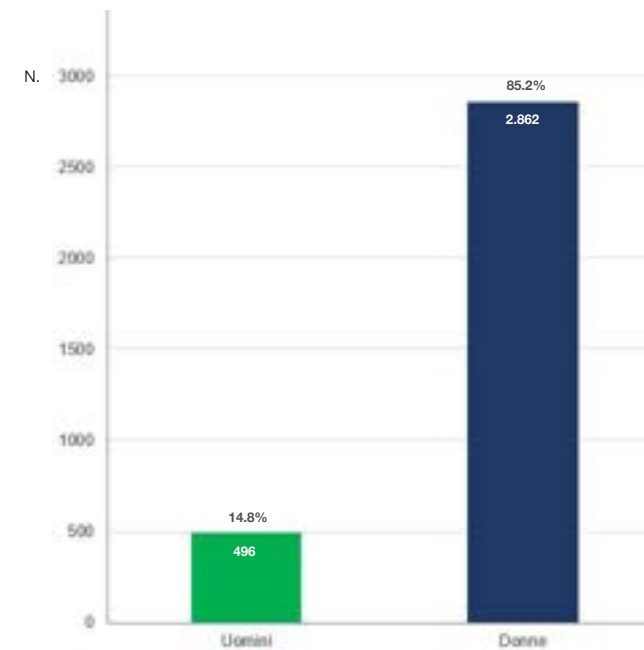
L'88,6% circa dei nostri occupati è socio, per cui è garantita la condizione di mutualità e prevalenza.



TIPOLOGIA	VALORI	%
DIPENDENTI	383	11%
SOCI LAVORATORI	2.975	89%
TOTALE	3358	100%

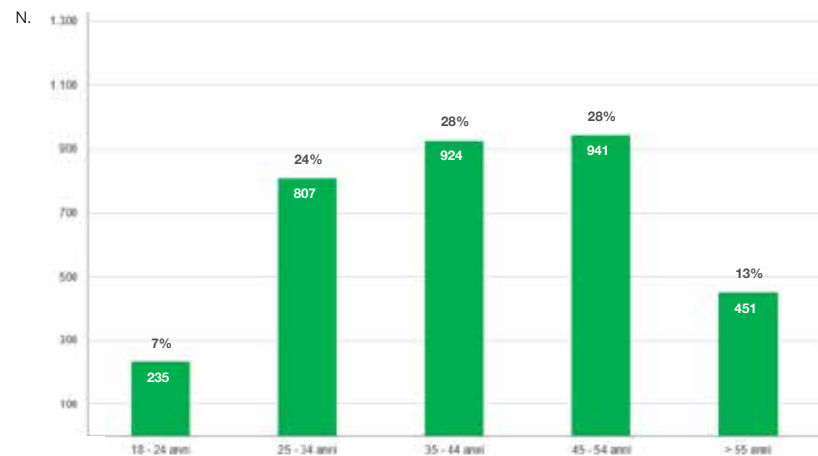
## Genere degli occupati

Circa l'85 % dei nostri occupati è donna.



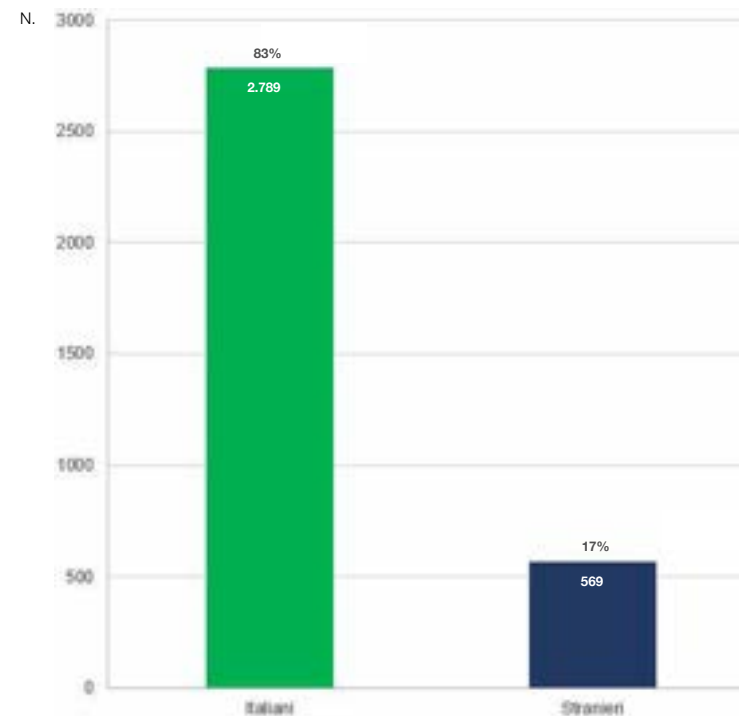
GENERE	VALORI	%
DONNE	2.862	85.2%
UOMINI	496	14.8%
TOTALE	3358	100%

## Età degli occupati



ETÀ OCCUPATI	VALORI	%
18-24 ANNI	235	7%
25-34 ANNI	807	24%
35-44 ANNI	924	28%
45-55 ANNI	941	28%
> 55 ANNI	451	13%
<b>TOTALE</b>	<b>3358</b>	<b>100%</b>

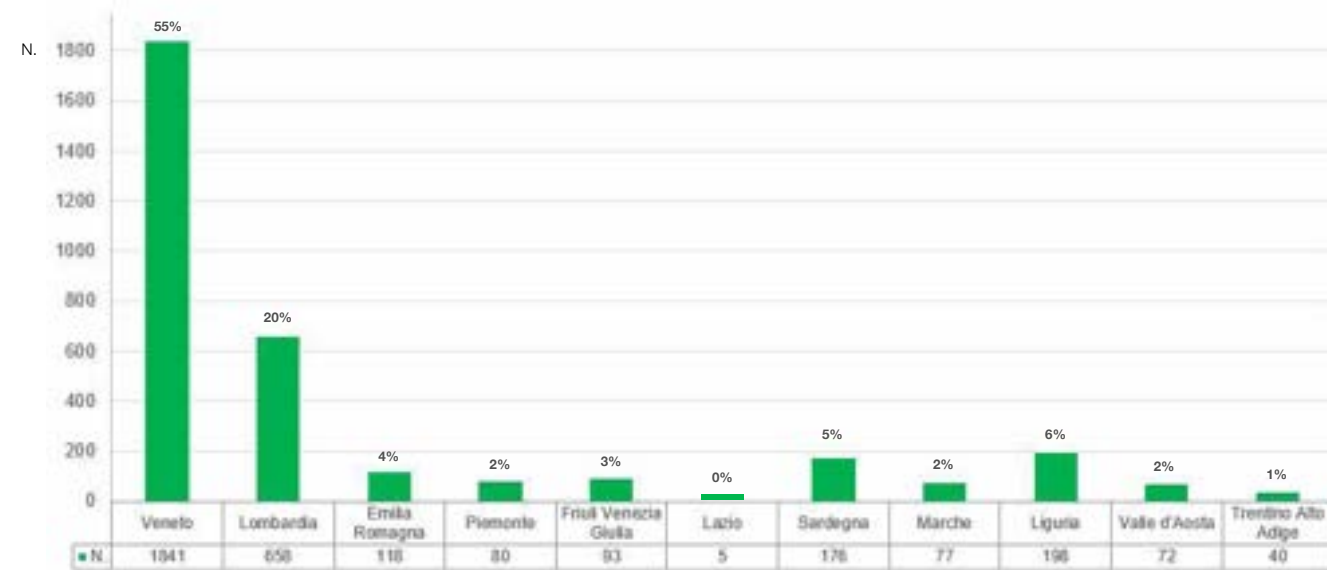
Occupiamo il 17% di lavoratori di altre nazionalità.



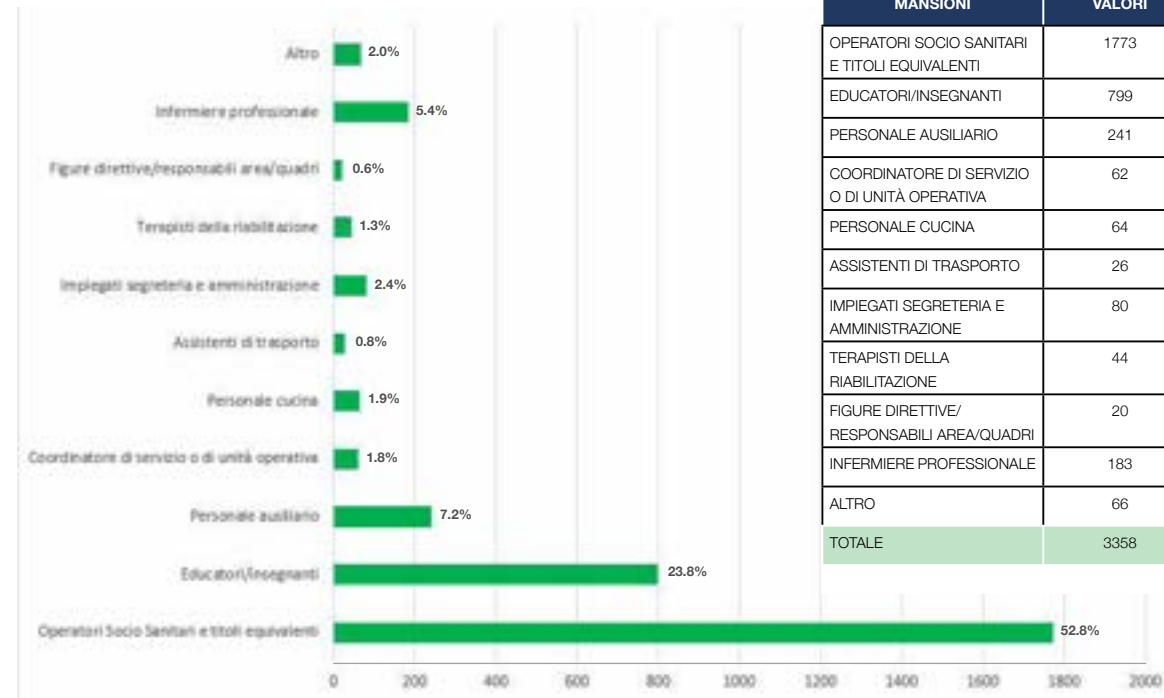
## Occupati per nazionalità

NAZIONALITÀ	VALORI	%
ITALIANI	2.789	83%
STRANIERI	569	17%
<b>TOTALE</b>	<b>3358</b>	<b>100%</b>

## Occupati per regione

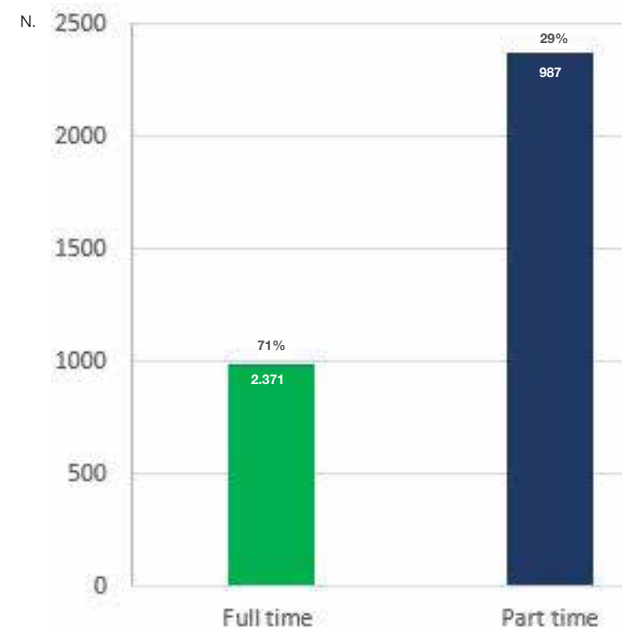


## Occupati per qualifica e mansione



MANSIONI	VALORI	%
OPERATORI SOCIO SANITARI E TITOLI EQUIVALENTI	1773	52,8%
EDUCATORI/INSEGNANTI	799	23,8%
PERSONALE AUSILIARIO	241	7,2%
COORDINATORE DI SERVIZIO O DI UNITÀ OPERATIVA	62	1,8%
PERSONALE CUCINA	64	1,9%
ASSISTENTI DI TRASPORTO	26	0,8%
IMPIEGATI SEGRETERIA E AMMINISTRAZIONE	80	2,4%
TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE	44	1,3%
FIGURE DIRETTIVE/RESPONSABILI AREA/QUADRI	20	0,6%
INFERMIERE PROFESSIONALE	183	5,4%
ALTRO	66	2,0%
<b>TOTALE</b>	<b>3358</b>	<b>100%</b>

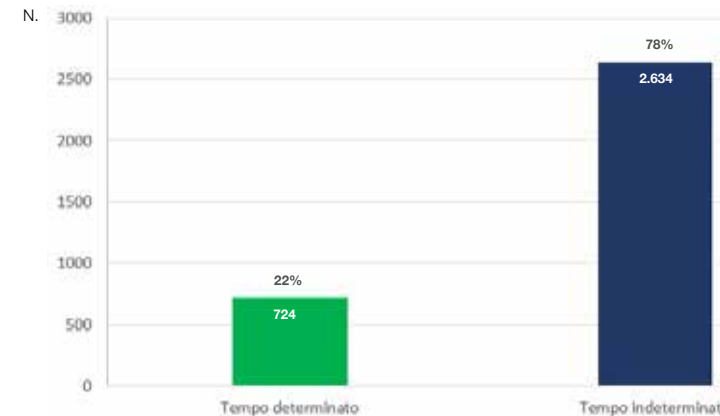
## Occupati per orario contrattuale



Il 71% degli occupati è assunto a tempo part-time.

TIPOLOGIA ORARIO	VALORI	%
FULL TIME	987	29%
PART TIME	2371	71%
<b>TOTALE</b>	<b>3358</b>	<b>100%</b>

## Occupati per durata contrattuale

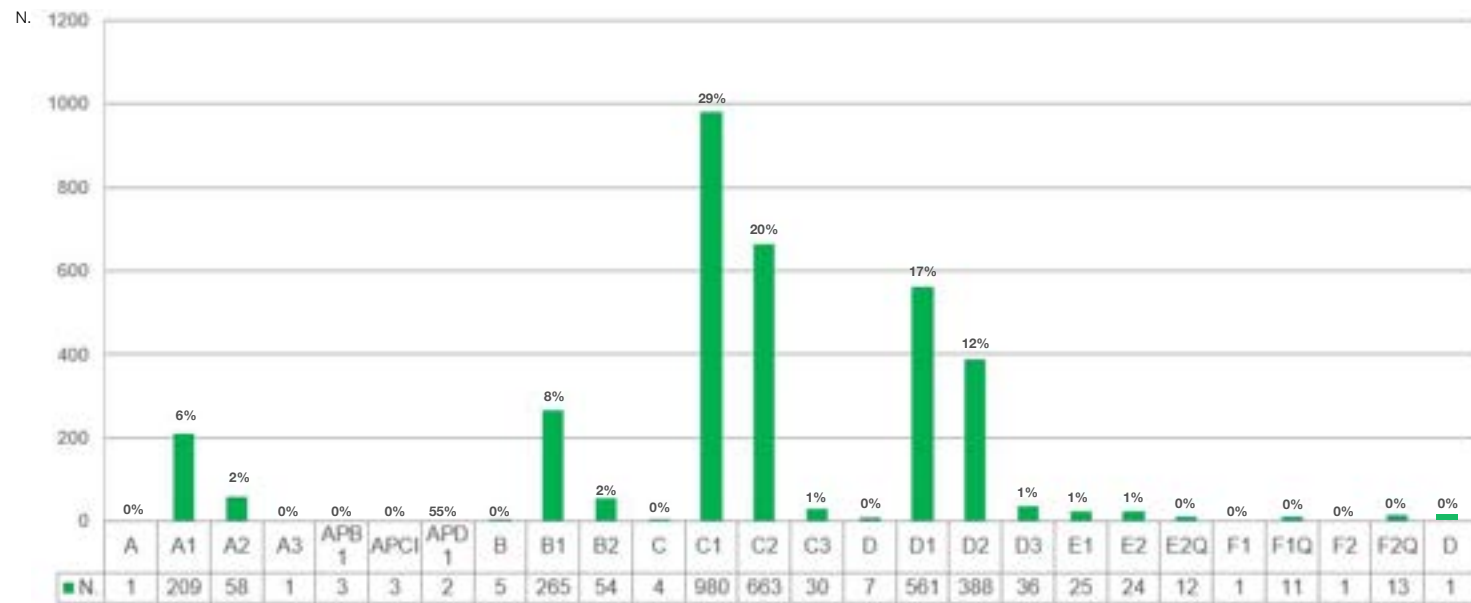


Il 78% degli occupati è assunto a tempo indeterminato.

DURATA CONTRATTUALE	VALORI	%
TEMPO DETERMINATO	724	22%
TEMPO INDETERMINATO	2634	78%
<b>TOTALE</b>	<b>3358</b>	<b>100%</b>

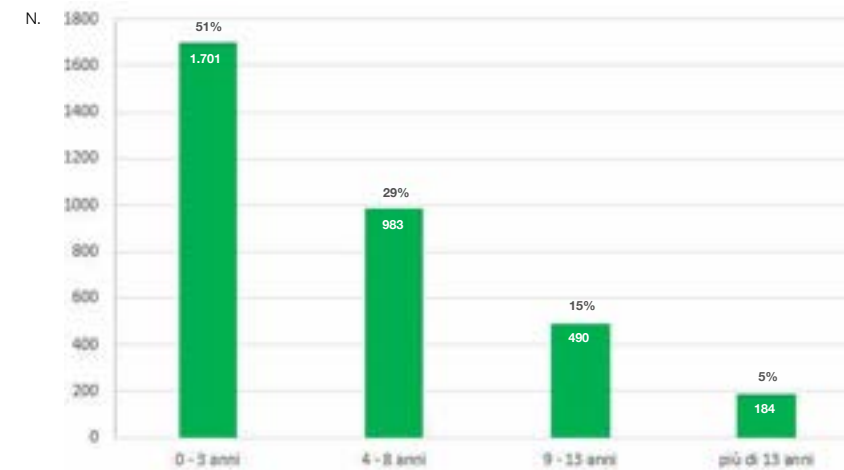


## Occupati per livelli CCNL



## Occupati per anzianità di servizio

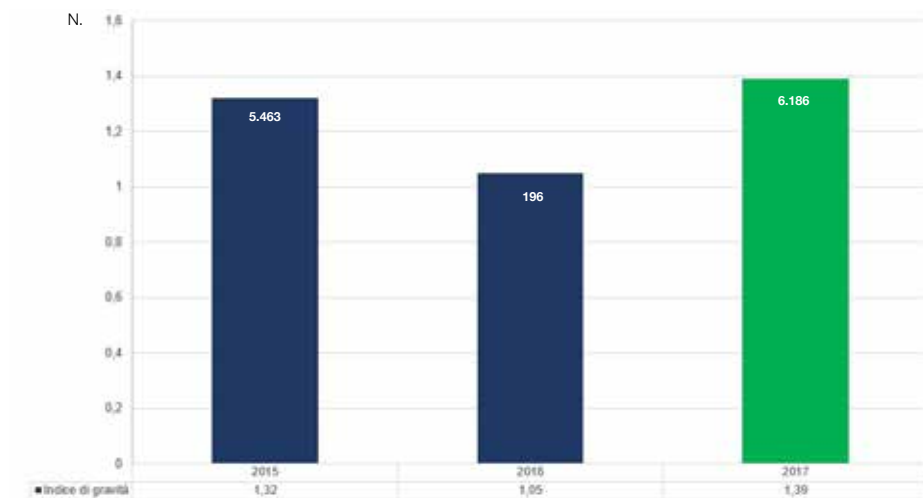
Il 51% degli occupati ha un'anzianità compresa entro i 3 anni di lavoro dal momento dell'assunzione.

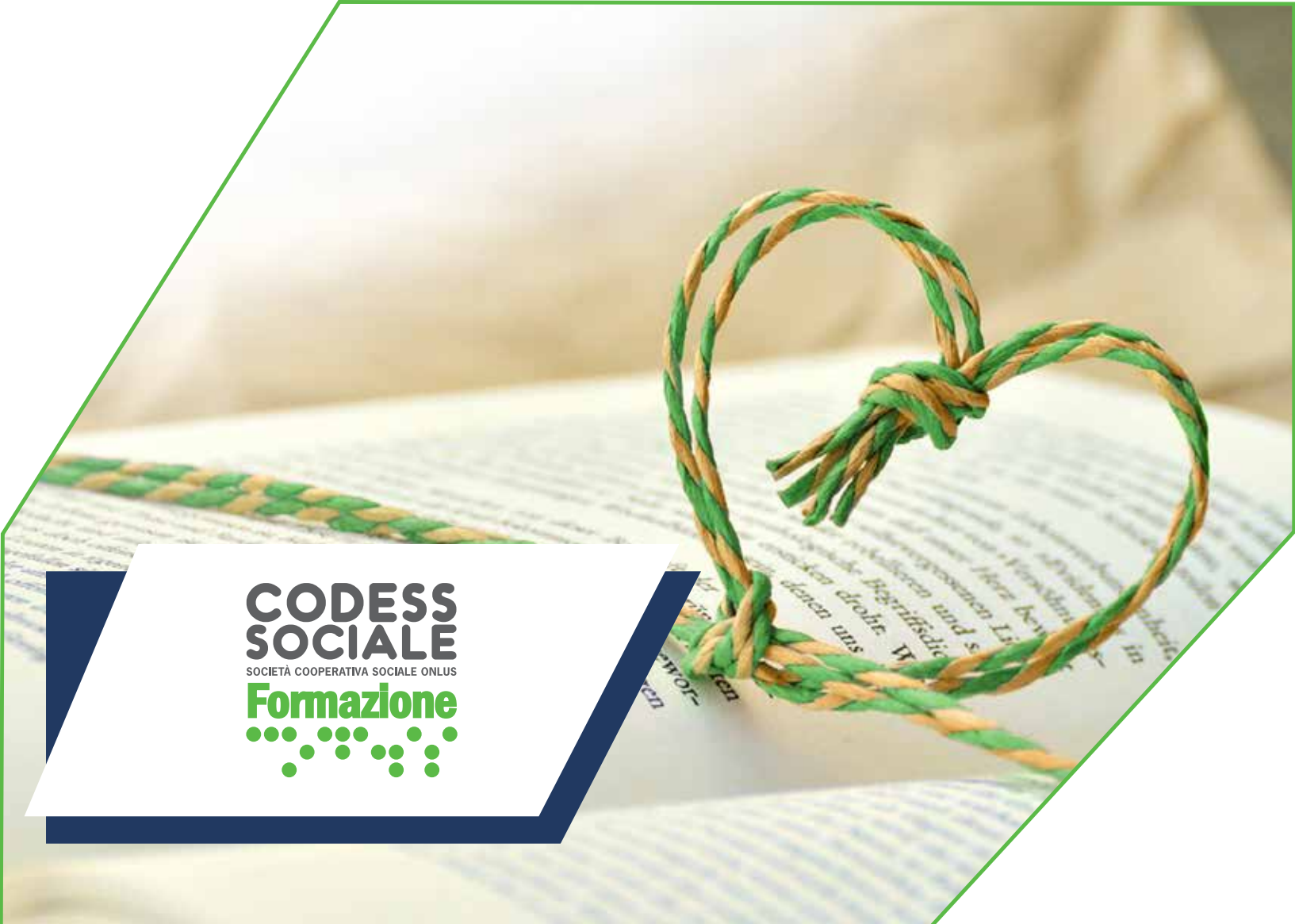


DURATA CONTRATTUALE	VALORI	%
0 - 3 ANNI	1701	51%
4 - 8 ANNI	983	29%
9 - 13 ANNI	490	15%
PIÙ DI 13 ANNI	184	5%
<b>TOTALE</b>	<b>3358</b>	<b>100%</b>

## Indice di gravità

Secondo un confronto triennale, i dati qui riportati propongono il numero di giornate di inabilità con la relativa percentuale alla base del grafico.





**CODESS  
SOCIALE**  
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS  
**Formazione**

## 2.5 Formazione Attività Formativa Interna

302  
CORSI

4.148  
DIPENDENTI  
FORMATI

1.561 ORE  
DI FORMAZIONE  
EROGATE

Il 2017 è stato un anno di progettazione gestionale iniziata dalla rilevazione dei fabbisogni formativi obbligatori e facoltativi, la predisposizione del piano formativo di servizio fino alla programmazione, per concludersi con la realizzazione delle attività e l'elaborazione dei risultati qualitativi raggiunti.

Le tematiche affrontate durante i corsi attivati e portati a termine hanno posto in primo piano la relazione tra colleghi, utenti e familiari, la gestione emotiva e sanitaria, oltre alle modalità di prevenzione e alla strumentazione specifica per una determinata patologia rispetto alla mansione professionale, le tecniche di una comunicazione efficace.

## Formazione Obbligatoria

Anche la gestione della formazione obbligatoria ha previsto un processo di erogazione piuttosto articolato e complesso, che ha coinvolto diversi attori oltre all'Area Formazione. Un ruolo importante è stato ricoperto dai Coordinatori, che hanno l'onere di segnalare all'Area i neoassunti da formare, oltre a monitorare le scadenze programmando gli aggiornamenti.

### Novità 2017

L'Area si è inoltre occupata della gestione dei Piani Formativi dei lavoratori assunti con contratto di Apprendistato per i quali la normativa vigente D. Lgs 167/2011 prevede la pianificazione e gestione di specifica formazione.

In totale gli apprendisti presi in carico nel corso dell'anno sono stati 6.

## In sintesi le attività organizzate nel 2017:

CORSI	ORE	PERSONE FORMATE
Formazione tecnica	712,5	2272
Corso di addetto alla prevenzione incendi, lotta antincendio e gestione delle emergenze in attività a rischio di incendio medio - D.M.10/03/1998	48	61
Corso di aggiornamento per addetto alla prevenzione incendi, lotta antincendio e gestione delle emergenze in attività a rischio di incendio medio - D.M. 10/03/1998	15	13
Corso di Addetto alla prevenzione incendi, lotta antincendio e gestione delle emergenze in attività a rischio di incendio elevato - D.M. 10/03/1998	59	50
Corso di aggiornamento per addetto alla prevenzione incendi, lotta antincendio e gestione delle emergenze in attività a rischio di incendio elevato - D.M. 10/03/1998	24	9
Corso Antincendio rischio alto modalità E-learning	56	118
Idoneità tecnica per l'espletamento dell'incarico di Addetto Antincendio	74	150
Esercitazione pratica Antincendio	29	170
Corso di aggiornamento rappresentante dei lavoratori per la sicurezza ai sensi dell'art. 37 comma 11 del D- LGS 81/2008	8	5
Corso base di Primo Soccorso aziendale - D.M. 388/2003	97.5	163
Corso di aggiornamento di Primo Soccorso aziendale - D.M. 388/2003	20.5	39

Formazione obbligatoria HACCP	60	432
Formazione generale per lavoratori nel settore sociale - accordo conferenza Stato Regioni	28	143
Formazione particolare aggiuntiva per preposti accordo Stato Regioni	40	96
Formazione per lavoratori - classe di rischio medio - accordo conferenza Stato Regioni	12	27
Formazione specifica per lavoratori - classe di rischio basso - accordo conferenza Stato Regioni	4	1
Formazione specifica per lavoratori - classe di rischio medio - accordo conferenza Stato Regioni	55.5	151
Formazione specifica per lavoratori - classe di rischio elevato - accordo conferenza Stato Regioni	120	221
Formazione particolare aggiuntiva per preposti - accordo Stato Regioni	40	96
Aggiornamento formazione particolare aggiuntiva per preposti accordo Stato Regioni	6	3
<b>TOTALE</b>	<b>1509</b>	<b>4220</b>

## Attività formativa esterna Formazione a libero mercato

**IL LAVORO CLINICO CON GLI ADOLESCENTI DIFFICILI:**  
una sfida tra educazione e riabilitazione

**CICLO DI SEMINARI CON IL PROF. GUSTAVO PIETROPOLLI CHARMET**

Apertura dei lavori a cura del Prof. Lodovico Perulli e del Prof. Leoluca Ricci  
ESA PARCO DEL SOLE - VIA BOCCACCIO, 94 | 35128 PADOVA

per info: **CODRESS SOCIALE**  
Formazione  
tel: 049 89 430 430  
email: formazione@codress.com  
www.codress.org

**IL LAVORO CLINICO CON GLI ADOLESCENTI DIFFICILI: una sfida tra educazione e riabilitazione**  
costo intero pacchetto: € 550,00

I. METAMORFOSI FAMILIARE E CLINICA DELLA DEPRESSIONE IN ADOLESCENZA 8 crediti ECM		II. TRAMA ED AGITI IN ADOLESCENZA 8 crediti ECM	
incontri: 1 data: 1 aprile 2017 ora: 09:00 - 13:00	incontri: 1 data: 1 maggio 2017 ora: 09:00 - 13:00	incontri: 1 data: 1 giugno 2017 ora: 09:00 - 13:00	incontri: 1 data: 22 settembre 2017 ora: 09:00 - 13:00
costo: € 147,50	costo: € 147,50	costo: € 147,50	costo: € 147,50
III. ADOLESCENTI TRA PRINCIPIO DEL PACTE E PRINCIPIO DEL BENE 8 crediti ECM		IV. USI DI DISTANZA E CORRETTI INCANTATI IN ADOLESCENZA 8 crediti ECM	
incontri: 1 data: 27 ottobre 2017 ora: 09:00 - 13:00	incontri: 1 data: 13 dicembre 2017 ora: 09:00 - 13:00	incontri: 1 data: 19 gennaio 2018 ora: 09:00 - 13:00	incontri: 1 data: 19 gennaio 2018 ora: 09:00 - 13:00
costo: € 147,50	costo: € 147,50	costo: € 147,50	costo: € 147,50

Accreditamento ECM per le seguenti figure professionali:  
Medici, Psicologi, Neuropsichiatri Infantili, Psicoterapeuti, Psicologi, Educatori professionali, Tecnici alla riabilitazione psichiatrica.

### Il lavoro clinico con gli adolescenti difficili

Principale percorso formativo del 2017 è stato quello ideato in stretta collaborazione con il dott. Perulli, Direttore Sanitario delle Comunità Terapeutiche per minori, dedicato a “Il Lavoro Clinico con gli adolescenti difficili” e tenuto dal Prof. Charmet, autorità scientifica nel campo.

Il percorso, iniziato ad aprile 2017 con conclusione prevista per il mese di gennaio 2018, ha visto 8 incontri, di cui 7 nel 2017, articolati a coppie per tematiche coerenti e tutti svoltisi a Padova presso il CSA “Parco del Sole”.

La scelta di privilegiare i percorsi pluri-data rispetto agli appuntamenti singoli è da ricondursi a diverse motivazioni, alcune di carattere organizzativo, legate ai tempi di progettazione, altre di carattere strategico, quali la fidelizzazione dell’utenza, la possibilità di un maggiore approfondimento qualitativo e la continuità dei contenuti.

L’intero ciclo di incontri è stato organizzato in collaborazione con Sereni Orizzonti srl, collaborazione che ha permesso di implementare la qualità dell’offerta. L’evento formativo, accreditato ECM dal provider Target Motivation, è stato patrocinato dall’Ordine degli Psico-

logi del Veneto, dall’ordine degli Assistenti Sociali del Veneto e dall’Ordine dei Medici di Padova e, ancora, da Impresa Sociale, SINPIA, Aepea, Anep e Associazione Minotauro. Il percorso è stato aperto anche a tutti i dipendenti interni delle comunità terapeutiche per minori che hanno avuto così modo di godere di una formazione di altissimo livello e di discutere i casi clinici quotidiani con uno dei massimi esperti del settore.

La competenza e la fama del Prof. Charmet, unita all’interesse suscitato dal tema negli operatori del settore, hanno garantito l’ottima riuscita del percorso, la soddisfazione dei partecipanti e l’efficacia dell’intervento formativo.

I modelli psicosociali innovativi e validati scientificamente, per la cura della persona con decadimento cognitivo nelle strutture per anziani

Interessante è stato anche l'evento dal titolo "I modelli psicosociali innovativi e validati scientificamente, per la cura della persona con decadimento cognitivo nelle strutture per anziani". L'incontro, nato dalla nuova collaborazione con FOCOS Argento e accreditato ECM dal loro provider Zefiro Formazione, è stato progettato a numero chiuso per permettere intenso monitoraggio formativo e un confronto ad personam e pensato per il target infermieristico, tanto da ottenere il Patrocinio IPASVI di Padova.



Richiesto il patrocinio di:  
Ordine degli Psicologi del Veneto  
Ordine Nazionale degli Assistenti Sociali  
ANP Associazione Nazionale Educatori  
Ordine dei pedagogisti clinici

### LA VIOLENZA all'INFANZIA: come riconoscerla

con la Dott.ssa Gloria Soavi

Richiesto accreditamento ECM per le figure  
della psicologia, psicologia, educazione professionale, medico pediatrica,  
neuropsichiatra infanzia e crediti per gli assistenti sociali.

## 10 giugno 2017

[9.30 - 12.30 e 13.00 - 16.00]  
presso CSA Parco del Sole  
Via Boccaccio 96 | Padova

costo del corso:  
**85,00 € iva inclusa**

**GLORIA SOAVI**  
Presidente del Cismai  
(Coordinamento Italiano dei  
Servizi contro il  
Maltrattamento e l'Abuso  
all'Infanzia), Psicologa e  
Psicoterapeuta presso i servizi sanitari dell'Asl di  
Fenestrona, CUI e GTP presso Tribunali Ordinari e il  
Tribunale per minorenni di Bologna, occupandosi di  
tutela all'infanzia, genitorialità disfunzionale,  
problemi psicologici dell'età evolutiva. Attualmente  
libera professionista si occupa di psicotraumatologia,  
studio, valutazione e trattamento dei bambini e  
adolescenti vittime di abuso sessuale e di  
maltrattamento grave all'interno e all'esterno della  
famiglia, della violenza all'infanzia, e delle altre forme  
di trauma subito sia in età infantile che adulta, e dei  
loro effetti a breve, medio e lungo termine.

**PROGRAMMA**

- Introduzione del fenomeno, epidemiologia
- Le radici del maltrattamento: la disfunzionalità genitoriale
- Vittime e testimoni: le tipologie del maltrattamento, definizioni, caratteristiche, comportamenti e segnali di disagio
- Le conseguenze del maltrattamento: il trauma e sue caratteristiche
- Proiezioni di video e discussione
- Le paure e le resistenze a riconoscere il maltrattamento/abuso
- L'ascolto della possibile rivelazione di maltrattamento/abuso
- La segnalazione a chi e come farla
- Discussione di casi studio

ISCRIVITI SU  
<http://31.169.105.202/cmweb/Login.asp?IDcommissa=171488&Lang=IT>  
per informazioni  
3371290430 | 3316980230  
[formazione@codess.com](mailto:formazione@codess.com)  
seguici su  Codess Sociale Formazione

 **OPERAZIONE**  
di formazione  
accreditata  
nella Regione  
del Veneto.

in collaborazione con  
**IMPRESA SOCIALE**  
CONSORZIO FRA COOPERATIVE SOCIALI ONLUS

La violenza all'infanzia come riconoscerla

Ulteriore appuntamento importante per la formazione esterna 2017 è stato l'evento "La violenza all'infanzia: come riconoscerla" svoltosi anch'esso a Padova presso il CSA Parco del Sole il 25 settembre 2017 che ha sancito l'avvio di una nuova importante collaborazione con la Prof.ssa Gloria Soavi, Psicologa Psicoterapeuta esperta di tutela all'infanzia, genitorialità disfunzionale e problemi psicologici dell'età evolutiva e presidente Cismai (Coordinamento Italiano dei Servizi contro il Maltrattamento e l'Abuso all'Infanzia).



## Attività in accreditamento regionale

Nel mese di Giugno 2017 grazie all'accreditamento per la formazione superiore sono stati presentati 7 progetti per la realizzazione del corso per Operatore Socio Sanitario (D.G.R. 688/2017) sulle sedi di Padova, Verona e in provincia di Venezia. Tutti i progetti sono stati approvati (D.D.R. 718/2017) ma soltanto 6 attivati.

L'avvio dei corsi ha presentato alcune difficoltà prevalentemente connesse ai tempi troppo stretti concessi dalla Regione, ma che sono state gestite al meglio permettendoci, nonostante la tempistica, di avviare 6 dei 7 progetti approvati.

Infine, a conclusione d'anno, è stato presentato con esito positivo (D.G.R. 1789/2017 - D.D.R. 1241), un percorso integrativo OSS per diplomati servizi sociosanitari in collaborazione con l'Istituto Superiore De Nicola di Piove di Sacco (PD).

Nel corso dell'anno si sono invece conclusi i due corsi per Operatore Socio Sanitario avviati nel corso del 2016, rispettivamente ad Aprile il corso di Padova (PD) e a Giugno il corso di Gruaro (VE). In totale sono state erogate 2.000 ore di formazione di cui 480 di teoria - 1.040 di tirocinio e sono stati qualificati 54 operatori (29 presso la sede di Padova e 25 presso quella di Gruaro).

Sempre grazie all'accreditamento regionale per la formazione superiore, nell'ambito del POR FSE 2014/2020 - Direttiva per la realizzazione di "Work Experience" (D.G.R. 1867/17) è stato presentato un nuovo progetto

rivolto a disoccupati over 30 dal titolo "Addetto Alla Consulenza Fitness Per Palestre - Percorso Specialistico" in collaborazione con lo storico partner Coop. Soc. Venetica e con il nuovo partner Agenzia per il Lavoro British Consulting srl. Il progetto, del valore di 50.013,60€, con D.D.R. 235/17 è stato approvato nel mese di giugno e successivamente avviato nel mese di luglio. Il corso, tuttora in fase di svolgimento, si rivolge a 6 partecipanti prevedendo sia una parte teorica che una parte pratica. Nel corso dell'anno si sono inoltre portati avanti i progetti presentati nel 2016 nell'ambito della formazione continua: "Nuove competenze e digitalizzazione d'impresa nel distretto del mobile del Veneto Meridionale" (D.G.R. n. 38/2016 - D.D.R. 527/2016) e "Marketing innovati-

vo e brand experience nella GDO" (D.G.R. n. 38/2016 - D.D.R. 242/2016) la cui conclusione è prevista per febbraio 2018.



## 2.6 Dati e traguardi di customer

### Premessa

Anche per il 2017, il gradimento esterno viene presentato in un'unica analisi che tiene conto della differenza tra Committente, cioè colui che commissiona e paga la prestazione, e Cliente/utente, cioè il destinatario del servizio e fruitore dello stesso. In linea con la nuova organizzazione aziendale entrata in vigore a luglio 2017, l'analisi non presenta la scissione dei servizi diurni e residenziali a committenza pubblica con i servizi di tipo territoriale, poiché il dato aggregato presenta una maggior utilità, coerente con la nuova suddivisione in Macro Aree aziendali. Inoltre, a ciò fa capo la premessa statistica che il gradimento esterno sia un campo di rilevazione in cui tra i soggetti terzi alla Cooperativa e protagonisti dei servizi erogati vi sia un'interconnessione che rende raggruppabili i dati di gradimento della Committenza e della clientela in un'unica misurazione esterna dal risultato attendibile.

La rilevazione riguardante il committente riporta i dati relativi ai seguenti servizi:

- i servizi erogati sul territorio comprensivi di servizi educativi e assistenziali, anche domiciliari, diurni e residenziali nei quali sia identificabile un unico committente con titolarità piena nella gestione degli accessi e nel controllo delle modalità di erogazione;
- i servizi rivolti alla Prima Infanzia (nidi, centri infanzia e scuole dell'Infanzia)

Sono escluse dalla modalità di rilevazione della soddisfazione del Committente:

- le strutture della Macro Area Residenziale;
- i Global Service, cioè le strutture a gestione diretta con committenti privati e/o pubblici e le strutture nelle quali il committente è solo un firmatario

dell'impegno di spesa pubblico e si colloca lontano dalla possibilità di valutazione dell'erogazione del servizio;

- le Comunità Minori dell'Area Educativa

La misurazione della soddisfazione del Cliente è stata effettuata attraverso una rilevazione diretta dei dati.

## Soddisfazione del Committente

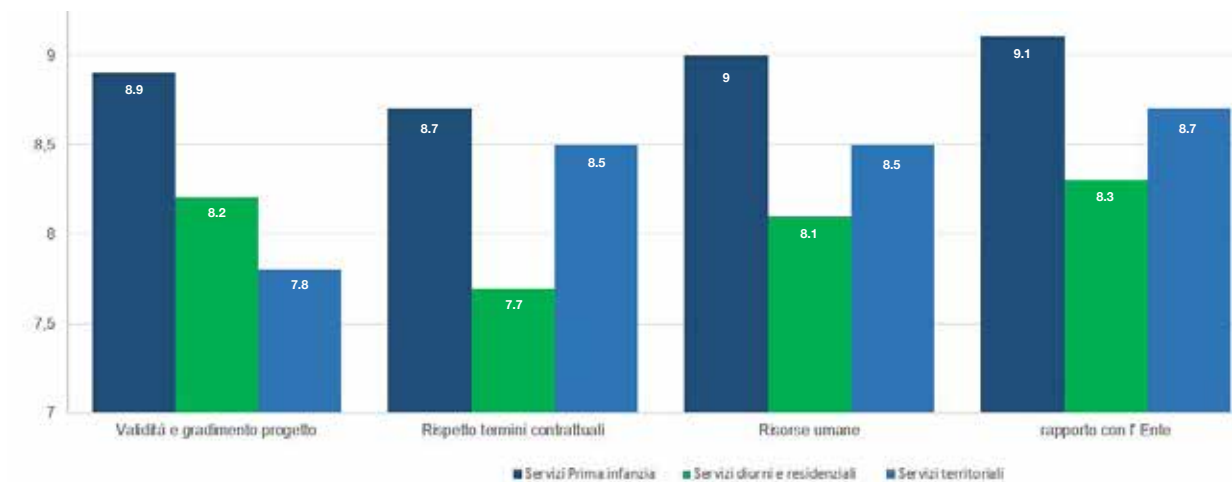
La metodologia di misurazione del gradimento ha preso in considerazione sia dati di rilevazione indiretta raccolti da Coordinatori e in possesso dei Responsabili, quali gli esiti di colloqui formali e informali, riconferme e ampliamento dei servizi e coinvolgimento in nuovi progetti, sia la modalità telematica.

Tasso di risposta  
al questionario

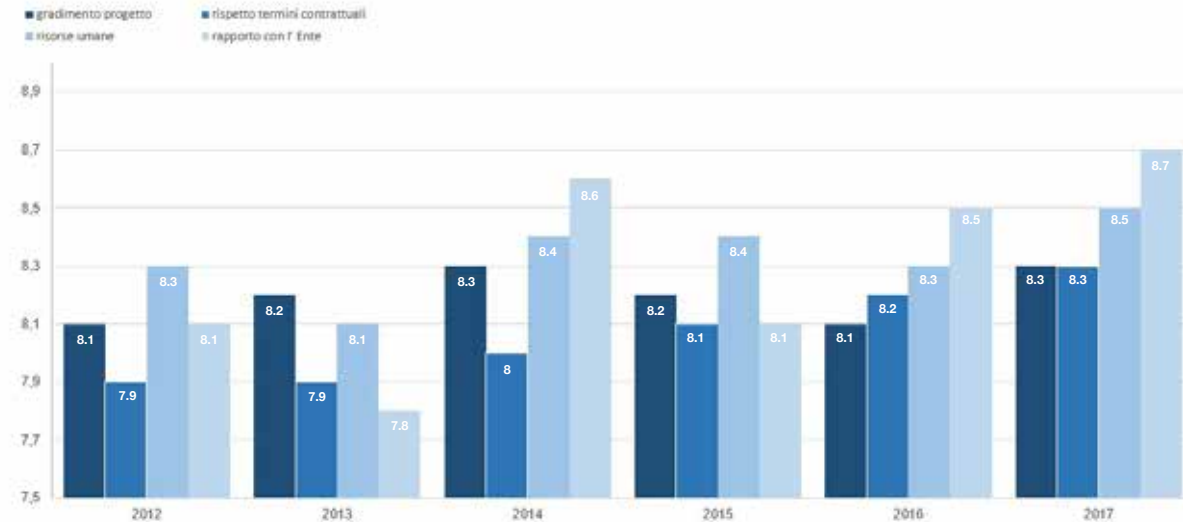


## Soddisfazione committente 2017 per macroaree

I dati riportati sono stati rilevati da un gradimento indicato con un punteggio da 1 a 10 e indicati secondo la media calcolata sulla base degli stessi. I dati 2017 sono tutti ampiamente soddisfacenti. Si confermano i valori di eccellenza dei servizi rivolti alla Prima Infanzia, già registrati anche nelle precedenti misurazioni.



## Soddisfazione committente complessiva comparata



La soddisfazione complessiva del Committente è in crescita costante per tutte le voci d'indagine, raggiungendo livelli di eccellenza nei rapporti con l'Ente. A tal proposito, qualche nota critica è presente rispetto alle relazioni con i servizi di supporto.

## Soddisfazione committente 2007 - 2017 per Macroaree

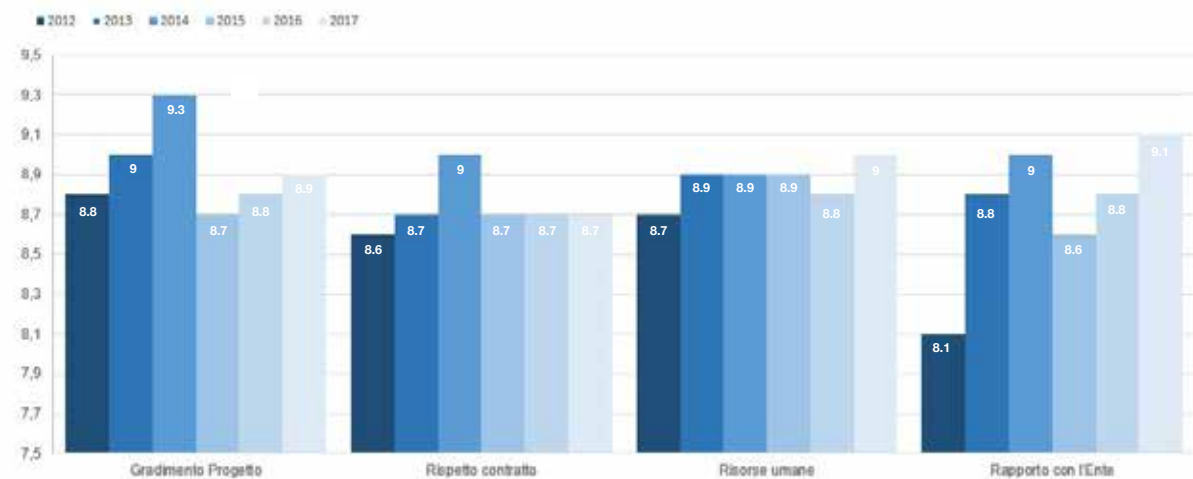


## Gradimento committente per Aree gestionali 2012 -2017

### Gradimento Committente Area Prima Infanzia

Non si ritiene di poter presentare una comparazione maggiormente dettagliata per tipologia di servizio.

In merito alle Aree gestionali, come si evince dal grafico sottostante, solo la Prima Infanzia presenta le caratteristiche di rappresentatività che ne autorizzano il confronto statistico con gli anni precedenti.



## Soddisfazione del Cliente/Utente

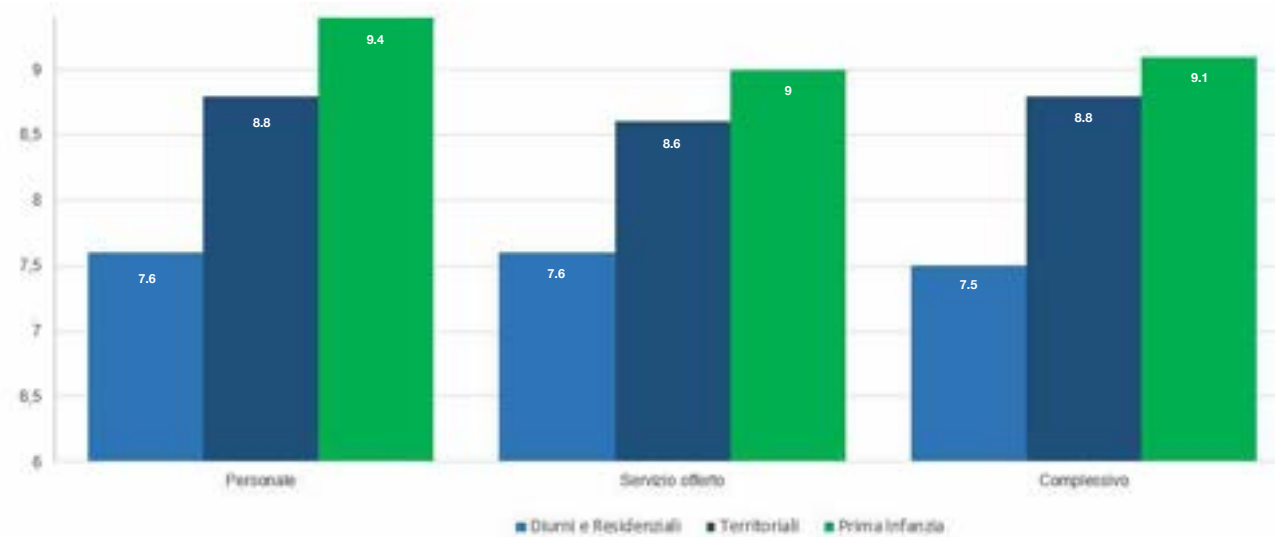
La raccolta dei dati di misurazione ha coinvolto il fruitore diretto del servizio ma anche i suoi famigliari e rappresentanti, poiché non sempre l'utenza che vive direttamente la prestazione erogata è in grado di esprimere un parere in merito.

Infatti, al fine di prevedere strumenti differenti di misurazione, tenendo conto di una diversa percezione del servizio offerto, nei servizi diurni e residenziali rivolti ad anziani è stata avviata la pratica dei Focus con i residenti, cioè una raccolta strutturata e diretta di indicazioni su alcuni aspetti della loro vita in struttura. Per completezza di analisi, precisiamo che nei servizi nei quali non è stato possibile effettuare una raccolta diretta del gradimento sono stati utilizzati strumenti di rilevazione cd. "indiretta".

È evidente, anche a seguito dell'adeguamento all'edizione 2015 della norma ISO9001, che un'efficace valutazione del rischio non può prescindere da una ricerca sempre più accurata di strumenti complementari al questionario di gradimento, così da poter con sempre maggior efficacia conoscere il punto di vista dell'utente e di tutte le parti interessate, al fine di procedere a una continua validazione del progetto di offerta del servizio e renderlo conforme alle aspettative. L'aggregazione dei dati è stata effettuata sulla base di tre parametri generali sui quali si sono espressi direttamente tutti i clienti/utenti coinvolti, a prescindere dalla tipologia di servizio offerto:

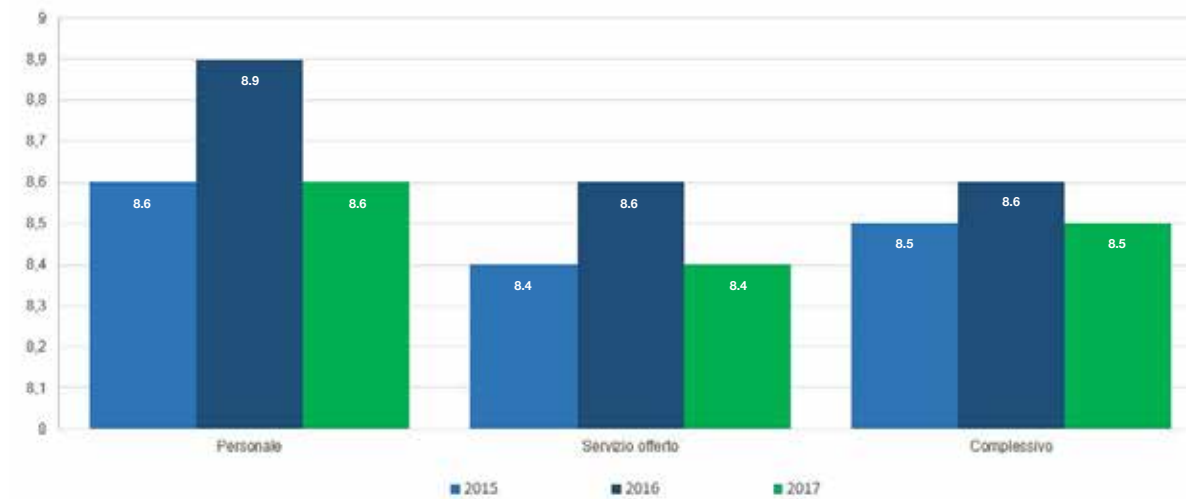
- risorse umane dedicate
- servizio offerto
- valutazione complessiva

## Soddisfazione cliente complessiva 2017



## Soddisfazione cliente complessiva comparata 2015 - 2017

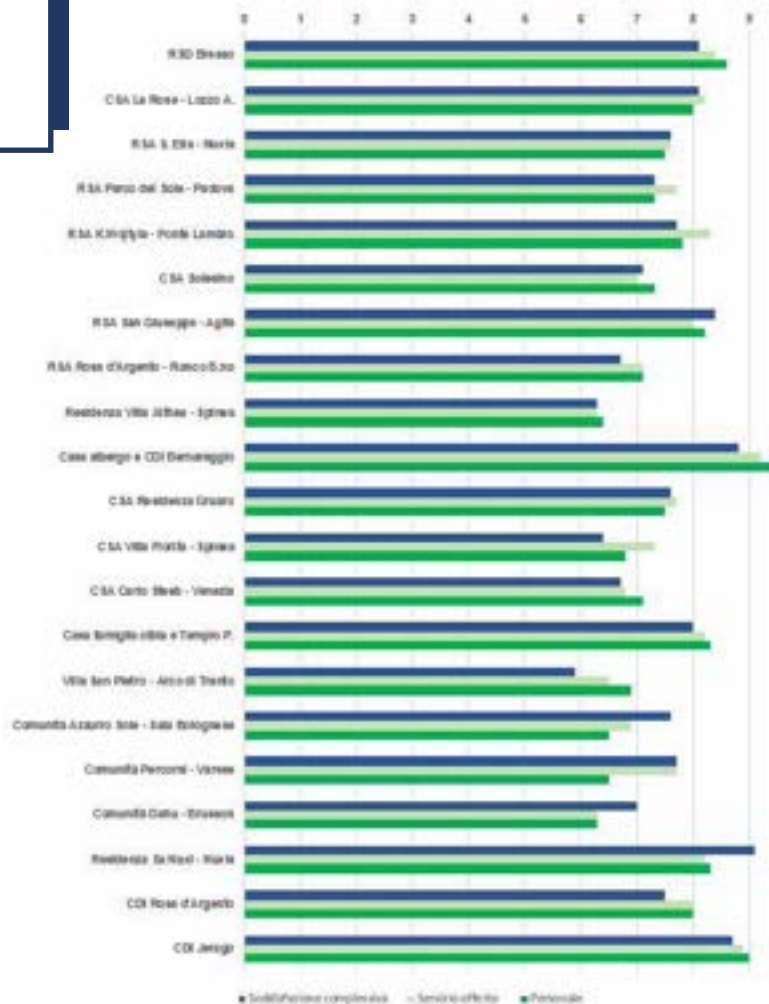
Si rileva una sostanziale tenuta delle valutazioni espresse negli anni precedenti (lo scostamento è misurabile in decimi di valore) su standard mediamente molto alti.



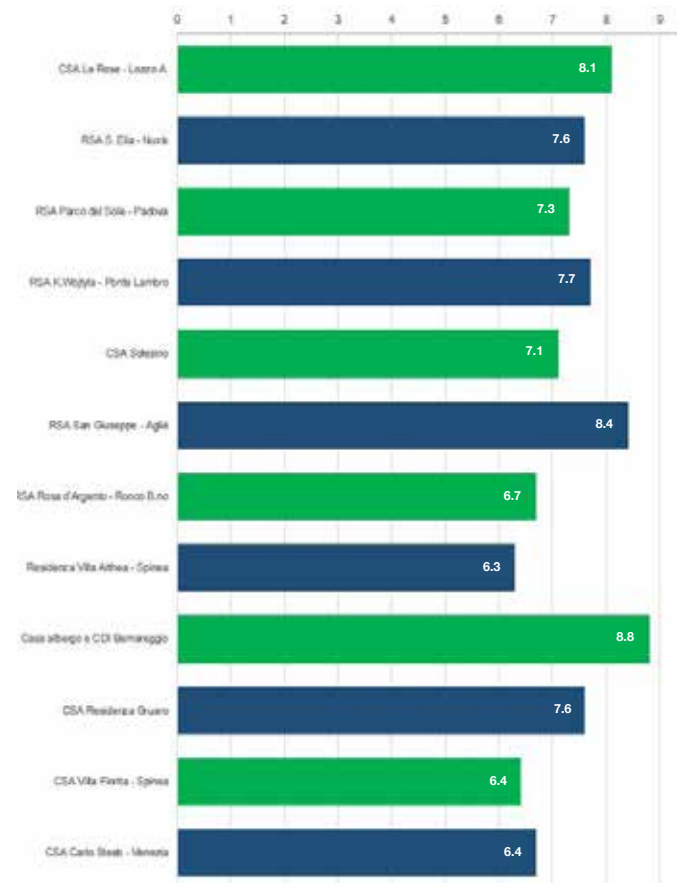


## Gradimento servizi diurni e residenziali 2017

Nel dettaglio riportato sono scorporati gli esiti dei servizi diurni e residenziali per Anziani in una voce di soddisfazione complessiva unica.



## Anziani



## Soddisfazione cliente servizi diurni e residenziali 2017

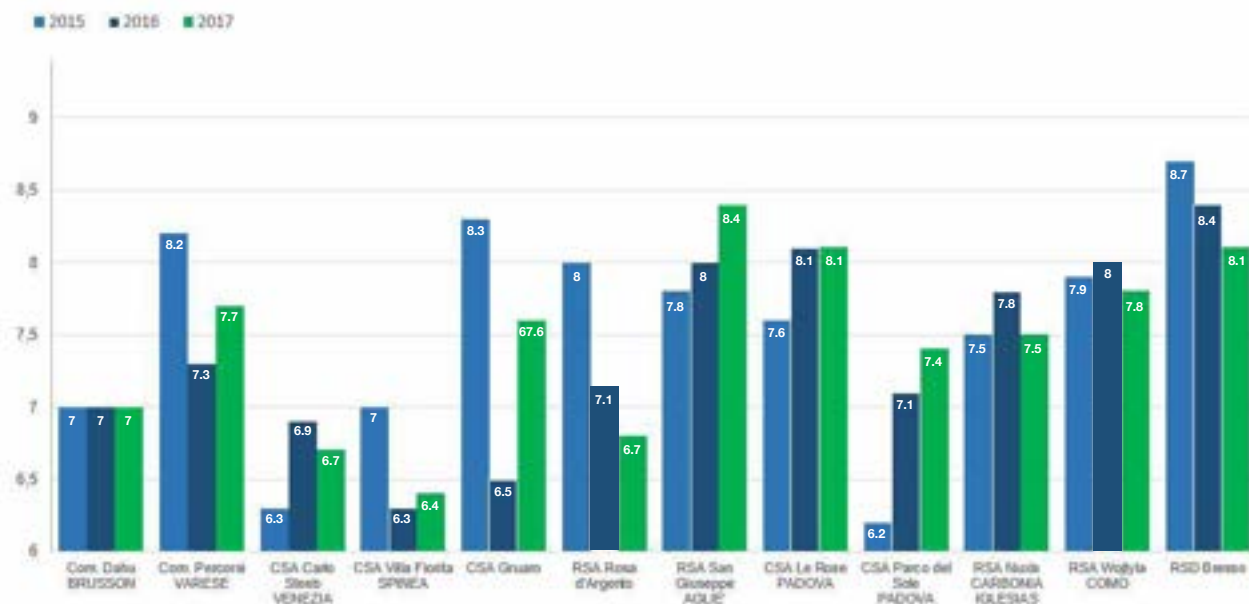
In questo grafico sono rappresentati i risultati di soddisfazione complessiva dei servizi diurni e residenziali per Anziani e utenti psichiatrici.

### Utenti psichiatrici



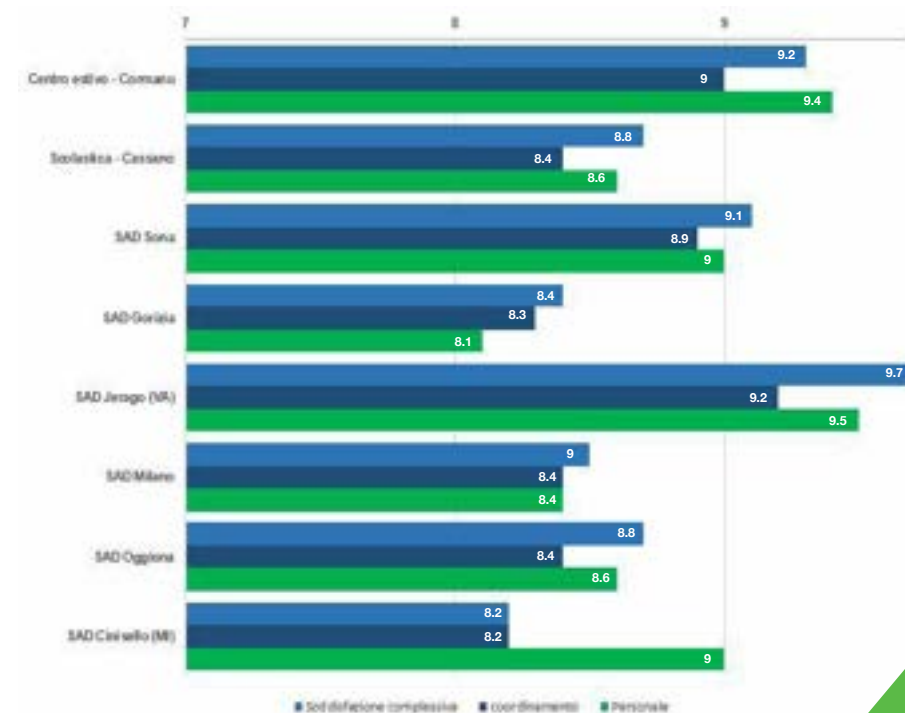
## Soddisfazione cliente servizi diurni e residenziali comparata 2015-2017

Si conferma una buona tenuta del dato complessivo del comparto residenziale, che non registra i dati più alti del triennio ma appare in ripresa rispetto allo scorso anno, mantenendosi su risultati comunque sempre buoni.



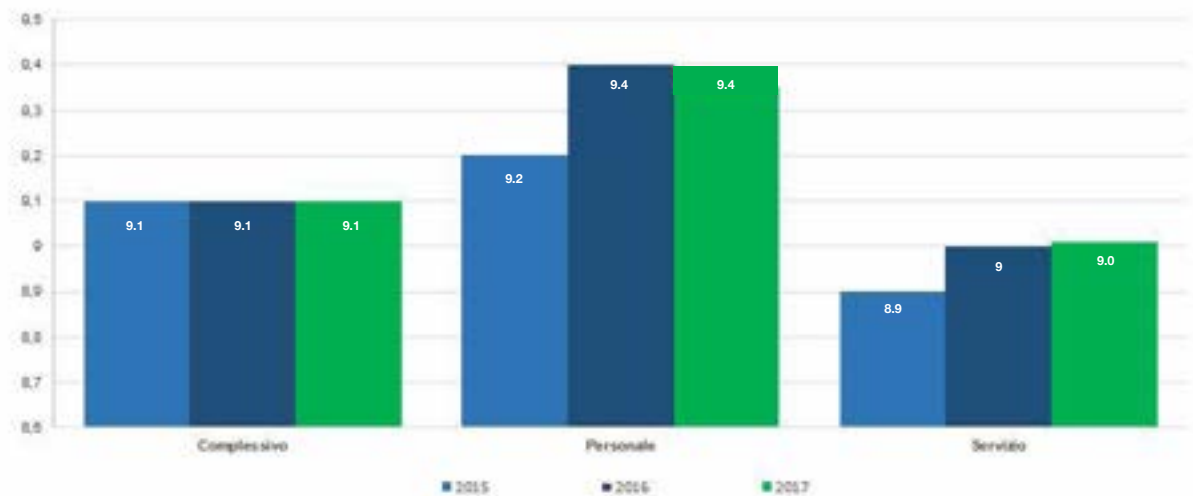
I dati forniti non sono omogenei soprattutto dal punto di vista territoriale, afferendo per la quasi totalità ai servizi gestiti dalla sede di Gallarate (VA), unitamente alla sede di Gorizia e Verona. Non è possibile assumere tale campione come rappresentativo dell'area aziendale nel suo complesso ma risulta comunque utile una sua presa in considerazione anche la valorizzazione dell'attivazione del processo. I livelli registrati sono tutti ottimi, sopra l'8, con punte di vera eccellenza (valori superiori al 9) in servizi in cui la complessità gestionale è nota da sempre.

## Soddisfazione cliente servizi territoriali

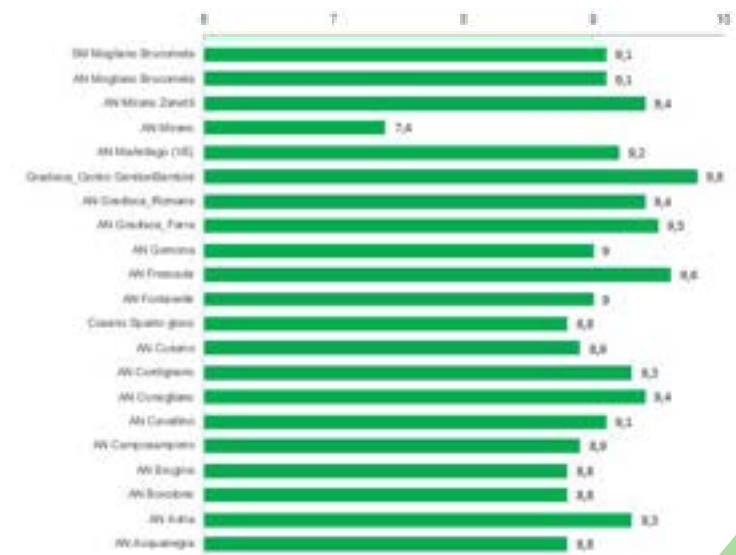


## Soddisfazione famigliari Prima Infanzia anno educativo 2015-2017

Due dei tre parametri considerati presentano una sostanziale stabilità; pur avendo registrato standard molto elevati durante tutto il triennio, il parametro del servizio è in aumento moderato, segno evidente di un continuo apprezzamento da parte dei genitori rispetto al modello gestionale offerto.

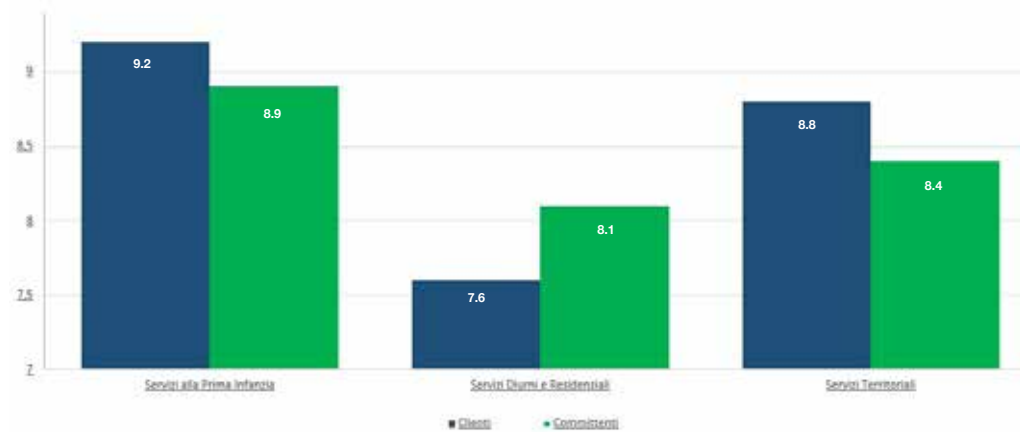


## Soddisfazione famigliari prima infanzia 2016-2017 dato complessivo



## Soddisfazione complessiva comparata cliente - committente 2017

Ultimo dato che si propone è il confronto tra la percezione del committente con quella del cliente/destinatario del servizio. Lo scostamento, seppur minimo e su valori assoluti molto alti, tra la percezione del committente e quella del cliente per quanto riguarda servizi territoriali e rivolti alla Prima Infanzia, è da ricercare nel valore aggiunto offerto dall'alta professionalità del personale, apprezzata in tutto il suo valore soprattutto da chi la sperimenta in modo diretto.





## 2.7 Uno sguardo al personale

### Esiti soddisfazione interna

La misurazione della soddisfazione del Cliente interno è stata avviata e conclusa nei mesi di settembre e ottobre 2017. L'indagine, a cadenza biennale, è stata realizzata attraverso la compilazione di un questionario online presente all'interno dell'area riservata di ogni lavoratore.

La lettura dei dati è stata effettuata anche in termini comparativi e con estrapolazioni per settori di appartenenza. La suddivisione per settori di appartenenza (per utenza) è stato il criterio organizzativo che ha permesso una valida comparazione dei dati provenienti da rilevazioni di anni differenti.

Le macro aree sulle quali si è costruito il questionario sono:

**A) Area di  
soddisfazione generale**

- Richiesta di valutazione complessiva
- Retribuzione
- Ruolo
- Garanzie che si ritiene di ricevere da Codess

**B) Area Ambiente di Lavoro**

- Strumenti e risorse a disposizione
- Sicurezza offerta
- Info su contratto e busta paga
- Modalità di comunicazione di Codess
- Formazione offerta
- Possibilità di partecipare alle scelte

**C) Area del vissuto personale**

- competenza e responsabilità dei responsabili di direzione, di area, del coordinatore e dei colleghi
- Valutazione rispetto all'affermazione
- Garanzie che si ritiene di ricevere da Codess

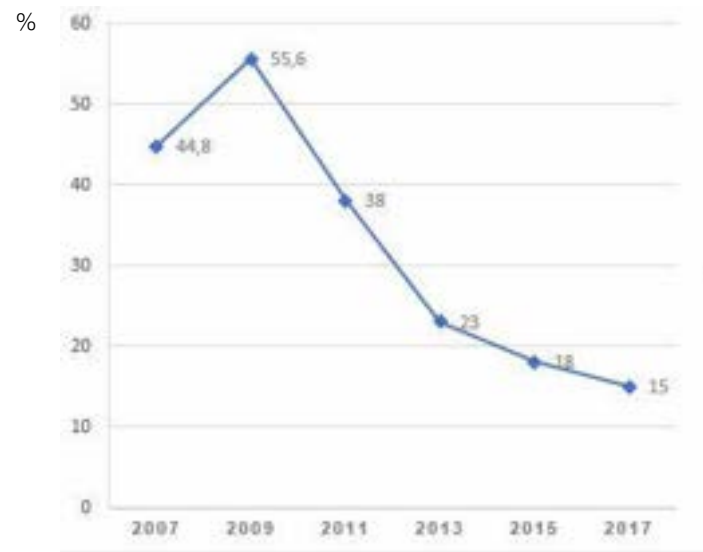
**D) Area di Orientamento**

- possibilità di crescita personale che si ritiene di avere all'interno della Cooperativa
- propensione al cambiamento inteso come cessazione del rapporto di lavoro, analizzata secondo la motivazione, intesa come la ricerca di una adeguata collocazione professionale o per una miglior retribuzione

Sebbene la percentuale di questionari rientranti (15%) rispetto al totale dei distribuiti sia in lieve flessione rispetto alla misurazione precedente, il campione può ritenersi attendibile in ordine alla rappresentatività per tipologia di servizio e in ordine alla rappresentatività per tipologia di servizio e utenza, nonché riguardo alla percentuale della composizione dell'organico complessivo.

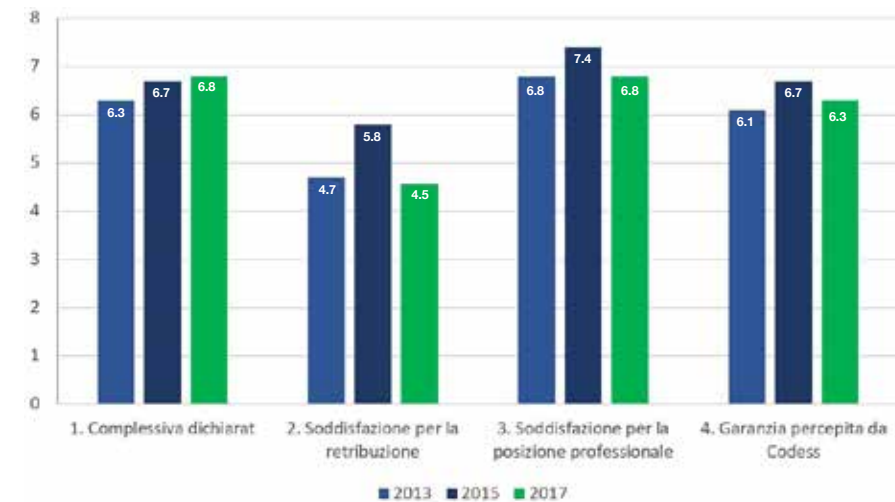
A differenza della rilevazione 2015 in cui la Prima Infanzia ha registrato il maggior numero di rientri in termini di risposta ai questionari, nel 2017 è l'Area Anziani che ha il maggior tasso di risposta, arrivando a costituire il 25% del paniere dei questionari rientranti, risultato dovuto sicuramente al sostanzioso ampliamento di questo comparto aziendale avvenuto nell'ultimo biennio.

## Tasso di risposta comparato



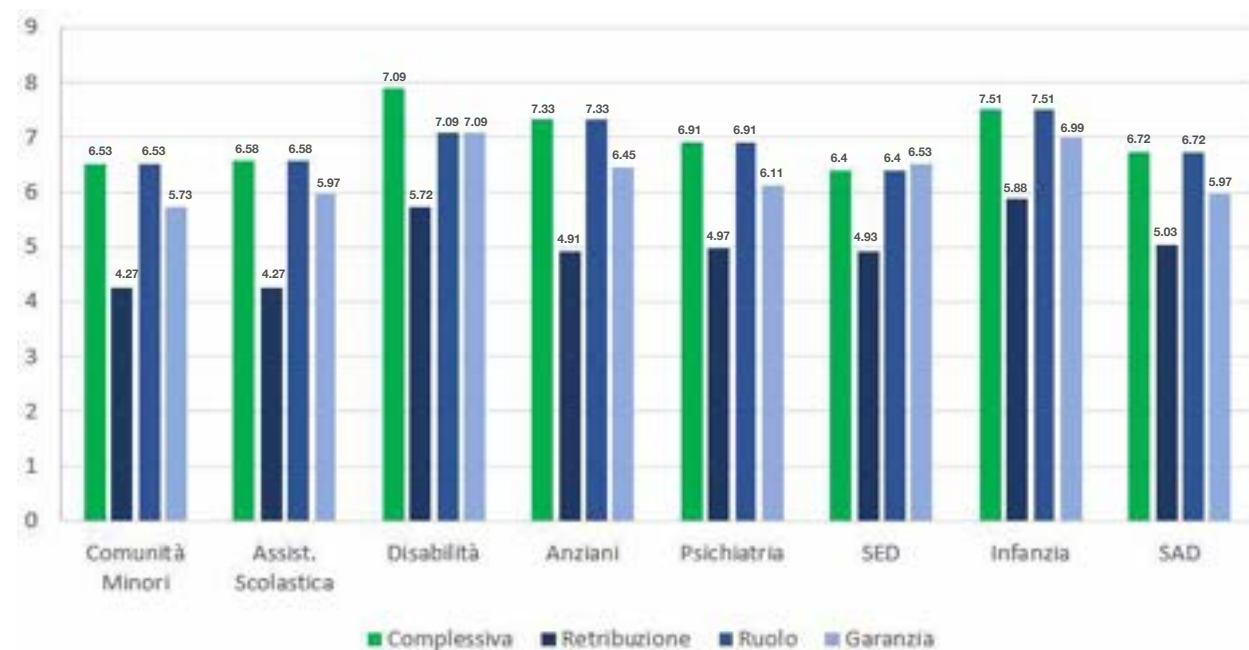
## A) Area di soddisfazione generale

La retribuzione emerge come valore da tener sotto controllo in relazione allo scenario esterno di crisi economica complessiva ma non determinante nella valutazione generale, poiché singola voce all'interno di una visione più ampia che si mantiene costante nel tempo, con un lieve miglioramento rispetto alla scorsa rilevazione e un risultato maggiore rispetto a quello dello scorso triennio.



Soddisfazione generale storica comparata

## Soddisfazione generale 2017 per tipologie d'utenza



## B) Area ambiente di lavoro

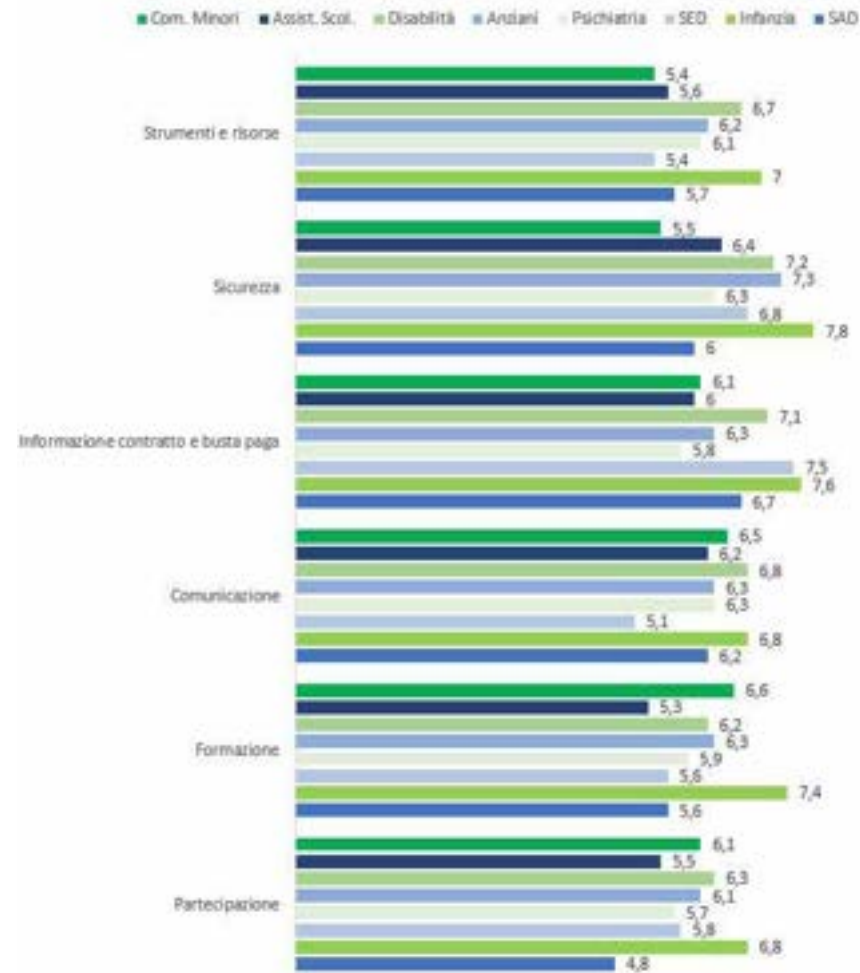
Di seguito, è possibile avere un quadro generale dei risultati sulla soddisfazione dell'ambiente di lavoro rispetto a quanto emerso nella rilevazione del 2015.

MEDIA SODDISFAZIONE PER TIPOLOGIA UTENZA													
AREA	STRUMENTI		SICUREZZA		INFORMAZ. CONTR. / BUSTA PAGA		COMUNICAZIONE		FORMAZIONE		PARTECIPAZ. ALLE SCELTE		MEDIA PER AREA
	2015	2017	2015	2017	2015	2017	2015	2017	2015	2017	2015	2017	2017
Com. Minori	5,7	5,4	6,1	5,5	6,3	6	6,9	6,4	6	6,6	5,9	6	6,0
Assist. Scol.	6	5,5	6,8	6,3	6,8	6	6,7	6,13	6	5,37	5,5	5,4	5,8
Disabilità	6,1	6,7	7,1	7,1	6,7	7	6,4	6,88	6,3	6,24	5,7	6,2	6,7
Anziani	6,6	6,1	7,6	7,1	6,4	6,2	6,9	6,59	6,9	6,34	6,4	6	6,4
Psichiatria	5,7	6,0	6,2	6,3	6	5,92	5,9	6,16	5,5	5,92	5,1	5,7	6,0
SED	6,4	5,47	6,6	6,8	6,6	7,43	6,3	5,13	6,4	5,53	6,1	5,9	6,0
Infanzia	6,9	7,02	7,8	7,87	7,1	7,66	6,6	6,83	7,3	7,33	6,9	6,8	7,3
SAD	6,8	5,71	6,9	6	6,8	6,69	6,6	6,13	6,8	5,53	6,3	4,87	5,8
Media CODESS	6,4	6	7,2	6,6	6,7	6,65	6,6	6,29	6,6	6,10	6,1	5,9	



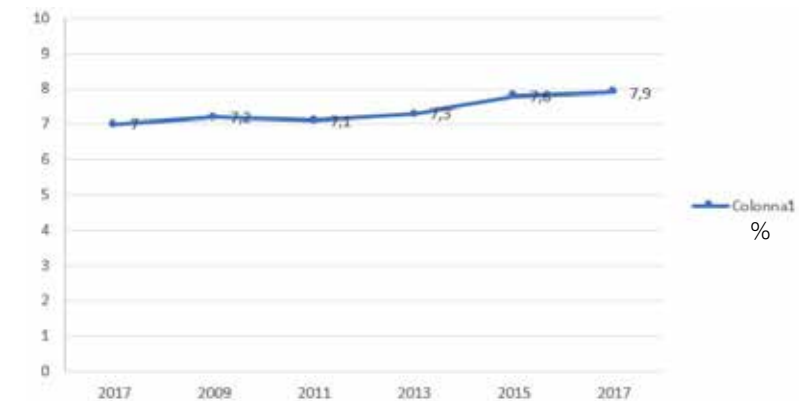
## Soddisfazione ambiente di lavoro

Qui di seguito una sintesi grafica dei valori 2017 suddivisi per tipologie di utenza.



## C) Area vissuto personale

Il dato di media riguardante il vissuto personale registra il valore più alto rilevato storicamente, raggiungendo livelli molto buoni. In questo caso, si ritiene interessante anche un'elaborazione del dato storico per aree di utenza.



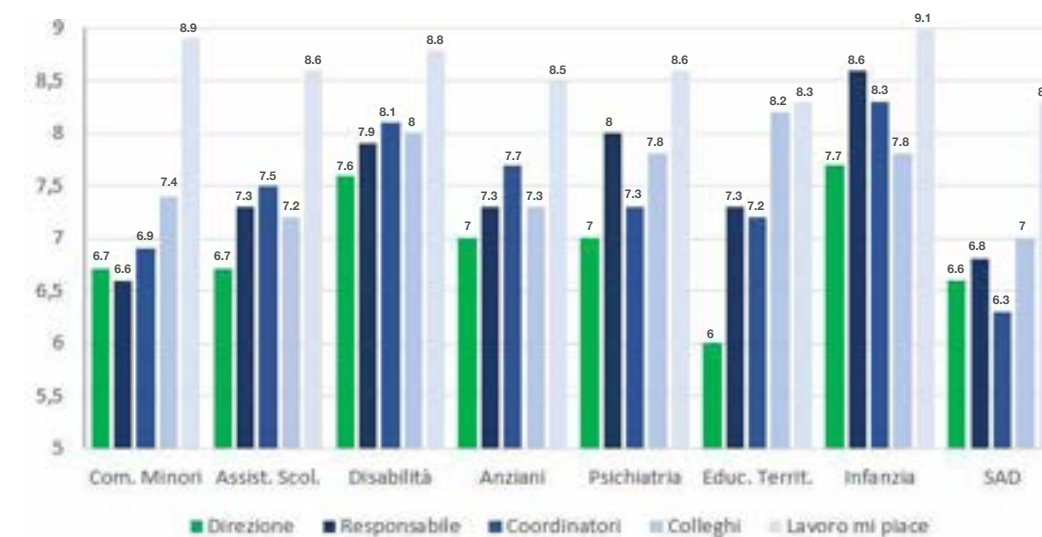
## Media generale storica comparata per tipologia d'utenza

Non vi sono variazioni o eccezioni interne alle aree tali da far dedurre che il dato complessivo sia attribuibile alla varianza di un solo comparto aziendale, anche se il maggiore scostamento positivo. Lo si registra per l'area disabilità. Si può comunque assumere l'incremento storico come un assunto valido per l'intera azienda.

MEDIA GENERALE STORICA COMPARATA PER TIPOLOGIA DI UTENZA					
AREA	2009	2011	2013	2015	2017
Comunità Minori	n. v.	7	7,8	7,4	7,3
Assist. scol.	8,1	7,6	7,6	7,4	7,5
Disabilità	7,5	7,6	6,3	7,4	8,1
Anziani	7,5	5,5	7	7,5	7,5
Psichiatria	6,6	6,5	7,1	7,1	7,7
SED	7,5	6,9	7,4	7,8	7,5
Infanzia	7,5	7,6	8,1	8,1	8,3
SAD	n. v.	7,8	7,4	7,4	7

## Soddisfazione vissuto personale 2017 per tipologia d'utenza

Si riportano in seguito i dati esplosi per singole voci, sempre relativamente all'area del vissuto personale:



I valori delle singole voci si attestano su punteggi stazionari o di poco in flessione, comunque su livelli molto buoni e addirittura ottimi rispetto alla valutazione riguardante lo svolgere un lavoro che piace. Anche in questo caso è l'Area Prima Infanzia a registrare il livello più alto, superando il valore 9, seguita molto bene comunque da tutte le aree aziendali. Sicuramente questo apprezzamento per il proprio lavoro è un punto di forza sul quale è necessario centrare la ricerca del valore aggiunto dell'offerta erogata dalla cooperativa e la qualità dei nostri servizi.

Le risorse umane emergono come la voce di indagine che registra valori in assoluto migliori, costituendo il punto di forza per la creazione di valore aggiunto sia verso i clienti sia come volano per il miglioramento della soddisfazione dei dipendenti.

## D) Area di Orientamento

L'orientamento al futuro è preso in considerazione differenziando la possibilità di crescita professionale percepita all'interno della cooperativa e la speculare propensione alla cessazione del rapporto di lavoro, alla ricerca di una collocazione professionale ritenuta più adeguata o maggiormente retribuita.

CRESCITA PROFESSIONALE STORICA COMPARATA

AMBITO	2009	2011	2013	2015	2017
POSSIBILITÀ DI CRESCITA PERSONALE	6,3	5,6	5,6	6,2	6

La possibilità di crescita professionale si mantiene su livelli sufficienti, senza flessioni o picchi storici particolari. Sicuramente la cooperativa non è percepita come un'azienda in cui concorrere ad una carriera professionale, anche per la natura e la tipologia del lavoro in ambito sociale la cui motivazione è strettamente legata al rapporto con l'utenza finale; mansioni più alte sono spesso associate ad un minor contatto le persone, rapporto che invece costituisce spesso la motivazione principale della scelta lavorativa di chi opera nei nostri servizi.

Sicuramente di fondamentale interesse risultano essere i dati di seguito riportati, relativi alle intenzioni di cambiamento dei dipendenti e la propensione alla ricerca di altro impiego. Le risorse umane costituiscono infatti il patrimonio principale di un'azienda di servizi alla persona e detentori delle principali competenze di qualità impattanti sull'erogazione dei processi.

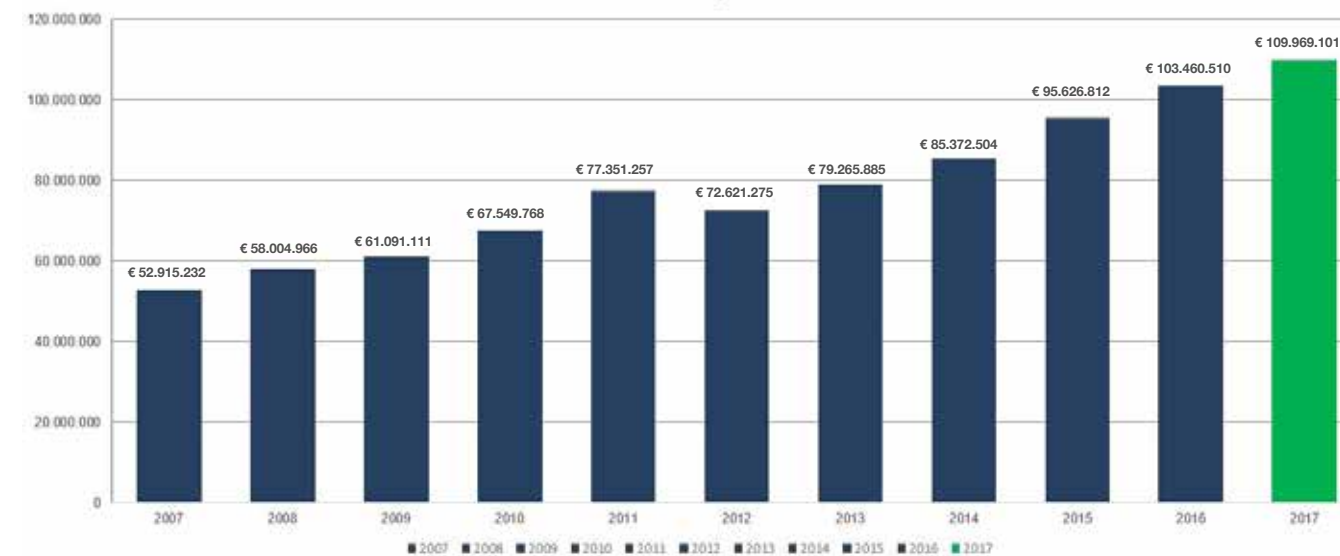


IL VALORE

### 3.1 Il valore creato

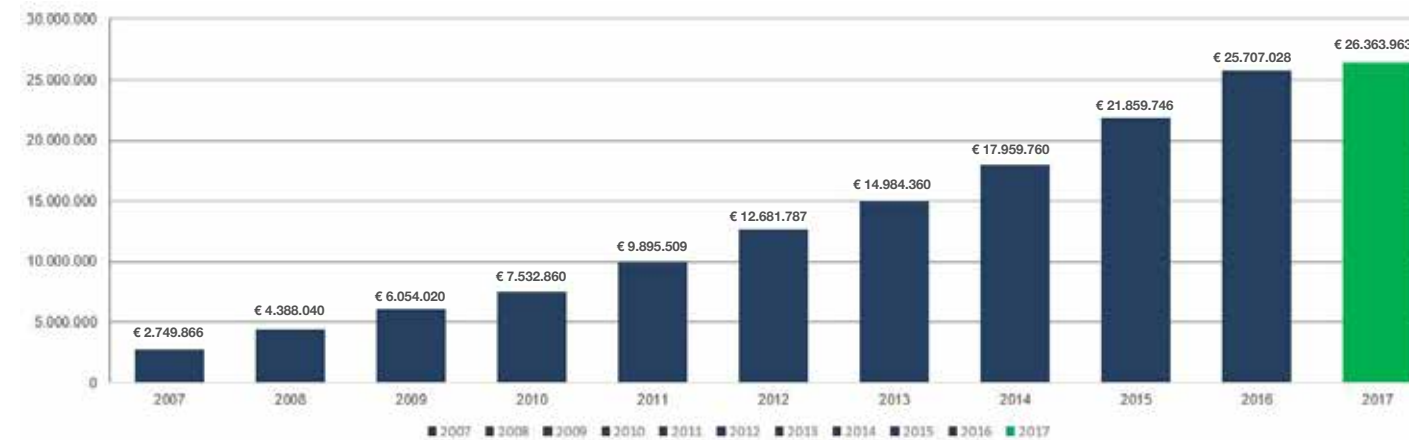
Valore della produzione

Fatturato



Utile

Patrimonio netto



## 3.2 Il valore distribuito

VALORE AGGIUNTO GLOBALE	ESERCIZIO 2017 €	ESERCIZIO 2016 €	ESERCIZIO 2015 €
<b>A) VALORE DELLA PRODUZIONE</b>			
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni - Rettifiche di ricavo	108.670.009	102.127.799	94.609.249
2. Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti (e merci)			
3. Variazione dei lavori in corso su ordinazione			
4. Altri ricavi e proventi	375.305	230.433	201.567
<b>Ricavi della produzione tipica</b>	<b>109.045.314</b>	<b>102.358.232</b>	<b>94.810.816</b>

5. Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)			
<b>B) COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE VALORE DELLA PRODUZIONE</b>			
6. Consumi di materie prime consumi di materie sussidiarie consumi di materie di consumo	7.567.643	7.083.646	6.408.838
costo di acquisto di merci (o costo delle merci vendute)			
7. Costi per servizi	14.453.868	12.515.913	11.552.290
8. Costi per godimento di beni di terzi	10.134.343	9.817.826	8.573.001
9. Accantonamenti per rischi	1.831.504	1.824.000	1.281.567
10. Altri accantonamenti	839.425	767.751	836.214
11. Oneri diversi di gestione	2.051.415	1.306.118	807.833
	<b>36.878.198</b>	<b>33.315.254</b>	<b>29.459.743</b>



### 3.3 Distribuzione del valore aggiunto

VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO (V.A.C.)	72.167.116	69.042.978	65.351.073
<b>C) COMPONENTI ACCESSORI E STRAORDINARI</b>			
12. +/- Saldo gestione accessoria			
Ricavi accessori	201.174	510.195	395.380
- Costi accessori	934.601	562.538	236.794
13. +/- Saldo componenti straordinari			
Ricavi straordinari	8.664.685	8.460.592	7.650.567
- Costi straordinari	359.194	335.119	356.721
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	79.739.180	77.116.107	72.803.505
- Ammortamenti della gestione	1.936.041	2.017.323	1.941.648

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	ESERCIZIO 2017 €	ESERCIZIO 2016 €	ESERCIZIO 2015 €
<b>A) REMUNERAZIONE DEL PERSONALE</b>			
Personale non dipendente	5.172.044	5.215.981	5.446.441
Personale dipendente			
a) remunerazione dirette	56.247.308	54.562.254	50.638.211
b) remunerazioni indirette	14.377.770	13.602.848	13.074.951
c) quote di riparto del reddito			
<b>B) REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b>			
Imposte Dirette	446.638	335.735	337.720
Imposte Indirette			
- sovvenzioni in c/esercizio	186.367	148.501	156.700
<b>C) REMUNERAZIONI DEL CAPITALE DI CREDITO</b>	524.656	708.186	783.548
Oneri per Capitali a breve termine	297.270	352.479	381.152



## Relazione del Collegio sindacale e della Società di Revisione Deloitte s.p.a. al Bilancio civilistico esercizio 2017

Oneri per Capitali a lungo termine	227.386	355.707	402.396
<b>D) REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI RISCHIO</b>			
Dividendi			
<b>E) REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA</b>			
+/- Variazioni riserve	1.221.090	822.282	737.686
F - Liberalità esterne			
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

CODESS SOCIALE  
 SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE -ONLUS  
 Sede Legale: PADOVA (PD) - Via Boccaccio 96  
 R.L. di PADOVA: n. 03174760276  
 REA di PADOVA: n. 314326  
 COD. FISCALE: 03174760276  
 A.N.C.: n. A110780

\*\*\*\*\*  
 RELAZIONE DEL COLLEGIO SINDACALE AL BILANCIO CHIUSO AL 31/12/2017 AI  
 SENSI DELL'ART. 2429, COMMA 2 C.C.

All'Assemblea dei Soci della Codice Sociale, Società Cooperativa Sociale - Onlus.

### Premessa

Il Collegio Sindacale, nell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017, ha svolto le attività previste dalla legge, ispirandosi alle norme di comportamento raccomandate dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili, nel rispetto delle quali abbiamo effettuato l'autovalutazione, con esito positivo, per ogni componente il Collegio Sindacale. Vi ricordiamo che la revisione legale dei conti è esercitata dalla società di revisione Deloitte & Touche S.p.A. In ordine alla nostra attività Vi evidenziamo quanto segue.

### Conoscenza della Cooperativa, valutazione dei rischi e rapporto agli incarichi affidati

Dato atto che il Collegio Sindacale dichiara di avere acquisito conoscenza in merito alla Cooperativa e, per quanto concerne:

- la tipologia dell'attività svolta;
  - la sua struttura organizzativa e contabile;
- tenendo anche conto delle dimensioni e delle problematiche dell'azienda, viene ribadito che la fase di "pianificazione" dell'attività di vigilanza - nella quale occorre valutare i rischi intrinseci e le criticità rispetto ai due parametri sopra citati - è stata attuata mediante il ricambio positivo rispetto a quanto già conosciuto in base alle informazioni acquisite nel periodo di vigilanza.

La presente relazione riassume, quindi, l'attività concernente l'informativa prevista dall'art. 2429, comma 2, c.c. e più precisamente:

- sul risultato dell'esercizio sociale;
- sull'attività svolta nell'adempimento dei doveri previsti dalla norma;
- sull'eventuale riserbo di denunce da parte dei soci di cui all'art. 2408 c.c.

Le attività svolte dal Collegio hanno riguardato, sotto l'aspetto temporale, l'intero esercizio e nel corso dell'esercizio stesso sono state regolarmente svolte le riunioni di cui all'art. 2404 c.c. e di tali riunioni sono stati redatti appositi verbali debitamente sottoscritti per approvazione.

### Attività svolta

Durante le verifiche periodiche, il Collegio ha preso conoscenza dell'evoluzione dell'attività svolta dalla società. L'esercizio dei doveri di vigilanza e dei poteri d'ispezione e controllo attribuiti a questo organo dalla Legge sono stati eseguiti attraverso:

- l'espletamento delle verifiche di nostra competenza, verbalizzate in occasione delle riunioni collegiali;

*M. RA*

- l'acquisizione di informazioni, richieste con periodicità dal Consiglio di Amministrazione, sul generale andamento della gestione aziendale e sulla prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggior rilievo economico, finanziario e patrimoniale, per le loro dimensioni o caratteristiche, effettuate dalla società;
  - lo scambio d'informazioni e il confronto con i professionisti che assistono la società in tema di contabilità e assistenza contabile e fiscale ai fini di natura tecnica e specifica, nonché legale;
  - la partecipazione, nel corso dell'anno 2017, alle assemblee dei soci o alle riunioni del Consiglio di Amministrazione, che si sono svolte nel rispetto delle norme, tanto statutarie quanto legislative e regolamentari che ne disciplinano il funzionamento;
  - lo scambio di informazioni con l'Organismo Di Vigilanza, che non ha segnalato in corso d'anno dati e/o informazioni rilevanti che debbano essere evidenziati nella presente relazione;
  - lo scambio di informazioni con il soggetto delegato alla funzione di Revisione Legale dei conti dal quale non sono emersi dati e informazioni rilevanti che debbano essere evidenziati nella presente relazione. La Società di Revisione ha emesso in data odierna la propria relazione al Bilancio di esercizio al 31 dicembre 2017 senza rilievi.
- In conclusione, per quanto è stato possibile ricostruire durante l'attività svolta nell'esercizio, il Collegio Sindacale può affermare che:
- le decisioni assunte dai soci e dall'organo di amministrazione sono state conformi alla legge e allo statuto sociale e non sono state, a giudizio del collegio, lesive nei o tali da compromettere l'integrità del patrimonio sociale;
  - sono state acquisite le informazioni sufficienti relative al generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggior rilievo, per dimensioni o caratteristiche, effettuate dalla società;
  - le operazioni poste in essere sono state anch'esse conformi alla legge e allo statuto sociale e non in potenziale contrasto con le delibere assunte dall'assemblea dei soci o tali da compromettere l'integrità del patrimonio sociale;
  - vi è stato un costruttivo confronto con l'Organismo di Vigilanza e i vertici aziendali riguardo l'assetto organizzativo della società al fine del suo costante adeguamento alla dimensione e struttura della Cooperativa, in merito all'adeguatezza del sistema amministrativo e contabile, nonché sulla sua affidabilità e l'attività di vigilanza, allo stato, lo stesso sia in grado di rappresentarci correttamente i fatti di gestione;
  - nel corso dell'attività di vigilanza, come sopra descritta, non sono emersi ulteriori fatti significativi tali da richiedere la segnalazione nella presente relazione;
  - non si è dovuto intervenire per omissioni dell'organo di amministrazione ai sensi dell'art. 2408 c.c.;
  - non sono state ricevute denunce ai sensi dell'art. 2408 c.c.;
  - non sono state fatte denunce ai sensi dell'art. 2409, co. 7, c.c.;
  - nel corso dell'esercizio il collegio non ha rilasciato poteri previsti dalla legge.

### La Natura Cooperativa di "CODICE SOCIALE, SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE-ONLUS"

Vi riportiamo i criteri e le modalità operative seguite nella gestione sociale per il conseguimento dello scopo mutualistico, sottoposti ai nostri controlli ed a verifiche di conformità:

- nell'attività di verifica della gestione amministrativa della Cooperativa, svolta anche attraverso la regolare partecipazione alle assemblee dei Soci ed alle riunioni del Consiglio di Amministrazione, il Collegio Sindacale ha potuto positivamente constatare il concreto rispetto della previsione contenuta nell'art. 2545 del c.c. circa la conformità dei criteri seguiti nella gestione sociale, per il perseguimento dello scopo mutualistico. Si attende inoltre che gli stessi criteri siano adeguatamente illustrati dagli Amministratori nella Relazione sulla gestione, allegata al bilancio sottoposto alla Vostra approvazione;

*M. RA*

- ai sensi dell'art. 2528 del c.c. gli Amministratori, nella loro Relazione allegata al bilancio sottoposto alla vostra approvazione, hanno illustrato le ragioni delle determinazioni assunte con riguardo all'ammissione dei nuovi Soci;
- ai sensi dell'art. 2513 del c.c. il Collegio di amministrazione ha documentato e quantificato la condizione di scambio mutualistico con i Soci relativamente all'esercizio 2017. Il Collegio de invita atto che gli Amministratori hanno documentato e informato circa:
  - i criteri che, in base alla normativa vigente in materia, determinano la prevalenza della mutualità; la cooperativa, operante nel rispetto delle norme di cui alla legge 06/11/1991 n. 381, è considerata a mutualità prevalente ai sensi dell'art. 111-septies della norme di attuazione e transitorie del Codice Civile e come tale ha richiesto e ottenuto l'iscrizione nell'appendice Albo di cui all'art. 2512 del Codice Civile;
  - le condizioni oggettive ex art. 2514 Cod. Civ. e suggestive (DPR 60/73) in ordine alla possibilità di usufruire dalle agevolazioni tributarie e la loro concreta fruizione;
  - il vincolo di indisponibilità assoluta delle riserve.

**Osservazioni in ordine al bilancio d'esercizio**

Non essendo a noi demandata la revisione legale dei conti, abbiamo vigilato sull'impostazione generale data al bilancio e sulla sua generale conformità alla legge sia per quel che riguarda la sua formazione e struttura, che risulta conforme a quanto stabilito dagli art. 2423 e seguenti del Codice Civile, sia con riferimento al risultato economico e alla consistenza patrimoniale al 31 dicembre 2017 che appaiono adeguati ad assicurare la continuità della Cooperativa, abbiamo vigilato inoltre, nei termini previsti dalla legge, sul processo di predisposizione dell'inventario finanziario della società.

Il Collegio Sindacale ha preso atto che l'organo di amministrazione ha tenuto conto dell'obbligo di relazione della nota integrativa tramite l'utilizzo della cosiddetta "sancetta XBRL", necessaria per standardizzare tale documento e renderlo disponibile al trattamento digital; è quanto, infatti, un adempimento richiesto dal Registro delle Imprese gatto dalle Camere di Commercio in esecuzione dell'art. 5, comma 4, del D.P.C.M. n. 304 del 10 dicembre 2008. Il Collegio Sindacale ha, pertanto, verificato che le versioni appurate alla base del bilancio e alla nota integrativa rispetto a quella adottata per i precedenti esercizi non modificano in alcun modo la sostanza del suo contenuto né i riflessi con i valori relativi alla chiusura dell'esercizio precedente.

Il progetto di bilancio dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 è stato approvato dall'organo di amministrazione e risulta costituito dallo stato patrimoniale, dal conto economico, dal rendiconto finanziario e dalla nota integrativa. Inoltre l'organo di amministrazione ha altresì predisposto la relazione sulla gestione di cui all'art. 2423 c.c..

Tali documenti sono stati consegnati al collegio sindacale in tempo utile affinché siano depositati presso la sede della società conformi dalla presente relazione, e ciò indipendentemente dal termine previsto dall'art. 2425, comma 1, c.c. Il stato, quindi, esaminato il progetto di bilancio, in merito al quale sono fornite ancora le seguenti ulteriori informazioni:

- i criteri di valutazione delle poste dell'attivo e del passivo suggerite a tale necessità interrogata sono stati controllati e non sono risultati sostanzialmente diversi da quelli adottati negli esercizi precedenti, conformi al disposto dell'art. 2426 c.c. come modificato dal D.Lgs. n.139/2015;
- è stata posta attenzione all'impostazione data al progetto di bilancio, nella sua generale conformità alla legge per quello che riguarda la sua formazione e struttura e a tale riguardo non si hanno osservazioni che debbano essere evidenziate nella presente relazione;

*Luca P.*

- è stata verificata l'osservanza delle norme di legge inerenti la predisposizione della relazione sulla gestione e a tale riguardo non si hanno osservazioni che debbano essere evidenziate nella presente relazione;
- l'organo di amministrazione, nella relazione del bilancio, non ha derogato alle norme di legge ai sensi dell'art. 2423, comma 1, c.c.;
- è stata verificata la rispondenza del bilancio ai fatti ed alle informazioni di cui si è avuta conoscenza a seguito dell'adempimento dei doveri tipici del Collegio Sindacale e a tale riguardo non vengono evidenziate ulteriori osservazioni;
- ai sensi dell'art. 2426, comma 5, c.c. i conti di impianto e supplementi iscritti al punto B-1-1) dell'attivo sono stati oggetto di nostro specifico controllo con conseguente consenso alla loro iscrizione;
- ai sensi dell'art. 2426, comma 6, c.c. di atto dell'esistenza della voce "serviziamenti" che risulta iscritto all'attivo con il nostro consenso e autorizzato con un criterio sistematico in funzione della sua vita utile - ovvero, quando ciò non fosse possibile, per un periodo che comunque non deve superare i 10 anni;
- è stata verificata la correttezza delle informazioni contenute nella nota integrativa per quanto attiene l'assenza di posizioni finanziarie e monetarie attive e passive sorte originariamente in valute diverse dall'euro;
- gli impegni, le garanzie e le passività potenziali risultano esaurientemente illustrate;
- il risultato netto e il patrimonio netto accertati dall'organo di amministrazione relativi all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017, come anche evidente dalla lettura del bilancio, risultano essere positivi rispettivamente per euro 1.221.690,00 e per euro 26.243.963,00.

**Osservazioni e proposte in ordine all'approvazione del bilancio**

Sulla base di quanto sopra esposto e per quanto è stato portato a conoscenza del Collegio Sindacale e sfocato dai controlli periodici svolti, nonché dell'attività svolta dal Revisione dei Conti, il Collegio stesso ritiene all'unanimità di proporre all'Assemblea di approvare il bilancio chiuso al 31 dicembre 2017 così come redatto dagli Amministratori. Il Collegio concorda con la proposta di destinazione del risultato di esercizio riportata nella Relazione sulla Gestione. Ricordiamo, infine, che con l'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2017 scadono i mandati del Collegio Sindacale e della Società di Revisione si invita pertanto l'Assemblea a deliberare il proposito.

Padova, 05 giugno 2018

PER IL COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale  
 dott. Massimo Da Re  
 dott. Giuseppe Perzich  
 dott. Riccardo Avanzi

Il sottoscritto **Ruggieri Alberto** nato a **Ponte San'Epidio (AP)** il **27/03/1965** italiano, consapevole delle responsabilità penali previste ex art.76 del D.P.R. 445/2000 in caso di falsa o mendace dichiarazione reso ai sensi dell'articolo 47 del medesimo decreto, che il presente documento è stato prodotto mediante scansione ottica dell'originale analogico e che lo effettuato con solo positivo il confronto tra lo stesso e il documento originale ai sensi dell'art.4 del D.P.C.M. 13 novembre 2014.

**Deloitte**

Deloitte & Touche S.p.A.  
 Via S. Tommaso 164/165  
 35131 Padova  
 Italia  
 Tel. +39 049 8700111  
 Fax. +39 049 8700112  
 www.deloitte.it

**RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE  
 AI SENSI DELL'ART. 14 DEL D. LGS. 27 GENNAIO 1992, N. 28 E DELL'ART. 18  
 DELLA LEGGE 23 GENNAIO 1993, N. 29**

Al Signor della  
**COOPERATIVE SOCIALI Società Cooperativa Sociale Delta**  
 Via Borsari, 36  
 35131 Padova  
 di cui Lega Nazionale Cooperative e Mutue  
 Ufficio Certificazioni

**RELAZIONE SULLA REVISIONE CONTABILE DEL BILANCIO D'ESERCIZIO**

**Stato**

Abbiamo svolto la revisione contabile del bilancio d'esercizio della Cooperativa Sociale Delta "Delta", la "Società" (contatore dello stato patrimoniale al 31 dicembre 2017, del conto economico, del rendiconto finanziario per l'esercizio chiuso e tre note a dette note integrative).

A nostro giudizio, il bilancio d'esercizio fornisce una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale e finanziaria della Società al 31 dicembre 2017, del risultato economico e del flusso di cassa per l'esercizio chiuso e tale stato ci conforma ad essere tale come lo diciamo: criteri di redazione.

**Elementi alla base del giudizio**

Abbiamo svolto la revisione contabile in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia). Le nostre responsabilità ai sensi di tali principi sono ulteriormente descritte nella sezione Responsabilità della Società di Revisione per la revisione contabile del bilancio d'esercizio della presente relazione. Siamo indipendenti rispetto alla Società in conformità alle norme e ai principi in materia di etica e di indipendenza applicati nell'implementazione del bilancio alla revisione contabile del bilancio. Ritardiamo di aver seguito elementi probativi sufficienti ad appoggiarci su tal base il nostro giudizio.

**Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per il bilancio d'esercizio**

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione del bilancio d'esercizio che fornisce una rappresentazione veritiera e corretta in conformità alla cornice legale che ne disciplina i criteri di redazione e, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno degli stessi materia necessaria per consentire la redazione di un bilancio che non contenga errori significativi dovuti a frodi e a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili per la valutazione della capacità della Società di continuare ad operare come un'entità in funzionamento e, nella relazione del bilancio d'esercizio, per l'appropriatazza dell'utilizzo del presupposto della continuità aziendale, nonché per una adeguata informativa in merito. Gli Amministratori utilizzano il presupposto della continuità aziendale nella redazione del bilancio d'esercizio in merito che abbiamo valutato che sussistono le condizioni per la liquidazione della Società e per l'attuazione dell'attività e non abbiamo alternative realistiche e talo stato.

Abbiamo comunicato ai responsabili delle attività di governance, identificati ad un livello appropriato come richiesto dagli ISA Italia, tre gli altri aspetti, le portate e le tempistiche pianificate per la revisione contabile e i risultati significativi emersi, incluse le eventuali carenze significative nel controllo interno identificate nel corso della revisione contabile.

**Deloitte**

Il Collegio Sindacale ha le responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sul processo di predisposizione dell'informativa finanziaria della Società.

**Responsabilità della società di revisione per la revisione contabile del bilancio d'esercizio**

I nostri obiettivi sono l'acquisizione di una ragionevole sicurezza che il bilancio d'esercizio nel suo complesso non contenga errori significativi, dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali, e l'emissione di una relazione di revisione che include il nostro giudizio. Per ragionevole sicurezza si intende un livello elevato di sicurezza che, tuttavia, non fornisce la garanzia che una revisione contabile svolta in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia) individui sempre un errore significativo, qualora esistente. Gli errori possono derivare da frodi o da comportamenti o eventi non intenzionali e sono considerati significativi qualora il si possa ragionevolmente attendere che essi, singolarmente o nel loro insieme, siano in grado di influenzare le decisioni economiche prese dagli utilizzatori sulla base del bilancio d'esercizio.

Nell'ambito della revisione contabile svolta in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia), abbiamo esercitato il giudizio professionale e abbiamo mantenuto lo scetticismo professionale per tutta la durata della revisione contabile. Inoltre:

- abbiamo identificato e valutato i rischi di errori significativi nel bilancio d'esercizio, dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali; abbiamo definito e svolto procedure di revisione in risposta a tali rischi; abbiamo acquisito elementi probativi sufficienti ad appoggiarci su (al base il nostro giudizio, il rischio di non individuare un errore significativo dovuto a frodi è più elevato rispetto al rischio di non individuare un errore significativo derivante da comportamenti o eventi non intenzionali, poiché la frode può implicare l'inesistenza di conflitti, falsificazioni, omissioni intenzionali, rappresentazioni fuorvianti o forzature del controllo interno;
- abbiamo acquisito una comprensione del controllo interno rilevante ai fini della revisione contabile allo scopo di definire procedure di revisione appropriate nelle circostanze e non per esprimere un giudizio sull'efficacia del controllo interno della Società;
- abbiamo valutato l'appropriatazza dei principi contabili applicati nonché la ragionevolezza delle altre contabili effettuate dagli Amministratori, incluse la relativa informativa;
- siamo giunti ad una conclusione sull'appropriatazza dell'utilizzo da parte degli Amministratori del presupposto della continuità aziendale e, in base agli elementi probativi acquisiti, sul veritiero esistente di una incertezza significativa riguardo a eventi o circostanze che possono far sorgere dubbi significativi sulla capacità della Società di continuare ad operare come un'entità in funzionamento. In presenza di un'incertezza significativa, siamo tenuti a richiamare l'attenzione nella relazione di revisione sulla relativa informativa del bilancio, ovvero, qualora tale informativa sia inadeguata, a rifiutare tale continuità nella formulazione del nostro giudizio. Le nostre conclusioni sono basate sugli elementi probativi acquisiti fino alla data della presente relazione. Tuttavia, eventi o circostanze successivi possono comportare che la Società cessi di operare come un'entità in funzionamento;
- abbiamo valutato la presentazione, la struttura e il contenuto del bilancio d'esercizio nel suo complesso, incluse l'informativa, e se il bilancio d'esercizio rappresenta le operazioni e gli eventi sostanziali in modo da fornire una corretta rappresentazione.

Abbiamo comunicato ai responsabili delle attività di governance, identificati ad un livello appropriato come richiesto dagli ISA Italia, tre gli altri aspetti, le portate e le tempistiche pianificate per la revisione contabile e i risultati significativi emersi, incluse le eventuali carenze significative nel controllo interno identificate nel corso della revisione contabile.

**RELAZIONE SU ALTRE DISPOSIZIONI DI LEGGE E REGOLAMENTARI**

Stipulata ai sensi dell'art. 14, comma 2, lettera e), del D.Lgs. 39/19

Gli Amministratori della Cedesa sono responsabili per la predisposizione della relazione sulla gestione della Società al 31 dicembre 2017, induce la sua coerenza con il relativo bilancio d'esercizio e la sua conformità alle norme di legge.

Addebiato scritto le procedure indicate nel principio di revisione (SA Italia) n. 7208 al fine di esprimere un giudizio sulla coerenza della relazione sulla gestione con il bilancio d'esercizio della Cedesa al 31 dicembre 2017 e sulla conformità della stessa alle norme di legge, nonché di rilevare una dichiarazione su eventuali errori significativi.

A nostro giudizio, la relazione sulla gestione è coerente con il bilancio d'esercizio della Cedesa al 31 dicembre 2017 ed è redatta in conformità alle norme di legge.

Con riferimento alla dichiarazione di cui all'art. 14, co. 2, lettera e), del D.Lgs. 39/19, rilasciata sulla base delle conoscenze e della comprensione dell'impresa e del relativo contesto acquisite nel corso dell'attività di revisione, non abbiamo nulla da riportare.

**Adempimenti in merito al rispetto delle disposizioni di legge e di statuto in materia di cooperazione**

Gli Amministratori sono responsabili del rispetto delle disposizioni di legge e di statuto in materia di cooperazione e, in particolare, di quelle contenute negli articoli 4, 5, 7, 8, 9 e 11 della Legge n. 59 del 28 gennaio 1985, ove applicabili, nonché delle dichiarazioni rese ai sensi dell'articolo 2513 del Codice Civile.

Come richiesto dal Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 18 novembre 2004, abbiamo verificato, con riferimento all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017, il rispetto da parte della Società delle disposizioni sopra menzionate.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.

  
Cristiano Naschi  
Socio

Padova, 5 giugno 2018

Il sottoscritto Ruggieri Alberto nato a Porto Sant'Elpidio (AP) il 27/03/1965 dichiara, consapevole delle responsabilità penali previste ai art.76 del D.P.R. 445/2000 in caso di falso o mendace dichiarazione resa ai sensi dell'articolo 47 del medesimo decreto, che il presente documento è stato prodotto mediante scansione ottica dell'originale analogico e che ha effettuato con esito positivo il confronto tra lo stesso e il documento originale ai sensi dell'art.4 del C.P.C.M. 13 novembre 2014.

