



# BILANCIO SOCIALE

Edizione 2017

relativo all'esercizio 2016



**CODESS  
SOCIALE**

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

©2017 Codess Sociale

**Bilancio Sociale - Edizione 2017**  
**Relativo all'esercizio 2016**

*Edizione XIII*

*Dicembre 2017*

## INDICE

pag.

4	PRESENTAZIONE DEL PRESIDENTE
5	PRESENTAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE
7	NOTA INTRODUTTIVA

### PARTE 1 - CODESS SOCIALE

9	1.1 MISSION
10	1.2 ATTIVITÀ
12	1.3 ORGANIZZAZIONE
19	1.4 IL GRUPPO CODESS
20	1.5 SOCI
22	1.6 POLITICHE PER LA QUALITÀ E LA REPPNSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA

### PARTE 2 - RELAZIONE SOCIALE

37	2.1 PREMESSA
41	2.2 UN ANNO DI CODESS SOCIALE
69	2.3 LA GESTIONE CARATTERISTICA
81	2.4 RISORSE UMANE, LAVORO, FORMAZIONE
93	2.5 DATI E TRAGUARDI DI CUSTOMER

### PARTE 3 - VALORE

108	3.1 IL VALORE CREATO
112	3.2 IL VALORE DISTRIBUITO
115	RELAZIONI DEL COLLEGIO SINDACALE E DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE DELOITTE S.P.A. AL BILANCIO CIVILISTICO ESERCIZIO 2016

Cari Soci, Cari Lettori

Il bilancio sociale 2016 ci dà un quadro positivo della cooperativa Codess Sociale.

I dati che ne scaturiscono sono importanti; il fatturato è in forte crescita, l'utile tiene, aumenta il patrimonio e l'occupazione e questo è un dato significativo nel contesto italiano in cui la disoccupazione è ancora molto elevata. Scorrendo queste pagine, queste immagini, questi grafici, ci si rende conto di come la cooperativa abbia consolidato la sua presenza in servizi e territori storici ma come abbia anche intrapreso, a seguito di una visione strategica importante ed innovativa, una serie di investimenti e progettualità che la collocano come una delle realtà più significative in Italia per quel che riguarda l'impresa sociale.

Va dato atto al gruppo dirigente della cooperativa e al suo Consiglio di Amministrazione di aver compreso come la crisi del Welfare non fosse soltanto crisi della finanza pubblica ma crisi irreversibile di un sistema di erogazione di risorse che andava affrontata superando la logica difensiva che aveva contraddistinto la cooperazione sociale negli ultimi anni. Bisogna superare la dicotomia pubblico – privato e profit – no profit reinventandosi un sistema complesso con vari attori. Bisogna superare la logica del “piccolo è bello” e creare soggetti che, coniugando esperienze del profit con il no profit propongano

organizzazioni complesse a carattere nazionale e a volte internazionale capaci di rispondere a questa sfida.

Nel 2016 si è cominciato a lavorare in questa direzione: si è consolidato il rapporto con grandi aziende del settore sia profit che no profit, si sono sviluppati progetti a carattere europeo, si è operato attivamente, insieme ad altre aziende del settore, alla creazione di soggetti che portano avanti progettualità a carattere nazionale.

Un ringraziamento quindi va a tutti i soci e ai lavoratori di Codess che hanno reso possibile con la loro professionalità il raggiungimento di molti obiettivi.

Un grazie va ai nostri clienti e committenti che scegliendo i nostri servizi hanno saputo darci fiducia. Un grazie infine anche ai Consiglieri di Amministrazione, alla Direzione e ai membri del Collegio Sindacale per il loro impegno, per la loro professionalità e per aver saputo reggere in alcuni momenti scelte difficili. Il futuro è fatto di sfide sempre più complesse e innovative, con attenzione alle risorse in ottica di sviluppo e crescita della Società, proponendoci di mantenere sempre saldo l'interesse per la comunità e il valore del lavoro sociale.

**Alberto Ruggeri**

*Presidente di Codess Sociale*

L'esercizio 2016 di cui rende conto questo bilancio sociale chiude con un valore della produzione di 111.478 milioni di euro, un utile di 822.282 e un patrimonio di oltre 25 milioni di euro. Numeri davvero importanti in questo momento di perdurante sofferenza economica del paese, che il nostro nuovo piano di impresa 2017 – 2019 prevede di sviluppare ulteriormente qualificando le attività e le progettualità rivolte alle persone più fragili e dando occupazione oggi ad oltre 3000 persone su tutto il territorio nazionale. Sono in particolare quasi 2000 i posti letto per gli anziani ospiti delle nostre residenze, a compimento di un piano di sviluppo che troverà piena attuazione nel prossimo triennio, mentre continuano con successo le attività rivolte a pazienti psichiatrici e disabili e si prosegue con lo sviluppo di centri di riabilitazione sanitaria e attività innovative non solo in Italia ma anche all'estero.

Complessivamente, e più precisamente, a fine anno sono ospiti delle nostre Residenze 1904 anziani, 251 sono i pazienti psichiatrici, 419 i disabili nelle nostre comunità, 58 i minori che ospitiamo e infine 1800 sono i bambini che ogni giorno frequentano i nostri nidi.

Inoltre, non più solo Codess Sociale ma anche Codess Sanità, con la previsione di sviluppare progetti sanitari di medicina integrata, di welfare sanitario e di gestire po-

liambulatori e servizi di riabilitazione medica e sanitaria nelle principali regioni in cui già opera il gruppo. Un piano ambizioso cui stiamo dando il meglio di noi stessi forti di un gruppo lanciato e coeso.

Operiamo in un settore in cui il bisogno di servizi è in costante aumento ma in cui anche non si possono commettere errori dato il particolare e complesso momento che stanno attraversando il sistema e l'economia italiana. Un momento importante che ci impone un continuo lavoro di riorganizzazione interna e ci fa guardare anche alla diversificazione, ai servizi rivolti direttamente al privato ed all'internazionalizzazione, sempre con obiettivo di interpretare al meglio i bisogni delle famiglie e della comunità.

**Luca Omodei**

*Direttore Generale di Codess Sociale*



## nota introduttiva

Per la XIII° edizione del Bilancio Sociale filo conduttore sul piano metodologico, le linee del Gruppo di Studio Nazionale per il Bilancio Sociale. La struttura di questo documento si articola nelle tre sezioni tematiche classiche che rendicontano sulla identità della cooperativa, sugli obiettivi sociali raggiunti nell'esercizio, sui risultati economici e la distribuzione del valore aggiunto. Abbiamo cercato di snellire il documento per agevolarne la fruizione, la distribuzione e la lettura.

Si ringraziano tutte le aree di staff e gestionali per il prezioso supporto e la collaborazione alla redazione di testi e elaborazione dei dati, nonché l'area marketing per l'impaginazione e la grafica del testo.

Ci auguriamo sia sufficiente a restituire uno spaccato completo della vita e specificità di Codess Sociale, ormai primario e accreditato operatore del settore socio-sanitario sul piano nazionale.

1.

**CODESS SOCIALE**



# 1.1 MISSION

Codess Sociale nasce in Veneto nel 1979 per poi ampliare la sua presenza in 11 regioni del territorio nazionale con la mission di dare supporto e assistenza ai soggetti fragili e alle loro famiglie prendendosi cura di:

- Prima infanzia
- Minori e giovani
- Anziani
- Persone con disabilità
- Pazienti psichiatrici
- Persone svantaggiate ed adulti con disagio sociale

Codess Sociale oggi offre servizi assistenziali, sanitari, educativi e formativi in affidamento pubblico, in regime di accreditamento istituzionale, in forma privata.

Codess Sociale ha le certificazioni UNI EN ISO 9001:2008, ISO 10881:2013 - Residenze per Anziani e ISO 11034:2003 - Servizi alla Prima Infanzia e SA 8000:2008.

L'obiettivo della cooperativa Codess Sociale è di tipo mutualistico, senza fini di lucro: con ciò s'intende l'intento comune da parte dei suoi componenti di perseguire l'interesse generale della comunità. Lo scopo è la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso la progettazione e la gestione di servizi socio assistenziali, sanitari ed educativi.

Progettiamo e gestiamo attività formativa interna ed esterna, per occupati e disoccupati. Codess Sociale è ente accreditato in Veneto per la formazione continua e superiore.



## 1.2 ATTIVITÀ

### PER LA PERSONA ANZIANA E LA SUA FAMIGLIA

Codess Sociale si prende cura di persone anziane con oltre 2000 posti letto. Costruisce e gestisce residenze per anziani autosufficienti e non autosufficienti, centri diurni e integrati, assistenza domiciliare, assistenza infermieristica, servizi riabilitativi, servizi e assistenza per le persone in età geriatrica sia in regime privato che convenzionato. Le nostre residenze sono strutture alberghiere che coniugano il benessere in ogni sua forma alla soddisfazione delle esigenze di assistenza sanitaria della persona anziana e della sua famiglia.

### PER LA PRIMA INFANZIA

Progettiamo e gestiamo, da quasi 40 anni, servizi alla prima infanzia attraverso uno staff di psico-pedagogisti ed educatori qualificati ed una esperienza consolidata e dal segno riconoscibile. Asili nido, ludoteche, micro nidi, spazi cuccioli, scuole per l'infanzia, centri infanzia, centri estivi, servizi di sostegno alla famiglia, formazione e consulenza psicopedagogica e genitoriale.

## PER L'EDUCAZIONE, LA SCUOLA, L'ETÀ EVOLUTIVA

Il nostro intervento qui si articola in offerte molto diversificate tra loro. Dai servizi di comunità educativa o terapeutica per minori in stato di disagio sociale e/o psicologico e/o familiare, a servizi educativi e di aggregazione, ai servizi di sostegno, animazione, educativo-domiciliari e scolastici. Gestiamo asili nido, asili aziendali, scuole materne e scuole internazionali. The International School of Venice di Mestre - Venezia accoglie 220 allievi in un contesto esclusivo e votato all'innovazione.

## PER LE PERSONE DISABILI

Progettare l'autonomia ed accompagnare nel percorso di sostegno e cura, questo il nostro impegno nei confronti delle persone disabili che ospitiamo e seguiamo in centri residenziali, diurni, e nei servizi di assistenza scolastica o educativi-domiciliari con obiettivo di integrazione, ampliamento delle sfere di autonomia personale e sociale, inserimento occupazionale.

## PER PERSONE IN TRATTAMENTO PSICHIATRICO

Per persone in stato di disagio psichico o psichiatrico, sia adulti sia minori Codess Sociale gestisce sia servizi residenziali, sia semiresidenziali sia interventi di riabilitazione mirata. Gestiamo comunità alloggio, centri diurni, residenze e CTRP, assistenza domiciliare e ambulatoriale sempre attraverso una progettazione individualizzata e di rete.

## PER L'INCLUSIONE SOCIALE

Nella direzione dell'autonomia e dell'inclusione anche il nostro intervento per adulti in situazione di temporanea vulnerabilità e precarietà sociale, servizi ed interventi finalizzati all'affrancamento dalle condizioni di emergenza e di disagio e alla costruzione di percorsi di vita che permettano un recupero di condizioni di benessere, qualità della vita, autonomia, integrazione sociale, relazionale, occupazionale.

## PER LA FORMAZIONE

Codess Sociale offre inoltre attività di formazione professionale e continua, offrendo corsi di formazione, riqualificazione e specializzazione nei settori di intervento per le professionalità sociali e sanitarie ed è inoltre ente accreditato di formazione.

# 1.3 ORGANIZZAZIONE SEDI

## SEDE LEGALE | PRESIDENZA DIREZIONE GENERALE |

35128 PADOVA - Via Boccaccio, 96

Telefono: +39 049 807 34 62

Fax unico: +39 199 161 911

Email:

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

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

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

Website:

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



## ■ PADOVA

35128 - Via Boccaccio, 96  
Tel. +39 049 807 34 62

## ■ MILANO

20124 – Via Vittor Pisani, 14  
Tel. +39 02 8282 69 50

## ■ VENEZIA

30020 – Gruaro  
Via Roma, 70  
Tel. +39 0421 27 42 33

---

30035 – Mirano  
Via Belvedere, 13  
Tel. +39 041 43 45 77

## ■ TRENTO

38062 – Arco  
Via Paolo Leonardi, 6  
Tel. +39 046 451 45 80

## ■ GORIZIA

84170 - Piazza San Rocco, 5  
Tel. +39 0481 54 51 87

## ■ TORINO

10143 - Corso Lecce, 80  
Tel. +39 011 75 09 708

## ■ VERONA

37036 – San Martino B.A.  
V.le del Lavoro, 33  
Tel. +39 045 800 96 26

## ■ ROMA

00132 – Via Ripatransone, 111  
Tel. +39 06 220 38 45

## ■ CARBONIA IGLESIAS

09010 – Nuxis  
Loc. Su Guventu  
Tel. +39 0781 90 91

## ■ ANCONA

60131 - Via Strada Vecchia  
del Pinocchio 26/A  
Tel. +39 071 29 00 810

## ■ VARESE

21013 – Gallarate  
Pz.le Europa, 2  
Tel. +39 0331 77 44 25

## ■ BOLOGNA

40100 – Sala Bolognese  
Via Palazzazzo, 22  
Tel. +39 051 95 50 91

## ■ SAVONA

17047 - Vado Ligure  
Via Italia, 19  
Tel. +39 019 21 00 301

## ■ AOSTA

11022 - Brusson  
Loc. Faucille, 1  
Tel. +39 0125 30 00 37

# BOARD

## CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Questo il nostro Consiglio di Amministrazione per il triennio 2017-2019.



**ALBERTO RUGGERI**  
Presidente



**FRANCESCA ALDEGHERI**  
Vicepresidente



**LUIGI AMATI**  
Consigliere



**DANIELA CALASSO**  
Consigliere



**GIANLUCA CRISTANINI**  
Consigliere



**MARIO OREFICINI**  
Consigliere



**MARCO RANZATO**  
Consigliere

Nell'Assemblea Generale dei Soci per l'approvazione del Bilancio di esercizio 2016 di luglio 2017, è stato eletto, con mandato di tre esercizi, il nuovo consiglio di amministrazione con un ricambio rispetto al triennio precedente ma comunque nella maggioranza dei componenti garantendo una continuità.

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



**LUCA OMODEI**  
Direttore Generale

Email: [direzionegenerale@codess.com](mailto:direzionegenerale@codess.com)

# MANAGEMENT

## ■ COLLEGIO SINDACALE

**Massimo Da Re** | Presidente del Collegio Sindacale  
**Riccardo Avanzi** | Sindaco Effettivo  
**Giuseppe Perencin** | Sindaco Effettivo  
**Gianfranco Peracin** | Sindaco Supplente  
**Fabrizio Pinato** | Sindaco Supplente

## ■ SOCIETÀ DI REVISIONE LEGALE DEI CONTI

Deloitte & touche s.p.a.

## ■ ORGANISMO DI VIGILANZA

**Barbara Colombo** | Referente interno ODV  
**Isabella Giannotti** | Professionista con competenze legali  
**Andrea Stifanelli** | Professionista con competenze economiche

Email: [odv@codess.org](mailto:odv@codess.org)

## ■ DIREZIONE GENERALE

Direttore Generale: **Luca Omodei**

Tel. +39 049 807 34 62 | fax: +39 199 161 911  
email: [direzionegenerale@codess.com](mailto:direzionegenerale@codess.com)

## ■ DIREZIONE AMMINISTRATIVA

Direttore Amministrativo: **Emanuele Busato**

Tel. +39 049 807 34 26 | fax: +39 199 161 911  
email: [amministrazione@codess.com](mailto:amministrazione@codess.com)

## ■ PROGETTI PREVENTIVI CONTRATTI

Responsabile: **Alessandra Chiocca**

Tel. +39 049 807 34 62 | fax: +39 199 161 911  
email: [progetti@codess.com](mailto:progetti@codess.com)

## ■ **MARKETING**

Responsabile: **Paola Di Paolo**

Tel. +39 049 807 34 62 | fax. +39 199 161 911

email: *marketing@codess.org*

## ■ **SVILUPPO SERVIZI PRIVATI**

Responsabile: **Giuliano Vismara**

Tel. +39 049 807 34 62 | fax. +39 199 161 911

email: *serviziprivati@codess.org*

## ■ **QUALITÀ E RS**

Responsabile: **Michela Caponigro**

Tel. +39 049 807 34 62 | fax. +39 199 161 911

Email: *qualita@codess.org*

## ■ **RISORSE UMANE**

Responsabile: **Luigi Amati**

Tel. +39 049 807 25 25 | fax. +39 199 161 911

email: *personale@codess.com*

## ■ **PROTEZIONE E PREVENZIONE**

Responsabile Area: **Luigi Amati**

Rspg: **Andrea Gambron**

Tel. +39 049 807 34 62 | fax. +39 199 161 911

email: *rspp@codess.com*

## ■ **SISTEMI INFORMATIVI**

Responsabile: **Lucio Bobbo**

Tel. +39 049 807 34 62 | fax. +39 199 161 911

email: *sistemiinformativi@codess.org*

## ■ **APPROVVIGIONAMENTI E PATRIMONIO**

Responsabile: **Gianluca Bortolotti**

Tel. +39 049 807 34 62 | fax. +39 199 161 911

email: *ufficioacquisti@codess.org*

## ■ **PRODUZIONE**

Responsabile: **Daniela Calasso**

Tel. +39 049 807 34 62 | fax. +39 199 161 911

email: *produzione@codess.org*

## ■ SERVIZI DOMICILIARI

Responsabile: **Marco Ranzato**

Tel. +39 049 807 34 62 | fax: +39 199 161 911

E-mail: [servizidomiciliari@codess.org](mailto:servizidomiciliari@codess.org)

## ■ SERVIZI EDUCATIVI

Responsabile: **Mario Oreficini**

Tel. +39 030 209 28 84 | fax: +39 199 161 911

E-mail: [servizieducativi@codess.org](mailto:servizieducativi@codess.org)

## ■ SERVIZI RESIDENZIALI

Responsabile: **Stefano Dalla Valle**

Tel. +39 011 210 03 01 | fax: +39 199 161 911

E-mail: [serviziresidenziali@codess.org](mailto:serviziresidenziali@codess.org)

## ■ PRIMA INFANZIA

Responsabile: **Arianna Corbetta**

Tel. +39 049 781 17 05 | fax: +39 199 161 911

email: [segreteriaprimainfanzia@codess.com](mailto:segreteriaprimainfanzia@codess.com)

## ■ MINORI

Responsabile: **Mara Dal Grande**

Tel. +39 049 807 34 62 | fax: +39 199 161 911

email: [comunita@codess.com](mailto:comunita@codess.com)

## ■ PSICHIATRIA

Responsabile: **Francesca Aldegheri**

Tel. +39 0332 285 398 | fax: +39 199 161 911

email: [psichiatria@codess.com](mailto:psichiatria@codess.com)

## ■ ANZIANI

Responsabile: **Enrica Menozzi**

Tel. +39 049 807 34 62 | fax: +39 199 161 911

email: [anziani@codess.com](mailto:anziani@codess.com)

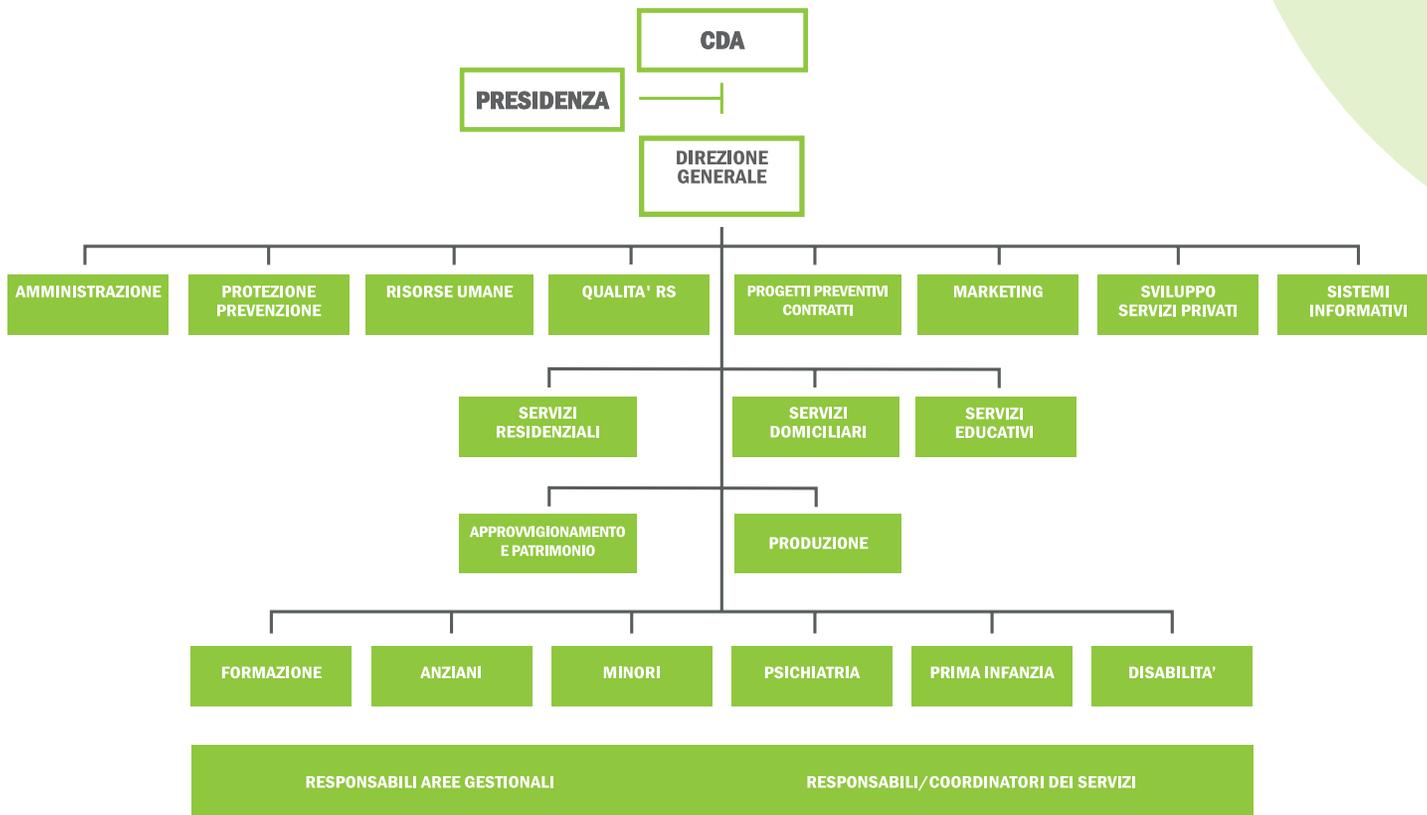
## ■ FORMAZIONE

Responsabile: **Sara Boldrin**

Tel. +39 041 616 120 | fax: +39 199 161 911

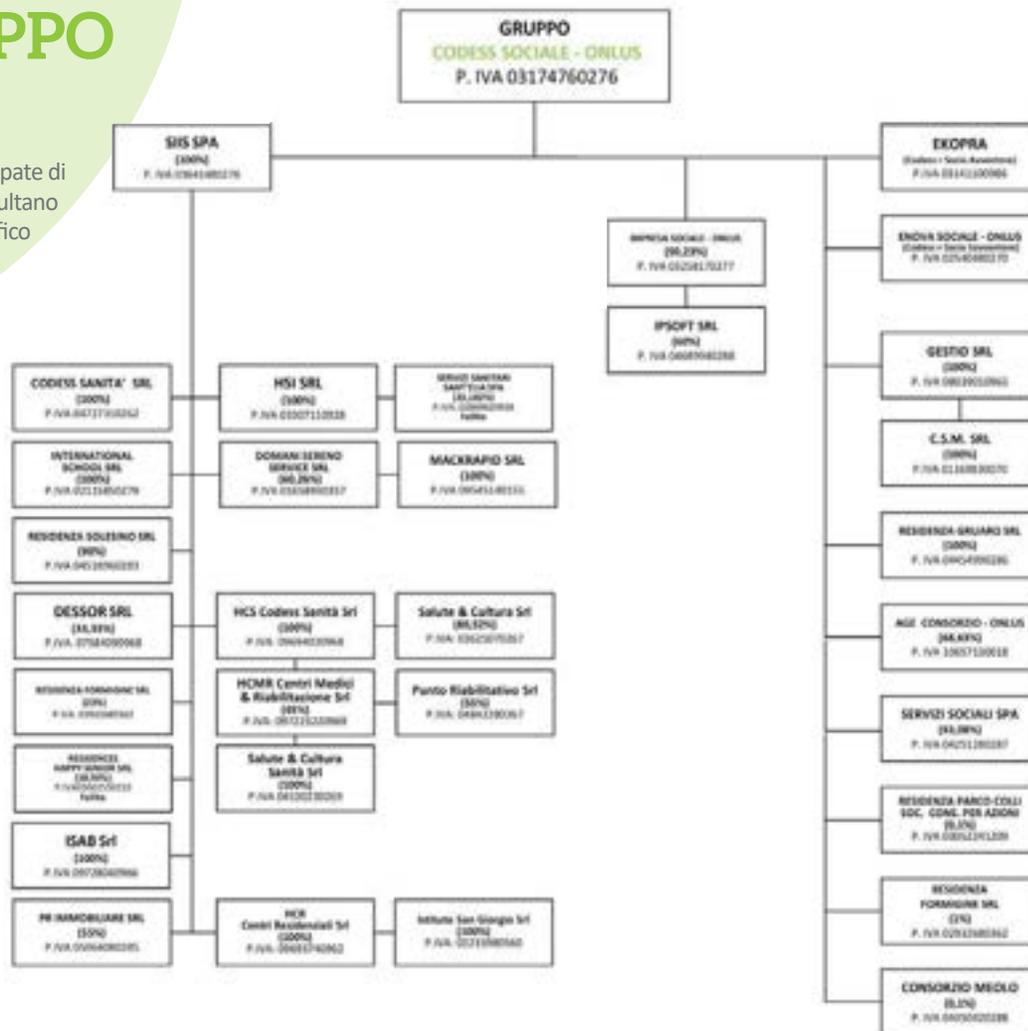
email: [formazione@codess.com](mailto:formazione@codess.com)

# ORGANIGRAMMA



# 1.4 IL GRUPPO CODESS

Le società controllate e/o partecipate di Codess Sociale al 31/12/2016 risultano essere quelle sintetizzate nel grafico che segue:

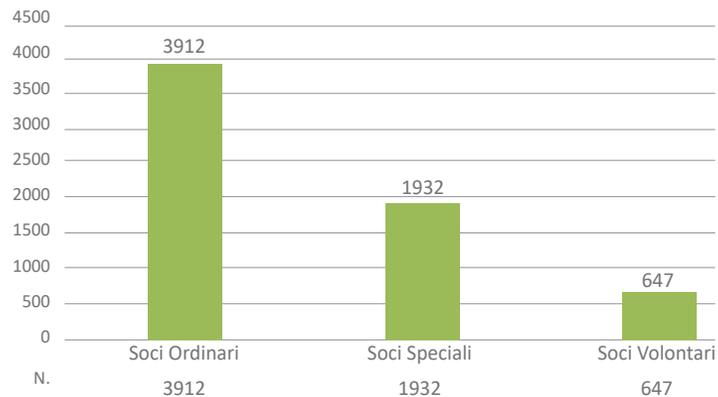


# 1.5 SOCI



La partecipazione alle assemblee dei soci è stabile e in linea con le assemblee precedenti.

Durante l'anno 2016 sono state effettuate due assemblee dei soci.



Nelle assemblee separate e nell'assemblea generale dei soci di Marzo sono stati trattati due temi importanti: la lettura del verbale di ispezione ordinaria di Legacoop e **l'approvazione dell'aggiornamento del Piano d'Impresa 2014-2016.**

Alle assemblee separate dei soci di Marzo 2016 per

l'approvazione dell'aggiornamento del Piano di Impresa 2014-2016 hanno partecipato un totale di 801 soci (17,18%).

A Giugno si è svolta la consueta assemblea dei soci per l'approvazione del Bilancio d'Esercizio.

Alle assemblee separate dei soci di Giugno 2016 per l'approvazione del Bilancio d'Esercizio al 31.12.2015 hanno partecipato un totale di 781 soci (13,19%).

## SOCI AL 31/12/2016

SOCI ORDINARI	3.912	60%
SOCI SPECIALI	1.932	30%
SOCI VOLONTARI	647	10%
TOTALE	6491	100%



## 1.6 POLITICHE PER LA QUALITÀ E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA

Codess Sociale opera, dal 2005, con un sistema di gestione certificato UNI EN ISO 9001:2008 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 risulta inoltre certificata per due norme complementari, la ISO 10881:2013 - Residenze per Anziani e la ISO 11034:2003 - Servizi alla Prima Infanzia.

In Codess Sociale è strutturata un'area dedicata alla Qualità che collabora costantemente con tutte le altre aree di direzione, di staff e di gestione, raccogliendo ed offrendo spunti per il miglioramento e la valutazione della qualità del lavoro. In capo all'Area Qualità è anche la gestione del sistema di Responsabilità Sociale per cui Codess è certificata secondo la norma SA 8000.

Il sistema della qualità si articola in tre diversi livelli:

### **STRUMENTI DI SISTEMA:**

è l'insieme dei documenti, delle procedure e dei modelli la cui applicazione si estende a tutta l'attività di Codess Sociale. Comprende il Manuale della Qualità, le procedure generali ed alcuni modelli di utilizzo comune.

### **STRUMENTI DI AREA:**

riguarda l'insieme dei documenti propri di ogni specifica area operativa contraddistinta dalla omogeneità dell'utenza alla quale è rivolto 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 ed a qualificare l'offerta. La redazione, l'aggiornamento e

l'integrazione innovativa di questa documentazione avvengono attraverso i Tavoli Qualità tra i Coordinatori di servizio che periodicamente si ritrovano, suddivisi per tipologie d'utenza, e coordinati dal responsabile dell'Area Qualità, per condividere un percorso di miglioramento che passi anche attraverso l'utilizzo di strumenti sempre più adeguati a misurare e valutare il proprio lavoro.

### **STRUMENTI DEL SERVIZIO:**

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

### **LIVELLO DI SISTEMA**

Di particolare rilevanza, a questo livello, 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 riporta uno stralcio degli obiettivi fissati per il 2016, con un raffronto al dato 2015 dove presente.

OBIETTIVO	RESPONSABILE OBIETTIVO	TRAGUARDO	INDICATORE	DATO RILEVATO
9. Sistema di gestione e miglioramento	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	41%
a) Consolidare la conoscenza e l' applicazione del sistema integrato Qualità e RS	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	100%
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	Attivare almeno 4 incontri annui rivolti specificatamente a Responsabili Gestionali per la condivisione ed il miglioramento del sistema organizzativo interno	Numero incontri annui	1
	Resp. Qualità -RS	Effettuazione di almeno due incontri annui per ciascun Tavolo Qualità attivato	Media incontri per ciascun Tavolo attivato	2,6
	RRU	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	10%
	Amministrazione	Creazione e diffusione del 100% degli strumenti indicati dall' OdV nel corso del 2015 che rispondano alla formalizzazione dei processi di Area	Percentuale di strumenti implementati	10%

c) Migliorare la conoscenza e l'applicazione delle procedure di gestione e trattamento dei reclami, delle NC e delle problematiche di RS	Coordinatori	Avviare la formazione e la periodica convocazione di "Gruppi di miglioramento interno" nel 10% dei servizi diurni e residenziali	Percentuale di servizi nei quali si sono costituiti i Gruppi di Miglioramento	60%
	Coordinatori	Trattamento e chiusura di almeno il 70% delle NC con termine scaduto	Numero AC chiuse/totale numero AC scadute	63%
	Direzione Generale	Trattamento del 100% dei reclami entro 15 giorni dal ricevimento degli stessi	Tasso dei reclami trattati entro 15 giorni	100%
	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	0
	Comitato Etico	Gestire il trattamento delle problematiche di responsabilità sociale entro 90 giorni	Tasso di problematiche gestite entro i 90 giorni	40%
	Comitato Etico	Registrare un numero di incontri del Comitato Etico pari ad almeno 4 annui	Numero di incontri annui	4
d) Pianificare e monitorare un sistema di audit e di controllo relativo alla qualificazione dei fornitori ed al mantenimento dei requisiti	Ufficio Acquisti	Registrare la qualificazione di almeno il 60% dei fornitori	Tasso di fornitori qualificato	70%
	Ufficio Acquisti	Effettuare e registrare almeno 5 audit presso fornitori	Numero di audit registrati	5
	Ufficio Acquisti	Attivare un sistema informatizzato per la gestione di almeno il 50% dell'importo totale degli ordini	Percentuale importo ordini gestito tramite sistema informatizzato	0%
e) ampliare l'oggetto di certificazione od ottenere certificazioni complementari	Resp.Qualità- RS	Revisionare il sistema integrato alla luce delle nuove edizioni delle norme ISO 9001 e SA8000 al fine di procedere ad aggiornamento nel corso degli audit di gennaio 2017	Percentuale di nuovi requisiti ISO 9001 e SA8000 soddisfatti dal sistema	80%

## LIVELLO DI AREA

È lo standard organizzativo specifico per i servizi con utenza omogenea, implementato e aggiornato all'interno dei Tavoli Qualità, la cui esperienza, nel corso del 2016, si è ulteriormente consolidata confermandosi quale modalità di evoluzione e miglioramento del sistema di gestione, andando ad ampliare la strumentazione di AREA, risorsa fondamentale per la conduzione dei servizi, ma anche ad offrire un modello di gestione sempre più completo al fine di un suo utilizzo in termini commerciali e progettuali.

Sono tuttora attivi sette **Tavoli Qualità per Coordinatori** suddivisi per tipologie di attività:

- 1) Servizi Diurni e Residenziali rivolti ad Anziani;
- 2) Servizi Diurni e Residenziali rivolti a Disabili;
- 3) Servizi Diurni e Residenziali rivolti a Psichiatrici;
- 4) Servizi di assistenza domiciliare rivolti ad adulti;
- 5) Servizi educativi domiciliari, scolastici e assistenziali rivolti a minori;
- 6) Servizi alla Prima Infanzia;
- 7) Servizi residenziali per Minori.

Si è dato ampio spazio al percorso di condivisione interna di progetti ed attività e ci si è in particolare focalizzati su due obiettivi comuni e trasversali: l'attivazione di Gruppi di Miglioramento ed il completamento del processo di valutazione interna.



# GIORNATA DELLE BUONE PRASSI E DEI PENSIERI DI QUALITÀ' terza edizione

**PADOVA | 18 MAGGIO 2016**

■ **9.45 SALUTO DEL PRESIDENTE**

■ **BUONE PRASSI**

**10.00 I PROGETTI DEL SABATO** | Residenza Parco del Sole

**10.15 TIC TAC, OGGI CHE SI FA?** | CDI Don Ghiringhelli

**10.30 VALORIZZIAMO I TALENTI** | Residenza Gruario

**10.45 UN TAPPO TRA NOI** | CDD Giaveno

**11.00 FISICAMENTE** | Residenza Villa Fiorita

**11.15 IL SOLE COSTRUISCE IL SUO SISTEMA SOLARE** | Comunità Il Sole

**11.30 GIOCHI SENZA DENTIERE** | Residenza San Giuseppe

**11.45 A SPASSO PER IL MONDO** | Residenza Le Rose

**12.00 SELEZIONE DEL PERSONALE DI GRUPPO** | Residenza V. Albertini

**12.15 C'ERO UNA VOLTA** | Residenza Solesino

**12.30 GIRONI** | Residenza Vada Sabatia

**12.45 LA NORMALITÀ E LA DIVERSITÀ** | Residenza Il Faro

**13.00 PASTICCIAMO INSIEME** | Comunità Albatros

■ **PAUSA PRANZO**

■ **14.15 WORKSHOP**

CINZIA NINU | LESIONI DA DECUBITO: PREVENIRE E TRATTARLE

ERIKA LUZZO | L'EQUIPE CHE VISSE DUE VOLTE: STORIE DI ABUSI E RINASCITE

FEDERICA MARANGON | DAI VECCHI LEGATI AL NO-RESTRAINT

MARIO OREFICINI | LA SESSUALITÀ TRA DESIDERIO E RICERCA DI SIGNIFICATO

■ **16.15 CONCLUSIONI**

**AREA QUALITÀ**

## LIVELLO DI SERVIZIO

Anche per il 2016 si è riproposta la giornata del “Tavolo delle Buone Prassi e dei pensieri di qualità”, occasione di presentazione delle positive esperienze sperimentate nei servizi al fine di una contaminazione e condivisione delle pratiche, condivise poi in intranet e rese disponibili a tutta l’organizzazione.

La giornata è stata inoltre arricchita da workshop pomeridiani, occasione di formazione su temi di interesse condiviso.

## LA RESPONSABILITÀ SOCIALE DI IMPRESA

Nel dicembre 2006 Codess ha ottenuto la prima certificazione del Sistema di Responsabilità Sociale secondo la norma SA8000, registrando un rinnovo nel 2015 e prevedendo nel 2017 la transizione all'edizione 2014 della norma.

Proprio in vista di questo traguardo, con decorrenza 27 Febbraio 2017, si è insediato il **Social Performance Team (SPT)** che prevede una composizione aziendale bilanciata tra rappresentanti designati dalla Direzione e dei lavoratori e risulta così costituito:

Rappresentante Direzione

**Alberto Ruggeri**

Rappresentante Area Gestionale

**Stefano Dalla Valle**

Rappresentante Area Qualità

**Barbara Colombo**

Rappresentante HR (Human Resource)

**Mario Oreficini**

Rappresentante Approvvigionamenti

**Gianluca Bortolotti**

Rappresentante Area Sicurezza

**Andrea Gambron**

3 Rappresentanti Lavoratori (ex Comitato Etico)

**Sara Boldrin, Federica Marangon, Erika Doardo**

3 Rappresentanti RLS (Rapp. Lavoratori sicurezza)

**Andrea Frisini, Niccolò Chiri, Emanuel Tonasso, Rizzo Nicola**

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 riguardanti i diritti umani e del lavoro, nonché sulle leggi nazionali, per valorizzare e tutelare tutto il personale ricadente nella sfera di controllo e influenza di un'organizzazione, che realizza per essa 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, il SPT, avrà il compito di monitorare, collaborando con la Direzione nell'individuare soluzioni adeguate a mantenerne la conformità.

Come in precedenza garantito dal Comitato Etico (le cui peculiarità confluiscono nel SPT, maggiormente rappresentativo e qualificato ad una efficiente gestione delle problematiche), tutti i lavoratori hanno la possibilità di inviare una segnalazione che rimarrà riservata ed alla quale seguirà sempre risposta scritta, al seguente indirizzo di posta elettronica: [spt@codess.org](mailto:spt@codess.org)

## IL MODELLO ORGANIZZATIVO 231/2001

Il Consiglio di Amministrazione in data 07 maggio 2013 ha approvato il Modello Organizzativo di Autocontrollo previsto dal D.Lgs. 231/2001 come unico strumento esimente per la società in caso di accertamento di reato compiuto da una persona fisica che risulti in qualche modo legata alla Cooperativa.

Il processo di costruzione del Modello, durato alcuni mesi, ha prioritariamente assicurato l'adempimento sostanziale delle prescrizioni normative, ma è stato vissuto all'interno di Codess soprattutto come occasione di ripensamento organizzativo, attraverso il coinvolgimento delle figure che hanno responsabilità apicali, l'apporto delle figure intermedie, l'informazione alla compagine dei soci e la possibilità data ai diversi interlocutori di intervenire segnalando eventuali criticità.

Con la costruzione e l'adozione del Modello Organizzativo, conforme alle disposizioni contenute nel Decreto Legislativo 231/01, Codess Sociale ha inteso procedere al rafforzamento del proprio sistema di governance interna, attraverso uno strumento atto a favorire compor-

tamenti corretti, trasparenti e rispettosi delle norme da parte di tutti coloro che operano per conto o nell'interesse della Cooperativa.

Nel corso del 2016 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 apposito corso FAD per fornire a tutti gli operatori di Codess Sociale una conoscenza di base del Modello 231, soprat-

tutto con riguardo 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 discipli-

nari 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 a 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***.

## GLI ESITI DEGLI AUDIT DI TERZA PARTE E INTERNI

Nel corso del 2016 si sono svolti due audit esterni che hanno registrato tutti esito positivo, come da tabella a lato. Anche con il fondamentale contributo dello staff di valutatori, incrementato nella composizione nel corso del 2016, sono stati condotti accurati **audit interni relativi all'applicazione del sistema integrato Qualità e RS ed al Modello organizzativo 231**, soprattutto nei servizi recentemente acquisiti ed in quelli ad alta complessità organizzativa. Il Piano del 2016 è stato realizzato per circa l'85%; sono state verificate la Direzione Generale e tutte le aree di staff, nonché le sedi di coordinamento ed i servizi ad alta complessità organizzativa; le verifiche pianificate per il 2016 e le non effettuate sono state riprogrammate per il 2017 e verranno svolte entro il mese di marzo. Per il primo anno gli audit sono stati condotti secondo le specifiche tipologie definite nella procedura aggiornata nel 2015; ciò ha reso possibile una più approfondita ed efficace verifica dei processi in presenza di competenze tecnico/professionali oltre che valutative.

DATA	ENTE	NORMA	RILIEVI SU AREA	NOTE VERBALIZZATE
15-16 febbraio	UNITER	ISO 9001:2008 ISO 10881:2013 ISO 11034:2003	nessuno	Livello di applicazione del sistema: BUONO
05-06 settembre	RINA	SA 8000:2008	nessuno	La Direzione risulta sempre molto attenta e coinvolta. Il sistema di gestione è in continuo miglioramento.

## COMUNICAZIONE E FORMAZIONE INTERNA

Nel corso del 2016, come sopra accennato, l'area Qualità, in collaborazione con l'area Formazione, ha realizzato tre moduli FAD per la formazione a distanza, diversificati per tipologia di destinatario, con l'obiettivo di garantire un accesso immediato e facilmente fruibile ai principali requisiti dei sistemi di autocontrollo e di ottemperare ai requisiti formativi richiesti dalle norme ISO 9001, SA 8000 e mod.231/2001.

In particolare si sono realizzati i seguenti moduli, disponibili online su piattaforma a partire da novembre.

Oltre a ciò si è naturalmente mantenuta l'organizzazione della giornata di aggiornamento per lo staff Valutatori interno ed in prossimità delle due verifiche di terza parte (1 di UNITER e 1 del RINA) si sono inoltre tenute apposite riunioni preparatorie con i Coordinatori dei servizi coinvolti al fine di illustrare i contenuti, le modalità e gli obiettivi dell'audit esterno.

ARGOMENTO	DESTINATARI	DURATA
Il sistema integrato Qualità - RS	Responsabili e Coordinatori di servizi	30 minuti
Il Modello 231 di Respons. Sociale di Impresa	Operatori dei servizi	15 minuti
Il Modello 231 di Respons. Sociale di Impresa	Responsabili e Coordinatori di servizi	15 minuti

Oltre a ciò si è naturalmente mantenuta l'organizzazione della giornata di aggiornamento per lo staff Valutatori interno ed in prossimità delle due verifiche di terza parte (1 di UNITER e 1 del RINA) si sono inoltre tenute apposite riunioni preparatorie con i Coordinatori dei servizi coinvolti al fine di illustrare i contenuti, le modalità e gli obiettivi dell'audit esterno.



## Obiettivi per il 2017

La proposta di obiettivi per il 2017 riguarda soprattutto il percorso di adeguamento imposto dalle nuove edizioni delle norme.

In particolare ci si propone di procedere a :

- L'adeguamento del proprio SGQ-RS alle nuove edizioni delle norme ISO 9001:2015 e SA8000:2014 con particolare riguardo alla predisposizione di strumenti interni in linea con i nuovi principi dichiarati e relativi alla identificazione, analisi e trattamento del rischio, alla gestione delle competenze delle risorse umane ed alla considerazione dei valori etici intangibili ma attesi nei servizi;
- La completa integrazione su unico strumento informatico di ogni attività legata alla gestione di sistemi di autocontrollo aziendale, compreso il monitoraggio delle NC di origine diversa (es. da sistemi Qualità, RS, HACCP, Sicurezza, 231, etc);

- L'implementazione di strumenti che formalizzino adeguatamente ed esaustivamente i processi legati alle Aree Risorse Umane, Amministrazione e Sistemi Informativi, al fine di rendere evidenti le attività di competenza e sistematizzare un flusso comunicativo interno;
- L'incremento all'interno dello staff valutatori di figure ad elevata competenza tecnico-sanitaria (es. medici e coordinatori sanitari).



2.

**RELAZIONE SOCIALE**



## NON PIÙ SOLO CODESS SOCIALE

Cos'è una cooperativa sociale? Quali sono i limiti entro cui deve operare una cooperativa sociale? Abbiamo attraversato anni difficili in cui vigeva come opinione comune che una cooperativa per essere "vera" dovesse essere piccola ed il socio essere direttamente coinvolto in ogni più piccola scelta. Nel definire la cooperativa sociale alcuni legislatori hanno poi cercato di definire anche limiti territoriali all'azione della cooperativa. In passato noi abbiamo sempre seguito una strada diversa: non abbiamo temuto la grande dimensione e la presenza in più territori ed oggi è opinione diffusa che l'elemento dimensionale sia imprescindibile. Anzi, le associazioni di categoria oggi favoriscono le fusioni e le aggregazioni perché consapevoli che lo scenario economico sarà sempre più selettivo con svantaggio di chi arriverà in ritardo ad assumere determinate decisioni. Di fronte a tali cambiamenti oggi Codess propone un ulteriore salto in avanti. Crediamo che fare cooperazione e promuovere la mutualità non possa prescindere dal sostegno di altre realtà cooperative che determinano o possono determinare sinergie e crescita della cooperativa, così da garantire nel tempo il posto di lavoro dei nostri soci lavoratori, oppure proporgli diverse opportunità di

occupazione. Ciò si traduce nella capacità di strutturare la nostra impresa per resistere alle crisi economiche. Crediamo che tale capacità ora possa essere mantenuta non solo continuando a promuovere i nostri servizi core ma anche verticalizzando i servizi no-core, anche per il tramite di società controllate o partecipate. Ed inoltre crediamo che possa tradursi in un percorso in cui la mutualità si concretizza verso il socio lavoratore e verso altre imprese non solo attraverso la garanzia economica della retribuzione ma anche attraverso la fruizione di servizi di welfare.

## FARE IMPRESA SOCIALE

L'obiettivo di Codess Sociale è sempre più quello di offrire servizi qualificati di coniugare la capacità di essere impresa sociale a una concreta presenza nel territorio e alla costante attenzione a cosa si muove, a come migliorare, a quali sono i bisogni emergenti, allo sviluppo di strategie per rendere imprenditoriale il sociale. Riguardo alla dimensione, è scemato l'orientamento teso a incentivare la piccola cooperativa sociale o la cooperativa sociale radicata nel solo territorio regio-

nale o che perlomeno concentra nel locale la maggior parte delle attività. L'emergente crisi economica ha reso sempre più evidente la necessità di creare partnership, aggregazioni, fusioni, che vengono ora promosse anche dalle associazioni di categoria.

Il Sociale come impresa significa anche remunerare adeguatamente gli operatori, in particolare coloro che assumono particolari responsabilità dedicando e approfondendo un impegno forte all'opera della Cooperativa. Ma significa anche, in particolare in questo momento di crisi, riaffermare con evidenza che il modello cooperativo e soprattutto l'opportunità e necessità che il socio lavoratore concorra con proprio capitale allo sviluppo della mission, è sempre più elemento da rafforzare per sviluppare la solidità di impresa.

Si intendono cogliere le nuove opportunità imprenditoriali; queste richiedono una capacità di cambiamento radicale di prospettiva. Occorre pensare a costruire rapporti sinergici, alimentare le economie di scala, riflettere sulle aspettative future in termini di servizi, bisogni dei territori, estensione geografica con un'attenzione al territorio nazionale e a quello della Comunità Europea, ma anche di posizionamento rispetto alla concorrenza.

## IL CONTESTO NORMATIVO IN CUI OPERIAMO

Si conferma un contesto normativo in cui lo Stato, le Regioni ed i Comuni sembrano sempre meno intenzionati ed in grado di sostenere l'onere della spesa sociale ed invece sempre più orientati a farlo ricadere direttamente sul cittadino. La recente riforma permetterà di inserire nel rinnovo dei contratti di lavoro a livello nazionale la fruizione diretta di servizi di welfare.

La crescente difficoltà a mantenere la gestione degli asili nidi oppure a mantenere l'occupazione dei centri di servizio per anziani deve far riflettere e soprattutto deve stimolare modelli gestionali che pur salvaguardando la qualità del servizio erogato e l'occupazione consentano positivi risultati di esercizio.

Soprattutto va indagata la necessità di rivolgere sempre più la nostra attenzione e orientamento al "cliente", dato che in prospettiva peserà nell'offerta dei servizi l'incidenza della quota privata rispetto a quella pubblica.

In piena riforma, le normative regionali per la gestione dei servizi socio sanitari; questo significa dotarsi di requisiti strutturali oltre che organizzativi e gestionali e rispondere a verifiche periodiche di sussistenza dei

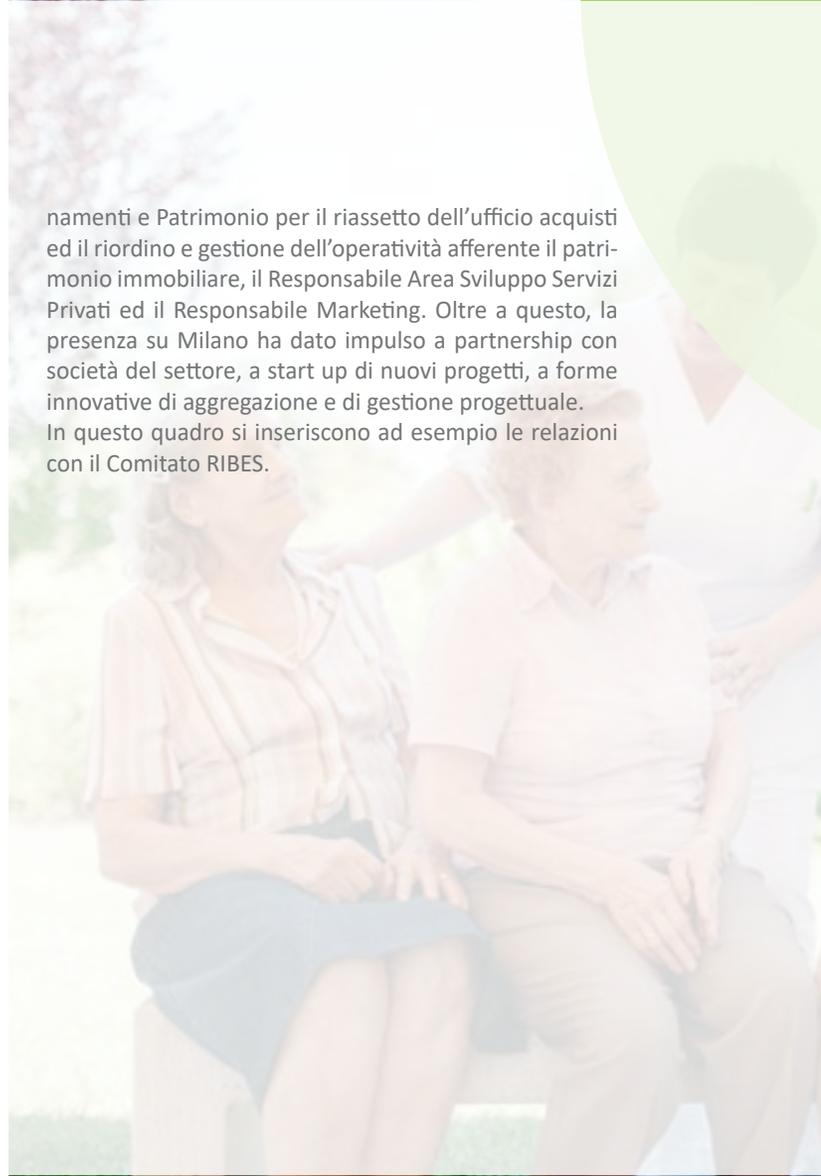
predetti requisiti. Novità negativa in Veneto da gennaio 2017 il temporaneo blocco degli accreditamenti e comunque l'allungamento della tempistica: da 120 giorni ad almeno 365 giorni, cosa che aggraverà per i gestori il costo di avviamento dei centri di servizi.

## LA SFIDA DELL'INNOVAZIONE

L'anno 2016 è stato l'anno che ha posto le premesse per una futura nuova riorganizzazione aziendale di Codess e del gruppo. L'asse Padova - Milano, obiettivo già raggiunto nel 2015, si è rinforzato nel 2016 con la definitiva stabilizzazione della sede di Milano e l'apertura della nuova e più capiente sede di Via Vittor Pisani 14 non solo con funzione strategica ma anche operativa. L'azione commerciale della direzione generale è stata forte e orientata su quest'asse, con un notevole sviluppo di servizi gestiti in global service per importanti gruppi privati nazionali ed europei, tutti con sede a Milano e la conferma della necessità e strategia di disporre di una presenza stabile sviluppando ulteriormente anche per gli anni a venire un'organizzazione in grado di rispondere con efficienza alle nuove sfide del mercato.

Si è inoltre ampliata la presenza anche in altri territori. Codess prosegue quindi nell'implementazione degli obiettivi stabiliti nel Piano di Impresa, peraltro aggiornato (con il Regolamento Interno) nell'assemblea dei soci di Marzo 2016 e poi nell'assemblea di bilancio del 2017, il quale prevede un incremento del numero degli anziani accolti nelle residenze, in un'ottica di sviluppo di modelli di accoglienza sempre più improntati a garantire il miglioramento del comfort alberghiero e la specializzazione sanitaria. L'avvio delle nuove gestioni di centri di servizio per anziani ha raggiunto oltre i 1800 posti con garanzia di nuova e più qualificata occupazione per oltre 400 soci lavoratori. Anche in ambito educativo e scolastico si prosegue con lo sviluppo di attività innovative anche esplorando la possibilità di partnership e lo sviluppo dei progetti sul territorio nazionale e all'estero, con l'obiettivo di passare dagli attuali 300 alunni ( materne elementari e medie ) ad oltre 500 entro il 2017 e di consolidare il settore prima infanzia anche con l'impulso di attività di marketing mirate. Prosegue anche l'offerta dei servizi territoriali, con un'evoluzione del sistema verso l'accreditamento (voucher) e la progettazione di servizi da offrire direttamente alle famiglie. Nel 2016 nel livello manageriale dell'organizzazione sono entrate nuove figure, in particolare: il Responsabile Area Approvvigio-

namenti e Patrimonio per il riassetto dell'ufficio acquisti ed il riordino e gestione dell'operatività afferente il patrimonio immobiliare, il Responsabile Area Sviluppo Servizi Privati ed il Responsabile Marketing. Oltre a questo, la presenza su Milano ha dato impulso a partnership con società del settore, a start up di nuovi progetti, a forme innovative di aggregazione e di gestione progettuale. In questo quadro si inseriscono ad esempio le relazioni con il Comitato RIBES.





## 2.2 UN ANNO DI CODESS SOCIALE

### GENNAIO

#### ■ ADOLESCENTI E COMUNITÀ TERAPEUTICHE

Esce a inizio anno il nuovo libro, edito da Alpes, a cura di Claudio Bencivenga e Alessandro Uselli dal titolo “Adolescenti e Comunità terapeutiche tra trasformazioni e nuove forme di malessere”. Claudio Bencivenga ed Alessandro Uselli, attivamente impiegati all’interno della nostra Comunità terapeutica “Eimi” di Roma, il primo come incaricato di seguirne l’indirizzo clinico ed il secondo in qualità di referente dell’area valutazione e ricerca, riferiscono: «il tema centrale del libro è la cura dell’adolescente attraverso la comunità terapeutica. Tema quanto mai attuale, soprattutto per quei percorsi adolescenziali in cui l’arresto dello sviluppo, il fallimento dei compiti evolutivi e le difficoltà familiari sono conclamati e la sofferenza emotiva, a volte, dirompente». Il libro si sofferma sulle esperienze adolescenziali più difficili e mostra in che modo l’intervento dell’operatore sia volto a migliorare il rapporto che intercorre tra ragazzo e realtà, aiutandolo a ridelineare una immagine di Sé che risani il suo passato, spesso traumatico, per progettare il futuro. Adolescenti e Comunità terapeutiche vuole dare anche

testimonianza di un fitto dialogo, intrapreso dagli accademici e dagli “esperti” del settore di diversa estrazione e formazione culturale, che si è snocciolato intorno a tale tema.

Email: [eimi@codess.com](mailto:eimi@codess.com)

## FEBBRAIO

### ■ AREP. PARTE LA GESTIONE DEL CENTRO DI VILLORBA (TV)

Il 4 Febbraio 2016 viene notificata a Codess Sanità la deliberazione di Giunta Regionale Veneto n. 2092 del 30.12.2016 avente ad oggetto il trasferimento a Codess Sanità s.r.l. della titolarità dell'autorizzazione all'esercizio e dell'accreditamento istituzionale per attività del ramo sanitario di Arep, centro sito in Villorba (TV) Via Vazzo- le n. 5. Si avvia quindi la gestione del ramo sanitario di Arep da parte di Codess Sanità, nostra partecipata, che gestirà attività riabilitativa rivolta ad oltre 5000 pazienti in convenzione con l'ASL 9 di Treviso. I Servizi Sanitari di AREP offrono all'utenza una vasta gamma di prestazioni all'avanguardia nel campo della riabilitazione, dell'inserimento socio-lavorativo, della riabilitazione sociale e nella consulenza ausili.

## MARZO

### ■ 18 MARZO 2016. 800 VOTI A FAVORE PER IL NUOVO PIANO DI IMPRESA Sì alla crescita e alla riorganizzazione interna per garantire l'occupazione dei soci lavoratori e rispondere in modo innovativo ai nuovi bisogni per la persona.

Approvato in assemblea generale dei soci delegati riunita in sessione ordinaria l'aggiornamento 2016 del piano di impresa con 807 voti favorevoli.  
Questo il bilancio delle attività:

#### SERVIZI:

- 1800 anziani ospiti nelle nostre residenze per anziani;
- 2000 famiglie seguite nei servizi domiciliari;
- 1800 bambini accolti nei nostri asili nido;
- 300 gli ospiti delle nostre residenze psichiatriche;
- 50 i minori accolti in comunità educativo-riabilitative;
- 400 disabili accolti in strutture residenziali e diurne.

#### **OCCUPAZIONE:**

- oltre 3400 gli occupati oggi;
- oltre 100 nuovi posti di lavoro nel 2015;
- altri 100 nuovi posti di lavoro entro il 2016.

#### **CRESCITA:**

- previsione 2015 + 7%;
- previsione di ulteriore crescita del 2% nel 2016;
- incremento del patrimonio nel 2015 e nel 2016.

#### **CRITICITÀ:**

- continua attività di riorganizzazione interna;
- riduzione dei margini di esercizio;
- necessità di contenere i costi di gestione.

#### **SOCI:**

- oltre 5000 i soci;
- oltre 3000 soci lavoratori;
- oltre 500 soci volontari;
- si determinerà nelle assemblee di bilancio il sovrapprezzo azioni;
- aggiornati i regolamenti.

#### **ATTIVITÀ INNOVATIVE:**

- Codess Sanità che svilupperà servizi sanitari;
- 10 sportelli per l'assistenza domiciliare privata entro fine 2016;
- rete italiana benessere e salute.

Pur nelle difficoltà generate dal grave contesto di crisi che impone scelte severe, un momento importante spiega il Direttore Generale Luca Omodei: *“Stiamo trasformando la nostra impresa orientandola sempre più a soddisfare direttamente i bisogni socio sanitari ed educativi delle famiglie e delle comunità”*.

## **■ INAUGURA IL CENTRO SERVIZI ANZIANI VILLA ALTHEA DI SPINEA.**

Il Centro Servizi “Villa Althea” di Spinea (VE) Via Murano 9, inaugura il giorno 9 marzo 2016 alle ore 11.00.

Discorsi delle autorità, benedizione e buffet finale.  
Vi aspettiamo!

## ■ LANCIO NUOVO BRAND CENTRO RIABILITATIVO E TERAPEUTICO DAHU DI BRUSSON (AO) E GO LIVE SITO WEB



È trascorso quasi un anno e mezzo dall'acquisizione del Global Service presso la Casa per la Salute della Mente di Brusson (AO) che si occupa del trattamento dei disturbi del comportamento alimentare.

Il lavoro di rilancio è stato molto intenso ed ha toccato anche il restyling dell'immagine che abbiamo voluto accompagnare al nostro operato e alla modalità di accoglienza dell'équipe presso i distinti nuclei dipendenze/

psichiatria e cura per i disturbi del comportamento alimentare. Vogliamo oggi condividere con tutti voi il lancio del nuovo Brand proposto all'ente titolare e il GoLive del Sito. Dahu si trova in Valle d'Aosta in uno dei suoi piccoli paradisi terrestri, quello di Brusson e della Valle d'Ayas, vicino a Champoluc.

La struttura è straordinaria sia dal punto di vista architettonico sia per il parco di 5,5 ettari in cui è inserita. È divisa in due nuclei, uno destinato alla cura dei disturbi di tipo alimentare, uno destinato alla salute mentale e alle dipendenze patologiche chimiche e non chimiche.

I due nuclei operano in maniera completamente distinta e indipendente.

Visita il nostro nuovo sito [www.residenzadahu.it](http://www.residenzadahu.it)





  
**RESIDENZA  
SOLESINO**  
VILLAGGIO ANZIANI TRA NOI

Il Sindaco di  
Solesino

Il Direttore Generale di  
Codess Sociale

Il Presidente della  
Fondazione "Villaggio Anziani tra Noi"

sono lieti di invitare la S.V. all'inaugurazione del

**CENTRO SERVIZI ANZIANI**  
Villaggio Anziani tra Noi  
Papa Giovanni XXIII  
il giorno 16 04 2016 alle ore 11-00

in via Sottoprà, n. 784 - Solesino

Programma  
Interventi delle autorità presenti  
Rendizione della struttura  
Brividi e Butter



## APRILE

- **TAGLIO DEL NASTRO  
PER LA NUOVA RESIDENZA  
VILLAGGIO ANZIANI TRA  
NOI. INAUGURA IL 16 APRILE  
IL NUOVO CENTRO SERVIZI  
ANZIANI "VILLAGGIO ANZIANI  
TRA NOI PAPA GIOVANNI XXIII"  
DI SOLESINO.**

Già attivo da dicembre 2015,  
il nostro nuovo Centro Servizi per Anziani  
"Villaggio Anziani tra Noi Papa Giovanni XXIII"  
di Solesino (PD) in Via Sottoprà n.784  
inaugura il giorno 16 Aprile 2016 alle ore 11.00.

Sabato 16 Aprile, in una splendida mattinata di sole, è stato inaugurato il nuovo centro servizi per anziani non autosufficienti che Codess Sociale gestisce a Solesino in provincia di Padova. Il progetto di Residenza Solesino nasce per volontà della Fondazione Villaggio Anziani Tra Noi di Solesino che avvalendosi della collaborazione di Codess ha dato avvio nel 2009 all'iniziativa per la costruzione e realizzazione di un Centro Servizio per Anziani non autosufficienti con capacità ricettiva di 60 posti letto, inserito nella pianificazione territoriale dei Piani di Zona della ULSS 17. Sono intervenuti il Sindaco di Solesino Roberto Beggiato, l'Assessore Regionale ai Servizi Sociali Manuela Lanzarin, il Direttore di Codess Sociale Luca Omodei, il Presidente della Fondazione Villaggio Anziani Tra Noi Don Giraldo.

## MAGGIO

- **VERSA IL TUO 5 PER MILLE A CODESS SOCIALE**



## ■ AL CENTRO AUTISMO DI VERONA NASCE UN LABORATORIO RADIOFONICO

Una novità assoluta, in cui siamo stati coinvolti come partner, è la nascita di un Laboratorio radiofonico all'interno del progetto "L'ascolto si fa voce".

Attraverso la tipica strumentazione radiofonica, il progetto promosso dall'Ulss 20 di Verona in collaborazione con le associazioni del territorio e Codess Sociale, intende dare voce agli adolescenti utenti del Centro Autismo tramite attività, progettualità e interventi di integrazione sociale. Guidati da operatori formati ed educatori del Centro, i ragazzi realizzeranno un percorso sino ad arrivare alla realizzazione di una web radio in cui saranno protagonisti. Con il tempo, la web radio potrà essere utilizzata per aggregare non solo gli adolescenti con autismo, ma i giovani del territorio per contribuire a renderli parte attiva della nostra comunità.

Per info email: [verona@codess.com](mailto:verona@codess.com)

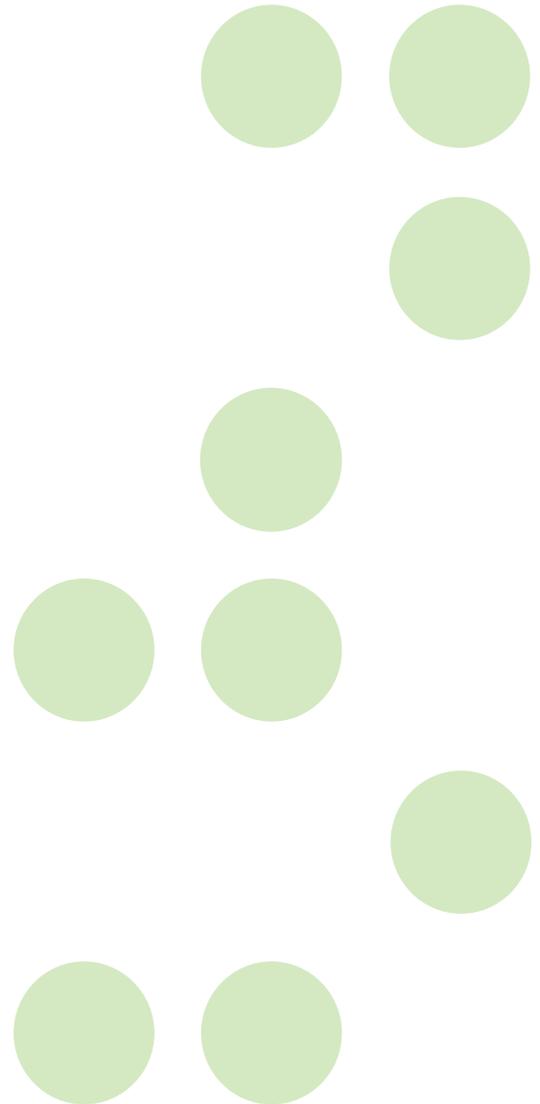
## ■ DAI NOSTRI SERVIZI DI ACCOGLIENZA MIGRANTI IN PROVINCIA DI TREVISO. SOCIAL DAY.

Sabato 16 Aprile si è tenuto nella piazza di Mogliano Veneto (Treviso) come in molte altre piazze d'Italia "IL SOCIAL DAY" un evento benefico a cui hanno partecipato moltissime associazioni locali coinvolgendo soprattutto tantissimi giovani. Il Social Day è un evento di cittadinanza attiva e fund raising in cui bambini, ragazzi e giovani realizzano un qualche tipo di attività per la città e il territorio. Un progetto di cittadinanza attiva che attraverso il "fare insieme" una "città sensibile" raccoglie fondi da destinare a progetti di cooperazione scelti dai ragazzi stessi, ma anche una giornata simbolica in cui i giovani possono vivere momenti formativi sui temi dei diritti, della pace e della giustizia e sperimentare la possibilità di farsi portavoce dei loro pari, coinvolgendoli e formandoli a loro volta.

A Mogliano Veneto oltre alla partecipazione dei ragazzi di diverse scuole e del CCR (Consiglio comunale dei

ragazzi) hanno trovato uno spazio nel Social day anche un gruppo di giovani africani richiedenti asilo politico ospitati presso le due strutture per l'accoglienza di migranti gestite da Codess Sociale proprio nel Comune di Mogliano Veneto. I ragazzi che ospitiamo hanno partecipato presentando al pubblico presente storie per bambini, musiche, danze e canti dei loro paesi d'origine. L'iniziativa ha avuto successo ed è stato un evento importante affinché tutti si sentano parte della medesima comunità.

***[www.socialday.org](http://www.socialday.org)***



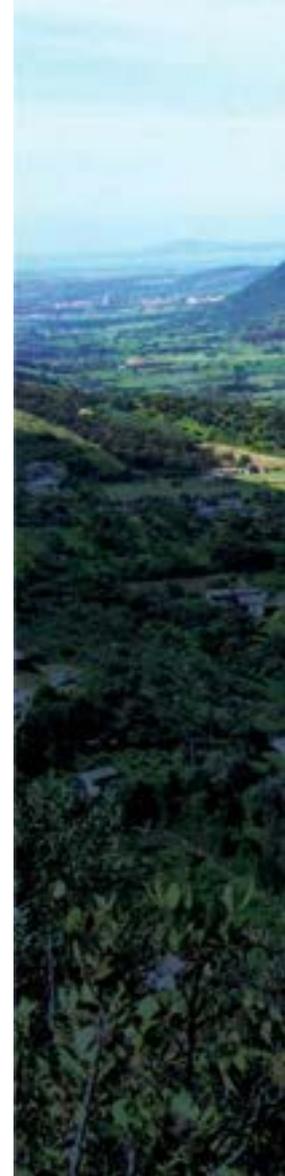
## ■ SARDEGNA, NOVITÀ DA SANT'ELIA

Nuovo Logo per RSA Sant'Elia. La Residenza Sanitaria Assistenziale S.Elìa che Codess gestisce in Sardegna, a Nuxis, provincia di Carbonia-Iglesias si trova ai piedi del monte Tamara, immersa in un suggestivo panorama.

Dispone di 110 posti di RSA, 10 posti alta intensità di cura (pazienti oncologici in fase terminale, SLA/VMA e tutte patologie cronico degenerative ad ultimo stadio), 69 posti Casa Protetta, 40 posti Centro Diurno per assistenza semi-residenziale diurna in RSA.

Questo il nuovo logo scelto per la Residenza ispirato a un concept che rinvia alla bellezza e serenità dell'ambiente montano in cui è immersa.

Sempre a Nuxis, accreditata inoltre la nuova comunità protetta per pazienti psichiatrici. Di recente abbiamo infatti ricevuto comunicazione di esito positivo per l'accREDITAMENTO della nuova struttura psichiatrica per adulti con ricettività di 16 posti letto, la cui gestione partirà a breve. La struttura si trova entro il complesso della Residenza Sant'Elìa di Nuxis.



An aerial photograph of a town nestled in a valley. The town is surrounded by green fields and some trees. In the background, there are several large, rounded mountains under a clear blue sky. The overall scene is bright and scenic.

RESIDENZA  
SANT'ELIA

SERVIZI SANITARI E ASSISTENZIALI

## ■ PRIMAVERA ALLA RESIDENZA PER ANZIANI DI AGRA

Il 15 maggio l'equipe della nostra RSA di Agra (VA), struttura residenziale che ospita anziani auto e non autosufficienti inaugurata a settembre 2015, ha promosso e realizzato una meravigliosa festa di primavera invitando a visitare la RSA le famiglie, la cittadinanza e le autorità, con grigliata a seguire e un pomeriggio di buona musica trascorso insieme a tutta la comunità. Calorosa partecipazione e tantissimi ospiti.

La RSA Albertini Vanda si trova ad Agra (Varese).

Per info Tel: **0332 517353**

Email: **[coordinamentoagra@codess.com](mailto:coordinamentoagra@codess.com)**





## ■ CONCERTO DI PRIMAVERA ALLA RESIDENZA PARCO DEL SOLE

Il servizio educativo del CSA Parco del Sole di Padova in collaborazione con il Progetto “Let’s” dell’associazione musicale KEPTORCHESTRA corsi di Flauto Traverso, Pianoforte, Violino e Violoncello, nel pomeriggio del 21 maggio, ha organizzato uno splendido concerto di musica classica per gli ospiti della nostra Residenza di Padova. Il CSA parco del Sole si trova a Padova.

Info Email: [coordinamentoparcodelsole@codess.com](mailto:coordinamentoparcodelsole@codess.com)

## ■ VISITA DEL VESCOVO AL CENTRO VADA SABATIA

Nella piovosa mattinata di mercoledì 11 Maggio, il Centro Vada Sabatia ha ricevuto la visita del Vescovo di Savona, Monsignor Lupi, accompagnato da don Giulio Grosso parroco di Vado Ligure e da don Giancarlo nominato in quest'occasione cappellano della struttura. Oltre ai numerosi ospiti, familiari e operatori presenti l'evento ha visto anche la partecipazione del sindaco di Vado Ligure, Monica Giuliano accompagnata dall'assessore alla cultura Mirella Oliveri. Monsignor Lupi è stato accolto nel salone De André, punto di ritrovo principale della struttura, da un canto sacro intonato dalle numerose persone riunite ed è stato presentato a tutti dai discorsi di benvenuto del Dott. Apprato, Direttore Sanitario, del Dott. Dalla Valle, Direttore del Centro, del Sindaco e da una rappresentante degli ospiti molto emozionata. Il Vescovo è rimasto piacevolmente sorpreso da questa calorosa accoglienza e nominando Don Giancarlo cappellano della struttura, ha promesso una maggior presenza della comunità ecclesistica vadese all'interno di Vada Sabatia. I commenti entusiasti degli ospiti e le emozioni da loro vissute sono state il miglior riscontro che si potesse sperare di avere.

L'incontro si è concluso con una benedizione ad ospiti, operatori e a tutti i presenti. Il Monsignore si è poi recato a portare conforto agli ospiti allettati che non hanno potuto accoglierlo nel salone.

Info:

[www.ivg.it/2016/05/vado-ligure-visita-del-vescovo-lupi-vada-sabatia](http://www.ivg.it/2016/05/vado-ligure-visita-del-vescovo-lupi-vada-sabatia)

Il Centro Vada Sabatia si trova a Vado Ligure (SV).

Per info email: [coordinfvasabatia@codess.org](mailto:coordinfvasabatia@codess.org)

## GIUGNO

### ■ GIORNATA DELLE BUONE PRASSI

Si è tenuta il 18 maggio 2016 a Padova la giornata delle Buone Prassi e dei pensieri di qualità. Un'occasione di confronto e di stimolo sui vissuti, sulle professionalità, sulle criticità. Un'occasione di crescita.

Questo il programma affrontato:

**10.00**

**RESIDENZA PARCO DEL SOLE | I PROGETTI DEL SABATO.**

**10.15**

**CDI DON GHIRINGHELLI | TIC TAC , OGGI CHE SI FA?**

**10.30**

**RESIDENZA GRUARO | VALORIZZIAMO I TALENTI.**

**10.45**

**CDD GIAVENO | UN TAPPO TRA NOI.**

**11.00**

**RESIDENZA VILLA FIORITA | FISICAMENTE .**

**11.15**

**COMUNITÀ IL SOLE |**

*IL SOLE COSTRUISCE IL SUO SISTEMA SOLARE.*

**11.30**

**RESIDENZA SAN GIUSEPPE | GIOCHI SENZA DENTIERE.**

**11.45**

**RESIDENZA LE ROSE | A SPASSO PER IL MONDO.**

**12.00**

**RESIDENZA V. ALBERTINI | SELEZIONE DEL PERSONALE DI GRUPPO.**

**12.15**

**RESIDENZA SOLESINO | C'ERO UNA VOLTA.**

**12.30**

**RESIDENZA VADA SABATIA | I GIRONI.**

**12.45**

**RESIDENZA IL FARO | LA NORMALITÀ DELLA DIVERSITÀ.**

**13.00**

**COMUNITÀ ALBATROS | PASTICCIAMO INSIEME.**

**PAUSA PRANZO**

**14.15**

**WORKSHOP**

**CINZIA NINU |**

*LESIONI DA DECUBITO: PREVENIRLE E TRATTARLE.*

**ERIKA LUZZO |**

*L'EQUIPE CHE VISSE DUE VOLTE: STORIE DI ABUSI E RINASCITE.*

**FEDERICA MARANGON |**

*DAI VECCHI LEGATI AL NO-RESTRAINT.*

**MARIO OREFICINI |**

*A SESSUALITÀ TRA DESIDERIO E RICERCA DI SIGNIFICATO.*

## ■ CINEFORUM SED ANCONA

Da ottobre 2015 a giugno 2016 presso la struttura concessa a Codess dal Comune di Ancona si è svolto il laboratorio “Cineforum”. Il progetto ha coinvolto 9 ragazzi disabili guidati da due educatori esperti in attività cinematografiche. L’obiettivo, quello di realizzare un percorso di crescita socio-culturale con caratteristiche didattico-formative in chiave ludica attraverso percorsi graduali di acquisizione di nuove competenze in grado di aprire alla lettura dell’arte cinematografica.

Le attività di visione, comprensione e capacità di personalizzare nonché le recensioni sono stati strumenti di esternazione degli stati d’animo ed elaborazione delle emozioni. In particolare si è cercato di coinvolgere il gruppo nella scelta del materiale da visionare ed analizzare, dando ai partecipanti chiavi di lettura per interpretare e meglio valutare la struttura di un film, accompagnando i ragazzi ad esprimere le proprie considerazioni e i propri giudizi conseguenti alla visione di un film.

Il contesto di “gruppo-lavoro” ha offerto al singolo un ambito innovativo di socializzazione, scambio ed esternazione. Sulla base delle esperienze acquisite durante il primo periodo, il gruppo è stato gradualmente accompagnato per divenire protagonista di un cortometraggio

autoprodotto. Il risultato è stato positivo. Il video realizzato è stato presentato alle famiglie e ai responsabili dei Servizi Sociali del Comune di Ancona riscuotendo notevole apprezzamento. Ma al di là del cortometraggio realizzato, motivo di grande soddisfazione per tutto il personale coinvolto è stato osservare la passione, l’impegno e l’allegria dei ragazzi che hanno aderito al progetto.

Per Info email: [ancona@codess.com](mailto:ancona@codess.com)

## LUGLIO - AGOSTO

### ■ ASSEMBLEE DI BILANCIO

Si sono svolte a Giugno le Assemblee dei soci per l’approvazione del Bilancio di Esercizio al 31.12.2015. Il 7 Luglio 2016 ha avuto luogo a Padova l’assemblea generale dei soci delegati.

Nella pagina seguente, i risultati di partecipazione:

SEDE ASSEMBLEA	DATA	FAVOREVOLI	ASTENUTI	CONTRARI	TOT.
Spinea - VE	16/06/16	35	0	0	35
Formigine - MO	16/06/16	26	0	0	26
Nuxis - CI	17/06/16	55	0	0	55
Arzignano - VI	17/06/16	53	0	0	53
Ancona	20/06/16	5	0	0	5
Gruaro - VE	20/06/16	58	0	0	58
Lozzo A. - PD	21/06/16	80	0	0	80
Bresso - MI	21/06/16	55	0	0	55
Bovezzo - BS	22/06/16	54	0	0	54
Agliè - TO	23/06/16	85	1	0	86
Gorizia	23/06/16	37	0	0	37
Vado Ligure - SV	24/06/16	22	0	0	22
Verona	24/06/16	108	0	0	108
Gallarate - VA	27/06/16	33	0	0	33
Padova	27/06/16	74	0	0	74
<b>TOTALE PRESENZE</b>		<b>780</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>781</b>

L'assemblea dei soci ha approvato con 780 voti favorevoli il Bilancio per l'esercizio al 31/12/2015. Ringraziamo tutti i soci per la partecipazione e l'adesione.

## ■ RATING DI LEGALITÀ



Il Rating di legalità è un nuovo strumento introdotto nel 2012 per le imprese italiane, volto alla promozione e all'introduzione di principi di comportamento etico in ambito aziendale, tramite l'assegnazione di un giudizio sul rispetto della legalità da parte delle imprese che ne abbiano fatto richiesta e, più in generale, sul grado di attenzione riposto nella corretta gestione delle attività. Al riconoscimento di un sufficiente livello di rating di legalità - convenzionalmente misurato in "stellette" - l'ordinamento ricollega vantaggi in sede di concessione di finanziamenti pubblici e agevolazioni per l'accesso al credito bancario. La nostra società, avendone fatta richiesta, dopo valutazione dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato è stata inserita nell'elenco delle imprese con Rating di legalità con 2 STELLE + (su un massimo di tre).

## ■ PROGETTI C.D.I. DON A. GHIRINGHELLI

Anche il Tg della rete locale lombarda 55 trasmette il servizio relativo all'evento di fine anno svoltosi il 19 luglio presso il Centro Diurno Integrato Don Ghiringhelli di Jerago con Orago (VA).

L'evento ha rappresentato un momento di condivisione dei vissuti e progetti della nostra comunità relativamente all'ultimo anno.

Per info email: [cdijerago@codess.com](mailto:cdijerago@codess.com)

Tra i principali progetti ricordiamo:

- **NON MI TORNA IN MENTE** un laboratorio di incontro e di scambio che ha permesso di condividere memorie e vissuti personali oltre che di condivisione delle competenze
- **I COLORI DELLA VITA** un viaggio attraverso la pittura nei ricordi della vita dei nostri ospiti incentrato sulle fasi della loro esistenza (infanzia, giovinezza, maturità, vecchiaia) tra memorie gioiose, spaccati malinconici e frammenti di vita vissuta
- **FOTOGRAFIA** scatti della nostra vita quotidiana nel corso dell'ultimo anno: le gite i laboratori tematici con i bambini della scuola materna e delle scuole primarie, gli esperimenti di cucina, gli esercizi di memoria.



## ■ IL GIORNALINO DELLE ROSE

Esce il primo numero del giornalino del Centro servizi anziani Le Rose di Lozzo Atestino periodico trimestrale della Residenza Le Rose di Lozzo Atestino (PD) gestita da Codess Sociale. Il giornalino sarà in distribuzione dalla prossima settimana per ospiti, familiari e operatori della struttura. Verrà inoltre pubblicato all'interno dello spazio internet del Comune di Lozzo Atestino come notizia informativo sulle attività della residenza.

## SETTEMBRE

### ■ FESTA DI BENEFICIENZA AD AZZURRO SOLE

Il Centro Socio-Riabilitativo Azzurro Sole di Bagno di Piano - Sala Bolognese (BO) in collaborazione con "Club 2006" è lieto di invitare i soci il 24 Settembre 2016 alla festa a favore del Comitato di ricerca e Documentazione per il superamento dell'ospedale-ricovero di San Giovanni in Persiceto, festa che si terrà presso la sede del centro in Via Palazzazzo 22 - Bagno di Piano - Sala Bolognese, tel. +39 051 955 091.

## OTTOBRE

### ■ LE BUONE PRASSI DEI TAVOLI QUALITÀ. RSD BRESSO.

Come sapete i Tavoli Qualità coordinati dal RQ sono occasioni per condividere e perfezionare procedure operative, istruzioni di lavoro, modelli di registrazione, indicatori e traguardi, questionari di rilevazione del gradimento, funzionigrammi ed ogni altro strumento atto a migliorare l'organizzazione del servizio e a qualificare l'offerta. Nel 2015 sono stati realizzati 18 Tavoli della Qualità e in via finale è stata organizzata una giornata di condivisione delle buone prassi operative. A ottobre si è svolto il tavolo che qui riportiamo: attorno all'insolita e piacevolissima location offerta dalla RSD di Bresso, si è tenuto un bellissimo Tavolo Qualità per i servizi ai disabili.



Navigando  
liberamente...



**SA  
NUXI**

*Comunità ad Alta  
Intensità Terapeutica*

Nasce la nuova Comunità  
ad Alta Intensità Terapeutica  
**SA NUXI**

**Inaugurazione**  
**27 ottobre 2016**  
dalle ore 16 alle ore 19

**Complesso Residenziale Sant'Elia**  
Loc. Su Guventu - Nuxis (CI)

**PROGRAMMA**

- Interventi delle Autorità
- Taglio del nastro e benedizione
- Visita della struttura
- Innesco

RESIDENZA  
**SANT'ELIA**  
SOCIETÀ A RESPONSABILITÀ LIMITATA

Comunità ad Alta Intensità Terapeutica SA NUXI  
Loc. Su Guventu - 09010 Nuxis (CI) - Tel. 0781 9091  
coordinamento@nuxis.org  
[www.codess.org](http://www.codess.org)



## ■ INAUGURA SA NUXI!

Il 27 Ottobre 2016 dalle ore 16.00 alle ore 19.00, avrà luogo a Nuxis (CI) l'inaugurazione della nuova COMUNITÀ PSICHIATRICA AD ALTA INTENSITÀ di Codess Sociale denominata: 'SA NUXI'

La comunità di trova a Nuxis (Carbonia Iglesias) in Loc. Su Guventu entro il complesso della già attiva RSA Sant'Elia. Si tratta di un progetto di residenza terapeutica riabilitativa destinato ad accogliere pazienti per i quali il centro di salute mentale valuta indispensabile l'inserimento residenziale ed è articolato in due moduli da 8 p.l. ciascuno (per un totale di 16 p.l. residenziali per adulti in trattamento psichiatrico). La comunità è già attiva ed è stata autorizzata al funzionamento il 24.3.2014 Det.Reg. N. 294, è inoltre accreditata dal 31.3.2016 con Det.Reg. N. 266. Si tratta pertanto di un progetto di notevole interesse e significatività per Codess Sociale, per Nuxis, per tutta la comunità e per la programmazione sociale e sanitaria della Sardegna e delle comunità locali.

## NOVEMBRE

### ■ SA NUXI HA INAUGURATO: UN GRANDE SUCCESSO!

L'inaugurazione della COMUNITÀ PSICHIATRICA AD ALTA INTENSITÀ SA NUXI del 27 Ottobre è stata un grande successo e ha potuto contare su un pubblico caloroso. Sono intervenute all'evento autorità come: il Direttore sanitario dell'ASL 7 Carbonia Maggetti, l'Assessore regionale agli enti locali finanze e urbanistica Erriu e il Sindaco di Nuxis Lallai. Per Codess, hanno invece preso la parola il Presidente Ruggeri, il direttore sanitario e la coordinatrice - rispettivamente Francesco Sanna e Katuscia Fadda - la responsabile gestionale dell'area psichiatria Francesca Aldegheri e lo psicologo della struttura Dott. Testa. La nuova comunità è stata ben accolta anche dalla stampa locale mentre il TG 40 del 28 Ottobre scorso ha dedicato un reportage all'inaugurazione.

Info sulla struttura: [coordinamentosanuxi@codess.org](mailto:coordinamentosanuxi@codess.org)  
Tel. +39 0781 9091

### ■ NUOVA VITA PER IL CENTRO VADA SABATIA, “IL SEGRETO NEL LAVORO DI SQUADRA”

“Qui è cambiato tutto grazie all'impegno degli operatori, ma soprattutto si vede una nuova impronta nel gestire ogni aspetto della vita all'interno del complesso”.  
A parlare è il comitato famiglie dei pazienti del Centro Vada Sabatia di Vado Ligure (Savona), centro polifunzionale per persone auto e non autosufficienti con capacità ricettiva di 240 posti letto e prima gestione di Codess in Liguria avviata a dicembre 2014. L'articolo, uscito sul Secolo XIX, racconta di un servizio risorto a nuova vita: “il segreto è il lavoro di squadra - commenta il direttore del centro Stefano Dalla Valle - e sono sicuro che questo riconoscimento sia per tutti noi un graditissimo incoraggiamento nel continuare - con impegno e professionalità - l'avventura della ripartenza del Centro Vada Sabatia”.  
Complimenti allo staff!

Per info email: [coordinamentovadasabatia@codess.org](mailto:coordinamentovadasabatia@codess.org)

## ■ UNA COMUNITÀ APERTA AL TERRITORIO, OPEN DAY ALLA CRTP PERCORSI DI VARESE

Il 24 settembre abbiamo aperto la Comunità Percorsi alla città. Un Open-Day con aperitivo e musica, una festa di colori ed emozioni ed un grande successo.

La Comunità “Percorsi” è una struttura residenziale psichiatrica a carattere riabilitativo accreditata presso la Regione Lombardia e volta al trattamento di disturbi psichici. Si trova a Varese e può ospitare sino a 20 pazienti in trattamento psichiatrico tra i 18 e i 65 anni.

La Comunità è organizzata in modo da porre la “familiarità” dell’ambiente come uno degli elementi caratterizzanti l’intervento terapeutico al fine di realizzare un modello di recupero alternativo rispetto a quello delle istituzioni psichiatriche tradizionali: la Comunità come “contenitore simbolico” oltre che come spazio fisico, capace di accogliere l’ospite e offrirgli il sostegno necessario per un graduale inserimento sociale. Ecco il motivo metodologico sotteso a questi importanti eventi che fanno di Percorsi una comunità aperta al territorio.

Per info email: [percorsi@codess.org](mailto:percorsi@codess.org)

## ■ SAVE THE DATE. LA SCUOLA INTERNAZIONALE DI VENEZIA APRE LE PORTE

Open Day alla Scuola Internazionale di Venezia, servizio della International School srl, società del nostro gruppo.



## DICEMBRE

### ■ THIS IS OUR STORY, EIMÌ DI TALENTI

Andate a vedere chi sono i ragazzi della nostra Comunità terapeutica per adolescenti "Eimi" di Roma!

[www.youtube.com/watch?v=yFnJPOP8DO0](http://www.youtube.com/watch?v=yFnJPOP8DO0)

### ■ UN NUOVO LOGO PER VILLA SAN PIETRO

Il Centro Residenziale di riabilitazione Villa San Pietro di Arco di Trento ospita 56 utenti suddivisi in 3 unità: la residenza psichiatrica a 20 posti e il Centro di riabilitazione con 2 nuclei di 18 posti ciascuno. Il Centro residenziale di riabilitazione Villa San Pietro complessivamente si propone di favorire, sul territorio, un processo culturale che operi nella direzione di ridurre diffidenza e pregiu-

dizio verso i soggetti affetti da patologia psichiatrica e in tale ottica non intende presentarsi come una struttura rivolta esclusivamente al paziente, ma pure come luogo di incontro e integrazione tra la persona affetta da patologia psichiatrica e il territorio. Verranno inaugurati il nuovo progetto e la nuova struttura il 27 Gennaio 2017 dalle ore 15 ad Arco (TN) in Via P. Leonardi 6. È anche per questo che è stato ideato e realizzato un nuovo brand identificativo della inauguranda struttura e che qui presentiamo: la barca di Villa San Pietro, in continuità con la precedente immagine, ma completamente rivisitato.

Info: [villasanpietro@codess.com](mailto:villasanpietro@codess.com)



## ■ A GENNAIO 2017 INAUGURERÀ LA NUOVA VILLA SAN PIETRO

Il Presidente e il Direttore di Codess Sociale sono lieti di annunciare che il giorno 27 Gennaio 2017 a partire dalle ore 15.00 avrà luogo l'inaugurazione del nuovo Centro di Riabilitazione "Villa San Pietro". Il Centro Riabilitativo Villa San Pietro ospita 56 utenti suddivisi in 3 unità: la residenza psichiatrica a 20 posti, il centro di riabilitazione con due nuclei di 18 posti ciascuno. Sorgerà inoltre una casa alloggio a media protezione. In particolare, la Residenza Psichiatrica "Villa San Pietro" è una struttura residenziale finalizzata alla riabilitazione funzionale che può accogliere fino a 20 pazienti portatori di disabilità psichiche. Il progetto della Residenza Psichiatrica Villa San Pietro è rivolto a pazienti psichiatrici adulti afferenti al contesto della psichiatria giudiziaria, e punta alla riabilitazione di tali pazienti sotto il profilo sociale e lavorativo, in un'ottica di integrazione con il territorio che consenta non solo il recupero di abilità all'interno della struttura ma anche, e soprattutto, la messa a frutto di tali abilità nel tessuto sociale. Il Centro di Riabilitazione "Villa San Pietro" è un centro

residenziale di riabilitazione funzionale che accoglie pazienti portatori di disabilità psichiche. Il progetto del Centro di Riabilitazione Villa San Pietro è rivolto in particolare a giovani pazienti psichiatrici affetti da patologie psicotiche, e punta alla riabilitazione intensiva di tali pazienti sotto il profilo sociale e lavorativo, con obiettivo prioritario di recupero di abilità sociali di base e, in secondo luogo, di sviluppo di abilità socio-lavorative più evolute. Il centro si propone anche di favorire, sul territorio, un processo culturale che operi nella direzione di ridurre diffidenza e pregiudizio verso i soggetti affetti da patologia psichiatrica.

In tale ottica non intende pertanto presentarsi come una struttura rivolta esclusivamente al paziente, ma anche come luogo di incontro e integrazione tra il soggetto affetto da patologia psichiatrica e le varie agenzie educative e sociali nonché il territorio.

Il Centro di VSP, oltre ad ospitare la residenza e il centro di riabilitazione psichiatrico, andrà ad allocare in una porzione della struttura servizi aventi finalità sociali, grazie ad un atto unilaterale stipulato con il Comune di Arco nel quale Codess concede a titolo gratuito per 20 anni uno spazio che sarà destinato ad una casa alloggio a media protezione e alla sede della Croce Rossa.



The image shows the exterior of a modern building with a two-story structure. The ground floor is finished with a light beige stucco and features large, white-framed glass windows and doors. The upper floor has a white horizontal siding and a balcony area with dark brown horizontal slats. The name 'VILLASANPIETRO' is mounted on the wall above the glass section. To the left, there is a covered outdoor seating area with wooden chairs and a table. A black downspout runs vertically along the left side of the building. The foreground is a well-maintained green lawn.

VILLASANPIETRO

## ■ PIEMONTE, UN GEMELLAGGIO TRA AGLIÈ E GIAVENO

Un'idea semplice, che strizza l'occhio all'ambiente e il Piemonte fa rete. I due servizi Codess Sociale in Piemonte, il CST "CreAbile" di Giaveno e la Residenza "San Giuseppe" di Agliè hanno stretto un gemellaggio a sostegno del progetto "Un tappo tra noi", ideato dal CST "CreAbile" e presentato allo scorso Tavolo Codess delle buone prassi.

Gli ospiti della Residenza San Giuseppe hanno con entusiasmo deciso di collaborare al reperimento dei tappi di plastica che gli utenti del CST raccolgono per poi conferirli ad un centro di riciclaggio. Questo ha creato l'occasione per organizzare momenti di incontro e scambio tra gli ospiti e gli operatori dei due servizi: il più recente nel Novembre scorso, quando una delegazione del "San Giuseppe", accompagnata dall'animatrice e dal Direttore Sanitario della struttura, hanno portato al CST "CreAbile" il materiale raccolto. I ragazzi del CST hanno ricambiato accompagnando il gruppo in una passeggiata per il centro storico di Giaveno e offrendo loro il pranzo: il tutto si è concluso con un piacevole momento di festa e con la promessa di incontrarsi spesso. Gli anziani hanno preso

molto seriamente l'impegno di collaborazione loro proposto, raccontano gli operatori; dal canto loro i ragazzi disabili sono orgogliosi dell'importanza che ha assunto la loro iniziativa e gli operatori soddisfatti poiché si sta realizzando l'obiettivo di integrazione che il progetto, tra gli altri, si proponeva. Le due strutture condividono, inoltre, la passione e l'impegno per la realizzazione di progetti che valorizzino gli ospiti attraverso l'espressione artistica e che permettano un incontro con il territorio in un'ottica di scambio e integrazione. Il CST "CreAbile" promuove e organizza anche laboratori aperti alle scuole medie nei quali i ragazzi disabili si presentano come 'esperti' nell'insegnamento di tecniche artistico-artigianali e, da quest'anno, ha attivato un percorso teatrale in collaborazione con la scuola primaria di primo grado.

Ad Agliè, invece, è stato fondato il coro "Le tante Primavera" che propone un piacevolissimo repertorio che spazia da "Madonnina dai riccioli d'oro" a "Piemontesina bella" e che, in occasione del Natale, ha inciso un CD-rom dal titolo "Cheur cuntent, grand talent - cuori contenti, grandi talenti", dalle cui note emergono l'animo giovane, divertito ed entusiasta dei nostri coristi.



## 2.3 LA GESTIONE CARATTERISTICA

### SERVIZI GESTITI NEL 2016

Nel corso del 2016 Codess ha gestito complessivamente **197** servizi. Di seguito verranno brevemente elencati alcuni tra i principali servizi, suddivisi in ri-aggiudicati e nuovi.

### NUOVI SERVIZI ANNO 2016

#### ■ Centro di Riabilitazione psichiatrica Villa San Pietro - Arco di Trento

Il centro di riabilitazione di Villa San Pietro trasferitosi nella nuova struttura a Luglio 2016, può ospitare 56 utenti suddivisi in 3 unità così composte:

- Prima Unità: Residenza Psichiatrica con 20 posti letto;
- Seconda e Terza unità: Centro di Riabilitazione con due nuclei da 18 posti letto ciascuno.

### ■ Centro Servizi Anziani Althea - Spinea (VE)

CSA per anziani auto e non autosufficienti in provincia di Venezia per 68 p.l. residenziali in regime convenzionato.

### ■ Comunità ad alta intensità terapeutica Sa Nuxi (CI)

Inaugurata nel 2016 anche la nostra nuova comunità psichiatrica per adulti, 16 p.l. residenziali, SA Nuxi.

### ■ Comune di Pietra Ligure (SV)

Aggiudicata la gestione dei servizi di assistenza infermieristica, assistenza alla persona, pulizia e alberghieri della Residenza Protetta “S. Spirito” Presidio Socio Assistenziale per Anziani (43 posti letto) di Pietra Ligure, per 3 anni con avvio gestione da febbraio 2016.

La struttura sita nel Comune di Pietra Ligure dista circa 30 km da Residenza Vada Sabatia permettendo così di attivare sinergie, collaborazioni e ottimizzazioni tra le équipe di entrambi i servizi.

### ■ Comune di Gradisca d’Isonzo (GO)

Aggiudicata la gestione per il prossimo quinquennio di due asili nidi in Friuli Venezia Giulia: l’Asilo nido “Chicco di grano” di Farra d’Isonzo (20 bambini dai 12 ai 36 mesi), e “il Giardino dei piccoli” (48 bambini dai 3 ai 36 mesi), di Romans d’Isonzo. La gestione dei servizi è a carattere intercomunale interessando bambini e famiglie dei Comuni di Gradisca d’Isonzo, Romans d’Isonzo, Farra d’Isonzo e Villesse. Si consolida così la presenza della cooperativa nel territorio regionale (4 servizi alla prima infanzia in gestione), il lavoro in rete e l’ottimizzazione della gestione delle risorse, in raccordo anche con gli altri servizi alla persona gestiti nel goriziano.

## SERVIZI RI-AGGIUDICATI ANNO 2016

### ■ ULSS 10 Veneto Orientale

Ri-aggiudicato il servizio di assistenza domiciliare e di interventi di aiuto-autonomia personale a favore di persone disabili, nostra storica gestione (continuativamente dal 1997), che vede impiegati circa 100 operatori e lo staff di coordinamento della sede di Gruaro garantendo professionalità e qualità.

## ■ **Consorzio Isontino Servizi Integrati Gorizia**

Ri-aggiudicata per il triennio 2015 - 2018 la gestione in ATI con Codess FVG dei centri diurni per utenti disabili siti nel territorio goriziano (5 nell'Alto Isontino e 5 nel Basso Isontino). La novità rispetto all'attuale contratto che prevede la presenza di nostri operatori nei centri in collaborazione con il personale del CISI, è la gestione totale di due centri diurni siti a Cormons e a Grado.

## ■ **ULSS 6 Vicenza**

Riaggiudicato per un ulteriore triennio dell'asilo nido aziendale per conto di ULSS 6 e accoglie bambini 3-36 mesi con una fascia oraria di apertura maggiore date le specifiche esigenze dei genitori ai quali si rivolge.

## ■ **Comune di Ancona (AN)**

Riaggiudicata la gestione per il quadriennio 2015 - 2019 dei servizi di:

- assistenza educativa scolastica per disabili gravi;
- servizio assistenza educativa per disabili gravi nei centri estivi comunali servizio;
- assistenza educativa domiciliare e territoriale per disabili gravi.

Il servizio aggiudicato per la prima volta nel 2013 impiega a oggi circa 70 operatori impegnati nello svolgimento delle diverse prestazioni in collaborazione con il Comune, scuole e realtà territoriali. La varietà dei servizi richiesti rivolti ad utenza disabile ha permesso, nel corso degli anni, agli operatori del servizio di accrescere le proprie competenze e professionalità apportando valore aggiunto sia nel servizio che a livello aziendale, nella costante collaborazione con il Comune.

L'elemento innovativo che caratterizzerà la nuova gestione è la maggiore promozione del lavoro di rete e la realizzazione di attività educative a carattere grupppale orientata verso un intervento sull'utente globale e articolato.

## ■ **ULSS 13 Mirano - Venezia**

Riaggiudicata per il triennio 2015 - 2018 la gestione, in ATI con Acli - coop, degli interventi di integrazione sociale e scolastica per utenti disabili frequentanti strutture scolastiche di ogni ordine e grado. È questa una gestione storica (fin dagli anni 90) che conferma non solo la nostra presenza territoriale ma anche la qualità del servizio erogato nel corso degli anni e la professionalità dei nostri operatori e dello staff di coordinamento.

## ■ **Comune di Jerago con Orago (VA)**

Il centro diurno integrato (CDI) Don Ghiringhelli è un servizio rivolto agli anziani che gestiamo in concessione fin dal 2005 (ex gestione Master) e che è stato ri-aggiudicato per ulteriori 9 anni garantendo agli utenti, famiglie, Comune, lavoratori, la continuità socio assistenziale a garanzia della qualità professionale che ha sempre caratterizzato il servizio. La nuova concessione permetterà alla cooperativa e all'équipe in esso impiegata maggiore autonomia gestionale e coinvolgimento diretto nei processi:

- è prevista la voltura dell'accreditamento alla cooperativa;
- l'équipe gestirà direttamente i rapporti con la famiglia;
- si occuperà della pubblicizzazione del servizio;
- potrà proporre servizi aggiuntivi a favore sia degli utenti del CDI che di anziani non frequentanti il servizio, garantendo quindi l'apertura del centro al territorio e promuovendolo come risorsa per gli anziani e le famiglie jeraghesi.

## ■ **SAD Albignasego e Abano Terme (PD)**

Continuerà la gestione dei servizi di assistenza domiciliare per il Comune di Abano Terme e per il Comune di Albignasego, storiche gestioni riaggiudicate, che - pur nella specificità di ogni servizio - si caratterizzano per una gestione sinergica e per la qualità.

## ■ **Comunità Terapeutica Azzurro Sole di Sala Bolognese (BO)**

Per ulteriori 2 anni inoltre ci è stata riaggiudicata la gestione della Comunità Terapeutica Residenziale Protetta Azzurro Sole di Sala Bolognese (BO) servizio da noi gestito sin dal 2001 e nel quale ospitiamo persone con disabilità psichica medio-grave. Continua inoltre il servizio di accoglienza migranti per la Prefettura di Verona.

## ■ **Asili Nido Bovolone (VR), Camposampiero (PD), Montagnana (PD)**

Riaggiudicate le gestioni di tre nostri asili nidi: pro-seguae, a conferma della professionalità delle nostre équipe, delle progettualità attivate e del gradimento dell'Ente e delle famiglie, la gestione dell'Asilo nido Il Sole sito nel Comune di Bovolone per ulteriori cinque anni (2016 - 2021), dell'Asilo Nido Baden Powell del Comune di Camposampiero e dell'Asilo Nido Gigliola Valandro del Comune di Montagnana, entrambi per il triennio 2016/2019.

### ■ Pre e post scuola Cormano (MI)

Confermata la gestione per il prossimo biennio (2016 - 2018), con possibilità di rinnovo biennale, del servizio pre post scuola, assistenza scolastica disabili, assistenza domiciliare minori e disabili, centro ricreativo estivo per conto del Comune di Cormano (MI). Si conferma così una storica gestione che prosegue senza interruzioni dal 1996, permettendoci così di “festeggiare” i 20 anni di un servizio che annualmente si rinnova nel rispondere alle esigenze dei suoi piccoli utenti, con professionalità e passione.

### ■ SAD Jerago (VA)

Ri-aggiudicata la gestione dello servizio SAD (in gestione dal 2010) per conto del Comune di Jerago con Orago per il biennio 2016 -2018.

### ■ ADM – ADH Desio e Muggiò (MI)

Ri-accreditati per il biennio 2016/2018 nell’albo dei soggetti erogatori di servizi di Servizio di Assistenza Domiciliare educativa Minori (ADM) e Servizio di Assistenza educativa Domiciliare Disabili (ADH) per conto dell’ambito Territoriale di Desio e in particolare presso il Comune di Muggiò dove gestiamo il servizio ADM fin dal 2010.

### ■ APS Ferrara

Siamo stati inseriti nell’elenco dei soggetti qualificati alla gestione di strutture residenziali per minori, neomaggiorenni e madri con bambini e/o di progetti e attività di accoglienza minori al fine di poter eventualmente attivare dei convenzionamenti per l’inserimento di minori inviati dall’ASP Ferrara presso le nostre comunità educative residenziali integrate Karisma e La Darsena.

### ■ Integrazione scolastica Cassano Magnago (VA)

Riaggiudicati i servizi scolastici integrativi e di assistenza ai portatori di handicap per conto del Comune di Cassano Magnago (VA) per il prossimo triennio: servizio articolato e ricco nella tipologia d’offerta che gestiamo dal 2006.

### ■ Asili Nido Roncadelle (BS) e Fontanelle (TV)

Ri-aggiudicata la gestione per un ulteriore quinquennio dell’asilo nido per il Comune di Fontanelle (TV), per il Consorzio Impresa Sociale Onlus, servizio che gestiamo dal 2007 a conferma del gradimento da parte dell’ente della qualità del servizio. Confermata infine anche la gestione per un ulteriore anno dei servizi educativi presso l’asilo nido comunale di Roncadelle (BS), un nostro storico servizio alla prima infanzia.



## ■ **Sostegno educativo bambini disabili scuole del Comune di Milano**

Nuova occasione di ulteriore radicamento in Lombardia e in particolare nell'area milanese è la nuova aggiudicazione per un biennio della gestione del servizio di sostegno ai bambini disabili inseriti nelle scuole d'infanzia e nei nidi comunali del Comune di Milano. Sfida gestionale per Codess anche per la corposità dell'equipe (composta da circa 70 operatori) e occasione di crescita professionale e del know how tecnico vista la specifica utenza a cui è rivolto il servizio di sostegno.

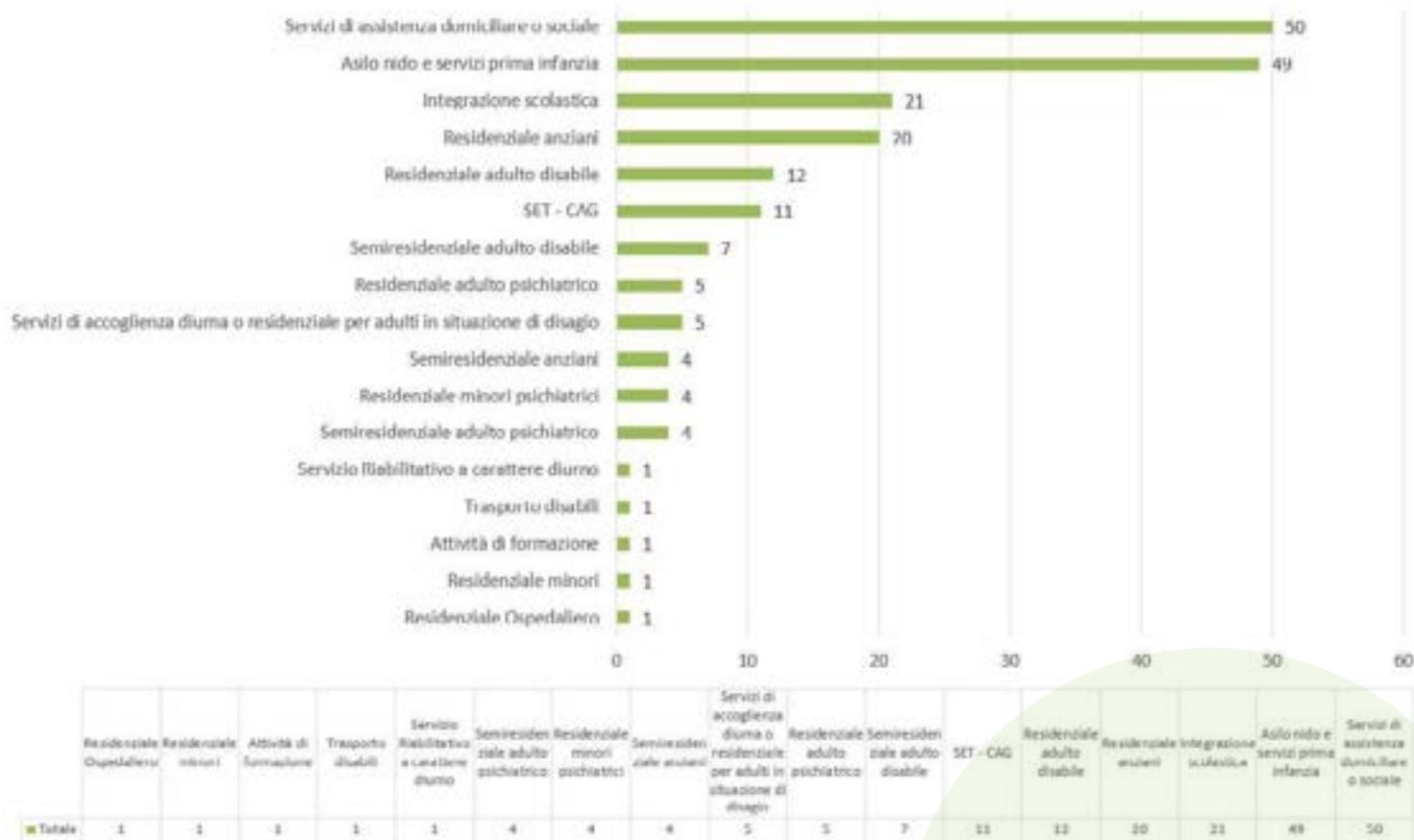
## ■ **CD Giaveno (TO)**

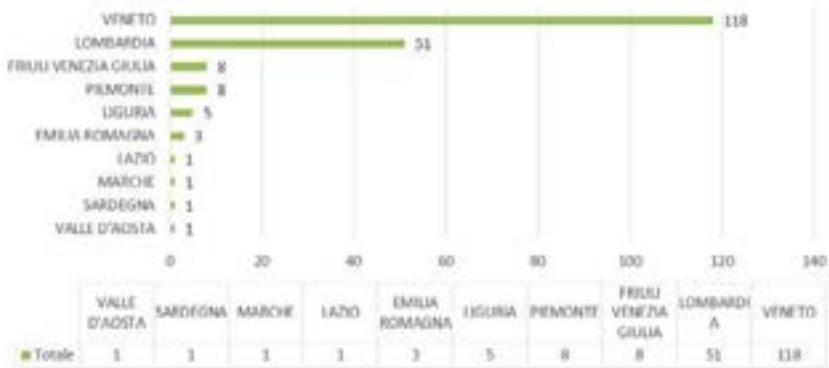
Riaggiudicata la gestione del Centro Diurno per utenti Disabili di Giaveno (TO), già nostra gestione fin dal 2012, in forma di concessione per 20 anni.

Con la nuova procedura di gara non solo si continua la gestione globale del servizio, ma si procederà anche, come richiesto dall'Unione, a una ristrutturazione dei locali che ospitano il centro al fine non solo di apportare miglioramenti strutturali previsti dalla normativa ma anche ri-organizzare gli spazi del centro al fine di renderli più funzionali alle esigenze del servizio e dei suoi utenti. La nuova gara è stata un'occasione per tutti di fare il punto su un servizio che seppur gestito da soli 4 anni, aveva permesso alla nostra équipe, già storicamente presente sul territorio con la gestione della Comunità alloggio per utenti disabili Il Colibri, di allargare la propria area di intervento, cercando soprattutto di lavorare promuovendo l'integrazione tra i servizi.

## TIPOLOGIA DEI SERVIZI GESTITI

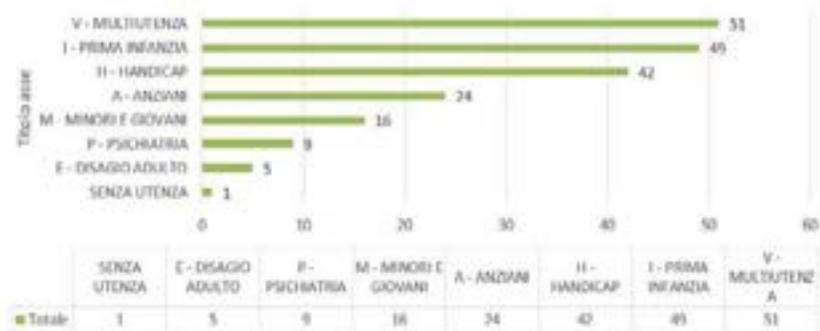
<b>TIPOLOGIA SERVIZI</b>	<b>N.</b>
Residenziale Ospedaliero	1
Residenziale minori	1
Attività di formazione	1
Trasporto disabili	1
Servizio Riabilitativo a carattere diurno	1
Semiresidenziale adulto psichiatrico	4
Residenziale minori psichiatrici	4
Semiresidenziale anziani	4
Servizi di accoglienza diurna o residenziale per adulti in situazione di disagio	5
Residenziale adulto psichiatrico	5
Semiresidenziale adulto disabile	7
SET - CAG	11
Residenziale adulto disabile	12
Residenziale anziani	20
Integrazione scolastica	21
Asilo nido e servizi prima infanzia	49
Servizi di assistenza domiciliare o sociale	50
<b>TOTALE</b>	<b>197</b>





## INSEDIAMENTO REGIONALE

## TIPOLOGIA AREA DI INTERVENTO





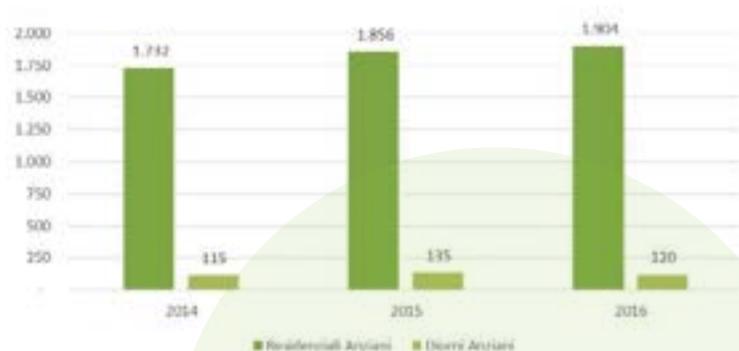
## ■ COMMITTENZA

## ANDAMENTO E TREND GESTIONALI PER AREE

### ANZIANI

L'Area Anziani ingloba i servizi residenziali, semiresidenziali e territoriali. L'intervento nell'area anziani ha visto uno sviluppo notevole nell'ultimo triennio di lavoro attraverso la realizzazione di progetti imprenditoriali che hanno portato Codess Sociale all'acquisizione diretta di strutture gestite in autonomia con obiettivo di gestione con un unico distintivo brand. Al 31/12/2016 la cooperativa gestisce oltre 1904 posti letto. Un risultato davvero importante perseguito in gran parte con investimenti diretti della cooperativa.

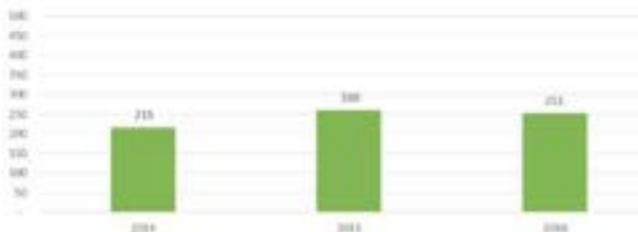
Andamento servizi anziani  
Triennio 2014-2016



## PSICHIATRIA

L'area psichiatria si è specializzata con le strutture di Arco e di Brusson. Dal 2017 operiamo anche per il tramite dell'Istituto San Giorgio a Soriano nel Cimino (VT).

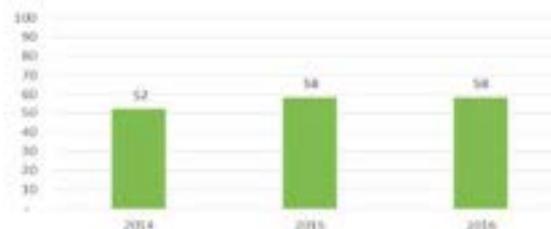
Andamento servizi utenza psichiatrica adulta  
Triennio 2014 - 2016



## COMUNITÀ PER MINORI

Alle tradizioni gestioni dell'area minori si è aggiunta nel 2017 quella di Brusson dove stiamo completando la costruzione di una struttura indipendente da 10 p.l. strutture specializzandosi sempre più nel trattamento e nella riabilitazione di adolescenti con problematiche educative e psichiatriche. Obiettivo per il nuovo triennio è la riqualificazione degli immobili e l'apertura di almeno due centri. Al 31/12/2016 Codess ospita 58 minori nelle proprie comunità alloggio.

Andamento Servizi Area Minori  
Triennio 2014 - 2016



## DISABILI

L'obiettivo è di aumentare la ricettività (diurno + residenziale) arrivando a 500 ospiti.



## INFANZIA

Mantenimento dell'accoglienza nei nostri asili nido di oltre 1800 bambini.



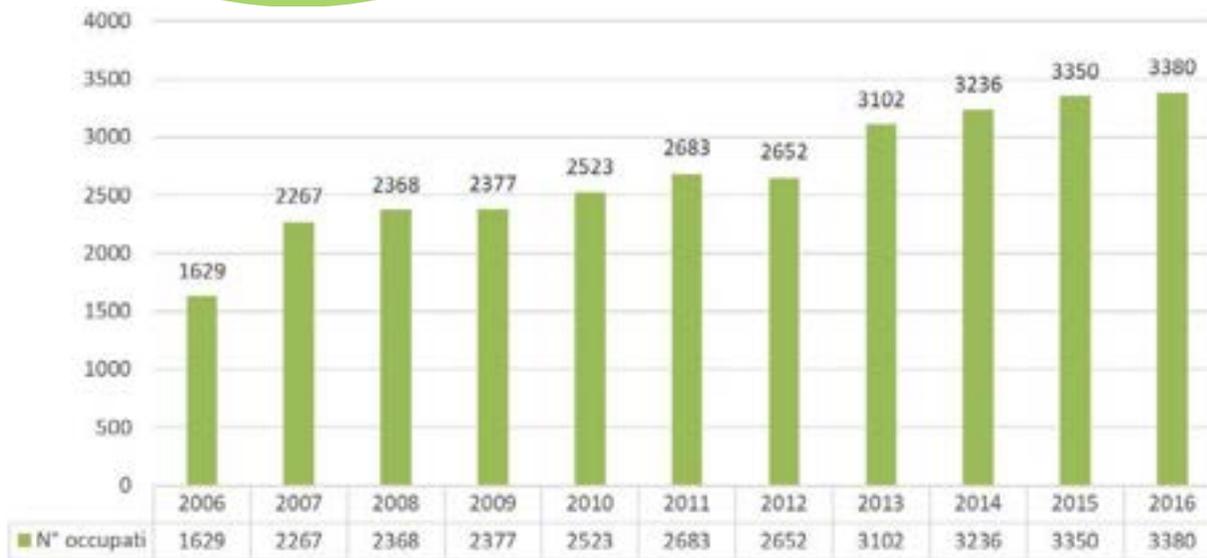
## 2.4 RISORSE UMANE, LAVORO, FORMAZIONE

### OCCUPAZIONE AL 31/12/2016

#### ANDAMENTO OCCUPAZIONALE 2006/2016

Un parco personale in crescita costante.

N. 3380 gli occupati della Cooperativa al 31.12.2016 e, dato nel momento in cui si scrive, N. 3398 gli occupati al 31.07.2017.

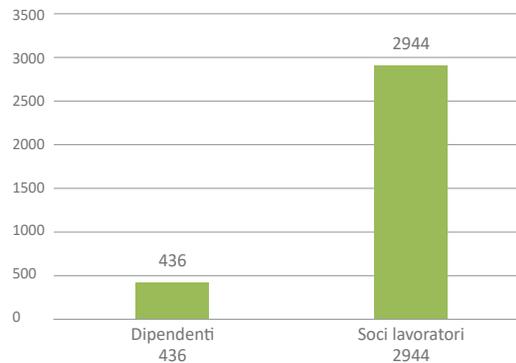
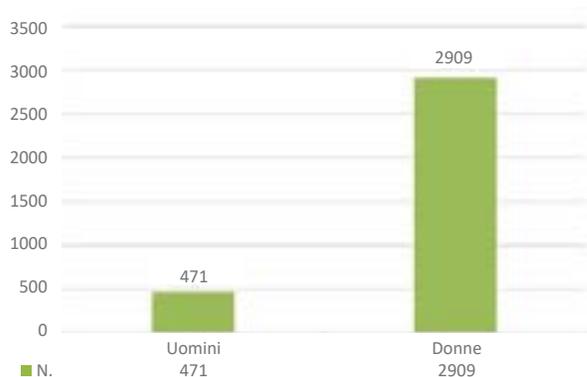


## ORGANICO COMPLESSIVO ULTIMO QUINQUENNIO (2012/2016)



## OCUPATI SOCI

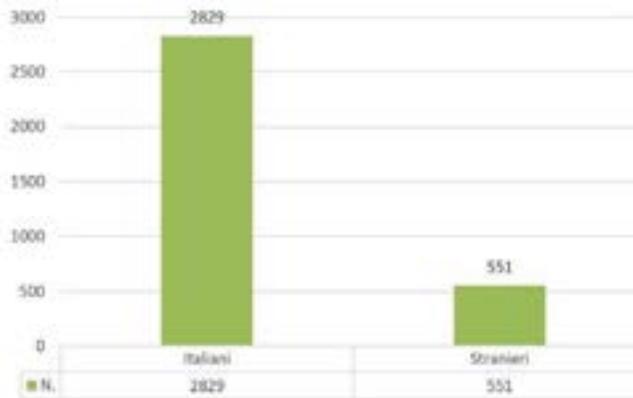
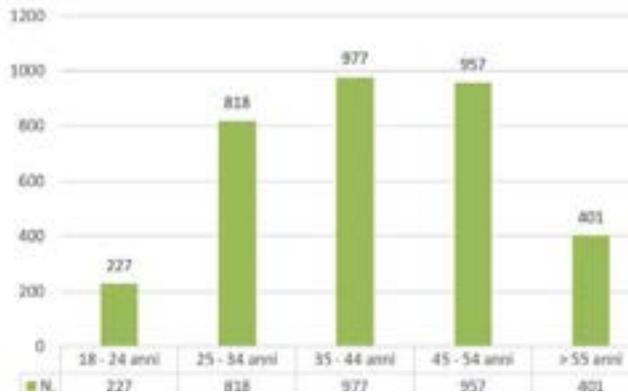
L'87% dei nostri occupati è socio, per cui è garantita la condizione di mutualità e prevalenza.



## SESSO OCCUPATI

Oltre l'86% dei nostri occupati è donna.

## ETÀ OCCUPATI

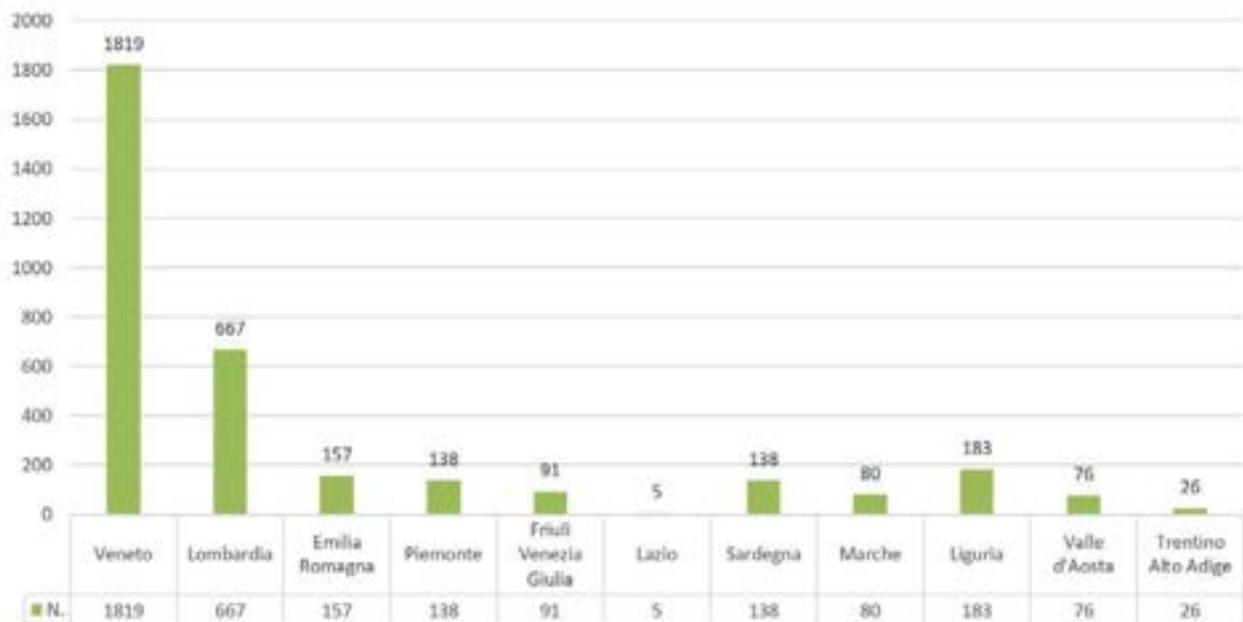


## OCCUPATI PER NAZIONALITÀ

Occupiamo il 16% di lavoratori di altre nazionalità.

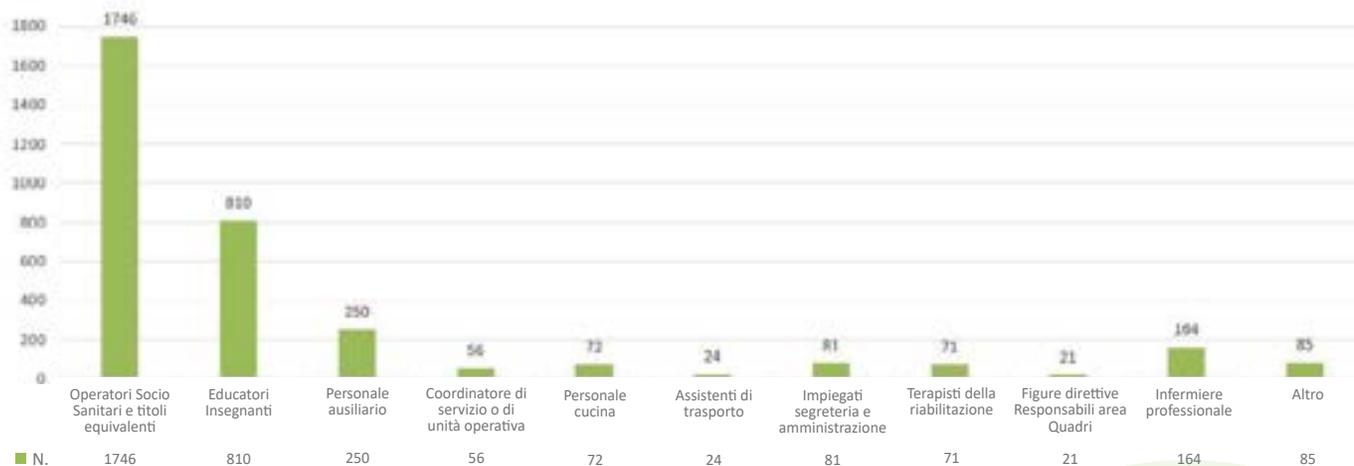
## OCCUPATI PER REGIONE

Il 74% dei nostri lavoratori opera in Veneto e Lombardia.



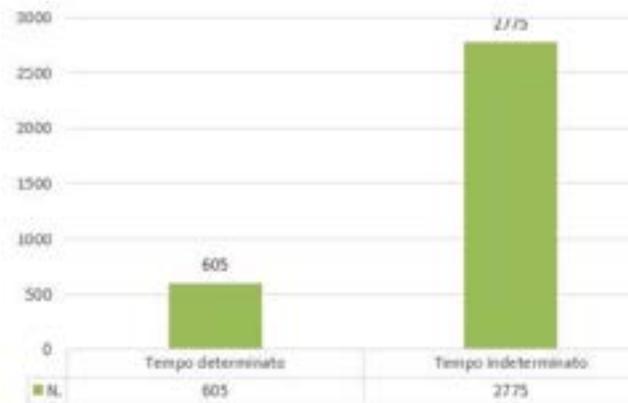
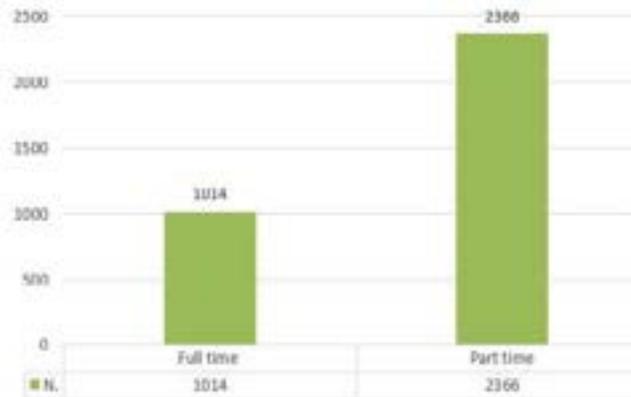
## OCCUPATI PER QUALIFICA E MANSIONI

Il 74% dei nostri lavoratori opera in Veneto e Lombardia.



## OCCUPATI PER ORARIO CONTRATTUALE

Il 70% del personale dipendente è assunto a part-time.

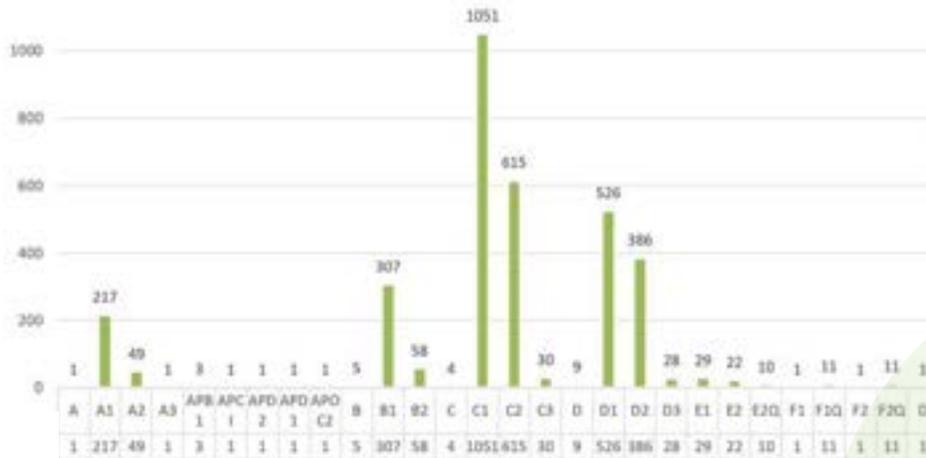
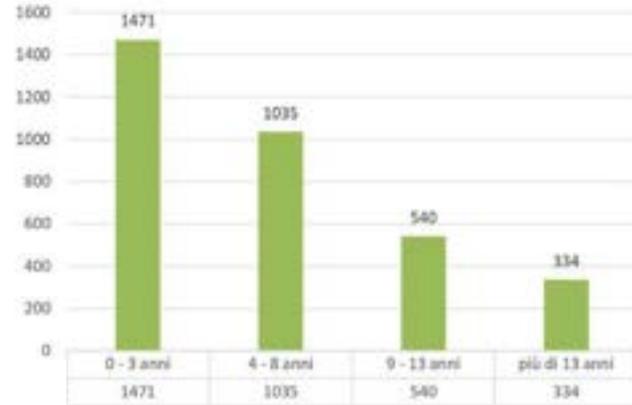


## OCCUPATI PER DURATA CONTRATTUALE

L'82% degli occupati è assunto a tempo indeterminato.

## OCCUPATI PER ANZIANITÀ DI SERVIZIO

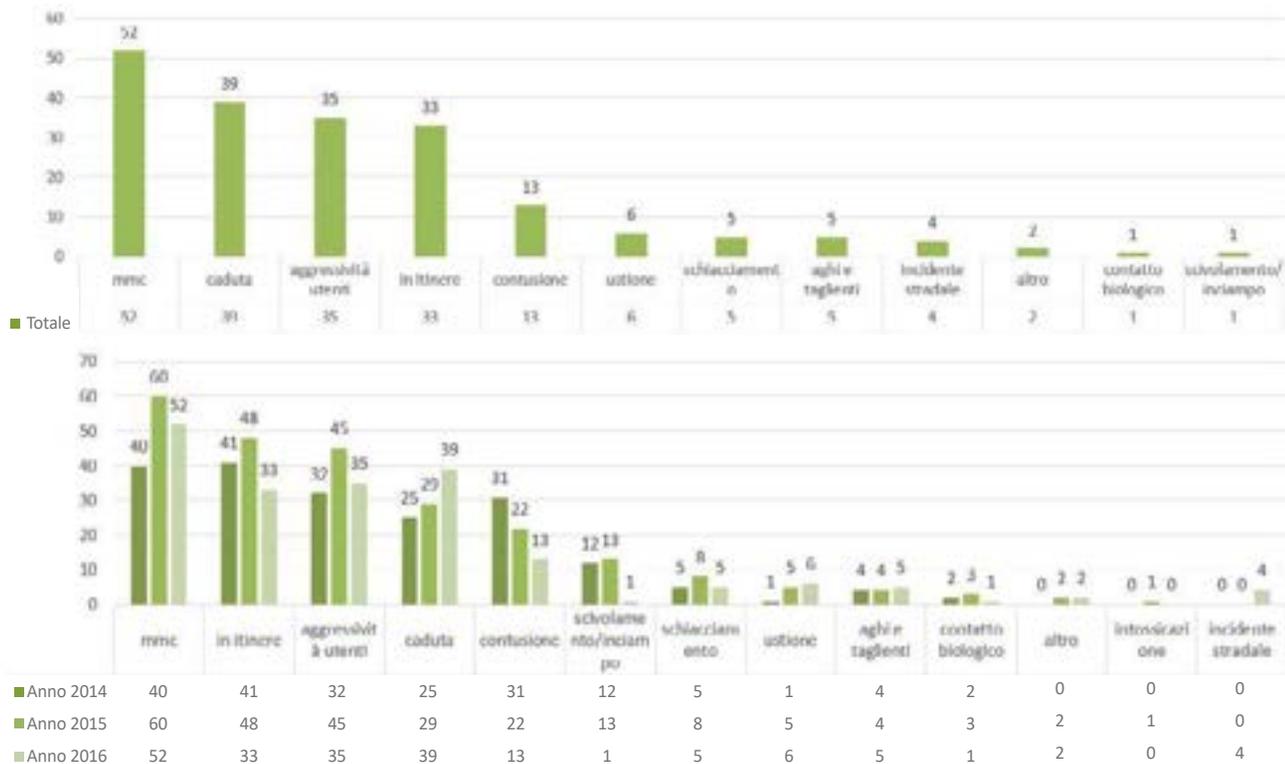
Il 47% del personale ha una anzianità di servizio compresa tra i 4 e i 13 anni.



## OCCUPATI PER LIVELLI CCNL

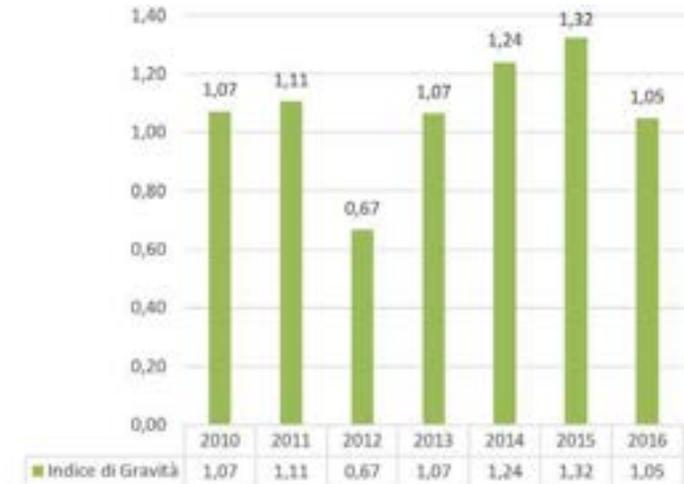
## SICUREZZA SUL LAVORO

In riferimento all'anno 2016 si denota una continuità nell'attività di vigilanza e prevenzione volta a garantire la sicurezza dei luoghi di lavoro, in accordo con le previsioni del D.Lgs. 81/08. Il totale degli infortuni viene calcolato a 196, pari a complessivi 4615 giorni di lavoro per infortunio.



## FORMAZIONE ATTIVITÀ FORMATIVA INTERNA

### INDICE DI GRAVITÀ



Il 2016 mantiene il trend positivo inaugurato già nel 2015 e caratterizzato da un sensibile aumento della formazione erogata, come brevemente illustrato dal sottostante prospetto:

- **N. 354 CORSI ORGANIZZATI E GESTITI** (rispetto ai 279 dello scorso 2015)
- **N. 5.008 OPERATORI FORMATI** (rispetto ai 4.860 del 2015)
- **N. 2.319,6 ORE DI FORMAZIONE EROGATA** (rispetto alle 2.216,5 del 2015).

#### FORMAZIONE OBBLIGATORIA:

grazie all'incremento delle risorse a disposizione e la nuova organizzazione dei compiti, l'Area Formazione può vantare un netto miglioramento della qualità e della celerità della risposta alle esigenze dei servizi rispetto all'anno precedente.

#### FORMAZIONE TECNICO-PROFESSIONALE:

sono stati realizzati numerosi percorsi formativi distribuiti nei diversi servizi e in alcuni casi molto articolati. Per la totalità degli incontri è stato rilevato un ottimo indice di gradimento espresso dai partecipanti, sia circa i contenuti sia circa i docenti, confermando un buon livello di qualità formativa.

#### NOVITÀ DEL 2016:

la formazione a distanza grazie all'attivazione di una piattaforma e-learning.

## IN SINTESI LE ATTIVITÀ ORGANIZZATE NEL 2016:

CORSI	ORE FORMAZIONE	PERSONE FORMATE
FORMAZIONE TECNICO PROFESSIONALE REALIZZATA NEL 2016	790,9	1790
FORMAZIONE SUL D. LGS 231/01	44,7	380
SUPERVISIONI	189	254
CORSO DI ADDETTO ALLA PREVENZIONE INCENDI, LOTTA ANTINCENDIO E GESTIONE DELLE EMERGENZE IN ATTIVITÀ A RISCHIO DI INCENDIO ELEVATO - D.M. 10/03/1998	200	248
CORSO DI ADDETTO ALLA PREVENZIONE INCENDI, LOTTA ANTINCENDIO E GESTIONE DELLE EMERGENZE I N ATTIVITÀ A RISCHIO DI INCENDIO MEDIO - D.M. 10/03/1998	84	127
CORSO DI AGGIORNAMENTO PER ADDETTO ALLA PREVENZIONE INCENDI, LOTTA ANTINCENDIO E GESTIONE DELLE EMER- GENZE IN ATTIVITÀ A RISCHIO DI INCENDIO MEDIO - D.M. 10/03/1998	23	76
CORSO DI AGGIORNAMENTO PER ADDETTO ALLA PREVENZIONE INCENDI, LOTTA ANTINCENDIO E GESTIONE DELLE EMER- GENZE IN ATTIVITÀ A RISCHIO DI INCENDIO ELEVATO - D.M. 10/03/1998	58	76
IDONEITA' TECNICA PER L'ESPLETAMENTO DELL'INCARICO DI ADDETTO ANTINCENDIO	92	158
CORSO BASE DI PRIMO SOCCORSO AZIENDALE - D.M. 388/2003	352	464
CORSO DI AGGIORNAMENTO DI PRIMO SOCCORSO AZIENDALE - D.M. 388/2003	107,5	259
FORMAZIONE GENERALE PER LAVORATORI DEL SETTORE SOCIALE - ACCORDO CONFERENZA STATO REGIONI	75,5	430
FORMAZIONE SPECIFICA PER LAVORATORI - CLASSE DI RISCHIO ELEVATO - ACCORDO CONFERENZA STATO REGIONI	180	239
FORMAZIONE SPECIFICA PER LAVORATORI - RISCHIO MEDIO - ACCORDO CONFERENZA STATO REGIONI	55,5	139
FORMAZIONE SPECIFICA PER LAVORATORI - CLASSE DI RISCHIO BASSO - ACCORDO CONFERENZA STATO REGIONI	4	3
CORSO BASE RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA AI SENSI DELL'ART. 37 COMMA 11 DEL D- LGS 81/2008	16	7
CORSO DI AGGIORNAMENTO RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA AI SENSI DELL'ART. 37 COMMA 11 DEL D- LGS 81/2008	8	7
FORMAZIONE IN MATERIA IGIENICO-SANITARIA HACCP E AUTOCONTROLLO	39,5	351

## ATTIVITÀ FORMATIVA ESTERNA

Nel corso del 2016 l'Area Formazione ha gestito due edizioni del corso di QUALIFICA PROFESSIONALE PER OPERATORE SOCIO SANITARIO, che si concluderanno ad Aprile 2017 e che porteranno alla qualifica di 56 persone tra Padova e Gruarò, di cui tre già inserite professionalmente nella Cooperativa. Nella Primavera 2016, inoltre, si è conclusa l'edizione dello stesso corso approvata nel 2014, con il rilascio di 30 qualifiche professionali

Sul fronte del FONDO SOCIALE EUROPEO la Cooperativa ha partecipato e aderito a due bandi pubblicati all'interno del POR FSE 2014-2020 "Più competenti più competitive" in collaborazione con la Cooperativa Venetica.

Per il bando "Nuove competenze e digitalizzazione d'impresa nel distretto del mobile del Veneto orientale" Codess sta attualmente gestendo un percorso formativo dedicato a piccole e medie imprese venete del settore del mobile, invece con il "Marketing innovativo e brand experience nella GdO" Codess sta gestendo un percorso formativo in partenariato con la catena di supermercati CONAD.

Nel 2016 l'attività di CONSULENZA, inoltre, ha iniziato ad estendersi anche oltre le realtà facenti capo a Codess. È il caso della consulenza con il Colorificio San Marco di Marcon, con cui si sta concretizzando un rapporto professionale per la certificazione dell'azienda come Impresa Eccellente.

In riferimento alla FORMAZIONE SUL LIBERO MERCATO, sono stati infatti realizzati in via sperimentale due percorsi formativi a pagamento: Professione Baby Sitter e Anziani e Abusi – Riconoscimento e Prevenzione (di quest'ultimo sono state realizzate due edizioni). L'indice di gradimento espresso dai partecipanti ha confermato la correttezza della scelta dei contenuti e dei docenti, riconfermati a pieni voti per le prossime edizioni.

## TIROCINI

Nel corso del 2016, a cura dell'Area, sono stati attivati nei diversi servizi della cooperativa 334 tirocini (a fronte dei 242 avviati nel corso del 2015). In aggiunta ai tirocini formativi, l'Area si è occupata anche dell'attivazione di alcune esperienze di Lavoro Socialmente Utile per i Servizi della zona bolognese. Tutte le risorse attualmente inserite si sono dimostrate una valida fonte di aiuto e supporto dei Servizi nello svolgimento di attività quotidiane come la manutenzione ordinaria, degli spazi verdi, ecc.



## 2.5 DATI E TRAGUARDI DI CUSTOMER

### PREMESSA

Come positivamente sperimentato da qualche anno, anche per il 2016 l'esito del gradimento esterno misurato attraverso la somministrazione di questionari viene relazionato in un'unica analisi di presentazione dei dati. Partendo dalla differenza che intercorre tra il Committente ed il Cliente/Utente del servizio (il primo ci commissiona e ci paga la prestazione, mentre il secondo ne usufruisce) e dalla considerazione che in alcuni servizi i due ruoli coincidono ed in altri restano separati, abbiamo definito di operare la rilevazione e la presentazione del gradimento secondo i seguenti criteri operativi:

1. La misurazione della soddisfazione del Committente, riporta i dati relativi ai seguenti servizi:
  - I servizi erogati sul territorio (educativi ed assistenziali) ad esclusione di quelli scolastici di assistenza ad personam, per i quali la difficoltà di somministrazione si è presentata nel corso degli anni sempre più critica e gli esiti raccolti poco significativi dal punto di vista della rappresentatività del dato.
  - I servizi rivolti alla Prima Infanzia (nidi, centri infanzia e scuole dell'Infanzia)

- I servizi diurni e residenziali nei quali sia identificabile un unico Committente con titolarità piena nella gestione degli accessi e nel controllo sulle modalità di erogazione. La sempre minore presenza di tale modalità gestionale all'interno del panorama dei servizi offerti, nonché la scarsa rappresentatività del dato di esito (soltanto 3 questionari) inducono tuttavia per il futuro ad un ripensamento rispetto all'utilizzo di tale modalità di misurazione in siffatti servizi.

2. La misurazione della soddisfazione del Cliente/Utente, riporta i dati relativi a tutti i servizi nei quali sia stato possibile effettuare una rilevazione diretta sul cliente/utente/famigliare garantendo una sufficiente rappresentatività. In relazione a tale requisito, in accordo con i Coordinatori ed i Responsabili delle aree coinvolte, sono stati esclusi dalla rilevazione le Comunità per Minori e le Comunità Mamma-bambino, per la misurazione delle quali vengono utilizzati elementi di valutazione indiretta specificatamente individuati e formalizzati nel modello gestionale di Area.

Mentre per i Nidi e per alcuni servizi territoriali sono presenti e confrontabili sia i dati di esito della committenza che quelli relativi al cliente, per la quasi totalità dei servizi diurni e residenziali il dato della soddisfazione del

Cliente/Utente è l'unico raccolto, anche in ragione del sempre più scarso coinvolgimento dell'ente pubblico che di fatto non si pone quale interlocutore nel processo di erogazione del servizio e soprattutto nella verifica qualitativa dello stesso.

## SODDISFAZIONE DEL COMMITTENTE

Di seguito sono illustrati alcuni dati relativi all'andamento del gradimento del committente per l'anno 2016 ed il loro raffronto con gli anni precedenti.

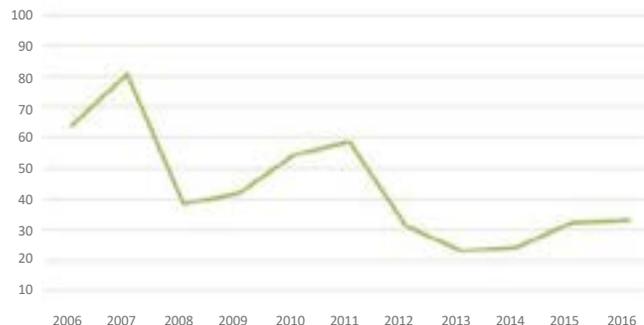
Si ritiene opportuno premettere che:

- Risulta ormai stabilizzato e metodologicamente accettato anche da parte dell'Ente Pubblico l'utilizzo della modalità telematica. Tale modalità non ha comportato anche per quest'anno nessun caso di restituzione per mancato recapito.

- La limitatezza del dato disponibile, pur non inficiando la rappresentatività complessiva, permette un raffronto per aree solo ove gli esiti di gradimento siano rappresentativi e comparabili poiché rispondenti ad un identico modello gestionale; ci si è pertanto limitati ad un raffronto comparato solo per l'Area Prima Infanzia.
- I Committenti che hanno risposto al questionario nel 2016 coincidono per circa il 70% con quelli che hanno risposto l'anno precedente; troviamo inoltre qualche "nuovo" committente, ed alcuni "storici" ma magari silenti da anni. Restano tuttavia ancora parecchi i servizi che non hanno risposto né quest'anno e neppure nell'ultimo biennio. Sul punto è opportuna una riflessione che spinga i diversi Responsabili ad acquisire il dato di esito in altra modalità.
- In termini di analisi complessiva del gradimento della committenza è opportuno che si consideri e si ricomprendano anche i dati di rilevazione indiretta (es. esiti di colloqui informali e formali, riconferme ed ampliamento dei servizi, coinvolgimento in nuovi progetti od attività, etc) raccolti dai Coordinatori ed in possesso dei Responsabili che sono imprescindibili per una completa lettura del processo di validazione commerciale e delle sue possibili evoluzioni.

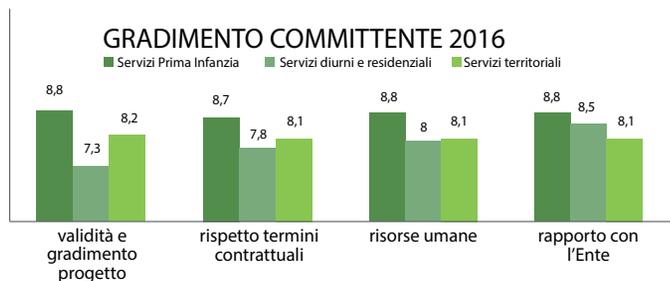
## TASSO DI RISPOSTA AL QUESTIONARIO

TASSO DI RISPOSTA DEL COMMITTENTE 2006-2016



Il tasso di risposta registrato nel 2016 è pari al 33%, stabile rispetto alle ultime misurazioni; gli esiti sono risultati sufficientemente rappresentativi in termini sia di territorialità che di tipologie di servizio offerto e si è quindi ritenuto di procedere con l'analisi.

## SODDISFAZIONE COMMITTENTE 2016 PER MACROAREE



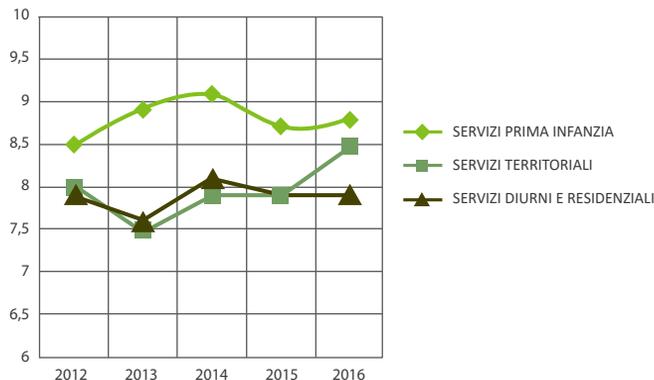
I dati del 2016 sono tutti ampiamente soddisfacenti. I servizi rivolti alla prima infanzia si confermano quelli che ottengono il migliore risultato di gradimento complessivo e per tutte le singole voci, con valori di eccellenza. Da migliorare la soddisfazione della committenza nei servizi diurni e residenziali, sia in termini di gradimento che di rispetto dei termini contrattuali.

## SODDISFAZIONE COMMITTENTE COMPLESSIVA COMPARATA



La soddisfazione complessiva del committente è sostanzialmente stabile, ad eccezione della valutazione dei rapporti con l'Ente che si è riportata su valori di eccellenza. Da analizzare con attenzione le osservazioni presenti nei questionari, dalle quali emerge anche per il 2016 che le difficoltà nel rapporto raramente sono dovute a criticità gestionali ma molto più spesso ai servizi di supporto (amministrativi e di approvvigionamento).

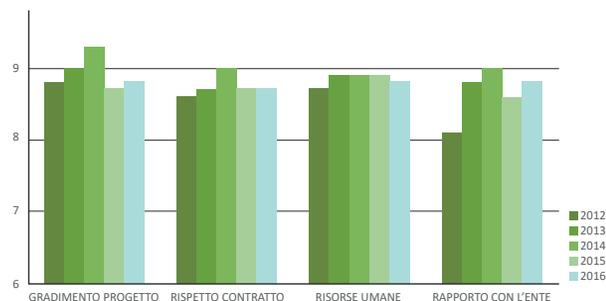
## SODDISFAZIONE COMMITTENTE 2012 - 2016 PER MACROAREE



Con un trend in lieve ripresa rispetto ai valori dello scorso anno, si conferma la buona performance dei servizi dell'Area Prima Infanzia ed un netto miglioramento dei risultati per i Servizi Territoriali.

## SODDISFAZIONE COMMITTENTE 2012-2016 PER AREE GESTIONALI

GRADIMENTO COMMITTENTE AREA PRIMA INFANZIA 2012-2016



Non si ritiene di poter presentare una comparazione per Aree Territoriali a fronte di un rientro di questionari che non garantisce una adeguata rappresentatività; inoltre nel corso del 2016 si è proceduto nell'orientamento organizzativo di accorpamento di attribuzioni di responsabilità gestionali per tipologia di servizio a prescindere dalla territorialità, rendendo perciò insignificante in termini di successiva analisi un dato prettamente geografico.

Con riguardo invece alle Aree Tecniche solo la Prima Infan-

zia presenta le caratteristiche di rappresentatività che ne autorizzano l'analisi del dato, anche perché i servizi dell'area sono in gran parte regolati attraverso un pubblico appalto, che rimanda ad un chiaro e ben identificabile committente.

## SODDISFAZIONE DEL CLIENTE/UTENTE

Con una disponibilità di dati sempre maggiore e più completa, soprattutto in termini comparativi, si è proceduto alla raccolta e ad una analisi aggregata del gradimento del cliente-utente.

L'identificazione del destinatario dell'indagine è variegata, poiché il nostro cliente finale, cioè colui al quale il servizio è rivolto, non ha sempre la possibilità di esprimere direttamente il suo giudizio; così a volte la richiesta di valutazione è mediata e si rivolge ai famigliari o ai tutori.

Al fine di prevedere strumenti differenti di misurazione quando siano coinvolti gli utenti adulti o i loro famigliari, stante la differente visione e percezione del servizio offerto, nei servizi diurni e residenziali rivolti ad anziani è stata avviata la pratica dei Focus con i residenti, una raccolta

strutturata e diretta di indicazioni su alcuni aspetti della loro vita in struttura.

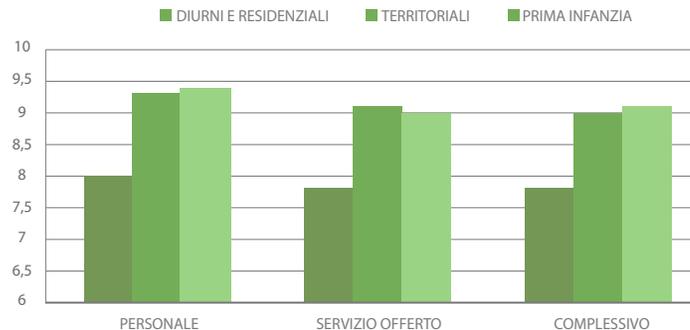
Per completezza di analisi precisiamo che, nei servizi nei quali non è possibile una raccolta diretta del gradimento, si è proceduto ad individuare ai Tavoli di Area strumenti di rilevazione cd. "indiretta".

È evidente, anche in ottica di adeguamento alla edizione 2015 della norma ISO 9001, che un'efficace valutazione del rischio non potrà 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 continua validazione del progetto di offerta del servizio e renderlo conforme alle aspettative.

Il quadro proposto di seguito si presenta sufficientemente rappresentativo, interessante e meritevole di approfondimento. L'aggregazione dei dati avviene su 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 2016

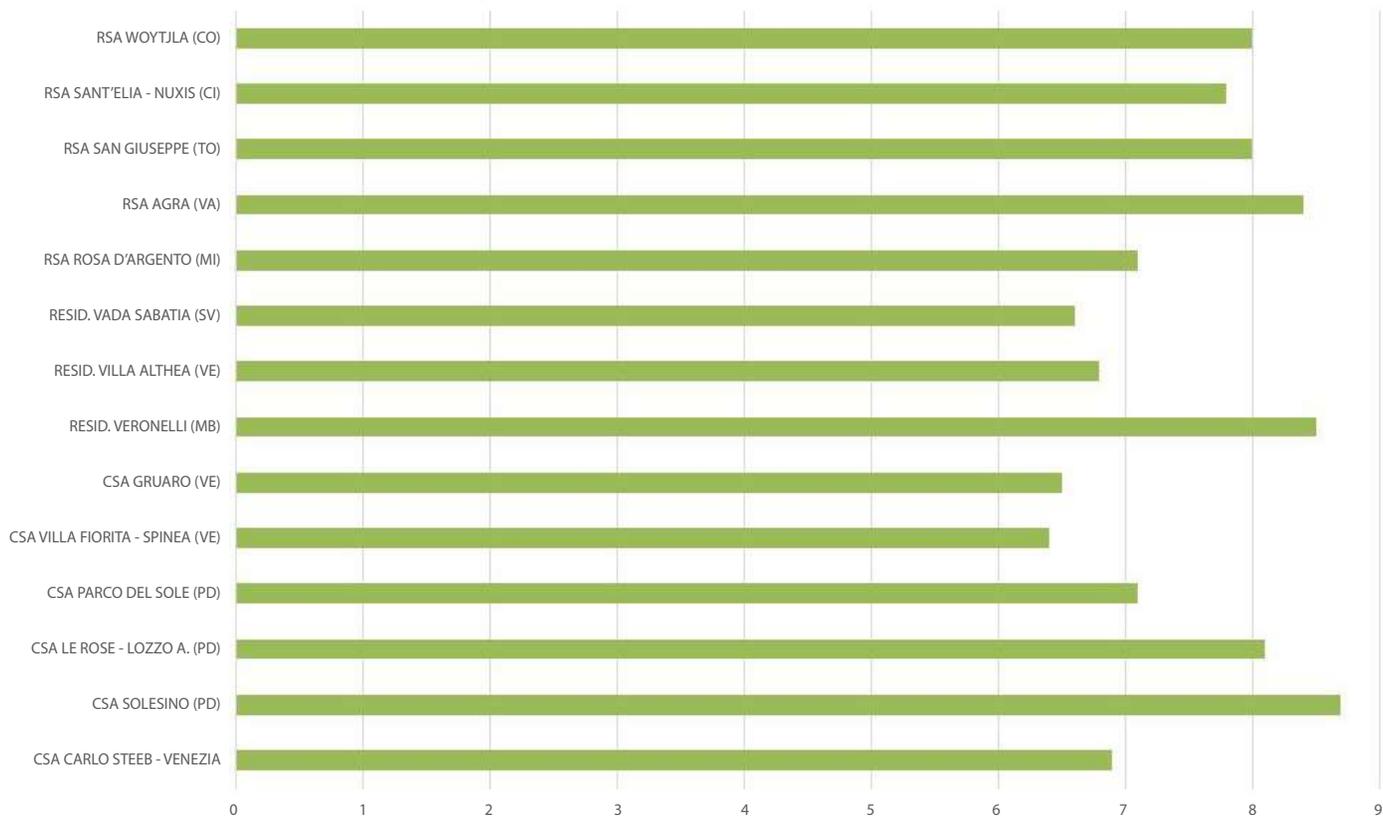


## SODDISFAZIONE CLIENTE COMPLESSIVA COMPARATA 2014-2016

Si rileva una sostanziale tenuta delle valutazioni espresse negli anni precedenti su standard mediamente molto alti.

## SODDISFAZIONE CLIENTE SERVIZI DIURNI E RESIDENZIALI 2016

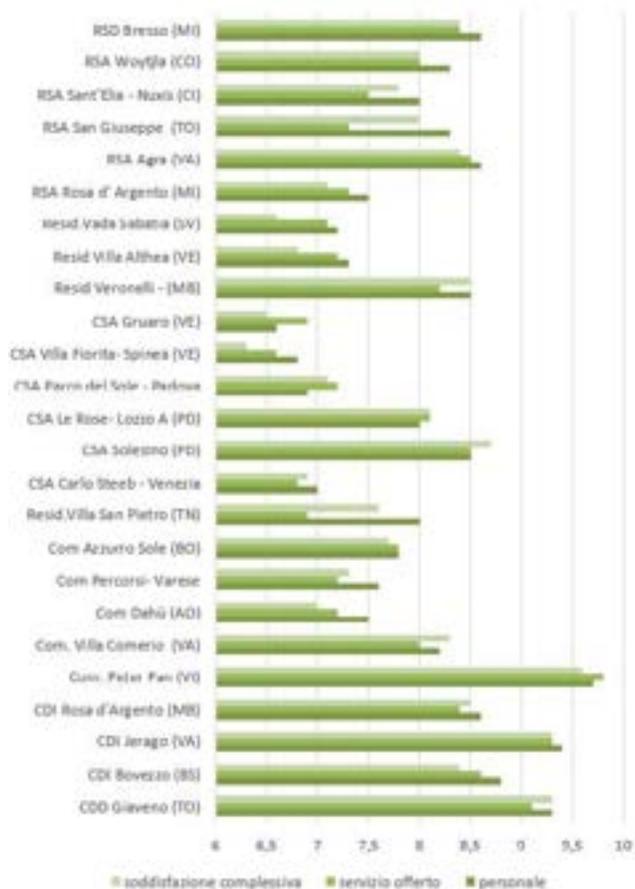
Nel dettaglio di seguito sono rappresentati gli esiti dei servizi diurni e residenziali per Anziani.



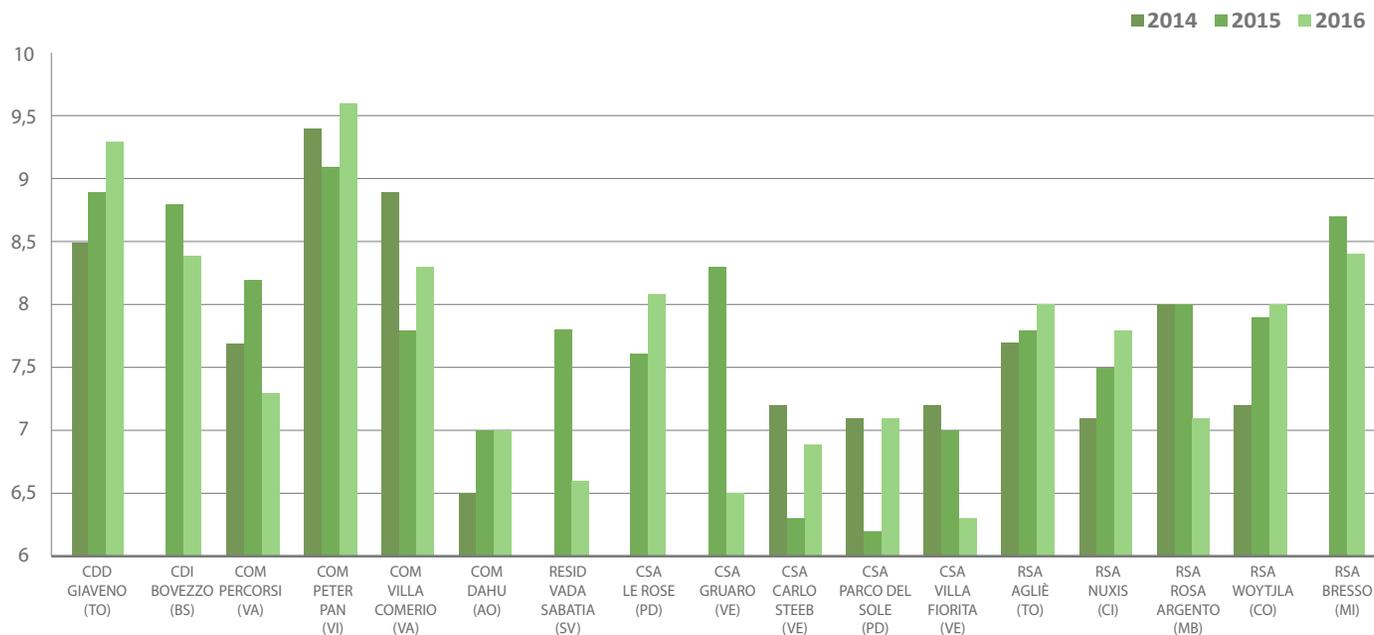
## GRADIMENTO SERVIZI DIURNI E RESIDENZIALI 2016

Nel seguente grafico troviamo invece tutti i servizi diurni e residenziali in gestione (quindi anche quelli dedicati all'utenza disabile e psichiatrica) con il dettaglio di misurazione della soddisfazione.

GRADIMENTO SERVIZI DIURNI E RESIDENZIALI 2016

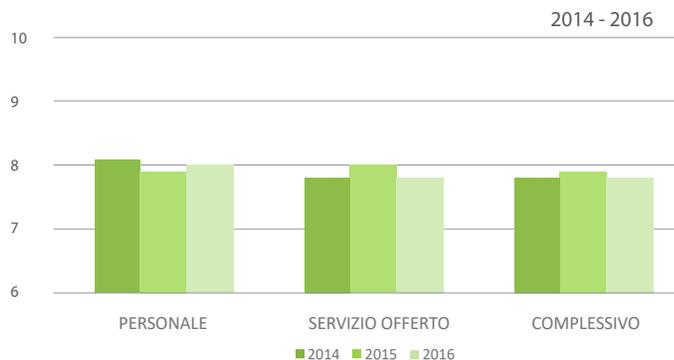


## SODDISFAZIONE CLIENTE SERVIZI DIURNI E RESIDENZIALI COMPARATA 2014 - 2016



## SODDISFAZIONE CLIENTE SERVIZI DIURNI E RESIDENZIALI 2014 - 2016

Si ha una sostanziale conferma della buona tenuta del dato complessivo aziendale (7,8 nel 2016 contro il 7,9 del 2015).



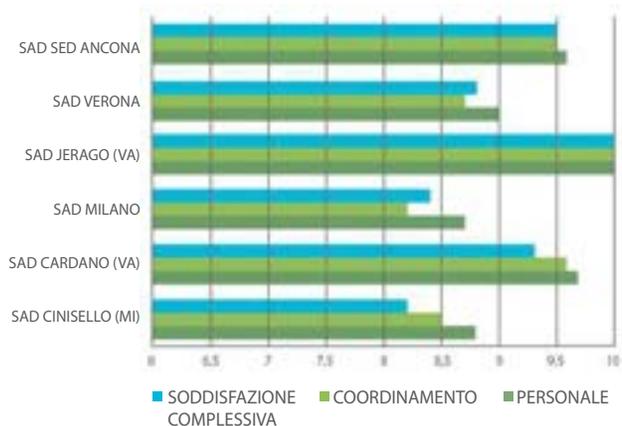
## SODDISFAZIONE CLIENTE SERVIZI TERRITORIALI 2016 E COMPARATA



La lettura del dato deve tenere in debita considerazione l'eterogeneità dei servizi (rivolti ad anziani, disabili, minori etc); è importante sottolineare che il risultato assai positivo (tutte le medie sono superiori all'8) è omogeneo ed uniforme sia nelle grandi città che nei piccoli centri e sia quando a rispondere è l'utente finale che quando vi si sostituisce il familiare. Da puntualizzare che il dato si riferisce esclusivamente a servizi domiciliari (sia rivolti ad adulti che a minori), stante l'impossibilità di procedere con rilevazione diretta nei servizi scolastici.

Non sono rappresentati purtroppo tutti i territori, in particolare non sono disponibili rilevazioni per le province di Padova e Venezia.

## SODDISFAZIONE CLIENTE 2016 SERVIZI TERRITORIALI

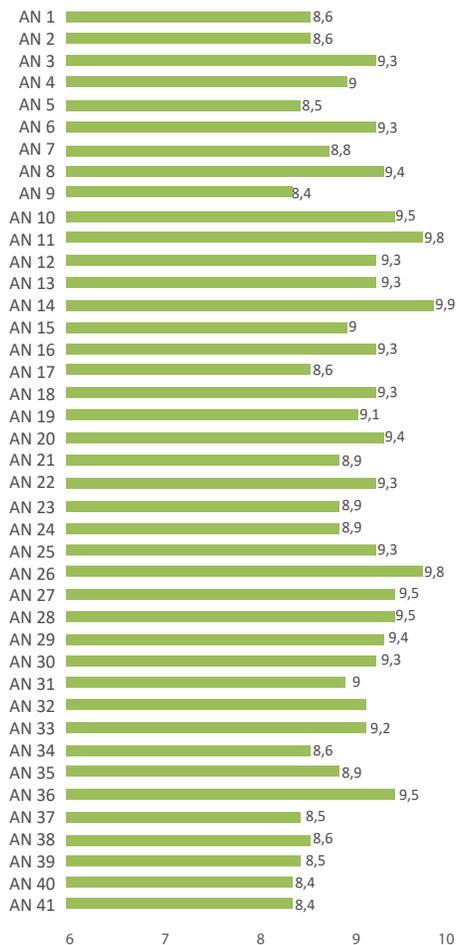


## SODDISFAZIONE CLIENTE SERVIZI PRIMA INFANZIA 2016 E COMPARATA

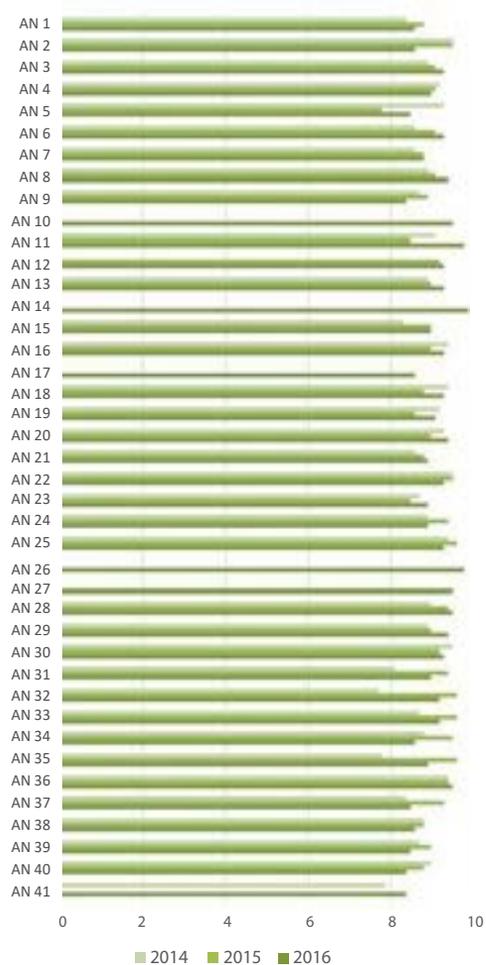


Due dei tre parametri considerati presentano nella misurazione del 2016 un trend in ulteriore miglioramento su standard molto elevati, segno evidente del continuo apprezzamento dei genitori per il modello gestionale offerto. In alcuni casi il giudizio complessivo è stato condizionato da difficoltà e criticità legate ai processi di supporto (in particolare la fatturazione) come evidenziato nelle note di alcuni questionari; lo stesso fenomeno si era rilevato in relazione alla soddisfazione del committente. Anche per quest'area si propongono alcuni raffronti e comparazioni sui singoli servizi.

SODDISFAZIONE FAMIGLIARI SERVIZI PRIMA INFANZIA  
anno educativo 2015-2016



GRADIMENTO SERVIZI PRIMA INFANZIA 2014-2016



## SODDISFAZIONE COMPLESSIVA COMPARATA CLIENTE - COMMITTENTE 2016

SODDISFAZIONE COMPARATA COMMITTENTE - CLIENTE 2016



Ultimo dato che si propone all'analisi è la comparazione tra la percezione del committente con quella del cliente/utente.

Lo scostamento, seppur minimo e su valori assoluti molto alti, tra la percezione del committente e quella del cliente nei servizi territoriali e quelli rivolti alla Prima Infanzia è da ricercare probabilmente nel valore aggiunto offerto dall'alta professionalità del personale

dedicato alla cura ed all'assistenza educativa, che può essere apprezzata in tutto il suo valore soltanto da chi la sperimenta direttamente.

## CONCLUSIONI

I dati aggregati forniti trovano spazio di analisi e commento nelle relazioni annuali di verifica dei responsabili dei servizi a diversi livelli ed in queste sedi vengono individuate le azioni di miglioramento in risposta alle carenze rilevate dalle singole misurazioni. A partire da questi, anche la Direzione adotta azioni positive per un miglioramento complessivo della performance aziendale con riguardo alla soddisfazione del cliente.

Per una più completa analisi degli elementi di output che risponda segnatamente anche ai requisiti della ISO 9001:2015 ma soprattutto si proponga quale strategia di business in un mercato orientato sempre più al cliente privato, potrebbero essere individuate soluzioni organizzative ed adeguati flussi comunicativi finalizzati alla raccolta, elaborazione, monitoraggio centralizzato di ogni dato disponibile (es. Focus, incontri con i committenti ed i famigliari, analisi aggregata dei suggerimenti/reclami etc) ed alla successiva implementazione di un sistema CRM (Customer relationship Management) orientato alla gestione delle relazioni con i clienti e con le parti interessate ed alla loro fidelizzazione attraverso la soddisfazione personalizzata delle loro esigenze ed aspettative.

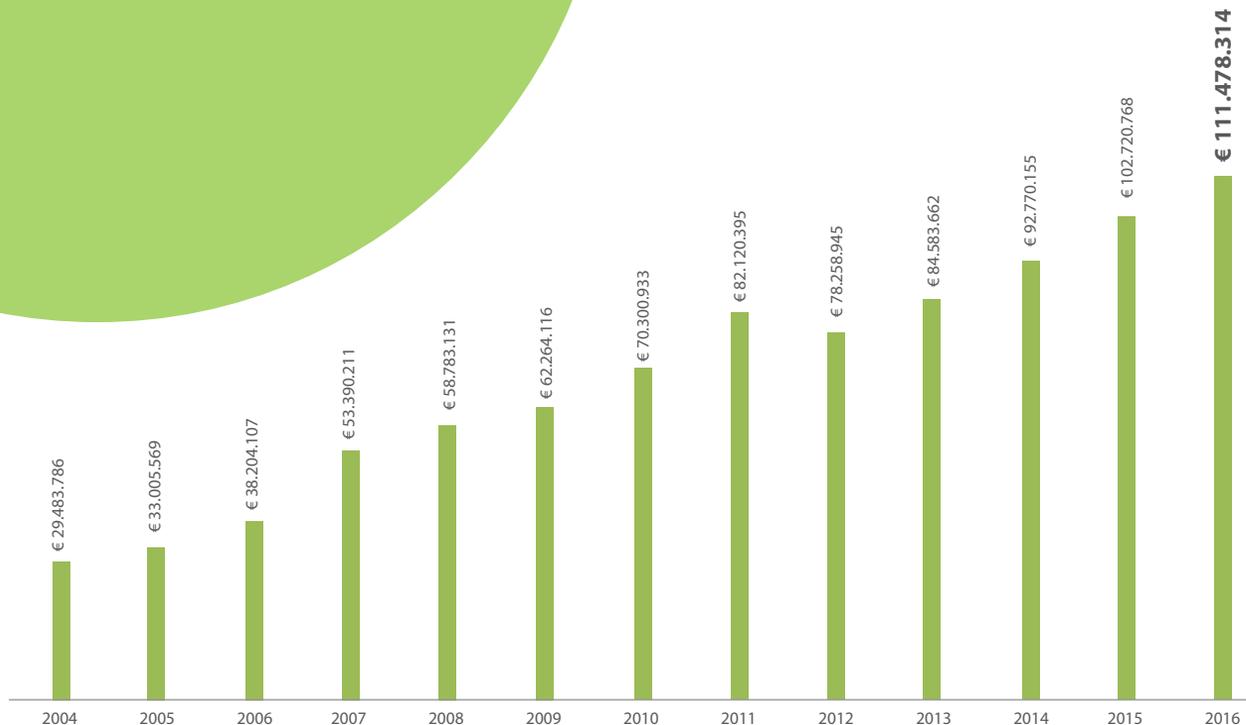


3.

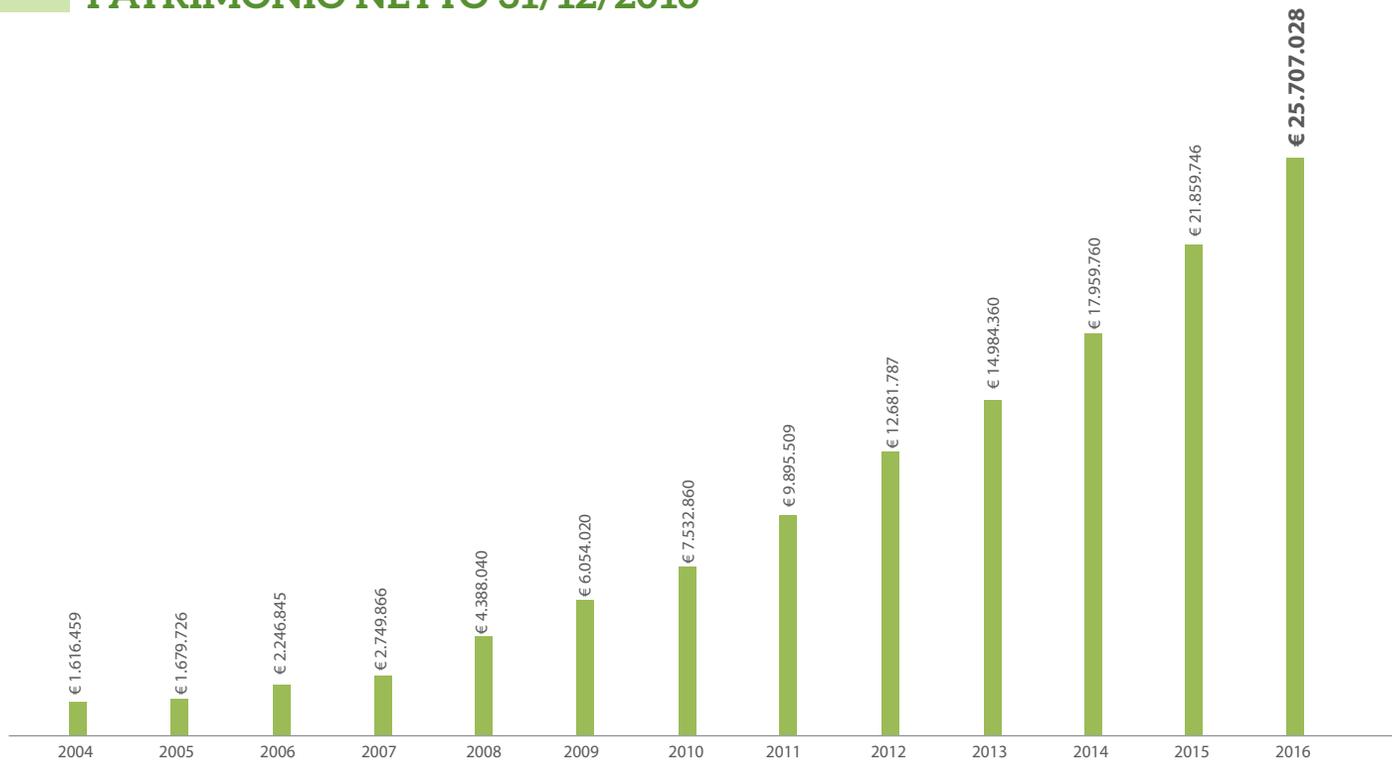
VALORE

# 3.1 IL VALORE CREATO

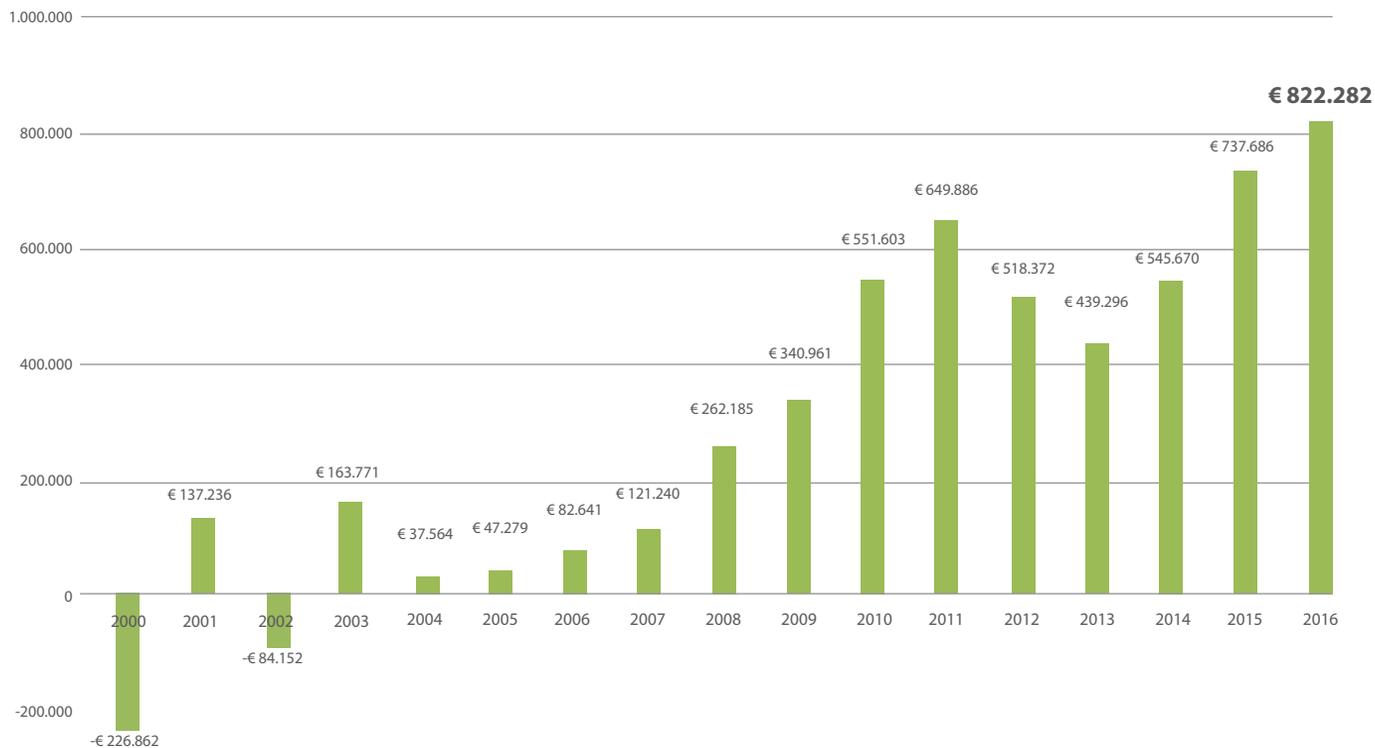
## VALORE DELLA PRODUZIONE 31/12/2016



## PATRIMONIO NETTO 31/12/2016



## UTILE 31/12/2016



## FATTURATO 31/12/2016



## 3.2 IL VALORE DISTRIBUITO

VALORE AGGIUNTO GLOBALE	ESERCIZIO 2016	ESERCIZIO 2015	ESERCIZIO 2014
<b>A) VALORE DELLA PRODUZIONE</b>			
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni Rettifiche di ricavo	102.127.799	94.609.249	85.067.400
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	230.433	201.567	136.338
<b>Ricavi della produzione tipica</b>	<b>102.358.232</b>	<b>94.810.816</b>	<b>85.203.738</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 costo di acquisto di merci (o costo delle merci vendute)	7.083.646	6.408.838	4.930.366
7. Costi per servizi	12.515.913	11.552.290	9.288.444
8. Costi per godimento di beni di terzi	9.817.826	8.573.001	6.810.013
9. Accantonamenti per rischi	1.824.000	1.281.567	1.749.597
10. Altri accantonamenti	767.751	836.214	698.411
11. Oneri diversi di gestione	1.306.118	807.833	649.889
	33.315.254	29.459.743	24.126.720
<b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO (V.A.C.)</b>	<b>69.042.978</b>	<b>65.351.073</b>	<b>61.077.018</b>

### C) COMPONENTI ACCESSORI E STRAORDINARI

12. +/- Saldo gestione accessoria			
Ricavi accessori	510.195	395.380	415.876
- Costi accessori	562.538	236.794	1.033.833
13. +/- Saldo componenti straordinari			
Ricavi straordinari	8.460.592	7.650.567	7.548.021
- Costi straordinari	335.119	356.721	355.192
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>	<b>77.116.107</b>	<b>72.803.505</b>	<b>67.651.890</b>
- Ammortamenti della gestione	2.017.323	1.941.648	1.584.040
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>75.098.784</b>	<b>70.861.857</b>	<b>66.067.850</b>

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	ESERCIZIO 2016	ESERCIZIO 2015	ESERCIZIO 2014
<b>A - REMUNERAZIONE DEL PERSONALE</b>			
Personale non dipendente	5.215.981	5.446.441	4.238.260
Personale dipendente			
a) remunerazione dirette	54.562.254	50.638.211	47.300.068
b) remunerazioni indirette	13.602.848	13.074.951	12.544.729
c) quote di riparto del reddito			
<b>B - REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b>			
Imposte Dirette	335.735	337.720	636.824
Imposte Indirette			
- sovvenzioni in c/esercizio	148.501	156.700	85.379
<b>C - REMUNERAZIONI DEL CAPITALE DI CREDITO</b>			
Oneri per Capitali a breve termine	352.479	381.152	571.489
Oneri per Capitali a lungo termine	355.707	402.396	316.189
<b>D - REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI RISCHIO</b>			
Dividendi			
<b>E - REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA</b>			
+/- Variazioni riserve	822.282	737.686	545.670
F - Liberalità esterne			
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

# RELAZIONI DEL COLLEGIO SINDACALE E DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE DELOITTE S.P.A. AL BILANCIO CIVILISTICO ESERCIZIO 2016

**CODESS SOCIALE**  
**SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE - ONLUS**  
Sede Legale: PADOVA (PD) - Via Boveraccio 56  
R.I. di PADOVA: n. 01174760276  
REA di PADOVA: n. 314026  
COD. FISCALE: 01174760276  
A.N.C.: n. A110780

## RELAZIONE DEL COLLEGIO SINDACALE AL BILANCIO CHIUSO AL 31/12/2016 AI SENSI DELL'ART. 2409, COMMA 1 C.C.

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

### Proemio

Il Collegio Sindacale, nell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2016, ha svolto le attività previste dalla legge, ispirandosi alle norme di comportamento raccomandate dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili.

Vi segnaliamo che la revisione legale dei conti è esercitata dalla società di revisione Debitur & Finco S.p.A.

In ordine alla nostra attività Vi evolviamo 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;

avendo anche tenuto conto della dimensione e delle prerogative dell'azienda, viene ribadito che la fase di "pionierizzazione" dell'attività di vigilanza - nella quale occorre valutare i rischi intrinseci e la attività rispetto ai due parametri supervision - è stata almeno mediata dal riscontro positivo rispetto a quanto già menzionato in base alle informazioni acquisite nel periodo di vigilanza.

La presente relazione, insieme, quindi, l'attività concernente l'Informativa prevista dall'art. 2479, comma 2, c.c. è già prestante:

- sui risultati dell'esercizio sociale;
- sull'attività svolta nell'adempimento dei doveri previsti dalla norma;
- sull'eventuale ricorrenza di deviazioni da parte dei soci di cui all'art. 2408 c.c.

Le attività svolte dal Collegio Sindacale riguardano, 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'ispezione dei libri di vigilanza e dei processi di ispezione è condotta verbalmente a questo riguardo dalla Legge non sono stati emessi avvisi:

- L'implementazione delle attività di nostra competenza, verbalizzate in occasione delle riunioni svolte;
- L'acquisizione di informazioni, offerte con periodicità dal Consiglio di Amministrazione; nel generale andamento della gestione aziendale e nella prevedibile evoluzione, nonché sulle

operazioni di maggior rilievo economico, finanziario e patrimoniale, per le loro dimensioni o consistenza, rilevante della società;

- Lo scambio di informazioni e il confronto con i professionisti che assistono la società in tema di contabilità e assistenza contabile e fiscale su temi di natura tecnica e specifica, nonché legale;
- La partecipazione, nel corso dell'anno 2016, alle assemblee dei soci e alla riunione 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 evaduate 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 evaduate nella presente relazione. La Società di Revisione non ha avuto accesso alla data richiesta in propria relazione al Bilancio di esercizio al 31 dicembre 2016.

In conclusione, per quanto è stato possibile mantenere durante l'attività svolta nell'esercizio, il Collegio Sindacale può affermare che:

- le decisioni adottate dai soci e dall'organo di amministrazione sono state conformi alla legge e alle statute sociali e non sono state, a giudizio del collegio, ispirandosi 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 e caratteristiche, rilevanti della società;
- le operazioni poste in essere sono state conformi alla legge e alle statute sociali e non in particolare contrasto con le debbere 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 consuli nazionali riguardo l'attuale organizzazione della società di fine del suo attività; adeguamento alla discussione e attuazione della Cooperativa; in merito all'adempimento del servizio amministrativo e contabile, nonché sulla sua affidabilità; il Collegio ritiene che, allo stato, la stessa sia in grado di rappresentare correttamente i fatti di gestione;
- nel corso dell'esercizio di vigilanza, sono state descritte, con sono emersi avvisi dai significativi tali da richiedere la segnalazione nella presente relazione;
- non si è dovuto intervenire per omissioni dell'organo di amministrazione ai sensi dell'art. 2406 c.c.;
- non sono state rilevate deviazioni ai sensi dell'art. 2408 c.c.;
- non sono state fatte deviazioni ai sensi dell'art. 2409, co. 2, c.c.;
- nel corso dell'esercizio il collegio non ha rilevato poteri previsti dalla legge.

### La Natura Cooperativa di "COOPERATIVA SOCIALE, SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE - ONLUS"

Vi riportiamo i criteri e le modalità operative seguite nella gestione sociale per il conseguimento dello scopo statutario, assegnata ai nostri consulti ed a verifica di affidabilità:

- nell'attività di verifica delle 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 preliminarmente conoscere il concreto rispetto delle previsioni contenute nell'art. 2343 del c.c. circa la conformità dei criteri regali nella gestione sociale, per il perseguimento dello scopo statutario. Si attesta inoltre che gli stessi criteri sono adeguatamente illustrati dagli Amministratori nella Relazione sulla gestione, allegata al bilancio sottoposto alla Vostra approvazione;
- ai sensi dell'art. 2324 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. 2413 del c.c. il Collegio ha atto che gli Amministratori hanno documentato e giustificato la condizione di scambio contabile con i Soci relativi invece all'esercizio 2014.

Il Collegio da detto atto che gli Amministratori hanno documentato e informato i soci:

- i criteri che, in base alla normativa vigente in materia, determinano la prevalenza della stabilità, la cooperativa, rispetto nel rispetto della norma di cui alla legge 96/10/1991 n. 303, è considerata a necessità prevalere ai sensi dell'art. 111-segna della norme di attuazione e transitorie del Codice Civile e come tale ha richiesto e ottenuto l'iscrizione nell'apposito Albo di cui all'2182 del Codice Civile;

- le condizioni oggettive ex art. 2344 Cod. Civ. e soggettive (1898.601/02) in ordine alla possibilità di accedere dalle agevolazioni tributarie e la loro concreta fruizione;
- il vincolo di indispensabilità sociale delle risorse.

#### Observazioni in ordine al bilancio d'esercizio

Non essendo a noi demandata la revisione legale dei conti, abbiamo vigilato sull'impressione 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. 2421 e seguenti del Codice Civile, sia con riferimento al risultato economico e alla consistenza patrimoniale al 31 dicembre 2015 che appaiono adeguati ad assicurare la continuità della Cooperativa.

Il Collegio Sindacale ha preso atto che l'organo di amministrazione ha tenuto conto dell'obbligo di redazione della nota integrativa facendo l'utilizzo della cosiddetta "scansione XBRL", necessaria per standardizzare tale documento e renderlo disponibile al trattamento digitale. A questo, infatti, un adempimento richiesto dal Registro delle Imprese parte dalla Camera di Commercio in esecuzione dell'art. 5, comma 4, del D.P.C.M. n. 204 del 19 dicembre 2008.

Il Collegio Sindacale ha, pertanto, verificato che le variazioni appaiono alla firma 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 risultati con i valori relativi alla chiusura dell'esercizio precedente.

Il progetto di Bilancio dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2016 è stato approvato dall'organo di amministrazione e risulta conforme dello stato patrimoniale, del conto economico, del risultato finanziario e della nota integrativa.

Inoltre l'organo di amministrazione ha altresì predisposto la relazione sulla gestione di cui all'art. 2428 c.c.:

Tali documenti sono stati consegnati al collegio sindacale in tempo utile affinché siano depositati presso la sede della società conosciuti dalla presente relazione, e ciò indipendentemente dal ricorso previsto dall'art. 2429, comma 1, c.c.

È stato, quindi, esaminato il progetto di bilancio, in merito al quale sono formulate le seguenti ulteriori osservazioni:

- i criteri di valutazione delle poste dell'attivo e del passivo rispetto a tale necessità indifferente sono stati controllati e non sono risultati contestualmente 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, sulla 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;
- 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 3, c.c.;

- è stata verificata la rispondenza del bilancio ai fatti ed alle informazioni di cui si è avuta conoscenza a seguito dell'insediamento dei diversi uffici del Collegio Sindacale e a tale riguardo non vengono evidenziate ulteriori osservazioni;

- ai sensi dell'art. 2426, comma 3, c.c. i costi di impianto e ampliamento iscritti al punto B-E-1) dell'attivo sono dell'oggetto di nostro specifico controllo con conseguente controllo alla loro iscrizione;

- ai sensi dell'art. 2428, comma 6, c.c. si dà atto dell'adozione della voce "avvicinamento" che risulta iscritta all'attivo con il nome corretto e ammontante con un criterio alternativo la liquidazione 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 consistenza delle informazioni contenute nella nota integrativa per quanto attiene l'averes di posizioni finanziarie e monetarie attive e passive nelle originarie in valuta diversa dall'euro;

- gli impegni, le passività potenziali e i rischi sono evidenziati e descritti;
- il risultato netto e il patrimonio netto risultano dall'agguaglio di contabilizzazione relativi all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2016, come anche evidenziate dalla lettera del bilancio, risultano essere positivi rispettivamente per euro 432.282,00 e per euro 25.700.028,00.

#### Observazioni e proposte in ordine all'approvazione del bilancio

Sulla base di quanto sopra esposto e per quanto è stato peraltro comunicato dal Collegio Sindacale e riscontrato dai controlli periodici svolti, il Collegio stesso ritiene all'unanimità che dal momento che con il nuovo periodo alla data relativa la relazione al bilancio al 31 dicembre 2016 da parte della Società di Revisione, non sia possibile esprimere un giudizio complessivo in merito di tale determinato documento.

Palazzo, 03 giugno 2017

PER IL COLLEGGIO SINDACALE

Il Presidente

dot. Massimo De Re




**RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISORE INDIPENDENTE  
AI SENSI DELL'ART. 14 DEL D. LGS. 27 GENNAIO 2010, N. 39 E DELL'ART. 18  
DELLA LEGGE 31 GENNAIO 1992, N. 58**

**Ai Soci della  
CODESS SOCIALE SOCIETÀ' COOPERATIVA SOCIALE - ONLUS**  
Via Socratica, 59  
31121 Padova

ex alla Lega Nazionale Cooperative e Mutue  
Ufficio Certificazioni

#### Relazione sul bilancio d'esercizio

Abbiamo svolto la revisione contabile del bilancio d'esercizio della Codice Sociale Società Cooperativa Sociale - Onlus ("Codessa"), costituito dallo stato patrimoniale al 31 dicembre 2016, del conto economico e del rendiconto finanziario per l'esercizio chiuso a tale data e dalla nota integrativa.

#### Responsabilità degli Amministratori 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 alle norme italiane che ne disciplinano i criteri di redazione, incluse le disposizioni di legge in materia di cooperazione contenute negli articoli 4, 5, 7, 8, 9 e 11 della Legge n. 58 del 31 gennaio 1992 e nell'articolo 2353 del Codice Civile.

#### Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere un giudizio sul bilancio d'esercizio sulla base della revisione contabile. Abbiamo svolto la revisione contabile in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia) elaborati ai sensi dell'art. 11 del D.Lgs. 39/10. Tali principi richiedono il rispetto di principi etici, nonché la pianificazione e lo svolgimento della revisione contabile al fine di assicurare una ragionevole certezza che il bilancio d'esercizio non contenga errori significativi.

La revisione contabile comporta l'adempimento di procedure volte ad accertare elementi probativi a supporto degli importi e delle informazioni contenute nel bilancio d'esercizio. Le procedure stesse dipendono dal giudizio professionale del revisore, inclusa la valutazione dei rischi di errori significativi nel bilancio d'esercizio dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali. Nell'effettuare tali valutazioni del rischio, il revisore considera il controllo interno relativo alla redazione del bilancio d'esercizio dell'impresa che fornisce una rappresentazione veritiera e corretta al fine di definire procedure di revisione appropriate alle circostanze, e non per esprimere un giudizio sull'efficacia del controllo interno dell'impresa. La revisione contabile comprende altresì la valutazione dell'appropriatezza dei principi contabili adottati, della ragionevolezza delle stime contabili effettuate dagli Amministratori, nonché la valutazione della presentazione del bilancio d'esercizio nel suo complesso.

Riteniamo di aver acquisito elementi probativi sufficienti ed appropriati su cui basare il nostro giudizio.

#### Giudizio

A nostro giudizio, il bilancio d'esercizio fornisce una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale e finanziaria della Codessa al 31 dicembre 2016, del risultato economico e del flusso di cassa per l'esercizio chiuso a tale data in conformità alle norme italiane che ne disciplinano i criteri di redazione incluse le disposizioni di legge in materia di cooperazione contenute negli articoli 4, 5, 7, 8, 9 e 11 della Legge n. 58 del 31 gennaio 1992 e nell'articolo 2353 del Codice Civile.

#### Relazione su altre disposizioni di legge e regolamentari

Giudizio sulla coerenza della relazione sulla gestione con il bilancio d'esercizio

Abbiamo svolto le procedure indicate nel principio di revisione (ISA Italia) n.720B al fine di esprimere, come richiesto dalla norma di legge, un giudizio sulla coerenza della relazione sulla gestione, la cui responsabilità compete agli Amministratori della Codessa, con il bilancio d'esercizio della medesima Società Cooperativa al 31 dicembre 2016. A nostro giudizio la relazione sulla gestione è coerente con il bilancio d'esercizio della Codessa al 31 dicembre 2016.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.

**Cristiano Macchi**  
Socio

Padova, 9 giugno 2017

