

CODESS SOCIALE

COOPERATIVA SOCIALE ONLUS



BILANCIO SOCIALE 2004

INDICE

pag.	4	Presentazione
"	5	Perchè il Bilancio Sociale
"	6	Processo di formazione del Bilancio Sociale 2004

PARTE - I IDENTITÀ

"	8	1. IDENTITÀ SOCIETARIA
"	8	1.1. Il contesto di riferimento e adeguamenti normativi
"	10	1.2. Valori e principi. Verso un codice etico
"	10	1.3. Missione
"	12	1.4. Assetto istituzionale
"	12	1.4.1. Assemblea dei soci
"	12	1.4.2. Consiglio di Amministrazione
"	14	1.4.3. Presidente, Vicepresidente e Consiglieri delegati
"	15	1.4.4. Collegio Sindacale
"	16	2. PROFILO AZIENDALE E SISTEMA QUALITÀ
"	16	2.1. Il nostro percorso
"	17	2.2. Strategie di medio-lungo termine
"	19	2.3. Politiche e programmazione a breve termine. Gli obiettivi per il 2005
"	20	2.4. Presenza nel territorio
"	22	2.5. Riorganizzazione aziendale e organigramma
"	24	2.6. Direzione Generale
"	25	2.7. Direzione Amministrativa e Amministrazione del Personale
"	25	2.8. Aree di Staff
"	27	2.9. Aree Gestionali
"	31	2.10. Aree tecniche
"	31	2.11. La Qualità aziendale
"	31	2.11.1. Politica della qualità
"	32	2.11.2. Perfezionamento del sistema informativo e delle procedure
"	33	2.11.3 Attività inerenti il Sistema Qualità e verifiche
"	38	2.12. Ispezione ordinaria

PARTE II - RELAZIONE SOCIALE

pag.	40	Premessa
"	41	Stakeholder di riferimento
"	41	Politiche e obiettivi nei confronti degli stakeholder
"	44	1. IL LAVORO. Stakeholder: risorse umane
"	44	1.1. Politica delle assunzioni, incentivazione, trattamento economico
"	45	1.1.1. Gestione delle assunzioni e delle risorse umane
"	46	1.1.2. Trattamento economico del personale
"	47	1.1.3. Costi del personale
"	47	1.1.4. Clima sociale, politico e sindacale
"	48	1.1.5. Affidamento di beni strumentali
"	48	1.2. Andamento occupazionale nel quinquennio
"	49	1.3. Composizione del personale
"	52	1.4. Anagrafe occupati
"	52	1.4.1. Distribuzione degli occupati secondo il sesso
"	54	1.4.2. Distribuzione degli occupati secondo l'età
"	55	1.4.3. Distribuzione occupati secondo il livello d'istruzione
"	55	1.4.4. Distribuzione occupati secondo la nazionalità
"	56	1.5. Anzianità e turn over
"	56	1.5.1. Anzianità
"	58	1.5.2. Turn over
"	59	1.6. Formazione interna e riqualificazione
"	65	2. PATTO MUTUALISTICO E PARTECIPAZIONE SOCIETARIA. Stakeholder: soci
"	66	2.1. Base sociale
"	66	2.1.1. Tipologie di soci

pag.	67	2.2. Occupazione ai soci
"	68	2.3. Partecipazione societaria
"	68	2.3.1. Assemblee dei soci 2004
"	71	2.3.2. Mutualità prevalente
"	72	2.3.3. Capitale Sociale
"	72	2.4. Iniziative di coinvolgimento dei soci
"	73	2.4.1. Apertura sportello soci
"	73	2.4.2. Newsletter
"	73	2.4.3. Forum nel sito web
"	73	2.4.4. Commissioni soci
"	73	2.4.5. Venticinquennale
"	74	2.5. Vantaggi per i soci
"	74	2.5.1. Aspettativa
"	74	2.5.2. Integrazione cooperativa
"	74	2.5.3. Remunazione del capitale sociale
"	75	2.5.4. Prestito ai soci
"	76	3. SERVIZI E GESTIONI. Stakeholder: committenti
"	76	3.1. Linee guida nei confronti dei committenti
"	77	3.2. Tipologie di committenza
"	78	3.2.1. Gestioni per Comuni
"	81	3.2.2. Gestioni per Aziende Sanitarie Locali
"	82	3.2.3. Gestioni per enti diversi
"	83	3.2.4. Gestioni dirette
"	84	3.3. Tipologie gestionali
"	84	3.3.1. Gestioni in carico per tipo di servizio
"	85	3.3.2. Presenza di servizi per territorio
"	85	3.4. Servizi avviati o rinnovati nel 2004
"	87	3.5. Rilevazione della soddisfazione del committente pubblico

pag.	88	3.5.1. Comunicazione esterna
"	88	3.5.2. Monitoraggio
"	89	3.5.3. Reclami e azioni preventive e correttive
"	90	4. UTENZA. Stakeholder: utenti
"	90	4.1. Tipologia utenti
"	91	4.2. Utenti per collocazione geografica
"	92	4.3. Utenti per area aziendale
"	93	4.3.1. Utenza aree tecniche: comunità minori e prima infanzia
"	94	4.3.2. Utenza area aziendale Nord Est
"	96	4.3.3. Utenza area Aziendale Nord Ovest
"	97	4.3.4. Utenza area Aziendale Centro Sud
"	98	4.4. Casi e progetti esemplari per l'utenza
"	98	4.4.1. Bilancio Sociale della Comunità Terapeutica "Eimi" di Roma. Intervista
"	104	4.4.2. Area Prima Infanzia. Il via ai "Progetti Ecologia". Intervista
"	106	5. FORNITORI, BANCHE, ISTITUZIONI FINANZIARIE. Stakeholder: fornitori e finanziatori
"	106	5.1. Linee guida nei confronti dei fornitori
"	108	5.2. Fornitori e acquisiti solidali
"	109	5.3. Banche e istituzioni finanziarie
"	110	6. RAPPORTI COOPERATIVI, MUTUALISMO E SOLIDARIETÀ. Stakeholder: terzo settore
"	110	6.1. Partecipazioni societarie

pag.	110	6.1.1. Imprese collegate
"	111	6.1.2. Altre partecipazioni
"	112	6.2. Partnerships etiche e relazioni con volontariato e altre imprese del sistema cooperativo
"	112	6.2.1. Associazioni Temporanee d'Impresa
"	112	6.2.2. Donazioni ed erogazioni liberali
"	113	6.2.3. Associazionismo
"	114	6.3. Relazioni per attività di formazione esterna e studio- ricerca
"	114	6.3.1. Formazione esterna
"	115	6.3.2. Studio e ricerca
"	118	6.4. Rapporti di cooperazione internazionale

PARTE III - DATI ECONOMICI

"	120	1. RELAZIONE SULLA GESTIONE E PRINCIPALI DATI ECONOMICO-FINANZIARI
"	120	1.1. Criteri seguiti nella gestione
"	121	1.1.1. Sviluppo della domanda e andamento dei mercati
"	122	1.2. Andamento della gestione
"	122	1.2.1. Valore aggiunto
"	123	1.2.2. Principali dati finanziari
"	124	1.2.3. Costi
"	124	1.2.4. Ricavi
"	126	1.2.5. Stato Patrimoniale
"	127	1.2.6. Investimenti
"	127	1.2.7. Utile



*Ai nostri soci.
A chi lavora
con e per noi.
Ai fruitori
dei nostri
servizi.*

*Alle istituzioni
con le quali
collaboriamo
ed ai loro
rappresentanti.*

*Alle imprese
che ci
sostengono.*

*Alle comunità
locali
dei territori
in cui operiamo.*

Presentazione

"Venticinque anni al servizio delle persone"

Il Bilancio Sociale di quest'anno è particolarmente importante in quanto rendiconta una annualità all'insegna del cambiamento sul piano imprenditoriale, con la riorganizzazione delle aree gestionali e l'implementazione del Sistema Qualità; e societario, con la ricezione delle nuove norme in materia di Diritto societario ed il conseguente varo del Nuovo Statuto e Regolamento.

La parola chiave è perciò: cambiamento, all'insegna del consolidamento e in maniera compatibile con le risorse. Cambiamento che tiene conto del passato e ha occhi e orecchie attente al futuro. Anche perché questo Bilancio Sociale si situa all'interno di una ricorrenza: i 25 anni della fondazione di Codess, ed i 5 della nascita della nuova realtà di Codess Sociale.

Vogliamo ricordare questi 25 anni al servizio delle persone e delle comunità dando la più ampia visibilità a quanto si è fatto e si continua a fare; ringraziando inoltre tutti coloro che hanno in passato contribuito a farci "grandi" e che nel presente costituiscono il nostro patrimonio di lavoro, valori e umanità.

Il Direttore Generale
Luca Omodei

Perché il Bilancio Sociale

"Il Bilancio Sociale è uno strumento straordinario, rappresenta infatti la certificazione di un profilo etico, l'elemento che legittima il ruolo di un soggetto, non solo in termini strutturali ma soprattutto morali, agli occhi della comunità di riferimento, un momento per enfatizzare il proprio legame con il territorio, un'occasione per affermare il concetto di impresa come buon cittadino, cioè un soggetto economico che perseguendo il proprio interesse prevalente contribuisce a migliorare la qualità della vita dei membri della società in cui è inserito. La missione aziendale e la sua condivisione sono elementi importanti per ottenere il consenso della clientela, del proprio personale, dell'opinione pubblica".

*Reporting RP, 2000
(da www.bilanciosociale.it).*

Pur non trattandosi di un obbligo di legge, l'operazione di redigere il Bilancio Sociale è da alcuni anni un nostro impegno, e da quest'anno una priorità.

Per comprendere tale priorità vorremmo che si ragionasse su questo: nonostante una situazione di crisi economica sia dell'ente pubblico (che avendo subito notevoli "tagli" rispetto alla spesa sociale è spesso in difficoltà a riconoscere adeguamenti tariffari), sia del mondo cooperativo in senso lato (dove molte piccole cooperative faticano a retribuire il lavoro e spesso sono costrette per le gravosità economiche e finanziarie a chiudere i battenti), la nostra società continua a crescere e ad ottenere importanti risultati. Il 2004 è l'anno della riorganizzazione interna, dell'impegno sulla qualità, di nuovi importanti investimenti che creeranno lavoro.

Pertanto è prioritario per noi consolidare questi risultati anche attraverso operazioni di visibilità (per l'interno e per l'esterno), potenziando la percezione pubblica e l'impatto

sociale della nostra attività. In particolare, gli obiettivi che ci poniamo per la redazione di questo Nuovo Bilancio Sociale 2004, a 25 anni dalla nostra fondazione, sono i seguenti:

- Perseguire visibilità e accreditamento presso i soggetti istituzionali, legittimazione nelle comunità locali di riferimento, consenso a livello sociale diffuso attraverso l'evidenza del valore sociale aggiunto conseguito
- Fornire informazioni dettagliate sulle nostre attività rendicontando quelle azioni sociali e imprenditoriali che hanno una ricaduta in termini di utilità sociale ed efficienza
- Consentirci attraverso questo strumento di controllo e qualità di verificare il soddisfacimento di esigenze sociali e obiettivi prefissati
- Determinare processi di trasparenza delle informazioni e delle modalità di operare
- Rappresentare un momento di riflessione sull'impegno che si ha in cooperativa, e per migliorare i servizi, il rapporto con i soci e i lavoratori, la sicurezza sul posto di lavoro, il rispetto dell'ambiente.

Processo di Formazione del Bilancio Sociale

Il Bilancio Sociale è stato redatto ispirandosi ai principi individuati dal Gruppo di Studio Nazionale sul Bilancio Sociale (GBS), istituito in Italia nel 1998. E cioè in particolare:

- Responsabilità
- Identificazione
- Trasparenza
- Inclusione
- Coerenza
- Neutralità
- Competenza di periodo
- Prudenza
- Comparabilità
- Comprensibilità, chiarezza ed intelligibilità
- Periodicità e ricorrenza
- Omogeneità
- Utilità
- Significatività e rilevanza
- Verificabilità dell'informazione
- Attendibilità e fedele rappresentazione
- Autonomia delle terze parti

Il documento è stato curato e redatto dall'Area Innovazione e Sviluppo della cooperativa, che si è avvalsa del contributo attivo nel reperimento e trattazione delle informazioni in particolare della Direzione generale e amministrativa, dell'Amministrazione del personale, dell'Area Qualità e delle Aree di staff e gestionali interne.

Questo Bilancio sociale *"ha lo scopo di fornire notizie utili circa: l'assetto istituzionale, i valori di riferimento, i collegamenti tra valori dichiarati, politiche e scelte compiute, il processo seguito per la sua formazione"* (GBS).

Esso si articola in tre macro-sezioni:

I. Identità II. Relazione Sociale III. Dati economici

che intendono individuare e descrivere i tratti salienti della nostra organizzazione aziendale e societaria, in una prospettiva di massima trasparenza e supportati da un sistema infor-

mativo che si sta definendo e migliorando in questi anni.

Nella prima parte **"Identità"** si delineano i profili societario e aziendale, dando un quadro abbastanza preciso della nostra organizzazione con riferimento anche al Sistema della Qualità aziendale.

Nella seconda parte **"Relazione Sociale"**, quella dunque più pertinente alla rendicontazione dei dati e degli avvenimenti sociali, sei capitoli danno conto in successione ed in maniera ampia e supportata da rappresentazione grafica dell'organizzazione del lavoro e dell'occupazione; del mutualismo e della partecipazione societaria; delle nostre gestioni, della committenza e dei servizi; dell'utenza e dei progetti più significativi per l'utenza; dei fornitori e finanziatori; del rapporto - infine - con il terzo settore in senso lato (volontariato, cooperative).

La terza parte si sofferma infine sulla rendicontazione dei **dati economici** più rilevanti.

**La Repubblica
riconosce
la funzione
sociale
della cooperazione
a carattere
di mutualità
e senza fini
di speculazione
privata.
La legge
ne promuove
e favorisce
l'incremento
con i mezzi
più idonei
e ne assicura,
con gli opportuni
controlli,
il carattere
e le finalità.**

1. IDENTITÀ SOCIETARIA

1.1. Contesto di riferimento ed adeguamenti normativi

Il contesto di riferimento in cui ci si colloca la nostra realtà è quello delle organizzazioni non profit e più specificatamente delle cooperative sociali, con l'accezione che è stata data normativamente nel tempo, fino alle recenti modifiche degli assetti del diritto societario. L'evoluzione repentina e straordinaria del contesto normativo (oltre che sociale, economico, culturale) rispetto alla cooperazione, ci impone una attenzione straordinaria al mutamento. Per prima, la Legge 381 del 1991 e le norme attuative regionali della medesima, le quali danno una normazione quadro alle cooperative sociali. In tale legge vengono distinte le cooperative sociali che, come la nostra, gestiscono servizi di carattere socio-assistenziale educativo e sanitario (di tipo A), da quelle che gestiscono servizi di natura commerciale, industriale o di altro tipo finalizzandoli all' inserimento lavorativo di persone svantaggiate (di

tipo B). La nostra cooperativa è attiva da tempo ai fini di apportare contributi all'interpretazione e alla eventuale modifica di tale legge, che ha peraltro ormai quasi 15 anni.

E ancora: la legge 142/2001 "Revisione della legislazione in materia cooperativistica con riferimento alla posizione del socio lavoratore", ha ben chiarito gli eventuali dubbi sul rapporto tra lo statuto di socio e quello di lavoratore, affiancandoli ma non sovrapponendoli, nella direzione di un pieno riconoscimento dei diritti e doveri di ciascuna entità, senza che però l'una (l'essere socio) indebolisca, prevarichi o delegittimi le conquiste ed i diritti del lavoratore. Questa novità legislativa è da noi accolta con pieno favore, stante che applichiamo integralmente il contratto da anni, senza utilizzare l'identità societaria per "utilità imprenditoriale". La legislazione del settore è in genere sempre più orientata a verificare l'effettiva mission "sociale" dell'organizzazione pena la perdita delle agevolazioni e l'impossibilità di accedere a finanziamenti. Ancora non v'è direttiva riguardo invece alla dimensione e

alla presenza territoriale, ma è anche vero che un modificarsi della legislazione in tal senso ci troverebbe già preparati nell'organizzazione non tanto di Codess Sociale quanto del gruppo consortile da essa promosso. Tale contesto ancora oggi indefinito o comunque in evoluzione non permette di dire se saranno maggiori i benefici o gli svantaggi. Invece è per noi già chiaro che un maggior dialogo e confronto con imprese di diversa identità ed estrazione contribuisce a creare sinergie più efficaci anche con i soggetti pari, rendendo competitiva e aperta alle nuove sfide l'impresa.

Non si può inoltre non citare, parlando di mutamento, della legge quadro sui servizi sociali che ha introdotto nuove distinzioni abbattendo altre: nella Legge 328/2000 si va appunto verso una definizione di "impresa sociale" che non si sofferma tanto sulla tipologia della forma giuridica quanto piuttosto sull'obbligo mutualistico e sul divieto di distribuzione degli utili. Sembra introdursi qui l'eventualità di un cambiamento anche nella tipologia di inquadramento contrattuale che potrà riunire

in un unico contratto tutte le forme del lavoro sociale, appunto dell'impresa sociale. Quadro che comunque è portato a ulteriore evoluzione con la nuova norma del diritto societario, recepita da Codess Sociale nel 2004 attraverso la formulazione e il varo di un nuovo Statuto Sociale e del Regolamento.

Ultima importante novità: l'art 1 del disegno di legge delega 2595 approvato il 12 maggio 2005 al Senato e in fase di appropvazione alla Camera nel momento in cui si scrive, dovrebbe in tempi brevi ottenere il via definitivo; lo stesso prevede che sono Imprese Sociali le organizzazioni senza scopo di lucro che esercitano in via stabile e principale un'attività economica di produzione e di scambio di servizi di utilità sociale diretta a realizzare finalità di interesse generale. Si va quindi non solo verso l'accoglienza di una nuova forma giuridica nel nostro ordinamento ma anche a riconoscere formalmente un nuovo modo di fare impresa: imprenditore non è solo chi svolge un'attività economica finalizzata al profitto ma anche chi intende perseguire finalità

di interesse generale.

Adeguamenti nuova riforma del Diritto Societario

Adeguamenti obbligatori:

- 1) Eliminazione nella ragione sociale della responsabilità limitata o illimitata
- 2) Definizione della prevalenza (o meno) della mutualità
- 3) Definizione del valore della quota di capitale sociale dovuta dal socio (non inferiore a 25,00 euro e non superiore a 500,00), con possibilità di acquisirne anche più di una
- 4) Riferimento nell'oggetto sociale all'interesse dei soci secondo art. 2521 CC,n.3
- 5) Indicazione dei criteri di ripartizione dei ristorni ai soci, proporzionalmente agli scambi mutualistici
- 6) Previsione che la nomina degli arbitri delle controversie deve essere attribuita a persone estranee alla società

- 7) Trasformazione delle piccole società cooperative in cooperative ordinarie con un minimo di tre soci adottando regole della srl.

Adeguamenti facoltativi:

- 1) Deroga al modello della società per azioni per cooperative di piccole dimensioni
- 2) Attribuzione del controllo contabile al collegio sindacale per le cooperative assimilate alle spa
- 3) Possibilità di operare in maniera prevalente non solo con soci ma anche con terzi
- 4) Previsione del socio "in prova" per un periodo massimo di 5 anni
- 5) Indicazione della decorrenza degli effetti in caso di recesso del socio
- 6) Riserva di uno o più amministratori alle diverse categorie di soci in proporzione all'interesse di ciascuna categoria.

1.2. Valori e principi.

Verso un codice etico

Mutualità

Uguaglianza e democraticità decisionale

Assenza di pregiudizi e discriminazioni

Trasparenza delle informazioni

Solidarietà sociale

Inviolabilità dei diritti della persona

Valorizzazione delle differenze

Accessibilità

Inclusione sociale

Art.2 DEL REGOLAMENTO INTERNO

Principi Cooperativi

Nella Cooperativa sono vietate discriminazioni di carattere politico, di fede, di razza, personale e di sesso fra i Soci.

Questi hanno il diritto e dovere di contribuire allo sviluppo della cooperativa, anche ricer-

cando e sottoponendo all'esame degli organi o responsabili preposti, progetti e reali ipotesi di lavoro, indipendentemente dall'ambito in cui si trovano ad operare. Ogni Socio ha il diritto di partecipare alla direzione della Cooperativa esprimendo la propria volontà attraverso gli organi sociali, quali Assemblee, Consiglio di Amministrazione, Collegio Sindacale, oltre che ad altre forme di partecipazione autorizzate dal C.d.A. o dall'Assemblea. Ogni Socio è tenuto al rispetto di quanto disposto dal Regolamento, dallo Statuto e dalle deliberazioni dall'Assemblea dei Soci e da ogni altro organo di direzione della cooperativa.

Ogni Socio ha il compito di contribuire con gli Organi Societari e le strutture tecniche della Cooperativa a creare un sereno e positivo ambiente di lavoro.

La Cooperativa opera per la tutela degli interessi dei Soci e per la difesa della categoria. Tra le proprie finalità si propone anche quella di partecipare al rafforzamento del movimento Cooperativo italiano.

1.3. Missione

Codess Sociale è una cooperativa sociale a responsabilità limitata ONLUS, di tipo "A" secondo i requisiti definiti in merito dalla Legge 8.11.1991 n. 381 "Disciplina delle cooperative Sociali". La cooperativa ha come oggetto "l'intervento nel campo socio-assistenziale, sanitario, riabilitativo, educativo e formativo, con la promozione e la gestione di attività e servizi sociali, sanitari, educativi, didattici, ricreativi" (Statuto).

TIPO	CODICE/N.	ENTE TITOLARE
Albo Regionale Cooperative Sociali Veneto	VE/0025 sez A	Regione del Veneto
Registro Prefettizio	78/s 652/pl	Prefetto della Provincia di Venezia
Registro delle Imprese	03174760276 del 31/12/99	CCIAA di Venezia

Missione Sociale

La Cooperativa si propone con scopo mutualistico e senza fine di lucro, di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, mediante la gestione dei servizi socio-assistenziali, sanitari ed educativi e di tutte le attività connesse ad essa riconducibili.

[Statuto Art. 3, Scopo Mutualistico]

Missione imprenditoriale

Come si può oggi essere competitivi e fare impresa, tenendo ferma la pregnanza sociale e mutualistica, l'intervento per e con l'utenza ed il patto coi soci? Per quanto ci riguarda, il nostro compito oggi è - ancora più delle imprese tradizionali - quello di gestire il cambiamento, fare dell' "impresa sociale" qualcosa di dinamico ed interattivo in continua trasformazione, sonda che interpreta le richieste della collettività e delle istituzioni e le rende progetti da realizzare, ma che è altrettanto attenta a coniugare l'assetto di impresa (efficienza, efficacia, costi) con quello della propria missione valoriale. Siamo una società che non vuole farsi "istituzione", che non ama la gerarchia, che opera per "politiche creative" e che fa dell'attenzione al mutamento la sua ragione ed il suo filo conduttore.

[Dal Piano d'Impresa 2003-2005]

Di seguito i principali ambiti di intervento nei

quali si esplica la nostra missione imprenditoriale e valoriale:

INFANZIA:

Gestiamo con competenza da oltre venti anni servizi all'infanzia rivolti a bambini di età compresa tra 0 e 6 anni, in tutto il territorio nazionale.

Asili nido, ludoteche, micronidi, spazi cuccioli, scuole materne, centri infanzia, centri genitorialità sono concepiti come spazio di accoglienza affettivo e di relazione dove la comunicazione educativa e l'ambiente confortevole e accogliente sono occasioni di crescita e relazione.

MINORI/ETA' EVOLUTIVA:

Ci rivolgiamo alle famiglie e ai minori adolescenti offrendo servizi residenziali, semiresidenziali e territoriali sia di prevenzione, sia educativi e aggregazionali, sia di cura, in un rapporto di osmosi costante con le risorse del territorio, finalizzate al recupero di competenze e all'inserimento sociale. Gestiamo inoltre servizi di comunità socio-educative e terapeu-

tiche per minori adolescenti.

HANDICAP:

L'integrazione sociale, il recupero delle potenzialità fisiche e dell'autonomia, la tutela del benessere morale, psicologico e relazionale e l'inserimento sociale e occupazionale sono gli obiettivi principali cui è finalizzato il nostro intervento nei confronti dell'handicap. Offriamo servizi di assistenza e riabilitazione domiciliari, diurni, residenziali.

PSICHIATRIA:

Gestiamo direttamente strutture riabilitative ad altro contenuto terapeutico, per minori, adulti ed adulti ex OP; e collabora con la Pubblica Amministrazione nella progettazione di strutture flessibili e differenziate, nonché di percorsi riabilitativi e di reinserimento dei pazienti.

EMARGINAZIONE ADULTA:

Rispetto al disagio adulto offriamo un intervento non puramente assistenziale che punta, nelle strutture che ci vedono operare, ad una

evoluzione delle potenzialità e risorse della persona, delle sue modalità relazionali ed opportunità al fine di un effettivo reinserimento sociale e lavorativo e al riconoscimento dei suoi diritti.

ANZIANI:

Offriamo servizi adeguati alle esigenze dell'utente anziano e della famiglia, in grado di fornire risposte individualizzate e che mirano al mantenimento e recupero delle competenze funzionali attraverso un forte impegno nella domiciliarietà ed interventi, graduati e differenziati, di prevenzione all'istituzionalizzazione.

FORMAZIONE:

Offriamo servizi formativi esterni in quanto ente accreditato di formazione superiore e continua.

1.4. Assetto istituzionale

L'assetto istituzionale della società, per quanto riguarda l'Assemblea dei Soci, il CdA e la Presidenza, è regolata dalle leggi vigenti e dallo Statuto.

1.4.1. Assemblea dei Soci

Competenze

L'Assemblea ordinaria dei soci approva il Bilancio; nomina e revoca gli Amministratori; nomina i Sindaci e il Presidente del Collegio Sindacale; determina il compenso dei Consiglieri e del Collegio Sindacale; delibera sulle responsabilità degli Amministratori e dei Sindaci; delibera sugli altri oggetti attribuiti dalla legge alla competenza dell'Assemblea; delibera piani di soluzione alle crisi aziendali. Con il nuovo Statuto varato a dicembre 2004 l'Assemblea dei soci di Codess Sociale è convocata dal CdA mediante avviso in Gazzetta Ufficiale o su quotidiani di rilevanza nazionale almeno 15 giorni prima dell'adunata.

L'Assemblea è regolarmente costituita in prima convocazione quando siano presenti o rappresentati la metà più uno dei soci aventi diritto al voto; in seconda convocazione qualunque sia il numero dei soci aventi diritto al voto. L'Assemblea è presieduta, da Statuto, dal Presidente del CdA o in sua assenza dal Vicepresidente. Codess Sociale ricorre, quando se ne verificano i presupposti, alla istituzione di Assemblee separate per le quali si applicano le medesime norme dell'Assemblea generale.

Convocazioni e partecipazione

Nel 2004 sono state convocate e realizzate 3 assemblee generali dei soci (2 in sessione ordinaria e 1 in sessione straordinaria) e 20 assemblee dei soci nei territori (c.d. "assemblee separate") di cui 14 in sessione ordinaria e 6 in sessione straordinaria.

La percentuale di partecipazione media alle assemblee generali dei soci è risultata pari al **40%**.¹ La ragguardevole partecipazione è

principalmente da spiegare con l'intenso lavoro di coinvolgimento dei soci che ha visto il CdA impegnato per tutto il corso del 2004, in maniera incomparabile rispetto alle annualità precedenti, nell'ambito di un obiettivo prefissatosi dallo stesso CdA per l'anno corrente.

1.4.2. Consiglio di Amministrazione

Competenze

Il CdA è l'organo amministrativo che ha i più ampi poteri per l'amministrazione e la gestione sia ordinaria sia straordinaria della Cooperativa, ad eccezione di quelli espressamente riservati dalla Legge all'Assemblea. Il CdA in occasione della presentazione del Bilancio di esercizio relaziona sulla gestione sociale e sui criteri seguiti per il

conseguimento dello scopo mutualistico. La società è amministrata da un CdA che può essere composto da un minimo di 3 ad un massimo di 15 consiglieri. I componenti sono scelti da Statuto tra i soci cooperatori e restano in carica per un periodo massimo di 3 mandati consecutivi. Al momento il Consiglio di Amministrazione si compone di 5 unità e così costituito intende operare sino al termine del mandato previsto con l'approvazione del Bilancio di esercizio 2005.

¹- Per un approfondimento rispetto a convocazioni e partecipazione alle assemblee dei soci si veda la II Parte - Relazione Sociale e Stakeholder al Cap. 2 "Patto mutualistico e partecipazione societaria".

Componenti del Consiglio di Amministrazione

NOME	POSIZIONE RISPETTO AL CDA	POSIZIONE AZIENDALE IN CODESS SOCIALE	PROFESSIONALITÀ
Luca Omodei	Presidente	Direttore Generale	15 anni di esperienza nel sociale a livello nazionale. Da 10 anni in posizioni di alta direzione.
Alberto Ruggeri	Vice- presidente	Direttore Area Comunità e responsabile servizi centro sud	24 anni di esperienza nel sociale a livello nazionale. Esperto servizi psichiatria e minori.
Luigi Amati	Consigliere	Responsabile Area nord ovest e responsabile dei servizi di Piemonte e Lombardia	Precedenti esperienze nell'amministrazione e direzione di cooperative sociali in Piemonte. Formazione economica.
Fiorella Sensi	Consigliere	Responsabile dei servizi area Vicenza	15 anni di esperienza nel coordinamento di servizi socio-assistenziali in Veneto. Da 10 anni responsabile di sede.
Michela Foschini	Consigliere	Responsabile Area Innovazione e Sviluppo	Sociologa. 10 anni di esperienza nel coordinamento e nella progettazione di servizi sociali in E. Romagna e Veneto.

Principali deliberazioni

Nel 2004 il CdA si è riunito in **n.18** adunanze, quindi mediamente 1 volta e mezzo al mese. Le principali deliberazioni hanno riguardato questi temi:

- Costituzione di una società di progetto su Project Financing per ristrutturazione e gestione di una R.S.A. a Formigine (MO)
- Partecipazione alla costituzione del Consorzio tra cooperative sociali denominato Ivana Garonzi
- Delega al direttore amministrativo, fatta salva decisionalità che rimane in capo al CdA e al DG, di effettuazione e firma di gran parte delle comunicazioni afferenti l'amministrazione del personale (assunzioni, cessazioni, contrattualistica ecc.)
- Approvazione del progetto di ristrutturazione immobile denominato Ex Casa Michielan di proprietà della Regione Veneto, in Mogliano V.to (TV)
- Approvazione della riorganizzazione azienda-

le in cui vengono individuate con maggiore coerenza rispetto ai nuovi obiettivi le aree di gestione e le conseguenti deleghe di responsabilità

- Nomina del Direttore dell'Area Comunità educative e terapeutiche per minori a gestione diretta con compiti di controllo delle risorse, riorganizzazione e ottimizzazione della gestione; nomina del responsabile Area veneto; nomina del Responsabile area handicap
- Alienazione a favore della cooperativa sociale Patagonia arl del ramo d'azienda denominato Pallapam ludoteca prima infanzia sita a Mestre
- Approvazione del piano di formazione interna ed esterna
- Condivisione della sede Emilia con la cooperativa sociale Società Dolce di Bologna al fine di implementare e sviluppare ulteriori sinergie
- Acquisto di un immobile ad Arzignano (VI) da destinare ad uso comunità per handicap
- Rateizzazione del costo del corso OSS per i

lavoratori soci

- Costituzione A.T.I. per la partecipazione a gare d'appalto e la gestione di servizi
- Approvazione del Bilancio di Esercizio e Relazione sulla gestione 2003
- Adeguamenti contrattuali e salariali di fine anno
- Azioni di tutela legale della società

1.4.3. Presidente, Vicepresidente, Consiglieri delegati

Al Presidente spettano i compiti istituzionali e di rappresentanza legale previsti dallo Statuto. Al Vicepresidente spettano i poteri del Presidente in caso di sua assenza. E' previsto dal nuovo Statuto la possibilità di nominare più Vicepresidenti.

E' allo studio una rivisitazione di tutti i poteri e delle deleghe conseguenti che potranno essere attribuite sia agli amministratori sia ai funzionari, in modo da giungere ad un sistema meglio partecipato e diffuso di delega delle

responsabilità per il 2005.

1.4.4. Collegio Sindacale

E' composto da tre membri effettivi e due supplenti, eletti dall'Assemblea, la quale nomina il Presidente del Collegio Sindacale. I sindaci sono revisori contabili iscritti al registro, e restano in carica per 3 esercizi. Il Collegio si riunisce almeno ogni 90 giorni.

Il Collegio Sindacale ha il compito di vigilare sul rispetto dei principi di corretta amministrazione ed in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla cooperativa e sul suo concreto funzionamento. Esercita inoltre il controllo contabile.

Il nostro Collegio Sindacale si è riunito n. 7 volte nel 2004 e ha partecipato ai lavori del Consiglio di Amministrazione e delle Assemblee dei soci.

Componenti del Collegio Sindacale

NOME	POSIZIONE RISPETTO AL CS	PROFESSIONALITÀ
Dott. Da Re Massimo	Presidente	Dottore Commercialista Revisore contabile
Dott. Nardon Maurizio	Sindaco effettivo	Dottore Commercialista Revisore contabile
Dott. Corrò Luca	Sindaco effettivo	Dottore Commercialista Revisore contabile
Dott. Bellin Claudio	Sindaco supplente	Dottore Commercialista Revisore contabile
Rag. Peres Luigi	Sindaco supplente	Revisore contabile

2. PROFILO AZIENDALE E SISTEMA QUALITÀ

2.1. Il nostro percorso

Nata per iniziativa di alcuni operatori sociali a Venezia nel **1979**, è dapprincipio "CODESS" cooperativa sociale, e opera per la prima parte degli anni '80 prevalentemente a Venezia nella gestione di servizi di assistenza domiciliare. Nella seconda metà degli anni '80 si struttura in Veneto e vengono aperte le sedi di servizi di Verona e Vicenza. E' solo nei primi anni '90, in particolare dal 1992 in avanti, che CODESS si apre all'Emilia Romagna e al Piemonte, con le sedi di Bologna e Torino. Verso la seconda metà e la fine dei '90 e nei primi anni del nuovo millennio si aprono le attività e le sedi in Lombardia, Marche, Lazio ed infine negli ultimi anni in Campania e Sardegna.

Il "percorso sociale" si compie all'interno di una realtà d'impresa che fino al 2000 è strutturata in 3 settori tecnici: sociale, cultura, turismo. Nel **2000** la CODESS settore sociale diventa "CODESS SOCIALE" cooperativa sociale a responsabilità limitata onlus, come esito della scissione dei settori di Codess e acquisisce autonomia imprenditoriale e assoluta specificità rispetto all'oggetto delle

proprie attività. E' da qui che si avvia la fase "imprenditoriale" e più "sociale" della cooperativa, attraverso l'acquisizione di gestioni dirette a investimenti destinati a creare lavoro e a non vincolare la società all'esclusivo rapporto d'appalto con l'Ente Pubblico, o di soggetto che gestisce servizi implementando solamente "manodopera".

Negli ultimi 8-10 anni Codess Sociale compie passi da gigante rispetto alla sua mission imprenditoriale, da un lato slegandosi dalla logica esclusiva della "gara d'appalto" e aprendo a settori e "mercati" innovativi anche attraverso gestioni dirette a implementazione di proprio know how, dall'altro forgiando partnership consortili nei territori ove è presente attraverso il sostegno e lo sviluppo di realtà cooperative di più piccole dimensioni nella prospettiva di una "impresa a rete" garante sia di radicamento territoriale e specificità sia di capacità manageriale.

Oggi CODESS SOCIALE è una realtà di spicco

della cooperazione sociale in Italia; è presente in 9 regioni e conta oltre 1200 operatori attivi.

Senza pretese di esaustività, si riportano alcune tra le più significative tipologie di servizi che progettiamo e gestiamo:

- Asili Nido, Scuole Materne, Centri Infanzia, Ludoteche, Servizi alla genitorialità e altri servizi innovativi per l'infanzia
- Strutture residenziali, semiresidenziali, diurne per persone portatrici di handicap
- Case di Riposo per anziani
- Comunità alloggio, gruppi appartamento, case di accoglienza per adulti con diverse tipologie di disagio
- Prima e pronta accoglienza per minori e adulti
- Comunità psichiatriche con diversa gradualità e intensità terapeutica per minori e adulti (CTRP, comunità alloggio, RSA)
- Assistenza domiciliare, domiciliare integrata ed educativa domiciliare
- Assistenza scolastica a persone con handicap o minori adolescenti in stato di disagio

2.2. Strategie di medio-lungo termine

- Servizi sociali di accompagnamento, supporto, telesoccorso o sostegno a distanza per diverse tipologie di bisogno
- Servizi infermieristici, parasanitari, sanitari e riabilitativi
- Trasporti per persone con bisogni speciali
- Soggiorni turistici per persone con bisogni speciali e per gli utenti dei servizi
- Servizi di formazione
- Servizi di inserimento lavorativo
- Consulenza e start up di imprese sociali.

Nel recepire le recenti norme del diritto societario e le nuove norme regionali e di settore, rimane prioritaria la necessità di coniugare la capacità di essere impresa sociale con la affermazione dell'identità e specificità territoriale e comunitaria. Per il prossimo triennio si ritiene di dover porre particolare attenzione al consolidamento piuttosto che allo sviluppo, da un lato bilanciando e dimensionando l'offerta di servizi, dall'altro riducendo e ottimizzando i costi di gestione.

Lo sviluppo conseguito negli anni scorsi con il raddoppio delle attività gestite, impone cioè per il prossimo triennio nuove sfide che contribuiscono a diversificare e a rafforzare l'esistente.

Esponiamo i nostri obiettivi strategici di medio-lungo periodo:

1. **Sviluppo di gestioni complesse ad alta professionalizzazione.** Ovvero, consolidare e migliorare la qualità dei servizi già erogati, e promuovere la gestione di servizi complessi ad alta professiona-

lizzazione nel settore socio-assistenziale (cioè nello specifico della nostra attività) attraverso la messa in opera di strutture residenziali di medie dimensioni quali residenze Sanitarie Assistenziali e Comunità Terapeutiche

2. **Specializzazione dei settori chiave.** Sviluppo dell'Area Prima Infanzia promuovendo progetti in cui è prevedibile a fronte di un investimento iniziale una gestione di lungo periodo. Riorganizzazione dell'Area delle Comunità Educative e Terapeutiche a gestione diretta con una politica di razionalizzazione dei costi e degli interventi, pur non derogando alla qualità
3. **Impulso a nuove idee e soggetti imprenditoriali.** Sviluppo di nuove idee e nuovi soggetti con l'obiettivo a medio-lungo termine di diversificazione in 4 diverse aree di attività, in chiave sociale e di responsabilità etica:

- > AMBIENTE
- > TURISMO
- > CULTURA
- > EDITORIA

4. Sviluppo della struttura consortile.

Cui Codess Sociale ha dato impulso nel 2000 attraverso la costituzione di un Consorzio di Cooperative Sociali denominato IS Impresa Sociale che ha oggi aggregato 8 cooperative sociali, alcune nate da Codess Sociale stessa

5. Sviluppo di nuove partnership.

E di altre forme di aggregazione di scopo, con la possibilità di siglare alleanze con imprese che possano contribuire indirettamente a migliorare i servizi di Codess Sociale in settori strategici quali l'informatica e i sistemi informativi, la sicurezza, la qualità. Alleanze, cioè, che intra non-profit ma anche col for-profit, consentano maggiore specializzazione e miglioramento qualitativo.

Implicazioni di tale strategia

Per la base sociale e i lavoratori:

- Un Consiglio di Amministrazione e un gruppo dirigente formato da persone che per storia e cultura affondano le proprie radici nel sociale, quindi sono in grado di comprendere rapidamente e appieno le problematiche
- Una società che pone al centro delle proprie strategie la creazione di nuovi servizi sociali, nuove idee imprenditoriali, know how significativi; e che mette al centro anche la qualità del lavoro prodotto attraverso la formazione, la valorizzazione delle risorse umane, la soddisfazione del cliente interno
- La possibilità di migliorare la qualità del proprio lavoro e di professionalizzarsi e specializzarsi attraverso interventi mirati di supervisione e attenzione alla qualità del servizio.

Per l'impresa:

- Valutando l'evoluzione del mercato sociale è evidente che organizzazioni come la nostra non potranno essere competitive se non riusciranno a specializzarsi, a fare investimenti, a gestire direttamente, offrendo propri saperi e competenze nel settore dei servizi alla persona. E' in questa ottica che crediamo importante uscire dalla logica della gara.
- Una maggiore possibilità di intervenire nella progettazione dei servizi e di conseguenza una maggiore credibilità, legittimazione istituzionale, forza contrattuale.

2.3. Politiche e programmazione a breve termine. Gli obiettivi per il 2005

MIGLIORARE L'ORGANIZZAZIONE

"Permane l'obiettivo di specializzare l'attività e conseguentemente semplificare l'organizzazione aziendale riducendo alcuni costi di organizzazione generale che potranno essere trasferiti sulla qualità dei servizi offerti. Per il 2005, l'ulteriore obiettivo è la Qualità. Qui intesa soprattutto come necessità e capacità di documentare quello che si fa".

Con gli ulteriori obiettivi settoriali:

1. **DIREZIONE.** Individuazione di una unica sede, un unico ufficio di movimentazione del personale; sperimentazione nuovo sistema di controllo di gestione.
2. **STAFF.** Il 2005 vedrà lo strutturarsi di momenti di verifica. Almeno trimestrale

con i responsabili dei servizi, mensile tra i quadri dirigenti, quindicinale tra i responsabili di area strategica.

3. **SISTEMA INFORMATIVO.** Protocollo elettronico e gestione centralizzata delle comunicazioni per tutte le sedi; nuovo sistema di archiviazione.
4. **AREE GESTIONALI.** Conferma dei servizi in essere. Proseguimento del processo di responsabilizzazione dei coordinatori responsabili dei servizi rispetto alla gestione con attribuzione di budget di gestione suddiviso per aree.
5. **AREE DI STAFF:**
 - a) Implementazione e sviluppo di una nuova area direzionale di staff denominata "innovazione e sviluppo"
 - b) Aggiornamento e attuazione del piano della formazione obbligatoria; realizzazione di un piano di seminari di formazione tecnica per operatori dei servizi; costruzione di un

sistema valutativo che renda noto l'impatto in termini di soddisfazione (non solo dei partecipanti ma in termini di ricaduta sull'ambito lavorativo)

- c) Certificazione di qualità. Miglioramento e implementazione sistema qualità. Avvio procedure per certificazione nidi e comunità residenziali. Certificazione etica.
6. **SEDI TERRITORIALI:** individuazione nuova sede per Vicenza e per Verona
7. **AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE:** Adozione nuovi strumenti per gestione presenze. Adozione di un sistema di lettura della fatturazione ad uso dei responsabili di area e sede. Adozione protocollo elettronico.
8. **RISORSE UMANE:** definizione e implementazione di un modello di valutazione delle competenze e dei risultati raggiunti. Adozione di un sistema delle assunzioni volto a favorire i contratti di inserimento e apprendistato.

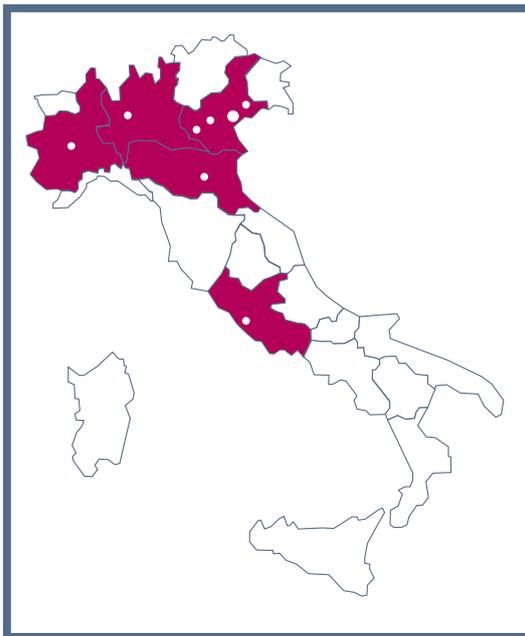
2.4. Presenza nel territorio

"La territorialità va intesa come valore, in tal senso le specificità locali vanno valorizzate e implementate attraverso lo scambio di esperienze anche tra tecnici ed operatori dei servizi. E' importante qui il lavoro della sede territoriale: è attraverso i suoi responsabili che si realizza la territorialità, se ne dà impronta e taglio, si prediligono questi o quei partners, ci si orienta a certe scelte nelle relazioni, in un rapporto dialettico di interscambio con le istanze interne e esterne all'organizzazione".

[Dall'aggiornamento 2005 al Piano d'Impresa 2003-2005]

Codess Sociale è presente con proprie sedi di coordinamento di servizi e gestioni in 9 regioni italiane: Veneto, Piemonte, Emilia Romagna, Lombardia, Lazio, Marche, Sardegna e Friuli. Conta sedi di coordinamento di servizi, di cui 5 in Veneto (3 in provincia di Venezia, 1 a Verona, 1 a Vicenza), una rispettivamente a Bologna, Torino e provincia di Milano. Svariate sedi di servizio operative.

Presenza di sedi di coordinamento



Presenza di servizi



Sede direzione generale e aree strategiche

30173 Mestre Venezia - Corte Bettini, 17
tel. 041.982.962 fax. 041.982.973

Questa è la sede della direzione generale, delle aree di staff: qualità, progettazione, innovazione e sviluppo; e delle seguenti aree gestionali strategiche: nord-est, prima infanzia, comunità, formazione.

e-mail:
presidenza@codess.com
direzionegenerale@codess.com
segreteria@codess.com

Sede amministrativa

30174 Mestre Venezia - v. San Pio x, 32
tel. 041.50.42.42.1; tel. 041.50.54.394;
fax. 041.982.765

Questa è la sede della direzione amministrativa e dell'amministrazione del personale.

e-mail:
amministrazione@codess.com
personale@codess.com

Sede aree gestionali e coordinamenti di servizi

BOLOGNA - Via dei Mille, 24;
bologna@codess.com (area gestione centro sud)
TORINO - Via Saluggia, 13;
torino@codess.com (area gestione nord ovest)
VE-MESTRE - Corte Bettini, 17;
veneziamestre@codess.com (area gestione nord est)
VICENZA - V.le S. Lazzaro, 191;
vicenza@codess.com
VE-PORTOGRUARO - Via Liguria, 33;
portogruaro@codess.com
VERONA - P.zza Renato Simoni, 6
verona@codess.com
ROMA - Via Ripatransone, 111;
roma@codess.com
MILANO - DESIO - Vicolo Borghetto, 4;
desio@codess.com

2.5. Riorganizzazione aziendale e organigramma

Il 2004 è stato per Codess Sociale un anno di grande sforzo in termini di ripensamento dell'organizzazione e miglioramento della medesima. Questo a partire dall'implementazione del sistema Qualità. Viene inoltre varato un nuovo organigramma.

Il principale criterio seguito per la riorganizzazione aziendale è stato quello di gestire secondo un processo di responsabilità diffusa, affidando maggiori autonomie ai responsabili e coordinatori di servizi. E' un processo ancora in atto, che dovrà continuare nel 2005, anche attraverso la migliore e sempre più puntuale definizione del lavoro per obiettivi e l'affidamento di budget in gestione. Secondariamente si è cercato di attivare dei livelli di comunicazione più capillare tra centro e periferia, anche attraverso la completa rivisitazione del sistema informativo e della modalità di gestione delle informazioni in entrata e uscita; lavoro che è ancora in corso.

Tutto questo, perché quest'anno ha visto l'af-

facciarsi del Sistema Qualità dentro alla nostra impresa e al nostro modo di lavorare, che completerà nei primi mesi del 2005² la **certificazione UNI EN ISO 9001:2000** per la:

“Progettazione e gestione dell'erogazione dei servizi educativi, socio-sanitari e di assistenza rivolti a bambini, disabili, minori, persone con problemi psichiatrici ed anziani”.



Dalla Newsletter del CdA ai soci lavoratori di Ottobre 2004:

“Riorganizzazione. Tutte le cooperative sociali stanno attraversando un momento di notevole

difficoltà conseguente al restringimento delle risorse disponibili messe a disposizione da ASL e Comuni per la gestione dei servizi sociali. In particolare sono notevolmente penalizzati in questo momento i servizi di assistenza scolastica in cui con l'avvio del nuovo anno scolastico la riduzione del monte ore assegnato al singolo utente ha significato la completa riassegnazione e riorganizzazione dei servizi e la riduzione dell'orario di lavoro per un certo numero di operatori.

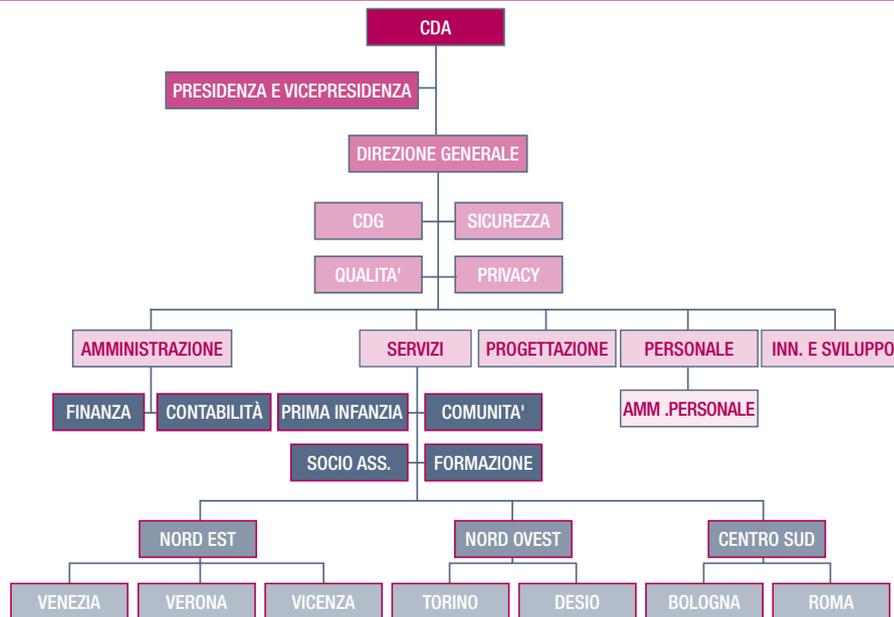
Tutto ciò sta avvenendo in una fase in cui i costi di gestione stanno incrementandosi notevolmente sia per l'intervenuto rinnovo del CCNL (con incremento effettivo di costo del 11,8% a regime .) sia per gli incrementi dei costi delle materie prime.

Se da un lato ci si sta impegnando per richiedere a livello nazionale, regionale e locale un maggiore impegno e consapevolezza rispetto al danno indiretto che tale nuova situazione di ristrettezza rischia di provocare, dall'altro

si è nella necessità di provvedere correndo ai ripari. La nostra cooperativa sta quindi adottando dei provvedimenti straordinari volti al contenimento della spesa, senza penalizzare in nessun modo né i soci lavoratori né i servizi erogati. Si sta procedendo ad una attenta analisi dei costi indiretti sostenuti dalla cooperativa riducendo per quanto possibile le spese di gestione delle sedi (ottimizzando e accorpando spazi) e adottando per gli acquisti nuovi contratti di grande fornitura su tutto il territorio nazionale. Si opera inoltre sempre di più attraverso partnership con altri imprenditori sociali in modo da mettere in campo le diverse specializzazioni e ridurre ed ottimizzare i costi, creando aggregazioni³.

Segue l'organigramma aziendale³:

Organigramma



³- Si riporta l'aggiornamento ai primi mesi del 2005, momento in cui si scrive.

2.6. Direzione Generale

Alla Direzione Generale sono attribuiti, da una delibera di CdA del 28.11.2002 la responsabilità ed i poteri di tutta l'amministrazione ordinaria e straordinaria della cooperativa, secondo quanto previsto da Statuto. In particolare la DG coordina e gestisce la struttura aziendale ed attiva tutte le azioni relative al raggiungimento degli obiettivi

di medio termine e di quelli del budget annuale. Esplica la politica per la Qualità e ne definisce gli obiettivi; firma per approvazione i documenti della qualità, in particolare la politica della qualità. Nel 2004 sono stati delegati poteri al Direttore amministrativo, rispetto all'amministrazione e amministrazione del personale.

Il 2005 vedrà lo strutturarsi di momenti operativi di confronto e verifica direzionale, oggi non strutturati sistematicamente. Si ha quindi intenzione di realizzare un incontro di staff almeno trimestrale tra responsabili dei servizi, almeno mensile tra quadri dirigenti, e quindicinale tra i responsabili di area strategica.

Le attività della Direzione rispetto al sistema Qualità

PROCESSO	ATTIVITÀ	RESPONSABILITÀ	REGISTRAZIONI	DOCUMENTAZIONE	RIFERIMENTO A PARAGRAFO UNI EN ISO 9001:2000
Attività della Direzione	Definizione Politica per la Qualità	Consiglio di Amministrazione	Verbale di Riesame Sistema Qualità	Piano d'Impresa Politica per la Qualità Obiettivi per la Qualità Relazione di andamento annuale Allegato C Mansionario	<ul style="list-style-type: none"> - Impegno della Direzione - Politica per la Qualità - Pianificazione - Responsabilità, autorità e comunicazione - Riesame da parte della Direzione - Pianificazione della realizzazione del prodotto - Analisi dei dati - Miglioramento Continuo
	Definizione Obiettivi per la Qualità	Direzione Generale			
	Verifica dei risultati	Direzione Generale			

2.7. Direzione Amministrativa e Amministrazione del Personale

Fino al 2004 in capo alla Direzione Amministrativa si realizzano tutte le funzioni di amministrazione economica, finanziaria e di amministrazione del personale (paghe). Si intendono qui raggruppate in particolare tutte le funzioni di supporto alla produzione e indispensabili per la corretta gestione dell'amministrazione economica, procedurale, per la gestione amministrativa del personale, incluse le funzioni di controllo di gestione e finanza.

Il settore, che si è ristrutturato completamente negli ultimi 3 anni, è dotato di autonomia e di una sede propria, ed è quello in cui più forte dovrà essere l'azione di riorganizzazione e di innovazione, non solo procedendo alla formazione e all'aggiornamento del personale attualmente impiegato, ma dotandolo di prodotti innovativi hardware e software .

Riferimenti di area:

Direzione amministrativa contabilità e finanza e amministrazione del personale

Rag. Emanuele Busato

tel. 041.50.54.394

fax. 041.982.765

e-mail: amministrazione@codess.com - personale@codess.com

2.8. Aree di staff

QUALITÀ

Nel 2004 Codess Sociale avvia, attraverso la nomina di un proprio responsabile interno, il procedimento per l'implementazione del Sistema Qualità e per la certificazione di Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000⁴. Il Sistema si compone di procedure gestionali, manuale della qualità, istruzioni operative, e documentazione fondamentali per l'organizzazione al fine di assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento e controllo dei processi.

Riferimenti di area:

Dr. Emilia Cervonaro

tel. 041 982.962

e-mail: qualita@codess.com

⁴- La certificazione suddetta viene effettivamente conseguita a febbraio 2005.

PROGETTAZIONE

Progettiamo la gestione di servizi sanitari socioassistenziali ed educativi con la mission di sviluppare e gestire la ricerca e l'elaborazione di progetti di servizio maggiormente corrispondenti alle necessità dell'utenza e delle équipes gestionali. In particolare l'Area Progettazione supervisiona e sviluppa progetti di servizio che segue dalla nascita e lungo tutto il percorso della gestione monitorando e verificando le metodologie applicate e il raggiungimento degli obiettivi assegnati. Contribuisce inoltre, all'individuazione di ulteriori risorse, attivando partnership e rapporti di collaborazione con altri soggetti, profit e non profit, finalizzati allo scambio e alla crescita qualitativa dei servizi. L'Area Progettazione, si configura anche quale incubatore e gestore di progetti complessi in ambito nazionale e internazionale aventi l'obiettivo di sviluppare idee di impresa e accompagnare azioni in campo sociale che prevedano la diffusione di best practices e la messa a confronto dei modelli metodologici

di intervento e modelli di welfare europei. All'interno dell'Area viene svolta l'attività di consulenza legale e giuridica oltre che quella di riferimento commerciale e contrattuale per i diversi partners.

Riferimenti di area:

Moira D'Agostino Amoroso
tel. 041 982.962

e-mail: progetti@codess.com
infogare@codess.com

INNOVAZIONE E SVILUPPO

Il progetto di questa area aziendale si colloca nella prospettiva di attribuire impulso e visibilità a ciò che si fa, ai saperi, e alle esperienze contribuendo a rafforzare le competenze e la legittimazione istituzionale della cooperativa, principalmente attraverso: pubblicazioni di settore, eventi culturali, documentazione e raccolta di materiale grigio e di gestione, promozione dell'immagine, sviluppo di nuove idee imprenditoriali e sociali.

Riferimenti di area:

Dr. Michela Foschini
tel. 041 982.962

e-mail: innovazionesviluppo@codess.com

SICUREZZA

L'area è responsabile di tutte le norme e procedure in merito alla sicurezza aziendale e dei lavoratori

- Redige i piani di sicurezza della società e dei servizi
 - Controlla l'applicazione delle procedure di sicurezza ed effettua verifiche ispettive
 - Mantiene i rapporti con gli enti convenzionati e predispone l'aggiornamento di tutta la documentazione
 - Realizza le azioni formative necessarie
- Il 2004 vede uno sforzo particolare per adeguare le strutture e le gestioni alle normative di sicurezza.

2.9. Aree gestionali

I nostri Piani della Sicurezza sono curati dalla Società

AGENZIA AMBIENTE S.r.l.
GRUPPO IGEAM S.p.A.

Via Boaria, 87 - 48018 FAENZA (RA)
Tel. 0546/623556 - Fax 0546/623318
www.agenziaambiente.it

Riferimenti di Area:
Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP): Stefano Ing. Capra
Medico Competente (MC): Dott. Dario Giangolizian Agopian

Le aree gestionali sono delineate o secondo un criterio territoriale, oppure secondo un criterio tecnico ove si faccia riferimento a una quota di attività non necessariamente sviluppata in un unico territorio.

Ciascuna area aziendale coordina un gruppo di responsabili di sede territoriale. In particolare ciascun Responsabile di area aziendale (dal Piano d'impresa 2003-2005):

- gestisce l'area organizzandone i relativi fattori, garantendo il margine negoziato in sede di redazione del budget annuale (di cui è responsabile)
- si occupa della preventivazione in collaborazione con la Produzione
- decide autonomamente azioni di spostamento di costi e/o ricavi, garantendo il livello stabilito o il miglioramento del margine di budget
- assicura il controllo del budget annuale garantendo il margine negoziato in accordo col responsabile di produzione

- assicura il regolare svolgimento della commessa in accordo con il Responsabile di Produzione
- riferisce periodicamente alla Produzione sull'andamento delle commesse sulle quali ha autonomia nei limiti del budget
- sviluppa commercialmente la propria Area in accordo con le linee direttive del marketing
- gestisce il rapporto con i clienti sia diretti che potenziali.

Aree gestionali delineate secondo criterio tecnico:

FORMAZIONE

La formazione rappresenta un'area di fondamentale importanza per Codess Sociale; aziendalimente è un'area gestionale ma anche di staff.

E' un'attività che si rivolge sia all'interno che all'esterno. All'interno come aggiornamento del personale nell'ambito della gestione dei servizi, all'esterno quale servizio da proporre a enti pubblici e privati: a questo fine, Codess

Sociale è stata riconosciuta dalla Regione Veneto **Ente Accreditato di Formazione Superiore**, e recentemente **continua**. L'Area Formazione è organizzata internamente in due settori: formazione continua e permanente e formazione esterna. Organizza inoltre convegni e seminari legati a tematiche di approfondimento del sociale.

Riferimenti di area:

Dr. Arianna Corbetta (sede area formazione centrale) tel. 041 982.962

Dr. Valeria Bosco (sede area formazione distaccata Verona) tel. 045 800 9626

e-mail: formazione@codess.com
convegni@codess.com

PRIMAINFANZIA

L'attenzione alle esigenze dei bimbi, delle famiglie e del territorio è il punto cardine. L'area semplice abbina contenuti gestionali completi a gestione di servizi educativi o ausiliari. Propone inoltre servizi innovativi e flessibili in convenzione con enti pubblici o

privati. Gli standard di qualità sono in via di certificazione.

L'area è particolarmente insediata e attiva sul Veneto e lavora come area consulenziale rispetto alle altre regioni/aree territoriali; ingloba cioè una funzione **"tecnica"** di consulenza interna rispetto alle tematiche e utenza di competenza.

Riferimenti di area:

Dr. Greta Penzo

tel. 041 982.962

e-mail: primainfanzia@codess.com
segreteriaprimainfanzia@codess.com

COMUNITÀ

Da alcuni anni la cooperativa ha avviato gestioni di comunità terapeutiche per adolescenti con problemi psichiatrici, ed educative per minori con gravi difficoltà socio-familiari. Le gestioni sono dirette, il progetto quindi - educativo, terapeutico - ma anche l'investimento (strutturale, economico, finanziario, ecc.) è completamente a carico della cooperativa la

quale in stretto rapporto con l'ente pubblico inviante formula dei percorsi specifici e personalizzati di recupero ed inserimento del minore. L'intervento è articolato su tutto il territorio nazionale, con particolare riferimento al Veneto, all'Emilia e alle Marche; ed è trasversale alla gestionalità delle Aree territoriali.

L'area ingloba una funzione **"tecnica"** di consulenza interna rispetto alle tematiche e utenza di competenza.

Riferimenti di area:

Alberto Ruggeri

Direttore di Area

tel. 051 253670

Dr. Anna M. Lorenzoni

Responsabile di Area

F.F.R.A. Dr. Micaela Crestani

tel. 041 982962

e-mail: comunita@codess.com

SOCIO-ASSISTENZIALE

Questa area territoriale, configurata come area solo nel nuovo organigramma 2005, sovrintende alla gestione dei servizi socio assistenziali, domiciliari e territoriali, con particolare riferimento al Veneto, nelle sedi di Verona e Venezia.

Riferimenti di area:

Dr. Valentina Simoni
tel. 045 8009626

e-mail: verona@codess.com

Aree gestionali delineate secondo criterio territoriale:**NORD - EST**

Questa area territoriale sovrintende alla gestione dei servizi socio-assistenziali, educativi, sanitari, terapeutici per il Nord Est ed il Veneto in particolare, ad eccezione dei servizi pregnanti alla prima infanzia e alle comunità a gestione diretta. Le sedi che fanno capo a questa area di gestione, organizzate a loro volta autonomamente in coordinamenti complessi di area, sono le seguenti: Venezia-Mestre, Venezia-Portogruaro, Verona, Vicenza.

Riferimento di area:

Luca Omodei
FF Direttore di Area
tel. 041 982962

e-mail: venezia@codess.com
direzionegenerale@codess.com

Responsabili di sede territoriale afferenti l'Area Nord Est⁵

Venezia

Responsabile dei servizi:
Dr. Elena Cagnin
tel. 041 982962
e-mail: venezia@codess.com

Vicenza

Responsabile dei servizi
Fiorella Sensi
tel. 0444 963294
e-mail: vicenza@codess.com

Verona

F.F. Responsabile dei servizi
Dr. Valentina Simoni
tel. 045 8009626
e-mail: verona@codess.com

5- Si tratta in sostanza di un ruolo che è operativo sulla gestione della sede territoriale, coordinando inoltre un gruppo di responsabili/coordinatori di servizio. In particolare il responsabile di sede gestisce la sede territoriale assegnata, organizzandone i relativi fattori e garantendo il margine negoziato in sede di redazione del budget annuale; può autonomamente decidere azioni che spostino i costi o i ricavi della sede territoriale, nei limiti del mantenimento o del miglioramento del margine di budget; gestisce il controllo delle attività e le commesse del territorio di competenza.

NORD - OVEST

Questa area territoriale sovrintende alla gestione dei servizi socio-assistenziali, educativi, sanitari, terapeutici per il Nord Ovest, e per Lombardia e Piemonte in particolare. Le sedi che fanno capo a questa area di gestione sono le seguenti: Torino e Milano-Desio.

Responsabile di area e Responsabile dei servizi di Piemonte e Lombardia (Torino - Desio-MI):

Luigi Amati

tel. 011 7509708

e-mail: torino@codess.com

CENTRO - SUD

Questa area territoriale sovrintende alla gestione dei servizi socio-assistenziali, educativi, sanitari, terapeutici per l'Emilia Romagna, le Marche, la Campania, il Lazio e la Sardegna. La sede centrale che sovrintende a questa area di gestione è quella di Bologna. Esiste poi una sede di coordinamento di servizi a Roma.

Responsabile di area e Responsabile dei servizi di Emilia R., Marche, Lazio (Bologna-Roma):

Alberto Ruggeri

tel. 051 253670

e-mail: bologna@codess.com

2.10 Aree tecniche

E' una funzione che contiene le competenze tecnico/specialistiche relative alle aree di intervento (anziani, minori, psichiatria, handicap, ecc.) ed alle sottoaree (comunità alloggio, asili nido, assistenza domiciliare, ecc.)

Svolge un ruolo di consulenza tecnica nei confronti dei Responsabili di Area territoriale e dei Responsabili di servizi, di fronte alla necessità o opportunità di introdurre varianti al progetto originario, durante l'arco di vita della commessa.

Riferimenti e-mail:

handicap@codess.com

comunita@codess.com

minori@codess.com

primainfanzia@codess.com

psichiatria@codess.com

anziani@codess.com

emarginazioneadulta@codess.com

2.11. La Qualità aziendale

2.11.1. Politica della Qualità

Codess Sociale promuove e sostiene:

una scelta non lucrativa

finalizzando la propria azione al perseguimento del benessere sociale

una rete integrata dei servizi e delle risorse

che possa gestire la complessità del sociale non snaturandone le finalità ma aumentando le opportunità di sviluppo e integrazione

il radicamento nel territorio

quale presupposto per lo sviluppo della qualità nell'offerta dei servizi

la transnazionalità

e l'apertura al mercato europeo delle opportunità e degli scambi

una progettazione attenta alle reali esigenze

per predisporre servizi alla persona in grado

di realizzare validi interventi di aiuto e di cambiamento

opportunità occupazionali qualificate

con una attenzione particolare all'inserimento di persone svantaggiate

la formazione e la qualificazione delle competenze operative

per garantire alle figure professionali operanti nel territorio attività periodiche di formazione e di aggiornamento

la valorizzazione delle risorse umane

coinvolgendo attivamente gli operatori nella gestione dei servizi

l'innovazione

nelle tipologie gestionali, nelle strategie, nei sistemi, nella comunicazione d'impresa

il volontariato

come occasione di sviluppo sostenibile e una cittadinanza attiva

2.11.2. Perfezionamento del sistema informativo e delle procedure

Il 2004 è stato un anno speciale per la riorganizzazione e il perfezionamento dei sistemi operativi e di gestione, in particolare nei settori afferenti l'amministrazione, amministrazione del personale, progettazione e gestione del contratto; e nel rapporto tra questi, i servizi e i soci, e con l'esterno. Ciò è accaduto implementando l'uniformazione dei protocolli, di codici e sistemi in uso (non ancora completata) finalizzata all'utilizzo di un linguaggio e di strumenti comuni; nonché alla trasparenza e facilità di reperimento e circolazione delle informazioni e della conoscenza.

"Attaccatevi al computer ed iniziate ad utilizzarlo quotidianamente come strumento di lavoro; l'obiettivo a breve termine è di realizzare ed utilizzare una intranet aziendale in cui sarà disponibile: vademecum del coordinatore, manuale della qualità, contratto di lavoro, statuto e regolamento, procedure amministrative e di amministrazione del personale ed ogni ulteriore documento utile alla gestione del quotidiano. Già oggi è comunque indispensabile utilizzare il più possibile la posta elettronica tra sede e sede, e tra servizi.

L'intranet si utilizzerà anche per tutti quei trasferimenti che oggi avvengono via fax, per lavorare su folder, semplificando comunque il più possibile le funzioni di amministrazione, di amministrazione del personale e di segreteria; permettendo anche di non essere sommersi da carta (anche per motivi ambientali), di limitare gli errori e di contenere tempi di realizzazione e spesa corrente.

La recente riorganizzazione amministrativa si dovrà estendere alla sedi territoriali attraverso incontri e conseguenti protocolli operativi".

2.11.3. Attività inerenti il Sistema Qualità e verifiche



1. Informazioni Generali

L'area qualità è operativa a partire da gennaio 2004 e ha lavorato nel primo semestre per definire il sistema qualità di Codess Sociale operativo a partire da giugno 2004.

Attualmente l'area qualità si compone di un Responsabile Interno di Sistema Qualità (RISQ) che lavora a stretto contatto con tutte le figure di responsabilità e di coordinamento della cooperativa al fine di poter rispondere in maniera completa ai requisiti del SQ.

L'obiettivo primario di questa area per il 2004 è stata la certificazione di qualità raggiunta nel primo trimestre del 2005. Al fine di raggiungere tale obiettivo:

- è stato definito il sistema qualità
- è stata attivata la sperimentazione di tale sistema
- sono stati formati i responsabili ed i coordinatori di servizio su manuale, procedure e modulistica
- è stata gestita l'attività di rilevazione delle

soddisfazione del cliente.

Inoltre l'area qualità ha seguito parte del lavoro relativo all'adeguamento alla normativa per la privacy e raccoglie costantemente e si aggiorna sui temi relativi all'autorizzazione e l'accreditamento dei servizi nell'ambito delle diverse realtà regionali di interesse della cooperativa.

2. Andamento complessivo Sistema Qualità

Informazione/formazione sul sistema qualità

Tra giugno e novembre sono state costantemente e periodicamente realizzate attività informative e formative a cura del RISQ sulla cultura della qualità, sul sistema qualità nascente e la sua applicazione, su manuale, procedure gestionali e modulistica, per tutte le aree della cooperativa.

Le aree gestionali territoriali e tecniche sono state seguite con cadenza almeno mensile con attività formative e di verifica dell'avanzamento

dell'applicazione del sistema qualità. Le aree di staff in quanto aree con competenza specifica nell'ambito della gestione di alcune attività trasversali della cooperativa sono state incontrate singolarmente.

Durante il mese di giugno e poi nei mesi a venire sono stati distribuiti in forma controllata i documenti del sistema qualità (manuale qualità, procedure gestionali e istruzioni operative) a tutti i responsabili di area, e ai coordinatori responsabili dei servizi.

Analisi dei Reclami

In relazione alla gestione dei reclami sia interni che esterni alla cooperativa, il sistema qualità di Codess Sociale ha previsto diverse modalità di raccolta descritte nella procedura di "gestione del servizio non conforme – azioni correttive e preventive". Nel corso del 2004 non sono pervenuti reclami e tuttavia, riscontrando da parte del valutatore, in sede di verifica ispettiva interna una limitata diffusione della conoscenza della procedura di cui sopra e rilevando l'assenza di reclami, questa è da intendersi come

mancanza. Successivamente al verbale di verifica sopra citato sono state attivate azioni volte a diffondere e migliorare le conoscenze e le potenzialità delle "non conformità", intese come strumento di miglioramento del sistema qualità e quindi della qualità del servizio erogato.

Verifiche ispettive

La prima verifica ispettiva interna è stata programmata e realizzata a dicembre 2004: in relazione all'andamento della verifica ed a quanto emerso dal verbale sono state poi richieste azioni correttive ed azioni preventive.

Dal verbale di verifica si possono rilevare tre "non conformità" e cinque "raccomandazioni". Complessivamente la verifica può ritenersi positiva rispetto all'applicazione del SQ.

Inoltre sono state realizzate verifiche ispettive sulle aree gestionali nell'ambito di alcuni servizi campione su una specifica area territoriale (Vicenza) e area tecnica (comunità).

Analisi del servizio non conforme:

Azioni Correttive e Preventive

Durante il 2004 non sono state intraprese azioni correttive e preventive. La necessità di intraprenderle è formalmente emersa a fronte del verbale di verifica ispettiva. Sono state portate avanti 5 azioni preventive e 3 correttive.

3. Valutazione complessiva e proposta di obiettivi per il 2005

Complessivamente lo stato di definizione e di applicazione del SQ è da ritenersi buona anche se suscettibile di alcune modifiche ed estensioni. In particolare si ritiene opportuno:

- rielaborare l'organigramma aziendale
- ridefinire il mansionario
- migliorare l'applicazione del sistema qualità nell'ambito del processo di approvvigionamento
- migliorare le modalità di selezione e gestione delle risorse umane

- approfondire e diffondere la cultura della qualità e della valutazione dei servizi
- approfondire e diffondere la cultura della "non conformità" come strumento di miglioramento del SQ.

Inoltre un'estensione possibile del sistema qualità di Codess Sociale per il 2005 è individuabile nell'attività gestionale, quindi estendendo l'oggetto della certificazione alla capacità della cooperativa di gestire progetti di diversa natura (Iniziative Comunitarie come Equal, progetti sulla cooperazione ecc.).

Si prevede per il 2005 la certificazione di servizio nell'ambito dell'area prima infanzia, riguardo al servizio asilo nido; e l'avvio delle procedure per la certificazione etica.

Tratto testualmente dalla Politica della Qualità, inserita nel Manuale Qualità [REV. 0, del 1/6/2004]:

"[...] i fattori qualità sui quali Codess Sociale intende orientare l'impegno al miglioramento continuo sono i seguenti:

- il perseguimento dell'equilibrio tra le condizioni economiche, sociali e professionali degli operatori e lo sviluppo dell'impresa;*
- la garanzia di trasparenza dei rapporti di lavoro, di valorizzazione delle professioni e delle scelte gestionali;*
- il monitoraggio continuo della struttura organizzativa attivando una verifica periodica della chiarezza delle deleghe e della conformità della gestione con l'obiettivo di garantire la qualità dei processi e dei risultati;*
- la garanzia di sviluppo organizzativo e di accrescimento delle competenze individuali e collettive attraverso attività di formazione continua e di qualificazione professionale del personale;*
- l'investimento nello sviluppo di un team di lavoro ad alta competenza tecnico-organizzativa continuamente impegnato nella ricerca e nello studio del proprio mercato, nella progettazione, promozione e sviluppo di modelli di servizio orientati al soddisfacimento delle esigenze degli utenti e dei committenti;*
- lo sviluppo di capacità di seguire il cliente proponendo servizi progettati sulla effettiva conoscenza dei bisogni, delle dinamiche, del contesto;*
- la costruzione di un rapporto con il cliente orientato alla verifica costante dei risultati prodotti e del livello di qualità del servizio erogato. A tale scopo l'impegno a sviluppare e migliorare costantemente il monitoraggio dei servizi per averne una chiara lettura dell'andamento."*

In considerazione di quanto appena descritto, dei cambiamenti avvenuti a livello societario e quindi anche come conseguenza delle modifiche apportate allo Statuto ma soprattutto in relazione alle indicazioni che la Direzione vuole offrire al CdA al fine di elaborare obiettivi a medio e lungo termine, oggi più di ieri si intende confermare la politica della qualità sopra riportata. In termini operativi l'organizzazione ha lavorato e lavorerà per attuare la politica della qualità, stilando obiettivi che le corrispondano e promuovendo azioni e strumenti che la rappresentino.

Accreditamenti e Autorizzazioni al funzionamento

TIPO	CODICE/N.	ENTE TITOLARE
Accreditamento Organismi di Formazione ai sensi LR 19/2002	Decreto dirigenziale 854/2003	Regione Veneto
Accreditamento Comunità Protetta CTRP Percorsi di Varese e relativa autorizzazione sanitaria art 2 L. 283/62	Deliberazione di giunta n. 8500 del 22/3/2002	Regione Lombardia
Autorizzazione all'esercizio di una comunità alloggio per minori "Albatros" Ponte San Nicolò (PD)	Deliberazione DG ULSS 16 n. 116 del 13/12/03	ULSS 16 Padova
Autorizzazione all'esercizio del centro di Riabilitazione EIMI	Parere favorevole ai sensi art. 26 833/78	ASL Roma B
Autorizzazione all'esercizio di una comunità alloggio per disabili con sede ad Arzignano (VI)	Deliberazione ULSS 20/2/03 n. 39	ULSS 5 Ovest Vicentino
Autorizzazione al funzionamento e certificazione di idoneità professionale della struttura socio-sanitaria R.S.A. per Disabili di Marostica	Deliberazione ULSS 21/5/03 n. 542 e 8/5/03 n. 483	ULSS 3 Bassano del Grappa (Vi)

Sono state inoltre accreditati diversi servizi di assistenza domiciliare in LOMBARDIA

2.12. Ispezione ordinaria

Anche quest'anno la nostra cooperativa è stata sottoposta ad ispezione ordinaria.

Si riportano di seguito i punti salienti del giudizio conclusivo dell'ispettore inviato da Legacoop:

"La Cooperativa Codess Sociale, nel perseguire il proprio scopo sociale adotta il criterio dello sviluppo compatibile con le risorse e ciò al fine di conseguire risultati in linea con gli scopi mutualistici: in sostanza essa subordina ed orienta le scelte economiche al conseguimento delle finalità sociali.

La Cooperativa dà lavoro ad oltre 1200 persone e rappresenta un punto di riferimento consolidato a livello regionale per dimensioni ed a livello nazionale per le gestioni di servizi sociali: essa ha sedi staccate in altre Regioni italiane. I verbali delle riunioni assembleari separate evidenziano buona partecipazione dei soci alle problematiche gestionali della Cooperativa ed un vivace e costruttivo dibattito interno. (...) Consistenti investimenti sono stati fatti in campo immobiliare anche

con la ristrutturazione di immobili, si sono inoltre acquistati arredi per alcune comunità alloggio: oltre a ciò permangono gli investimenti a medio e lungo termine attivati negli anni precedenti.

Nell'evidenziare il consistente trend di sviluppo, ma anche il marcato aumento dell'indebitamento, consigliamo comunque di monitorare continuamente la situazione finanziaria al fine di ottimizzarne la configurazione e di consolidare stabilmente le attività relative agli investimenti effettuati.

La gestione contabile ed amministrativa è ben presidiata e la Cooperativa nel 2004 ha proceduto ad adeguare il software gestionale, rendendo così più agevole e puntuale il flusso informativo. (...). Dall'esame della documentazione [...] non sono emersi elementi che facciano presumere violazioni gravi di norme legislative, regolamentari, statutarie o l'insussistenza dei requisiti richiesti da leggi generali e speciali per le agevolazioni tributarie o di altra natura".

**Essere uomo
è precisamente
essere
responsabile**

[Saint-Exupery,
"Terra degli uomini"]

Premessa

Stakeholder di riferimento

Il valore di Codess Sociale risiede nel suo essere parte integrante della società civile, del sistema economico, sociale, politico e comunitario di riferimento. L'intreccio tra le variabili che connotano questi sistemi determina, in una prospettiva di responsabilità, anche il nostro agire e l'assunzione dei valori etici e comportamentali.

La cooperazione sociale si colloca, per la intrinseca relazione tra agire economico e agire etico, in una significanza posizionale strategica nel panorama delle relazioni sociali con i sistemi di riferimento. Siamo soggetti per definizione "mediatori" e la nostra esperienza è indirettamente o direttamente significativa per il sistema economico e per il suo intreccio e riverbero sulle dinamiche sociali ed etiche, e le politiche economiche, sociali e territoriali per le imprese.

In tale contesto, l'assunzione della responsabilità (sociale, ambientale, occupazionale, informativa...) è non solo estremamente rilevante, ma portatrice di un impatto molteplice

sulle persone e sui sistemi. Ne consegue che i nostri stakeholder sono differenziati, così come la nostra responsabilità nei loro confronti.

Per Codess Sociale i principali stakeholder di riferimento sono i seguenti.

- Personale e risorse umane
- Soci
- Committenti dell'ente pubblico e dell'impresa privata e cooperativa
- Utenti e famiglie
- Fornitori e finanziatori
- Collettività e comunità di riferimento

In questa parte del Bilancio Sociale passeremo in rassegna le relazioni di Codess Sociale con ciascuno di essi.

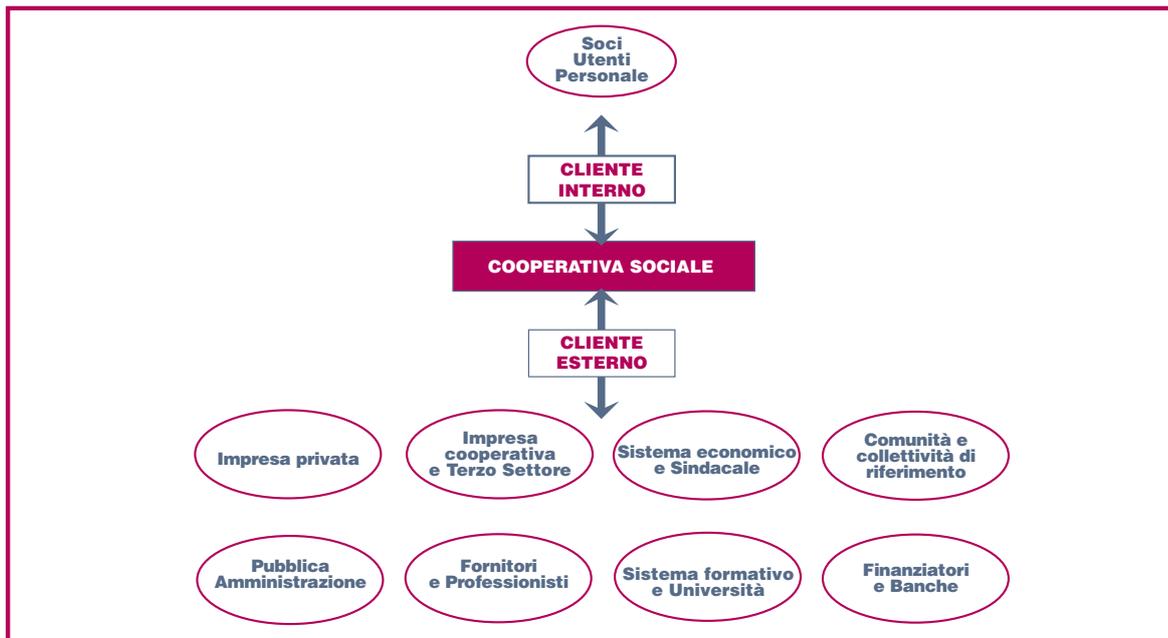
Politiche e obiettivi nei confronti degli stakeholder

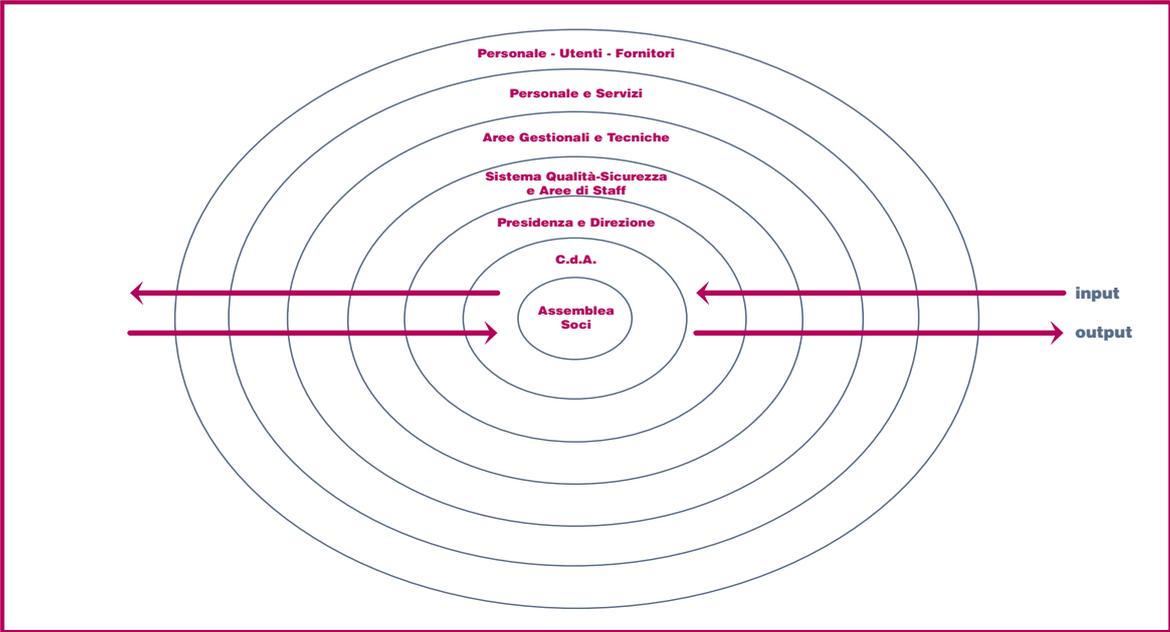
"La relazione (commerciale, sociale, etica) è la premessa per lo sviluppo di Codess sociale: operare in partnership è un valore sia quando si è deboli per affrontare gestioni complesse o ad elevato know how, sia quando si è competitivi per diversificare e differenziare l'attività anche a favore di altre imprese del sistema cooperativo nell'ambito di consolidati rapporti consortili e di rete. Si vuole qui sottolineare che i nostri diretti interlocutori sociali e commerciali sono non solo gli enti pubblici, ma anche l'impresa privata e cooperativa. Il 2004 ha avuto come obiettivo prioritario lo sviluppo di progetti di impresa sociale, con Codess Sociale nel ruolo di promotore attivo; tale obiettivo sarà perseguito e sviluppato con forza anche nel 2005".

Nei riguardi degli Stakeholder in generale, Codess Sociale dipiega queste strategie:

- avere come punto focale delle proprie attività il contesto socio ambientale di riferimento, le sue modificazioni ed evoluzioni in relazione a bisogni, risorse, opportunità, al fine di orientare in maniera coerente le proprie attività
- sviluppare progetti e gestire servizi di qualità, collaborando con gli enti locali e le aziende socio sanitarie di riferimento per rispondere in maniera coerente ai bisogni dei cittadini
- definire rapporti di collaborazione per l'offerta di servizi con fornitori, clienti o partner siano essi enti, organizzazioni, cooperative.

Relazioni
esterne





Relazioni
interne

1. LAVORO

Stakeholder: risorse umane

1.1. Politica delle assunzioni, incentivazione, trattamento economico

Il contesto

Nel definire e gestire una politica rispetto alle risorse umane e alle assunzioni, e nell'analizzare criticamente e da un'ottica di sistema il contenimento del turn over e la soddisfazione del cliente interno ed esterno, si deve considerare il contesto di evoluzione che caratterizza il mercato del lavoro, il cui quadro è radicalmente mutato negli ultimi anni.

In primo luogo ci si deve confrontare come dato di sistema con la mobilità e flessibilità indotte dall'attuale complesso socio-economico e occupazionale, dove lo standard di soddisfazione e permanenza non è più quello tradizionale di fedeltà all'azienda ma è permeato da estremo dinamismo e duttilità. Mobilità/flessibilità che se da un lato sono certamente sul piano sociologico vissuti anche come elemento destabilizzante della progettualità personale - in quanto indotti prevalentemente dalle esigenze specialistiche del sistema medesimo - sono spesso anche e sempre più esito di una scelta e di un progetto

personale di arricchimento della professionalità: cambiare lavoro è oggi spesso un valore per accumulare esperienze senza le quali è difficile trovare una occupazione in linea con le proprie aspirazioni ed è improbabile una auto-percezione di completezza professionale.

In tale contesto, è importante per una società come la nostra la capacità di assicurare soddisfazione (professionale ed economica) e la opportunità di un percorso di crescita oltre che al "personale di base" (gli operatori dei servizi) anche ai coordinatori e responsabili, a chi dirige e gestisce sistemi e processi di estrema complessità, spesso a costo di sacrifici personali.

Codess Sociale si è rinnovata negli ultimi anni e nell'ultimo triennio ha non solo triplicato la propria attività ma specializzato e ottimizzato modelli, funzioni e processi. A fronte di questo, possiamo probabilmente oggi affermare che rispetto a coloro che hanno un percorso formativo "sociale" puro - cioè ai professionisti del sociale -, abbiamo creato le condizioni per essere "competitivi". Competitivi cioè relativamente al "mercato del sociale"; e sul piano delle

garanzie contrattuali, della motivazione, del dinamismo, della esperienza, competitivi spesso anche rispetto all'offerta occupazionale "sociale" dell'ente pubblico.

Ancora critica rimane invece la questione per le funzioni aziendali trasversali estranee o non direttamente legate alla mission sociale, e che richiedono percorsi formativi e di esperienza analoghi o assimilabili a quelli delle aziende tradizionali (direzioni e coordinamenti commerciali, amministrativi, legali ecc.).

Considerata la scarsa competitività dei livelli retributivi e delle condizioni e strumenti organizzativi e tecnici in dotazione alle cooperative sociali e la difficoltà di autofinanziamento che da sempre caratterizza il terzo settore ci confrontiamo ancora col rischio che "Codess Sociale funga da 'palestra' verso una successiva fuga in società lucrative"¹, in un momento in cui più di altri sarebbe importante, valorizzare e stabilizzare queste funzioni strategiche dell'impresa e le aree di competenza.

1- Dal Piano d'Impresa 2003-2005

1.1.1. Gestione delle assunzioni e delle risorse umane

La nostra politica delle assunzioni e delle R.U., nel dispiegare una strategia, dovrà sempre più tenere conto di questi fattori:

- Il merito personale
- la remunerazione, l'incentivazione, i premi
- la previsione di un percorso di crescita professionale

Per quanto riguarda la gestione delle risorse umane impiegate nei servizi, l'attività di selezione e gestione è curata in maniera complessiva dai responsabili di area gestionale, che per quanto riguarda l'organizzazione e la valutazione dell'attività formativa sono supportati dall'area formazione.

Dalle relazioni finali annuali delle aree gestionali emergono alcuni problemi soprattutto relativi all'individuazione di adeguate risorse umane da inserire nei servizi e poi alla loro fidelizzazione.

Per fronteggiare e soddisfare esigenze tecnico

professionali, per innalzare il livello di qualità del servizio offerto, per contribuire alla riduzione del tasso di turnover del personale, si ritiene importante un impegno nel corso del 2005 a garantire un **maggior numero di ore di formazione tecnica professionale.**

Inoltre nell'ambito della selezione delle risorse umane si ritiene prioritario elaborare e sperimentare strumenti e strategie per la conduzione dell'attività di selezione personale (così come richiesto da apposita azione correttiva), si da monitorare il rispetto dei requisiti e delle caratteristiche definiti da Codess Sociale come elementi essenziali per lavorare nell'ambito delle aree e dei servizi gestiti dalla cooperativa.

Riportiamo il quadro sintetico dei parametri che nel 2004 hanno caratterizzato l'impegno della direzione della cooperativa rispetto alla gestione delle risorse umane e che sempre più la caratterizzeranno:

- **ACQUISIRE DAL "MERCATO" PROFESSIONALITÀ DEL SOCIALE GIÀ FORMATE**
- **MOBILITÀ INTERNA** (OPPORTUNITÀ DI FAR SPERIMENTARE RUOLI DIVERSI ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE)
- **POSSIBILITÀ CONCRETA DI UN PERCORSO DI CRESCITA**
- **VALORIZZAZIONE DEL DIVERSO IMPEGNO E RISULTATO E INCENTIVAZIONE RISPETTO A OBIETTIVI E RISULTATI CONSEGUITI**

Per il 2005 oltre al miglioramento dei precedenti punti, si intende

> RISPETTO ALLE ASSUNZIONI:

- favorire contratti di inserimento e apprendistato

> RISPETTO ALLA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE:

- implementare un modello di valutazione delle competenze e degli obiettivi
- assegnare beni strumentali ai responsabili
- introdurre un sistema di struttura variabile della retribuzione
- momenti di incontro e lavori di gruppo come setting di arricchimento e verifica del proprio lavoro

1.1.2. *Trattamento economico del personale*

Ad oggi nell'ambito della gestione dei servizi, relativamente al rispetto degli standard di rapporto numerico operatore/utente, al rispetto delle ore erogate e delle figure professionali richieste come definito da contratto con i committenti, la Direzione si è fatta garante del totale adeguamento a quanto previsto (dalle normative vigenti e dai contratti stipulati) e ad una valutazione odierna, non emergono (neanche a detta dei responsabili di area gestionali) significativi problemi al riguardo. Contrattualmente, Codess Sociale applica integralmente il CCNL di settore, senza deroghe di alcun tipo e recependo in tal senso la norma che equipara il socio al dipendente, con obbligo di riservare quindi il medesimo trattamento a tutti gli effetti del contratto. Nel 2004, con la mensilità di novembre si sono erogati gli incrementi contrattuali.

ERT

La cooperativa ha nei singoli territori erogato inoltre l'ERT (Elemento Retributivo Territoriale), pur con le difficoltà dovute al fatto che le revisioni delle tariffe dei Pubblici Appalti risultano assolutamente insufficienti alla copertura degli incrementi del costo del lavoro.

Dall'aggiornamento 2005 al Piano d'Impresa 2003-2005:

Nel 2003 e nel 2004 si è portato a compimento quanto già previsto nel piano triennale non solo riuscendo ad applicare integralmente ed in via prevalente a tutti i lavoratori il CCNL cooperative sociali, ma erogando inoltre, a fronte di bilanci di esercizio positivi, dei premi ai lavoratori meritevoli, in modo trasversale rispetto alla funzione svolta nell'organizzazione.

1.1.3. Costi del personale

La voce comprende l'intera spesa per il personale dipendente ivi compresi i miglioramenti di merito, passaggi di categoria, scatti di contingenza, costo delle ferie non godute, ERT, accantonamenti di legge e contratti collettivi.

I costi risultano così suddivisi:

Descrizione	Retribuzione €	Oneri Sociali €	Accantonamento TFR e trattamento quiescenza €
Non Soci	2.959.085	715.174	289.996
Soci	10.479.283	3.022.704	731.586
Tot.	13.438.368	3.737.878	1.030.582

[Dalla Nota Integrativa al Bilancio di Esercizio 2004 pg. 44]

Il 75% del costo del lavoro è riservato ai soci, tratteggiando quindi il carattere di mutualità prevalente della cooperativa (vedi approfondimento al capitolo 2 - "Patto mutualistico e partecipazione societaria")

1.1.4. Clima sociale politico e sindacale

Le relazioni sindacali sono improntate al raggiungimento di un accordo ove possibile, e la politica della società sembra essere compresa. Il clima sociale interno è buono, alle riunioni è visibile un forte senso di appartenenza alla società ma anche di attesa verso nuovi cambiamenti. In particolare sembra essere compreso dalla maggioranza dei soci lavoratori lo sforzo in essere di garantire maggiore informazione, maggiore qualità del lavoro, anche se resta la preoccupazione di riuscire a far chiaramente comprendere quante e quali siano le difficoltà ed accortezze che richiede gestire una organizzazione complessa qual'è diventata la nostra cooperativa sociale. Sta certamente cambiando, in particolare con l'arrivo di nuovi soci lavoratori, la percezione delle finalità della cooperativa che si attenta ai valori solidaristici ha comunque la necessità di valorizzare la risorsa umana e di operare con criteri ispirati ad una attenta gestione d'impresa.

[Dalla Relazione sulla Gestione al Bilancio di Esercizio 2004 degli amministratori pg. 12]

1.1.5. Affidamento di beni strumentali

Art. 4 del regolamento Interno Affidamento di beni strumentali

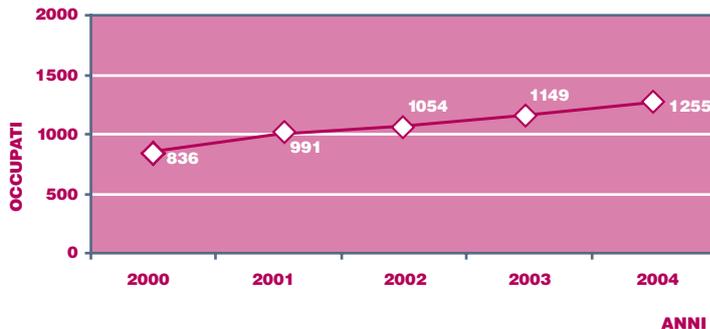
Il Consiglio di Amministrazione o gli organi previsti [...] possono affidare beni strumentali ai lavoratori per lo svolgimento della propria funzione lavorativa, stabilendo dei criteri oggettivi per l'affidamento del bene che tengano in considerazione il ruolo, la rappresentanza, la reale attività svolta ed il concreto bisogno del lavoratore. In linea generale, i beni materiali affidabili ad uso promiscuo od esclusivamente durante l'orario di lavoro sono: alloggi, automezzi, telefoni cellulari, elaboratori, macchinari e altri mezzi e strumenti specifici ritenuti necessari.

Il Consiglio di Amministrazione può comunque individuare anche altre modalità di affidamento, od altri beni che risultassero utili e necessari allo svolgimento delle funzioni lavorative.

1.2. Andamento occupazionale nel quinquennio

Codess Sociale realizza negli ultimi cinque anni una forte crescita in termini di fatturato, ma pure in termini di occupazione creata. Di seguito la rappresentazione grafica di tale andamento. Al 31.12 di ogni anno, dal 2000 al 2004, si registra un **incremento medio** di oltre **80 unità** di personale all'anno.

Andamento occupazionale nel quinquennio 2000-2004 (v.a.)



1.3. Composizione del personale

Art. 9 del REGOLAMENTO INTERNO Doveri del Socio e Norme Disciplinari

In materia di doveri del Socio lavoratore e di provvedimenti connessi all'attività lavorativa, si richiamano per i lavoratori subordinati le norme previste dai CCNL di riferimento, per i lavoratori autonomi e in collaborazione quanto indicato nel contratto di collaborazione, fermo restando quanto previsto dalle disposizioni statutarie in tema di esclusione dalla società e quindi dall'attività lavorativa.

Al 31.12.2004 Codess Sociale occupa **1255** persone (soci lavoratori+dipendenti)¹. Quella che segue è la rappresentazione grafica della composizione del nostro personale in merito alla condizione occupazionale generale. La forza lavoro qui rappresentata è data quindi da un universo di 1255 persone assunte (soci+dipendenti) e, aggiuntivamente, da N. 36 contratti di collaborazione (appartenenti tutti a persone non socie) e da N. 97 liberi professionisti.

La forza lavoro costituita da collaboratori, dipendenti e soci lavoratori risulta quindi così composta:

ORGANICO DIPENDENTI, SOCI E COLLABORATORI (v.a.)	31.12.2004	31.12.2003
Lavoratori ordinari soci	943	979
Lavoratori ordinari non soci	312	176
Collaboratori soci	-	1
Collaboratori non soci	36	77
Totale (v.a.)	1.291	1.233

FORZA LAVORO COMPLESSIVA (v.a.) (soci lavoratori + dipendenti + collaboratori + professionisti)			31.12.2004
assunti	collaboratori	liberi professionisti	Totale (v.a.)
1255	36	97	1388

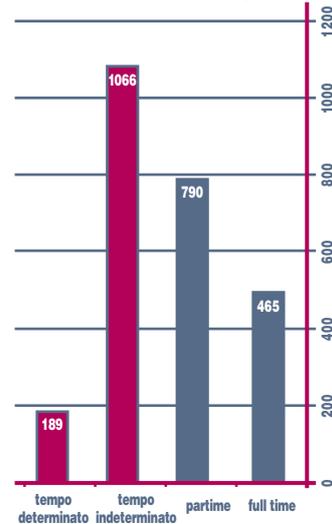
¹- I soci lavoratori rappresentano nel 2004 il 75% della forza lavoro complessiva di Codess Sociale. Per una centratura sul rapporto tra lavoratori soci e dipendenti si veda in questa Parte, al Cap. 2 "Patto mutualistico e Partecipazione societaria".

Codess Sociale occupa a **part-time** 790 persone, corrispondenti al **63%** degli assunti. Il dato, apparentemente rilevante, va spiegato in questi termini: si considerano part-time anche contratti fino alle 37 ore (tempo pieno= 38 ore). Considerando che per esempio molto del personale dei nidi (maestre) e di altri servizi di tipo educativo effettua ordinariamente questo tipo di orario, l'incidenza non è più così consistente. L'incidenza dei contratti a **tempo indeterminato** inoltre, sul totale, è pari all'**85%**.

In una disamina della forza lavoro va tuttavia considerato anche il contributo di **collaboratori a progetto**, professionisti e volontari rispettivamente questi incidono l'uno per il 3%, il 7% e lo 0,7% sulla forza lavoro complessiva e aggiuntiva dei contratti di collaborazione e professionali.

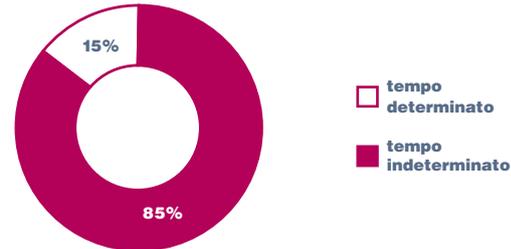
Distribuzione degli occupati (dipendenti+soci lavoratori) al 31.12.2004 (v.a.)

Elaborazione M.F. da dati Amministrazione del personale

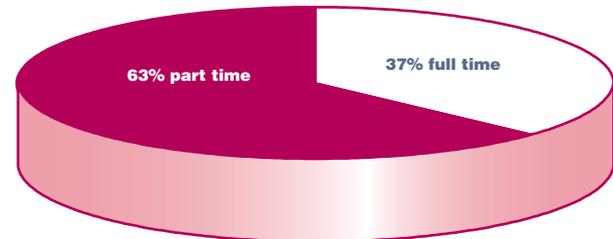


Composizione degli occupati per tipo di contratto al 31.12.2004 (v.p.)

Elaborazione M.F. da dati Amministrazione del personale



Composizione degli occupati per impegno orario al 31.12.2004. (v.p.)

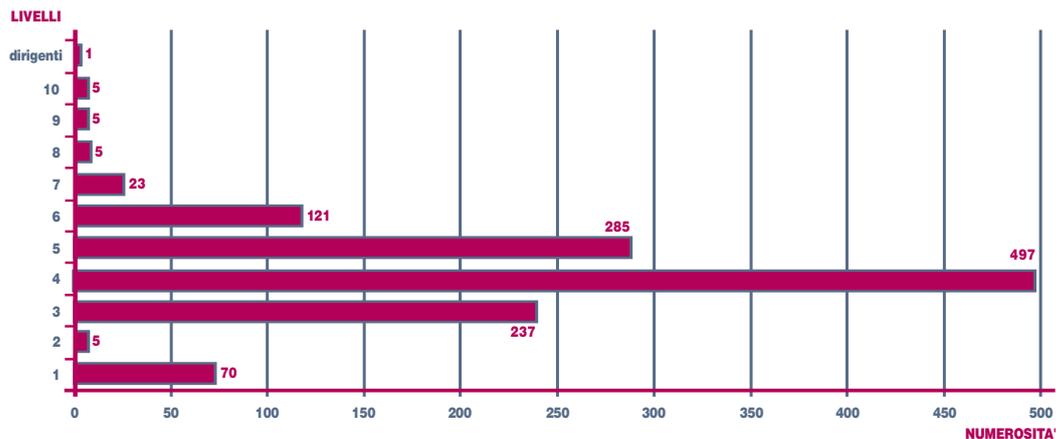


Per quanto riguarda l'inquadramento contrattuale per livelli, di seguito la risultanza al 31.12.04: la consistenza più significativa degli occupati si posiziona al 4° livello del CCNL (39,6%), corrispondente all'addetto all'assistenza (oaa, oss, adb) qualificato; in second'ordine di consistenza segue il 5° livello, corrispondente all'educatore/insegnante (22,7%).

I quadri (dall'8° al 10° e contratti dirigenziali) pesano sull'universo del personale per circa l'1,5%.

Inquadramento contrattuale occupati al 31.12.2004 (v.a.)

Elaborazione M.F. da dati Amministrazione del personale



1.4. Anagrafe occupati

La consistenza del personale occupato - si intende sempre l'universo composto da soci e dipendenti (escludendovi quindi soci volontari, collaboratori occasionali e a progetto, professionisti) - ha, al 31.12.2004 le seguenti caratteristiche che descriviamo di seguito.

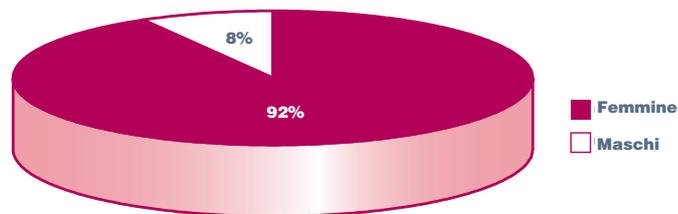
1.4.1. Distribuzione degli occupati secondo il sesso

Una cooperativa al "femminile"

Gli occupati in Codess Sociale sono per il 92% donne, a conferma che il lavoro cosiddetto di cura e quindi il "sociale" continua fortemente ad essere un terreno occupazionale caratterizzato per genere e dove quindi il femminile, come si può vedere anche a tutti i livelli di inquadramento contrattuale, è dominante.

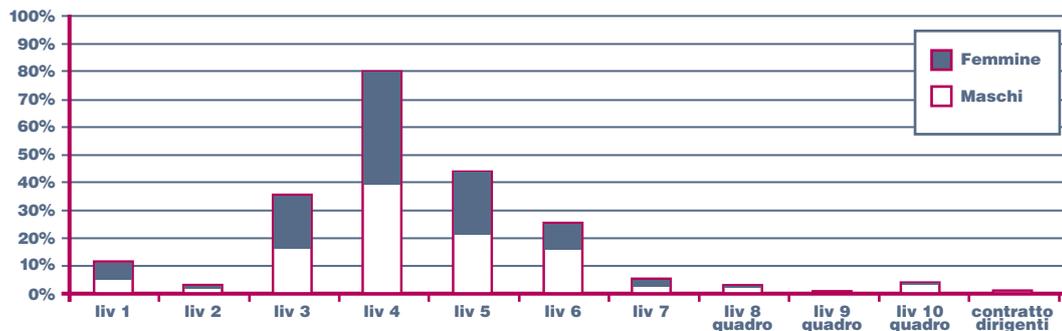
Composizione degli occupati per sesso al 31.12.2004 (v.p.)

Elaborazione M.F. da dati Amministrazione del personale



Composizione degli occupati per sesso e livello contrattuale al 31.12.2004 (v. p.)

Elaborazione M.F. da dati Amministrazione del personale



Il dato è stato calcolato su base 1255 (totale degli occupati). La rappresentatività % è relativamente significativa, ma si è voluto lasciarla. In particolare, quando è uguale a zero non significa che in quella categoria non vi siano unità (in valore assoluto).

1.4.2. Distribuzione degli occupati secondo l'età

Una cooperativa "giovane"

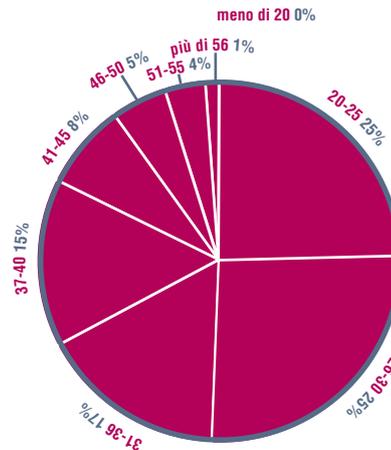
La nostra cooperativa è una realtà aziendale "giovane", se consideriamo che il 67% degli occupati ha meno di 36 anni. Ciò può essere sicuramente letto in varie prospettive. Da un lato è bene avere idee, energie e professionisti giovani, che intendono investire personalmente e professionalmente nella nostra realtà. Dall'altro, la scarsa incidenza di età più "mature" abbastanza spesso nella cooperazione sociale è esito di una situazione di fuoriuscita di persone "formate" dalla/in cooperativa - verso soluzioni occupazionali migliori o più remunerative dell'ente pubblico o dell'impresa.

Si tratta di una tendenza generalizzata, corrispondente a una situazione socio-economica molto flessibile e incerta. D'altro canto anche dal punto di vista del lavoratore la formazione e completezza professionale richiedono sempre più un atteggiamento "migratorio" che consenta di osservare più realtà. Noi crediamo che tale situazione vada in parte "assecondata", ma che comunque sia importante per crescere imprenditorialmente garantire buone condizioni di lavoro e formazione al personale, di modo che questi riesca a percepire Codess Sociale come una impresa dove poter soddisfare esigenze professionali mature.

La messa in opera di incentivazioni e garanzie specifiche in merito alla situazione contrattuale, formativa e di crescita professionale – ciò che pur con fatica stiamo facendo in questi anni – crediamo possa permetterci di mantenere in maniera sempre più consistente e a lungo i nostri collaboratori, innalzando quindi anche il livello della professionalità.

Distribuzione degli occupati per età al 31.12.2004 (v.p.)

Elaborazione M.F. da dati Amministrazione del personale



(Per complessità del S.I. riguardo a questo dato, l'elaborazione è stata effettuata su un campione casuale e corrisponde al 2% dell'universo degli occupati al 31.12.2004. Pertanto si tratta di una proiezione e non di un dato reale.)

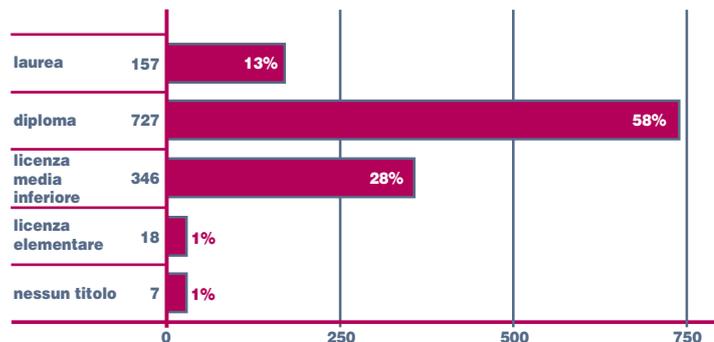
1.4.3. Distribuzione degli occupati secondo il livello d'istruzione

Una cooperativa "colta"

Per quanto riguarda il grado di istruzione degli occupati, il nostro universo si posiziona ottimamente, con una prevalenza di diplomati (58%) e laureati (13%). Non compaiono in questa categoria le specializzazioni post diploma e post laurea.

Distribuzione degli occupati per titolo di studio al 31.12.2004 (v.a. e v.p.)

Elaborazione M.F. da dati Amministrazione del personale



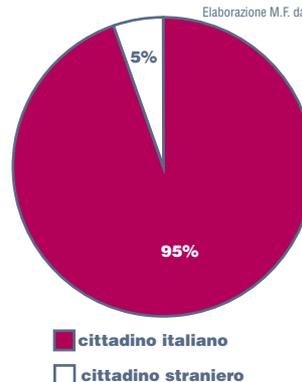
1.4.4. Distribuzione degli occupati secondo la nazionalità

Una cooperativa "multietnica"

Rispetto alla provenienza e alla cittadinanza questa è la sintesi grafica: il 5% dei nostri occupati è straniero, di questi l'85% è cittadino extracomunitario.

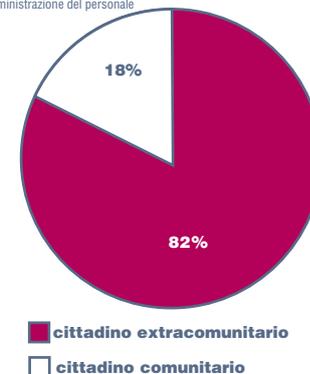
Composizione degli occupati per nazionalità al 31.12.2004 (v.p.)

Elaborazione M.F. da dati Amministrazione del personale



Composizione degli stranieri occupati per provenienza extra UE al 31.12.2004 (v.p.)

Elaborazione M.F. da dati Amministrazione del personale



1.5. Anzianità e turn over

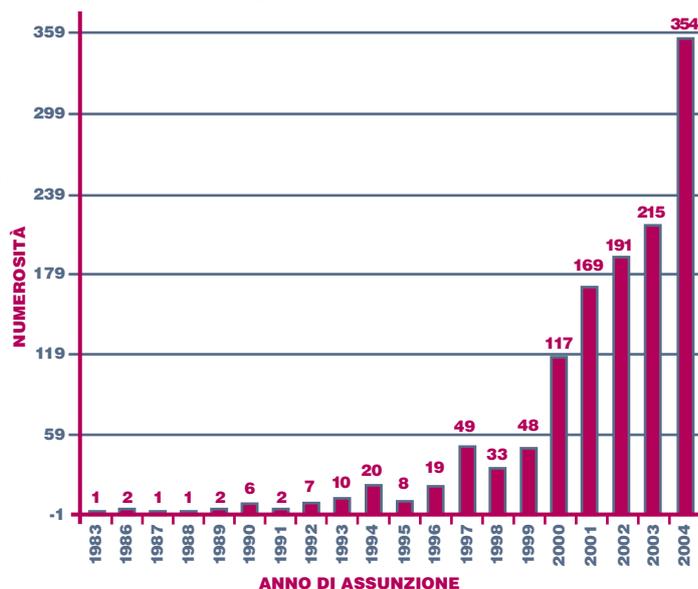
1.5.1. Anzianità

I dati rispetto all'anzianità vanno analizzati a partire da alcuni significativi elementi di base. Il primo: **Codess Sociale nasce nel 2000**; pertanto le assunzioni precedenti a questo anno sono da riferirsi alla cooperativa da cui abbiamo avuto origine: ricordiamo infatti che Codess Sociale nasce da una scissione della cooperativa Codess, i cui principali settori acquisiscono autonomia imprenditoriale propria articolandosi in corrispondenti cooperative. Nel 2000 si registra quindi una naturale fuoriuscita di persone assunte negli anni che decorrono dalla fondazione, appartenenti a settori diversi dal sociale, le quali vengono assunte (ossia "passano" fisiologicamente) alle cooperative "sorelle". **E' da dire quindi che considerando data di partenza per il calcolo dell'anzianità l'anno di nascita di Codess Sociale, cioè il 2000, da allora l'80% del personale è tuttora in cari-**

co. Secondo: come già detto, si registra un incremento occupazionale medio dal 2000 ad oggi di + 80 unità annue; Codess Sociale crea cioè **NUOVA OCCUPAZIONE**, pertanto i dati della numerosità delle assunzioni dell'ultimo quinquennio (80% degli attuali occupati) si devono interpretare considerando questo significativo elemento. E nonostante questo, **il 6% della popolazione occupata ha una anzianità di servizio che va dagli 8 ai 13 anni**, e lo 0,6% degli occupati è in Codess da oltre 20 anni.

Distribuzione degli occupati per anno di assunzione al 31.12.2004 (v.a.)

Elaborazione M.F. da dati Amministrazione del personale

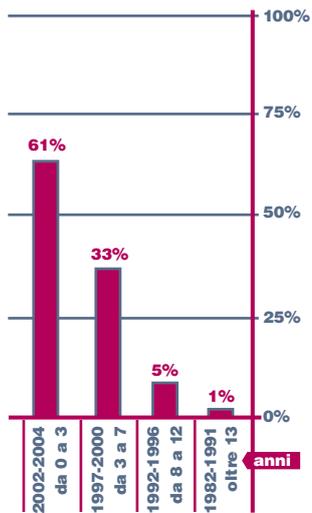


In mesi, l'anzianità media di servizio in Codess Sociale è pari a 36,6, cioè è di circa 3 anni e mezzo.

Anzianità di permanenza media in mesi

Distribuzione degli occupati per classi di anzianità al 31.12.2004 (v.p.)

Elaborazione M.F. da dati Amministrazione del personale



Anno di assunzione	Occupati (v.a.)	Anzianità media in mesi	Anzianità media complessiva in mesi
1983	1	258	258
1986	2	234	468
1987	1	210	210
1988	1	198	198
1989	2	186	372
1990	6	174	1044
1991	2	162	324
1992	7	150	1050
1993	10	138	1380
1994	20	126	2520
1995	8	114	912
1996	19	102	1938
1997	49	90	4410
1998	33	78	2574
1999	48	66	3168
2000	117	54	6318
2001	169	42	7098
2002	191	30	5730
2003	215	18	3870
2004	354	6	2124
totali	1255	6	36,62629482

1.5.2. Turn over

Relativamente al turn over, ovvero all'incidenza di "ricambio" del personale, la percentuale è stata calcolata con questa formula/proporzione:

$$\frac{[\text{valore medio degli occupati in carico nel corso del 2004: assunti nel 2004} - (\text{differenza tra gli occupati al 31.12.2004 e gli occupati al 31.12.2003})]}{100} = x$$

$$1219: [403 - (1255 - 1149)] = 100 : x$$

In termini percentuali, **il dato del turn over complessivo per il 2004 è del 24,4%.**

L'analisi critica del dato non può non considerare la mancanza di un riferimento precedente, condizione che ha costretto a definire uno standard, ovvero un obiettivo di **contenimento al 20%**, senza avere uno storico a cui riferirsi. Inoltre è stato difficile, quindi è suscettibile di errore nell'indicatore, trattare i dati, al punto di non riuscire a calcolare dati di turnover nell'ambito di particolari tipologie di servizio, o delle aree gestionali specifiche o per tipologie professionali. Complessivamente il dato percentuale è accettabile.

Obiettivo per il 2005 sarà il contenimento del turnover al valore del 2004. Inoltre in termini di SQ del dato sarà obiettivo del 2005 organizzare al meglio il sistema informativo in modo da calcolare il dato di turnover differenziato per le diverse aree della cooperativa e per tipologia professionale.

1.6. Formazione interna e riqualificazione

"Non si intende qui la formazione offerta come servizio ma la necessità di stabilire per tutti i soci lavoratori un numero minimo di ore di formazione da effettuare annualmente; l'obiettivo entro il 2006 è che ognuno [dei nostri lavoratori] effettui almeno 20 ore annue di formazione".

[Aggiornamento al Piano d'Impresa 2003-2005]

Secondo quanto messo in obiettivo nel PFA (piano formativo annuo), nel 2004 si è realizzata questa formazione:

1) FORMAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELLA LEGGE 626/94 IN MATERIA DI SICUREZZA SUI POSTI DI LAVORO:

a) corsi di formazione di primo soccorso (ai sensi del DM. 388/03)

Sono stati realizzati in tutti i servizi per l'infanzia di Codess Sociale e in tutte le strutture afferenti all'Area Comunità del Veneto

b) corsi antincendio

In via di realizzazione nei servizi per l'infanzia

c) corsi HACCP

In via di realizzazione nei servizi afferenti all'Area Handicap

Titolo corso	n. ore formazione erogata	n. corsisti coinvolti	Ente finanziatore
Corso di Primo soccorso aziendale ai sensi del D.M. 388/03	12	55	Codess Sociale

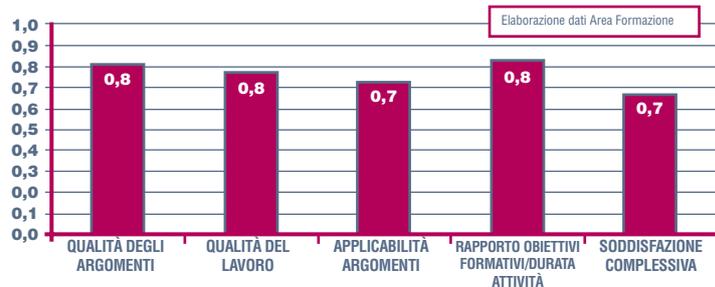
Per la realizzazione delle varie iniziative, non esclusivamente formative, legate alle legge 626 Codess Sociale spende direttamente nel 2004, **€ 35.427,86**.

2) FORMAZIONE TECNICA INTERNA:

a) seminari di formazione interna rivolti agli operatori dei servizi afferenti l'Area Comunità. Tali seminari hanno offerto uno spazio di confronto e riflessione al personale in servizio nelle Strutture per Minori - Comunità alloggio, socio-educative e terapeutiche. Le tematiche affrontate hanno riguardato il mandato e la mission delle Strutture comunitarie, la rete e il collegamento tra i Servizi, le "buone prassi" e le procedure degli operatori, le responsabilità, le principali normative di riferimento e la gestione delle situazioni di crisi ed emergenza.

Titolo corso	n. ore formazione erogata	n. corsisti coinvolti	costo	Ente finanziatore
5 giornate di formazione e aggiornamento professionale per gli operatori delle strutture residenziali per i minori: il lavoro di rete	40	60	€ 5.000,00	Regione Veneto (legge 24/94) per il Consorzio Impresa Sociale

Analisi della soddisfazione e della qualità del percorso formativo seminariale "Aggiornamento professionale per gli operatori delle strutture residenziali per minori: il lavoro di rete"



b) 4 progetti di formazione interna e superiore per OSS e operatori addetti all'assistenza (percorsi formativi di base a qualifica della durata di 1000 ore) approvati dalla Regione Veneto con DGR 1136 del 18/04/03 e DGR 3435 del 7/11/03. I corsi pur approvato dalla Regione Veneto non hanno ottenuto il cofinanziamento, pertanto la copertura dei costi è data dalla quota di iscrizione richiesta pari a € 980,00. Le sedi di svolgimento dei corsi sono: Mestre-VENEZIA (2 corsi per un totale di 48 allievi); Verona (1 corso per un totale di 24 allievi); Portogruaro-VENEZIA (1 corso per un totale di 24 allievi). I corsi si concluderanno entro giugno 2005. Nella sede di Portogruaro-VE 17 degli allievi sono dipendenti, ed hanno ottenuto per la frequenza sia una agevolazione economica che lavorativa.

Titolo corso	n. ore formazione erogata	n. corsisti dipendenti coinvolti	costo	finanziamento
Oss cod. 104 sede Verona	480 teoria + 520 tirocinio	25	€ 980,00/cad	autofinanziamento
Oss cod. 100 sede Portogruaro	1000 ore	24	€ 980,00/cad	autofinanziamento
Oss cod. 101 sede Mestre	1000 ore	30	€ 980,00/cad	autofinanziamento
Oss cod. 102 sede Mestre	1000 ore	20	€ 980,00/cad	autofinanziamento
Oss 50 ore cod. 069 sede Vicenza	50 ore	30	€ 90,00/cad	autofinanziamento
Oss 50 ore cod. 067 sede portogruaro	50 ore	25	€ 90,00/cad	autofinanziamento
Oss 50 ore cod. 068 sede chioggia		20	€ 90,00/cad	autofinanziamento

c) percorsi di formazione rivolti al personale impegnato nei servizi per l'infanzia aventi ad oggetto tematiche dello sviluppo delle abilità al nido, l'organizzazione del nido, lo sviluppo corporeo (perceptivo-motorio), comunicativo-linguistico e logico.

Titolo corso	n. ore formazione erogata	n. corsisti dipendenti coinvolti	costo	Ente finanziatore
Le intelligenze in azione al nido sedi: mestre e verona (4 seminari per città)	20	130	€ 50,00 per seminario € 3.200,00 costo relatori	autofinanziamento

d) nell'ambito della formazione finanziata

I) FSE.

II) fondi regionali. Si sono conclusi ad aprile 2004 i progetti di formazione approvati dalla Regione Veneto con DGR 4100 del 30/12/2002.

Sono stati avviati 12 dei 13 corsi finanziati, l'80% dei partecipanti ha trovato un'occupazione dopo il corso, compatibile con l'oggetto di insegnamento.

Nell'ottobre del 2004 sono stati avviati 2 dei 4 progetti finanziati dalla Regione Veneto con DGR 253 del 6/2/2004, rivolti a donne extracomunitarie. Il titolo dei corsi è "Assistente domiciliare anziani e infanzia", le sedi: Venezia, Padova, Verona e Vicenza. Entro il mese di marzo 2005 si concluderanno i corsi di Padova e Venezia, mentre entro febbraio avranno inizio i corsi di Verona e Vicenza.

Titolo corso	n. ore formazione erogata	n. corsisti coinvolti	Costo/ contributo erogato	Ente finanziatore
Rif. DGR 253 del 6/2/04				
Assistenti domiciliari anziani e infanzia VI	212 teoria + 80 stage	10 donne disoccupate extracomunitarie	0 /€ 66.778,02	Regione Veneto
Assistenti domiciliari anziani e infanzia VR	212 teoria + 80 stage	10 donne disoccupate extracomunitarie	0 /€ 66.778,02	Regione Veneto
Assistente domiciliare anziani e infanzia cod. 001 sede venezia	300 ore	Donne extracomunitarie 10 effettive + 1 uditore	0/€ 68.668,02	Regione Veneto
Assistente domiciliare anziani e infanzia cod. 002 sede Padova	300 ore	Donne extracomunitarie 10	0 /€ 66.778,02	Regione Veneto

In previsione, per l'anno 2005 si intende organizzare:

- nell'ambito della formazione finanziata:

a) FSE. Con DGR 3999 del 10/12/2004 la Regione Veneto ha finanziato 3 dei 10 progetti presentati per la misura **D1 (formazione permanente)**, per le 15 sedi proposte; si tratta pertanto di 45 mini corsi, rivolti al personale di Codess, aventi per tema: Elementi di igiene e primo soccorso; Operatore di prima assistenza: come offrire un servizio di qualità, il ruolo dell'animatore nel contesto sociale. Le sedi della formazione individuate sono: Venezia, Padova, Treviso, Vicenza, Verona, Portogruaro, Caorle, Angiari, Casaleone, Montagnana, Legnago, San Pietro Mussolino, Altissimo, Cerea e Adria.

b) fondi regionali. con Delibera del 22/12/2004 n. 4203 la Regione Veneto nel 2004 ha approvato e finanziato 6 progetti rivolti alla formazione di laureati disoccupati (**misura C3**) per i corsi: Coordinatore dei servizi sociali (nelle sedi di Verona, Vicenza, Venezia e Treviso) e Relazioni Pubbliche e comunicazione nel Terzo Settore (nelle sedi di Venezia e Verona). La formazione dei discenti permetterà a Codess Sociale di inserire nella sua Banca Dati personale formato (dato dall'inserimento in stage anche nei propri servizi) prontamente inseribile in caso di bisogno nei servizi gestiti.

Titolo corso	n. ore formazione erogata	n. coristi coinvolti	Costo/ quota finanziata	Ente finanziatore
Misura C3				
Coordinatore ai servizi sociali sede Venezia	800	10 effettivi + 2 uditori	€ 147.324,00	Regione Veneto
Coordinatore ai servizi sociali sede Verona	800	10 effettivi + 2 uditori	€ 147.324,00	Regione Veneto
Coordinatore ai servizi sociali sede Treviso	800	10 effettivi + 2 uditori	€ 147.324,00	Regione Veneto
Coordinatore ai servizi sociali sede Vicenza	800	10 effettivi + 2 uditori	€ 147.324,00	Regione Veneto
Relazioni Pubbliche e comunicazione nel terzo settore sede Venezia	800	10 effettivi + 2 uditori	€ 150.704,00	Regione Veneto
Relazioni Pubbliche e comunicazione nel Terzo settore sede Verona	800	10 effettivi + 2 uditori	€ 150.704,00	Regione Veneto
Misura D1				
Operatore di prima Assistenza Come offrire un servizio di qualità	28 per corso (15 sedi interessate v. sopra)	10 effettivi + 4 uditori	€ 46.010,60	Regione Veneto
Il ruolo dell'animatore nel contesto sociale	28 per corso (15 sedi interessate v. sopra)	10effettivi + 4 uditori	€ 46.010,60	Regione Veneto
Elementi di igiene e primo soccorso	28 per corso (15 sedi interessate v. sopra)	10 effettivi + 4 uditori	€ 46.010,60	Regione Veneto

- nell'ambito della formazione superiore:

La Regione Veneto ha approvato MA NON FINZIATO nel 2004 3 progetti di formazione di base per OSS della durata prevista di 1000 ore, per la sede accreditata di Mestre (D.D. 1315 del 20/12/2004). I corsi sono stati approvati dalla Regione Veneto ma non hanno ottenuto la quota di co - finanziamento, pertanto la copertura dei costi sarà data dalla quota di iscrizione e da autofinanziamento di Codess Sociale. Dato l'elevato numero di richieste provenienti dal territorio della provincia e in particolare da Chioggia - VENEZIA è stato chiesto lo spostamento di due corsi presso quella sede, richiesta successivamente approvata dalla Regione Veneto. I corsi partiranno il giorno 29 marzo 2005 e si concluderanno entro e non oltre il 30 giugno 2006. Le persone selezionate sono state 250, 90 delle quali costituiranno le 3 classi per un numero di 30 allievi per ciascuna classe.

Titolo corso	n. ore formazione erogata	n. coristi coinvolti	costo	Ente finanziatore
Oss 1000 ore cod. 101 Chioggia	1000 ore	30	€ 1.500,00	Autofinanziamento
Oss 1000 ore cod. 102 Chioggia	1000 ore	30	€ 1.500,00	Autofinanziamento
Oss 1000 ore cod. 103 Mestre	1000 ore	30	€ 1.500,00	Autofinanziamento

- nell'ambito della formazione obbligatoria ai sensi della Legge 626/94 in materia di sicurezza sui posti di lavoro:

Dopo una mappatura dei servizi e una pianificazione, fatta in collaborazione con i coordinatori e i responsabili di Area Tecnica, in termini di risorse umane impiegate nei servizi, si prevede la realizzazione entro il primo semestre di: corsi di formazione di primo soccorso (ai sensi del DM. 388/03); corsi antincendio; corsi HACCP nei servizi ove prevista.

- nell'ambito della formazione tecnica:

- a) *operatori addetti all'assistenza*. Si intende organizzare un convegno itinerante nelle città di Venezia, Verona, Vicenza, Padova, Milano e Torino rivolto agli operatori addetti all'assistenza. Gli interventi verteranno sul tema della responsabilità civile e penale degli operatori addetti all'assistenza nei confronti dei loro diversi interlocutori.
- b) *quadri dirigenti, responsabili, coordinatori, amministrativi*. corsi di informatica di base per tutti i dipendenti data la richiesta pervenuta da coordinatori di diversi servizi e in particolare delle strutture per la prima infanzia

Nel 2004 sono state attivate convenzioni per ospitare in stage finalizzati all'inserimento lavorativo o alla riqualificazione professionale di persone disoccupate, studenti, e persone svantaggiate L. 381/91.

Abbiamo collaborato **in particolare** con:

IP Cà Vendramin Corner
Cooperativa Sociale ALBA di Annone Veneto
Cooperativa Sociale MAGNOLIA di Piove di Sacco
Cooperativa Sociale ESOXENA di Mestre
Consorzio Desio-Brianza
Istituto Ricerche Europee in Psicoterapia Psicoanalitica
Istituto di formazione IAL Veneto
ISFOR
IP per i servizi sociali IPSS Florence Nightingale
Istituto Professionale Leonardo Da Vinci
Cooperativa ISFID
Università degli Studi di Padova Corso di Laurea in fisioterapia
Università degli studi di Verona
Istituto Superiore per la Formazione di Padova
Istituto professionale di stato BESTA di Treviso
Università degli Studi di Padova Area Didattica
Università degli Studi di Padova Facoltà di Psicologia
Università degli Studi di Urbino scienze della Formazione
Università La Sapienza di Roma, facoltà di psicologia
Università Roma Tre, facoltà di Scienze della formazione
Scuola Nazionale di Art Therapy Roma
ISFAR Post-Università delle Professioni
Istituto di formazione FOREMA
Azienda ULSS n. 9 Treviso
Azienda ULSS n. 20 Verona
Azienda ULSS n. 12 Veneziana

Sono state attivate inoltre, per l'accoglienza di **obiettatori di coscienza**, n. 2 convenzioni con **LEGACOOP VENETO** della durata di 10 mesi. Gli obiettori hanno operato nell'area comunità per minori.

2. PATTO MUTUALISTICO E PARTECIPAZIONE SOCIETARIA

Stakeholder: soci

Art. 6 del REGOLAMENTO INTERNO Ammissione a Socio

Chi intende essere ammesso a socio lavoratore dovrà presentare al Consiglio di Amministrazione domanda scritta che dovrà contenere tutte le informazioni previste dall'art. 9 del vigente statuto, e più precisamente:

- a) cognome e nome, luogo e data di nascita, residenza, domicilio, numero codice fiscale
- b) titolo di studio, precisazione dell'effettiva attività di lavoro e che intende instaurare un ulteriore rapporto di lavoro, in conformità con il presente statuto e con i contenuti dell'apposito regolamento Interno, dei quali dichiara di aver preso visione;
- c) la sottoscrizione e la modalità di versamento della azioni sociali, per l'ammontare previsto dall'Assemblea e con le modalità determinate dal C.d.A., che comunque non dovrà mai essere inferiore né superiore al limite fissato dalla legge;

d) la sottoscrizione della tassa di ammissione, per l'ammontare e con le modalità determinate dal Consiglio di Amministrazione;

e) dichiarazione di attenersi al presente Statuto, ai Regolamenti ed alle deliberazioni legalmente adottate dagli organi Sociali. Il Consiglio di Amministrazione, accertata l'esistenza dei requisiti previsti dallo Statuto, delibera sulla domanda. L'ammissione a Socio avrà effetto dal momento del positivo accoglimento della domanda, deliberato dal Consiglio di Amministrazione.

A seguito della delibera di ammissione e della conseguente comunicazione della stessa al soggetto interessato, gli amministratori provvederanno all'annotazione nel libro dei Soci lavoratori. La domanda potrà essere rinnovata; in tal caso l'ammissione può essere nuovamente deliberata dal consiglio di amministrazione, con effetto dalla sua annotazione nel Libro Soci. Anche l'ammissione del Socio volontario deve essere approvata dal Consiglio di

Amministrazione. La domanda di ammissione dovrà contenere quanto previsto ai punti a) ed e) del presente articolo. In questo caso, sempre a seguito di delibera di ammissione, gli amministratori provvederanno all'annotazione nel Libro Soci volontari.

2.1. Base sociale

I soci ordinari al 31.12.2004 ammontano a 1.109, mentre i soci volontari sono 18, per un complessivo costituente la base sociale di n. 1127 soci, i cui 943 soci lavoratori (97%).

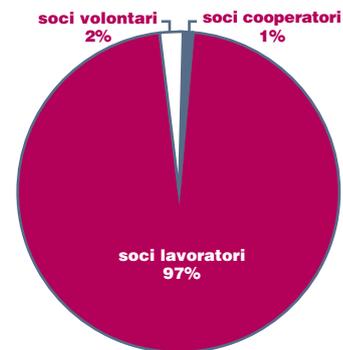
2.1.1 Tipologie di soci

In valore assoluto al 31.12.2004 abbiamo quindi n. 1127 iscritti al libro soci. **La nostra base sociale è quindi per il 97% occupata.**

Non sono dati soci persone giuridiche, sovventori e altre tipologie di soci.

Distribuzione soci al 31.12.2004 (v.p.)

Elaborazione M.F. da dati Amministrazione del personale



2.2. Occupazione ai soci

La composizione dell'universo del personale assunto, è dato da soci e dipendenti. I soci costituiscono il **75%** della nostra forza lavoro. Di seguito la rappresentazione di questa composizione:

Composizione degli occupati per condizione di associamento (v.a. e v.p.) al 31.12.2004

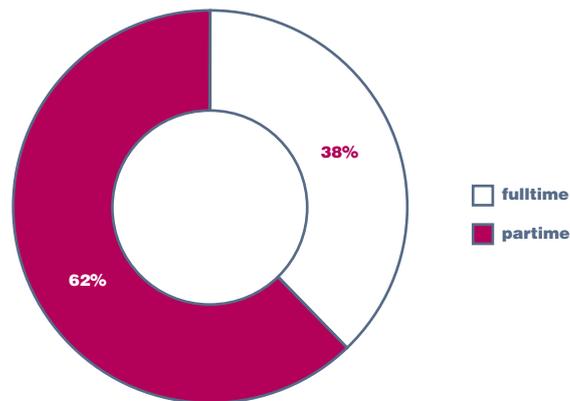
Elaborazione M.F. da dati Amministrazione del personale



Considerando la questione dell'impegno orario, vediamo che la situazione anche per i soci rispecchia fedelmente quella degli occupati, con analoghe considerazioni circa i motivi¹

Composizione dei soci lavoratori per impegno orario (v.p.) al 31.12.2004

Elaborazione M.F. da dati Amministrazione del personale



¹- Si rimanda quindi al proposito all'analisi contenuta in questa stessa Parte, al Cap. 1 sul Lavoro.

2.3. Partecipazione societaria

2.3.1. Assemblee dei soci 2004

ASSEMBLEA GENERALE ordinaria: n. 1 il 29.6.2004
OdG di rilievo: Approvazione del Bilancio di esercizio

NUMERO DELEGATI Il convocazione	TOTALE VOTI VALIDI RAPPRESENTATI	Voti favorevoli	Voti contrari	Voti astenuti
60	573	490	71	12

ASSEMBLEA GENERALE straordinaria e ordinaria: n. 1 + 1 il 13.12.04
OdG di rilievo : approvazione del nuovo Statuto e Regolamento

NUMERO DELEGATI Il convocazione	TOTALE VOTI VALIDI RAPPRESENTATI	Voti favorevoli	Voti contrari	Voti astenuti
45	421	400	10	11

TOTALE n. 2 assemblee generali realizzate
Di cui 2 in sessione ordinaria e 1 in sessione straordinaria

Assemblee SEPARATE ORDINARIE: n. 8 a giugno 2004
Odg di rilievo: approvazione del Bilancio di esercizio

N.	DATA E LUOGO (Il convocazione)	NUMERO SOCI INTERVENUTI	TOTALE VOTI VALIDI	Voti favorevoli	Voti contrari	Voti astenuti
1	8.6.2004 portogruaro	16	16	16	0	0
2	9.6.2004 venezia	65	65	65	0	0
3	10.6.2004 torino	129	129	128	0	1
4	12.6.2004 conegliano	49	49	48	0	1
5	15.6.2004 bologna	19	19	19	0	0
6	16.6.2004 vicenza	142	142	142	0	0
7	18.6.2004 verona	95	95	17	71	7
8	19.6.2004 monselse	58	58	55	0	3
=	totali	573	573	490	71	12

Assemblee SEPARATE straordinaria + ordinaria: n. 6 a novembre 2004**Odg di rilievo: approvazione nuovo statuto e regolamento**

N.	DATA E LUOGO (Il convocazione)	NUMERO SOCI INTERVENUTI	TOTALE VOTI VALIDI	Voti favorevoli	Voti contrari	Voti astenuti
1	22.11.2004 venezia	73	73	73	0	0
2	23.11.2004 torino	97	97	97	0	0
3	25.11.2004 bologna	20	20	20	0	0
4	26.11.2004 vicenza	114	114	114	0	0
5	29.11.2004 monselice	41	41	40	0	1
6	30.11.2004 verona	76	76	56	10	10
=	totali	421	421	400	10	11

TOTALE n. 14 assemblee separate realizzate di cui 8 in sessione ordinaria e 6 in sessione straordinaria

Rispetto al numero dei soci attivi, la partecipazione sociale alle assemblee di approvazione del Bilancio di Esercizio è di oltre il **46%**. Ovvero un po' meno della metà dei soci attivi ha partecipato direttamente alle assemblee separate ed è stata quindi rappresentata in Assemblea generale. Per quanto riguarda il dato di novembre e dicembre, la partecipazione diretta per l'approvazione del nuovo statuto e regolamento, che vengono approvati a larghissima maggioranza, si attesta attorno al **34%** dei soci attivi.

La recente modifica statutaria consentirà di convocare le assemblee separate anche presso sedi diverse dalle sedi territoriali, consentendo così una ancora maggiore partecipazione.

2.3.2. Mutualità prevalente

Codess Sociale è una cooperativa a mutualità prevalente ed ha presentato domanda di iscrizione nell'apposito Albo, di cui all'articolo 2512 del Codice civile, in data 10 gennaio 2005.

In effetti la cooperativa si avvale prevalentemente, nello svolgimento della attività, della prestazione lavorativa dei soci.

Per quanto riguarda la prevalenza si precisa che la cooperativa in quanto sociale non è tenuta al rispetto dei requisiti di cui all'art. 2513 del c.c.. Detta norma infatti prevede che le cooperative sociali che rispettino le norme di cui alla legge 381/1991 sono considerate cooperative a mutualità prevalente.

Si precisa, comunque, che la cooperativa:

- ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi/lo svolgimento di attività diverse, o di servizi;

- ha introdotto nel proprio statuto requisiti di cui all'art. 2514 del c.c.,
- ha presentato domanda di iscrizione nella categoria cooperative sociali dell'Albo delle cooperative,
- è iscritta presso l'Albo regionale delle cooperative sociali.

Inoltre, la cooperativa realizza lo scambio mutualistico con i soci instaurando con gli stessi rapporti di lavoro, scambio mutualistico che pertanto trova espressione nel conto economico della produzione per il personale.

La condizione di prevalenza è documentata e corrisponde a Euro 19.447.346 del costo del lavoro.

Si può pertanto affermare che la condizione oggettiva di prevalenza di cui all'art. 2513 c.c. è raggiunta in quanto l'attività svolta con i soci rappresenta oltre il 75% dell'attività complessiva.

[Dalla Relazione sulla gestione degli amministratori al Bilancio di esercizio 2004]

Descrizione costi	Valore €	Di cui da soci	Valore %
Costo del lavoro	19.447.346	14.605.211	75,101%

2.3.3. Capitale Sociale

Art. 8 DEL REGOLAMENTO INTERNO Capitale Sociale

Il Consiglio di Amministrazione autorizza l'iscrivibilità al libro Soci del richiedente a condizione che lo stesso presenti tutti i requisiti richiesti e che abbia assolto a tutti gli obblighi imposti dallo Statuto sociale e dal presente Regolamento. L'ammontare della tassa di ammissione viene determinata dal Consiglio di Amministrazione o dall'organo preposto e deve essere versata con le modalità prescritte dal C.d.A. stesso. L'ammontare del conferimento dei soci (numero di azioni

sottoscritte) viene determinato dall'Assemblea e può essere versato con le alternative modalità: - versamento in un'unica soluzione; - versamento differito con trattenute mensili la cui entità è decisa dal C.d.A o dall'organo preposto.

Il **capitale sociale** sottoscritto dai soci di Codess Sociale al 31.12.2004 ammonta a **€ 586.366,00**. I crediti verso soci corrispondono a € 107.824.

Nel corso dell'anno sono state sottoscritte nuove quote per un valore nominale di € 113.619,00.

Il calo rispetto all'anno precedente è da attribuire ad una "ripulitura" dei soci non attivi dal libro soci.

2.4. Iniziative di coinvolgimento dei soci

Art. 13 del REGOLAMENTO INTERNO Informazione ai soci

Per quanto possibile si predispongono, attraverso incarico del CdA o dell'organo delegato, strumenti di comunicazione per l'aggiornamento dei Soci in merito all'andamento societario ed imprenditoriale della Cooperativa e per la divulgazione interna delle notizie da parte delle sedi territoriali e dei singoli Soci. Tali documenti non potranno comunque contenere informazioni che possano arrecare danno alla Cooperativa, o esprimere giudizi denigratori o diffamatori.

La notevole partecipazione societaria è la risultanza di un intenso lavoro realizzato dall'organo amministrativo nel 2004 al fine del coinvolgimento attivo della base sociale. Newsletter ai soci e lavoratori, forum nel webside, sportello soci: il CdA ha inteso nel 2004 dedicare mag-

giore energia in questa direzione, ritenendo che negli anni precedenti tale aspetto fosse uno dei punti deboli della cooperativa e che la situazione delicata di una sede in particolare, quella veronese, lo richiedesse senza rinvii.

E' da dire peraltro che questa attività, realizzata sovente a costo di sacrifici sul piano personale, toglie anche energie all'impresa e alla possibilità di concentrarsi "imprenditorialmente" sul quotidiano di una società che ha pur sempre oltre 1200 persone al lavoro ed un dimensionamento su base nazionale.

Il doppio binario della necessità di fare managerialità (per garantire il lavoro e sopravvivere a una concorrenza fortissima in situazione di crisi economica), ma anche di garantire la mission cooperativa e i criteri della democraticità sociale resta uno dei nodi da sciogliere e delle debolezze del welfare cooperativo. Codess Sociale ha cercato di farvi fronte non sacrificando nessun aspetto: né l'efficienza imprenditoriale, né la partecipazione societaria ed anzi contrastando il ritiro di quest'ultima con azioni mirate che sono

Descrizione	Capitale sociale €
Risultato dell'esercizio precedente	612.105
Risultato dell'esercizio corrente	586.366

state ripagate con assemblee molto partecipate.

2.4.1. Apertura sportello soci

Al fine di migliorare la comunicazione e l'informazione, di rinforzare la possibilità di ottenere chiarimenti e accoglienza presso le sedi territoriali, viene attivata nel 2004 l'iniziativa dell'apertura presso le sedi territoriali dello sportello soci.

Dal mese di marzo 2004 sono stati previsti per ogni sede territoriale orari di servizio attivo di sportello, con presenza in sede di un rappresentante del CdA, disponibile ad accogliere localmente proposte, richieste chiarimenti, ed a fornire informazioni relativamente alla vita sociale della cooperativa. Erano previste inoltre delle visite ai servizi per i soci che, in congruo numero, ne facessero richiesta.

L'iniziativa non ha riscosso interesse ed ha avuto nel corso del 2004, un totale di 3 contatti.

VENEZIA	LUN e MER 14,30 – 18,30
PORTOGRUARO	SU APPUNTAMENTO
VICENZA	MAR e GIO 14,30 - 18,30
VERONA	LUN e VEN 14,30 – 18,30
BOLOGNA	LUN e MER 14,30 – 18,30
DESIO	SU APPUNTAMENTO
TORINO	SU APPUNTAMENTO
CAVA DEI TIRRENI	SU APPUNTAMENTO
ALTRE SEDI	SU APPUNTAMENTO

2.4.2. Newsletter

Dal 2004 viene inserita nella busta paga e inviata mensilmente a tutti i nostri soci lavoratori la newsletter informativa sulla vita sociale e lavorativa di Codess Sociale. Ovvero un bollettino informativo del CdA con le più importanti deliberazioni e decisioni assunte, nonché informazioni dalle aree aziendali circa la gestione di servizi e progetti. L'iniziativa è apprezzata.

2.4.3. Forum nel sito web

E' stato attivato da marzo 2004 il forum telematico riservato ai soci: www.codess.com/forum. Pensato come spazio di confronto e dialogo, idee, suggerimenti, proposte, scambio di opinioni riservato a soci iscritti e forniti di password di ingresso, il servizio viene scarsamente utilizzato.

2.4.4. Commissioni soci

E' stato dato impulso e visibilità nel 2004 al lavoro delle commissioni soci, nello spirito di quanto previsto dallo Statuto e dal Regolamento. La partecipazione a tali commissioni è libera e non retribuita. La Cooperativa deve fornire alle Commissioni strumenti, sede ed operatività, in misura compatibile con le risorse economiche e logistiche della società. Le iniziative delle commissioni soci devono essere interpretate come strumento di attività e proposte costruttive a

favore della cooperativa e dei soci. Questo tipo di iniziative in Codess Sociale sono in realtà sporadiche e non sempre efficaci, vengono solitamente riattivate in occasione di particolari momenti critici su richiesta dei soci o per volontà di autoattivazione rispetto a iniziative specifiche. Nel 2004 esse sono state valorizzate dal CdA anche attraverso lo strumento della Newsletter.

2.4.5. Venticinquennale

Nel 2004 Codess compie 25 anni di attività, e festeggia il quinto anno di attività come "Codess Sociale".



2.5. Vantaggi per i soci

2.5.1. Aspettativa

Art. 32 del REGOLAMENTO INTERNO

Aspettativa

Oltre alle aspettative previste dalle leggi vigenti e da quanto previsto dall'ulteriore rapporto di lavoro, potranno essere concessi ai Soci, per motivi personali, periodi non superiori a 6 (sei) mesi di aspettativa non retribuita a fronte di motivata richiesta.

I Soci iscritti e frequentanti corsi di studio e qualificazione professionale in scuole abilitate al rilascio di titoli professionali inerenti l'attività della Cooperativa potranno inoltre richiedere, per iscritto, periodi di aspettativa non retribuita e non utile ad alcun Istituto di cui al presente Regolamento per la durata di 6 (sei) mesi e comunque non oltre la durata del corso frequentato.

Il Socio che usufruisce di aspettativa ha il diritto alla conservazione del posto di lavoro, ma non allo svolgimento della propria attività nell'ambito operativo in cui era inserito nel

periodo precedente all'aspettativa stessa. Il socio che usufruisce della predetta aspettativa non matura alcun elemento retributivo, compreso il TFR.

L'integrazione potrà essere diversificata in base alla tipologia, disagi, difficoltà di lavoro, o altri criteri approvati dall'Assemblea.

2.5.2. Integrazioni cooperative

Art. 31 del REGOLAMENTO INTERNO

Integrazione Cooperativa

In sede di approvazione del bilancio di esercizio l'assemblea potrà deliberare, su proposta del consiglio di amministrazione, l'erogazione, a titolo di ristorno e nella misura non superiore al 30% del trattamento economico previsto dall'ulteriore rapporto di lavoro ai soli Soci che al 31 dicembre dell'anno precedente non abbiano cessato il rapporto sociale, di ulteriori trattamenti economici, mediante:

- integrazione del compenso;
- aumento gratuito del capitale sociale;
- distribuzione gratuita di azioni di partecipazione cooperativa.

2.5.3. Remunerazione del capitale sociale

Per quanto concerne la remunerazione del capitale sociale si precisa che l'art. 30 dello statuto sociale consente la destinazione dell'utile "ad eventuale remunerazione del capitale sociale effettivamente versato in misura non superiore al limite stabilito dalla legge ai fini del riconoscimento dei requisiti mutualistici".

Il CdA per l'esercizio 2004 ha ritenuto di proporre la remunerazione del capitale sociale versato alla data del 31.12.2004, tenuto conto dei risultati conseguiti, nella misura del **3,88%** pari ad un impegno di € 18.549,00.

2.5.4. Prestito ai soci

Soci e cooperativa intrattengono rapporti di mutualità rispetto a finanziamenti di cui possono essere rispettivamente beneficiari.

Rispetto al prestito ai soci, cioè fornito da Codess Sociale ai soci lavoratori esso è regolato dal Regolamento interno della cooperativa.

Art. 29 del Regolamento Interno approvato in data 13.12.2004 dall'Assemblea dei Soci

Il Socio che si trovi in una delle situazioni di seguito specificate, può richiedere in forma scritta alla Cooperativa prestiti, ad un tasso agevolato da definirsi periodicamente dal C.d.A., o comunque non potrà mai essere inferiore al tasso di sconto in vigore al momento dell'erogazione:

- per i soci che abbiano sottoscritto un ulte-

riore rapporto di lavoro subordinato per un importo massimo pari al TFR maturato cui avrebbe diritto in caso di cessazione del rapporto al momento della richiesta;

- per i soci che abbiano sottoscritto un rapporto di lavoro autonomo o di collaborazione coordinata e continuativa per un importo massimo pari alle azioni dei soci cooperatori sottoscritte e successive rivalutazioni.

Con riferimento alla motivazione, l'ordine di priorità seguito dagli organi preposti nell'accoglimento delle richieste sarà il seguente:

- a) interventi chirurgici o terapie di notevole onerosità di cui necessiti il Socio, i sui familiari, oppure i conviventi;*
- b) terapie o protesi che siano previste dal Servizio Sanitario Nazionale di cui necessiti il Socio, i propri familiari, oppure i propri conviventi;*
- c) debiti stipulati per necessità di acquisto od affitto della prima casa del Socio;*
- d) in caso di morte di parenti di primo grado,*

del convivente del Socio;

e) in caso di incidenti gravi del Socio;

f) gravi problemi familiari o personali del Socio.

Le domande di prestito agevolato dovranno pervenire alla Cooperativa in forma scritta ed adeguatamente motivate e documentate.

Sulla base della situazione economica e finanziaria della Cooperativa, delle richieste presentate e dell'ordine di priorità sopra specificato, gli organi preposti approvano o meno la richiesta.

A parità di ordine nella graduatoria si opererà dando la priorità al Socio con maggiore anzianità ed a parità di anzianità seguendo l'ordine temporale di presentazione della domanda.

3. SERVIZI E GESTIONI

Stakeholder: committenti

3.1. Linee guida nei confronti dei committenti

Alla base della progettazione ed erogazione delle gestioni di servizi di Codess Sociale vi è la soddisfazione delle richieste del Cliente-Committente.

A tal fine i nostri obiettivi nel determinare le strategie di relazione con il committente ed implicitamente con l'utente che è cliente rispetto alle nostre gestioni, sono le seguenti:

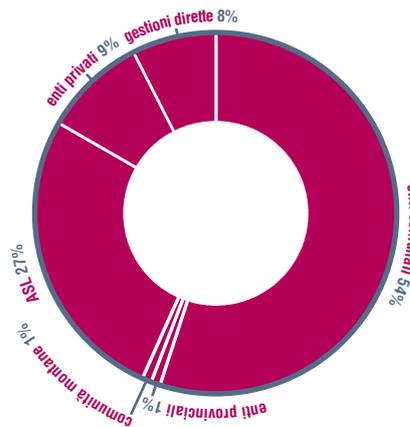
- Soddisfare le esigenze dichiarate e quelle implicite
- Approfondire e interpretare la domanda al fine di evidenziare eventuali altri bisogni che completino la richiesta da soddisfare, e proporre soluzioni innovative e che promuovano la cooperativa sociale in un ruolo tecnico attivo e propositivo
- Realizzare una sinergia pubblico – privato – privato sociale per potenziare le risorse e reti esistenti e possibili
- Porsi come interlocutori attivi per la promozione di interventi sociali orientati al committente quale garante e controllore politico e istituzionale dei servizi erogati e all'utente quale destinatario finale, ma non passivo, dell'intervento medesimo
- Intervenire prontamente e con soluzioni efficaci sui problemi reali e sulla prevenzione di quelli potenziali
- Sviluppare approcci multiprofessionali che possano migliorare la lettura dei bisogni dei clienti (committenti e utenti) e della realtà circostante per progettare risposte appropriate flessibili e innovative.
- Promuovere la cittadinanza attiva e una migliore qualità di vita.

3.2. Tipologie di committenza

Tipologie di committenza al 31.12.2004 (v.p.)

Elaborazione M.F. da dati gestione

Tipologie committenza al 31.12.2004	N.
Enti comunali	66
Comunità montane	1
Enti provinciali	1
ASL	32
Enti privati	11
Gestioni dirette	10
Totale	121



3.2.1. Gestioni per Comuni

comune	Martellago	VE	asilo nido comunale di Maerne "Il Pulcino"
comune	Preganziol	TV	asilo nido comunale "L'Aquilone"
comune	Preganziol	TV	scuola materna comunale Arcobaleno
comune	Montegrotto Terme	PD	asilo nido comunale
comune	Albignasego	PD	asilo nido comunale "Marco De Cles"
comune	Cadoneghe	PD	asilo nido comunale - sostituzione e integrazione completa del personale
comune	Creazzo	PD	asilo nido comunale sostituzione educatori
comune	Montagnana	PD	asilo nido comunale
comune	Piove di Sacco	PD	asilo nido comunale
comune	Adria	RO	asilo nido comunale
comune	Dueville	VI	sostituzione personale scolastico
comune	Thiene	VI	servizi ausiliari c/o asilo nido comunale "Arcobaleno"
comune	Vicenza	VI	asilo nido comunale Villaggio del Sole
comune	Vicenza	VI	asilo nido comunale Cariolato
comune	S. Giovanni Lupatoto	VR	asilo nido comunale - integrazione
comune	Torino	TO	asilo nido comunale - Via Fontanesi
comune	Venaria Reale	TO	asili nido comunali "Andersen" e "Banzi"
comune	Cuneo	CN	asilo nido comunale n.2
comune	Martellago	VE	Casa Pollicino ex L.285
comune	Adria	RO	Ludoteca e Spazio Gioco Multiculturalità
comune	Nogara	VR	prestazioni educative a minori L.285/97
comune	S. Martino Buon Albergo	VR	servizio assistenza su autobus trasporto alunni
comune	Verona	VR	appoggio socioeducativo famiglie con minori 3° lotto circ. 6,7,8
comune	Verona	VR	appoggio socioeducativo per minori con disagio centri diurni e aperti 2° lotto

comune	S. Martino Buon Albergo	VR	servizio assistenza trasporto disabili
comune	Mogliano V.to	TV	"Dentro e fuori la Casa di Awa". Comunità protetta donne
comune	Verona	VR	centro di accoglienza per madri e gestanti in difficoltà
comune	Torino	TO	casa accoglienza per homeless Villa primule
comune	Torino	TO	centro prima accoglienza stranieri di via Sidoli
comune	Bologna	BO	struttura accoglienza madri sole con figli minori BERRETTA MOLLA
comune	Desio	MI	centro diurno anziani
comune	Gemona	UD	casa di Soggiorno per Anziani di Gemona servizio tutelare assistenziale
comune	Eraclea	VE	assistenza domiciliare
comune	Jesolo	VE	assistenza domiciliare
comune	Marcon	VE	assistenza domiciliare
comune	S. Donà di Piave	VE	assistenza domiciliare
comune	S. Stino di Livenza	VE	assistenza domiciliare
comune	Mogliano V.to	TV	assistenza domiciliare
comune	Dueville	VI	sostituzione personale assistenza
comune	Vicenza	VI	assistenza domiciliare - 2°lotto circ.2-5-6-7
comune	S. Pietro in Cariano	VR	assistenza domiciliare
comune	Desio	MI	assistenza domiciliare
comune	Conegliano	TV	assistenza domiciliare
comune	Muggiò	MI	potenziamento assistenza domiciliare
comune	Torino	TO	asilo nido comunale Via Balbo
comune	Saluzzo	CN	servizio educativo asilo nido comunale Jean Monnet
comune	Isola della Scala	VR	personale educativo
comune	Scorzé	VE	servizi per l'infanzia "Spazio Pollicino Mattino" L 285
comune	Villafranca di Verona	VR	servizio socio educativo asilo nido comunale "Il Girotondo"
comune	Scorzé	VE	servizio comunale per la prima infanzia "Nido Integrato"

comune	Venezia	VE	servizi educativi per la prima infanzia presso ex Scuola Media Solesin
comune	Rovigo	RO	servizio educativo asilo nido comunale
comune	Sorso	SS	assistenza domiciliare, scolastica e integraz sociale (Ati Piccolo Principe)
comune	Mariano Comense	CO	asilo nido comunale in ATI con Sodexho Italia S.p.a.
comune	Milano	MI	asili nido di via Meroli e di via Litta Modignani in Ati con Punto Service
comune	Castelcovati	BS	servizi sanitari e socio assistenziali c/o Casa di Riposo "Spazzini - Fabeni"
comune	Quarto D'Altino	VE	servizio educativo minori domiciliare e scolastico
comune	Misinto	MI	asilo nido
comune	Salgareda	TV	assistenza domiciliare
comune	Monselice	PD	asilo nido
comune	Mirano	VE	coordinamento psicopedagogico e amministrativo
comune	Rosolina	RO	asilo nido integrato comunale
comune	Rovello Porro	CO	asilo nido comunale di via Mazzini, 1
comune	Tregnago	VR	attività di formazione nella gestione dell'asilo nido
comune	Oppeano	VR	attività di formazione nella gestione dell'asilo nido
comune	Verona	VR	servizio socio-educativo centro ragazzi di Borgo Nuovo per adolescenti e giovani tra i 16 e 25 anni

3.2.2. Gestioni per Aziende Sanitarie Locali

ASL	05 Arzignano	VI	spazio diurno La Casa dei Giochi L285 - Gambellara
ASL	03 Bassano del Grappa	VI	RSA Marostica
ASL	05 Arzignano	VI	integrazione scolastica, sociale, lavorativa minori e disabili
ASL	05 Arzignano	VI	comunità alloggio disabili Peter Pan
ASL	06 Vicenza	VI	assistenza scolastica e integrazione sociale alunni disabili
ASL	05 Arzignano	VI	centri estivi
ASL	05 Arzignano	VI	2 RSA per riabilitazione mentale Lonigo
ASL	05 Arzignano	VI	attività psicologica
ASL	05 Arzignano	VI	servizio di trasporto per utenti disabili nell'ambito dell'attività formativa
ASL	10 S.Donà Portogruaro	VE	servizio socioeducativo domiciliare per minori a rischio L285
ASL	10 S.Donà Portogruaro	VE	assistenza domiciliare e scolastica disabili
ASL	07 Pieve di Soligo	TV	nr. 7 CEOD attività diverse e di assistenza
ASL	07 Pieve di Soligo	TV	nr. 7 servizi trasporto disabili CEOD
ASL	15 Alta Padovana	PD	centro diurno disabili il cedro
ASL	17 Este	PD	integrazione scolastica e sociale disabili
ASL	17 Este	PD	comunità alloggio per disabili di Conselve
ASL	20 Verona	VR	attività psicomotoria per minori
ASL	20 Verona	VR	integrazione scolastica e animazione estiva portatori handicap
ASL	21 Legnago	VR	servizi socio assistenziali nelle scuole, nei CER e nei GRESt
ASL	21 Legnago	VR	CTD L'Argine - programmi terapeutici tossicodipendenti
ASL	21 Legnago	VR	CEOD Il Tiglio
ASL	21 Legnago	VR	centro minori angiarì

ASL	21 Legnago	VR	socializzazione accompagnamento e trasporto disabili
ASL	20 Verona	VR	c.e.r.r.i.s. assistenza disabili e psichiatrici
ASL	20 Verona	VR	rsa Marzana in Ati con Azalea e Farsi Prossimo
ASL	21 Legnago	VR	Centro Diurno Psichiatrico il tulipano
ASL	20 Verona	VR	ctpr raldon a Nogara
ASL	21 Legnago	VR	servizio sanitario terapeutico c/o Casa Protetta Terap "Villa Stellini" Nogara
ASL	Legnago	VR	asilo nido aziendale per i figli dei dipendenti della asl
ASL	03 Monza	MI	Rsa e centro Diurno Integrato "Savina Fossati" di Monza
ASL	Treviglio e Caravaggio	BG	servizio di assistenza socio – sanitaria della Comunità protetta di Martinengo con 15 posti letto ad alta intensità riabilitativa psichiatrica
ASL	Bologna Nord	BO	comunità alloggio psichiatrica Sala Bolognese azzurro sole

3.2.3. Gestioni per enti diversi

Provincia di Vicenza	VI	assistenza scolastica non vedenti e audiolesi
Comunità montana dei comuni della "Val sangone"	TO	comunità alloggio il colibri-gestione progetto palazzotto
Impresa Sociale Consorzio onlus per il Comune di Brescia	BS	centro di aggregazione giovanile
Impresa Sociale Consorzio onlus per il Comune di Marmirolo	MN	micronido comunale "La Coccinella"
Impresa Sociale Consorzio onlus per il Comune di Spinea	VE	assistenza domiciliare
Impresa Sociale Consorzio onlus per il Comune di Vigonza	PD	asilo nido comunale
Impresa Sociale Consorzio onlus per il Comune di Camposanpiero	PD	asilo nido di Via Mogno
Impresa Sociale Consorzio onlus per il Comune di Sanguinetto	VR	asilo Nido Integrato "Raggio di Sole"

Fondazione "Principessa ML" di Murano	VE	servizi educativi e generali scuola materna e nido integrato
Ente "Casa dell' Ospitalità"	VE	asilo notturno morion
Azienda "San Benedetto S.p.a" di Scorzè	VE	servizio ambulatorio medico
Ente "associazione La nostra famiglia"	PN	interventi assistenza individualizzata
Ente "associazione La nostra famiglia"	PN	interventi assistenza individualizzata

Si specifica che tutte le gestioni commissionate dal Consorzio Impresa Sociale sono fornite a Comuni.

3.2.4. Gestioni dirette

Codess S. – Mogliano V.to	TV	asilo nido "Brucomela"
Codess S. - Mestre	VE	centro infanzia PALLAPAM
Codess S. - Mestre	VE	Comunità alloggio VIA MIRANESE
Codess S. - Padova	PD	comunità alloggio ALBATROS - Ponte S. Nicolò; già a Selvazzano PD
Codess S. - Verona	VR	comunità alloggio ALICE E' NELLA CASA - Verona
Codess S. - Roma	RM	comunità terapeutica psichiatrica EIMI per adolescenti dai 15 ai 18 anni
Codess S.- Sasso Marconi	BO	comunità alloggio CASA MONTEBELLO - Sasso Marconi BO
Codess S. - Osimo	AN	comunità residenziale terapeutica CRISALIDE di Osimo
Codess S. - Cava de'Tirreni	SA	Residenza VILLA AMALIA (oggi ancora inattiva)
Codess S. - Varese	VA	CTRP "Percorsi" - Varese

3.3. Tipologie gestionali

3.3.1. Gestioni in carico per tipo di servizio

Tipologie gestionali - servizio	N. v.a.	%
Asilo Nido, Scuola materna	30	24,7
Servizi di assistenza	26	21,4
Servizi socio-educativi diversi	20	16,5
Comunità Alloggio	15	12,5
Centri Diurni	8	6,6
Servizi RSA	5	4,1
Servizi di riabilitazione	7	5,7
Servizi trasporto	4	3,3
Centri di prima accoglienza	3	2,4
Servizi Diversi	3	2,4
Tot.	121	100%

3.3.2. Presenza di servizi per territorio

collocazione geografica	NE	NW	CS	Tot.
n. servizi (v.a.)	94	20	7	121
consistenza %	78%	16%	6%	100%

Legenda:

NE = nordest
 NW = nordovest
 CS = centrosud

Si precisa che tale suddivisione non ricalca esattamente la competenza per aree aziendali ma piuttosto per zona geografica.

I dati qui esposti sono inoltre in linea con la consistenza numerica dell'utenza presente per area territoriale (si veda al cap. 4).

3.4. Servizi avviati o rinnovati nel 2004

TIPO ENTE	TERRITORIO	TERRITORIO	TIPO SERVIZIO
COMUNE	SORSO - SS	CS	assistenza domiciliare, scolastica e integraz sociale in Ati con Coop. Sociale Piccolo Principe
COMUNE	MARIANO COMENSE - CO	NW	asilo nido comunale in ATI con Sodexho Italia S.p.a.
COMUNE	CASTELCOVATI - BS	NW	servizi sanitari e socio assistenziali c/o Casa di Riposo "Spazzini - Fabeni" in ATI con Coop. Sociale Puntoservice
GEST. DIR.	ROMA	CS	comunità terapeutica psichiatrica EIMI per adolescenti dai 15 ai 18 anni
COMUNE	SALGAREDA - TV	NE	servizio di assistenza domiciliare
COMUNE	MONSELICE - PD	NE	asilo nido
COMUNE	CAMPOSAMPIERO - PD	NE	asilo nido
PROVINCIA	VICENZA - VI	NE	assistenza scolastica non vedenti e audiolesi in Ati con Coop. Sociale SSC
COMUNE	BRESCIA - BS	NW	centro di aggregazione giovanile per il Consorzio Impresa Sociale
COMUNE	MARMIROLO - MN	NW	gestione del micronido comunale per il Consorzio Impresa Sociale
ASL	17 ESTE -PD	NE	comunità Alloggio per disabili di Conserve
COMUNE	SANGUINETTO - VR	NE	asilo Nido Integrato per il Consorzio Impresa Sociale
COMUNE	MIRANO - VE	NE	servizio di consulenza professionale di coordinamento psicopedagogico e tecnico amministrativo presso l'Asilo Nido Comunale
PRIVATO	ENTE "ASSOCIAZIONE LA NOSTRA FAMIGLIA" - PN	NE	assistenza individualizzata
PRIVATO	ENTE "ASSOCIAZIONE LA NOSTRA FAMIGLIA" - PN	NE	assistenza individualizzata
COMUNE	ROSOLINA - RO	NE	asilo Nido integrato comunale
COMUNE	ROVELLO PORRO - CO	NW	asilo nido comunale
COMUNE	TREGNAGO - VR	NE	attività di formazione nella gestione dell'asilo nido in ATI con Coop. Sociale Azalea
COMUNE	OPPEANO - VR	NE	attività di formazione nella gestione dell'asilo nido in ATI con Coop. Sociale Azalea
ASL	03 MONZA - MI	NW	RSA e centro Diurno Integrato "Savina Fossati" di Monza
ASL	LEGNAGO - VR	NE	asilo nido aziendale
ASL	TREVIGLIO E CARAVAGGIO	NW	servizio di assistenza socio – sanitaria della comunità protetta di Martinengo con 15 posti letto ad alta intensità riabilitativa, per pazienti con disturbi psichiatrici gravi.
COMUNE	VERONA	NE	servizio socio-educativo centro ragazzi di Borgo Nuovo per adolescenti e giovani tra i 16 e 25 anni

aree territoriali	NE	NW	CS	Tot.
nuovi avvii (v.a.)	14	7	2	23
consistenza %	60,8%	30,4	8,6%	100%

Legenda:

NE = nordest
 NW = nordovest
 CS = centrosud

Il 2004 registra un considerevole sviluppo dell'area nord ovest, particolarmente per servizi in regione Lombardia, oltre il 30% dei nuovi avvii si registra qui. Il 60,8% nell'Area Nordest, l'8,6% a centro sud.

Per quanto riguarda il centro sud, il 2004 vede anche l'avvio di una nuova comunità terapeutica per adolescenti: Eimi, con conseguente apertura di una sede di servizio a Roma.

Dal Riesame della Direzione, 2004:

"Nel corso del 2004 l'Area Progettazione ha lavorato per rendere più presente Codess Sociale nel territorio Lombardo[...], ovvero il 22% delle gare a cui ha partecipato sono state fatte in Lombardia, seconda solo al 33% delle gare fatte sul territorio veneziano. Di fatto il numero dei servizi in Lombardia è aumentato di 7 unità pari al 33% delle gare a cui Codess Sociale ha partecipato in questa regione. Complessivamente 109 sono state le gare presentate e 32 quelle vinte (29%), per servizi progettati pari a €103.686.343,19 e budget aggiudicati pari a €11.938.062,07, pari al 12% del totale delle offerte economiche presentate."

3.5. Rilevazione della soddisfazione del committente pubblico

La rilevazione della soddisfazione dei committenti è stata condotta dall'Area Qualità nel mese di dicembre 2004.

E' stato inviato un questionario di rilevazione ai committenti i cui servizi rientrano nel campo di applicazione della certificazione, con una risposta effettiva del **68%**.

Sono stati costruiti indicatori per la rilevazione:

- della soddisfazione complessiva del cliente
- della capacità di rispetto del contratto
- delle capacità gestionali

L'indicatore era compreso tra 0 e 1 con i limiti:

0 = per nulla soddisfatto

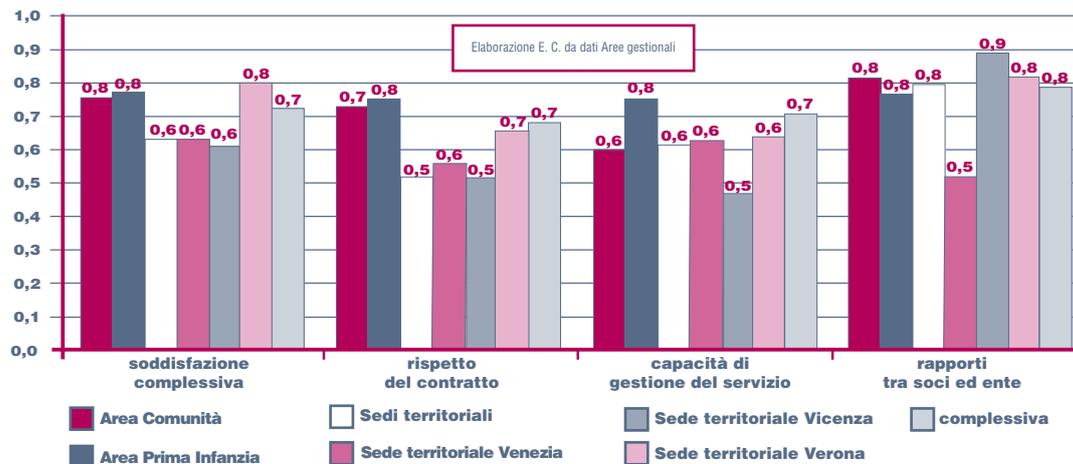
1 = molto soddisfatto

Segue una rappresentazione della rilevazione per area territoriale.

Numero questionari	Area Aziendale	Soddisfazione complessiva	Rispetto contratto	Capacità gestionale	Rapporti con l'utenza
N.19	Area Comunità	0,8	0,7	0,8	0,8
N. 14	Area Prima infanzia	0,8	0,8	0,8	0,8
N.12	Servizi Territoriali	0,6	0,5	0,6	0,8
N.12	Sede territoriale Venezia	0,6	0,6	0,6	0,5
N. 2	sede territoriale Vicenza	0,6	0,5	0,5	0,9
N.6	Sede Territoriale Verona	0,8	0,7	0,6	0,8
media	-	0,7	0,7	0,7	0,8

L'indicatore 0,7, quale risultato di soddisfazione complessiva era l'obiettivo definito per lo standard sistema qualità 2004 ed è stato raggiunto.

Soddisfazione del cliente per aree gestionali



Dal Riesame della Direzione, 2004:

Nell'ambito degli obiettivi di "Soddisfazione del cliente/utente/operatori", il livello di raggiungimento di tali obiettivi è sicuramente discreto, soprattutto in considerazione del livello di soddisfazione complessiva dei clienti, il cui valore dell'indicatore è pari a 0.7 su scala variabile tra 0 (per nulla soddisfatto) e 1 (molto soddisfatto), per un numero di clienti/committenti rispondenti pari a N. 54 (ovvero il 68% dei clienti di Codess Sociale al momento dell'effettuazione dell'indagine). Da una prima valutazione emergono alcuni significativi dati rispetto alla soddisfazione nell'ambito delle diverse aree gestionali, emergendo come primariamente soddisfatti i committenti di servizi di comunità per minori e di servizi alla prima infanzia, mentre più problematici sono i valori (solo più che sufficienti) attribuiti alla gestione nell'ambito delle sedi territoriali in cui maggiormente incide la gestione di servizi di assistenza domiciliare o scolastica (...).

In una gestione domiciliare-territoriale rispetto ad una residenziale vi è infatti maggiore complessità e un'incidenza di variabili meno controllabili.

"Per quanto riguarda la rilevazione della soddisfazione degli utenti e/o dei loro familiari, questa è stata solo parzialmente attivata, in quanto operativamente parlando il periodo di realizzazione, vista la pausa estiva, la ripresa dei servizi in settembre e la necessità di lasciare tempo all'utenza e/o loro familiari, per poter avere gli elementi per una valutazione attendibile, era ipotizzabile solo a partire da dicembre 2004. Al fine di attivare la rilevazione del dato in maniera omogenea in tutti i servizi, la direzione, sentito il parere delle aree gestionali, ha optato per lo slittamento a autunno 2005.

3.5.1. Comunicazione esterna

Dal Riesame della Direzione, 2004:

"I due obiettivi di 'Comunicazione all'esterno', ritenuti importanti al fine di comunicare a tutti gli stakeholders gli impegni per la qualità di Codess Sociale sono stati raggiunti al 75%. Di questa percentuale fanno parte l'obiettivo di redazione e distribuzione del Bilancio Sociale del 2003 e la redazione e distribuzione della Carta del Servizio per i servizi alla prima infanzia (così come definito nella legge 328/00)".

3.5.2. Monitoraggio

Dal Riesame della Direzione, 2004:

"Tutti gli obiettivi di 'Gestione dell'Erogazione dei Servizi' sono stati raggiunti ad un livello più che discreto. [...] A tale proposito la direzione ritiene ad una prima valutazione validi gli strumenti di monitoraggio dei servizi, rispetto alla quantità e qualità delle informazioni raccolte e il RISQ segnala la necessità di intervenire su alcune parti in termini strutturali, ridefinendo alcune voci ed inserendo nuove tabelle per rilevare altri dati, anche sulla base di richieste da parte dei coordinatori responsabili dei servizi, in considerazione di alcune non conformità pervenute (nel 2005), modifiche che ottimizzano le informazioni rilevate, migliorando la loro possibilità di lettura. A tal fine il risq provvederà a definire un'azione preventiva".

3.5.3. Reclami e azioni preventive e correttive

Dal Riesame della Direzione, 2004:

"La rilevazione dei reclami è attività ritenuta significativa e importante al fine di avere un adeguato ritorno informativo sugli elementi critici della gestione del contratto da parte sia del committente che dell'utente o suo familiare. Attualmente la gestione dei reclami da parte dell'utenza è gestita in maniera diretta presso alcuni servizi, dove l'affidamento completo del servizio e l'accordo definito con l'ente permettono di procedere in tal senso. La specifica dei servizi dove i reclami sono gestiti direttamente è rilevabile dai report dei servizi o dagli strumenti di monitoraggio dove sono descritti tempi e strumenti di rilevazione ed analisi.

Presso alcuni servizi la rilevazione dei reclami da parte dell'utenza o loro familiari è gestita per accordi con l'ente committente direttamente dall'ente stesso, ovviamente è poi l'ente che provvede ad inoltrare a Codess Sociale a proprio nome e come garante dei diritti degli utenti i reclami. La gestione da parte di Codess Sociale di tutti i reclami ricevuti viene in primis demandata al responsabile di area che risponde in maniera diretta a secondo della gravità del reclamo (lettera di contestazione) valutando poi l'opportunità di redigere delle non conformità.

La Direzione ad oggi non ha in analisi alcuna non conformità frutto di reclami da parte di enti committenti e/o utenti e/o loro familiari [...]. Per il 2005 sarà molto importante poter disporre di dati sufficienti a fornire informazioni su disservizi e reclami dei committenti e dei clienti tutti, agendo in primis sul miglioramento della diffusione della cultura della non conformità".

"[...] A fronte della verifica ispettiva interna sono state intraprese alcune azioni correttive e preventive: [...] dati oggettivi di efficacia di tali azioni (si avranno) a metà 2005. Tuttavia la direzione vuole sottolineare come sia stato energicamente intrapreso il lavoro da parte di tutte le aree coinvolte. Un esempio per tutti è individuabile nel lavoro da parte del RISQ di trasmissione delle informazioni relative alla procedura di gestione del servizio non conforme e di formazione sull'utilizzo dello strumento della non conformità: ad un mese e mezzo dalla richiesta di azione preventiva e relativa attivazione di incontri di informazione/formazione, sono già 5 le non conformità stilate. Sicuramente questo non è un dato significativo rispetto all'efficacia dell'azione preventiva in oggetto, ma la direzione lo ritiene indicativo dell'impegno dell'intera organizzazione per migliorare e innalzare il proprio livello di qualità. Come obiettivo la direzione ritiene di definire nel mese di luglio 2005 un'attività di valutazione complessiva dell'efficacia delle azioni correttive e preventive richieste con data di attuazione entro giugno 2005".

4. UTENZA

Stakeholder: utenti

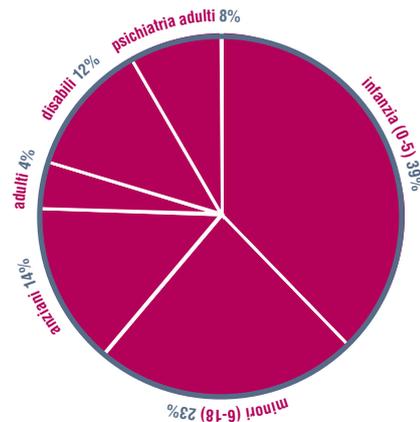
4.1. Tipologia utenti

Di seguito la rappresentazione grafica e in tabella della distribuzione in termini assoluti e percentuali delle tipologie di utenza in carico al 31.12.2004.

La categoria prevalente di utenza in carico è costituita dai bambini in età prescolare, nell'ambito di servizi per famiglia (nidi, micro nidi, scuole e centri infanzia, ludoteche).

Utenza	N. v.a. al 31.12.2004
minori (0-5)	1321
minori (6-18)	813
anziani	503
adulti	141
disabili	414
psichiatria adulti	294
N. tot.	3486

Distribuzione per tipologia di utenza al 31.12.2004 (v.p.)



Abbiamo in carico 3.486 utenti. Il **62%** dell'utenza è costituita da minori (**bambini e minori adolescenti**), per tipologie di servizio diverse (agio e disagio).

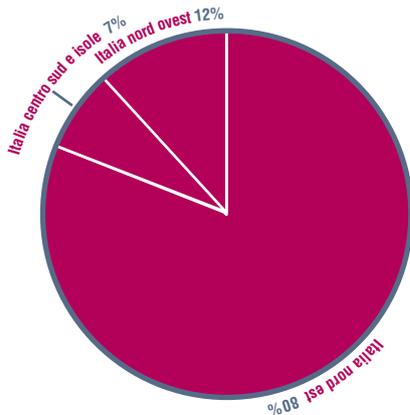
Per il **60%** si tratta di servizi a carattere **residenziale e semiresidenziale**, il 40% dei servizi è a carattere domiciliare o territoriale.

4.2. Utenza per collocazione geografica

Di seguito la distribuzione percentuale degli utenti per collocazione geografica. Come si vede il nord est, con particolare riferimento al Veneto, è la zona in cui si ha oltre l'80% dell'utenza (in linea di tendenza con quanto si è visto al precedente capitolo a proposito della numerosità e del peso dei servizi esistenti in quest'area: 78%).

Utenti per collocazione geografica al 31.12.2004 (v.p.)

Elaborazione M. F. da dati Gestione

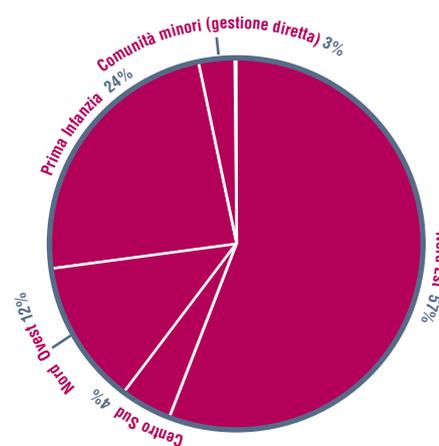


4.3. Utenza per area aziendale

Come già specificato in altro capitolo del Bilancio Sociale, le aree aziendali di Codess Sociale sono in parte su base geografica (Aree Aziendali: "Nord Est", "Centro Sud", "Nord Ovest"), in parte – qualora il fatturato e le caratteristiche delle attività lo giustificano – su base tecnica (Aree Aziendali "Comunità", "Prima Infanzia"); queste ultime hanno una **valenza geografica trasversale** e quindi è da intendersi che l'area aziendale nord est segue la prevalenza dei servizi presenti in questa zona, eccettuati quelli per i quali è data un'area aziendale tecnica di tipo trasversale, e quindi per esempio esclusi tutti i servizi rivolti all'infanzia. Questo per ribadire che le aree aziendali, anche quando delineate secondo criterio territoriale non gestiscono la totalità dei servizi presenti nel "loro" territorio. Per questo motivo si è riportato anche la distribuzione grafica dell'utenza esattamente per area geografica (graf. 4.2).

Utenza per area aziendale al 31.12.2004 (v.p.)

Elaborazione M. F. da dati Gestione



Per quanto riguarda la classificazione delle categorie di utenza, si tenga conto delle seguenti specifiche per ogni grafico o tabella riportato

Legenda

Minori (0-5)

Bambini compresi in questa fascia d'età

Minori (6-17) DTS

Minori in questa fascia d'età per servizi assistenziali o socio-educativi Domiciliari, Territoriali, Scolastici

Minori (6-17) SR-R

Minori in questa fascia d'età per servizi assistenziali o socio-educativi o psichiatrici SemiResidenziali e Residenziali

Anziani

Persone anziane inserite in servizi territoriali e domiciliari¹

Adulti

Adulti in situazione di disagio (donne, tossicodipendenti, immigrati, senza fissa dimora)

Handicap DTS

Persone disabili minori e adulti inseriti in servizi Domiciliari, Territoriali, Scolastici

Handicap SR-R

Persone disabili minori e adulti in servizi Residenziali e Semiresidenziali

Psichiatria

Adulti in trattamento psichiatrico

4.3.1. Utenza aree tecniche comunità minori e prima infanzia

Le due aree tecniche comunità e prima infanzia sono aree gestionali a rilevanza tecnica "monoutenza".

Territorialmente, l'area aziendale COMUNITA' e quella PRIMAINFANZIA, sono l'una (comunità) trasversale e con servizi in tutto il territorio nazionale, l'altra (prima infanzia) con prevalente concentrazione di servizi nella regione Veneto. Alcuni servizi alla prima infanzia compaiono in Piemonte e Lombardia con gestione delegata, in questo caso, all'area aziendale NORDOVEST. Ancora, molti servizi di comunità e per utenza minorile sono distribuiti sulle tre aree aziendali territoriali, mentre l'area "comunità" ha la specifica mission di gestire tutti i servizi di comunità per minori (socioeducative e terapeutiche) a **gestione diretta**.

¹ - Le residenze per anziani vengono avviate nel 2005, momento in cui si scrive. Si tenga comunque conto che le nostre gestioni di residenze per utenza con patologie psichiatriche è per oltre l' 80% utenza anziana.

Nel valutare i dati che seguono, si tenga quindi conto che nell'area **geografica** del nord est, ed in Veneto in particolare, il 24% dell'utenza complessivamente seguita e non rappresentata nei grafici riferiti alle aree aziendali - territoriali, è "PRIMA INFANZIA" gestita invece dalla omomina area aziendale che è un'area monoutenza, e che in tutto il territorio nazionale, un 3% di utenza è costituita da minori inseriti in comunità educative e terapeutiche a gestione diretta, quindi afferenti l'area aziendale "comunità minori" anch'essa monoutenza.

Arete Tecniche	n. utenti al 31.12.2004 (v.a.)
Prima Infanzia	846
Comunità' Minori	59
Totale N.	905

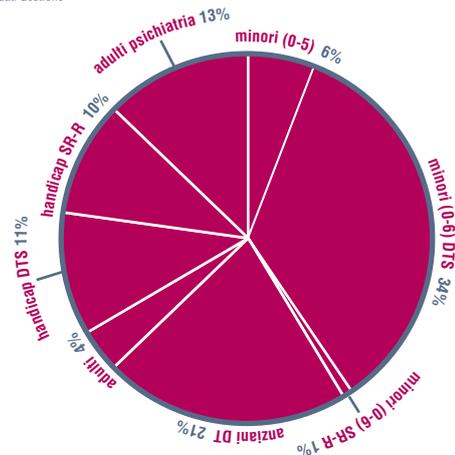
Oltre il 23,5% degli utenti complessivamente in carico alla cooperativa è seguito da queste due aree aziendali.

4.3.2. Utenza area aziendale Nord Est

L'Area Nordest segue l'utenza afferente questa area geografica e ha in carico il **57%** dell'utenza complessiva della cooperativa; con particolare riferimento al Veneto (dove è organizzata per sedi territoriali), ed esclusione prevalente delle utenze inerenti l'area prima infanzia e l'area comunità per minori.

Tipologia e composizione utenza nell'area aziendale nordest al 31.12.2004 (v.p.)

Elaborazione M. F. da dati Gestione



Area nord est n. utenti per sede (v.a.)		minori (0-5)	minori (0-6) DTS	minori (0-6) SR-R	anziani DT	adulti	handicap DTS	handicap SR-R	psichiatria	TOTALE
nord est	sede verona		203	7		56		107	185	558
	sede vicenza	115	244	8	120	17	198	23	60	785
	sede venezia		222		295		8	68		593
TOTALE	N.	115	669	15	415	73	206	198	245	1936

L'area aziendale Nord Est ha in carico al 31.12.2004, 1936 utenti, compresi in tutte le categorie di utenza seguite dalla cooperativa, e corrispondenti al **55,5%** degli utenti complessivamente in carico a tutte le aree. La categoria dei servizi territoriali, scolastici e domiciliari rivolti a minori è quella più rappresentata all'interno dell'area. In seconda istanza gli anziani, sempre servizi domiciliari e territoriali (21%).

Nell'ambito dell'Area aziendale Nord est, la sede di Vicenza segue il 40% degli utenti complessivamente in carico all'area.

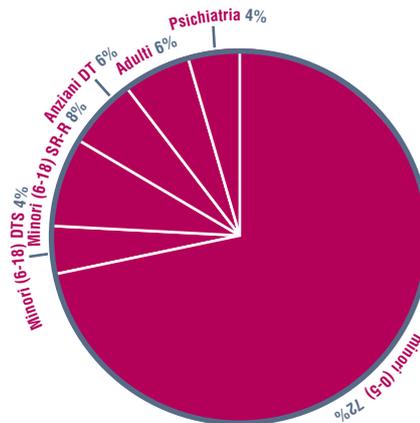
Per tutte e tre le sedi, i servizi più rappresentati sono quelli rivolti a minori (domiciliare, territoriale e scolastica).

4.3.3. Utenza area Aziendale Nord Ovest

Segue il **12%** dell'utenza complessivamente in carico alla cooperativa, ed i servizi afferenti questa area geografica con particolare riferimento al Piemonte e alla Lombardia (dove è organizzata per sedi territoriali). Pur rapportandosi per consulenza tecnica all'Area Prima Infanzia segue e gestisce inoltre i servizi per minori 0-5 nell'area territoriale relativa.

Composizione utenza nell'area aziendale nordovest al 31.12.2004 (v.p.)

Elaborazione M. F. da dati Gestione



L'Area nasce e si consolida attorno alla sede torinese, con un avvio di servizi storici per adulti e, negli ultimi anni, un consolidamento e posizionamento attorno a gestioni residenziali e servizi per l'infanzia; mentre la sede lombarda segue in via prevalente servizi domiciliari e territoriali. Ha un'utenza assai diversificata, con una buona incidenza di attività di gestione alla prima infanzia, sia in Lombardia che in Piemonte e prevalente gestione di servizi per minori (**84%**).

4.3.4. Utenza area Aziendale Centro Sud

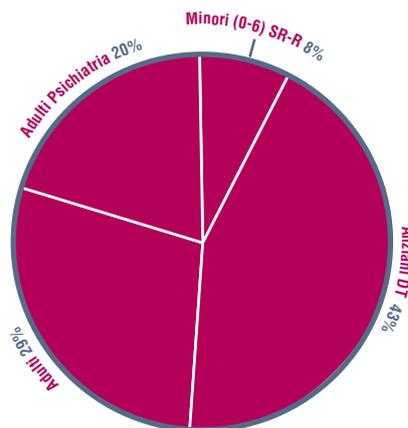
Composizione utenza nell'area aziendale centrosud al 31.12.2004 (v.p.)

Elaborazione M. F. da dati Gestione

Segue il 4% dell'utenza complessivamente in carico alla cooperativa, ed i servizi afferenti questa area geografica con particolare riferimento alle regioni : Emilia Romagna, Marche, Lazio, e più recentemente Sardegna.

Nasce e si consolida attorno alla sede di Bologna e alla gestione di servizi di comunità psichiatriche ed a gestione diretta, da cui viene filiatata poi l'area aziendale "comunità minori". Gestisce in via prevalente attività per adulti ed attività terapeutiche e psichiatriche.

I servizi rivolti ad anziani (43%) fanno riferimento ad attività domiciliare per anziani in due Comuni rispettivamente del salernitano e del sassarese, il primo dei quali è cessato con l'anno 2004, con conseguente ridimensionamento al 2005 delle attività rivolte ad anziani.



4.4. Casi e progetti esemplari per l'utenza

4.4.1. Bilancio Sociale della Comunità terapeutica Eimi di Roma. Intervista

Il centro Riabilitativo "Eimi" di Roma, (eimi dal greco = "io sono"), nasce da un progetto finanziato e promosso dalla Cooperativa. Si tratta di una gestione diretta, autorizzata dalla Regione Lazio, sanitaria residenziale territoriale che - per richiesta del Servizio pubblico inviante (ASL, Municipi/Comuni, Tribunale per i minorenni), accoglie un'utenza minorile in fase adolescenziale con disturbo psicopatologico. Gli utenti sono quindi adolescenti che per particolari problemi di tipo psicologico, relazionale ed esistenziale, necessitano di un intervento terapeutico attraverso una presa in carico residenziale ed una temporanea separazione dall'abituale contesto di vita. La struttura è attiva dal febbraio 2004. La sua attivazione, come anche la necessaria autorizzazione regionale, ha richiesto un periodo preparatorio finalizzato a creare i presupposti per la concreta realizzazione del progetto.

Riferimenti:

**CT Eimi - Giardini di Corcolle. Via Ripatransone n.111 - 00010 Roma
telefono: 06/2203845**

Intervista al responsabile terapeutico della Comunità Eimi

Prof. Claudio Bencivenga

D: Prof. Bencivenga, quali sono i presupposti del progetto?

R: Precedentemente la Cooperativa Codess Sociale, a seguito di un'analisi del territorio laziale sui Servizi sanitari deputati alla cura e alla riabilitazione dei minori adolescenti affetti da grave disagio psicologico, ha avuto modo di constatare, anche conseguentemente a contatti intercorsi con diversi **Servizi materni infantili** delle ASL (in particolare con i **servizi di Tutela Salute Mentale dell'Età Evolutiva-T.S.M.R.E.E.**), come in questa Regione per questa tipologia di utenti vi fosse una grossa lacuna, sia in ambito pubblico che privato, di strutture comunitarie residenziali specifiche. **Carenza che naturalmente la si riscontra anche in altre regioni;** i cui motivi sono da ricondurre oltre che a dibattiti e

confronti di tipo scientifico soprattutto a fattori di ordine culturale e ideologico di cui però sarebbe troppo lungo discorrere in questa sede. [...]

E' nata così l'idea di concretizzare questo progetto nel territorio della **ASL RM B** avviando, sin dall'inizio del 2002, tutti i passi richiesti per ottenere l'autorizzazione al funzionamento. La realizzazione di una Struttura Terapeutica "attrezzata" per il disagio psicopatologico adolescenziale ha quindi dato risposta ad un grande fabbisogno, nel Lazio ancora inavaso, e la cui non risposta apriva spesso il varco a situazioni parossistiche.

D: Per esempio?

Per esempio, coloro che avevano necessità di una presa in carico intensiva e tempestiva erano costretti ad usufruire degli unici interventi ambulatoriali o diurni a disposizione, aspettando la maggiore età per fruire di strutture terapeutiche residenziali adatte a trattare il grave disagio psichico. Ancora, l'assenza di

luoghi idonei alla cura e al trattamento di questa tipologia di utenza obbligava i Servizi a cercare soluzioni alternative, indirizzando gli assistiti in strutture aspecifiche, con diversa mission, e con un intervento pertanto non attrezzato a soddisfare a problematiche di questo genere.

Altre volte ancora i Servizi, proprio per la mancanza in regione di strutture idonee, si trovavano costretti, nel tentativo di "risolvere" il problema o per lo meno nella ricerca di una soluzione che fosse la meno pregiudizievole possibile, a dirottare i pazienti in altre regioni dove tali strutture invece già esistono; con tutte le problematiche intuibili connesse a questa soluzione, sia per il reinserimento degli utenti nel contesto, sia per il carico di spese aggiuntive da sostenere per familiari, Servizi, ecc.

D: Mi parli ancora delle azioni intraprese per avviare il servizio.

R: Contemporaneamente all'analisi del territorio descritta, Codess Sociale ha dovuto approntare uno studio approfondito delle normative in materia, per poter "legare" il Progetto a dati e riferimenti legislativi che potessero permettere la fattiva realizzazione. Difatti la mancanza di esperienze analoghe nel Lazio era dipesa anche da una certa carenza e lacunosità di disposizioni normative regionali che è stato necessario raccogliere, "interpretare," ed integrare con normative quadro nazionali.

In parallelo è stato importante trovare partners scientifici con la finalità sia di dare attendibilità al progetto sia per cominciare ad intessere una serie di relazioni in ambito scientifico/culturale volte a creare affidabilità, credibilità, ecc. Da qui è sorto il rapporto con l'"**Associazione Integrale del Lazio**" che rappresenta in questa Regione il Coordinamento delle Comunità terapeutiche per adulti (dove l'Eimi, con il suo inserimento, è stata la prima Struttura per minori)

ed il consolidamento con l'”**Associazione italiana per la Terapia di Comunità-A.i.T.C**” con la quale la Codess Sociale, in prossimità dell'apertura della Struttura, nel Novembre 2003 ha organizzato a Roma un importante Convegno dal tema “Adolescenti e disturbo psicopatologico, indicazioni al trattamento comunitario”, iniziativa che oltre ad avere avuto l'avallo di numerose società scientifiche ha ottenuto il patrocinio dalla stessa Regione Lazio.

D: Può descrivere il servizio? Cosa fate?

R: La tipologia degli ospiti è costituita da minori, in fascia d'età adolescenziale, con disagio psicopatologico e/o con rilevante disagio socio-familiare le cui condizioni pregiudicano, o abbiano pregiudicato, l'inserimento nel contesto familiare e/o educativo/formativo. Non è previsto l'inserimento di soggetti con problemi di abuso e di dipendenza da sostanze psicotrope e di soggetti con problematiche prevalenti di tipo non psicopatologico

(problemi di tipo degenerativo, disabili neurologici, consistente disabilità fisica, ritardo mentale, ecc.), né soggetti affetti da patologie infettive.

La Struttura si propone di offrire uno spazio, un tempo, un ambiente terapeutico nel quale “riparare” e “rimettere in moto” un'evoluzione che si è arrestata e di svolgere una funzione di collegamento con gli altri contesti di vita e di cura dell'utente. Il trattamento ha come obiettivo il recupero di capacità individuali e livelli funzionali di autonomia dell'utente, al fine di un suo reinserimento nella rete sociale e familiare.

D: La tipologia dell'intervento come si concretizza?

R: I principi cui si ispira l'intervento sono quelli di offrire una dimensione “familiare” all'interno della quale vengono svolti interventi sanitari, terapeutici, educativi, riabilitativi - e dove il peculiare clima di domesticità e

quotidianità rappresenta lo sfondo sul quale si muove l'intervento.

L'ambiente e la dimensione di tipo familiare – con la concomitanza di trattamenti specialistici – diventa un luogo, “occasione” di relazioni riparative, uno sfondo ove si stabiliscono rapporti significativi e dove vengono riproposti codici e funzioni di comunicazione familiare. Tale spazio offre ai pazienti l'opportunità di vivere dei momenti affettivi e di riacquisire il valore simbolico, emotivo e relazionale dell'esperienza dell'abitare, dello stare insieme, del condividere; il tutto con il supporto di un “contenitore” che a questo conferisca attraverso la significazione, l'interpretazione, un senso ed un'intenzionalità riparativa.

Il Centro Eimi effettua pertanto un intervento di tipo comunitario che prevede e promuove la partecipazione diretta del paziente al progetto terapeutico. L'utente in questo modo non è soggetto passivo di cure, ma partecipa attivamente al proprio reinserimento collaborando fattivamente al perseguimento degli obiettivi terapeutici che insieme allo staff ha individua-

to e condiviso.

L'intervento comunitario si colloca all'interno di un più vasto progetto psico - socio - riabilitativo; esso costituisce appunto una parte "intermedia" tra i vari poli di una più ampia rete: polo ambulatoriale, servizi ospedalieri, servizi sociali, istituzioni educative e scolastiche, agenzie di socializzazione, ecc. La stretta integrazione con i Servizi sanitari, con quelli socio-assistenziali dei Comuni, con quelli educativi, e con il resto delle reti formali ed informali è la condizione di base per il perseguimento degli obiettivi sopra indicati.

D: Da chi e come è composto lo staff?

R: L'intervento, di tipo integrato e multifattoriale, prevede all'interno della Struttura la presenza di una équipe multidisciplinare di operatori che garantisce la continuità e l'assistenza terapeutica nelle 24 ore: educatori professionali, psicologi-psicoterapeuti, neuropsichiatra infantile, operatori socio-sanitari, conduttori di laboratori, ecc. I turni del personale sono

fissi: ciò assicura agli utenti e a tutta l'organizzazione oltre che dei riferimenti chiari una stabilità spazio temporale dei vari setting.

All'interno dell'équipe oltre ad un Coordinatore che si occupa degli aspetti gestionali del personale e al Direttore medico sanitario vi è un Responsabile dell'indirizzo terapeutico cui spetta l'impostazione metodologica/clinica della Struttura e la conduzione dei gruppi terapeutici.

D: Mi parli del programma, del progetto sull'utente e delle verifiche

R: Il progetto terapeutico è individualizzato e concordato in stretta collaborazione con il Servizio Pubblico inviante, la famiglia (ove possibile) e il paziente.

Quest'ultimo sin dal suo ingresso è affidato ad un operatore di riferimento (nella fattispecie uno psicologo/psicoterapeuta) che lo seguirà per tutto il percorso, e che lo aiuterà ad individuare i bisogni e gli obiettivi da perseguire. L'inserimento, che avviene in maniera graduale

per dar modo all'utente via via di formulare una richiesta di aiuto, coinciderà con la definizione di un contratto terapeutico individuale nel quale si definiscono in linea programmatica gli obiettivi sui quali lavorare, le modalità, e le regole della struttura da rispettare.

L'andamento del percorso terapeutico è monitorato periodicamente attraverso verifiche in itinere, e attraverso incontri periodici con i referenti dei servizi invianti, e mediante l'utilizzo di strumenti di valutazione scientificamente condivisi. Sia infine attraverso un "Sistema di osservazione interno" svolto giornalmente con gli utenti e che si basa come metodologia sulla "tecnica dei premi e rinforzi."

D: Come organizzate le attività?

R: La Struttura può ospitare 10 utenti suddivisi in tre "Gruppi Famiglia" affidati ciascuno ad una piccola équipe d'operatori che assicura la continuità terapeutica e la presa in carico d'ogni singolo assistito. Ogni miniequipe ha come referente uno psicologo/psicoterapeuta

che oltre a svolgere i colloqui individuali dei propri assistiti ha il compito di coordinare lo staff della propria equipe.

Tutto il setting della Struttura è organizzato in modo tale da poter offrire una griglia di "appuntamenti" strutturati e prevedibili (1).

Per quanto attiene alla formazione, sono previste attività di aggiornamento di tipo seminariale, letture di specifici lavori e pubblicazioni indicate dal Responsabile clinico, oltre che la supervisione esterna dell'intero staff.

(1) L'organizzazione della settimana tipo, salvo quanto previsto dai programmi individuali, prevede lo svolgimento delle seguenti attività:

Attività Terapeutiche: gruppi terapeutici settimanali ad orientamento psicodinamico sia dell'intero gruppo allargato che di tutti e tre i gruppi famiglia; colloqui individuali a cadenza settimanale; terapia familiare a cadenza quindicinale; visite con il neuropsichiatra infantile a cadenza settimanale per il monitoraggio della terapia farmacologica.

Attività Socio-Riabilitative: attività di autogestione, assemblea dei ragazzi e degli operatori, rapporti esterni con la rete del territorio (sport; attività scolastiche – formative; apprendistati e tirocini di lavoro; uscite culturali e ricreative).

Attività Espressive: laboratori di psicodramma, danzaterapia, stesura del giornalino interno, cineforum.

D: Che tipi di relazioni e di stakeholder avete coinvolto e con chi lavorate?

R: Importanti sono state le attività di "sensibilizzazione" dei **quartieri limitrofi** alla sede della Struttura: scuole, medici generici, centri sportivi, centri di volontariato della **Croce Rossa, Stazione dei Carabinieri, Parrocchia**. Ultimamente il Centro Eimi collabora con un giornale "**Prima Stampa**" in vendita e a diffusione in tutta la zona di Roma est con lo scopo, mediante la pubblicazione di articoli concernenti le varie attività della Comunità, di creare una **rete capillare con il territorio**.

Codess Sociale attraverso la Struttura Eimi ha promosso a Roma **un tavolo di lavoro sull'adolescenza** che ha visto partecipare i rappresentanti e i referenti dei Servizi che a vario titolo e livello si occupano nel Lazio di problematiche adolescenziali (Centri Diurni, i due **Reparti di degenza pedopsichiatrica di Roma**, i diversi Servizi territoriali

di neuropsichiatria infantile delle ASL, il **Centro per la Giustizia Minorile**, alcuni **Servizi Sociali dei Municipi**, i **Centri di prima accoglienza minori della Caritas**, ecc). Da tale iniziativa si è costituito un gruppo di lavoro permanente che ha preso il nome di E.P.i.A - "Emergenza Psichiatrica in Adolescenza".

Eimi è convenzionata con la **Facoltà di Psicologia** dell'Università degli Studi "La Sapienza" di Roma per poter accogliere neo-laureati in psicologia che devono svolgere il tirocinio post - lauream, e con la **Facoltà di Scienze della Formazione** dell'Università "Roma Tre", per il tirocinio previsto per gli educatori professionali.

Bilancio annuale

La comunità è attiva da febbraio 2004. Gli anni precedenti, dal 2002 al 2004, sono stati essenziali per preparare il terreno autorizzativo e relazionale.

Nel 2004, il maggior impegno all'avvio della Struttura è stato quello di formare il gruppo degli operatori. Creare un'"identità del gruppo operatori" richiede dei tempi lunghi, ma è un passaggio indispensabile per porre solide basi. Attraverso incontri, riunioni d'equipe, supervisioni, si è man mano costituito e ha preso forma un "Gruppo di Lavoro" che ha consentito di lavorare con gli utenti in modo sempre più coerente ed organizzato.

Una buona parte dello staff ha partecipato a due cicli di seminari formativi: il primo è stato organizzato dal **Centro Giustizia Minorile (C.G.M.)** e ha riguardato i rapporti tra le Comunità e i Servizi della Giustizia minorile; il secondo ciclo è nato invece da un accordo che il Centro Eimi ha stipulato con la sede romana della **Scuola di Art Therapy Italiana** ed ha avuto un'impronta di tipo esperienziale che ha previsto la partecipazione diretta degli operatori a dei laboratori espressivi di movimento e danzaterapia presso la sede della Scuola.

Attualmente il numero di utenti inseriti è di otto; sono in preparazione altri due inserimenti.

La comunità è ben insediata, con un capillare tessuto di relazioni a tutti i livelli.

Il Bilancio Sociale è a nostro giudizio esemplare.

4.4.2. Area Prima infanzia. Il via ai "Progetti Ecologia".

Nel 2004 sono stati sperimentati in alcuni servizi alla prima Infanzia i PROGETTI ECOLOGIA, con particolare riferimento al tema della raccolta differenziata dei rifiuti.

Intervista alla responsabile Area Prima Infanzia di Codess Sociale Dr.ssa Greta Penzo

D: Perché un progetto ecologia nei nidi?

R: La società in cui viviamo è caratterizzata da una vastissima produzione di beni di ogni genere, cui corrisponde una crescita preoccupante degli scarti, ovvero di rifiuti che ognuno di noi quotidianamente crea. Aumentando la quantità dei rifiuti cambia anche la loro qualità, per cui nella spazzatura sono sempre più diffusi materiali che non esistono in natura e che perciò non sono degradabili. Di fronte a questa situazione diventa indispensabile effettuare un salto culturale considerando i rifiuti non più come scarti da buttare ma come materiale da poter recuperare e poi riutilizzare a partire dall'asilo nido.

D: Quali gli obiettivi?

L'obiettivo principale che cercheremo di raggiungere attraverso attività, giochi, letture, conversazioni è quello di avvicinare i bambini al concetto di scarto/rifiuto.

Questo progetto prevede anche un coinvolgimento diretto delle famiglie in quanto come all'asilo, anche a casa sarà necessario responsabilizzare i bambini in prima persona insegnando

loro la raccolta differenziata dei rifiuti che essi stessi producono. Grazie anche alla loro collaborazione cerchiamo di far capire ai bambini che per salvare ciò che ci circonda basta un piccolo sforzo da parte di ognuno.

D: Come si estrinseca il progetto?

Nella prima fase del progetto ai bambini viene offerta la possibilità di giocare liberamente con vari tipi di materiali di recupero con i quali possono sperimentare tutti gli schemi possibili (battere, lanciare, strofinare, succhiare); il compito dell'educatrice sarà di osservare attentamente il comportamento di fronte alla diversità dei materiali proposti.

Quindi per guidare i bambini alla scoperta di questi nuovi materiali si è pensato di utilizzare un personaggio mediatore il topo-lino.

Il personaggio fantastico abiterà nel nostro giardino e, durante l'anno, lascerà interessanti messaggi che diventeranno il punto di partenza per le attività dei vari laboratori.

Oltre alle attività previste dai laboratori il

progetto prevede anche delle feste a tema e delle mostre con materiale fotografico e lavori realizzati dai bambini durante l'anno.

D: Come si concretizza l'itinerario educativo e quali risultati?

R: L'itinerario educativo si concretizza attraverso i laboratori motorio, grafico-pittorico, musicale, teatrale, ecc.

Tralasciando ora le finalità di ogni singolo laboratorio, in sostanza gli obiettivi generali sono di fare acquisire ai bimbi una progressiva consapevolezza delle responsabilità individuali per contribuire ad un vero miglioramento della qualità della vita; di maturare un comportamento attivo di rispetto e protezione dell'ambiente in cui si vive e dell'ambiente in generale; di acquisire una conoscenza ecologica attraverso il confronto di due situazioni opposte: pulito/inquinato; di prendere coscienza che l'uomo produce rifiuti che inquinano; di individuare i comportamenti negativi che determinano una situazione

inquinante; di acquisire un comportamento corretto nella dislocazione dei vari rifiuti (raccolta differenziata), affinché non venga a mancare l'equilibrio tra i rifiuti prodotti dall'uomo o l'ambiente naturale; di prendere coscienza infine che ogni rifiuto può essere riciclato per favorire la riduzione della quantità di rifiuti finali e per inquinare il meno possibile l'aria, la terra e l'acqua.

Credo che si tratti di un percorso.

A **Martellago** quest'anno il progetto è stato ben accolto dalle famiglie e ben gestito da operatrici e genitori. Inoltre è piaciuto ai bimbi, più attenti e sensibili a questi problemi. Ed è già un primo buon risultato.

5. FORNITORI, BANCHE, ISTITUZIONI FINANZIARIE

Stakeholder: fornitori e finanziatori

5.1. Linee guida nei confronti dei fornitori

Responsabilità e impatto sociale

Privilegiamo fornitori che applicano una politica complessiva di Corporate Social Responsibility (*) rispetto al contesto socio-ambientale, alle condizioni occupazionali, alla trasparenza delle informazioni.

Integrità e trasparenza

Basiamo i rapporti con i nostri fornitori su principi di reciproca trasparenza e correttezza, assicurandoci che l'operato dei professionisti e collaboratori esterni osservi gli stessi criteri di integrità e rettitudine ai quali ci ispiriamo.

Specificità

Intrattiamo rapporti di fornitura su tutto il territorio nazionale valorizzando per quanto possibile il contesto socio-culturale di ciascuna realtà regionale e rispettando le esigenze negoziali di ciascun interlocutore.

Tensione verso l'eccellenza

Scegliamo i nostri fornitori in base al livello di prestazione ed alle garanzie fornite, ricercando con la loro collaborazione le soluzioni più innovative e le migliori pratiche per l'eccellenza del servizio e la soddisfazione dell'utente.

Orientamento al cliente

Selezioniamo i nostri partner sulla base del livello qualitativo che sono in grado di garantire, privilegiando coloro che possono assicurare a noi ed ai nostri clienti/utenti la maggiore efficacia ed affidabilità.

Valore aggiunto

Vogliamo stabilire con i nostri partner commerciali e collaboratori esterni un sistema efficiente di relazioni capace di tradursi in una prospettiva comune di crescita e di vantaggio. Contribuiamo alla crescita della società civile mediante la scelta di fornitori orientati alla riduzione dei costi ed al contenimento degli sprechi.

Coerentemente con il nostro essere cooperativa sociale, diversamente da quanto spesso ancora avviene nelle aziende tradizionali, il rapporto coi fornitori è non solo determinato da criteri di natura economica e commerciale, ma anche sociale - nel senso della responsabilità sociale ed etica che gli stessi fornitori garantiscono e attuano.

Il tema della Corporate Social Responsibility (CSR)* riveste una importanza strategica nelle imprese odierne; per CSR si intende **"l'integrazione su base volontaria, da parte delle imprese, delle preoccupazioni sociali e ambientali nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate"** (Libro Verde della Commissione Europea, luglio 2001).

Pertanto sempre di più anche il nostro orientamento futuro sarà quello di porre attenzione nella valutazione della qualità e del rapporto prezzo/qualità del servizio-prodotto da acquistare anche in merito a:

- sicurezza e salute dei lavoratori, e delle

condizioni di lavoro del personale dell'impresa fornitrice con particolare riferimento al fatto che la produzione non comporti sfruttamento del lavoro (e del lavoro femminile e minorile in particolare) nonchè politiche salariali e sindacali inadeguate;

- rispetto dell'ambiente;
- caratteristiche di accessibilità dei servizi e prodotti;
- sicurezza, correttezza, "impatto sociale" del prodotto/servizio;
- trasparenza delle informazioni e della comunicazione d'impresa.

Sul piano complessivo, la nostra società non ha ancora redatto protocolli interni o codici di eticità e non ha ancora definito le variabili del profilo accettabile ed ideale del fornitore e politiche di relazione con i fornitori . Quindi invero fino a tutto il 2004 l'attenzione è stata più che altro discrezionale con predilezione ad intrattenere rapporti commerciali ed effettuare acquisti - ove possibile - prevalentemente da aziende del sistema cooperativo o del terzo settore. Rispetto all'area prima infanzia è invece in corso un ragionamento sui criteri di scelta dei fornitori, che dovrebbe prendere corpo nel 2005.

5.2. Fornitori e acquisti solidali

Segue l'elenco dei fornitori cooperativi, o ONLUS, o del mondo universitario-formativo o infine dell'ente pubblico con i quali abbiamo intrattenuto rapporti per acquisti di prodotti o servizi in tutta Italia nel 2004.

Agriturismo Corte San Girolamo	Comune di Venezia - Centro Candiani	Cooperativa Servizi Manutenzioni CO.SE.MA.	Cooperativa Famiglia "Malè"
Altrevie Piccola Società Cooperativa Centro Vacanze	Comune di Villafranca di Verona	Cooperativa Sociale CO.I.S.L.HA.	Cooperativa "La Ragnatela"
Antica Scuola dei Battuti	CONAD coop arl	Cooperativa Sociale Codess Cultura	Cooperativa "Pace e Sviluppo"
Azienda Agricola "Anzolo"	COOP ADRIATICA coop arl	Cooperativa Sociale "ISPAC"	Consorzio Altromercato
Azienda Agricola F.Ili Dal Cin	COOP CONSUMATORI Nordest	Cooperativa Sociale "A.p.a.d."	ULSS 20 Verona
Azienda Agricola Mulino di Culmolle	Confidi Coop. Veneto srl	Cooperativa Sociale "Pictor "	ULSS 5 Ovest vicentino
Azienda Agricola Nardo Paride	Consorzio Monviso Solidale	Cooperativa Sociale "Ponteverde"	
Azienda Agrituristica Il Muto di Gallura	Consorzio di cooperative sociali " IS"	Cooperativa Sociale "Rio Terà"	
Azienda Agro-Didattica Vivai Piovani	Consorzio Verona Unita	Cooperativa Sociale "Salto Biralto"	
CNCM Coordinamento Nazionale Comunità	Cooperativa "Lombardia"	Enaip Veneto - Agenzia Serv.Formativi	
Università di Padova Dipartimento Psicologia	Cooperativa "Nova Coop"	Cooperativa Sociale "Esoxena"	
	Cooperativa Agricola di Consumo e Produzione Coopca	ULSS 7 Pieve di Soligo	

5.3. Banche e istituzioni finanziarie

Nel 2004 Codess Sociale ha scelto di effettuare i **regali di Natale** ai soci scegliendo come fornitore la Cooperativa Pace e Sviluppo di Zero Branco (TV) socia del Consorzio "Altro Mercato" per prodotti equi e solidali, ed un impegno di spesa di **€ 10.054,77**

Tutta la **grafica e la pubblicizzazione di Codess** Sociale è stata affidata alla Coop. Sociale di inserimento lavorativo "Esoxena". Le spese per la pubblicità per l'anno 2004 ammontano complessivamente a circa **€ 55.000,00** (vi sono comprese spese relative a pubblicità su giornali, riviste e pubblicità istituzionale che causa forze maggiore non sono state affidate direttamente da società cooperative).

Parte dei **servizi amministrativi** vengono appaltati al Consorzio Impresa Sociale di cui Codess S. è fondatrice.

Negli ultimi 3 anni, che sono stati caratterizzati da un consistente sviluppo, la politica nei confronti delle banche e degli istituti finanziari è stata caratterizzata da una inversione di tendenza. Codess Sociale ha intrattenuto infatti, soprattutto a partire dal 2003-2004, rapporti non solo con gli istituti con cui tradizionalmente già operava, ma con nuovi istituti che hanno intravisto nella cooperativa un soggetto di interesse. Conseguentemente di norma oggi non è più Codess Sociale a ricercare l'istituto di credito, ma la banca stessa a contattarci. Stante così le cose, Codess Sociale ha finito con l'operare con più interlocutori sia per esigenze legate all'operatività e alla diffusione nazionale di servizi sia per necessità di tesoreria e contenimento degli oneri finanziari, soprattutto considerate le importanti operazioni che caratterizzano necessariamente una società cooperativa in un momento di espansione.

Codess Sociale opera nel 2004 con le seguenti banche, istituti e consorzi finanziari:

Banca Antoniana Popolare Veneta
BCC Banca di Credito Cooperativo S. Stefano
Banca Popolare Etica cooperativa arl
Banca Intesa BCI
Banca Nazionale del Lavoro BNL
Banca Popolare di Vicenza Società cooperativa arl
Banca Unicredit SpA
Cassa di Risparmio di Venezia CARIVE - San Paolo IMI
Veneto Banca cooperativa per azioni arl
Consorzio Cooperativo Finanziario per lo sviluppo CCFS scarl
Consorzio Cooperativo Confidi Veneto

Oltre il **50%** delle banche e istituti finanziari di credito con cui abbiamo rapporti sono di natura cooperativa.

Codess Sociale è peraltro socia sia del CCFS Consorzio Cooperativo Finanziario per lo sviluppo, sia del CONFIDI Veneto (Consorzio Cooperativo finalizzato ad offrire garanzie ai finanziamenti degli associate); rispetto a quest'ultimo il Presidente di Codess Sociale è anche componente del consiglio di amministrazione.

Il rapporto con **Banca Etica** è stato avviato nel 2004, anche venendo incontro ad un suggerimento dell'assemblea dei soci di approvazione del Bilancio tenutasi a giugno.

6. RAPPORTI COOPERATIVI, MUTUALISMO E SOLIDARIETÀ

Stakeholder: terzo settore

6.1. Partecipazioni societarie

6.1.1. Imprese collegate

Ente	Tipologia	Scopo	Importo
Cocuk Consorzio - onlus	Socio	Gestionale (asili)	€ 12.911,00
Impresa Sociale - Consorzio tra cooperative sociali	Socio fondatore	Mutualistico e commerciale (Sviluppo, sinergie e sostegno della cooperazione)	€ 25.822,00

Durante l'esercizio 2004 il rapporto intercorrente con la partecipata Impresa Sociale - ex consorzio Nazca che nel 2004 ha mutato nome - ha cambiato natura, perdendo i requisiti previsti dalla definizione di controllo. La partecipazione al consorzio Impresa sociale pertanto, durante il 2004, si è caratterizzata per un rapporto di collegamento essendo che Codess Sociale detiene 1/5 dei voti (art. 2359 CC).

Per quanto attiene a COCUK, nel 2004 è cessata l'attività caratteristica, e quindi è presumibile che nel 2005 esso venga messo in liquidazione.

Ente	Tipologia	Scopo	Importo
Coop. Sociale L'Alba	Socio sovventore	Mutualistico	€ 160.000,00
CONFIDI	Socio	Economico	€ 10.329,00
Fincooper	Socio	Economico	€ 4.283,00
Residenza Formigine srl	Socio	Gestionale (RSA anziani)	€ 5000,00
Consorzio tra coop. sociali Ivana Garonzi	Socio	Gestionale	€ 500,00
CCFS Consorzio coop. Finanziario per lo Svil.	Socio	Economico	€ 840,00

6.1.2. Altre partecipazioni

Codess Sociale partecipa con proprio patrimonio ed è socia delle società sopra elencate.

Tali partecipazioni per loro natura hanno le caratteristiche definite dall'art. 2359 del codice civile, di controllo o collegamento.

6.2. Partnerships etiche e relazioni con volontariato e altre imprese del sistema cooperativo

Codess Sociale è fondatrice del Consorzio Impresa Sociale cui aderiscono realtà della cooperazione sociale che qui si citano per la costanza e continuità dei rapporti:

Cooperativa Sociale Esoxena
Cooperativa Sociale L'Alba
Cooperativa Sociale Costess
Cooperativa Sociale Cras
Cooperativa Sociale Patagonia
Cooperativa Sociale L'Alba

Al Consorzio Impresa Sociale Codess S. affida parte della gestione dei servizi amministrativi e di contabilità.

Sempre relativamente ai rapporti con il movimento cooperativo, Codess Sociale aderisce dal 2004 al **Consorzio Ivana Garonzi**.

Data la vastità dei rapporti con il Terzo Settore, di seguito si riportano esclusivamente le società cooperative con le quali Codess Sociale nel 2004 ha contratto Associazioni Temporanee di Impresa (ATI) per la gestione di servizi.

6.2.1. Associazioni Temporanee di Impresa

Nell'ambito di servizi attivati o rinnovati nel 2004 e gestiti in A.T.I. con altre imprese cooperative e non, citiamo le seguenti gestioni:

ATI con **Sodexo spa**
 per il Comune di Mariano Comense
 gestione asilo nido comunale

ATI con **Coop. Sociale dei servizi socio-culturali SSC**
 per la Provincia di Vicenza
 assistenza scolastica per minori non vedenti e audiolesi

ATI con **Coop. Sociale dei servizi socio-culturali SSC**
 per il Comune di Quarto d'Altino
 servizio educativo minori domiciliare e scolastico

ATI con **Coop. Sociale Azalea**
 per Comuni di Tregnago e Oppiano

gestione asilo nido comunale

ATI con **Coop. Sociale Il Piccolo Principe**
 Per Comune di Sorso
 servizi assistenza domiciliare e scolastica

ATI con **Coop. Sociale Puntoservice**
 Per Comune di Castelcovati
 servizi socio-assistenziali e sanitari casa di riposo

ATI con **Coop. Sociale ISPAC**
 Per Comune di Jesolo
 servizi assistenza domiciliare

ATI con **A.P.A.D. Cooperativa Sociale**
 Per gestione Casa Montebello Bologna

6.2.2. Donazioni ed erogazioni liberali

A fine del 2004 è stato attivato da Codess Sociale un **support salary programme**, ossia una campagna per la donazione volontaria di parte del proprio salario da parte degli oltre 1200 nostri lavoratori, a favore della

ricostruzione dei danni disastrosi causati dal maremoto del sud est asiatico. Il CdA ha anche deliberato di donare una quota per la stessa causa a favore di ONG impegnate in loco. I risultati, in termini monetari, delle donazioni effettuate saranno evidenti nel Bilancio (sociale ed economico) 2005.

Nel 2004 Codess Sociale ha ricevuto donazioni in denaro per un complessivo di 5.800,00 € da parte dei donatori Anna e Carlo Bassi per la Comunità Azzurro Sole di Bologna e Pii Istituti educativi per la Comunità residenziale Casa Montebello di Bologna.

Sono state poi ricevute svariate e non citabili donazioni in natura: alimenti, vestiario, arredi, giocattoli da innumerevoli enti privati e pubblici.

Quanto alle erogazioni liberali a favore di nostri utenti, nel 2004 sono state erogate complessivamente quanto segue:

Erogazioni liberali € 35.880,04

6.2.3. Associazionismo

Di seguito le nostre relazioni con il mondo del volontariato, dell'associazionismo e di

altri enti del terzo settore (non rientranti in precedenza categorie citate) nell'ambito della gestione di servizi o di collaborazioni attivate nel 2004:

Associazione Integra Lazio

ALDA Associazione per lo sviluppo delle democrazie locali, Strasburgo

Associazione di Volontariato La Calamita, Roma

Associazione di volontariato FEVOSS

Associazione dei genitori CEOD Peter Pan Ulss 5 Arzignano

Associazione dei genitori CEOD ULSS 7 Pieve di Soligo

Banco Alimentare dell'Emilia Romagna

Banco Alimentare del Veneto

Caritas Diocesana di Roma

Croce Rossa italiana, Roma

Gruppo dell'Amicizia - Arzignano (VI)

Unitalsi - Arzignano (VI)

Associazione per la terapia di comunità, Roma

6.3. Relazioni per attività di formazione esterna e di studio-ricerca

6.3.1. Formazione esterna

Nell'ambito della **formazione erogata per committenti esterni** Codess Sociale ha realizzato:

- Tra novembre 2004 e febbraio 2005 il percorso formativo rivolto agli operatori addetti all'assistenza scolastica della piemontese **Cooperativa sociale Elleuno** (1° anno).

Le tematiche affrontate hanno riguardato la relazione di aiuto con utenti portatori di diverse patologie (down, psicotici, autistici), l'orientamento al ruolo e l'assistenza nell'alimentazione degli utenti.

- Tra aprile e settembre 2004 si è realizzata la formazione degli operatori addetti all'assistenza scolastica e domiciliare in servizio presso la **Cooperativa Sociale Cras** nell'ambito di un servizio gestito in ATI

Per gli operatori addetti all'assistenza scolastica i temi affrontati hanno riguardato la relazione dell'operatore con utenti portatori di diverse patologie quali autismo, trisomia e psicosi in alcune delle sue forme.

I temi affrontati con gli operatori domiciliari hanno riguardato invece la relazione con l'utente anziano e portatore di patologie psichiatriche e degenerative nonché la legislazione vigente in materia di assistenza.

- Tra novembre 2004 e gennaio 2005 si è realizzata la formazione degli operatori addetti all'assistenza scolastica e domiciliare in servizio presso la **Cooperativa Sociale Piccolo Principe** del Comune di Sorso (SS) nell'ambito di un servizio gestito in ATI

Per gli operatori addetti all'assistenza scolastica i temi affrontati hanno riguardato la relazione dell'operatore con utenti portatori di diverse patologie quali autismo, trisomia e psicosi in alcune delle sue forme.

Altri temi hanno riguardato invece la relazione con l'utente anziano e portatore di patologie psichiatriche e degenerative nonché le modalità di comunicazione efficace per la gestione di una relazione empatica con l'utente.

Titolo corso	n. ore formazione erogata	n. corsisti coinvolti	Ente finanziatore
Percorso di formazione rivolto agli operatori di Assistenza Scolastica in servizio presso il Comune di Venezia	20	100	Committente: Elleuno
L'operatore addetto all'assistenza: la relazione di aiuto, significati e implicazioni	20	50	Ati con Cras
Percorso di formazione rivolto agli operatori di Assistenza Scolastica e domiciliare in servizio presso il Comune di Sorso	20	7	Ati con Piccolo Principe

6.3.2. Studio e ricerca

Nell'ambito di **attività di ricerca e studio il 2004** è l'anno in cui prevalentemente si tirano le somme e si portano a conclusione importanti iniziative attivate nel biennio 2002-2003.

Qui riportiamo le più rilevanti sul piano delle relazioni e delle partnership:

- 1) Si è realizzata nel 2003 e formalmente conclusa nel 2004 l'Iniziativa Comunitaria del filone **EQUAL** cui Codess Sociale ha partecipato come promotore. Nell'ambito di un vasto partenariato di sviluppo che ha realizzato attività e ricerca su servizi e turismo letti da un'ottica di genere, Codess Sociale è stata gestore di una ricerca denominata **"I servizi educativi all'infanzia nel Veneto Orientale. Fabbisogni di supporto alla genitorialità delle donne offerta dal territorio"**, momento di ricerca-azione e riflessione sui bisogni di servizi innovativi alla prima infanzia nel territorio considerato.

- 2) Si è dato continuità nel 2004 al progetto di Iniziativa Comunitaria del filone **EQUAL**, finanziata e avviata nell'anno **2002** dall'Area Progettazione della cooperativa e che, oramai alle fasi finali, ha costituito per Codess Sociale una messa alla prova rispetto alla capacità di interessare e intrattenere rapporti sul piano internazionale, nonché la capacità di sviluppare a partire dalla dimensione locale **partnership e reti** finalizzate allo studio, alla ricerca e all'attivazione di iniziative di integrazione tra pubblico, privato e privato sociale. Di questa iniziativa, denominata **"Welfare integrato e imprenditorialità"**, Codess Sociale è stata titolare nell'ambito di un partenariato promotore costituito da **Fondazione Cuoia** (affidatario del finanziamento) e altri enti pubblici citati in scheda. Abbiamo lavorato essendone i capofila attraverso tavoli di sviluppo comunitario per oltre due anni. Gli esiti più rilevanti in termini di studio e ricerca è stata l'edizione del volume: "Welfare Integrato Quaderni di Lavoro". I quaderni si compongono di 4 studi, i primi due citati sono a cura di Codess Sociale: a) Ricognizione Sociale (indagine sulla cooperazione sociale nelle provincie di Padova, Vicenza e Venezia); b) Modalità di affidamento dei servizi (riflessioni su come migliorare e sviluppare i rapporti tra PA e imprese sociali a partire dalle modalità di affidamento dei servizi e dalle valutazioni delle gare d'appalto), c) Bilancio sociale (linee guida e casi), d) Business plan (linee guida e casi).
- 3) Si è conclusa e presentata nel 2004 una attività di ricerca realizzata nel 2003 relativa ad una ricognizione dei servizi socio-assistenziali e delle risorse attivabili nella provincia di Sassari, condotto per il Comune di Bortigiadas (Sassari) e affidataci dal Consorzio Impresa Sociale cui aderiamo. **L'evento di presentazione ha costituito un importante momento di confronto e apertura della cooperativa alle realtà del privato sociale e alle istituzioni dei Comuni della Gallura** coinvolti nella ricerca-azione, determinando pos-

sibili sbocchi commerciali e partnerships in una regione dove il sociale non ha ancora il dimensionamento e la rilevanza che riveste nelle regioni del centro e nord Italia, ma dove già Codess Sociale ed il Consorzio sono presenti con propri servizi di gestione caratteristica. L'evento è stato promosso e gestito dall'Area Progettazione.

Iniziativa di ricerca e studio	Committente	Affidatario	Gestore	Partners	Finanziamento
<p>1. IC Equal Veneto "New economy e turismo"</p> <p>progettazione e avvio: 2002 ultimazione: 2004</p>	UE e Regione Veneto	Fondazione Cuoa	Un partenariato veneto costituito da: Fondazione Cuoa Codess Sociale e svariati altri enti di privato sociale e pubblica amministrazione	Un partenariato di sviluppo costituito da oltre 20 enti tra imprese cooperative, enti pubblici e privati	Quota destinata a Codess Sociale € 61.974, 84
<p>2. IC Equal Veneto "Welfare integrato e imprenditorialità"</p> <p>progettazione e avvio: 2002 ultimazione: 2005</p>	UE e Regione Veneto	Fondazione Cuoa	Un partenariato veneto costituito da: Fondazione Cuoa Codess Sociale Comune di venezia Provincia di Venezia Ulss 3 Ulss 15	Un partenariato di sviluppo costituito da oltre 20 enti tra imprese cooperative, enti pubblici e privati	Quota destinata a Codess Sociale € 240.126,43
<p>3. Presentazione della ricerca "Studio di fattibilità per la gestione integrata dei servizi alla persona sul territorio della provincia di Sassari" per il Comune di Bortigiadas</p> <p>progettazione e avvio: 2003 ultimazione: 2004</p>	Comune di Bortigiadas	Impresa Sociale	Codess Sociale		Progetto L.R. Sardegna 37/98 € 10.000,00

6.4. Rapporti di cooperazione internazionale

Il 2004 ha sviluppato cooperazione internazionale, in continuità con progetti e relazioni costituite nel corso del triennio 2001-2003 con la Serbia e le associazioni per lo sviluppo della democrazia locale, la cui centrale ha sede a Strasburgo (ALDA). Le progettualità sviluppate prima del 2004 e nel 2004 sono orientate ad individuare soluzioni per il supporto e lo sviluppo socioeconomico dell'Area Balcanica.

Avvio e conclusione anno 2004.

"STRUMENTI PER LA CREAZIONE DI IMPRESA SOCIALE NEL SUD DELLA SERBIA"

Tipologia: Cooperazione decentrata.

Obiettivo: Progetto di formazione per lo sviluppo dell'imprenditorialità femminile in ambito sociale e per la formazione dei manager su modelli europei di welfare.

Partner: **ADL del Centro Sud della Serbia, ALDA (Association of Local Democracy Agency) e Comune di Venezia**

Finanziatore: Regione Veneto (LRV 55/99), € 15.000,00.

Descrizione: L'intervento, di carattere preminentemente formativo, si è concretizzato nell'elaborazione di due progetti pilota di costruzione di impresa sociale sul territorio. Il gruppo serbo in formazione, costituito da 6 donne disoccupate e 4 amministratori pubblici delle città di **Nis e Kragujevac**, realizzato sia sul territorio serbo che italiano era finalizzato al trasferimento

del modello italiano ed europeo di welfare e allo sviluppo di competenze manageriali in ambito sociale.

L'Area Progettazione ha curato il complessivo coordinamento di progetto ed ha sperimentato una metodologia di lavoro tesa ad implementare e sviluppare sinergie tra la rete dei partner stabilmente operanti sul territorio delle due città. E' attualmente in corso un tavolo di progettazione che raccoglie i diversi partner di progetto finalizzato all'individuazione di strategie e risorse per lo sviluppo dei risultati sul territorio serbo.

Le relazioni con i vari partners sono state gestite attraverso trasferite di delegazioni di Codess Sociale in Serbia e di delegazioni delle municipalità di Nis e del Sud della Serbia a Venezia.

**Non è facoltà
dei mortali
di comandare
al successo;
ma faremo
di meglio,
Sempronio:
lo meriteremo**

[Joseph Addison, "Catone"]

1. RELAZIONE SULLA GESTIONE E PRINCIPALI DATI ECONOMICO-FINANZIARI¹

1.1. Criteri seguiti nella gestione

I criteri principali seguiti nella gestione sociale per il conseguimento degli scopi statutari sono quelli previsti dall'art. 2 della Legge 59/92, in conformità con il carattere cooperativo della società e l'obiettivo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini.

Il principale criterio di gestione è stato quello dello "sviluppo compatibile con le risorse" e ciò al fine del conseguimento di un risultato positivo conforme con l'attività peculiare della cooperativa ed in adesione ai fini mutualistici della stessa ovvero subordinando ed orientando le scelte economiche alle finalità sociali.

In quest'ottica, registriamo che il bilancio di esercizio 2004 chiude con un fatturato pari ad € 29.107.880 con un aumento del 7,31% rispetto al 2003 pari ad € 1.983.571.

Questo ha consentito di moltiplicare di conseguenza le possibilità occupazionali per i nostri Soci, raggiungendo così l'obiettivo primario della nostra Cooperativa Sociale.

Il bilancio chiuso al 31 dicembre 2004 che sottoponiamo alla Vostra approvazione presenta un utile di € 37.564 al netto delle imposte dirette a carico dell'esercizio di € 832.118.

Analizzando tale risultato d'esercizio, notiamo come esso sia composto da un reddito della gestione caratteristica positivo per € 952.864, derivante dalla contrapposizione fra un valore della produzione di € 29.483.786 e costi della produzione di € 28.530.922; al risultato della gestione caratteristica deve aggiungersi algebricamente il risultato della gestione finanziaria, negativo per € 109.692, ed infine il risultato delle rettifiche e delle partite straordinarie, positivo per € 26.510.

Riteniamo opportuno evidenziare come anche nel 2004, nonostante alcune situazioni di notevole

criticità, v'è stato incremento di attività, come nei 4 precedenti esercizi e ciò a testimonianza della capacità di perseguire obiettivi di sviluppo e di crescita, elementi indispensabili non solo per garantire maggiori possibilità di occupazione ai soci ma anche e soprattutto per consolidare la continuità di occupazione per chi già opera in determinati servizi, e rendere la cooperativa indipendente e capace di cogliere le attuali e future opportunità.

Nel perseguire lo sviluppo ed il consolidamento si evidenzia:

- l'attenzione ai rapporti con il territorio e l'adesione al tessuto sociale in cui si opera, consolidando i rapporti con le istituzioni pubbliche e private;
- la sempre maggior complessità, qualificazione e specificità dei servizi gestiti;
- il miglioramento della connessione con il sistema bancario;
- il rapporto di partnership con le Università ed altri Enti per l'inserimento in stage di neolau-

¹- Testi e dati qui riportati sono tratti da: Relazione sulla gestione del CdA 2004 e Bilancio di esercizio 2004.

- reati e per progettualità in ambito sociale;
- i consolidati rapporti di scambio e collaborazione avviati con altre Cooperative sociali;
- lo sviluppo della struttura consortile di cui Codess Sociale è socio fondatore e l'adesione, a marzo 2004, al Consorzio Ivana Garonzi;
- il proseguo della gestione delle iniziative comunitarie "equal" che prevedono la sperimentazione di modelli innovativi nella gestione dei servizi sociali anche attraverso attività transnazionale;
- la tenuta nel 2004, dopo l'eccezionale incremento e sviluppo del 2003, dell'attività formativa, mantenendo attività ed accreditamento regionale quale ente per la formazione superiore;
- l'avvio nel 2004 delle procedure e l'ottenimento, alla data di redazione del presente bilancio, della certificazione di qualità;
- l'approvazione del nuovo statuto e regolamento, anche in conformità alla riforma del diritto societario;
- lo sforzo per indirizzare sempre di più i

flussi economici ed occupazionali verso il territorio sul quale si opera, attraverso investimenti mirati.

1.1.1. Sviluppo della domanda e andamento dei mercati

La domanda di gestione di servizi sociali è certamente in aumento per società come la nostra, e ciò anche in conseguenza dello svilupparsi di politiche presso l'ente pubblico più favorevoli all'affidamento al privato sociale. Più difficile invece il riconoscimento di canoni e tariffe che tengano in giusta considerazione non solo la necessità di una gestione qualitativa, ma anche la necessità di introdurre ricerca innovazione e sviluppo.

La scelta è quindi quella di specializzare sempre di più l'offerta dei servizi a progetto e retta individuale ricorrendo anche a professionisti esterni che possano contribuire alla qualificazione dell'attività. In tal modo, si riesce ad operare in settori in cui la domanda e il mercato sono disponibili a riconoscere

l'onere e il valore del progetto, cosa che invece accade sempre meno per i servizi a minore qualificazione.

1.2. Andamento della gestione

Nel 2004 si giunge ad un maggiore equilibrio tra i diversi settori di attività gestita: i servizi rivolti a minori (asili nido e comunità educative) sono ora affiancati dalle nuove aree in cui si è consolidato lo sviluppo della gestione delle RSA e CTRP per pazienti psichiatrici e per portatori di handicap psichici, strutture queste, di medie dimensioni rivolte all'accoglienza di un numero variabile tra i 12 e i 30 utenti.

Crescono anche le attività semiresidenziali, territoriali e domiciliari consolidandosi ulteriormente nel 2004 la presenza territoriale della cooperativa nell'attività rivolta a persone con handicap, ai minori e agli anziani.

1.2.1. Valore aggiunto

Il conto economico riclassificato della società confrontato con quello dell'esercizio precedente è il seguente, con un valore aggiunto pari a € 19.521.101.

Conto Economico 2003-2004	31/12/2004	31/12/2003	Variazione
Ricavi netti	28.975.698	27.124.309	1.851.389
Costi esterni	9.454.597	9.483.911	(29.314)
Valore Aggiunto	19.521.101	17.640.398	1.880.703
Costo del lavoro	18.759.550	17.197.339	1.562.211
Margine Operativo Lordo	761.551	443.059	318.492
Ammortamenti, svalutazioni ed altri accantonamenti	316.775	279.103	37.672
Risultato Operativo	444.776	163.956	280.820
Proventi diversi	508.088	1.118.375	(610.287)
Proventi e oneri finanziari	(109.692)	(138.992)	29.300
Risultato Ordinario	843.172	1.143.339	(300.167)
Componenti straordinarie nette	26.510	(134.117)	160.627
Risultato prima delle imposte	869.682	1.009.222	(139.540)
Imposte sul reddito	832.118	845.447	(13.329)
Risultato netto	37.564	163.775	(126.211)

1.2.2. Principali dati finanziari

La posizione finanziaria netta al 31.12.2004 è la seguente (in Euro):

Principali dati finanziari	31/12/2004	31/12/2003	Variazione
Depositi bancari	587.816	1.206.278	(618.462)
Denaro e altri valori in cassa	13.919	15.786	(1.867)
Azioni proprie			
Disponibilità liquide ed azioni proprie	601.735	1.222.064	(620.329)
Attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni			
Obbligazioni e obbligazioni convertibili (entro 12 mesi)			
Debiti verso banche (entro 12 mesi)	2.202.452	3.216.167	(1.013.715)
Debiti finanziari verso soci (entro 12 mesi)			
Debiti verso altri finanziatori (entro 12 mesi)	2.871	5.411	(2.540)
Anticipazioni per pagamenti esteri			
Quota a breve di finanziamenti	135.512	308.364	(172.852)
Debiti finanziari a breve termine	2.340.835	3.529.942	(1.189.107)
Posizione finanziaria netta a breve termine	(1.739.100)	(2.307.878)	568.778
Obbligazioni e obbligazioni convertibili (oltre 12 mesi)			
Debiti verso banche (oltre 12 mesi)		109.508	(109.508)
Debiti finanziari verso soci (oltre 12 mesi)			
Debiti verso altri finanziatori (oltre 12 mesi)		2.776	(2.776)
Anticipazioni per pagamenti esteri			
Quota a lungo di finanziamenti	969.343	307.536	661.807
Crediti finanziari	(107.824)	(136.743)	28.919
Posizione finanziaria netta a medio e lungo termine	(861.519)	(283.077)	(578.442)
Posizione finanziaria netta	(2.600.619)	(2.590.955)	(9.664)

1.2.3. Costi

I principali costi relativi alla gestione operativa si possono di seguito così evidenziare:

Descrizione	Importo €
Costo per il personale	18.759.550
Costo per materie prime, sussidiarie	1.389.561
Costo per servizi	6.666.781
Interessi e oneri finanziari	120.621

1.2.4. Ricavi

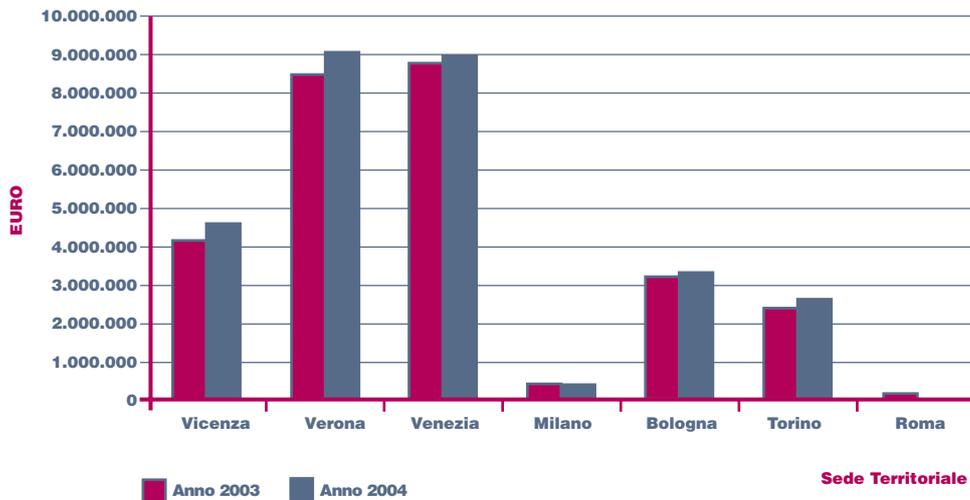
Il valore della produzione realizzato è pari a **Euro 29.483.786**.

I ricavi realizzati nel corso dell'esercizio sono quelli sottoriportati, prestando attenzione anche alla tipologia di servizi offerti e quindi alle aree di intervento sociale di riferimento.

Area intervento	Anno 2003	I° Trim 04	I°-II° Trim 04	I°-II°-III° Trim 04	Anno 2004
Handicap	7.365.839	2.168.651	4.246.753	5.847.692	7.621.640
Psichiatria	6.801.059	1.958.900	3.932.351	5.947.996	7.442.360
Infanzia	5.919.866	1.718.467	3.494.075	4.844.617	6.424.171
Minori	3.687.881	1.273.713	2.444.656	3.538.659	4.284.441
Anziani	337.448	107.816	207.118	283.054	353.475
Emarginazione	797.370	160.296	330.932	509.567	664.649
Multiutenza	1.434.038	390.942	724.699	1.060.495	1.342.639
Formazione	976.275	399.881	443.773	448.533	642.154
Varie	81.090	78.274	160.534	244.661	332.352
Totale	27.400.866	8.256.939	15.984.891	22.725.274	29.107.880

Competenza Sede Territoriale	Anno 2003	I° Trim 04	I°-II° Trim 04	I°-II°-III° Trim 04	Anno 2004
Vicenza	4.139.679	1.227.953	2.377.648	3.474.884	4.586.513
Verona	8.462.280	2.609.084	5.104.936	7.239.762	9.064.644
Venezia	8.770.866	2.656.680	4.949.328	6.925.186	8.953.821
Milano	419.279	125.368	209.030	296.356	394.615
Bologna	3.225.240	947.391	1.881.951	2.746.429	3.318.347
Torino	2.377.936	662.712	1.375.453	1.909.630	2.624.846
Roma		26.354	83.752	129.705	160.152
Udine	5.589	1.397	2.794	3.322	4.943
Totale	27.400.866	8.256.939	15.984.891	22.725.274	29.107.880

Sviluppo fatturato per sede di competenza - Raffronto Anno 2003-2004



1.2.5. Stato Patrimoniale

Si espone di seguito lo Stato patrimoniale riclassificato (in Euro):

Attivo	31/12/2004	31/12/2003
Attività disponibili	12.032.615	13.403.218
- Liquidità immediate	601.735	1.222.064
- Liquidità differite	11.430.880	12.181.154
- Rimanenze finali		
Attività fisse	2.760.845	2.056.094
- Immobilizzazioni immateriali	1.045.099	823.424
- Immobilizzazioni materiali	1.526.340	1.032.739
- Immobilizzazioni finanziarie	189.406	199.931
Capitale investito	14.793.460	15.459.312
Debiti a breve	8.212.689	9.879.813
Debiti a medio/ lungo	4.964.313	3.961.641
Mezzi propri	1.616.458	1.617.858
Fonti del capitale investito	14.793.460	15.459.312

La struttura patrimoniale ha subito una variazione del 4,31% pari a Euro 665.852 mentre le immobilizzazioni nette subiscono una variazione del 34,28% pari a Euro 704.751. Il patrimonio netto ha subito una variazione del 0,09% pari a Euro 1.400.

L'esposizione verso le banche, nel corso dell'anno 2004 si è apprezzabilmente ridotta. L'ammontare degli oneri finanziari è passato quindi da Euro 148.056 a Euro 120.621, riduzione che risulta essere coerente con il minore indebitamento e conseguenza di una attenta gestione della tesoreria e dal perdurare della ormai consolidata fiducia concessaci dagli istituti bancari che ci consente una più favorevole contrattazione in termini di condizioni.

La società, dal punto di vista finanziario, continua essere strutturata ed in grado di fare fronte regolarmente agli impegni finanziari assunti, infatti ogni singolo investimento di medio o lungo periodo trova la sua copertura finanziaria in una tipologia di strumento finanziario avente le medesime caratteristiche di durata temporale.

1.2.6. Investimenti

Nel corso dell'esercizio è stato acquistato un immobile nella provincia di Vicenza per dare continuità alla gestione di una comunità alloggio per portatori di handicap, si è dato inoltre avvio alla ristrutturazione di un'immobile nella provincia di Treviso per dare continuità alla gestione di una comunità educativa per donne con minori. Si sono inoltre effettuati altri investimenti, il tutto come riepilogato nella tabella:

Immobilizzazioni	Acquisizioni dell'esercizio €
Terreni e fabbricati	453.381
Impianti e macchinari	14.919
Attrezzature industriali e commerciali	22.667
Altri beni	134.129

1.2.7. Utile

Si è proposto all'assemblea di destinare **l'utile di esercizio, pari a Euro 37.564** nel seguente modo:

Fondi Mutualistici	3%	Euro 1.127
Riserva Legale	30%	Euro 11.269
Riserva Straordinaria		Euro 6.619
Remunerazione capitale		Euro 18.549

Il Consiglio di Amministrazione per l'esercizio in corso ha ritenuto di proporre la **remunerazione del capitale sociale** versato alla data del 31.12.2004, tenuto conto dei risultati conseguiti, nella misura del **3,88%**.

Ringraziamenti

Questo libro è pubblicato a cura di Codess Sociale cooperativa sociale onlus

Redazione a cura di Michela Foschini

Foto di copertina di Michele Mattiello.

Contributi redazionali a cura di tutti i Responsabili delle aree gestionali, tecniche e di staff di Codess Sociale.

Un particolare ringraziamento al prof. Claudio Bencivenga e alla dott.ssa Greta Penzo per le interviste concesse.

Realizzato con il contributo di:



*CAMST - Impresa Italiana di Ristorazione
Villanova di Castenaso BO*



*Servizi Ospedalieri SpA - Gruppo Manutencoop
Ferrara*



*Lomu International Srl
Padova*



*Alfieri Autonoieggio Srl
Conegliano Veneto TV*

per il contributo concesso ai fini della realizzazione editoriale.

CODESS SOCIALE

COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

PRESIDENZA - DIREZIONE - SEDE LEGALE

VENEZIA MESTRE

30174 - Corte Bettini, 17

Telefono 041.982962 - 041.981351

Fax 041.982973

E-mail: presidenza@codess.com

Website: www.codess.com



foto di copertina

Michele Mattiello

g
i
p
s
i
COMUNICAZIONE COOPERATIVA

impaginazione grafica

Telefono 041.5352280

E-mail: gipsi@gipsi.net

Realizzato con il contributo di:



*CAMST - Impresa Italiana di Ristorazione
Villanova di Castenaso BO*



*Servizi Ospedalieri SpA - Gruppo Manutencoop
Ferrara*



*Lomu International Srl
Padova*



*Alfieri Autonoleggio Srl
Conegliano Veneto TV*