

**CODESS
SOCIALE**

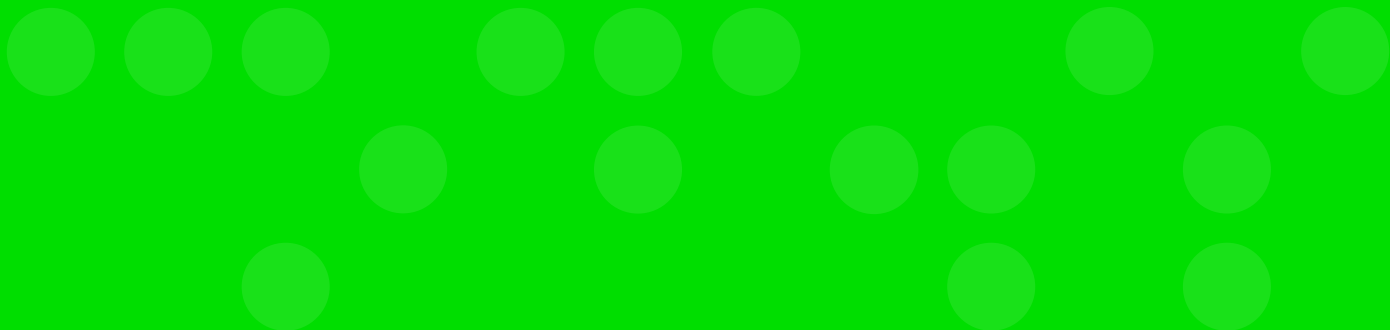
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

BILANCIO SOCIALE

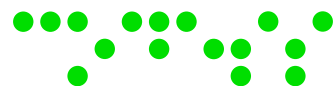
2 0 1 1

E D I Z I O N E

2 0 1 2



**CODESS
SOCIALE**
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS



**BILANCIO SOCIALE
RELATIVO ALL'ESERCIZIO**

2011

**EDIZIONE
2012**

**“La sfida della crisi e
dell'innovazione
continua”**

Progetto: Michela Foschini – CODESS SOCIALE S.c.s.

Grafica e impaginazione: SONS OF S.r.l. - Montebelluna

Novembre 2012

VIII° Edizione

I prossimi anni saranno orientati all'innovazione continua e a creare un ambiente di lavoro ad alto coinvolgimento in cui ognuno possa dare il meglio di sé. Non per retorica ma per necessità, per non essere 'travolti' dai cambiamenti in corso. Per fare fronte alla crisi economica e alla drastica riduzione delle risorse anche nel settore socio – sanitario, occorre infatti cambiare con la stessa rapidità con la quale cambiano le cose attorno a noi. La sfida è trasformare questo enunciato in un lavoro intenso che ponga attenzione all'informazione e alla formazione, alla soluzione dei problemi, al cambiamento, al miglioramento continuo e costante.

Luca Omodei
Direttore Generale

INDICE

PER INIZIARE...

Introduzione	6
Presentazione del Presidente	7
Presentazione del Direttore Generale	8

PARTE I / NOI

1. Identità, mission e valori	
1.1 Chi siamo	12
1.2 Mutualità	12
1.3 Valori	12
1.4 Attività	13
1.5 Ambiti di intervento	14
2. Organizzazione e governance	
2.1 Sedi	18
2.2 Società	20
2.3 Struttura organizzativa	21
3. Relazioni	
3.1 Mappa stakeholders	23
3.2 Società controllate, collegate e partecipate	25
4. Politiche per la qualità e la responsabilità sociale	
4.1 La Qualità in Codess Sociale	26
4.2 Politica della Qualità	29
4.3 La Responsabilità Sociale d'impresa	31

PARTE II / DUEMILAUNDICI

1. Nonostante la crisi	
1.1 Eventi salienti anno 2011	34
1.2 Assemblee	35
1.3 Riesame della Direzione	36
2. La Gestione caratteristica	
2.1 Elenco Servizi gestiti	38
2.2 Caratteristiche servizi	78
2.3 Utenti in carico	82
2.4 Committenza	83
3. Risorse Umane e Lavoro	
3.1 Gestione delle Risorse Umane	84
3.2 Occupazione al 31/12/2011	85
3.3 Condizioni di lavoro	93
3.4 Soci	99
3.5 Turn Over	100
3.6 Infortuni e sicurezza sul lavoro	100
3.7 Formazione del personale	102
4. Traguardi di customer	
4.1 Misurazione della soddisfazione della committenza	120
4.2 Misurazione della soddisfazione dell'utente cliente	126
5. Case history: International School of Venice	135

PARTE III / VALORE

1. Il valore creato	
1.1 2001-2011: dodici anni di crescita	140
1.2 Esercizio 2011	142
2. Il valore distribuito	
2.1 Valore aggiunto globale	152
2.2 Distribuzione del valore aggiunto	154
Relazione della Società di Revisione	156

INTRODUZIONE

Gentili tutti, presentiamo qui l'8° Edizione del Libro di Bilancio Sociale. Siamo fieri di questo, anche perché il nostro non è solo un bilancio di numeri, ma un bilancio di azioni che generano valore sul territorio e nel sistema cooperativo. In un momento in cui i tagli al sociale e al sanitario sono la regola, continuare a redigere uno strumento di questa natura significa essere sani e continuare a valorizzare i propri interlocutori, migliorando nello stesso tempo l'organizzazione aziendale che continua ad operare innovativamente su un sistema di finanziamento dei servizi sociali che non "attende" ma che cerca fondi e strategie alternative al Pubblico ed in connubio con l'impresa pubblica, privata e di terzo settore. Uno strumento, il Bilancio Sociale, riconosciuto insomma ad alta valenza comunicativa, motivo e veicolo che induce impatto, efficacia e collegamento tra risorse.

Metodologicamente, anche questa edizione si articola nelle tre principali sezioni tematiche di riferimento del Gruppo Nazionale di Studio del Bilancio Sociale (GBS): 1. "Identità", 2. "Relazione sociale", 3. "Distribuzione del valore aggiunto"; e si inserisce come scelta in linea d'immagine con le precedenti edizioni, garantendo inoltre sul piano del metodo e della metodologia la comparabilità

dei dati e delle informazioni. Lo stile è per scelta scarno, asciutto, essenziale affinché sia fruibile e accessibile. Il testo sarà inserito in formato PDF on web nel nostro sito internet: www.codess.org ed inviato a tutti i principali stakeholders e committenti di riferimento.

Si ringraziano tutte le aree della cooperativa, gli uffici, i servizi e le persone che vi hanno contribuito rendendolo un lavoro di tutti.

Auguro una buona lettura dando appuntamento alla prossima edizione.

Michela Foschini

*Curatrice Bilancio Sociale
Padova, Novembre 2012*

PRESENTAZIONE DEL PRESIDENTE

Siamo arrivati all'ottava edizione del Bilancio Sociale di Codess Sociale e anche questa edizione arriva quando la crisi economica del paese e in particolar modo la crisi del Welfare sta mettendo in seria difficoltà la Cooperazione Sociale e in generale tutto il Terzo Settore. Ciò avviene sia attraverso il minore afflusso di risorse agli enti locali sia perché viene intaccato il reddito delle famiglie e quindi la capacità di compartecipazione di queste ai costi di gestione dei servizi. Credo sia chiaro ormai a tutti che questa crisi non possa essere considerata un fatto episodico nella nostra storia dell'ultimo secolo ma che si tratti di una crisi di sistema che cambierà profondamente il nostro modo di concepire e di fruire i servizi sociali e sanitari nel nostro paese e direi nell'intera Europa. Credo quindi che sia più che mai opportuno mettere in piedi in tempi rapidi una riflessione seria sugli strumenti necessari ad affrontare un nuovo modello di Welfare. In questo contesto Codess Sociale ha fatto comunque registrare per il 2011 un dato importante con un aumento del fatturato e degli occupati. I risultati ottenuti in quest'anno risultano inoltre soddisfacenti anche sul versante della qualità del servizio erogato agli utenti.

Questo è il risultato di una molteplicità di fattori ma va dato atto a questo Consiglio di Amministrazione di aver adottato, in coerenza con gli anni precedenti, una strategia aziendale tesa a leggere e prevenire gli effetti della crisi attuando scelte qualche volta impopolari che andassero sia verso l'obiettivo

del contenimento della spesa sia verso obiettivi innovativi e di diversificazione.

La crisi, il cambiamento e il confronto con le altre realtà della cooperazione sociale sono stati gli assi di intervento in cui Codess Sociale ha programmato e prodotto gli sforzi maggiori: gli investimenti mirati alla acquisizione e realizzazione di strutture residenziali e la politica di aggregazione con altre cooperative sociali. Tutto questo a fianco delle tradizionali attività e servizi derivanti dalla acquisizione di appalti pubblici.

Per affrontare questa situazione occorre sicuramente attivare tutte le nostre energie per razionalizzare le risorse e contenere la spesa ma bisogna anche essere attenti a non abbandonare l'innovazione e lo sviluppo e accettare la sfida del cambiamento che un nuovo modello di Welfare sta ponendo a tutto il mondo della cooperazione sociale e del terzo settore.

E' stato importante anche dare continuità al confronto con altre realtà della cooperazione sociale al fine di individuare forme di integrazione in grado di affrontare con maggiore solidità gli effetti della crisi e della concorrenza e proporre modalità innovative agli enti committenti.

Buona lettura.

Alberto Ruggeri
Presidente di Codess Sociale

PRESENTAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

Malgrado il periodo di crisi economica che attraversa globalmente l'economia ed il settore di riferimento, Codess Sociale ha chiuso l'esercizio 2011 con un risultato positivo di 649.886 euro, un aumento del valore della produzione del 16,8% nell'ultimo anno ed una progressione esponenziale del fatturato negli ultimi 4 anni (da Euro 58.004.966 a Euro 77.351.257). Un risultato irripetibile che conferma Codess Sociale una delle realtà più affermate che si occupa di servizi sociali e sanitari: è presente in 8 regioni Italiane, occupa oltre 3000 persone su tutto il territorio nazionale, di cui il 90% tra Veneto e Lombardia, gestendo oltre 300 servizi alla persona.

Anche l'occupazione è cresciuta registrando 611 occupati in più al 31/12/2011 rispetto all'anno precedente.

Abbiamo accolto la sfida della crisi, cercando di essere di supporto e di sostegno alla cooperazione sociale ed al settore dei servizi alla persona in ragione della organizzazione e della qualità ed efficienza gestionale sviluppata grazie alle importanti scelte strategiche fatte negli ultimi 10 anni.

E' per queste scelte che la nostra cooperativa affronta la stagione della crisi e dei cambiamenti con i conti in regola continuando a offrire occupazione. Questo nonostante l'aumento del costo del lavoro

in virtù del rinnovo del CCNL, e la forte crisi che attraversa tutto il settore pubblico con la difficoltà degli enti a riconoscere gli adeguamenti contrattuali, ed i tagli ingenti alla spesa sociale.

Ora siamo però fortemente preoccupati per i provvedimenti di tagli indiscriminati e lineari al settore della non autosufficienza, al sistema sanitario pubblico, alle spese farmaceutiche, alle politiche giovanili, ai servizi educativi essenziali. Lo scenario in cui ci muoviamo e in cui agiamo è completamente mutato anche rispetto all'ultimo anno. Con due drastici provvedimenti (legge 135/12 c.d. "Spending Review" e ora il recente Disegno di legge di stabilità) si tagliano di 9,4 miliardi i finanziamenti al Sistema Sanitario Nazionale negli anni 2012 – 2015, che sommati alle manovre precedenti periodo 2011 – 2015, significa un taglio lineare indiscriminato di oltre 30 miliardi al SSN.

A questo scenario di totale carenza di risorse pubbliche si aggiunge la difficoltà di ASL, Comuni ed Enti locali ad adeguare le tariffe e a liquidare le prestazioni, comunicano sulla base dei recenti decreti di dover tagliare tutti i contratti linearmente dal 5 al 10%. Elemento che si somma alla crisi del sistema bancario e alla estrema difficoltà di accedere al credito. E naturalmente alla crisi economica della

società civile e delle famiglie, nonché alla incipiente disoccupazione. In tale quadro, notevolmente aggravato rispetto all'ultimo anno, gli investimenti sono complessi da pianificare se non impossibili.

La strategia che la nostra impresa ha trovato per affrontare la crisi economico-finanziaria e la crisi del sistema di welfare è quella, già da 3-4 anni - come testimoniano bene gli ultimi nostri Bilanci Sociali -, di razionalizzare e riorganizzare ogni attività, sanando, monitorando strettamente, ottimizzando il costo del lavoro ed i costi di gestione. Ma anche non rinunciando a fare sviluppo e ciò sia per mantenere e migliorare l'occupazione di chi già opera con noi, sia per creare nuova occupazione.

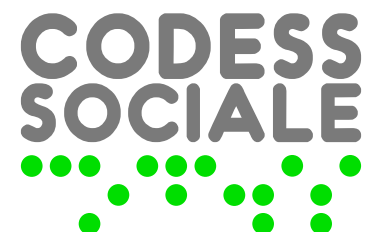
Non prevediamo quindi una crescita nel 2012 ma, proprio per gli investimenti e le azioni di sviluppo già da tempo pianificate, una forte crescita nel 2013, con la possibilità di offrire, soprattutto nei centri di servizi per anziani, nuova occupazione per oltre 400 operatori in un contesto di alta specializzazione e di offerta qualitativa dei servizi alla persona.

L'augurio che ci facevamo in chiusura di anno 2011, ossia che la grave difficoltà contingente andasse a nostro avviso trasformata in una opportunità, e che la crisi dovesse trasformarsi in occasione per operare in modo migliore, rimane valido. Ora però

ci interroghiamo con maggiore preoccupazione soprattutto su questo elemento: il contenimento dei costi ha dei limiti invalicabili oltre cui, non può più essere garantito alcunché. Nei servizi sociali allora o si dà garanzia che le risorse economiche siano stanziare oppure dovranno gioco forza essere rivisti gli standard strutturali e di gestione. Ciò naturalmente ci auguriamo non sia, in quanto siamo convinti che l'attuale benessere delle persone che assistiamo vada garantito, mantenendo alti i livelli assistenziali, e garantendo i livelli occupazionali e retributivi degli operatori. Questa è la nostra sfida, ed è a questa finalità che vogliamo contribuire. Continueremo quindi ad operare con fiducia ed impegno, rigore e attenzione, ma chiediamo che le piccole e grandi realtà che si occupano di servizi alla persona continuino ad essere sostenute e promosse.

Luca Omodei

Direttore Generale di Codess Sociale



BILANCIO SOCIALE Parte I

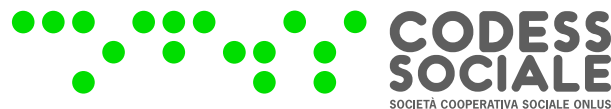
“NOI”

Vivere insieme nel mondo significa essenzialmente che esiste un mondo di cose tra coloro che lo hanno in comune, come un tavolo è posto tra quelli che vi siedono intorno.

Hannah Arendt

1 • IDENTITÀ, MISSION, VALORI

1.1 Chi siamo



STATUTO Art. 1 (Denominazione e sede)
Esiste una Cooperativa sociale di tipo A ai sensi della legge 8.11.91, n. 381 denominata “Codess Sociale società cooperativa sociale Onlus”

ed in breve

“CODESS SOCIALE Soc. Coop.”

La Cooperativa ha sede nel Comune di Padova.
La Cooperativa potrà istituire sedi secondarie, succursali, agenzie e rappresentanze, sia in Italia che all'estero, nei modi, nelle forme e nei termini di legge.

1.2 Mutualità

STATUTO Art. 3 (Scopo mutualistico)

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 e ad essa riconducibili.

1.3 Sistema dei Valori

Codess Sociale è una cooperativa sociale di tipo A “retta e disciplinata dai principi della mutualità, senza fine di speculazione privata e senza scopo di lucro”. Questi principi ispirano lo

stile di lavoro fatto di qualità, efficienza, flessibilità “concepito come investimento per lo sviluppo delle persone e delle loro condizioni di vita”.

Codess Sociale ripudia ogni discriminazione delle persone basata sul sesso, sulle razze, sulle lingue, sulle condizioni personali e sociali, sul credo religioso e politico.

Codess Sociale favorisce un ambiente di lavoro che, ispirato al rispetto, alla correttezza e alla collaborazione e sulla base dell'esperienza maturata nei settori di competenza, permette il coinvolgimento e la responsabilizzazione di dipendenti e collaboratori, con riguardo agli specifici obiettivi da raggiungere e alle modalità per perseguirli.

Codess Sociale riconosce che le risorse umane costituiscono un fattore di fondamentale importanza per il proprio sviluppo. La gestione delle risorse umane è fondata sul rispetto della personalità e della professionalità di ciascuna di esse.

Codess Sociale non riconosce regolamenti interni o impegni sottoscritti individualmente o da gruppi di soci, che riducano o limitino la **partecipazione democratica**.

“**La tutela dei soci lavoratori** viene esercitata dalla Cooperativa e dalle Associazioni di rappresentanza, nell'ambito delle leggi in materia, degli Statuti sociali e dei Regolamenti interni”. (Statuto Art. 3, comma 6).

A fine 2012 è prevista una trasformazione societaria in cooperativa di tipo “A” e “B”.

1.4 Attività

STATUTO Art. 4 (Oggetto sociale)

La Cooperativa, ai sensi dell'art.1 lettera a) della legge 8.11.91, n. 381, 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.

A solo scopo esemplificativo:

- Progettazione, organizzazione e gestione di strutture residenziali e semiresidenziali, nonché progettazione e gestione di servizi socio - assistenziali, sociali, sanitari, infermieristici, riabilitativi, educativi, ricreativi, formativi rivolti ad adulti, minori, anziani, pazienti psichiatrici, portatori di handicap fisico e psichico, emarginati e persone in situazione di disagio sociale.

- Progettazione, organizzazione e gestione di Corsi di Formazione Professionale, di Aggiornamento, Stage e tirocini, Seminari, Conferenze, Convegni e Congressi, organizzati per conto dell'Unione Europea, dello Stato, delle Regioni, di enti pubblici e privati o per conto della Cooperativa stessa.

- Progettazione e gestione di servizi sanitari, con particolare riferimento a presidi ospedalieri, servizi di guardia medica, pediatrica, veterinaria, servizi infermieristici, laboratori d'analisi, medicina generica e specialistica, gestione di centri specializzati e quant'altro rientri nel campo sanitario, sempre nei limiti previsti dalle leggi vigenti in materia.

- Progettazione e gestione di soggiorni, campeggi, alberghi, ostelli, campus per studenti, case - alloggio, istituendo itinerari didattici e turistici, con

annessi accompagnamenti, ed ogni altra iniziativa a carattere di studio e commerciale attinente.

- Progettazione e gestione di servizi di trasporto malati deambulanti e non, disabili, anziani, malati di patologie croniche in terapia, minori e loro prossimi congiunti, soccorso di feriti mediante l'utilizzo di autoambulanze, idroambulanze, auto mediche, elicotteri, autovetture, pulmini bus, minibus, e con ogni altro mezzo all'uopo attrezzato, nonché la gestione parziale o totale di servizi di trasporto ordinario o urgente di medicinali, materiali ed attrezzature sanitarie, plasma ed emoderivati, organi, equipe sanitarie per prelievo organi mediante l'utilizzo di autoambulanze, automediche, furgoni, minibus ed ogni altro mezzo attrezzato allo scopo, nonché gestione di linee in concessione e servizi scolastici, sociali ed aziendali.

- Progettazione e gestione e servizi di radio e telecontrollo e soccorso, mediante propri terminali e centri operativi gestendo interventi d'emergenza mediante l'impiego di proprie attrezzature e proprio personale limitatamente a quanto previsto dalle leggi vigenti in materia e dalle autorizzazioni e licenze in possesso della cooperativa.

La Cooperativa potrà svolgere qualunque altra attività connessa ed affine a quelle sopra elencate nonché compiere tutti gli atti e concludere tutte le operazioni di natura immobiliare, industriale, mobiliare e finanziaria (con esclusione di qualsiasi attività svolta nei confronti del pubblico) necessarie od utili alla realizzazione degli scopi sociali e comunque sia indirettamente che direttamente attinenti e medesime.

1 • IDENTITÀ, MISSION, VALORI

1.5 Settori di intervento

FORMAZIONE

FORMAZIONE

DISAGIO
ADULTO

DISAGIO ADULTO

INFANZIA E NIDI

INFANZIA
E NIDI

PSICHIATRIA

PSICHIATRIA

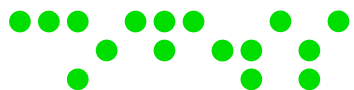
ANZIANI

ANZIANI

RISTORAZIONE

RISTORAZIONE

MINORI E GIOVANI

MINORI E
GIOVANISCUOLE INTERNAZIONALI
IN LINGUASCUOLE INTERNAZIONALI
IN LINGUACODESS
SOCIALE

INFANZIA E NIDI



MINORI E GIOVANI



SCUOLE INTERNAZIONALI IN LINGUA



Progettiamo e gestiamo da 30 anni servizi alla prima infanzia, asili nido, ludoteche, micronidi, spazi cuccioli, scuole per l'infanzia, centri infanzia, sezioni primavera, centri estivi, servizi di sostegno alla famiglia, formazione e consulenza psicopedagogia e genitoriale.

Progettiamo e gestiamo comunità alloggio socio-educative e riabilitativo-terapeutiche per minori adolescenti; educativa domiciliare; centri di aggregazione giovanile; informagiovani e progetti giovani; educazione e animazione di strada; animazione territoriale; sostegno alle reti.

Gestiamo "The International School of Venice" di Mestre - Venezia. Nursery, Primary and Middle School in lingua inglese. La nuova sede, calibrata per accogliere 300 allievi in un contesto innovativo ed esclusivo, è stata inaugurata nel 2011.

PSICHIATRIA



Progettiamo e gestiamo comunità alloggio, centri diurni, residenze e CTRP, assistenza domiciliare e ambulatoriale per pazienti psichiatrici.

DISABILITÀ



Progettiamo e gestiamo comunità alloggio e centri diurni, strutture, progetti territoriali, integrazione scolastica L. 104/91, inserimento socio-occupazionale.

DISAGIO ADULTO



Progettiamo e gestiamo centri e servizi per adulti in situazione di temporanea vulnerabilità sociale finalizzati all'affrancamento dalle condizioni di emergenza e di disagio e alla costruzione di percorsi di vita autonoma.

ANZIANI



Progettiamo e gestiamo residenze per anziani autosufficienti e non autosufficienti, centri diurni e integrati, assistenza domiciliare, assistenza infermieristica, servizi riabilitativi, servizi e assistenza per le persone in età geriatrica.

FORMAZIONE



Progettiamo e gestiamo attività formativa interna ed esterna. Codess Sociale è ente accreditato in Veneto per l'orientamento e la formazione continua e superiore, e per l'erogazione di corsi ECM.

RISTORAZIONE



Parte del servizio offerto è anche la cura dell'alimentazione. Offriamo una ristorazione orientata su aspetti di alta qualità del prodotto e del servizio. I nostri fornitori sono certificati.

2 • ORGANIZZAZIONE E GOVERNANCE

2.1 Sedi

SEDE LEGALE
PRESIDENZA
DIREZIONE GENERALE

35128 PADOVA
Via Boccaccio, 96
Tel. 049 8073462
Fax unico: 199 161 911

Email:
presidenza@codess.com;
direzionegenerale@codess.com;

Website: www.codess.com

PADOVA
35128 - Via Boccaccio, 92
Tel. 049.8079434

VENEZIA | MIRANO
30035 - Via Belvedere, 13
Tel. 041.434577

VENEZIA | PORTOGRUARO
30026 - Via Liguria, 33
Tel. 0421.274233

VICENZA | ARZIGNANO
36071 - V.le Venezia, 29
Tel. 0444.963294

VERONA | SAN MARTINO B.A.
37036 - V.le Del Lavoro, 33
Tel. 045.8009626

TORINO
10143 - Via Saluggia, 13
Tel. 011.7509708

VARESE | GALLARATE
21013 - Pz.le Europa, 2
Tel. 0331.774425

BRESCIA | BOVEZZO
25073 - Via Paolo VI, 1
Tel. 030.2092884

BOLOGNA | SALA BOLOGNESE
40100 - Via Palazzazzo, 22
Tel. 051.955091

ROMA
00132 - Via Ripatransone, 111
Tel. 06.2203845

TRENTO | ARCO
38062 - Via S. Pietro, 2
Tel. 0464.516789

CARBONIA IGLESIAS | NUXIS
09010 - Loc. Su Guventu
Tel. 0781.9091

SEDI TERRITORIALI



2.2 Società

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

STATUTO Art. 39 (Organo amministrativo)

La Società è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da un minimo di tre ad un massimo di quindici consiglieri, secondo il numero esatto che verrà determinato in occasione della nomina.

COMPONENTI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Ruggeri Alberto <i>Presidente</i>
Sensi Fiorella <i>Vice Presidente</i>
Amati Luigi <i>Consigliere</i>
Cristanini Gianluca <i>Consigliere</i>
Festa Silvia <i>Consigliere</i>
Omodei Luca <i>Consigliere</i>
Pereni Cristina <i>Consigliere</i>

Il Consiglio di Amministrazione è stato rieletto nel 2011 con la stessa composizione e cariche del precedente e un mandato di 3 esercizi. In continuità con il precedente mandato si è scelto infatti a Giugno 2011 non un Consiglio di rappresentanza ma un Consiglio operativo composto dagli stessi 7 componenti del mandato precedente. Presidente è stato confermato Alberto Ruggeri, mentre Vicepresidente della cooperativa è Fiorella Sensi. Per 3/7 il nostro CdA è composto da donne.

DIREZIONE GENERALE

Omodei Luca *Direttore Generale*

COLLEGIO SINDACALE

Da Re Massimo <i>Presidente del Collegio Sindacale</i>
Avanzi Riccardo <i>Sindaco Effettivo</i>
Perencin Giuseppe <i>Sindaco Effettivo</i>
Peracin Gianfranco <i>Sindaco Supplente</i>
Pinato Fabrizio <i>Sindaco Supplente</i>

Il nuovo Collegio Sindacale è stato eletto nell'assemblea dei soci di bilancio del 2012 con mandato di 3 esercizi; continuità con il Collegio precedente garantita per 2/3. Presidente del Collegio Sindacale è stato confermato il Dr. Massimo Da Re. Ingresso nel 2012 di un nuovo componente, il Dr. Giuseppe Perencin.

SOCIETÀ DI REVISIONE
DELOITTE & TOUCHE SpA

La nuova società di revisione è stata eletta nell'assemblea dei soci di Bilancio del 2012.

2.3 Struttura organizzativa

Direzione Generale

Direttore Generale: Luca Omodei
tel. 049.8073462 | fax. 199 161 911
e-mail: direzionegenerale@codess.com

Direzione Amministrativa

Direttore Amministrativo: Emanuele Busato
tel. 049.8072520 | fax. 199 161 911
e-mail: amministrazione@codess.com

Progetti preventivi contratti

Responsabile Area: Alessandra Chiocca
tel. 049.8073462 | fax. 199 161 911
e-mail: progetti@codess.com

Qualità e RSI

Responsabile Area: Barbara Colombo
tel. 049.8073462 | fax. 199 161 911
e-mail: qualita@codess.com

Risorse umane

Responsabile Area: Fabrizio Grandi
tel. 049.8072525 | fax. 199 161 911
e-mail: personale@codess.com

Protezione prevenzione

Responsabile Area: Andrea Gambron
tel. 049.8072525 | fax. 199 161 911
e-mail: rspp@codess.com

Sistemi informativi

Responsabile Area: Claudio Santobuono
tel. 049.8072525 | fax. 199 161 911
e-mail: webmaster@codess.com

Formazione

Coordinatore Area: Sara Boldrin
tel. 049.8073462 | fax. 199 161 911
e-mail: formazione@codess.com

Prima Infanzia

Responsabile Area: Arianna Corbetta
tel. 049.7811705 | fax. 199 161 911
e-mail: segreteriaprimainfanzia@codess.com

Minori Giovani

Responsabile Area: Lucia De Palo
tel. 049.8073462 | fax. 199 161 911
e-mail: comunita@codess.com

Anziani

Responsabile Area: Daniela Calasso
tel. 049.8079434 | fax. 199 161 911

Ristorazione

Responsabile Area: Maurizio Molea
tel. 049.8079434 | fax. 199 161 911
e-mail: ristorazione@codess.com

Veneto Est

Responsabile Area: Marco Ranzato
tel. 049.8079434 | fax. 199 161 911
e-mail: venezia@codess.com
padova@codess.com
vicenza@codess.com

Veneto Ovest

Responsabile Area: Silvia Festa
tel. 045.8009626 | fax. 199 161 911
e-mail: verona@codess.com

Piemonte e Lombardia Ovest

Responsabile Area: Luigi Amati
tel. 011.7509708, tel. 0331.774425 | fax. 199 161 911
e-mail: torino@codess.com
gallarate@codess.com

Lombardia Est

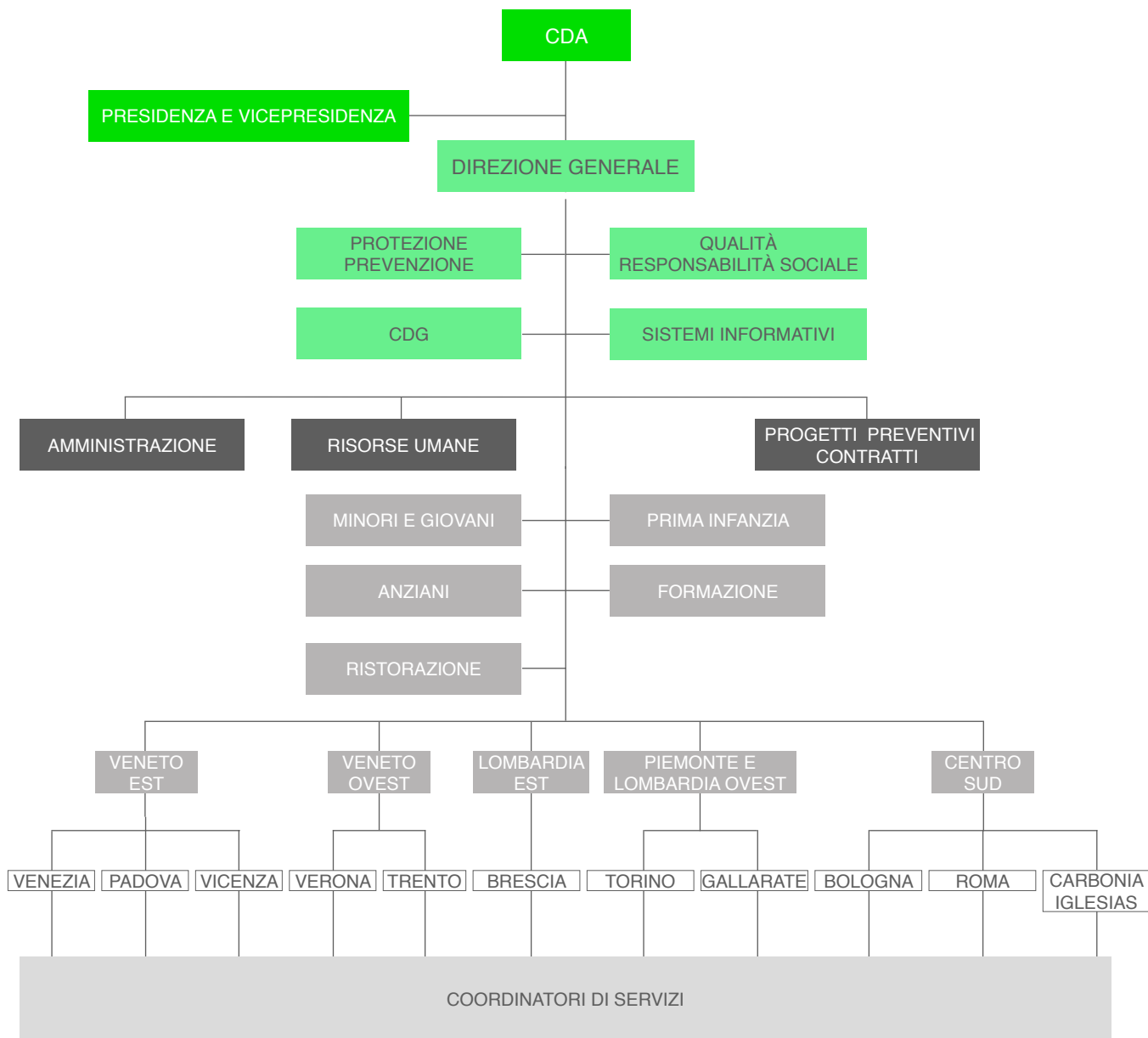
Responsabile Area: Magda Nassa
tel. 030.2092884 | fax. 199 161 911
e-mail: brescia@codess.com

Centro Sud

Responsabile Area: Alberto Ruggeri
tel. 049.8073462 | fax. 199 161 911
e-mail: bologna@codess.com | roma@codess.com

2 • ORGANIZZAZIONE E GOVERNANCE

Organigramma istituzionale 2011/2012

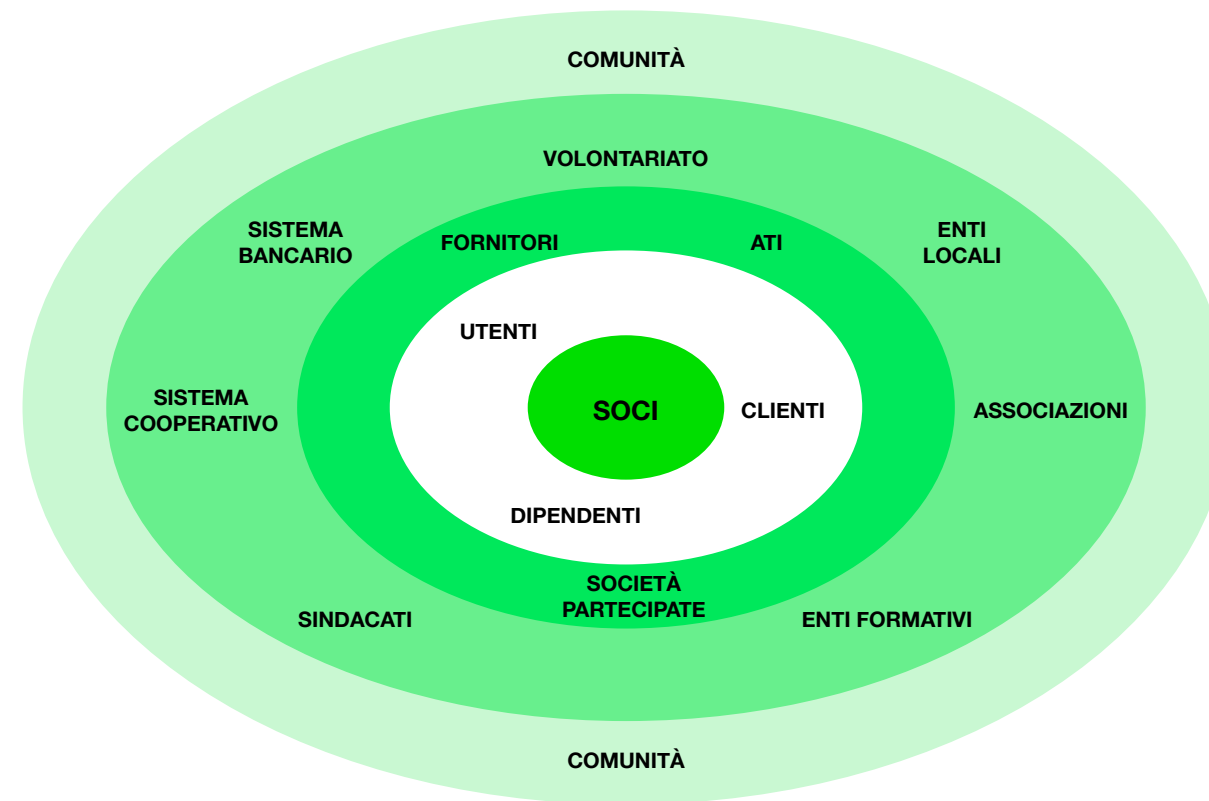


3 • RELAZIONI

3.1 Mappa stakeholders

MAPPA DEI NOSTRI PORTATORI DI INTERESSE

Nella mappa sono riportate le categorie di interlocutori della Cooperativa, vale a dire coloro che, direttamente o indirettamente, hanno un interesse nell'attività che svolgiamo. Il Bilancio Sociale è indirizzato a loro, affinché abbiano la possibilità di valutare quanto la nostra attività sia rispondente ai loro interessi e quanto gli obiettivi e le azioni siano coerenti con gli enunciati della mission.

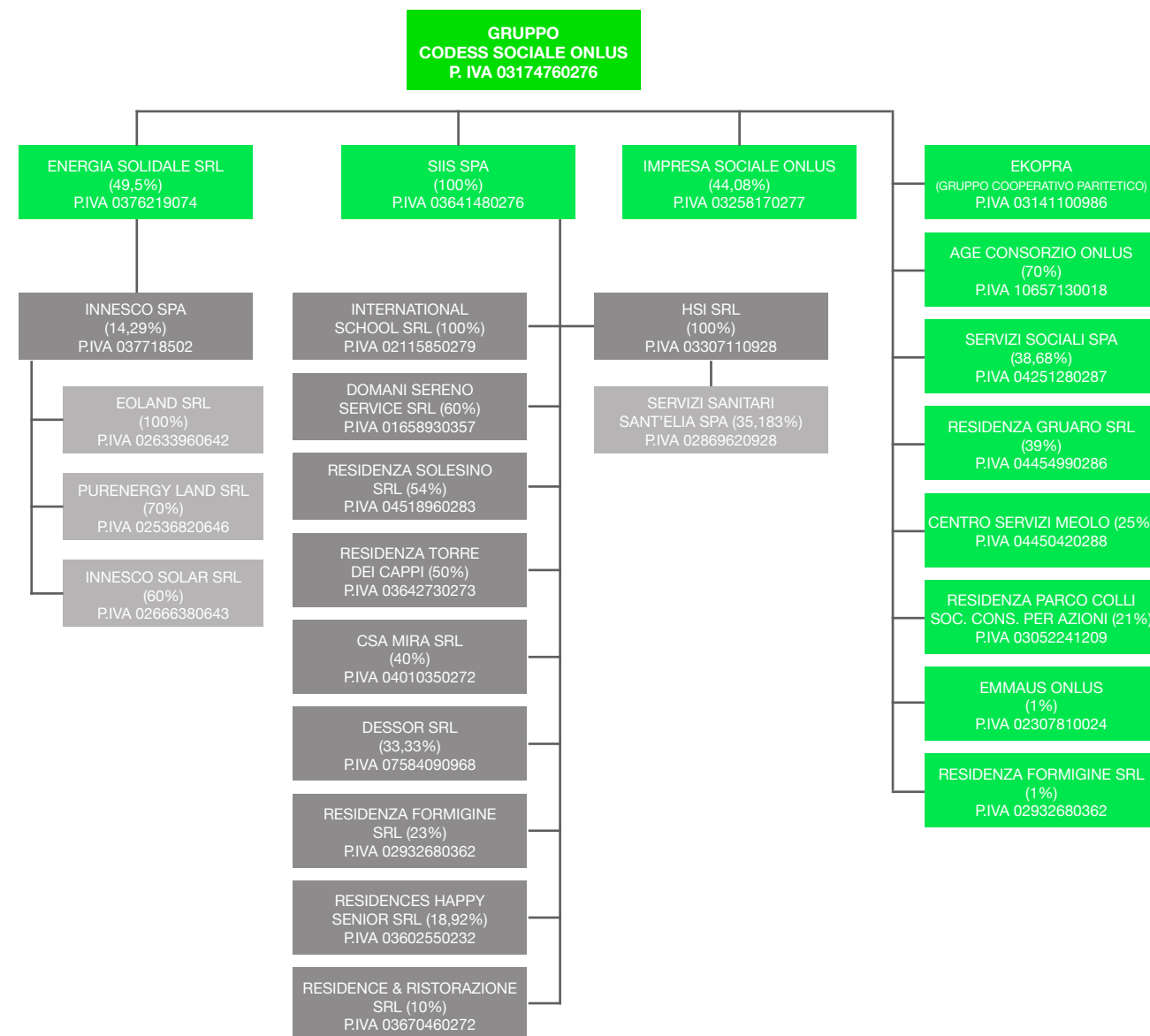


LEGENDA

UTENTI	I fruitori finali del servizio
CLIENTI	Aziende del servizio di Medicina del Lavoro: Enti committenti (Comuni e Azienda USL); utenti dei servizi a retta.
DIPENDENTI	Dipendenti non soci e dipendenti a tempo determinato.
FORNITORI	Le aziende che forniscono beni e servizi utili alla realizzazione dell'attività caratteristica.
SOCIETÀ PARTECIPATE	Le società e i consorzi, di cui Codess Sociale fa parte, per la gestione di servizi.
ATI	Associazioni temporanee fra imprese
SISTEMA COOPERATIVO	Le altre cooperative e le associazioni di categoria nelle varie articolazioni.
ASSOCIAZIONI	Le associazioni di utenti, culturali e ricreative.
VOLONTARIATO	Tutti coloro che, singolarmente o all'interno di associazioni, prestano attività di volontariato nei servizi.
ENTI FORMATIVI	Scuole, università, enti impegnati nella formazione professionale, istituti di ricerca interessati al lavoro sociale.
ENTI LOCALI	Comuni, Aziende USL, Quartieri, Provincia, Regione, in quanto enti di governo del territorio nel quale operiamo.
SINDACATI	Le organizzazioni sindacali di riferimento per i lavoratori di Codess Sociale nei loro diversi organismi di rappresentanza.
SISTEMA BANCARIO	Banche e istituti finanziari.

3.2 Società controllate/collegate e partecipate

Le società controllate/collegate di Codess Sociale nel 2011/2012 risultano essere quelle sintetizzate nel grafico che segue:



4 • POLITICHE DELLA QUALITÀ E RSI

4.1 La Qualità in Codess Sociale

Codess Sociale ha adottato un proprio sistema di gestione per la qualità a partire dal 2004 e nel febbraio 2005 si è giunti alla certificazione UNI EN ISO 9001, rinnovata da ultimo nel gennaio 2011 per il successivo triennio, che attualmente è estesa alle seguenti attività:

Progettazione, gestione ed erogazione dei servizi:

- Socio-sanitari, assistenziali, educativi, residenziali, semiresidenziali e territoriali per **disabili**;
- Socio-sanitari, assistenziali e riabilitativi residenziali, semiresidenziali e territoriali per **persone con disagio psichiatrico**;
- Socio-sanitari, assistenziali, residenziali, semestrali e territoriali per **anziani**;
- Socio educativi residenziali, diurni e territoriali per **minori**;
- Socio educativi per la **prima infanzia** (asili nido e scuole materne);
- **Attività formative.**

L'evoluzione dell'applicazione del sistema della Qualità ha condotto ad una sua articolazione su tre diversi livelli, corrispondenti a differenti gradi di standardizzazione e specificità:

A) STRUMENTI DI SISTEMA

Riguarda l'insieme dei documenti, delle procedure e dei modelli la cui applicazione si estende a tutta l'attività di Codess Sociale. Comprende il Manuale della Qualità, le procedure generali ed alcuni modelli di monitoraggio e di rilevazione del gradimento. Di particolare rilevanza poi l'annuale elaborazione degli indicatori e degli obiettivi generali per la Qualità e la RS. Nella tabella seguente si riporta uno stralcio del documento di verifica degli obiettivi fissati per il 2011.

OBIETTIVO	SOGGETTI ATTIVI	RESP. OBIETTIVO	TRAGUARDO	INDICATORE	DATO RILEVATO
3.Salute e Sicurezza a) Migliorare il livello di salute e sicurezza negli uffici della Cooperativa e nei servizi da essa gestiti	Direzione, RSPP, Responsabili Gestionali, Coordinatori di servizi	RSPP	Mantenere la percentuale delle giornate di infortunio inferiore al 3,5% annuo	Percentuale giornate di infortunio sul totale lavorative	0,25%
			Effettuare più di un sopralluogo annuo nei servizi particolarmente complessi (es. RSA, Comunità, etc)	Media di sopralluoghi annui nei servizi residenziali	1
			Realizzare una percentuale di efficacia formativa nell'addestramento del personale durante i sopralluoghi pari ad almeno il 70% degli operatori del servizio	Percentuale degli operatori del servizio formati durante le esercitazioni	65,9

			Mantenere il numero di irregolarità segnalate da istituti in tema di rispetto di norma igienicosanitarie (HACCP e igiene alimentare) sotto la soglia del 5% del totale di ispezioni	Percentuale irregolarità sul totale ispezioni	2%
b) Monitorare on line le scadenze riguardanti le visite mediche e la formazione obbligatoria dei lavoratori	RRU Medico Competente	RRU	Utilizzo di un database che raccolga e gestisca almeno il 90% dei lavoratori	Tasso di lavoratori gestiti tramite database totale lavoratori	100%
4. Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva – Garantire la libertà di associazionismo ed il diritto alla contrattazione collettiva	Direzione, Responsabile RRU, Responsabili Gestionali, Coordinatori	RRU	Contenere la percentuale dei lavoratori a chiamata o a progetto entro il 2,5% del totale dei lavoratori	Tasso lavoratori a chiamata o a progetto impiegati	2%
			Favorire la presenza di almeno 5 RSA in azienda	Numero di RSA	25
5. Discriminazione a) Garantire equo trattamento dei lavoratori sulla base delle reali capacità e responsabilità	CdA	CdA	Mantenere una presenza femminile in CdA pari ad almeno 2 unità	Numero di Consigliere in CdA	3
	Direzione RRU Responsabili Coordinatori	RRU	Mantenere un tasso di presenza femminile nei livelli F1-F2 superiore all' 80%	Tasso presenza femminile nei livelli F1-F2	81%
b) Agevolare la gestione della maternità e del rientro in servizio da parte della lavoratrice	Direzione, RRU Responsabili Gestionali, Coordinatori	RRU	Erogare almeno il 90% delle conciliazioni richieste	Tasso di conciliazioni erogate	95%
	RRU, Responsabili Gestionali	RRU	Erogare almeno il 90% delle riduzioni orarie richieste	Tasso di riduzioni orarie concesse	85%
c) Utilizzare lo strumento di supporto alla fase di selezione, addestramento e monitoraggio del periodo di prova	RRU Responsabili Coordinatori	RRU	Percentuale massima di non superamento del periodo di prova 5%	Percentuale di non superamento sul totale assunti	0,60%

B) STRUMENTI DI AREA

Rappresentano l'insieme dei documenti propri di ogni specifica area operativa contraddistinta dalla omogeneità dell'utenza alla quale è rivolto il servizio. Comprende Procedure operative, istruzioni di lavoro, modelli, indicatori e traguardi, questionari di rilevazione del gradimento, mansionari ed ogni altro strumento atto a migliorare l'organizzazione del servizio ed a qualificare l'offerta. La redazione, l'aggiornamento e l'integrazione innovativa di questa documentazione avvengono attraverso i Tavoli Qualità tra i Coordinatori di servizio, incontri periodici coordinati dal responsabile dell'Area Qualità. A partire dal 2011 sono stati elaborati indicatori ed obiettivi specifici per ogni area di utenza; a titolo esemplificativo nella tabella seguente se ne indicano alcuni tra i maggiormente rappresentativi utilizzati nell'**Area servizi residenziali Anziani** per la valutazione del servizio offerto.

PROCESSO	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ
ACCOGLIENZA	Accettazione all'ingresso e documentazione sui servizi	Materiale informativo	Consegna della Carta del servizio, Regolamento e informazioni sui servizi
	Garanzia di una presa in carico individualizzata	Redazione di uno strumento di osservazione e di programmazione individualizzata	Stesura PAI entro 30 giorni dall'ingresso
	Mantenimento e valorizzazione degli interessi e delle passioni	Raccolta e formalizzazione della storia di vita del nuovo residente	Proposta al nuovo residente una programmazione delle attività coerente con la sua storia di vita
PERMANENZA	Menù variabile	Menù strutturato con variazioni a richiesta	Ripetizione del menù ogni 4 settimane; possibilità di personalizzazioni, di piatti tipici ecc.,
	Personalizzazione degli orari	Alzata differenziata	Flessibilità organizzativa nei Piani di lavoro
	Regolarità delle visite mediche	Presenza del medico	Tutti i giorni
	Questionario di soddisfazione del servizio	Domande suddivise per servizio con risposte multiple	Raggiungimento del livello di soddisfazione pari a 7
	Accessibilità ai familiari	Orario visite	Tutti i giorni Possibilità di invitare a pranzo familiari.
	Progetto individuale	Monitoraggio del PAI	semestrale

	Informazioni all'uscita	Lettera di dimissioni al medico di riferimento	Formalizzazione risultanze cliniche
DIMISSIONI	Riservatezza trattamento dei dati	Richiesta cartella clinica	Richiesta scritta del residente
	Tempi di rilascio della cartella clinica	Giorni che intercorrono dal ricevimento della richiesta	Non oltre 15 giorni

C) STRUMENTI DEL SERVIZIO

A salvaguardia delle singole specificità, spesso legate a particolari condizioni territoriali, a normative regionali o regolamenti locali, è prevista la creazione od il mantenimento di strumenti elaborati all'interno del servizio che però rispondano ai requisiti della norma in ordine alla loro identificabilità, rintracciabilità e corretta archiviazione. Di particolare rilevanza la creazione e la diffusione di un "**Vademecum del servizio**" per gli operatori, declinato dal singolo Coordinatore su uno standard di Area, nel quale sono contenute tutte le indicazioni ritenute utili ed opportune all'approccio al servizio, nonché le modalità di utilizzo degli strumenti di programmazione, monitoraggio e verifica adottati al suo interno.

FORMAZIONE INTERNA SUL SISTEMA E COMUNICAZIONE

Al fine di garantire una puntuale e diffusa formazione sul sistema di gestione della Qualità (sempre maggiormente integrato con quello della Responsabilità sociale) nonché sul suo aggiornamento, CODESS Sociale prevede specifici interventi quali:

- *Formazione per Neocoordinatori*: incontro di presentazione del sistema integrato rivolto a tutti i nuovi Coordinatori; nel corso del 2011 sono state realizzate tre edizioni: Padova, Gallarate e Verona;
- *Presentazione alle riunioni dei Responsabili di area e staff ed ai tavoli dei Coordinatori degli obiettivi annuali di Qualità e RS* e di tutte le novità riguardanti gli strumenti di sistema;
- *Comunicazione attraverso le News interne* degli aggiornamenti d'interesse generale e degli esiti delle verifiche di Ente terzo nonché delle rilevazioni del gradimento in sintesi aggregate;
- *Pubblicazione sul sito web e nell'area intranet* dedicata alla Qualità ed alla RS di tutti gli strumenti d'interesse in revisione aggiornata.

4.2 Politica della Qualità

L'attuale articolazione delle attività di Codess Sociale e la loro rilevanza in termini di utenti e operatori interessati è il frutto di un percorso complesso e composito che tende costantemente ad affermare la scelta d'impresa non lucrativa e socialmente responsabile, che finalizzi la propria azione prioritariamente al perseguimento del benessere sociale attraverso l'erogazione di servizi di qualità e prestando attenzione alla tutela ambientale. Il sistema gestionale integrato è funzionale alla mission di questa impresa no profit ed è strumento per la definizione, il controllo, lo sviluppo ed il miglioramento del nostro modello organizzativo. Nella mission sociale della nostra Cooperativa sono evidenti alcuni valori importanti di riferimento; sintetizzando quanto

4 • POLITICHE DELLA QUALITÀ E RSI

indicato all'art.3 dello Statuto, Codess Sociale è una cooperativa con scopo mutualistico e senza fini di lucro con l'obiettivo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini, lavorando con e per l'utenza, ovvero lavorando con e per le fasce deboli della società (infanzia, minori, anziani, adulti in situazione di emarginazione sociale, disabili). A tale proposito, proprio a tutela delle fasce deboli della popolazione, Codess Sociale intende operare per scoraggiare l'utilizzo del lavoro minorile. Inoltre, citando testualmente quanto indicato nel Regolamento Interno all'art.2: "Nella Cooperativa sono vietate discriminazioni di carattere politico, di fede, di razza, personale e di sesso fra i soci [omissis]. 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 [omissis]", garantendo a tutti i lavoratori la possibilità di operare in ambienti di lavoro salubri e sicuri e nel rispetto della normativa vigente in materia di rapporti di lavoro, avendo come costante riferimento il CCNL Cooperative Sociali. In questo contesto e con questi riferimenti ben presenti, Codess Sociale si impegna a rispettare direttamente i requisiti della responsabilità sociale previsti dalla norma SA8000 ed a promuoverne il rispetto presso tutti i soggetti portatori di interesse nell'ambito della propria attività di servizio alla persona. Sono questi i principi che guidano la nostra organizzazione lungo una strada di responsabilità sociale che tende e supporta lo sviluppo di servizi di qualità.

Convinti della bontà dei nostri valori di riferimento operiamo per:

1. *lo sviluppo di 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;*

2. *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 per sviluppare ulteriori strumenti organizzativi e imprenditoriali, che avvicini anche modelli gestionali distanti;*

3. *l'innovazione della progettazione al fine di proporre servizi alla persona sempre più mirati ed in grado di realizzare validi interventi di aiuto e di evoluzione nell'approccio al sociale;*

4. *l'offerta di opportunità occupazionali qualificate e di un ambiente di lavoro che favorisca la formazione e la crescita professionale, con una attenzione particolare all'inserimento di persone svantaggiate, allo sviluppo e alla qualificazione delle competenze operative, garantendo alle varie figure professionali operanti nel territorio attività periodiche di formazione e di aggiornamento;*

5. *la valorizzazione delle risorse umane, coinvolgendo attivamente gli operatori nella programmazione, nel monitoraggio e nella verifica dei servizi;*

6. *la progettazione e realizzazione di percorsi di formazione professionale e continua con particolare attenzione ai profili delle aree socio sanitarie ed educative, con l'obiettivo di diffondere e rendere disponibile il proprio know how gestionale per il miglioramento delle conoscenze e delle competenze.*

Per questi scopi, i **fattori qualità** sui quali Codess Sociale punta per lavorare in una logica di 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, corredata dalla valutazione dell'efficacia degli interventi formativi effettuati;*

■ *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 diversificati per tipologia di servizio orientati al soddisfacimento delle esigenze degli utenti e dei committenti;*

■ *Lo sviluppo di capacità di seguire il cliente nel proprio processo di cambiamento, proponendo servizi progettati sulla effettiva conoscenza dei suoi bisogni e delle dinamiche del contesto (sociale, economico, tecnico e ambientale) nel quale agisce, nonché modelli di cogestione che valorizzino le specifiche competenze e permettano di proporsi all'utente in termini di migliore efficienza, efficacia e trasparenza nell'offerta;*

■ *La costruzione di un rapporto con il cliente orientato alla verifica costante e condivisa dei risultati prodotti e del livello di qualità del servizio erogato, impegnandosi a sviluppare e migliorare costantemente il processo di monitoraggio dei servizi per averne una chiara lettura del loro andamento.*

4.3 La Responsabilità Sociale d'Impresa

Nel dicembre 2006 Codess ha ottenuto la prima certificazione del Sistema di Responsabilità Sociale secondo la norma SA8000, rinnovata a fine 2009 per il successivo triennio.

Questo percorso ha necessariamente implicato una precisa scelta della società di esplicitare un comportamento sociale ed etico nel rispetto di norme nazionali ed europee, nonché delle convenzioni internazionali volte alla tutela dei diritti umani e dei diritti dei lavoratori.

In un momento di particolare contrazione di risorse come quello che stiamo attraversando, il contesto complessivo nel quale operiamo ci induce a ripensare continuamente al nostro approccio al cliente interno ed esterno, ricercando le soluzioni gestionali ed organizzative più adeguate agli interessi di tutti i nostri stakeholders. Agire in modo socialmente responsabile significa tenere costantemente conto delle ricadute del nostro comportamento nei confronti dell'ambiente, nei rapporti con il personale, con la comunità locale, con i partners commerciali, con i clienti e con le Istituzioni ricercando diverse ed innovative soluzioni a fronte di aspettative che mutano e divengono sempre più faticosamente conciliabili con i principi ed i requisiti di Responsabilità sociale.

A questa sfida Codess sociale cerca di rispondere con una tensione continua alla comunicazione ed all'ascolto, nonché alla condivisione di ogni scelta strategica o gestionale interna che possa avere impatto etico.

COMITATO ETICO

Nell'ambito del progetto di certificazione etica, Codess Sociale ha promosso e reso operativo un Comitato Etico, ovvero un soggetto indipendente che ha il compito di promuovere azioni positive per il miglioramento del sistema e supportare chi volesse denunciare situazioni di non rispetto dei requisiti di Responsabilità sociale espressi nella norma SA8000. Il Comitato Etico ha l'autorità per svolgere i seguenti compiti:

■ *Facilitare la comunicazione tra la base sociale, i lavoratori e la Direzione per quanto riguarda*

4 • POLITICHE DELLA QUALITÀ E RSI

l'applicazione delle norme vigenti, del Manuale di gestione della responsabilità sociale, le procedure collegate, il "Codice Etico" e i contenuti della norma SA8000;

- Proporre e aggiornare all'occorrenza il "Codice Etico";
- Sottoporre il "Codice Etico" all'approvazione della Direzione e del Consiglio di Amministrazione;
- Rilevare, anche su segnalazione dei lavoratori, eventuali non conformità rispetto al Manuale, delle procedure collegate, del "Codice Etico" e dei contenuti della norma SA8000, attivandosi per disporre il trattamento e collaborare per l'individuazione di azioni correttive;
- Gestire le problematiche di RS sottoposte dai lavoratori alla sua attenzione secondo la procedura definita;
- Raccogliere le esigenze formative dei lavoratori rispetto al tema della Responsabilità Sociale;
- Comunicare con la Direzione in merito all'andamento del Sistema di gestione della Responsabilità Sociale allo scopo di consentirne il riesame e il miglioramento;
- Partecipare al Riesame del Sistema di gestione della Responsabilità Sociale;
- Collaborare con il Rappresentante del sistema di gestione della responsabilità sociale nelle attività di valutazione e ri-valutazione dei fornitori in merito agli aspetti di Responsabilità Sociale.

Nel 2011, in concomitanza con le Assemblee di giugno si è proceduto all'elezione dei nuovi membri del **COMITATO ETICO** che risulta ora quindi così composto: **Sara Boldrin, Alessandra Chiocca, Katia Pegoraro, Marika Ranieri e Marco Ranzato**. Ricordiamo che è sempre possibile contattare il Comitato attraverso la e-mail etica@codess.com per sottoporre alla sua attenzione, anche attraverso il modulo scaricabile dal sito web, eventuali problematiche di Responsabilità Sociale.

COS'È IL COMITATO ETICO E COSA PUÒ FARE?

è un organo composto da 5 membri eletti direttamente dai lavoratori.

Svolge le seguenti funzioni:

- Facilitare la comunicazione tra i lavoratori e la Direzione;
- Rilevare, anche su segnalazione dei lavoratori, eventuali problematiche e sottoporle all'esame della Direzione;
- Raccogliere le domande di accesso al Fondo di Solidarietà, selezionare e proporre eventuali beneficiari che abbiano caratteristiche di bisogno, necessità e gravità;

c/o
COMITATO ETICO
Codess Sociale, Società Cooperativa Sociale Onlus
Via Boccaccio, n°96 - 35128 Padova (PD)

Fax: 199 161 911 - e-mail: etica@codess.com

COS'È UN PROBLEMA ETICO?

- impiego di lavoro minorile;
- impiego di lavoro obbligato;
- assenza di condizioni di salute e di sicurezza sul lavoro;
- mancanza di libertà di associazione e di contrattazione collettiva;
- pratiche discriminatorie o coercitive/violente.

BILANCIO SOCIALE Parte II

“DUEMILAUNDICI”

relazione sociale

È nella crisi che sorge l'inventiva, le scoperte e le grandi strategie.
Albert Einstein

1 • NONOSTANTE LA CRISI

1.1 Eventi salienti anno 2011

NUOVA R.S.A. DI AGLIÈ (TO)

Dopo una lunga trattativa si è conclusa l'acquisizione della Residenza Sanitaria Assistita "Casa San Giuseppe" di Agliè in provincia di Torino. La Residenza ha ricettività alberghiera sino a 120 posti e 110 accreditati. L'acquisizione permette a Codess Sociale di conseguire un altro importante obiettivo di crescita e consolidamento della propria mission attraverso il potenziamento dell'attività in asset strategici e la crescita di occupazione ma soprattutto di incrementare l'attività gestita in Regione Piemonte ora attraverso una gestione diretta. La struttura è stata avviata dal 1 gennaio 2011.

SVILUPPO AREA ANZIANI IN VENETO

Da gennaio 2011 Codess Sociale ha fatto il proprio ingresso nella compagine societaria di Servizi Sociali SpA, società di scopo nata dalla procedura di Finanza di Progetto, bandita dal Consorzio Valgrande (PD), per la progettazione, costruzione e gestione di due Centri di Servizi per anziani non autosufficienti nei Comuni di Sant'Urbano e Lozzo Atestino entrambi nel territorio della ULSS 17 della provincia di Padova. L'ingresso di Codess Sociale è coinciso con l'ampliamento della compagine societaria e l'individuazione, all'interno della stessa, di un nuovo soggetto gestore per la struttura di Lozzo Atestino (PD). La Residenza, in fase di costruzione, avrà una capacità ricettiva di 120 posti letto, di cui 100 convenzionati con il SSR.

A SOLESINO PRESENTATA LA FUTURA RESIDENZA

Codess Sociale in partnership con altri soggetti del privato sociale e con la Fondazione Villaggio Anziani Tra Noi di Solesino (PD) ha dato vita ad una società di scopo finalizzata alla realizzazione per successiva gestione di un Centro di Servizi per Anziani non Autosufficienti presso il Comune di Solesino (PD).

La struttura sarà titolata a Papa Giovanni XXIII, avrà una capacità ricettiva di 60 p.l. accreditati presso il SSR, e potrà prevedere l'ampliamento fino a 120. Se ne prevede l'avvio della gestione nel 2013. Il progetto è ulteriore opportunità di consolidamento nel territorio della ULSS 17 e rappresenta uno strumento atto ad incidere sul territorio in termini di presenza operativa e garanzia di qualità dei servizi in una logica di rete. Il 21 maggio 2011 a Solesino nell'area ove sorgerà la Residenza, ha avuto luogo un momento pubblico di presentazione dell'iniziativa e di posa della targa commemorativa.

APPROVATO IL PROGETTO DI FUSIONE CON LA COOPERATIVA SOCIALE EKO-POLIS DI BRESCIA

Il 27 Giugno 2011, con sedute straordinarie, le Assemblee dei soci della Cooperativa Codess Sociale e della Cooperativa Ekopolis di Brescia hanno approvato il progetto di fusione per incorporazione di Ekopolis in Codess Sociale. Una nuova importante sfida per Codess Sociale, una occasione di radicamento territoriale in Lombardia, e di crescita di risorse e di esperienze gestionali.

PARTNERSHIP CON GRUPPO ORPEA

Siglata il 13 ottobre 2011 la partnership con il gruppo francese Orpea S.A. per lo sviluppo e la ottimizzazione di progettualità nel settore della residenzialità per anziani e per disabili.

TRASFERIMENTO SEDE DI VERONA

Da lunedì 17 ottobre 2011 la sede territoriale di Verona è stata trasferita in Viale del Lavoro n. 33 a San Martino Buon Albergo.

INSEDIAMENTO COMITATO ETICO

Il 22 settembre 2011 si è insediato il nuovo Comitato Etico eletto a Giugno. Si è proceduto alla nomina del Coordinatore nella persona di Marika Ranieri e di due vice-coordinatori nelle persone di Sara Boldrin e Katia Pegoraro.

CONCLUSA LA FUSIONE CON EKOPOLIS. NASCE IL GRUPPO CODESS-EKOPRA

Con atto notarile del 24 ottobre 2011 e con decorrenza dal 02 Novembre 2011 si è conclusa la fusione con la cooperativa sociale Ekopolis di Brescia. Contestualmente è sorto il Gruppo Cooperativo Paritetico Codess-Ekopra, che ha come oggetto la determinazione di una politica comune, di una gestione integrata e di un'unitarietà di indirizzo per le strategie di mercato che le singole società partecipanti condividono e attuano. Il Gruppo, coordinato da Codess Sociale, mette in relazione le eccellenze di ciascun partecipante, ottimizza le competenze e le risorse creando scambi proficui, efficaci ed efficienti tra le rispettive imprese e nelle seguenti aree: acquisti e servizi, risorse umane, ricerca e sviluppo, qualità, servizi sociali. Anche Ekopra opera prevalentemente in Lombardia e come Ekopolis ha intessuto attivamente dalla sua nascita rapporti con il mondo istituzionale, ha sviluppato i principali settori (anziani e minori) puntando sullo sviluppo e aprendosi a sempre nuove sfide nel settore dei servizi alla persona. L'importante percorso fatto da queste organizzazioni sempre in crescita è ora un elemento di forza della nostra cooperativa, con l'obiettivo di accoglierne l'esperienza territoriale, portandola ancora più in là.

SCAMBIO CULTURALE CON DELEGAZIONE NIPPONICA

Nei giorni 17 e 18 novembre 2011, una delegazione giapponese che ha in gestione residenze psichiatriche a Hokkaido (Japan) ha fatto visita al nostro Centro di Riabilitazione Psichiatrica per adulti e adolescenti "Villa San Pietro" di Arco (TN). La visita è stata occasione di crescita culturale e di scambio di modelli in tema di residenzialità sanitaria e residenzialità psichiatrica anche con ospiti sottoposti a misure di sicurezza o restrizione della libertà da parte dell'Autorità Giudiziaria.

NUOVO CENTRO SERVIZI PER ANZIANI DI SPINEA

Siglato l'accordo preliminare per la gestione del nuovo Centro Servizi per anziani di Spinea – Venezia. La nuova Residenza ha una capacità ricettiva da 120 posti letto ed è stata avviata a Luglio 2012.

1.2 Assemblee

ESITO ASSEMBLEE SOCI 2011

APPROVATO BILANCIO DI ESERCIZIO, PIANO DI IMPRESA, NUOVO MANDATO AL CDA

Tra il 13 e il 21 giugno 2011 si sono tenute le assemblee separate dei soci, con finale Assemblea Generale dei Soci Delegati conclusasi il 27 Luglio 2011 a Padova con l'approvazione del Bilancio di Esercizio, delle relazioni accompagnatorie, del nuovo Piano di Impresa per il triennio 2011 – 2013. Il principale criterio di gestione adottato è lo "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. Il Bilancio di esercizio al 31 dicembre 2010 chiude con un aumento dell'attività 12,91% rispetto al 2009, consentendo di mantenere e incrementare l'occupazione per i nostri Soci. Si è poi nominato il Consiglio di Amministrazione composto da 7 membri: ALBERTO RUGGERI, FIORELLA SENSI, LUCA OMODEI, LUIGI AMATI, CRISTINA PERENI, SILVIA FESTA, GIANLUCA CRISTANINI che l'Assemblea ha deciso di confermare in continuità con il mandato precedente. Il successivo CdA ha poi nuovamente confermato nella carica di Presidente ALBERTO RUGGERI, e di Vicepresidente FIORELLA SENSI. Il clima nelle assemblee è parso attento e propositivo, con il suggerimento anche di validi argomenti. Questo l'esito delle votazioni alla assemblea generale ordinaria dei soci delegati

1 • NONOSTANTE LA CRISI

tenutasi a Padova il 27 Giugno 2011 per quanto riguarda l'approvazione del Bilancio di Esercizio:

SEDE	FAVORE	CONTRARI	ASTENUTI
VERONA	107	8	2
TORINO-AGLIÈ	49	-	-
GORIZIA	29	-	-
GALLARATE-BRESSO	36	-	-
VICENZA	81	-	1
PADOVA	182	-	-
CONEGLIANO	46	-	4
FORMIGINE	20	-	1
TOTALE	550	8	8

NUOVO COMITATO ETICO

In concomitanza con le Assemblee di giugno si è proceduto all'elezione dei nuovi membri del Comitato Etico (vedi al capitolo precedente).

RLS

In concomitanza con le Assemblee di giugno si è proceduto all'elezione dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza. Sono stati eletti: a Torino-Agliè Chiri Nicolò; a Verona Frisini Andrea; a Gallarate-Bresso Abbadini Fabio e Lancellotti Antonio, a Gorizia ed a Conegliano Cagnin Elena, a Padova Ranieri Marika, Rossi Giorgia, Di Natale Ines, a Vicenza Katia Pegoraro, a Formigine Triunfo Veronica, Calice Provvidenza, Biondo Salvatore.

1.3 Riesame della direzione

Scopo principale del *Riesame Integrato della Direzione* è la verifica dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi per la Qualità e per la RS. Brevemente è opportuno evidenziare il contesto di sviluppo in cui ha operato Codess Sociale nel corso del 2011, anno che si è caratterizzato sostanzialmente, oltre che per il consolidamento delle gestioni acquisite e per lo sforzo della società nel contenere gli effetti della crisi, anche per una spinta propulsiva all'acquisizione di nuove attività che garantiscano stabilità gestionale, con particolare riferimento alla fusione avvenuta con la Coop. sociale Ekopolis di Brescia. È quindi evidente come quello trascorso sia stato un anno molto impegnativo anche per l'assetto organizzativo, poiché si sono susseguiti interventi volti ad una miglior razionalizzazione e specializzazione delle risorse trasversali, che sono rimaste pressoché costanti in un contesto di ampliamento delle attività e del numero dei servizi gestiti. Si sono consolidate le azioni formative avviate soprattutto per gli operatori ed i Coordinatori di nuovi servizi ed è stata effettuata una formazione specifica rivolta alle figure apicali ed ai Coordinatori provenienti dalla Coop. Ekopolis; tali attività sono state inoltre affiancate sempre più efficacemente da azioni di coordinamento tecnico tra i responsabili nell'ambito della stessa area di intervento (cd. Tavoli Qualità), rendendo molto più omogenea l'applicazione di un sistema di programmazione, monitoraggio e controllo interno nonché aumentando complessivamente il know-how aziendale e coinvolgendo tutte le aree operanti, in particolare anche le Comunità per Minori e le Comunità Mamma Bambino. Nel corso del 2011 si è inoltre registrato il positivo rinnovo della certificazione ISO 9001:2008 ed è proseguita l'attività di consolidamento dei sistemi ISO 9001 ed SA8000 nell'ottica di una sempre migliore integrazione tra gli stessi, nonché l'avvio di una

completa ricognizione del sistema di Responsabilità Sociale in vista del rinnovo triennale fissato per la fine del 2012. Particolare attenzione è stata rivolta all'individuazione, alla raccolta ed all'analisi di indicatori di processo e di risultato sempre maggiormente adeguati a suggerire indicazioni sul miglioramento continuo; in tal senso si è proceduto ad una forte azione di sensibilizzazione interna agli obiettivi di misurazione e di confronto delle proprie *performance*.

ANALISI E VALUTAZIONE DELL'ANDAMENTO DEGLI OBIETTIVI PER IL 2011

Dal documento di verifica degli obiettivi per il 2011 si possono estrapolare alcuni dati sintetici che evidenziano l'impegno di questa organizzazione nel mantenere e migliorare il sistema di gestione. In termini puramente numerici sui 114 obiettivi misurati (di 4 non vi è stata disponibilità del dato) ne risultano conseguiti 81 pari ad una percentuale del 72 %. Il giudizio su quest'ultimo dato è evidentemente positivo, anche se un'analisi è d'obbligo sia per gli obiettivi conseguiti che per quelli non raggiunti. Gli obiettivi non conseguiti o solo parzialmente raggiunti nel corso del 2011 e quindi suscettibili di ampi miglioramenti, saranno prioritari per il 2012 ed a tale proposito si effettuerà un'analisi degli scostamenti volta ad attivare azioni positive di miglioramento per permettere di conseguire gli obiettivi mancati nell'anno appena trascorso.

Per quanto riguarda gli obiettivi risultati non misurabili occorre senz'altro evidenziare che il dato è divenuto veramente esiguo e che si tratta in tutti e quattro i casi di indicatori relativi ad aree di servizi che non sono stati riportati in modalità aggregata solo perché ritenuti nel complesso non attendibili per insufficiente campionatura. Da ultimo si segnala l'incremento numerico degli obiettivi rispetto a quelli proposti nel 2010; ciò è dovuto ad una più attenta e specifica attività di ricerca effettuata sui tavoli Qualità nonché ad un'azione maggiormente condivisa con le Aree di Direzione e di Staff nell'individuare

esiti davvero significativi per l'impostazione di azioni di miglioramento. Dal 2012 si sta operando nella direzione di una sistematica revisione degli indicatori all'interno degli incontri tra le Aree di staff, nonché di una ancora più dettagliata individuazione di quelli specifici di Area, essendo ormai quasi del tutto diffusa la capacità di implementare un sistema di raccolta dei dati all'interno dei servizi ed una loro analisi. Si concentreranno gli sforzi soprattutto nella sensibilizzazione alla raccolta ed alla gestione degli indicatori del servizio da parte dei singoli Coordinatori neoinseriti, che l'hanno avviata per la prima volta nel 2011 con comprensibili difficoltà nell'attivazione. Per le specifiche del caso si rimanda all'allegato documento di valutazione degli obiettivi 2011.

Il 2012 si configurerà ancora come anno di informazione rispetto all'andamento ed alla natura delle non conformità, sia rilevate in fase di verifica interna che al di fuori delle verifiche; l'obiettivo è ancora quello di agire in direzione di una sensibilizzazione all'utilizzo di tale strumento.

2 • LA GESTIONE CARATTERISTICA*

2.1 Elenco servizi gestiti

TIPOLOGIA COMMITTENTE	ENTE COMMITTENTE	TIPOLOGIA SERVIZIO	SERVIZIO	TIPOLOGIA UTENZA
ASL	U.L.S.S. 21 LEGNANO	Accoglienza per adulti in difficoltà	Servizi socio assistenziali di programmi terapeutici semiresidenziali per tossicodipendenti e alcooldipendenti presso il Centro "L'ARGINE" di Vigo.	Donne/Adulti in difficoltà
ENTE PRIVATO	PROFESSIONISTI	Altri servizi	Servizio di assistenza al paziente e di segretariato sociale.	Altro
ENTE PRIVATO	STUDI PROFESSIONALI	Altri servizi	Servizio di pulizie presso uffici	Altro
ENTE PRIVATO	RESIDENCE & RISTORAZIONE SRL	Altri servizi	Utilizzo spazi ed utenze per il servizio di ristoro a mezzo distributori automatici.	Altro
ENTE PRIVATO	SAN BENEDETTO S.P.A.	Altri servizi	Servizio ambulatoriale	Altro
ENTE PRIVATO	SERVER COM S.R.L.	Altri servizi	Servizi server	Altro
ASL	AZIENDA ULSS 21	Altri servizi	Servizio di psicomotricità nei punti sanità del distretto.	Minori Disabili
ENTE PRIVATO	ISTITUTO PROVOLO CENTRO SERVIZI FORMATIVI E ASFE	Altri servizi	Servizio di progettazione per pulizia giornaliera e sanificazione	Altro
ASL	AZIENDA ULSS 17	Altri servizi	Monitoraggio del Piano di Zona 2011-2015.	Altro
ENTE PRIVATO	FONDAZIONE MUSEO IND. E LAV.	Altri servizi	Servizi vari	Altro
ENTE COMUNALE	COMUNE DI FONTANELLE	Asilo nido e servizi prima infanzia	Asilo Nido Comunale "Le Coccole" località Fontanelle TV	Infanzia
ENTE COMUNALE	COMUNE DI CORDIGNANO	Asilo nido e servizi prima infanzia	Asilo Nido Comunale di Cordignano	Infanzia
ENTE COMUNALE	COMUNE DI CAMPOSANPIERO	Asilo nido e servizi prima infanzia	Asilo Nido Comunale di Camposanpiero	Infanzia
ENTE COMUNALE	COMUNE DI MODENA	Asilo nido e servizi prima infanzia	Servizio Asilo Nido aziendale presso l'ospedale di Modena - località Baggiovara	Infanzia
ENTE PRIVATO A GESTIONE DIRETTA	ASILO NIDO E MATERNA "BRUCOMELA"	Asilo nido e servizi prima infanzia	Centro dell'Infanzia "Brucomela"	Infanzia

* Fonte: Area Progetti Preventivi Contratti

2 • LA GESTIONE CARATTERISTICA

ENTE COMUNALE	COMUNE DI MARTELLAGO	Asilo nido e servizi prima infanzia	Asilo Nido "Il Pulcino"	Infanzia
ENTE COMUNALE	COMUNE DI ADRIA	Asilo nido e servizi prima infanzia	Asilo Nido Comunale di Adria	Infanzia
ENTE COMUNALE	COMUNE DI TAGLIO DI PO	Asilo nido e servizi prima infanzia	Asilo Nido "Girasole"	Infanzia
ENTE COMUNALE	COMUNE DI PIOVE DI SACCO	Asilo nido e servizi prima infanzia	Asilo Nido Piove di Sacco	Infanzia
ENTE COMUNALE	COMUNE DI QUARTO D'ALTINO	Asilo nido e servizi prima infanzia	Asilo Nido Comunale "Pollicino"	Infanzia
ENTE COMUNALE	CITTÀ DI MONSELICE	Asilo nido e servizi prima infanzia	Asilo Nido Comunale Papa Giovanni Paolo II°	Infanzia
ENTE COMUNALE	COMUNE DI FELTRE	Asilo nido e servizi prima infanzia	Servizi di supporto Asilo Nido (2 sezioni) e servizio di pulizia intera struttura.	Infanzia
ENTE PRIVATO	CONSORZIO ZONA INDUSTRIALE E PORTO FLUVIALE DI PADOVA ZIP	Asilo nido e servizi prima infanzia	Centro Infanzia ZIP	Infanzia
ENTE COMUNALE	CITTÀ DI TORINO	Asilo nido e servizi prima infanzia	Asilo nido comunale "Via Fontanesi"	Infanzia
ENTE PRIVATO	IST. COMPRENSIVO STATALE "A.MORO" DI SCUOLA DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA 1° GRADO	Asilo nido e servizi prima infanzia	Servizio educativo sperimentale per bambini tra 24 e 36 mesi - Sezione "Primavera"	Infanzia
ENTE COMUNALE	COMUNE DI MONTAGNANA	Asilo nido e servizi prima infanzia	Asilo Nido Comunale "Gigliola Valandro"	Infanzia
ENTE COMUNALE	COMUNE DI RONCADELLE	Asilo nido e servizi prima infanzia	Collaborazione nel servizio educativo sostituzioni del personale educativo dipendente comunale presso l'asilo nido	Infanzia
ENTE COMUNALE	ASILO INFANTILE C.G. DERETTI	Asilo nido e servizi prima infanzia	Servizio educativo ed ausiliario presso Asilo Infantile "C.G. Deretti"	Infanzia
ENTE PRIVATO	PRO.GES SERVIZI INTEGRATI ALLA PERSONA SCARL O.N.L.U.S.	Asilo nido e servizi prima infanzia	Servizio Asilo Nido "Lilliput"	Infanzia

2 • LA GESTIONE CARATTERISTICA

ENTE COMUNALE	COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE	Asilo nido e servizi prima infanzia	Servizio educativo ed ausiliario del Micro Nido Comunale.	Infanzia
ENTE COMUNALE	COMUNE DI GHEDI	Asilo nido e servizi prima infanzia	Gestione integrata dei servizi educativi presso l'asilo nido	Infanzia
ENTE COMUNALE	CITTÀ DI TORINO	Asilo nido e servizi prima infanzia	Nidi in famiglia	Infanzia
ENTE COMUNALE	COMUNE DI SAN DANIELE DEL FRIULI	Asilo nido e servizi prima infanzia	Asilo Nido San Daniele del Friuli	Infanzia
ENTE COMUNALE	COMUNE DI VICENZA	Asilo nido e servizi prima infanzia	Socio educativo asilo nido "Villaggio del Sole"	Infanzia
ENTE COMUNALE	COMUNE DI VICENZA	Asilo nido e servizi prima infanzia	Servizio Socio-Educativo Asilo Nido "Cariolato"	Infanzia
ENTE COMUNALE	COMUNE DI SANGUINETTO	Asilo nido e servizi prima infanzia	Asilo Nido integrato "Raggio di Sole"	Infanzia
ASL	AZIENDA ULSS 1 BELLUNO	Asilo nido e servizi prima infanzia	Nido aziendale "Martino" presso presidio ospedaliero di Belluno	Infanzia
ENTE PRIVATO	FONDAZIONE ASILO INFANTILE "PRINCIPESSA MARIA LETIZIA"	Asilo nido e servizi prima infanzia	Asilo Infantile e Scuola Materna	Infanzia
ENTE COMUNALE	COMUNE DI CALCINATO	Asilo nido e servizi prima infanzia	Servizio educativo a supporto dei lattanti inseriti presso l'asilo nido Comunale "Magica Bula"	Infanzia
ENTE PRIVATO	FONDAZIONE ASILO INFANTILE "ZANETTI MENEGHINI"	Asilo nido e servizi prima infanzia	Gestione del Servizio di Asilo Nido Interaziendale c/o l'Asilo infantile Zanetti Meneghini di Mirano.	Infanzia
ENTE COMUNALE	CITTÀ DI TORINO	Asilo nido e servizi prima infanzia	Asilo Nido comunale "Balbo"	Infanzia
ENTE COMUNALE	COMUNE DI ROSOLINA	Asilo nido e servizi prima infanzia	Asilo Nido Integrato Comunale "Il Girotondo"	Infanzia
ENTE COMUNALE	COMUNE DI SALUZZO	Asilo nido e servizi prima infanzia	Asilo Nido Comunale "Jean Monnet"	Infanzia
ENTE COMUNALE	COMUNE DI CAVALLINO TREPORTI	Asilo nido e servizi prima infanzia	Scuola dell'Infanzia Comunale.	Infanzia

2 • LA GESTIONE CARATTERISTICA

ENTE COMUNALE	COMUNE DI ARCISATE	Asilo nido e servizi prima infanzia	Assistenza all'Infanzia presso l'Asilo Nido	Infanzia
ENTE COMUNALE	COMUNE DI SAONARA	Asilo nido e servizi prima infanzia	Micronido Comunale "Il Cucciolo"	Infanzia
ENTE PRIVATO	ASSICURAZIONI GENERALI E GENERALI BUSINESS SOLUTIONS S.C.P.A.	Asilo nido e servizi prima infanzia	Asilo Nido Aziendale "I cuccioli del Leone"	Infanzia
ENTE COMUNALE	COMUNE DI CASALEONE	Asilo nido e servizi prima infanzia	Asilo Nido integrato "Il Giardino Fiorito".	Infanzia
ENTE COMUNALE	COMUNE DI PREGANZIOL	Asilo nido e servizi prima infanzia	Asilo Nido Comunale "Aquilone" di Frescada	Infanzia
ENTE COMUNALE	COMUNE DI PREGANZIOL	Asilo nido e servizi prima infanzia	Nido Integrato Comunale "Nuvola" di Preganziol	Infanzia
ASL	ULSS 7	Asilo nido e servizi prima infanzia	Asilo Nido Aziendale "la Chiocciola"	Infanzia
ASL	U.L.S.S. 21 LEGNAGO	Asilo nido e servizi prima infanzia	Asilo nido "Fior di Nido"	Infanzia
ENTE COMUNALE	COMUNE DI ROVIGO	Asilo nido e servizi prima infanzia	Servizio Educativo presso l'Asilo Nido di Via Bramante e nido integrato Sant'Antonio; servizio estivo nidi e servizio ausiliario per i nidi comunali.	Infanzia
ASL	AZIENDA OSPEDALIERA ISTITUTI CLINICI DI PERFEZIONAMENTO	Asilo nido e servizi prima infanzia	Asilo nido - lotto 2 "I leprottini"	Infanzia
ENTE COMUNALE	COMUNE DI MEGLIADINO SAN VITALE	Asilo nido e servizi prima infanzia	Asilo Nido Comunale	Infanzia
ENTE COMUNALE	COMUNE DI ARCOLE	Asilo nido e servizi prima infanzia	Asilo Nido "L'Arcobaleno" di Arcole	Infanzia
ENTE COMUNALE	COMUNE DI VIGONZA	Asilo nido e servizi prima infanzia	Asilo Nido Comunale "G. Rodari" Vigonza.	Infanzia
ASL	AZIENDA U.L.S.S. N. 6	Asilo nido e servizi prima infanzia	Nido aziendale	Infanzia

2 • LA GESTIONE CARATTERISTICA

ENTE COMUNALE	COMUNE DI MOLVENA	Asilo nido e servizi prima infanzia	Asilo Nido intercomunale "Col Ceresa"	Infanzia
ENTE COMUNALE	COMUNE DI BOVOLONE	Asilo nido e servizi prima infanzia	Asilo Nido Comunale	Infanzia
ENTE COMUNALE	COMUNE DI BUSTO ARSIZIO	Asilo nido e servizi prima infanzia	Servizio di assistenza educativa nella scuola dell'infanzia e asili nido	Infanzia
ENTE COMUNALE	COMUNE DI SCORZÈ	Asilo nido e servizi prima infanzia	Servizio Comunale per la Prima Infanzia Nido Integrato "Il Paese dei Balocchi"	Infanzia
ENTE PRIVATO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI VERONA	Asilo nido e servizi prima infanzia	Asilo Nido dell'Università di Verona	Infanzia
ENTE COMUNALE	COMUNE DI DUEVILLE	Asilo nido e servizi prima infanzia	Servizio di Integrazione del personale ausiliario ed educativo presso la scuola dell'infanzia di Povolaro e l'asilo nido comunale	Infanzia
ENTE COMUNALE	COMUNE DI CAVARIA CON PREMEZZO	Asilo nido e servizi prima infanzia	Asilo Nido "La Coccinella"	Infanzia
ENTE PRIVATO	INTERNATIONAL SCHOOL S.R.L.	Asilo nido e servizi prima infanzia	Scuola Privata dell'infanzia, primaria, secondaria di primo grado in lingua inglese "International school of Venice" Mestre-Venezia	Infanzia
ASL	AZIENDA ULSS 17	Assistenza Sociale	Servizio di assistenza sociale ai Comuni dell'Azienda ULSS n.17	Multiutenza
ENTE SOVRA COMUNALE	DISTRET. SOCIO SANITARIO N.5 SEBINO COMUNE DI ISEO (CAPOFILA)	Assistenza Sociale	Servizio di segretariato sociale	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI GRANZE	Assistenza Sociale	Servizi di Assistenza Sociale	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI SALETTO	Assistenza Sociale	Servizio di assistenza sociale	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI FONTANELLE	Assistenza Sociale	Servizio Assistenza Sociale e educativo di biblioteca	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI CANDIANA	Assistenza Sociale	Servizio di assistenza sociale per i comuni di Candiana, Terrassa Padovana e Arre	Multiutenza
ENTE FINANZIATORE	AGENZIA NAZIONALE PER I GIOVANI	Finanziamento	Progetto "Videando"	Minori e Giovani
ENTE PROVINCIALE	PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO	Finanziamento	C.Ri.FO PARTECIPAZIONE E NUOVE RISORSE PER LE PARI OPPORTUNITÀ nel Comune di Arco	Altro
ENTE PROVINCIALE	PROVINCIA DI BOLOGNA	Finanziamento	Formazione e Supervisione dell'équipe di Mediazione Socio-Culturale presso i Centri per l'impiego della Provincia di Bologna. IMPRESA SOCIALE	Anziani

2 • LA GESTIONE CARATTERISTICA

ALTRO ENTE PUBBLICO	ANTICA SCUOLA DEI BATTUTI	Formazione, progettazione, consulenza	Progettazione e supervisione	Formazione
ENTE COMUNALE	COMUNE DI VENEZIA - ASSESSORATO ALLE POLITICHE SOCIALI - DIREZIONE POLITICHE SOCIALI	Formazione, progettazione, consulenza	Servizio di mediazione linguistico culturale a supporto dell'attività delle Unità Operative complesse "Lavoro di strada - Interventi a Bassa Soglia" e "Protezione Sociale"	Formazione
FONDO INTERPROFESSIONALE	FON. COOP. FONDO PARITETICO INTERPROFESSIONALE NAZIONALE	Formazione, progettazione, consulenza	Piano Formativo Concordato "Qualità - Sicurezza - Innovazione nei servizi socio-sanitari ed educativi"	Formazione
ENTE PRIVATO	ENTI VARI	Formazione, progettazione, consulenza	Formazione esterna	Formazione
ASL	U.L.S.S. 21 LEGNAGO	Integrazione scolastica	Servizi socio- sanitari , socio assistenziali di assistenza scolastica nelle scuole e nei centri estivi (C.E.R., G.R.E.S.T.).	Minori Disabili
ASL	U.L.S.S. 20	Integrazione scolastica	Servizio di Integrazione Scolastica e di animazione estiva. ATI: Codess (Capogruppo) e Promozione Lavoro mandante	Minori Disabili
ENTE COMUNALE	COMUNE DI SAN GERVASIO BRESCIANO	Integrazione scolastica	Servizio di integrazione scolastica - ADP -per l'alunno A.A.	Minori Disabili
ENTE COMUNALE	COMUNE DI SALE MARASINO	Integrazione scolastica	Servizio di assistenza ad personam in ambito scolastico	Minori Disabili
ENTE PRIVATO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI VERONA CENTRO SERVIZI DISABILI DI ATENEO	Integrazione scolastica	Servizio di assistenza scolastica presso l'Università degli studi di Verona.	Minori Disabili
ENTE SOVRA COMUNALE	AZIENDA TERRITORIALE PER I SERVIZI ALLA PERSONA SEDE IN BRENO	Integrazione scolastica	servizio di assistenza specialistica ad alunni disabili presso le scuole di ogni ordine e grado.	Minori Disabili
ENTE PRIVATO	ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE "GADDA - ROSSELLI"	Integrazione scolastica	Servizio assistenza di sostegno scolastico	Minori Disabili
ASL	AZIENDA ULSS 6 VICENZA	Integrazione scolastica	Servizio di integrazione scolastica ed extra-scolastica rivolto agli alunni con disabilità grave	Minori Disabili
ENTE COMUNALE	COMUNE DI CALCIO	Integrazione scolastica	Servizio di assistenza scolastica a favore degli alunni diversamente abili e dei servizi di pre e post scuola	Minori Disabili
ENTE COMUNALE	COMUNE DI CASTEL MELLA	Integrazione scolastica	Servizio di assistenza ad personam per alunni diversamente abili.	Minori Disabili

2 • LA GESTIONE CARATTERISTICA

ENTE COMUNALE	COMUNE DI CALVISANO	Integrazione scolastica	Servizio di assistenza ad personam	Minori Disabili
ENTE COMUNALE	COMUNE DI POLAVENO	Integrazione scolastica	Servizio di Assistenza ad personam Minori Scuola Materna / Elementare Primaria/ Secondaria di 1° grado.	Minori Disabili
ENTE COMUNALE	COMUNE DI CASSANO MAGNAGO	Integrazione scolastica	assistenza ai diversamente abili.	Minori Disabili
ASL	U.L.S.S. 17	Integrazione scolastica	Servizio di Integrazione scolastica e sociale delle persone con disabilità.	Minori Disabili
ENTE SOVRA COMUNALE	UNIONE DEI COMUNI DELLA VALLE DEL GARZA/COMUNE DI CAINO	Integrazione scolastica	Servizio assistenza ad personam e trasporto/accompagnamento	Minori Disabili
ENTE COMUNALE	COMUNE DI CELLATICA	Integrazione scolastica	Servizio di assistenza ad personam a favore di diversamente abili	Minori Disabili
ENTE COMUNALE	COMUNE DI PEZZAZE	Integrazione scolastica	Servizio di assistenza all'autonomia	Minori Disabili
ENTE COMUNALE	COMUNE DI GERENZANO	Integrazione scolastica	Servizio di sostegno scolastico socio-educativo per soggetti disabili e/o in situazione di rilevante disagio	Minori Disabili
ENTE COMUNALE	COMUNE DI BOVEZZO	Integrazione scolastica	Servizio di assistenza all'autonomia	Minori Disabili
ENTE COMUNALE	COMUNE DI CARDANO AL CAMPO	Integrazione scolastica	Servizio Sostegno Scolastico agli alunni minori diversamente abili L. 104/92	Minori Disabili
ENTE PRIVATO	SCUOLA DELL'INFANZIA MONTANARI	Integrazione scolastica	Servizio di Assistenza Scolastica	Minori Disabili
ENTE COMUNALE	SCUOLA DELL'INFANZIA PAOLO VI	Integrazione scolastica	Servizio di assistenza educativa a sostegno dell'attività scolastica a favore diversamente abile	Minori Disabili
ENTE COMUNALE	COMUNE DI CINISELLO BALSAMO	Integrazione scolastica	Servizio di assistenza educativa domiciliare scolastica ed extra rivolta ad utenti disabili accertati e Voucher a favore di minori con disabilità	Minori Disabili
ENTE COMUNALE	COMUNE DI SAN PIETRO IN MOSEZZO	Integrazione scolastica	Servizio di assistenza educativa scolastica rivolta a soggetti con disabilità accertata	Minori Disabili
ENTE COMUNALE	COMUNE DI CORMANO	Integrazione scolastica	Servizio assistenza scolastica e domiciliare disabili	Minori Disabili
ENTE PRIVATO	ISTITUTO D'ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE "E.MONTALE"	Integrazione scolastica	Prestazione d'opera intellettuale per attività ed insegnamento di supporto educativo	Minori Disabili
ASL	AZIENDA U.L.S.S. 10 VENETO ORIENTALE	Integrazione scolastica	Integrazione scolastica	Minori Disabili
ENTE PRIVATO	ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "GIACOMO ZANELLA"	Integrazione scolastica	Servizio di Assistenza Scolastica	Minori Disabili

2 • LA GESTIONE CARATTERISTICA

ASL	AZIENDA U.L.S.S. 13	Integrazione scolastica	Servizio di integrazione sociale e scolastica per utenti disabili frequentanti le scuole pubbliche e non statali	Minori Disabili
ASL	U.L.S.S. 5 OVEST VICENTINO	Integrazione scolastica	Servizio Integrazione Sociale, scolastica e lavorativa svolto a minori e a persone con disabilità in età evolutiva e adulta	Minori disabili
ENTE COMUNALE	COMUNE DI BRESCIA	Integrazione scolastica	Servizio di assistenza ad personam	Minori disabili
ENTE COMUNALE	COMUNE DI COLLEBEATO	Integrazione scolastica	Servizio di assistenza ad personam	Minori disabili
ALTRO ENTE PUBBLICO	PREFETTURA DI VENEZIA	Residenziale Adulti in difficoltà	Gestione dei servizi di accoglienza ai cittadini migranti inviati dal sistema di protezione civile nazionale.	Donne/Adulti in difficoltà
ENTE PRIVATO A GESTIONE DIRETTA	COMUNITÀ "CASA DI AWA"	Residenziale Adulti in difficoltà	Centro di accoglienza per donne in difficoltà	Donne/Adulti in difficoltà
ENTE COMUNALE	COMUNE DI VERONA	Residenziale Adulti in difficoltà	Centro di Accoglienza per madri e gestanti in difficoltà.	Donne/Adulti in difficoltà
ALTRO ENTE PUBBLICO	I.P.A.B. CASA BENEFICA	Residenziale Adulti in difficoltà	Comunità Alloggio per mamma-bambino "La Magnolia"	Donne/Adulti in difficoltà
ASL	U.L.S.S.21 LEGNAGO	Residenziale Adulti in difficoltà	Servizi Sanitari di tipo terapeutico riabilitativo presso il CTRP "Villa Stellini"	Donne/Adulti in difficoltà
ASL	ULSS 6 VICENZA	Residenziale Adulti Psichiatrici	Servizio di reinserimento del paziente psichiatrico in via di guarigione nel proprio contesto sociale, attraverso l'attivazione di appartamenti protetti e comunità alloggio	Adulti Psichiatrici
ASL	A.O. SAN GERARDO DI MONZA / ISTITUTI CLINICI DI PERFEZIONAMENTO	Residenziale Adulti Psichiatrici	Servizio Psico-Socio-Educativo Assistenziale e Sanitario ad integrazione delle attività dell'Azienda Ospedaliera San Gerardo	Adulti Psichiatrici
ASL	U.L.S.S. 20 VERONA	Residenziale Adulti Psichiatrici	Servizio Assistenziale in ATI RR.SS.AA Ospedaliero di Marzana	Adulti Psichiatrici
ASL	U.L.S.S. 5 OVEST VICENTINO	Residenziale Adulti Psichiatrici	Gestione di RR.SS.AA per malati psichici a Lonigo e del progetto autonomia residenziale	Adulti Psichiatrici
ENTE PRIVATO A GESTIONE DIRETTA	ENTI VARI - ARCO	Residenziale Adulti Psichiatrici	Centro di riabilitazione "Villa San Pietro" di Arco di Trento	Adulti Psichiatrici
ASL	AZIENDA U.L.S.S. 10 VENETO ORIENTALE	Residenziale Adulti Psichiatrici	Appartamento Protetto San Donà di Piave	Adulti Psichiatrici

2 • LA GESTIONE CARATTERISTICA

ASL	AZIENDA U.L.S.S. BOLOGNA	Residenziale Adulti Psichiatrici	Comunità Terapeutica Residenziale Protetta “Azzurro Sole”	Adulti Psichiatrici
ENTE PRIVATO A GESTIONE DIRETTA	U.L.S.S. VARESE	Residenziale Adulti Psichiatrici	Comunità Protetta Psichiatrica (CPA) “Percorsi”	Adulti Psichiatrici
ENTE COMUNALE	COMUNE DI BRESSO	Residenziale Adulto Disabile	Residenza Sanitaria Assistenziale per Disabili (CRH)	Adulti Disabile
ASL	U.L.S.S. 20 VERONA	Residenziale Adulto Disabile	Servizio Socio Sanitario ed Assistenziale presso l’Istituto CERRIS di Verona in ATI con Promozione Lavoro, Cooperativa Azalea, Farsi Prossimo e Gli Amici di Andrea	Adulti Disabile
ENTE PRIVATO	FONDAZIONE RIVIERA ONLUS	Residenziale Adulto Disabile	Servizi Socio Assistenziali presso la Comunità Alloggio “Il Mosaico” di Oriago	Adulti Disabile
ASL	U.L.S.S. 17	Residenziale Adulto Disabile	Comunità Alloggio “ Il Sole” per disabili di Conselve	Adulti Disabile
ENTE PRIVATO	ENTI VARI	Residenziale Adulto Disabile	Comunità Alloggio “Peter Pan” di Arzignano	Adulti Disabile
ASL	AZIENDA U.L.S.S. 13	Residenziale Adulto Disabile	Comunità alloggio disabili “Albatros” di Mirano	Adulti Disabile
ENTE PRIVATO	FONDAZIONE FERRUCCIO POLI ONLUS	Residenziale Adulto Disabile	Comunità Alloggio “A. Silvestri” sita a Vicenza in Viale Trieste, 347	Adulti Disabile
ENTE SOVRA COMUNALE	C.A.S.A. VALSANGONE (EX COMUNITÀ MONTANA VALSANGONE)	Residenziale Adulto Disabile	Comunità alloggio per disabili “Il Colibri” e gestione dei progetti educativi	Adulti Disabile
ENTE PRIVATO	A.S.D.A. SOC. COOP. A.R.L.	Residenziale Adulto Disabile	Servizio di conduzione della Comunità Socio Sanitaria per disabili presso Villa Comerio.	Adulti Disabile
ENTE PRIVATO	FONDAZIONE BRESCIA SOLIDALE	Residenziale Anziani	Servizio di barbiere/parrucchiere, podologo e cura estetica di mani e piedi, animazione presso le Rsa e centri diurni comunali.	Anziani
ENTE PRIVATO	FONDAZIONE BEVILACQUA RIZZI ONLUS	Residenziale Anziani	Servizio assistenziale ed animativo presso l’unità produttiva “nucleo piano terra” della RSA della “Fondazione Bevilacqua Rizzi onlus”.	Anziani
ENTE PRIVATO	C.R.M. COOP. SOCIALE A R.L.	Residenziale Anziani	Servizi di assistenza alla persona, animazione, amministrativi e di reception, servizio di manicure e pedicure- presso RSA “A. Sironi”.	Anziani

2 • LA GESTIONE CARATTERISTICA

ENTE PRIVATO A GESTIONE DIRETTA	GESTIONE DIRETTA "RESIDENZA PARCO DEL SOLE"	Residenziale Anziani	Residenza Sanitaria Assistenziale per persone anziane non autosufficienti "Residenza Parco del Sole" Padova	Anziani
ENTE PRIVATO	COPRA DIM SOCIALE / FONDAZIONE BRESCIA SOLIDALE	Residenziale Anziani	Complesso per anziani "Elvira Palazzoli"	Anziani
ENTE PRIVATO	CONSORZIO IL SOLE SOC. COOP.	Residenziale Anziani	Servizio socio-assistenziale, del servizio animazione e reception della RSA "Residenza del sole".	Anziani
ENTE PRIVATO A GESTIONE DIRETTA	RSA SAN GIUSEPPE GESTIONE DIRETTA (AGLIÈ) - ENTI VARI	Residenziale Anziani	Residenza Sanitaria Assistenziale San Giuseppe di Agliè	Anziani
ENTE PRIVATO A GESTIONE DIRETTA	RESIDENZA SANITARIA SANT'ELIA DI NUXIS - ENTI VARI	Residenziale Anziani	Residenza Sanitaria Assistenziale Sant'Elia di Nuxis	Anziani
ENTE PRIVATO A GESTIONE DIRETTA	RESIDENZA FORMIGINE S.R.L.	Residenziale Anziani	R.S.A/ R.S.A Alta Intensità e Casa Protetta	Anziani
ENTE PRIVATO	RELAXXI SRL	Residenziale Anziani	Servizi socio assistenziali ed infermieristici per gli Ospiti della Casa di Riposo "Santa Maria dei Battuti".	Anziani
ENTE PRIVATO A GESTIONE DIRETTA	FONDAZIONE "LA ROSA D'ARGENTO" ONLUS	Residenziale Anziani	Residenza Sanitaria Assistenziale	Anziani
ALTRO ENTE PUBBLICO	IPAB PROTI SALVI TRENTO	Residenziale Anziani	Nuclei RSA del centro servizio per persone anziane non autosufficienti "San Camillo 1,2,3" in ATI con Promozione Lavoro Cercate e Iside	Anziani
ENTE PRIVATO	FONDAZIONE VILLA GIARDINI DI ORZINUOVI ONLUS	Residenziale Anziani	Servizio socio assistenziale di tre nuclei abitativi della R.S.A. (RSA e CDI per anziani)	Anziani
ENTE PRIVATO	FONDAZIONE CASA DI RIPOSO SAN GIOVANNI	Residenziale Anziani	Servizio socio assistenziale presso la casa di riposo della fondazione di San Giovanni - Bovegno	Anziani
ENTE PRIVATO	COPRA DIMENSIONE SOCIALE COOP. SOCIALE A R.L. ONLUS	Residenziale Anziani	Gestione servizi socio assistenziali presso RSA San Terenzo	Anziani
ENTE PRIVATO A GESTIONE DIRETTA	COMUNITÀ EDUCATIVA "ALICE È NELLA CASA"	Residenziale Minori	Comunità educativa per minori "Alice è Nella Casa" di Verona.	Minori e Giovani
ENTE PRIVATO A GESTIONE DIRETTA	COMUNITÀ TERAPEUTICA "EIMI"	Residenziale Minori psichiatrici	Comunità terapeutica per adolescenti "Eimi" di Roma	Minori Psichiatrici

2 • LA GESTIONE CARATTERISTICA

ENTE PRIVATO A GESTIONE DIRETTA	COMUNITÀ EDUCATIVA “LA DARSENA”	Residenziale Minori psichiatrici	Comunità educativa per minori “La Darsena” di Mogliano Veneto	Minori Psichiatrici
ENTE PRIVATO A GESTIONE DIRETTA	COMUNITÀ TERAPEUTICA “KARISMA”	Residenziale Minori psichiatrici	Comunità terapeutica per adolescenti “Karisma” Padova	Minori Psichiatrici
ENTE PRIVATO A GESTIONE DIRETTA	ENTI VARI - ARCO	Residenziale Minori psichiatrici	Centro di riabilitazione “Villa San Pietro” di Arco di Trento.	Minori Psichiatrici
ASL	AZIENDA U.L.S.S. 12	Semiresidenziale Adulti psichiatrici	Servizi di riabilitazione e risocializzazione a favore di utenti del dipartimento di salute mentale dell’ULSS 12 Veneziana	Adulti Psichiatrici
ASL	U.L.S.S.5	Semiresidenziale Adulti psichiatrici	Gestione attività psicologica nell’ambito della prevenzione, cura e riabilitazione della salute mentale nei servizi e/o strutture ad alta integrazione socio - sanitaria del Dipartimento Salute Mentale	Adulti Psichiatrici
ASL	U.L.S.S. 21 LEGNAGO	Semiresidenziale Adulti psichiatrici	Servizi Sanitari di tipo Terapeutico Riabilitativo presso il Centro Diurno “IL TULIPANO” Porto di Legnago	Adulti Psichiatrici
ENTE COMUNALE	CITTÀ DI GORGONZOLA	Semiresidenziale Adulti disabili	Centro Diurno disabili di Gorgonzola	Adulti Disabile
ASL	ULSS 20 VERONA	Semiresidenziale Adulti disabili	Centro Pomeridiano di Riabilitazione Socio-Sanitaria dell’Adolescente Adulto Autistico	Adulti Disabile
ASL	U.L.S.S. 13	Semiresidenziale Adulti disabili	Attività educativa/assistenziali da effettuarsi presso i Centri Diurni e organizzazione di micro-progettualità per l’età evolutiva dell’Azienda ULSS 13	Adulti Disabile
ENTE SOVRA COMUNALE	COMUNITÀ MONTANA DEL PIAMBELLO	Semiresidenziale Adulti disabili	Centro Diurno disabili di Saltrio	Adulti Disabile
ENTE SOVRA COMUNALE	C.I.S.I. CONSORZIO ISONTINO SERVIZI INTEGRATI	Semiresidenziale Adulti disabili	Servizi ed Interventi Socio Assistenziali e progetti educativi presso i Centri Diurni in ATI con Codess Friuli.	Adulti Disabile
ASL	U.L.S.S. 7 PIEVE DI SOLIGO	Semiresidenziale Adulti disabili	Servizio di attività diverse nei CEOD e di assistenza alla persona disabile, in ATI con Insieme Si Può e Società Dolce.	Adulti Disabile
ASL	U.L.S.S. 21 LEGNAGO	Semiresidenziale Adulti disabili	Servizi socio assistenziali educativi presso il C.E.O.D. “Il Tiglio” di Nogara	Adulti Disabile
ENTE COMUNALE	COMUNE DI BERNAREGGIO	Semiresidenziale Anziani	Gestione del Centro Polifunzionale per Anziani “Adelaide e Vittorino Veronelli”	Anziani

2 • LA GESTIONE CARATTERISTICA

ENTE PRIVATO	CONSORZIO IL SOLE SOC. COOP.	Semiresidenziale Anziani	Gestione servizio socio-assistenziale, del servizio animazione e reception del CDI della "Residenza Del Sole".	Anziani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI BOVEZZO	Semiresidenziale Anziani	Gestione del Centro Diurno Integrato "Sandro Giacomazzi"	Anziani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI JERAGO CON ORAGO	Semiresidenziale Anziani	Gestione del Centro Diurno Integrato per anziani "Don Ghiringhelli"	Anziani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI TREZZANO SUL NAVIGLIO	Semiresidenziale Anziani	Servizio per la gestione del Centro Diurno Integrato, di riabilitazione e servizio infermieristico e di geriatria	Anziani
ENTE PRIVATO A GESTIONE DIRETTA	FONDAZIONE "LA ROSA D'ARGENTO" ONLUS	Semiresidenziale Anziani	Centro Diurno Integrato "La Rosa D'Argento" Ronco Briantino	Anziani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI CERIANO LAGHETTO	Semiresidenziale Anziani	Gestione dei servizi di assistenza socio-sanitaria presso il CDI Macallè	Anziani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI DESIO	Semiresidenziale Anziani	Gestione del Centro Diurno per Anziani, Organizzazione e Realizzazione a Carattere Aggregativo, Corsi di Ginnastica per Anziani e Persone in età adulta.	Anziani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI BRESCIA	Semiresidenziale Anziani	Servizio di animazione	Anziani
ASL	U.L.S.S. 21 LEGNAGO	Semiresidenziale Minori Disabili	Servizi socio-assistenziali educativi finalizzati all'attuazione di programmi pedagogici riabilitativi a favore di minori disabili inseriti presso centro Angiari ed altre sedi	Minori Disabili
ENTE SOVRA COMUNALE	DISTRETTO 5 - SEBINO	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di assistenza domiciliare mediante voucher sociale sperimentale	Multiutenza
ENTE PRIVATO	V.N. V.M.	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio Assistenza Domiciliare	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI JERAGO CON ORAGO	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di assistenza domiciliare anziani o disabili	Multiutenza
ENTE COMUNALE	CITTÀ DI CHIOGGIA	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di Assistenza Domiciliare	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI MILANO	Servizi Assistenza Domiciliare	Accreditamento interventi socio assistenziali personalizzati in favore di minori, adolescenti, anziani, disabili e loro famiglie tramite moduli socio assistenziali o contratti privati	Multiutenza

2 • LA GESTIONE CARATTERISTICA

ENTE COMUNALE	COMUNE DI MARCON	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizi Socio-Assistenziali domiciliari per anziani, minori, disabili e per nuclei familiari in stato di bisogno	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI ARSAGO SEPRIO	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di assistenza domiciliare ad anziani, disabili ed adulti in difficoltà	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI FOSSÒ	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di assistenza domiciliare.	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI CARDANO AL CAMPO	Servizi Assistenza Domiciliare	Assistenza domiciliare ad anziani, disabili, minori e a soggetti a rischio emarginazione.	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI TORRE DI MOSTO	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di Assistenza Domiciliare	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI VÒ	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di assistenza sociale e domiciliare	Multiutenza
ENTE PRIVATO	F.I.	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di assistenza domiciliare	Multiutenza
ENTE SOVRA COMUNALE	AZIENDA TERRITORIALE PER I SERVIZI ALLA PERSONA BRENO	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di sostegno domiciliare e servizio di assistenza domiciliare nei comuni soci dell'azienda	Multiutenza
ASL	ULSS 20 VERONA	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di assistenza domiciliare socio riabilitativa a favore di persone con disabilità	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI RONCO BRIANTINO	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio Infermieristico	Multiutenza
ENTE PRIVATO	C.E.	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di assistenza a favore di C.L.	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI MARTELLAGO	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio Assistenza Domiciliare per anziani, minori e nuclei familiari; in ATI con Società Servizi Socio Culturali Cooperativa Sociale Onlus	Multiutenza
ENTE SOVRA COMUNALE	AZ.SPEC. CONSORTILE PER I SERV ALLA PERS.-AMBITO DIST. 3 - BRESCIA EST	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di assistenza domiciliare per anziani e disabili mediante voucher - Piano di Zona 2009/2012	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI LIMENA	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di assistenza domiciliare	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI TRADATE	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di Assistenza Domiciliare a favore di anziani e disabili	Multiutenza

2 • LA GESTIONE CARATTERISTICA

ASL	AZIENDA ULSS 6 VICENZA	Servizi Assistenza Domiciliare	Interventi di Sostegno alla Famiglia in Ambito Domiciliare	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI CASTEL MELLA	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di assistenza domiciliare rivolto ad anziani ed a persone a rischio di emarginazione	Multiutenza
ENTE PRIVATO	L.O.	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di assistenza domiciliare a favore di H.E.	Multiutenza
ENTE PRIVATO	R.M.	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di assistenza domiciliare a favore di R.A.	Multiutenza
ENTE PRIVATO	B.D.	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di Assistenza Domiciliare	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI GORIZIA	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di Assistenza Domiciliare e degli interventi di cui all'art. 6 lettera A) e D) della L.R. N. 41/1996 a favore degli utenti del Servizio Sociale dei Comuni dell'ambito distrettuale 2.1 - Alto Isontino	Multiutenza
ASL	AZIENDA ULSS 21 CASALE MONFERRATO	Servizi Assistenza Domiciliare	Attività di Assistenza Domiciliare ed Educativa in ATI con Puntoservice Soc.Coop. Arl e Nuovidea.	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI CAMPAGNA LUPIA	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di Assistenza Domiciliare	Multiutenza
ENTE PRIVATO	B.A.	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di Assistenza Domiciliare	Multiutenza
ENTE PRIVATO	B.S.	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di Assistenza Domiciliare a favore di B.B.	Multiutenza
ENTE PRIVATO	A.E.S.	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di Assistenza Domiciliare	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI SALETTO	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di Assistenza Domiciliare	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI PRAMAGGIORE	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di Assistenza Domiciliare	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI CELLATICA	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di Assistenza Domiciliare anziani	Multiutenza

2 • LA GESTIONE CARATTERISTICA

ENTE PRIVATO	S.M.	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di Assistenza Domiciliare progetto individuale L162/98	Multiutenza
ENTE PRIVATO	O.R.	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di Assistenza Domiciliare	Multiutenza
ENTE COMUNALE	CITTÀ DI SAN DONÀ DI PIAVE	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di Assistenza Domiciliare	Multiutenza
ASL	AZIENDA ULSS 17	Servizi Assistenza Domiciliare	Progetti individualizzati di “Aiuto Personale” L.162/98	Multiutenza
ENTE PRIVATO	Z.B.	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di assistenza fuori residenza G.D.	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI VERONA	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio Assistenza Domiciliare Lotto 3	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI DESIO	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di Assistenza Domiciliare tramite accreditamento e voucher sociale virtuale	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI NOALE	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di Assistenza Domiciliare	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI BOVEZZO	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di Assistenza Domiciliare	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI ARCISATE	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio Socio Assistenziale ed educativo a favore di anziani, disabili, minori e soggetti a rischio di emarginazione	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI SAN PIETRO IN CARIANO	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di Assistenza Domiciliare.	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI SAN STINO DI LIVENZA	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di Assistenza Domiciliare	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI ERACLEA	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di Assistenza Domiciliare	Multiutenza
ASL	AZIENDA ULSS 10 VENETO ORIENTALE	Servizi Assistenza Domiciliare	Legge 162/98. Assistenza a sostegno progetti di vita indipendente mediante piani personalizzati di aiuto alla persona	Multiutenza

2 • LA GESTIONE CARATTERISTICA

ENTE COMUNALE	COMUNE DI LEGNARO	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di Assistenza Domiciliare	Multiutenza
ENTE PRIVATO	FONDAZIONE MARIA TERESA MIONI ONLUS C/O VILLA PAPADOPOLI	Servizi Assistenza Domiciliare	Progetto "Star Bene A Casa"	Multiutenza
ENTE COMUNALE	CITTÀ DI VENEZIA	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di assistenza domiciliare a favore di B.A.	Multiutenza
ASL	AZIENDA U.L.S.S. 10 VENETO ORIENTALE	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio Assistenza Domiciliare a favore di minori e di adulti disabili	Multiutenza
ENTE PRIVATO	CLOTILDE GRAMEGNA AMORE	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di Assistenza Domiciliare	Multiutenza
ENTE SOVRA COMUNALE	AZIENDA SPECIALE CONSORTILE "COMUNI INSIEME PER LO SVILUPPO SOCIALE"	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizi ed interventi socio-assistenziali e socio-educativi domiciliari in favore di anziani, disabili, minori e loro famiglie presso l'Ambito di Garbagnate Milanese. Voucher	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI PREGANZIOL	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di Assistenza Domiciliare e trasporto anziani e disabili	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI LOZZO ATESTINO	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizi di Assistenza Sociale e Domiciliare	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI SONA	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di Assistenza Domiciliare	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI NEGRAR	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di Assistenza Domiciliare	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI VESCOVANA	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di Assistenza Domiciliare	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI ALBIGNASEGO ISTITUZIONE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI SOCIALI	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di Assistenza Domiciliare	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI BRESCIA	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di Assistenza Domiciliare anziani e disabili	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI BEDIZZOLE	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di Assistenza Domiciliare a favore di anziani, disabili e nuclei familiari comprendenti oggetti a rischio di emarginazione	Multiutenza

2 • LA GESTIONE CARATTERISTICA

ENTE COMUNALE	COMUNE DI MILZANO	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di Assistenza Domiciliare	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI SENIGA	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di Assistenza Domiciliare	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI LONATO	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di Assistenza Domiciliare	Multiutenza
ENTE COMUNALE	COMUNE DI GORIZIA	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di Assistenza Domiciliare e degli interventi di cui all'art. 6 lettera A) e D) della L.R. N. 41/1996 a favore degli utenti del Servizio Sociale dei Comuni dell'ambito distrettuale 2.1 - Alto Isontino	Multiutenza
ENTE COMUNALE	CITTÀ DI ABANO TERME	Servizi Assistenza Domiciliare	Servizio di Assistenza Domiciliare	Multiutenza
ENTE SOVRA COMUNALE	OFFERTA SOCIALE AZIENDA SPECIALE CONSORTILE	Servizi Assistenza Domiciliare	Patto di accreditamento tra l'azienda speciale consortile offerta sociale e le imprese accreditate per l'erogazione del servizio di assistenza domiciliare tramite voucher	Multiutenza
ENTE PRIVATO	D.G.	SET - CAG	Servizio di Assistenza Educativa Domiciliare a favore del minore D.A. ex L.162/98	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI PADOVA	SET - CAG	Servizio di sostegno alle reti e attività di supporto al coordinamento	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI VERONA (LOTTO 2)	SET - CAG	Servizio Educativo Territoriale per famiglie con minori - lotto2	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	CITTÀ DI TRECATE	SET - CAG	Servizi di pre e post scuola e di assistenza e sorveglianza al trasporto scolastico Comunale.	Minori e giovani
ENTE SOVRA COMUNALE	AZIENDA TERRITORIALE PER I SERVIZI ALLA PERSONA SEDE IN BRENO	SET - CAG	Servizio di assistenza domiciliare educativa, nei Comuni soci dell'azienda	Minori e giovani
ENTE PRIVATO	ASC VALLE IMAGA - VILLA D'ALME	SET - CAG	Servizio di incontri protetti tra minore B.M. con i genitori.	Minori e giovani
ENTE SOVRA COMUNALE	AZIENDA SPECIALE CONSORTILE "OVEST SOLIDALE"	SET - CAG	Accreditamento per il servizio educativo domiciliare a favore di minori residenti nel Distretto di Brescia Ovest. L'ente capofila è l'Azienda Speciale Consortile "Ovest Solidale".	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI PADOVA	SET - CAG	Servizio di Sostegno Educativo Domiciliare a minori in stato di bisogno e centro per l'affido familiare	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI PIOVE DI SACCO	SET - CAG	Servizio Educativo Domiciliare	Minori e giovani

2 • LA GESTIONE CARATTERISTICA

ENTE PRIVATO	A.A.	SET - CAG	Servizio educativo a favore del minore A.A.	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI PONTELONGO	SET - CAG	Servizio Educativo Domiciliare	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI FOSSÒ	SET - CAG	Servizio Educativo Domiciliare Comunale	Minori e giovani
ENTE PRIVATO	G.I.	SET - CAG	Servizio Socio Assistenziale Educativo Domiciliare	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI SANT'ANGELO DI PIOVE DI SACCO	SET - CAG	Servizio Educativo Domiciliare e Servizio Recupero Scolastico	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI LEGNARO	SET - CAG	Servizio Educativo Domiciliare	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI BRUGINE	SET - CAG	Servizio Educativo Domiciliare e Progetto Minori	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI CASSANO MAGNAGO	SET - CAG	Servizi Scolastici Integrativi	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	CITTÀ DI MUGGIÒ	SET - CAG	Servizio di Assistenza Educativa Domiciliare minori	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	CITTÀ DI ABANO TERME	SET - CAG	Servizio di Sostegno Educativo Domiciliare a favore di minori	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI CAMPODARSEGO	SET - CAG	Service in ambito socio -culturale per il "Progetto Giovani"	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI CALCINATO	SET - CAG	Servizio educativo alunni scuola dell'infanzia	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI RONCADELLE	SET - CAG	Servizio di doposcuola e assistenza alla mensa scuola media	Minori e giovani
ENTE PRIVATO	ISTITUTO COMPRENSIVO DI RONCADELLE	SET - CAG	Servizio integrativo di assistenza alla mensa scolastica presso la scuola primaria "Gianni Rodari"	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI CELLATICA	SET - CAG	Servizio di Pedibus e assistenza alla mensa - prescuola - sorveglianza	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI CALVAGESE DELLA RIVIERA	SET - CAG	Servizio pre-scuola e servizio dopo-scuola	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI RODENGO SAIANO	SET - CAG	Servizio di assistenza presso la refezione, sorveglianza alunni sullo scuolabus e coordinamento servizio Pedibus	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	CITTÀ DI GARDONE VAL TROMPIA	SET - CAG	Servizi pre e post scuola per scuole d'infanzia e primarie	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI DOLO	SET - CAG	Servizio Biblioteca	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI CAZZAGO SAN MARTINO	SET - CAG	Servizio di assistenza educativa domiciliare	Minori e giovani

2 • LA GESTIONE CARATTERISTICA

ENTE COMUNALE	COMUNE DI GHEDI	SET - CAG	Servizi educativi scolastici ed extrascolastici: scuola dell'infanzia, scuola primaria, secondaria di primo grado e CAG	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI PESCHIERA BORROMEO	SET - CAG	Gestione dei servizi integrativi scolastici	Minori e giovani
ENTE PRIVATO	U.M.	SET - CAG	Servizio di assistenza domiciliare a favore del minore U.C.	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI FONTANELLE	SET - CAG	Servizio dopo scuola presso la Scuola Primaria "A. T. Tonello"	Minori e giovani
ENTE PRIVATO	B.P.	SET - CAG	Servizio educativo domiciliare a favore del minore B. A.	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI CAMPODARSEGO	SET - CAG	Servizio sostegno educativo domiciliare	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI NOALE	SET - CAG	Servizio Educativo Minori (Servizio Educativo a Domicilio e Cag)	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI ALBIGNASEGO	SET - CAG	Servizio di Sostegno Domiciliare a minori residenti nel Comune di Albignasego	Minori e giovani
ENTE SOVRA COMUNALE	ETRA SPA - ENERGIA TERRITORIO RISORSE AMBIENTALI	SET - CAG	Progetto Green Young - Comune di Vigodarzere	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI NOALE	SET - CAG	Servizio Educativo Minori (Servizio Educativo a Domicilio e Cag)	Minori e giovani
ENTE PRIVATO	B.M.	SET - CAG	Servizio di accudimento a favore di N.M.	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI JESOLO	SET - CAG	Servizio "Educativa di strada"	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI PADOVA	SET - CAG	Attività di supporto alla gestione del centro di animazione territoriale del Progetto Skoossa	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI CORMANO	SET - CAG	Servizio pre e post scuola e centro ricreativo estivo	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI BUSTO ARSIZIO (VA)	SET - CAG	Servizio di assistenza pre-post scuola, post-asilo, mensa e servizi scolastici	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI CODEVIGO	SET - CAG	Servizio Educativo Domiciliare	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI BRUGINE	SET - CAG	Servizio di dopo scuola	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI CAMPODARSEGO	SET - CAG	Progetto "Centro di Famiglia"	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI VIGODARZERE	SET - CAG	Progetto Giovani	Minori e giovani

2 • LA GESTIONE CARATTERISTICA

ENTE COMUNALE	COMUNE DI PORTOGRUARO	SET - CAG	Servizio informagiovani	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI BRESCIA	SET - CAG	Attività di mediazione e supporto all'inserimento scolastico dei bambini provenienti dai campi di accoglienza e iscritti alle scuole dell'infanzia comunali	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI TIBONI	SET - CAG	Servizio di doposcuola	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI ISEO	SET - CAG	Servizio mensa, prescuola, trasporto, vigilanza, adp	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI BEDIZZOLE	SET - CAG	Servizio Pedibus	Minori e giovani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI CODEVIGO	Territoriale per adulti in difficoltà	Progetto per l'integrazione sociale di adulti in situazione di emarginazione e alcoldipendenza.	Donne/Adulti in difficoltà
ENTE COMUNALE	COMUNE DI BRESCIA	Territoriale per adulti in difficoltà	Gestione sportello informazione ed orientamento richiedenti asilo richiedenti asilo e rifugiati, rinnovo permessi di soggiorno in carcere, mediazione linguistica e culturale. PROGETTO BIRD	Donne/Adulti in difficoltà
ENTE COMUNALE	COMUNE DI BRESSO	Trasporto disabili	Servizio di trasporto persone svantaggiate	Adulto disabile
ENTE SOVRA COMUNALE	UNIONE DEI COMUNI DELLA VALTENESI	Trasporto disabili	Servizio "Trasporti Sociali"	Anziani
ENTE COMUNALE	COMUNE DI TREZZANO SUL NAVIGLIO	Trasporto disabili	Servizio trasporto disabili	Adulto disabile
ASL	U.L.S.S. 7 PIEVE DI SOLIGO	Trasporto disabili	Servizio trasporto Disabili presso C.E.O.D. in ATI con Insieme Si Può e Società Dolce	Adulto disabile
ENTE PRIVATO	G.Z.	Trasporto disabili	Servizio di trasporto e accompagnamento	Adulto disabile
ASL	U.L.S.S 21 LEGNAGO	Trasporto disabili	Servizio socio assistenziale di trasporto ed accompagnamento disabili, afferente ai Centri diurni pubblici dell'Ussl 21(Il Tiglio, Angiari, Cà verde il Pino di Legnago)	Adulto disabile
ENTE PRIVATO	ISTITUTO PARITARIO "SACRO CUORE"	Trasporto disabili	Servizio assistenza per viaggio di istruzione minore M.I.	Minori disabili
ALTRO ENTE PUBBLICO	ISTITUTO PER ANZIANI - CHIOGGIA	Trasporto Pasti	Fornitura Servizio di Trasporto pasti e ritorno dei contenitori multiporzione dalla cucina al Centro Diurno di Chioggia.	Anziani

2 • LA GESTIONE CARATTERISTICA

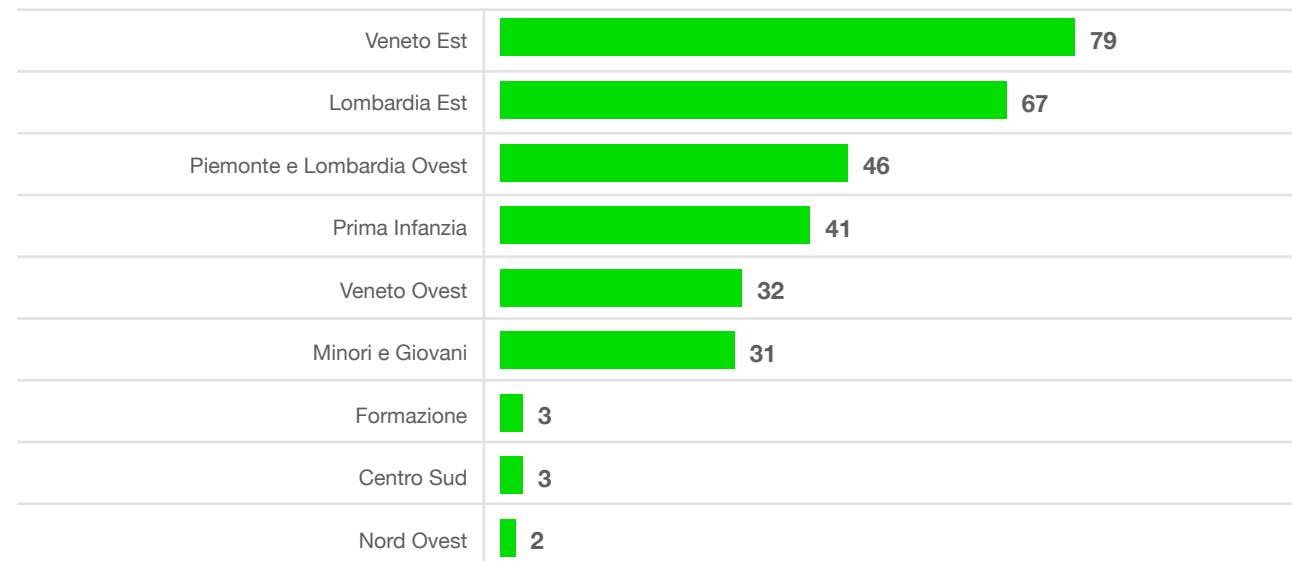
2.2 Caratteristiche servizi

DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI IN GESTIONE PER TIPOLOGIA

		TIPOLOGIA SERVIZIO	N.
Servizi Assistenza Domiciliare	68	Servizi Assistenza Domiciliare	68
Asili nido e servizi prima infanzia	56	Asili nido e servizi prima infanzia	56
SET-CAG	53	SET-CAG	53
Integrazione scolastica	32	Integrazione scolastica	32
Residenziale Anziani	15	Residenziale Anziani	15
Altri servizi	9	Altri servizi	9
Residenziale Adulti Psichiatrici	9	Residenziale Adulti Psichiatrici	9
Residenziale Adulto Disabile	9	Residenziale Adulto Disabile	9
Semiresidenziale Anziani	9	Semiresidenziale Anziani	9
Trasporto disabili	7	Trasporto disabili	7
Semiresidenziale Adulti Disabile	7	Semiresidenziale Adulti Disabile	7
Assistenza sociale	6	Assistenza sociale	6
Residenziale Adulti in difficoltà	4	Residenziale Adulti in difficoltà	4
Formazione, progettazione, consulenza	4	Formazione, progettazione, consulenza	4
Residenziale Minori Psichiatrici	4	Residenziale Minori Psichiatrici	4
Finanziamento	3	Finanziamento	3
Semiresidenziale Adulti Psichiatrici	3	Semiresidenziale Adulti Psichiatrici	3
Territoriale per adulti in difficoltà	2	Territoriale per adulti in difficoltà	2
Trasporto pasti	1	Trasporto pasti	1
Semiresidenziale Minore Disabile	1	Semiresidenziale Minori Disabili	1
Accoglienza per adulti in difficoltà	1	Accoglienza per adulti in difficoltà	1
Residenziale minori	1	Residenziale minori	1
		TOTALE	304

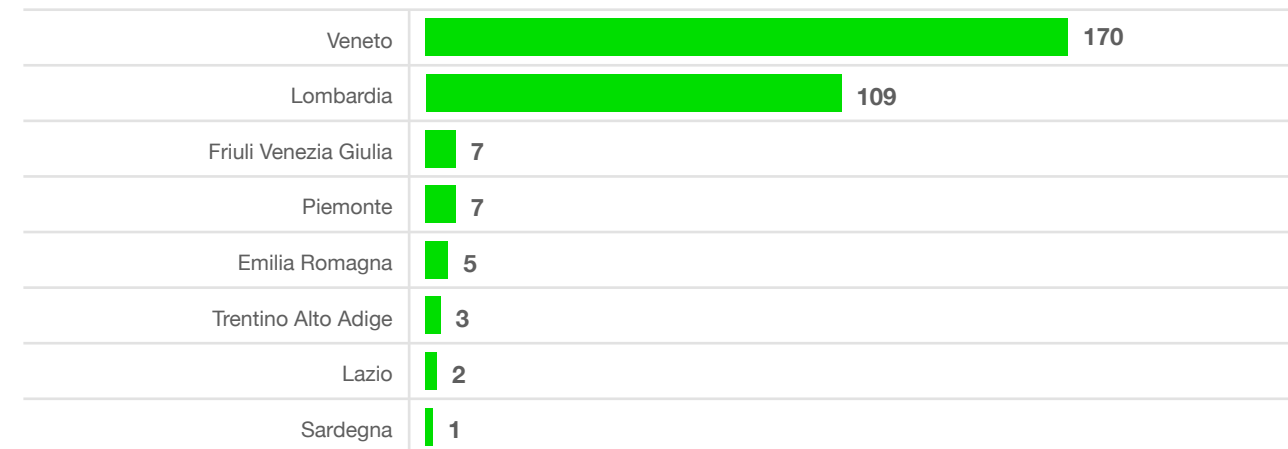
2 • LA GESTIONE CARATTERISTICA

DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI PER AREA AZIENDALE



AREA AZIENDALE DI GESTIONE DEL SERVIZIO	N.
Veneto Est	79
Lombardia Est	67
Piemonte e Lombardia Ovest	46
Prima Infanzia	41
Veneto Ovest	32
Minori e Giovani	31
Formazione	3
Centro Sud	3
Nord Ovest	2
TOTALE	304

DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI PER REGIONE IN CUI SI EFFETTUANO

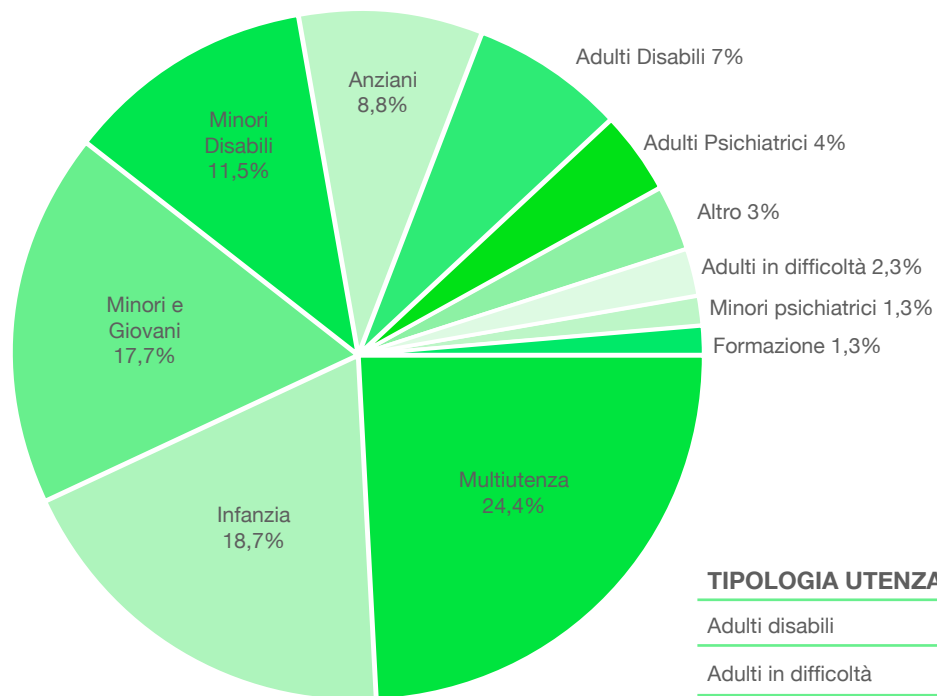


REGIONE	N.
Veneto	170
Lombardia	109
Friuli Venezia Giulia	7
Piemonte	7
Emilia Romagna	5
Trentino Alto Adige	3
Lazio	2
Sardegna	1
TOTALE	304

2 • LA GESTIONE CARATTERISTICA

2.3 Utenti in carico

DISTRIBUZIONE DELL'UTENZA NEI SERVIZI



TIPOLOGIA UTENZA	%
Adulti disabili	7%
Adulti in difficoltà	2,3%
Adulti psichiatrici	4%
Altro	3%
Anziani	8,8%
Formazione	1,3%
Infanzia	18,7%
Minori Disabili	11,5%
Minori e Giovani	17,7%
Minori psichiatrici	1,3%
Multiutenza	24,4%
TOTALE	100%

2.4 Committenza

TIPOLOGIA DEI COMMITTENTI DEI SERVIZI IN GESTIONE

Ente comunale	164
Ente privato	59
ASL	42
Ente privato a gestione diretta	15
Ente sovracomunale	15
Altro ente pubblico	5
Ente Provinciale	2
Fondo interprofessionale	1
Ente Finanziatore	1

TIPOLOGIA COMMITTENTI	N.
Ente comunale	164
Ente privato	59
ASL	42
Ente privato a gestione diretta	15
Ente sovracomunale	15
Altro ente pubblico	5
Ente Provinciale	2
Fondo interprofessionale	1
Ente Finanziatore	1
TOTALE	304

3 • LE RISORSE UMANE E IL LAVORO*

3.1 Gestione delle Risorse Umane

FUSIONE PER INCORPORAZIONE DI EKOPOLIS

In data 2 novembre si è completato l'iter di fusione per incorporazione della Cooperativa Eko-polis di Brescia da parte di Codess Sociale. La cooperativa incorporata, all'atto della fusione, aveva in forza poco più di 300 lavoratori tra soci e dipendenti e gestiva i propri servizi in tutta la provincia di Brescia, in quella di Milano e, in misura minore, in quella di Varese e Lodi. Si trattava, per lo più, di attività socio assistenziali in RSA e in parte di servizi domiciliari rivolti ad anziani e minori e di servizi "ad personam" scolastici. L'ingresso di 300 lavoratori e la conseguente trasmissione di dati e informazioni da una azienda all'altra ha rappresentato uno sforzo notevole per l'ufficio personale anche in considerazione del diverso grado organizzativo raggiunto dalle due compagini e dalla differente "cultura" gestionale dei rispettivi coordinatori e responsabili di servizio.

GRUPPO PARITETICO COOPERATIVO TRA CODESS SOCIALE E EKOPRA SOC. COOP.

Sul finire del 2011 è stato creato il Gruppo Paritetico tra Codess ed Ekopra di Brescia. Tale operazione ha comportato l'acquisizione dell'elaborazione e gestione del ciclo di cedolini del personale di Ekopra oltre ad alcune specifiche funzioni quali la gestione dell'iter disciplinare. Anche in questo caso, trattandosi di poco meno di 200 lavoratori, lo sforzo dell'ufficio personale per internalizzare le fasi di cui sopra è stato notevole e si è proceduto secondo i medesimi criteri usati per Ekopolis con l'unica differenza che quest'ultima società ha cessato a tutti gli effetti di esistere con l'atto di fusione al contrario di Ekopra che è a tutt'oggi attiva.

CONSOLIDAMENTO

Nel 2012 dovrà essere intensificata la formazione dei coordinatori sull'uso degli strumenti di gestione di Codess Sociale tra i quali, in particolare, le

procedure di assunzione online, le modalità di trasmissione delle informazioni dalle sedi periferiche a quella centrale, l'uso del programma di rilevazione delle presenze, il rispetto delle regole organizzative che presidono i processi interni.

Prosegue l'attività di informatizzazione di tutti i dati e processi relativi alle risorse umane, alle paghe e alla gestione dei dipendenti e soci che vede l'ufficio personale come "settore pilota" della informatizzazione dei processi e introduzione delle NTI in azienda.

RAPPORTI SINDACALI E CONTENZIOSI

Il rapido aumento del numero di lavoratori e la sempre maggiore complessità delle attività svolte hanno inevitabilmente determinato un innalzamento delle controversie di lavoro legate ad infrazioni disciplinari e a situazioni in cui si sono verificati danni a persone o cose. Per quanto riguarda i dati sulla gestione dei procedimenti disciplinari alleghiamo tabella riepilogativa:

TIPOLOGIA SANZIONE	N. PROVVEDIMENTI	GIORNI	ORE
Richiamo scritto	33		
Multa	35		72
Sospensione	30	55	
Licenziamento	10		

I rapporti sindacali sono gestiti direttamente dai Responsabili di Area che presidiano il territorio e ne hanno approfondita e diretta conoscenza. L'ufficio personale fornisce loro assistenza e supporto, se richiesti, sia in fase di organizzazione che di gestione degli incontri. L'apporto del legale è risultato particolarmente importante ed utile anche in occasione della redazione di accordi sindacali (20 nell'arco dell'anno 2011) che ormai toccano e coinvolgono interessi non solo legati ai trattamenti del personale ma anche a tutti gli aspetti connessi alle gestioni di cui la cooperativa è titolare.

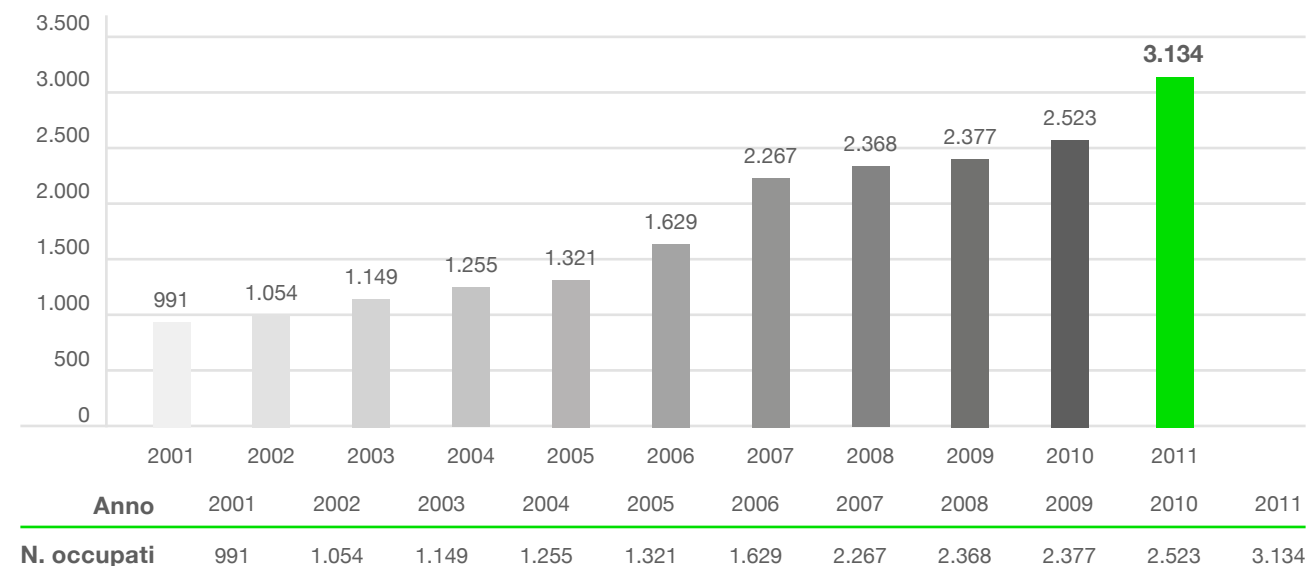
* Fonte: Area Risorse Umane

3.2 Occupati al 31/12/2011

Codess Sociale applica il CCNL delle cooperative sociali. Nel 2011 l'occupazione è cresciuta moltissimo in termini numerici (+ 611 unità) in parte per via della fusione con la Cooperativa Sociale Ekopolis (+ 327 unità), ma non solo: + 284 unità di occupati rispetto all'anno precedente sono conseguenza di crescita di servizi di Codess a prescindere dalla fusione con la cooperativa bresciana. Un risultato sbalorditivo in tempi di crisi economica. La Cooperativa limita il più possibile il ricorso a forme contrattuali atipiche e ricorre ai contratti a tempo determinato in misura contenuta (25%). Tuttavia il ricorso ai contratti a termine è aumentato del 6% negli ultimi due anni (e del 2% nell'ultimo anno). Il 66% degli occupati è a partime, valore che si mantiene costante negli anni. L'81% degli occupati è socio delle cooperative. La condizione oggettiva di cui all'art. 2513 C.C. è raggiunta in quanto l'attività svolta con soci è comunque ampiamente prevalente. Si mantiene stabile nei valori ed in continuità con gli anni precedenti l'anagrafica degli occupati. Da ris segnalare un 89,2% di donne occupate.

Il 58% dei nostri occupati lavora in Veneto e complessivamente tra Veneto e Lombardia opera l'82% dei nostri lavoratori.

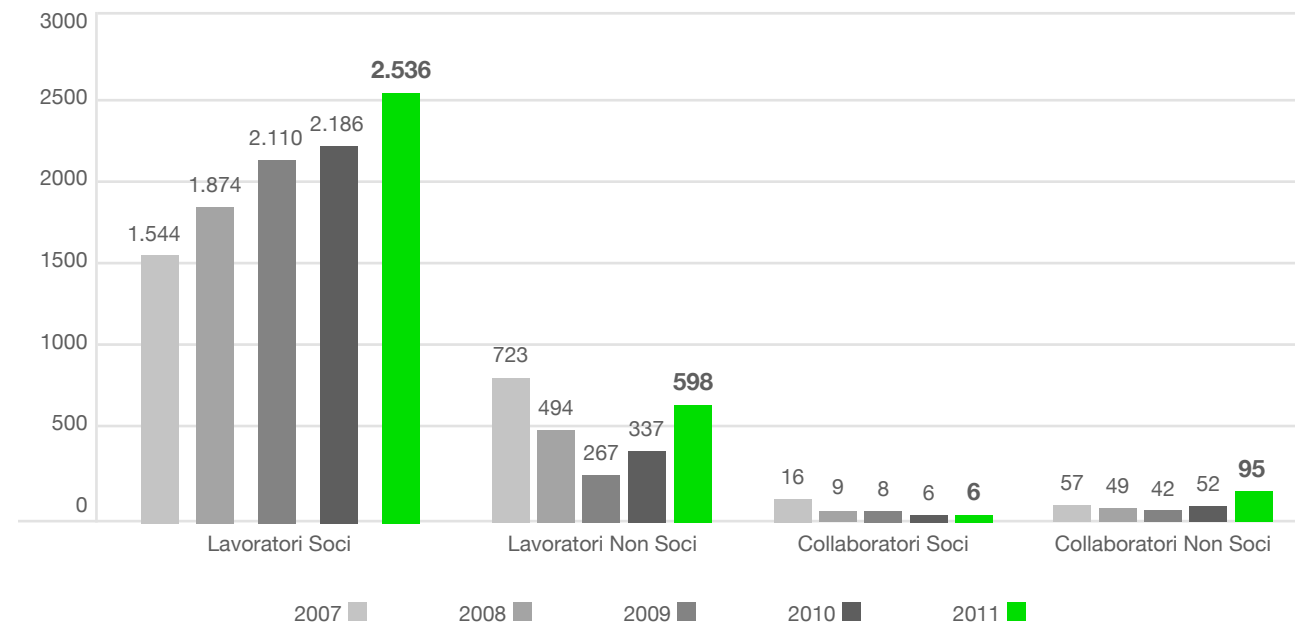
ANDAMENTO OCCUPAZIONALE IN CODESS SOCIALE (2001-2011)



Progressivo ed esponenziale l'aumento delle unità occupate negli ultimi 11 anni. Per quanto riguarda il periodo 2008 - 2010, pur in epoca di crisi del mondo del lavoro che ha coinvolto anche il settore socio-sanitario, l'andamento occupazionale di Codess Sociale è rimasto in crescita. Ulteriore occupazione per circa 50 lavoratori è peraltro stata creata nelle società controllate. In particolare, nell'ultimo anno più 611 unità di occupati (di cui + 327 in conseguenza fusione con Ekopolis).

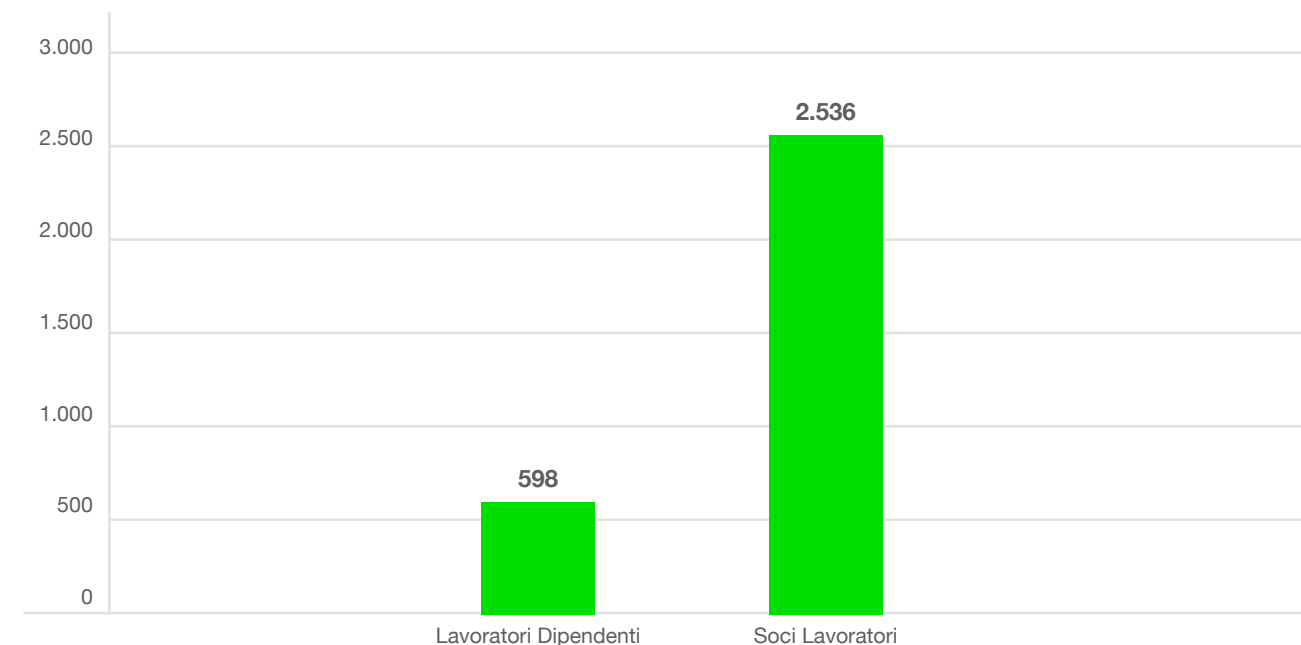
3 • LE RISORSE UMANE E IL LAVORO

ORGANICO COMPLESSIVO ULTIMO QUINQUENNIO (2007-2011)



ORGANICO	2007	2008	2009	2010	2011
Lavoratori Soci	1.544	1.874	2.110	2.186	2.536
Lavoratori Non Soci	723	494	267	337	598
Collaboratori Soci	16	9	8	6	6
Collaboratori Non Soci	57	49	42	52	95
TOTALE	2.340	2.426	2.427	2.581	3.235
Volontari	127	1	261	314	337
Tirocinanti				66	149
Stagisti	98	163	146	2	
TOTALE	2.565	2.590	2.834	2.963	3.721

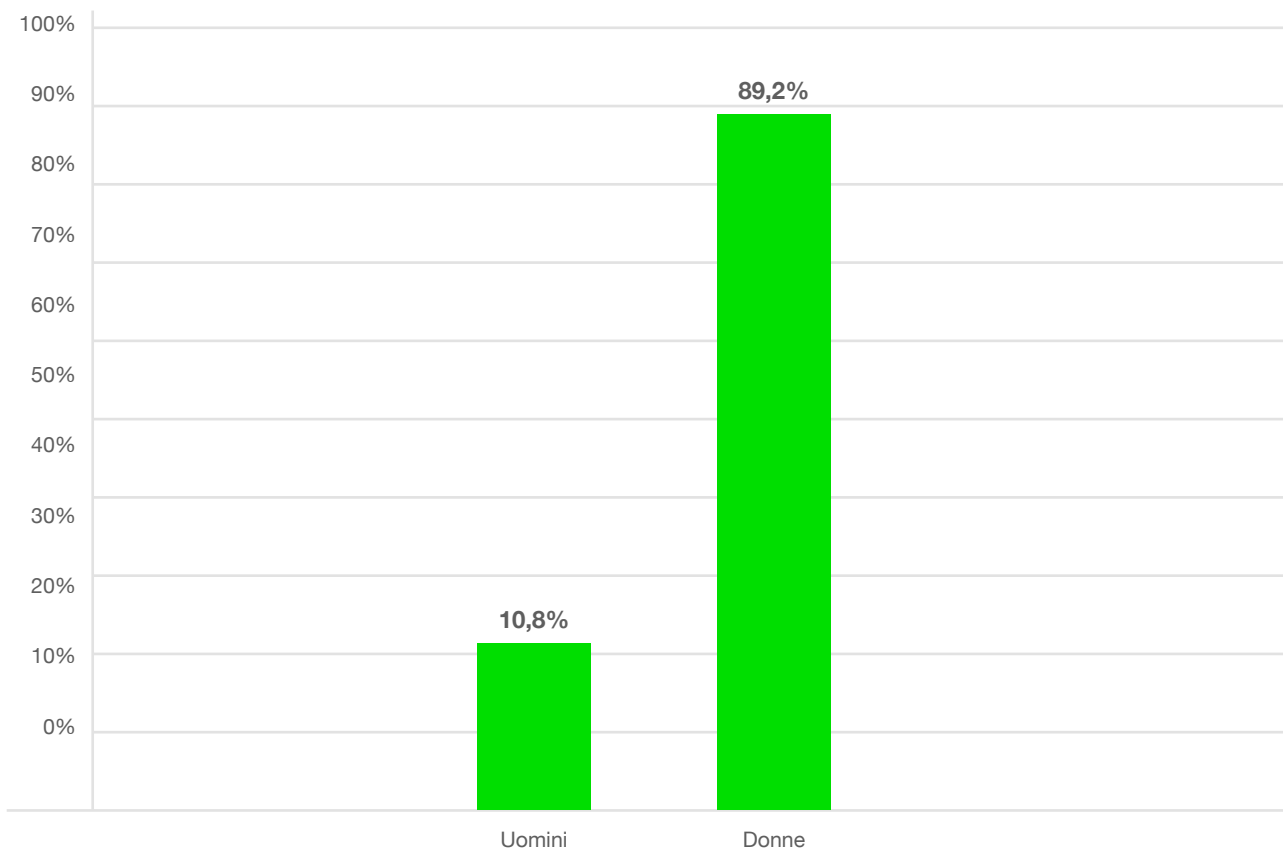
DISTRIBUZIONE OCCUPATI PER CONDIZIONE DI ASSOCIAMENTO



CONDIZIONE DI ASSOCIAMENTO OCCUPATI AL 31/12/ 2011	N.	%
Lavoratori Dipendenti	598	19%
Soci Lavoratori	2.536	81%
TOTALE	3.134	100%

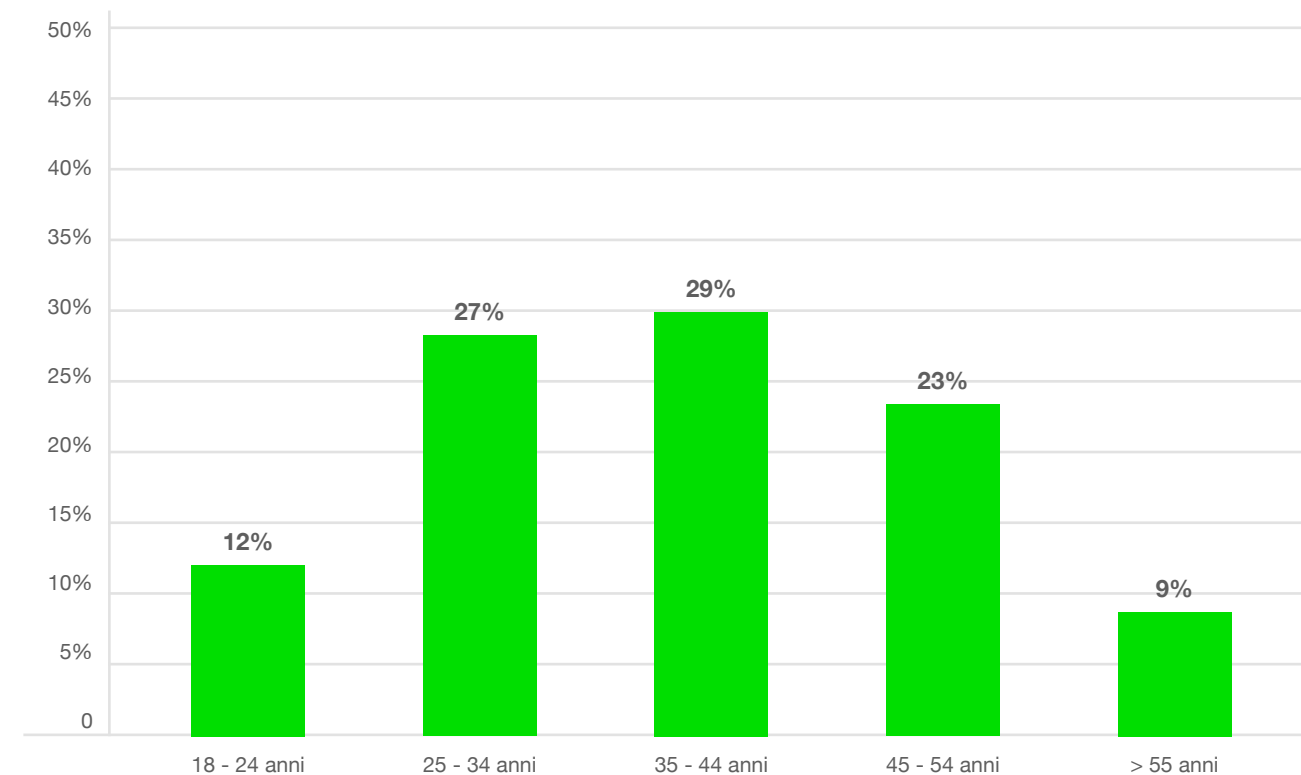
3 • LE RISORSE UMANE E IL LAVORO

DISTRIBUZIONE OCCUPATI PER GENERE



OCCUPATI PER GENERE AL 31/12/2011	N.	%
Uomini	338	10,8%
Donne	2.796	89,2%
TOTALE	3.134	100%

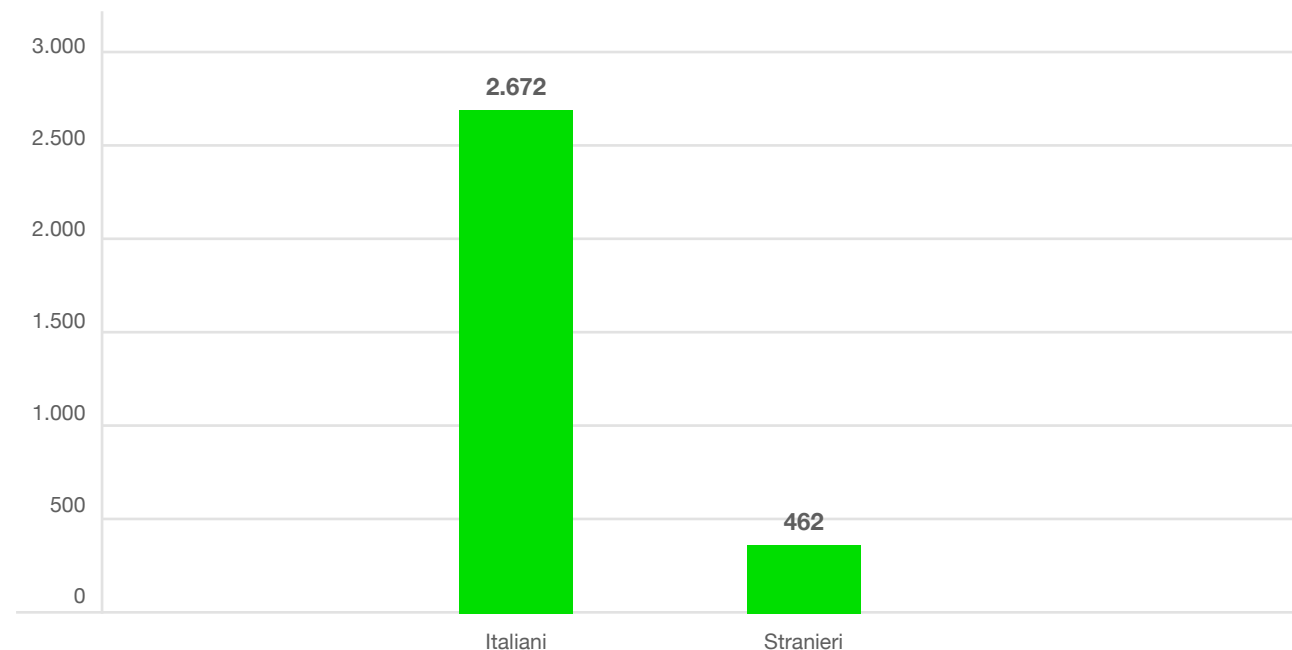
DISTRIBUZIONE OCCUPATI PER ETÀ



OCCUPATI PER ETÀ AL 31/12/2011	N.	%
18 - 24 anni	366	12%
25 - 34 anni	858	27%
35 - 44 anni	923	29%
45 - 54 anni	714	23%
> 55 anni	273	9%
TOTALE	3.134	100%

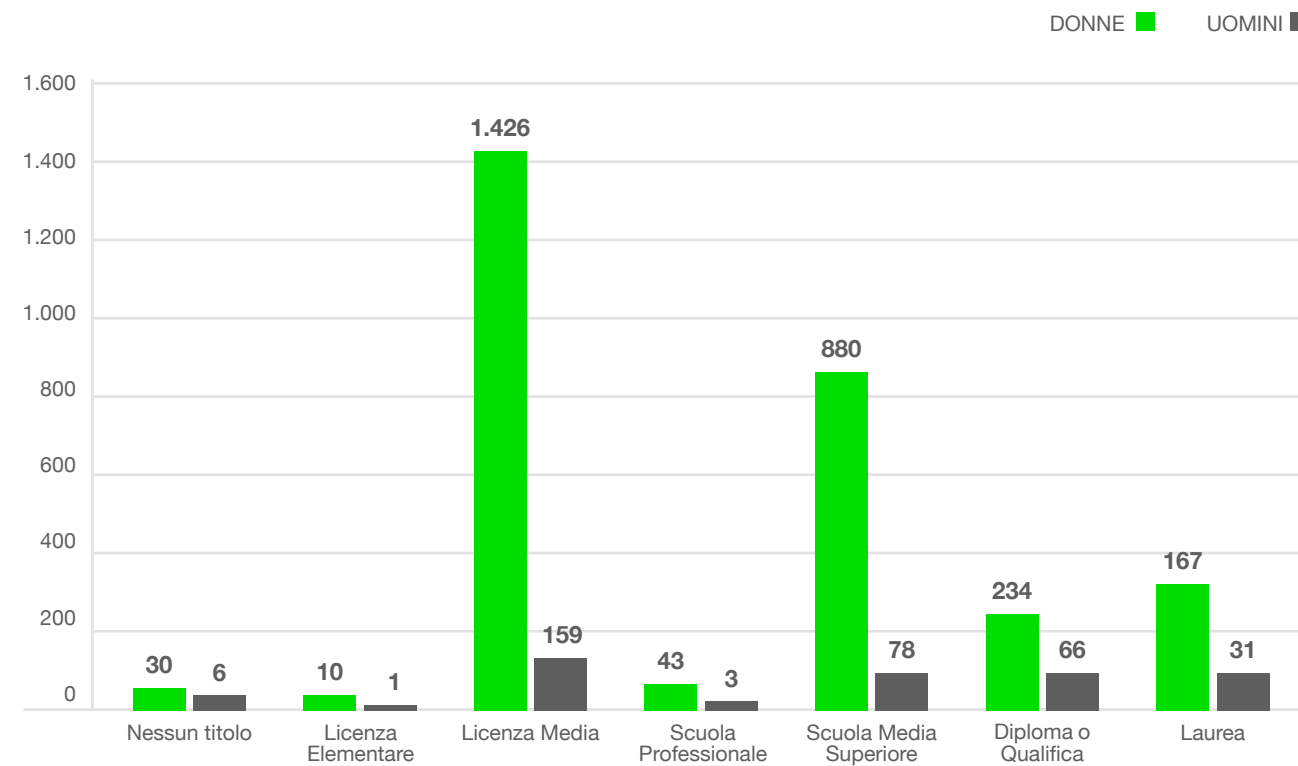
3 • LE RISORSE UMANE E IL LAVORO

DISTRIBUZIONE OCCUPATI PER CITTADINANZA



OCCUPATI PER CITTADINANZA AL 31/12/2011	N.	%
Italiani	2.672	85%
Stranieri	462	15%
TOTALE	3.134	100%

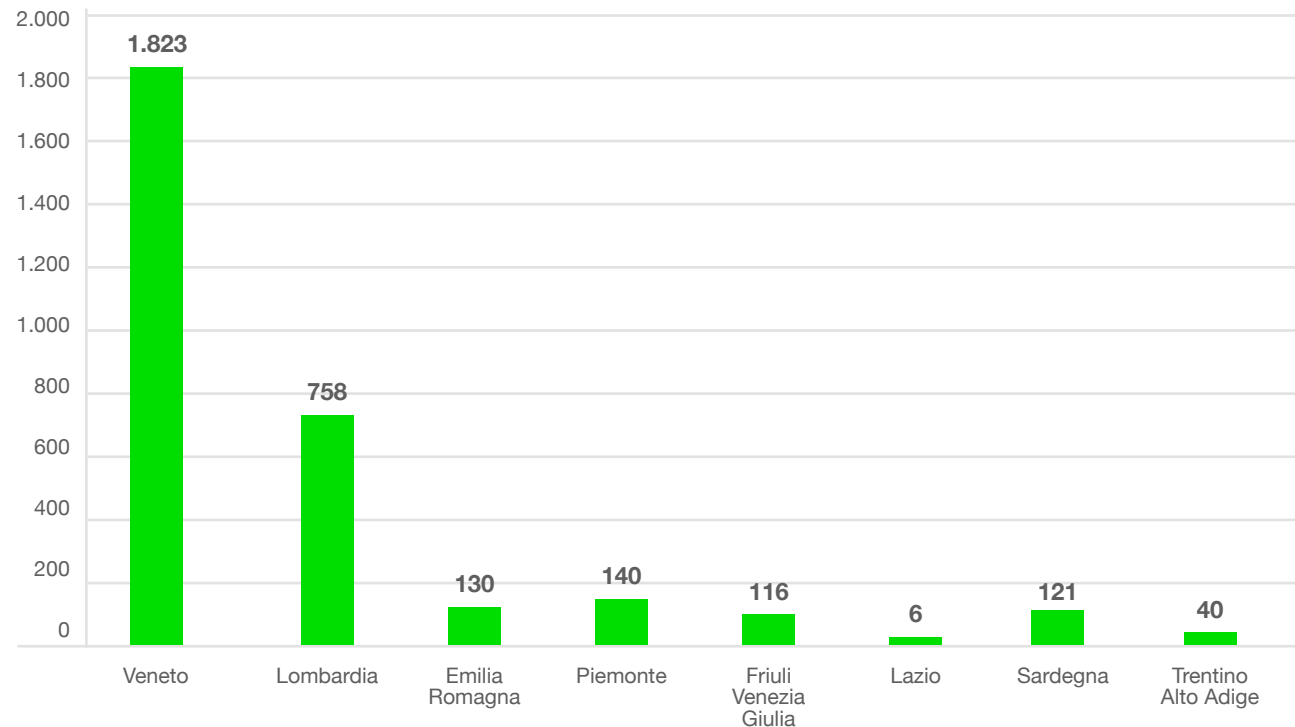
DISTRIBUZIONE OCCUPATI PER TITOLO DI STUDIO E GENERE



TITOLO DI STUDIO	N. DONNE	N. UOMINI	% DONNE SU TOTALE	% UOMINI SU TOTALE
Nessun titolo	30	6	0,2%	1,0%
Licenza Elementare	10	1	0,0%	0,3%
Licenza Media	1.426	159	5,1%	45,5%
Scuola Professionale	43	3	0,1%	1,4%
Scuola Media Superiore	880	78	2,5%	28,1%
Diploma o Qualifica	234	66	2,1%	7,5%
Laurea	167	31	1,0%	5,3%
TOTALE	2.790	344	11%	89%

3 • LE RISORSE UMANE E IL LAVORO

DISTRIBUZIONE OCCUPATI PER REGIONE DI LAVORO

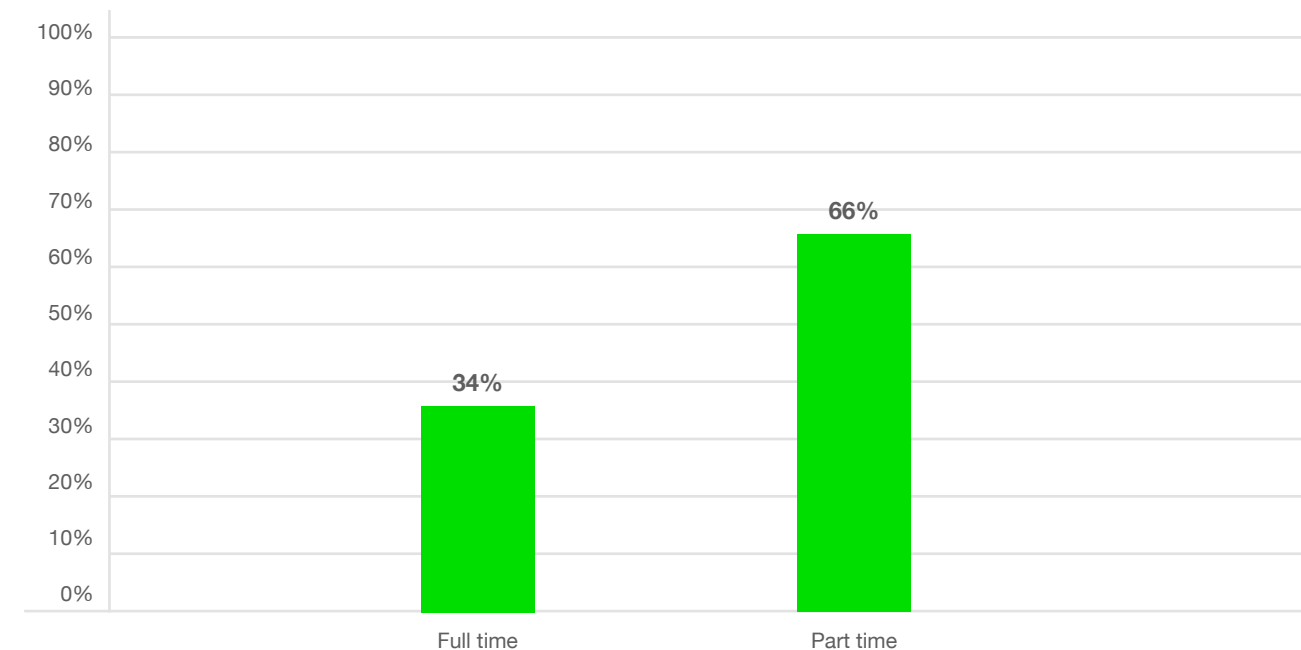


REGIONI DI OCCUPAZIONE AL 31/12/2011	N.	%
Veneto	1.823	58,2%
Lombardia	758	24,2%
Emilia Romagna	130	4,2%
Piemonte	140	4,4%
Friuli Venezia Giulia	116	3,7%
Lazio	6	0,2%
Sardegna	121	3,8%
Trentino Alto Adige	40	1,3%
TOTALE	3.134	100%

3.3 Condizioni di lavoro

DISTRIBUZIONE OCCUPATI PER CARATTERISTICHE CONTRATTUALI

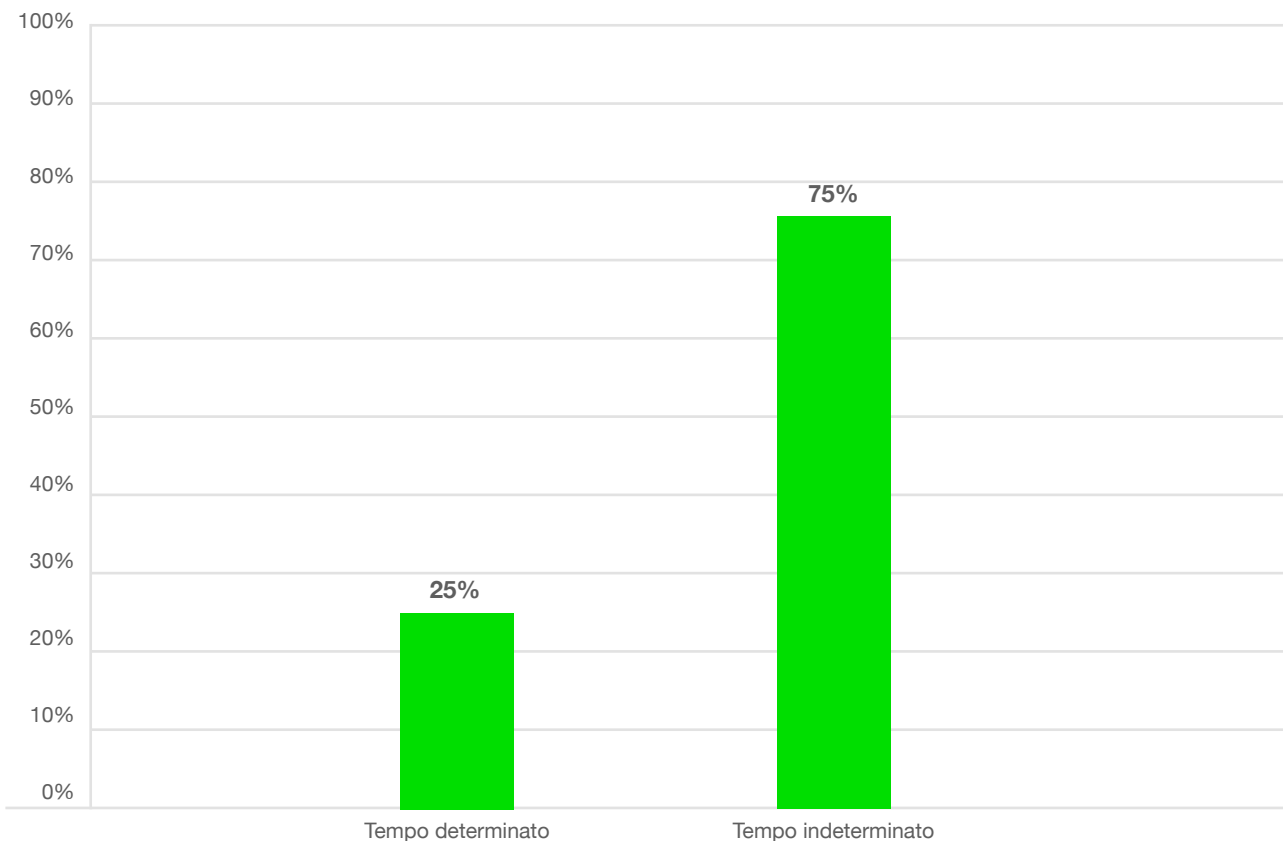
Orario di lavoro



TIPOLOGIA ORARIO OCCUPATI AL 31/12/2011	N.	%
Full time	1.051	34%
Part time	2.083	66%
TOTALE	3.134	100%

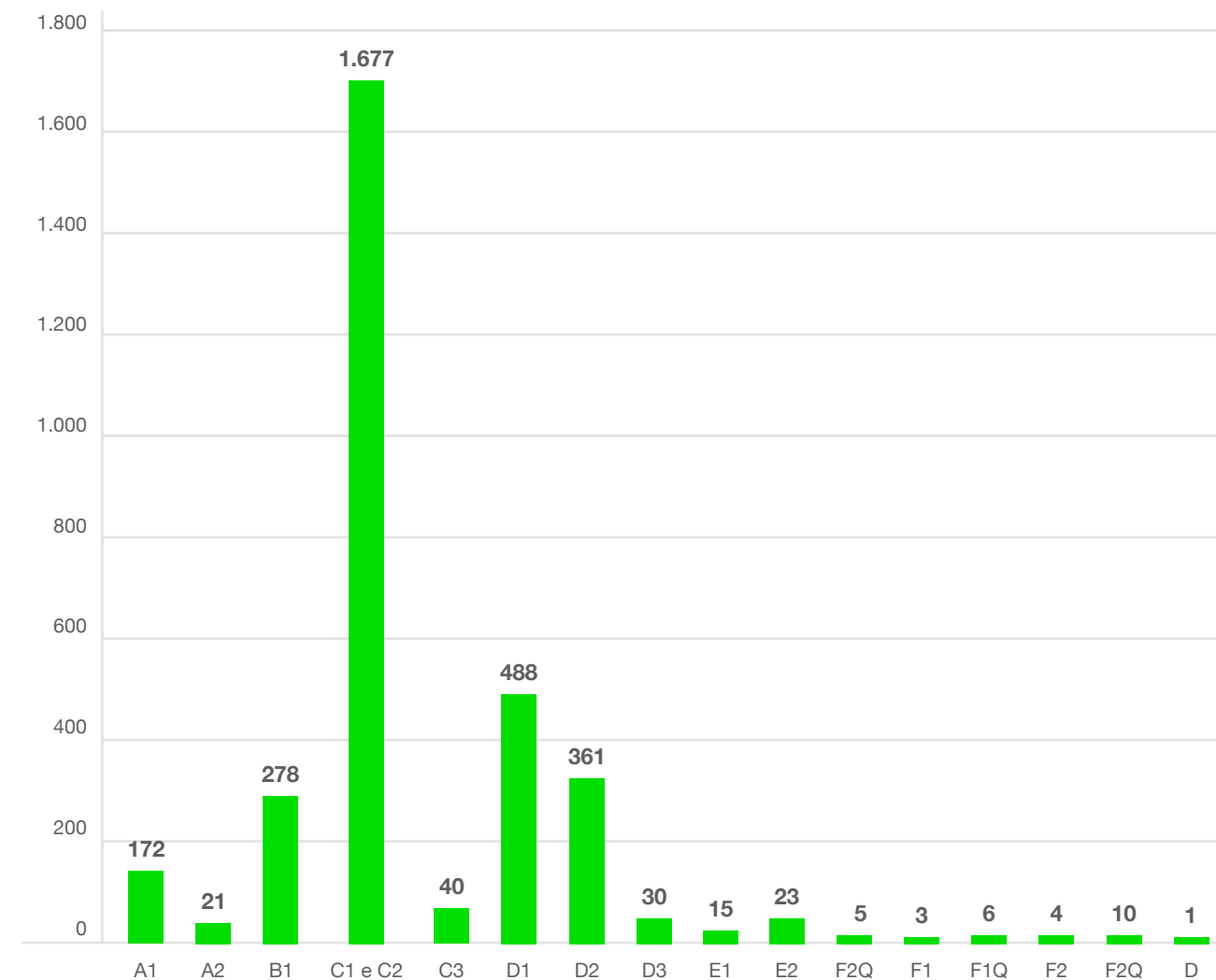
3 • LE RISORSE UMANE E IL LAVORO

DURATA DEL CONTRATTO



DURATA CONTRATTUALE OCCUPATI AL 31/12/2011	N.	%
Tempo determinato	797	25%
Tempo indeterminato	2.337	75%
TOTALE	3.134	100%

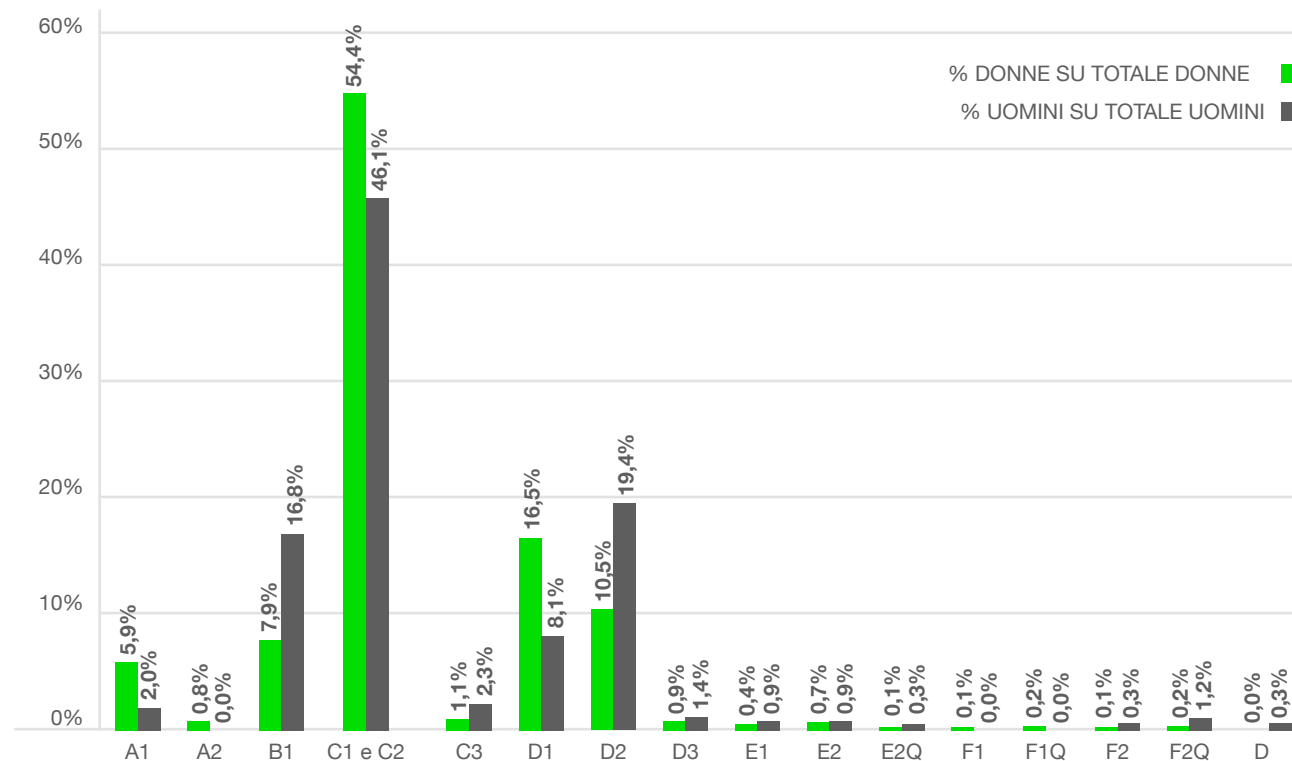
DISTRIBUZIONE OCCUPATI PER LIVELLO CCNL



LIVELLO CCNL	A1	A2	B1	C1 e C2	C3	D1	D2	D3	E1	E2	E2Q	F1	F1Q	F2	F2Q	D
N. OCCUPATI	172	21	278	1.677	40	488	361	30	15	23	5	3	6	4	10	1

3 • LE RISORSE UMANE E IL LAVORO

INQUADRAMENTO CCNL E GENERE



CCNL e Genere	A1	A2	B1	C1 e C2	C3	D1	D2	D3	E1	E2	E2Q	F1	F1Q	F2	F2Q	D	
% Donne su tot. occupati donne	5,9%	0,8%	7,9%	54,4%	1,1%	16,5%	10,5%	0,9%	0,4%	0,7%	0,1%	0,1%	0,2%	0,1%	0,2%	0,0%	100%
% Uomini su tot. occupati uomini	2,0%	0,0%	16,8%	46,1%	2,3%	8,1%	19,4%	1,4%	0,9%	0,9%	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%	1,2%	0,3%	100%
Donne	165	21	220	1.518	32	460	294	25	12	20	4	3	6	3	6	0	2.789
Uomini	7	0	58	159	8	28	67	5	3	3	1	0	0	1	4	1	345
TOTALE	172	21	278	1.677	40	488	361	30	15	23	5	3	6	4	10	1	3.134

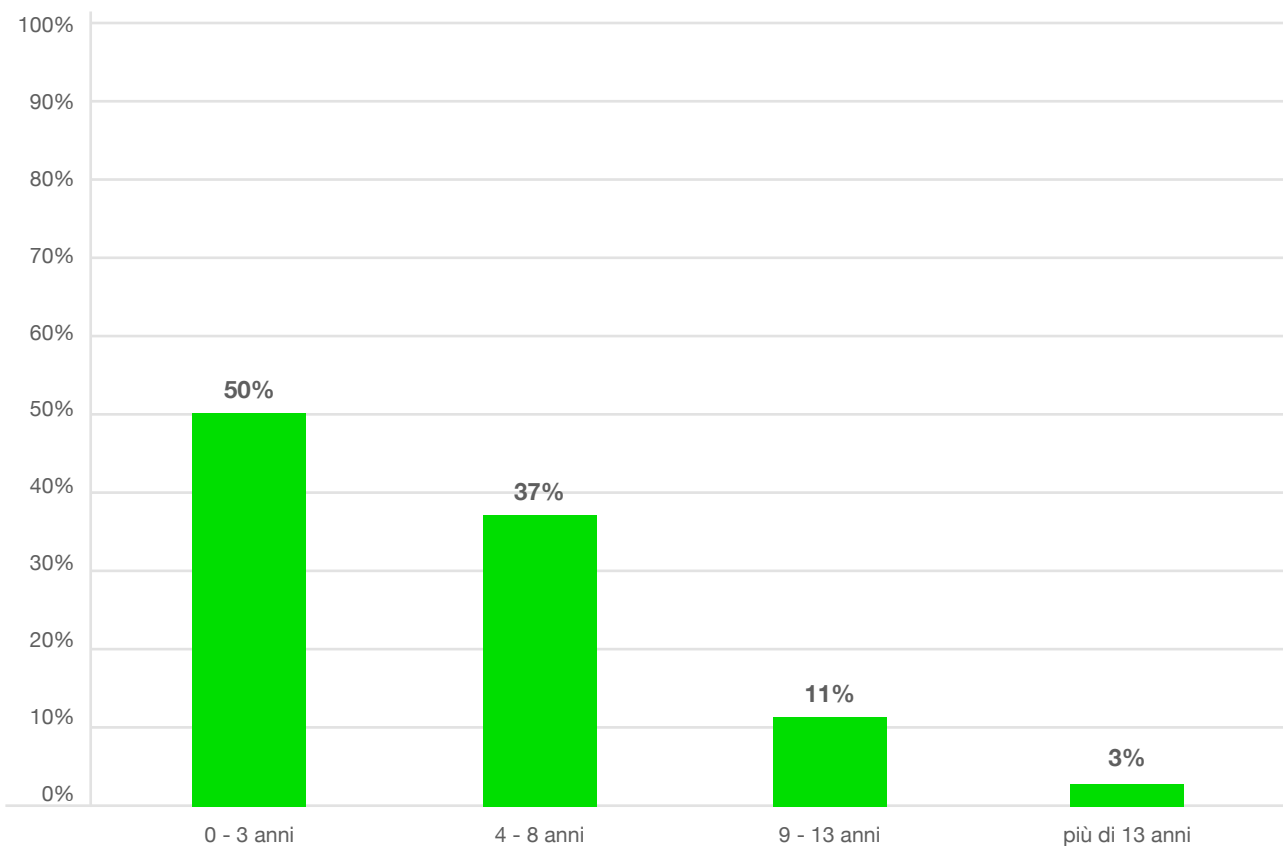
DISTRIBUZIONE OCCUPATI PER QUALIFICA E MANSIONE

Operatori Socio Sanitari e titoli equivalenti	1.772
Educatori / Insegnanti	753
Personale ausiliario	155
Coordinatore di servizio o di unità operativa	57
Personale cucina	57
Assistenti di trasporto	31
Impiegati segreteria e amministrazione	49
Terapisti della riabilitazione	6
Figure direttive / responsabili area / quadri	20
Infermiere professionale	74
Altro	210

QUALIFICHE E MANSIONI OCCUPATI AL 31/12/2011	N.	%
Operatori Socio Sanitari e titoli equivalenti	1.722	55,0%
Educatori / Insegnanti	753	24,0%
Personale ausiliario	155	4,9%
Coordinatore di servizio o di unità operativa	57	1,8%
Personale cucina	57	1,8%
Assistenti di trasporto	31	1,0%
Impiegati segreteria e amministrazione	49	1,6%
Terapisti della riabilitazione	6	0,2%
Figure direttive / responsabili area / quadri	20	0,6%
Infermiere professionale	74	2,4%
Altro	210	6,7%
TOTALE	3.134	100%

3 • LE RISORSE UMANE E IL LAVORO

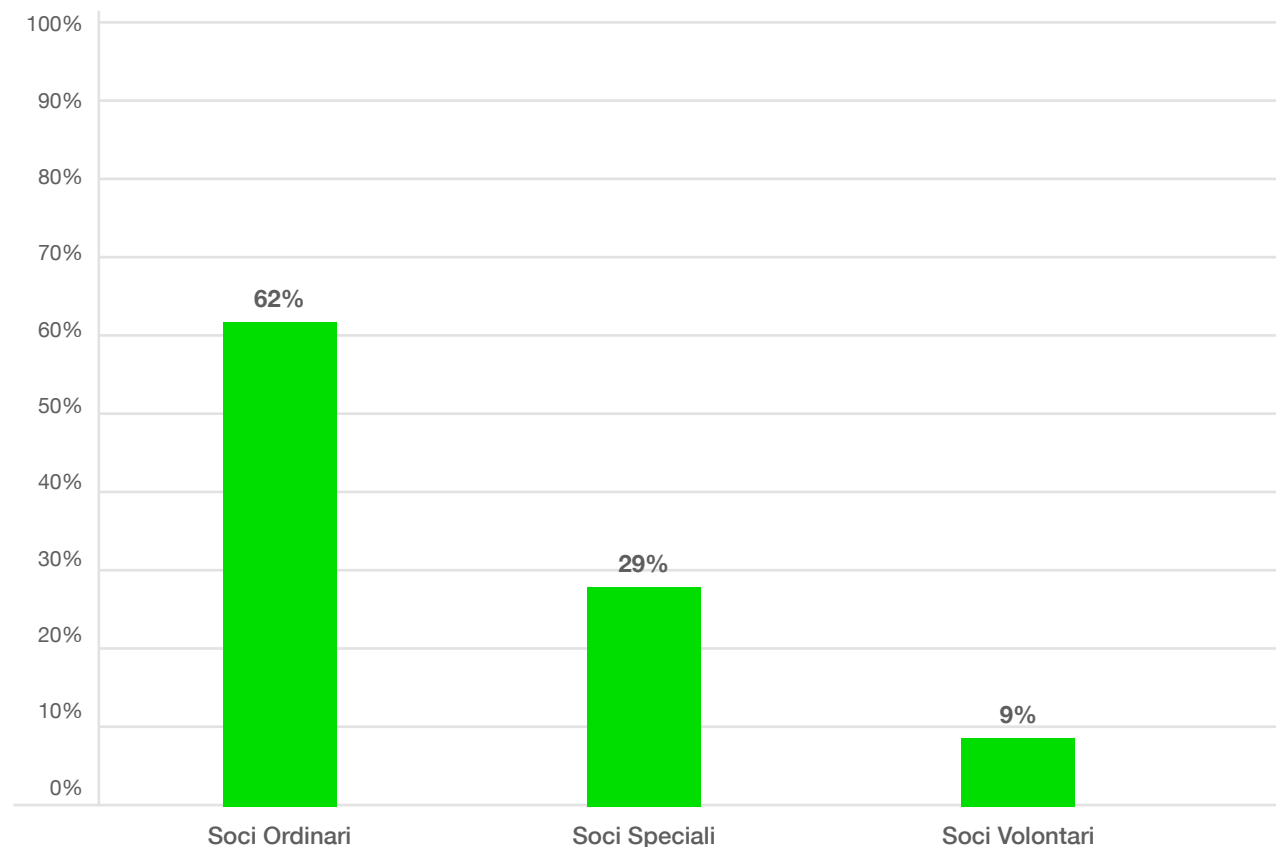
DISTRIBUZIONE OCCUPATI PER ANZIANITÀ DI SERVIZIO



ANZIANITÀ DI SERVIZIO	N.	%
0 - 3 anni	1.554	49,5%
4 - 8 anni	1.157	37,0%
9 - 13 anni	336	10,8%
più di 13 anni	87	2,7%
TOTALE	3.134	100%

3.4 Soci

DISTRIBUZIONE SOCI PER TIPOLOGIA



BASE SOCIALE AL 31/12/2011	N.	%
Soci Ordinari	2.476	62%
Soci Speciali	1.138	29%
Soci Volontari	374	9%
TOTALE	3.988	100%

3 • LE RISORSE UMANE E IL LAVORO

3.5 Turnover

Il dato di turnover è nel 2011 pari all'**1,52%** (Fonte: Riesame della Direzione)

3.6 Infortuni e sicurezza sul lavoro*

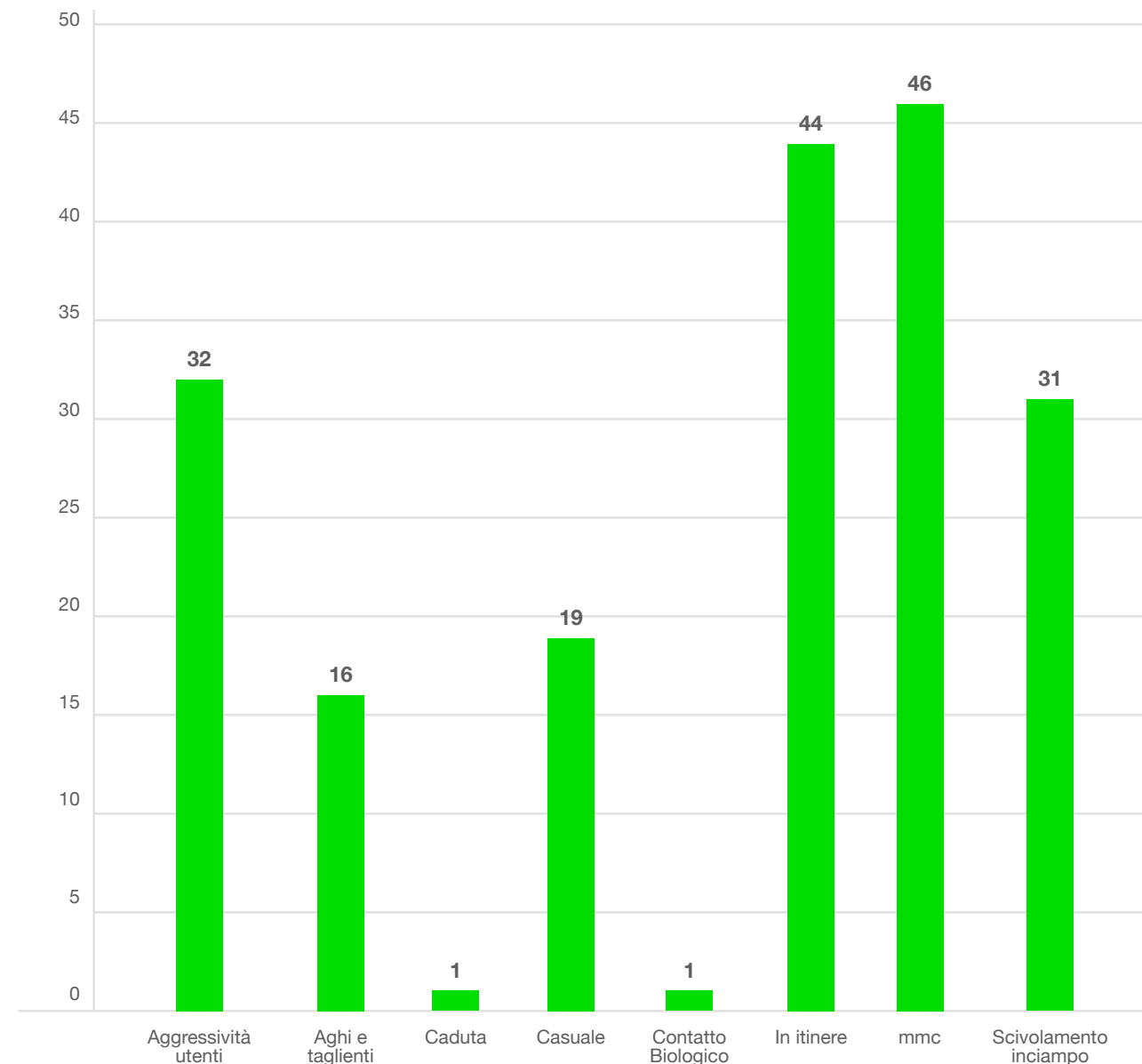
Si rinnova anche per il 2011 l'attività di vigilanza e prevenzione per garantire la sicurezza dei luoghi di lavoro, secondo quanto previsto dal D. Lgs. 81/08. Si è inoltre provveduto all'attività volta alla tutela ed alla corretta gestione dei dati personali come previsto dal D. Lgs. 196/2003.

Alla luce dell'Accordo Stato Regioni del 21 dicembre 2011, in materia di formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro, si è provveduto alla pianificazione dei percorsi formativi da intraprendere nell'anno 2012; sono inoltre proseguiti gli interventi di formazione in materia di prevenzione incendi e di pronto soccorso. L'analisi degli infortuni e delle malattie professionali ha confermato la sostanziale corretta applicazione e gestione delle misure di prevenzione e protezione previste nella documentazione di valutazione dei rischi. Si riporta di seguito l'analisi statistica delle principali cause che hanno portato ad infortuni nell'anno 2011. Il percorso formativo, che verrà intrapreso alla luce del suddetto Accordo Stato Regioni, mira innanzi tutto all'ulteriore sensibilizzazione del personale per garantire una sempre maggiore attenzione all'importanza dell'applicazione delle misure di sicurezza previste, a al fine di incrementare le performances aziendali.

CAUSA	N. EVENTI
aggressività utenti	32
aghi e taglienti	16
caduta	1
casuale	19
contatto biologico	1
in itinere	44
mmc	46
scivolamento/inciampo	31
TOTALE COMPLESSIVO	190

* Fonte: Aree Prevenzione e Sicurezza

TIPOLOGIA INFORTUNI - ANNO 2011



3 • LE RISORSE UMANE E IL LAVORO

3.7 Formazione del personale*

FORMAZIONE INTERNA

Per quanto riguarda il versante della formazione interna, l'anno 2011 ha rappresentato un banco di prova fondamentale per l'area formazione, visto l'incremento sostanziale dell'organico complessivo del personale che nel 2010 arriva ai 2.523 occupati e nel 2011 si attesta su un dato addizionato di numero 611 unità.

L'area da parte sua, è riuscita a far fronte alle esigenze formative di soci e dipendenti sia dal punto di vista della **FORMAZIONE OBBLIGATORIA** (D.Lgs. 81/08 – Ex libretto sanitario – haccp) sia dal punto di vista della **FORMAZIONE TECNICA** e dell'aggiornamento professionale con un totale di **95 corsi organizzati e gestiti** su tutto il territorio nazionale di riferimento con un totale di 686 ore di formazione erogata e **1.186 operatori formati**. Dato che registra **un incremento dei formati rispetto al 2010**.

FORMAZIONE FINANZIATA, A RICONOSCIMENTO ED ESTERNA A LIBERO MERCATO

La Formazione Finanziata e/o a Riconoscimento Regionale è stata, secondo una linea ormai consolidata, incentrata su **5 CORSI PROFESSIONALI PER OPERATORI SOCIO SANITARI** (cfr. tabella n. 1) i quali hanno rappresentato il fulcro di questo ambito di intervento, anche per la valenza strategica del monitoraggio e successiva valutazione del personale formato. I corsi, in parte avviati a fine 2010, sono attualmente ancora in corso.

A questi vanno aggiunti i **CORSI EX LEGGE LR. 41/2003, sulla produzione e vendita delle sostanze alimentari**, che sono stati destinati sia al personale interno che al libero mercato.

Sono stati inoltre realizzati interventi di **ALTA FORMAZIONE IN MODALITÀ VOUCHER** (Microsoft Data Communication Manager) in partnership con un altro ente di Formazione Accreditato, la ASFE scarl di Verona (cfr. tabella n. 2).

Per la prima volta in assoluto per la Cooperativa, sono inoltre stati organizzati e gestiti internamente **CORSI DI FORMAZIONE IN ACCREDITAMENTO ECM** (Educazione Continua in Medicina), che hanno da un lato permesso di coprire il fabbisogno interno in autonomia e dall'altro di promuovere un'ulteriore offerta strategica sul libero mercato. Il ritorno è stato senza dubbio positivo (cfr. tabella n. 5), sia dal punto di vista del risultato che della qualità degli interventi proposti, con un totale di 5 cicli seminariali e 1 attività residenziale organizzate e accreditate per complessivi 69 crediti ECM attribuibili, 73 ore di formazione in erogazione. In alcuni casi gli eventi hanno inoltre consentito di consolidare partnership con enti e organismi diversi e di crearne di nuove (Amani Srl), ampliando in questo modo il network di azione e diffusione dell'attività formativa in questo settore specifico.

Vanno inoltre messi in evidenza ulteriori interventi di formazione obbligatoria organizzati e gestiti esclusivamente per **CLIENTI PRIVATI** (Babylandia srl, Qualità_in_Farmacia srl, Primeur Accounting Service srl, SB Service) o per **PARTNER** (Aclicoop) o **SOCIETÀ DEL GRUPPO** (R&R, International School of Venice).

ALTRE ATTIVITÀ DI AREA

Per quanto riguarda l'inserimento ed il coordinamento di tutti i **TIROCINI FORMATIVI** attivati dalla cooperativa (cfr. tabella n. 7), il 2011 ha fatto registrare un aumento della richiesta e dei conseguenti inserimenti, con un totale di **213 tirocinanti** accolti e **61 convenzioni attivate** con gli enti invianti, dove il dato che rimane più

rilevante riguarda i tirocini universitari (Università di Padova – Università di Bologna le principali) per le facoltà di Scienze della Formazione e Psicologia. Seguno per quantità, i tirocini di specializzazione delle scuole di psicologia e psicoterapia per l'abilitazione alla professione. Va evidenziato il lavoro di rete che anno dopo anno viene implementato e che sta portando frutti anche in altri ambiti di lavoro dell'area.

DATI:

TAB 1 ATTIVITÀ SOGGETTE A FINANZIAMENTO E/O A RICONOSCIMENTO REGIONALE

N.	ATTIVITÀ	DURATA	ALLIEVI FORMATI	ABBANDONI
1	CORSO PER OPERATORE SOCIO SANITARIO COD. 099 SEDE VENEZIA-MESTRE APPROVATO CON DGR 504/10 - DDR 426/10 (in corso)	1000 ORE PERIODO 2010/2012	26	4
2	CORSO PER OPERATORE SOCIO SANITARIO COD. 100 SEDE VENEZIA-MESTRE APPROVATO CON DGR 504/10 - DDR 426/10 (in corso)	1000 ORE PERIODO 2010/2012	27	0
3	CORSO PER OPERATORE SOCIO SANITARIO COD. 101 SEDE MELOLO (VE) APPROVATO CON DGR 504/10 - DDR 426/10 (in corso)	1000 ORE PERIODO 2011/2012	29 IN FORMAZ.	1
4	CORSO PER OPERATORE SOCIO SANITARIO COD. 102 PORTOGRUARO (VE) APPROVATO CON DGR 504/10 - DDR 426/10 (in corso)	1000 ORE PERIODO 2011/2012	30 IN FORMAZ.	1
5	CORSO PER OPERATORE SOCIO SANITARIO COD. 103 PONTE SAN NICOLÒ (PD) APPROVATO CON DGR 504/10 - DDR 426/10 (in corso)	1000 ORE PERIODO 2011/2012	29 IN FORMAZ.	3
6	CORSO EX LIBRETTO SANITARIO COD. 4 VERONA APPROVATO CON DGR 4199/2009 - DEC 303/2010	3 ORE REALIZZATO IL 09/06/11	10	0
7	CORSO EX LIBRETTO SANITARIO COD. 5 CONSELVE APPROVATO CON DGR 4199/2009 - DEC 303/2010	3 ORE REALIZZATO IL 16/06/11	11	0
8	CORSO EX LIBRETTO SANITARIO COD. 6 GRUARO APPROVATO CON DGR 4199/2009 - DEC 303/2010	3 ORE REALIZZATO IL 22/09/11	5	0
9	CORSO EX LIBRETTO SANITARIO COD. 7 VICENZA APPROVATO CON DGR 4199/2009 - DEC 303/2010	3 ORE REALIZZATO IL 15/10/11	10	0

* Fonte: Area Formazione

3 • LE RISORSE UMANE E IL LAVORO

10	CORSO EX LIBRETTO SANITARIO COD. 8 PADOVA APPROVATO CON DGR 4199/2009 - DEC 303/2010	3 ORE REALIZZATO IL 22/10/11	28	0
11	CORSO EX LIBRETTO SANITARIO COD. 9 MOGLIANO VENETO APPROVATO CON DGR 4199/2009 - DEC 303/2010	3 ORE REALIZZATO IL 29/10/11	13	0
			218	9

ALTRE ATTIVITÀ A FINANZIAMENTO

N.	ATTIVITÀ	TIPOLOGIA	DURATA	ALLIEVI FORMATI	ABB.	PARTNERSHIP ATTIVATE
1	PROGETTO FON.COOP: "QUALITÀ - SICUREZZA - INNOVAZIONE NEI SERVIZI SOCIO-SAN- ITARI ED EDUCATIVI" C19A080005 SALDO RISORSE 2008	FINANZIAMENTO CON RICHIESTA DI QUOTA DI CO-FINANZIAMENTO PER COSTO ALLIEVI	APRILE 2010 - OTTOBRE 2011	442	0	1.FONDAZIONE S. M. MATER DOMINI 2.EDUCATION S.R.L. 3. AMT
2	CATALOGO INTER- REGIONALE ALTA FORMAZIONE IN RETE - CORSO "MICROSOFT DATA COMMUNICA- TION AND PROTECTION MANAGER"	VOUCHER REGIONALE	1600 ORE	2	0	ASFE SCARL VERONA
3	CORSO FSE PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO PER CENTRO RIABILITA- TIVO VILLA SAN PIETRO	FINANZIAMENTO FSE	20/09/2010	30	1	
				474	1	

TAB. 2 FORMAZIONE A LIBERO MERCATO

N	ATTIVITÀ	CLIENTE	SEDE	DURATA	ALLIEVI FOR.
1	PACCHETTO FORMAZIONE OBBLIGATORIA: CORSO ANTINCENDIO BASSO, CORSO PER RSPP, CORSO BASE PRIMO SOCCORSO AZIENDALE	BABYLANDIA S.R.L.	BABYLANDIA S.R.L. VERONA	32 ORE	39
2	CORSO ANTINCENDIO MEDIO	R&R	PALAZZO E33 VIALE DELL'INDUSTRIA SAN MARTINO BUONALBERGO (VR)	08 ORE 19/03/11	16
3	CORSO EX LIBRETTO SANITARIO	SB SERVICE	RSA PARCO DEL SOLE - VIA BOCCACCIO, 96 PADOVA	03 ORE 22/10/11	7
4	CORSO EX LIBRETTO SANITARIO	SINGOLO PRIVATO	RSA PARCO DEL SOLE - VIA BOCCACCIO, 96 PADOVA	03 ORE 22/10/11	1
5	CORSO BASE PRIMO SOCCORSO AZIENDALE	QUALITÀ IN FARMACIA	CENTRO SOCIALE F. FABBRI PIAZZA COSNIGA, 6 SAN VENDEMIANO (TV)	12 ORE 21-28/01/12	1
6	CORSO BASE PRIMO SOCCORSO AZIENDALE	PRIMEUR ACCOUNTING SERVICE S.R.L.	CENTRO SOCIALE F. FABBRI PIAZZA COSNIGA, 6 SAN VENDEMIANO (TV)	12 ORE 21-28/01/12	1
7	CICLO SEMINARI ECM "AGGIORNAMENTO SUL LAVORO CLINICO CON GLI ADOLESCENTI"	PRIVATI ESTERNI	RSA PARCO DEL SOLE - VIA BOCCACCIO, 96 PADOVA	03 ORE SETTEMBRE OTTOBRE 2011	3
8	CICLO SEMINARI ECM "ADOLESCENTI MOLTO DIFFICILI: COMPRENDERLI PER AIUTARLI"	PRIVATI ESTERNI	RSA PARCO DEL SOLE - VIA BOCCACCIO, 96 PADOVA	03 ORE NOVEMBRE DICEMBRE 2011	50
9	CORSO DI AGGIORNAMENTO RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA	INTERNATIONAL SCHOOL	RSA PARCO DEL SOLE - VIA BOCCACCIO, 96 PADOVA	08 ORE MARZO 2011	1
				84	119

3 • LE RISORSE UMANE E IL LAVORO

TAB. 3 FORMAZIONE OBBLIGATORIA EROGATA IN SERVIZI INTERNI

N.	ATTIVITÀ	SEDE	SERVIZI COINVOLTI	DURATA	PERIODO REALIZZAZIONE	ALLIEVI FORMATI	REALIZZATE IN COLLABORAZIONE CON ENTI ESTERNI
1	CORSO DI AGGIORNAMENTO DI PRIMO SOCCORSO AZIENDALE	ACLICOOP - VIA MIRANESE, 98/N MIRANO (VE)	AREA I INFANZIA	04	DICEMBRE 2011	15	
2	CORSO DI AGGIORNAMENTO DI PRIMO SOCCORSO AZIENDALE	RSD BRESSO - VIA DON VERCESI BRESSO	CDD SALTRIO	04	SETTEMBRE 2011	02	
3	CORSO DI AGGIORNAMENTO DI PRIMO SOCCORSO AZIENDALE	CASA DI RIPOSO S. MARIA DEI BATTUTI - LARGO SAN GIORGIO, 3 NOALE	CASA DI RIPOSO S. MARIA DEI BATTUTI - INTEGR. SCOLASTICA ULSS 13	04	MARZO 2011	15	
4	CORSO DI AGGIORNAMENTO DI PRIMO SOCCORSO AZIENDALE	CERRIS - VIA MONTE NOVEGNO, 4 VERONA	CERRIS	04	MARZO 2011	12	
5	CORSO BASE DI PRIMO SOCCORSO AZIENDALE	ACLICOOP - VIA MIRANESE, 98/N MIRANO (VE)	AREA I INFANZIA	12	DICEMBRE 2011	02	
6	CORSO BASE DI PRIMO SOCCORSO AZIENDALE	RSA MARZANA - PIAZZA LAMBRANZI, 1 VERONA	RSA MARZANA	12	OTTOBRE 2011	20	
7	CORSO BASE DI PRIMO SOCCORSO AZIENDALE	RSD BRESSO - VIA DON VERCESI BRESSO	RSD BRESSO, CDD GORGONZOLA, CDD SALTRIO	12	SETTEMBRE 2011	12	
8	CORSO BASE DI PRIMO SOCCORSO AZIENDALE	CERRIS - VIA MONTE NOVEGNO, 4 VERONA	CASA ACCOGLIENZA VERONA - CERRIS I INFANZIA	12	FEBBRAIO - MARZO 2011	34	
9	CORSO BASE DI PRIMO SOCCORSO AZIENDALE	RSA MARZANA - PIAZZA LAMBRANZI, 1 VERONA	RSA MARZANA	12	GENNAIO 2011	20	
10	ESAME DI IDONEITÀ TECNICA PER L'ESPLETAMENTO DELL'INCARICO DI ADDETTO ANTINCENDIO	COMANDO VIGILI DEL FUOCO DI VERONA	RSA MARZANA	-	DICEMBRE 2011	-	
11	ESAME DI IDONEITÀ TECNICA PER L'ESPLETAMENTO DELL'INCARICO DI ADDETTO ANTINCENDIO	COMANDO VIGILI DEL FUOCO DI CAGLIARI	RSA S. ELIA	-	OTTOBRE 2011	-	
12	ESAME DI IDONEITÀ TECNICA PER L'ESPLETAMENTO DELL'INCARICO DI ADDETTO ANTINCENDIO	COMANDO VIGILI DEL FUOCO DI TRENTO	VILLA SAN PIETRO	-	OTTOBRE - NOVEMBRE 2011	-	

3 • LE RISORSE UMANE E IL LAVORO

13	ESAME DI IDONEITÀ TECNICA PER L'ESPLETAMENTO DELL'INCARICO DI ADDETTO ANTINCENDIO	COMANDO VIGILI DEL FUOCO DI PADOVA - VIA SAN FIDENZIO, 3	CASA DI RIPOSO S. MARIA BATTUTI	-	MARZO 2011	-
14	ESAME DI IDONEITÀ TECNICA PER L'ESPLETAMENTO DELL'INCARICO DI ADDETTO ANTINCENDIO	COMANDO VIGILI DEL FUOCO DI CAGLIARI	RSA S. ELIA	-	GENNAIO - FEBBRAIO2011	- AR.DE srl
15	ESAME DI IDONEITÀ TECNICA PER L'ESPLETAMENTO DELL'INCARICO DI ADDETTO ANTINCENDIO	COMANDO VIGILI DEL FUOCO DI PADOVA	CASA DI RIPOSO DI NOALE, RSA PARCO DEL SOLE, CASA DI RIPOSO SAN CAMILLO	-	GENNAIO2011	-
16	CORSO DI RIPASSO ANTINCENDIO ED ESERCITAZIONE PRATICA PER ESAME	RSA S. ELIA NUXIS	RSA S ELIA	1,5	SETTEMBRE 2011	08
17	CORSO DI RIPASSO ANTINCENDIO ED ESERCITAZIONE PRATICA PER ESAME	CASA DI RIPOSO S. M. DEI BATTUTI LARGO SAN GIORGIO, 3 NOALE (VE)	CASA DI RIPOSO S. M. DEI BATTUTI	04	MARZO 2011	15
18	CORSO DI RIPASSO ANTINCENDIO ED ESERCITAZIONE PRATICA PER ESAME	RSA FORMIGINE VIA GIARDINI SUD, 23 - FORMIGINE (MO)	RSA FORMIGINE	03	AGOSTO 2011	43
19	CORSO DI AGGIORNAMENTO PERIODICO ANTINCENDIO PER ATTIVITÀ A RISCHIO MEDIO	ASILO NIDO GLI GNOMI VIA FONTANESI, 37 TORINO (TO)	ASILO BALBO E FONTANESI	04	NOVEMBRE 2011	16

3 • LE RISORSE UMANE E IL LAVORO

TAB. 4 FORMAZIONE TECNICA EROGATA IN SERVIZI INTERNI

N.	ATTIVITÀ	SEDE	SERVIZI COINVOLTI	DURATA	PERIODO REALIZZAZIONE	ALLIEVI FORMATI	REALIZZATE IN COLLABORAZIONE CON ENTI ESTERNI
1	LABORATORIO DI ESPRESSIVITÀ, I DISTURBI DEL COMPORTAMENTO, MOVIMENTAZIONE CARICHI	FONDAZIONE ANFFAS RIVIERA DEL BRENTA – VIA PELLESTRINA ORIAGO DI MIRA (VE)	COMUNITÀ IL MOSAICO	09	GIUGNO – NOVEMBRE 2011	08	
2	LA PROFESSIONALITÀ DELL'EDUCATORE	ASILO GLI GNOMI	ASILI DI TORINO E SALUZZO	08	APRILE 2011	27	
3	LE DIFFICOLTÀ SPECIFICHE DELL'APPRENDIMENTO	SCUOLA DELL'INFANZIA S. RITA JESOLO PAESE (VE)	ASILO CAVALLINO	12	OTTOBRE – NOVEMBRE 2011	06	
4	GIOCO DI GRUPPO E GRUPPO IN GIOCO	CODESS SOCIALE UFFICIO DI GALLARATE PIAZZALE EUROPA, 2	INTEGRAZIONE SCOLASTICA BUSTO ARSIZIO E CASSANO MAGNAGO	12	APRILE 2011	10	
5	IL PROGETTO EDUCATIVO: DALLA STESURA ALLA VERIFICA	CODESS SOCIALE UFFICIO DI GALLARATE PIAZZALE EUROPA, 2	INTEGRAZIONE SCOLASTICA CARDANO AL CAMPO E CASSANO MAGNAGO	12	GENNAIO 2011	10	
6	L'EDUCATORE E GLI STILI COMUNICATIVI	RSD DI BRESSO - VIA DON VERCESI, 41	INTEGRAZIONE SCOLASTICA CORMANO E CINISELLO BALSAMO	12	FEBBRAIO – MARZO 2011	12	
7	ABITARE IL CONFLITTO	COMUNITÀ LA MAGNOLIA VIA CLAVIERE 12 - PIANEZZA	COMUNITÀ LA MAGNOLIA	30	OTTOBRE 2011 – GENNAIO 2012	06	
8	TECNICHE DI COTTURA NELLA RISTORAZIONE E INTOLLERANZE ALIMENTARI CELIACHIA	ASILO VIA FONTANESI, 37 TORINO	ASILI TORINO	10	LUGLIO 2011	12	
9	FORMAZIONE PER NEOCOORDINATORI – EDIZIONE 1	CODESS SOCIALE UFFICIO DI GALLARATE - PIAZZALE EUROPA, 2	SERVIZI VARI	08	MARZO 2011	08	
10	FORMAZIONE PER NEOCOORDINATORI – EDIZIONE 2	RSA PARCO DEL SOLE – VIA BOCCACCIO, 96 PADOVA	SERVIZI VARI	08	GIUGNO 2011	07	
11	FORMAZIONE PER NEOCOORDINATORI – EDIZIONE 3	PALAZZO E33 – VIA DELL'INDUSTRIA SAN MARTINO BUON ALBERGO (VR)	SERVIZI VARI	08	NOVEMBRE 2011	09	
12	SEMINARIO “LA COMUNICAZIONE NELL'ÈQUIPE DI LAVORO”	RSA PARCO DEL SOLE – VIA BOCCACCIO, 96 PADOVA	I INFANZIA	08	FEBBRAIO – MARZO 2011	27	

3 • LE RISORSE UMANE E IL LAVORO

13	SEMINARIO “GESTIONE DELLA GENITORIALITÀ DISFUNZIONALE”	RSA PARCO DEL SOLE – VIA BOCCACCIO, 96 PADOVA	I INFANZIA	08	APRILE 2011	50	
14	SEMINARIO “LA PROFESSIONALITÀ DELL’EDUCATORE (RISPETTO AI COLLEGHI, AI BAMBINI-UTENTI E ALLE LORO FAMIGLIE)”	RSA PARCO DEL SOLE – VIA BOCCACCIO, 96 PADOVA	I INFANZIA	08	MARZO 2011	44	
15	SEMINARIO “LA PROFESSIONALITÀ DELL’EDUCATORE RISPETTO AI COLLEGHI, AI BAMBINI E AI GENITORI”	ASILO BUONARROTI IN VIA BUONARROTI, 6 ROVIGO	I INFANZIA	08	MAGGIO 2011	31	
16	SEMINARIO “I BAMBINI, LE FAMIGLIE E LE EDUCATRICI PROTAGONISTI DENTRO AL NIDO PER EDUCARSI ED EDUCARE AD EDUCARE”	RSA PARCO DEL SOLE – VIA BOCCACCIO, 96 PADOVA	I INFANZIA	08	MARZO – APRILE 2011	37	
17	SEMINARIO “L’OSSERVAZIONE NEI CONTESTI EDUCATIVI: PERCHÉ OSSERVARE, COME OSSERVARE?”	PALAZZO E33 – VIA DELL’INDUSTRIA SAN MARTINO BUON ALBERGO (VR)	I INFANZIA	08	MAGGIO 2011	20	
18	EQUIPE I INFANZIA	RSA PARCO DEL SOLE – VIA BOCCACCIO, 96 PADOVA	UFFICIO I INFANZIA	24	GENNAIO –GIUGNO 2011	05	
19	TECNICHE DI RELAZIONE INTERPERSONALE, MOTIVAZIONE AL LAVORO E SUPERVISIONE OPERATIVA	RSA FORMIGINE – VIA GIARDINI SUD FORMIGINE	RSA FORMIGINE	14	NOVEMBRE – DICEMBRE 2011	19	
20	“PRINCIPALI PATOLOGIE DELLA POPOLAZIONE ANZIANA: DEMENZA E MALATTIA DI ALZHEIMER”	PALAZZO E33 - VIALE DEL LAVORO SAN MARTINO BUON ALBERGO (VR)	SAD ANZIANI VERONA	5,5	DICEMBRE 2011	18	
21	L’ELABORAZIONE, COMPrensIONE E ATTIVAZIONE DEL PROGETTO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE (PAI) DI INTERVENTO. LA COMUNICAZIONE COME ULTERIORE STRUMENTO DI LAVORO	MILANO IN VIA C.BARONI 47/A	SAD MILANO	12 X DUE GRUPPI	GIUGNO – NOVEMBRE 2011	24	
22	LA VIOLENZA FAMILIARE SUI MINORI - ASPETTI LEGALI, PSICOLOGICI E INTERVENTI EDUCATIVI	RSA PARCO DEL SOLE – VIA BOCCACCIO, 96 PADOVA	SED PROVINCIA DI PADOVA	10	MARZO – APRILE 2011	24	FONDAZIONE S.M.M.DOMINI
23	IL RUOLO NEL SIS ATTIVITÀ DI COORDINAMENTO TECNICHE DI ANIMAZIONE	OSPEDALE DI BOVOLONE	ULSS 21	20	SETTEMBRE 2011 – MAGGIO 2012	30	

3 • LE RISORSE UMANE E IL LAVORO

24	SCUOLA, AUTISMO E ASD (DISTURBI DELLO SPETTRO AUTISTICO)	IIS BARTOLOMEO MONTAGNA IN VIA MORA E ITIS ROSSI	SERVIZIO INTEGRAZIONE SCOLASTICA VICENZA	06	MARZO – MAGGIO 2011	09	ORGANIZZATO DALLO SPORTELLLO PROVINCIALE AUTISMO – IST. COMPRESIVO DI ROSÀ
25	SEMINARIO ECM “LA GENITORIALITÀ DISFUNZIONALE”	RSA PARCO DEL SOLE – VIA BOCCACCIO, 96 PADOVA	COMUNITÀ	03	MAGGIO 2011	17	
26	SEMINARIO ECM “NARCISISMO”	RSA PARCO DEL SOLE – VIA BOCCACCIO, 96 PADOVA	COMUNITÀ	03	MAGGIO 2011	16	
27	SEMINARIO ECM “GENITORI DI ADOLESCENTI”	RSA PARCO DEL SOLE – VIA BOCCACCIO, 96 PADOVA	COMUNITÀ	03	GIUGNO 2011	18	
28	SEMINARIO ECM “DEPRESSIONE E DISTURBO BIPOLARE”	RSA PARCO DEL SOLE – VIA BOCCACCIO, 96 PADOVA	COMUNITÀ	03	SETTEMBRE 2011	13	
29	SEMINARIO ECM “LE PATOLOGIE LIMITE E I DISTURBI BIPOLARI”	RSA PARCO DEL SOLE – VIA BOCCACCIO, 96 PADOVA	COMUNITÀ	03	SETTEMBRE 2011	11	
30	SEMINARIO ECM “I DISTURBI OSSESSIVI COMPULSIVI”	RSA PARCO DEL SOLE – VIA BOCCACCIO, 96 PADOVA	COMUNITÀ	03	OTTOBRE 2011	12	
31	SEMINARIO ECM “PASSIONI E SOLITUDINI TRA REALTÀ E VIRTUALE”	RSA PARCO DEL SOLE – VIA BOCCACCIO, 96 PADOVA	COMUNITÀ	03	OTTOBRE 2011	03	
32	SEMINARIO ECM “I CROCEVIA DELL’ADOLESCENZA TRA EROS E THANATOS”	RSA PARCO DEL SOLE – VIA BOCCACCIO, 96 PADOVA	COMUNITÀ	03	NOVEMBRE 2011	14	
33	SEMINARIO ECM “LA VIOLENZA DEGLI ADOLESCENTI”	RSA PARCO DEL SOLE – VIA BOCCACCIO, 96 PADOVA	COMUNITÀ	03	DICEMBRE 2011	09	
34	SEMINARIO ECM “IL PROCESSO DIAGNOSTICO IN ADOLESCENZA”	RSA PARCO DEL SOLE – VIA BOCCACCIO, 96 PADOVA	COMUNITÀ	04	NOVEMBRE 2011	16	
35	SEMINARIO ECM “LO SVILUPPO COGNITIVO DEGLI ADOLESCENTI DIFFICILI”	RSA PARCO DEL SOLE – VIA BOCCACCIO, 96 PADOVA	COMUNITÀ	04	DICEMBRE 2011	21	
				327,5		603	

3 • LE RISORSE UMANE E IL LAVORO

TAB. 5 TIROCINI ATTIVATI IN SERVIZI INTERNI

N.	ENTE INVIANTE	SERVIZIO DOVE SI È SVOLTO IL TIROCINIO	N. TIROCINANTI
1	ISTITUTO L. DA VINCI	RSA PARCO DEL SOLE	04
2	ASSOCIAZIONE ELISABETTA D'UNGHERIA	RSA PARCO DEL SOLE	02
3	ASSOCIAZIONE CMT CENTRO DI MUSICOTERAPIA STUDI E RICERCHE DI MILANO	RSD BRESSO	01
4	AZIENDA ULSS N 16 - PADOVA	RSA PARCO DEL SOLE	08
5	CENTRO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE LUIGI CLERICI DI MILANO	RSD BRESSO	05
6	CENTRO MUSICOTERAPIA STUDI E RICERCHE	RSD BRESSO	03
7	CENTRO PER L'IMPIEGO DI ADRIA	ASILO TAGLIO DI PO'	01
8	CONSERVATORIO STATALE DI MUSICA "EVARISTO FELICE DALL'ABACO"	VILLA SAN PIETRO	01
9	COOP. SOC. DI SOLIDARIETÀ PROMOZIONE LAVORO ONLUS	SAN CAMILLO - ANFFAS VICENZA	03
10	CSEA	RSA SAN GIUSEPPE AGLIÈ	01
11	EDUCANDATO STATALE "San Benedetto"	ASILO NIDO MONTAGNANA	02
12	ENAIIP FVG	SAD GORIZIA	17
13	ENAIIP LOMBARDIA	COMUNITÀ PERCORSI	01
14	ENAIIP VENETO	RSA PARCO DEL SOLE CEOD DOLO CASA ACCOGLIENZA VERONA COMUNITÀ IL SOLE CONSELVE UFFICI VERONA - SAD ALBIGNASEGO	27
15	ENGIM	SCORZÈ	02
16	ENERGHEIA IMPRESA SOCIALE SRL	CDI MACALLÈ CERIANO LAGHETTO	01

17	EUROCOM SRL	CDI MACALLÈ CERIANO LAGHETTO RSD BRESSO	
18	FONDAZIONE CASA DELLA GIOVENTÙ - CFP	COMUNITÀ PETER PAN	01
19	COMUNITÀ PETER PAN	COMUNITÀ AZZURRO SOLE	04
20	I.I.S. A. EINSTEIN	ASILO TRINCANATO	04
21	IIS ROLANDO DA PIAZZOLA	RSA PARCO DEL SOLE	01
22	INSIEME SI PUÒ	ASILO FRESCADA DI PREGANZIOL (TV)	02
23	IREA MORINI PEDRINA PELÀ TONO	SAD ULSS 10	01
24	IRIDE FORMAZIONE	AZZURRO SOLE	01
25	IRPA	COMUNITÀ PERCORSI - VARESE	01
26	ISIS G.A. PUJATI	ASILO NIDO LA CHIOCCIOLA	01
27	ISTITUTO CORTIVO S.P.A.	COMUNITÀ EDUCATIVA ALICE È NELLA CASA	01
28	ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "LUIGI LUZZATTI"	COMUNITÀ PETER PAN	04
29	ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE DI LONIGO	ASILO NIDO "L'ARCOBALENO" ARCOLE - OSPEDALE DI LONIGO	03
30	ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE G. SOLERI-BERTONI	ASILO NIDO "J. MONNET" - SALUZZO	07
31	ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE DON MILANI	VILLA SAN PIETRO	01
32	ISTITUTO FABIO BESTA	ASILO FRESCADA DI PREGANZIOL ASILO DI PREGANZIOL	04
33	ISTITUTO IPSSCTA "P. VERRI"	CDI ANZIANI "DON GHIRINGHELLI" DI JERAGO ASILO NIDO LA COCCINELLA CAVARIA CON PREMEZZO	03

3 • LE RISORSE UMANE E IL LAVORO

34	ISTITUTO PROFESSIONALE DI STATO PER I SERVIZI COMMERCIALI, TURISTICI, SOCIALI, ALBERGHIERI PIETRO VERRI	C.S.S.A.S. DA VILLA COMERO ASILO NIDO LA COCCINELLA	03
35	ISTITUTO L. DA VINCI	ASILO VIGONZA - MONSELICE	05
36	ISTITUTO PROFESSIONALE SILVIO PELLICO	ASILO NIDO "J. MONNET" - SALUZZO	03
37	ISTITUTO STALE D'ISTRUZIONE SUPERIORE "FLORENCE NIGHTINGALE"	ASILO NIDO CAMPOSAMPIERO (PD)	02
38	ISTITUTO STATALE "DUCA DEGLI ABRUZZI"	ASILO PREGANZIOL	01
39	ISTITUTO STATALE DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE FABIO BESTA	ASILO DI FRESCADA DI PREGANZIOL	02
40	ISTITUTO SUPERIORE DI LONIGO	RSA LONIGO	02
41	ISTITUTO TDA ATHENA	COMUNITÀ ALBATROS	01
42	ISTITUTO TECNICO PER LE ATTIVITÀ SOCIALI MAZZINI DIRIGENTE DI COMUNITÀ	GEOD DOLO	02
43	ISTITUTO SAN FRANCESCO S.R.L.	CDI DI BOVEZZO	01
44	ITAS VENDRAMIN CORNER DIRIGENTE DI COMUNITÀ	ASILO NIDO MAERNE DI MARTELLAGO - ASILO SCORZÈ - ASILO MAZZOCCO DI MOGLIANO V.TO -	07
45	JOB&SCHOOL	UFFICI PORTOGRUARO	03
46	LICEI STATALI "L. STEFANINI"	ASILO MOGLIANO V.TO - ASILO MAERNE ASILO QUARTO D'ALTINO - CEOD DOLO INTERNATIONAL SCHOOL	12
47	LICEO CLASSICO "C. BOCCHI"	ASILO TAGLIO DI PO	06
48	LICEO PSICOPEDAGOGICO N. TOMMASEO	INTERNATIONAL SCHOOL	02
49	LICEO STATALE G. COTTA	ASILO MEGLIADINO SAN VITALE LEGNARO - CASALEONE - BOVOLONE	05
50	LICEO STATALE GALILEO GALILEI	ASILO GIANNI RODARI	01

51	OPERA ARMIDA BARELLI	VILLA SAN PIETRO	01
52	SCUOLA DI PSICOTERAPIA PSICOSINTETICA	COMUNITÀ DARSENA - KARISMA	01
53	SCUOLA DI SPECIALIZZAZIONE IN PSICOTERAPIA INTEGRATA	ASDA CASA FAMIGLIA PER DISABILI BUSTO ARSIZIO - RSD BRESSO	02
54	U.L.S.S. 21	ASILO NIDO AZIENDALE "FIOR DI NIDO" DI LEGNAGO	01
55	UFFICIO COMUNE CITTÀ DI SASSUOLO	RSA FORMIGINE	02
56	ULSS 17 SIL	ASILO MONSELICE	01
57	ULSS 9 SIL	ASILO MAZZOCCO DI MOGLIANO V.TO	02
58	UNIVERSITÀ CA' FOSCARI	INTERNATIONAL SCHOOL	01
59	UNIVERSITÀ CATTOLICA DEL SACRO CUORE	COMUNITÀ PERCORSI	01
60	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BOLOGNA	ASILI - SED	02
61	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA	COMUNITÀ KARISMA - ASILO MONSELICE ASILO SCORZÈ - RSA PARCO DEL SOLE AREA GIOVANI - ASILO CONEGLIANO	12
TOT. ENTI CON CUI SI SONO ATTIVATE CONVENZIONI: 61			213

4 • DATI E TRAGUARDI DI CUSTOMER*

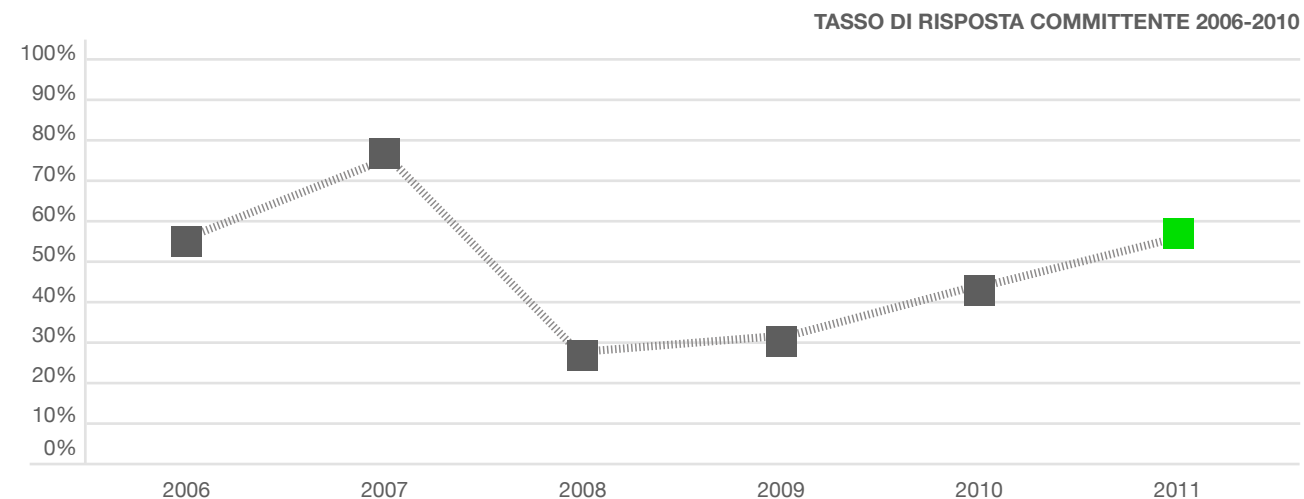
4.1 Misurazione della soddisfazione della committenza

PREMESSA

Di seguito sono illustrati alcuni dati relativi all'andamento del gradimento del committente per l'anno 2011 ed il loro raffronto con gli anni precedenti.

Per poterli correttamente interpretare si ritiene opportuno premettere che:

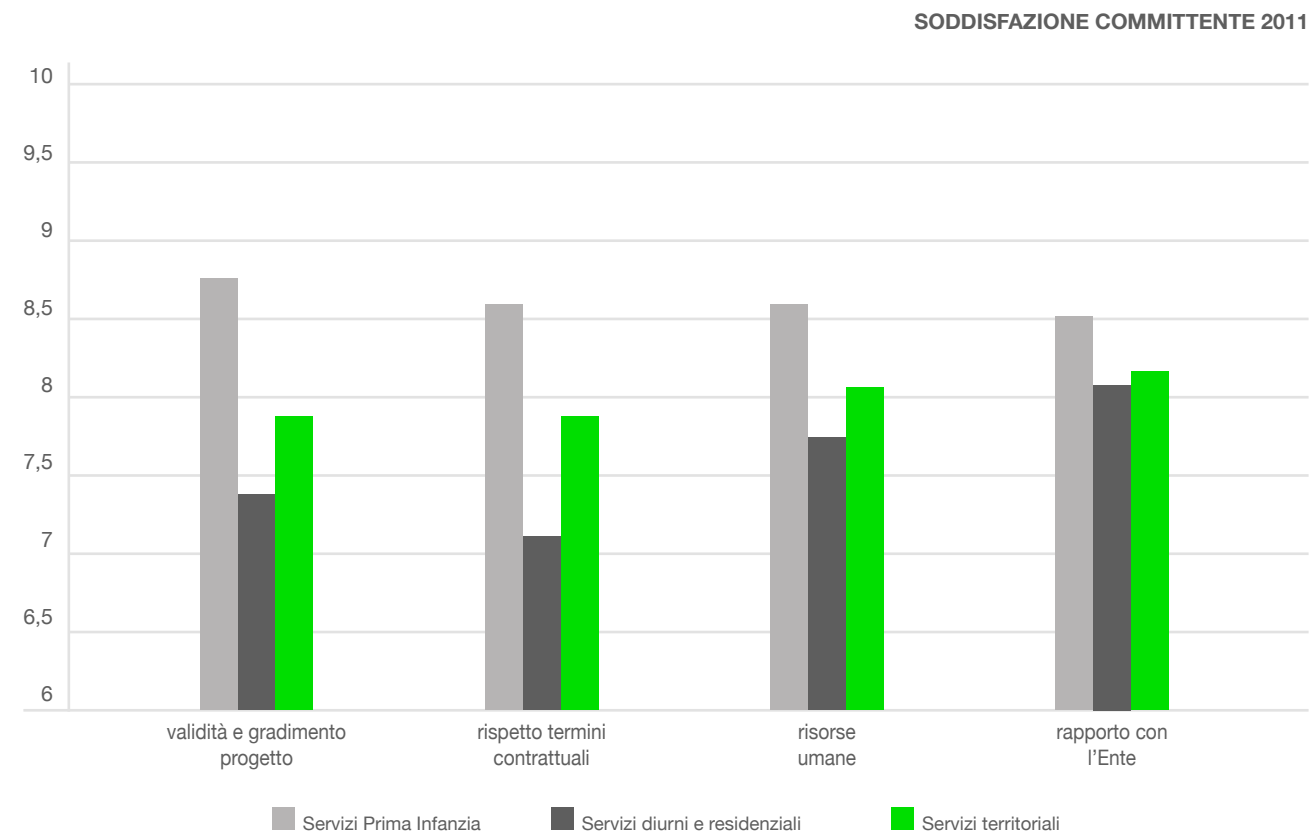
- Il raffronto per aree è stato fatto solo ove i dati presenti fossero quantitativamente significativi e rappresentativi; non si è pertanto proceduto per l'Area Centro sud poiché, per la tipologia di servizi gestiti, i riscontri di gradimento sono legati quasi esclusivamente al cliente/utente e pertanto rilevati con altra misurazione. Ugualmente non sono disponibili esiti della nuova area Lombardia Est perché la somministrazione è stata effettuata solo a 2 Committenti appartenenti all'area ma già precedentemente a gestione Codess. Per tutti gli altri si è stabilito di procedere a partire dal 2012.
- Per carenza di risorse dedicabili non si è potuto procedere con una rilevazione ponderata come invece l'attuale composizione dei servizi richiederebbe.
- I Committenti che hanno risposto al questionario nel 2011 coincidono per circa il 75% con quelli che hanno risposto l'anno precedente. Escludendo i servizi non più in gestione, ogni Responsabile di Area dovrebbe analizzare approfonditamente il dato riguardante i tanti servizi che non hanno risposto né quest'anno né in precedenza;
- Per un'analisi dei punti di forza e delle criticità e soprattutto per l'individuazione delle opportune azioni di miglioramento si rimanda al Riesame della Direzione; scopo del presente documento è un'illustrazione del dato, accompagnata da alcune osservazioni specifiche sui risultati presentati in aggregato.
- In particolare per alcune Aree (Veneto est e Piemonte- Lombardia Ovest) va tenuta in debito conto la presenza di parecchi servizi a gestione diretta nei quali il committente coincide con il cliente e, pertanto, per un'analisi complessiva dell'andamento dell'area rispetto al gradimento esterno occorrerà prendere in considerazione entrambi i dati.



* Fonte: Area Qualità

Il tasso di risposta tende a migliorare e si mantiene oltre la soglia del 50%; è però da rilevare il forte squilibrio tra aree nelle quali si rileva un rientro molto alto (Veneto Est, Giovani e Prima Infanzia) ed invece altre nelle quali il rientro è assai scarso. Particolare attenzione va riservata al dato delle Comunità e delle Residenze a gestione diretta poiché, a fronte degli oltre 30 questionari inviati agli enti di riferimento che sostengono o partecipano ai pagamento della retta individuale, si è verificata un'unica restituzione.

SODDISFAZIONE COMMITTENTE 2011 PER MACROAREE

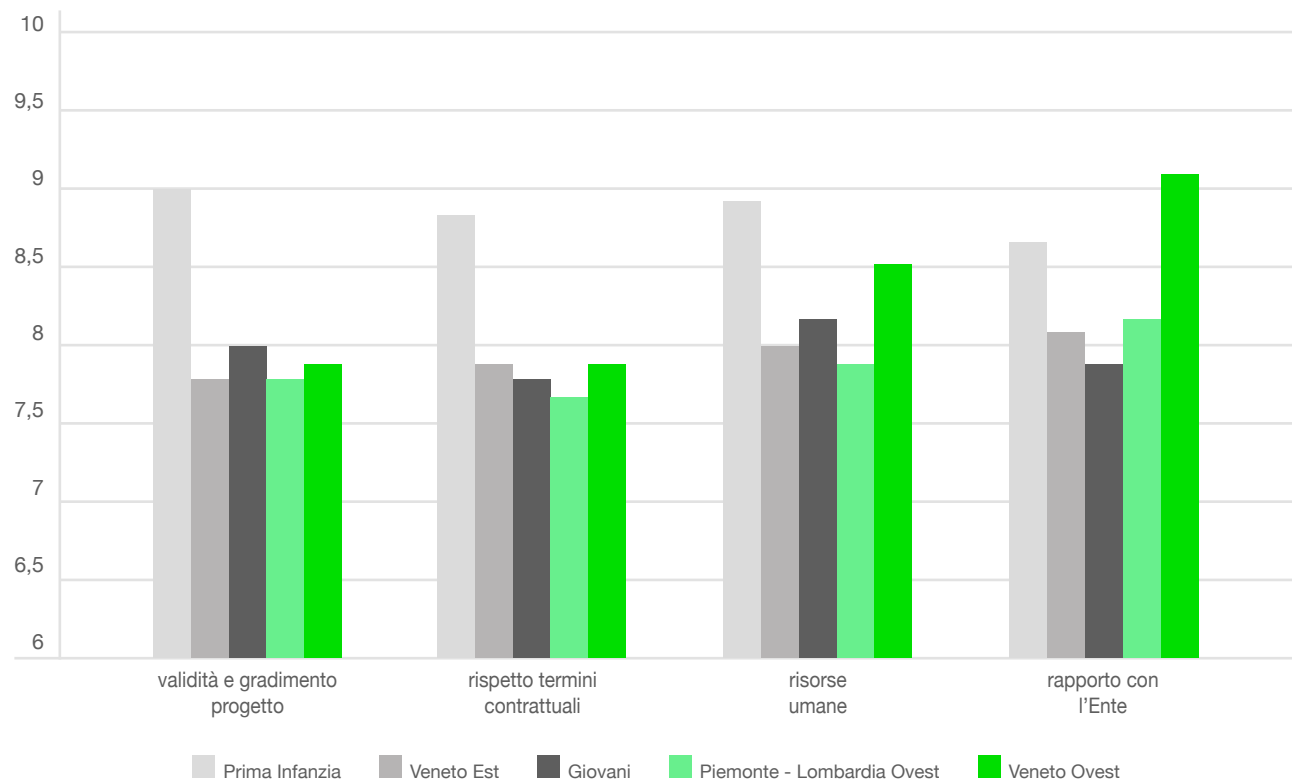


I dati del 2011 sono tutti ampiamente soddisfacenti. L'Area Prima Infanzia si conferma quella che ottiene il migliore risultato di gradimento complessivo e per singole voci, con punte di eccellenza; molto buona anche la performance dei servizi territoriali, soprattutto con riguardo alle risorse umane impiegate ed al rapporto con l'ente, aspetti caratterizzanti l'attività. Migliorabile invece il rispetto dei termini contrattuali nei servizi diurni e residenziali; è opportuna in tal senso un'azione di revisione dei documenti d'offerta ed un loro raffronto con quanto effettivamente erogato.

4 • DATI E TRAGUARDI DI CUSTOMER

SODDISFAZIONE COMMITTENTE 2011 PER AREE GESTIONALI

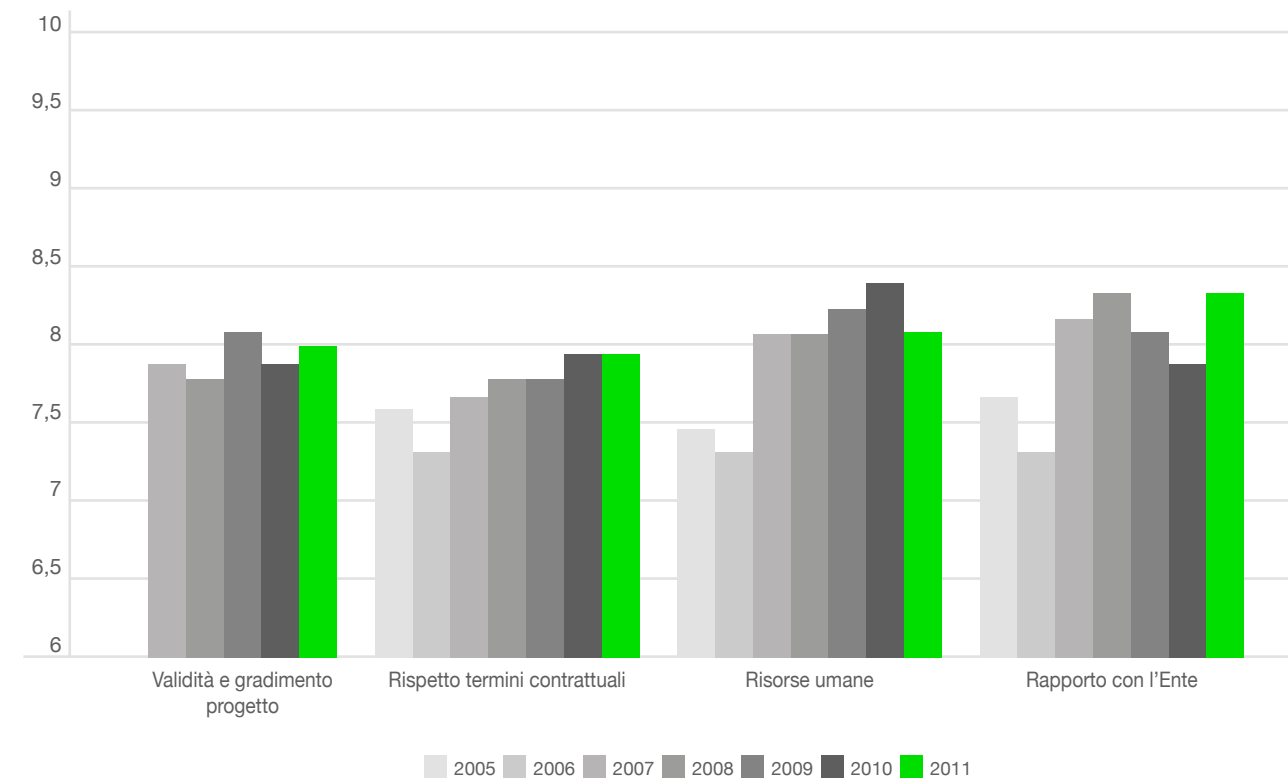
SODDISFAZIONE COMMITTENTE 2011 PER AREA GESTIONALE



Complessivamente tutte le aree ottengono un risultato superiore al 7; da evidenziare il lusinghiero risultato dell'Area Veneto Ovest nella relazione con l'ente (9,1), mai prima d'ora raggiunto da nessuna area, mentre risulta migliorabile il rispetto dei termini contrattuali nell'area Piemonte-Lombardia Ovest.

SODDISFAZIONE COMMITTENTE COMPLESSIVA 2005 - 2011

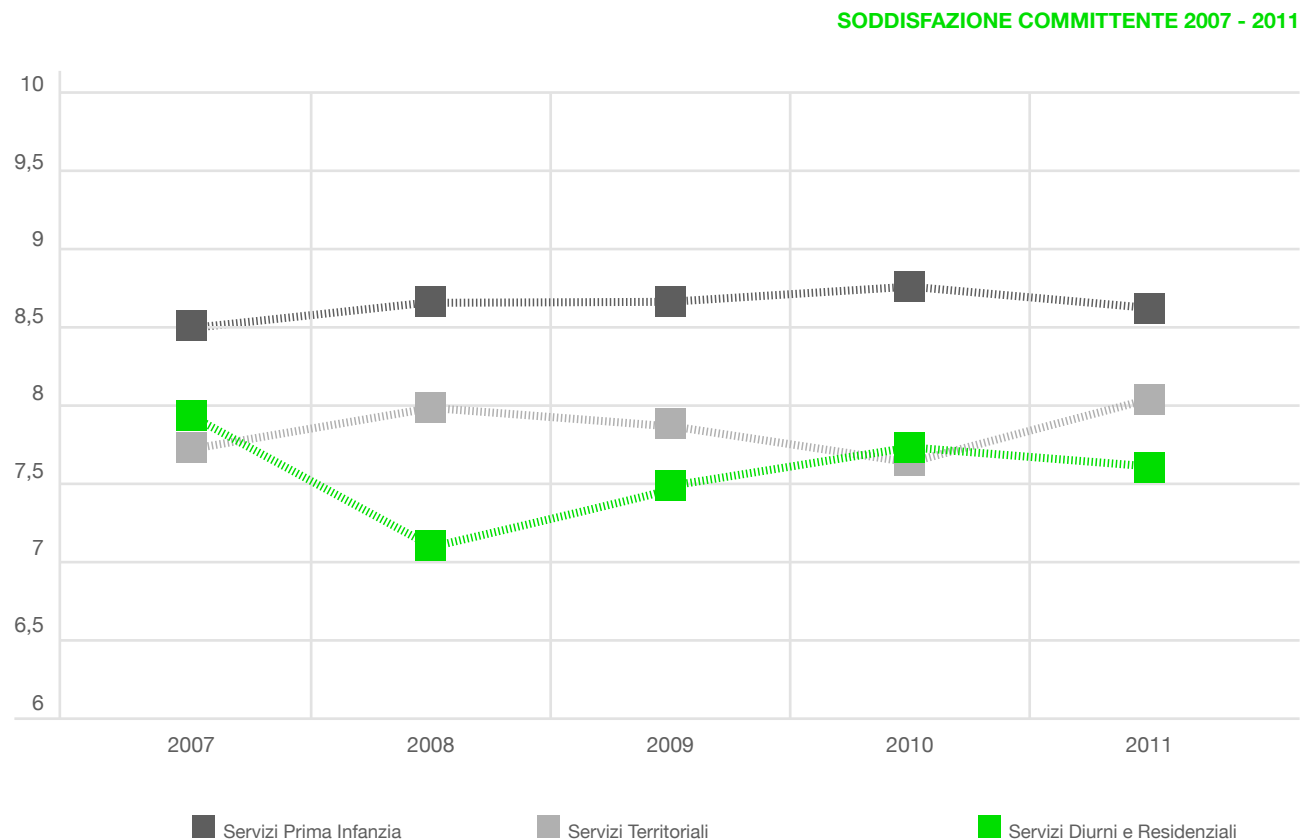
SODDISFAZIONE COMMITTENTE 2005 - 2011



La soddisfazione complessiva del committente è sostanzialmente stabile rispetto all'ultimo triennio; per una corretta analisi del dato è opportuno ricordare che si tratta di una media, che anche per l'anno 2011 risulta sensibilmente trainata verso l'alto dall'area Prima infanzia. Da rilevare il buon recupero complessivo nel rapporto con l'ente committente, mentre per quanto riguarda il gradimento del progetto ed il rispetto dei termini contrattuali è bene considerare anche il dato di area che si presenta, come detto, assai diversificato.

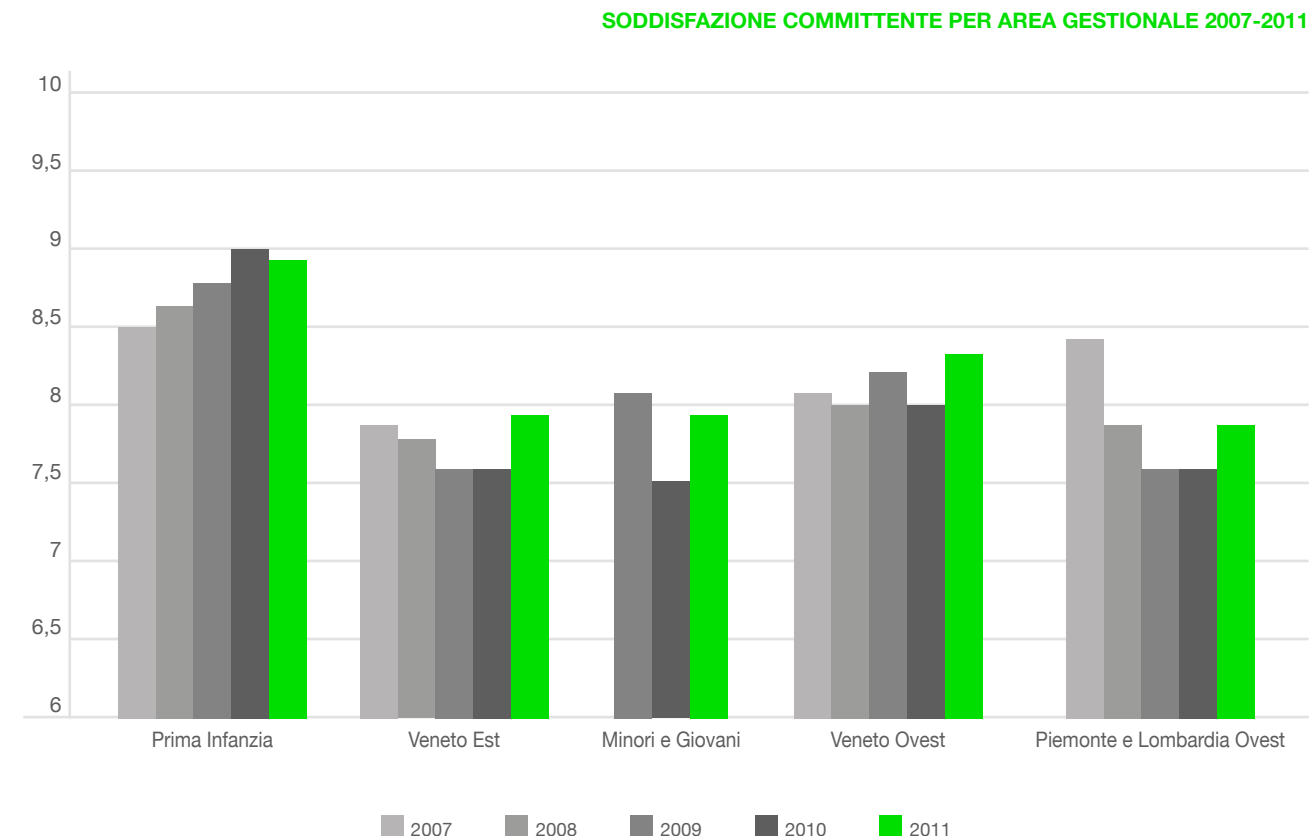
4 • DATI E TRAGUARDI DI CUSTOMER

SODDISFAZIONE COMMITTENTE 2007-2011 PER MACROAREE



E' evidente l'ottima tenuta su livelli molto alti dei servizi legati alla prima infanzia mentre si registra una battuta di arresto nel trend di miglioramento per i diurni e residenziali. Ottima invece la performance dei servizi territoriali, che ritornano ai livelli registrati nel 2008. E' importante qui ribadire quanto affermato in premessa e cioè che alcuni dei servizi diurni e soprattutto residenziali che negli anni passati si erano espressi molto criticamente quest'anno non hanno risposto al questionario; inoltre molti committenti di questi servizi coincidono con i clienti e quindi la loro soddisfazione viene misurata con altri strumenti.

SODDISFAZIONE COMMITTENTE 2007-2011 PER AREE GESTIONALI



Nel dettaglio il raffronto per aree gestionali nell'ultimo quinquennio. Sarà cura dei Responsabili di Area commentare i dati emersi all'interno della Relazione annuale e mettere in atto idonee azioni di miglioramento al fine di eliminare o prevenire le criticità rilevate e dettagliate nella sezione finale del questionario. Infine interessanti spunti innovativi sono presenti anche per l'area Progetti Preventivi e Contratti all'interno della nuova sezione inserita a conclusione del questionario ("servizi aggiuntivi od accessori che potrebbero arricchire l'offerta"), al fine di costruire un progetto del servizio sempre maggiormente rispondente alle esigenze del committente. Di seguito alcuni grafici specifici per area redatti utilizzando dati disponibili e confrontabili; per gli anni precedenti il 2007 il raffronto e lo sviluppo sono possibili solo nei casi in cui i dati in archivio l'abbiano permesso.

4 • DATI E TRAGUARDI DI CUSTOMER

4.2 Misurazione della soddisfazione dell'utente/cliente

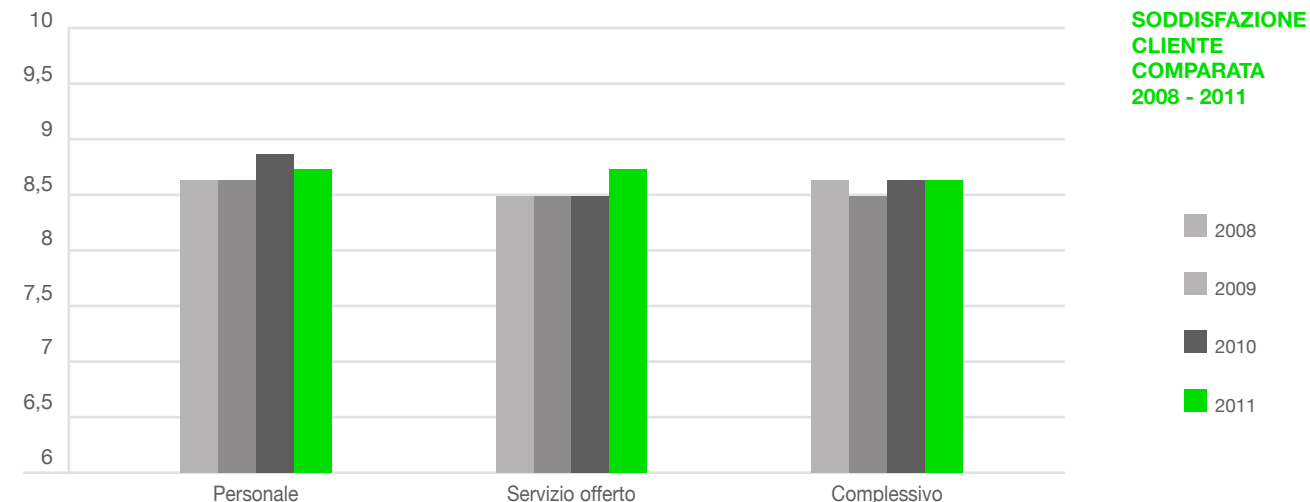
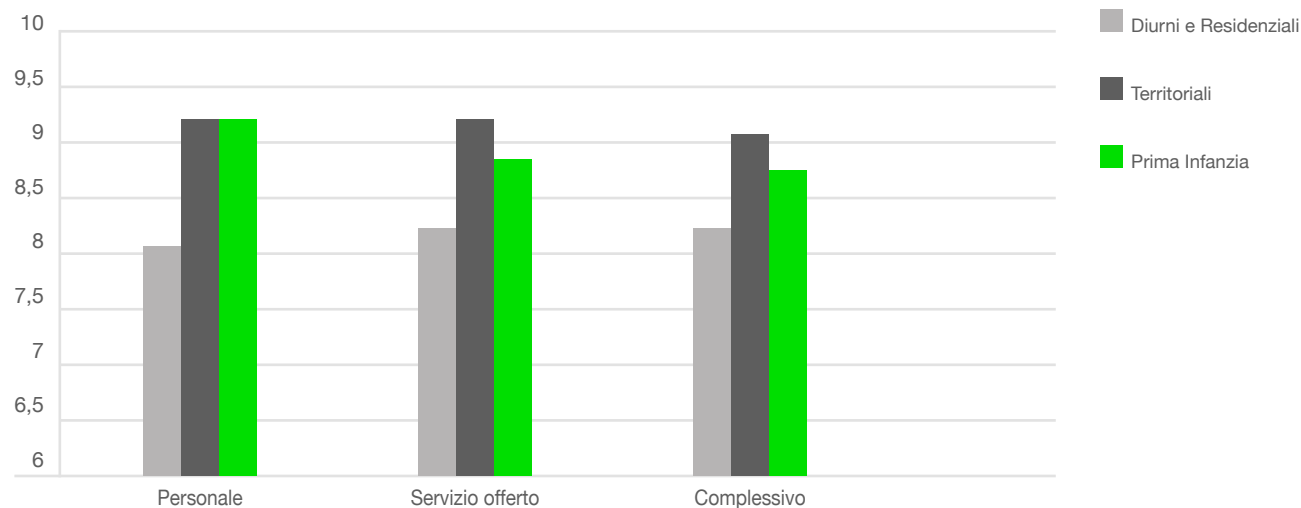
PREMESSA

Per il terzo anno e con una disponibilità di dati maggiore e più completa, soprattutto in termini comparativi, si è proceduto alla raccolta e ad una analisi aggregata del gradimento del cliente-utente. L'identificazione del destinatario dell'indagine è variegata, poiché il nostro cliente finale, cioè colui al quale il servizio è rivolto, non ha sempre la possibilità di esprimere direttamente il suo giudizio; così a volte la richiesta di valutazione si rivolge ai famigliari od ai tutori. È così che, per esempio, nei servizi alla Prima infanzia i questionari vengono compilati dai genitori; nei servizi territoriali in buona parte dagli utenti con il supporto degli operatori, mentre in quelli residenziali si procede con la rilevazione diretta sole ove vi sia una sia pur residua capacità di esprimere un giudizio, rimandandola ai famigliari nella maggior parte dei casi. Per completezza di analisi precisiamo che, nei servizi nei quali non è possibile una raccolta diretta del gradimento, si è proceduto ad individuare strumenti di rilevazione cd. "indiretta" che, in ottemperanza a quanto previsto dal requisito specifico della norma ISO 9001:2008, vengono illustrati in sede di Report annuale dai Coordinatori. Ciononostante il quadro proposto di seguito si presenta sufficientemente rappresentativo, interessante e meritevole di approfondimento, sia con riguardo ai dati aggregati per tipologia di utenza e per le comparazioni, sia soprattutto per il raffronto tra valutazione del committente, del cliente e dell'operatore.

L'aggregazione dei dati avviene su tre parametri generali:

- Risorse umane dedicate
- Servizio offerto
- Valutazione complessiva

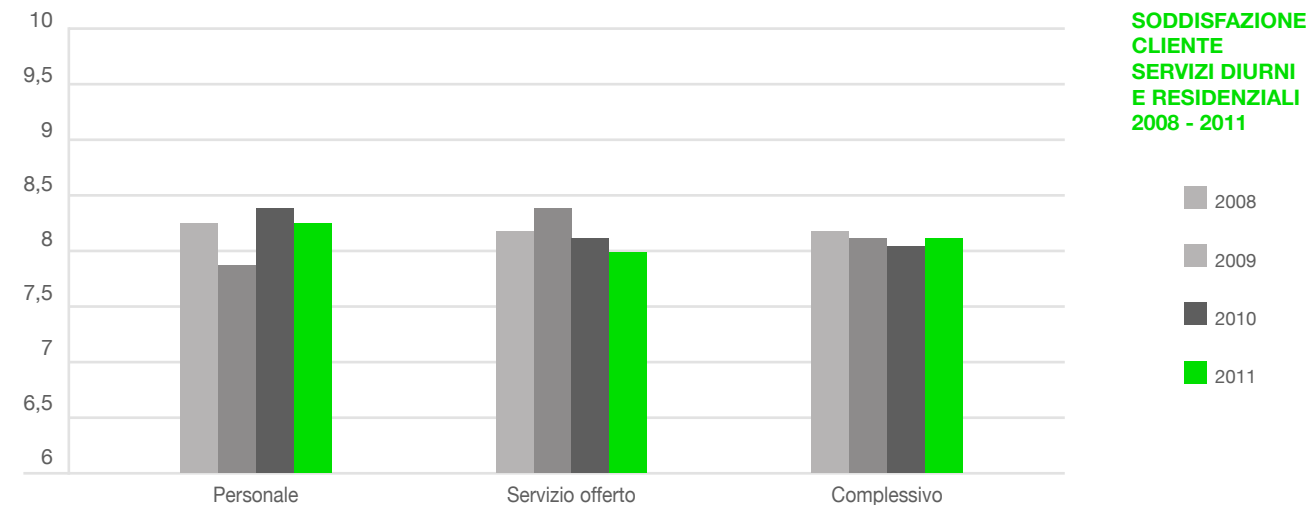
SODDISFAZIONE CLIENTE COMPLESSIVA 2011 E COMPARATA



È rilevabile una sostanziale conferma del gradimento rilevato negli anni scorsi; in particolare il buon dato del 2011 relativo al "servizio offerto" è attribuibile soprattutto all'ottima performance dei servizi territoriali, come sarà anche più oltre evidente.

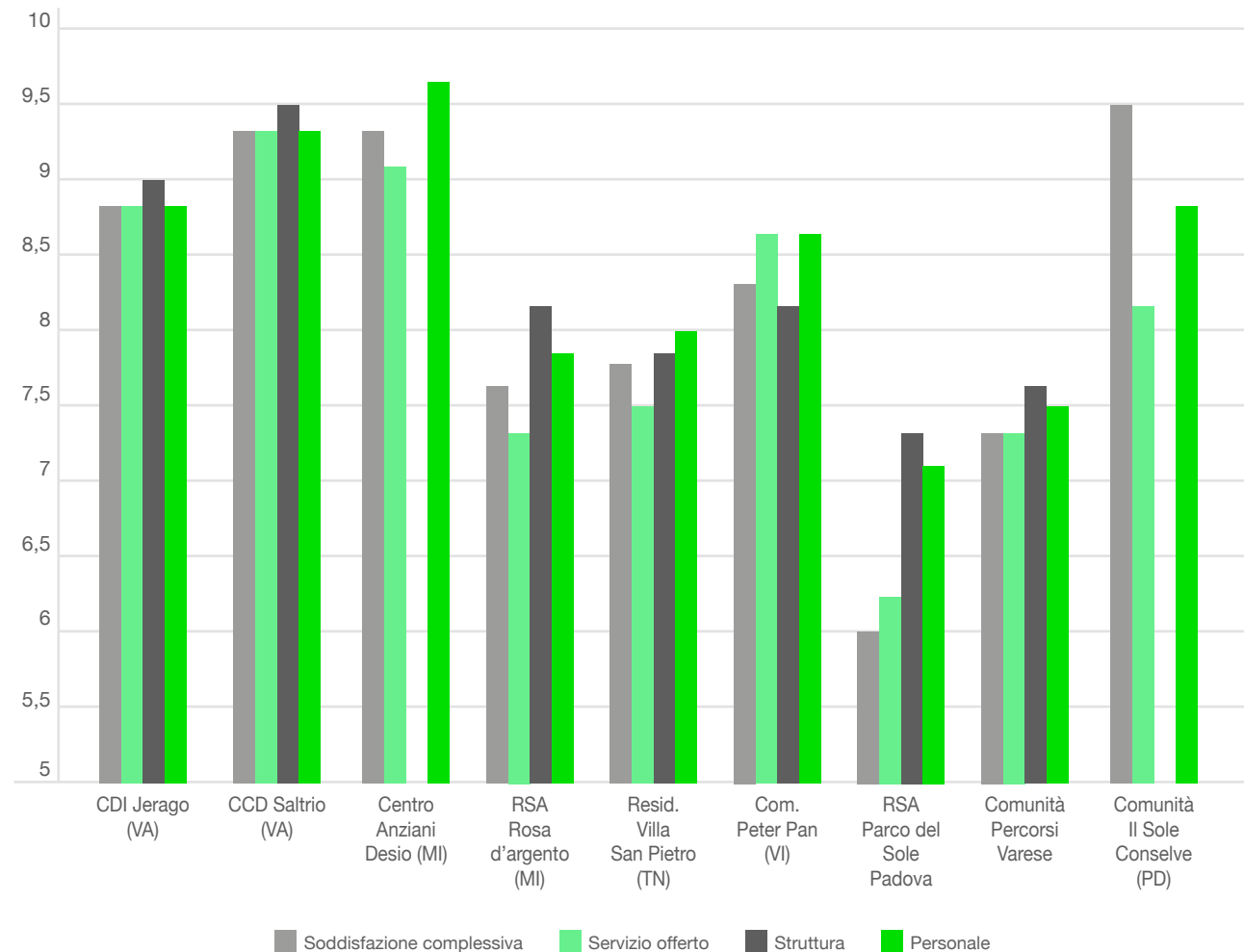
SODDISFAZIONE CLIENTE SERVIZI DIURNI E RESIDENZIALI 2011 E COMPARATA

Complessivamente tutte le aree ottengono un risultato superiore al 7; da evidenziare il lusinghiero risultato dell'Area Veneto Ovest nella relazione con l'ente (9,1), mai prima d'ora raggiunto da nessuna area, mentre risulta migliorabile il rispetto dei termini contrattuali nell'area Piemonte-Lombardia Ovest.



4 • DATI E TRAGUARDI DI CUSTOMER

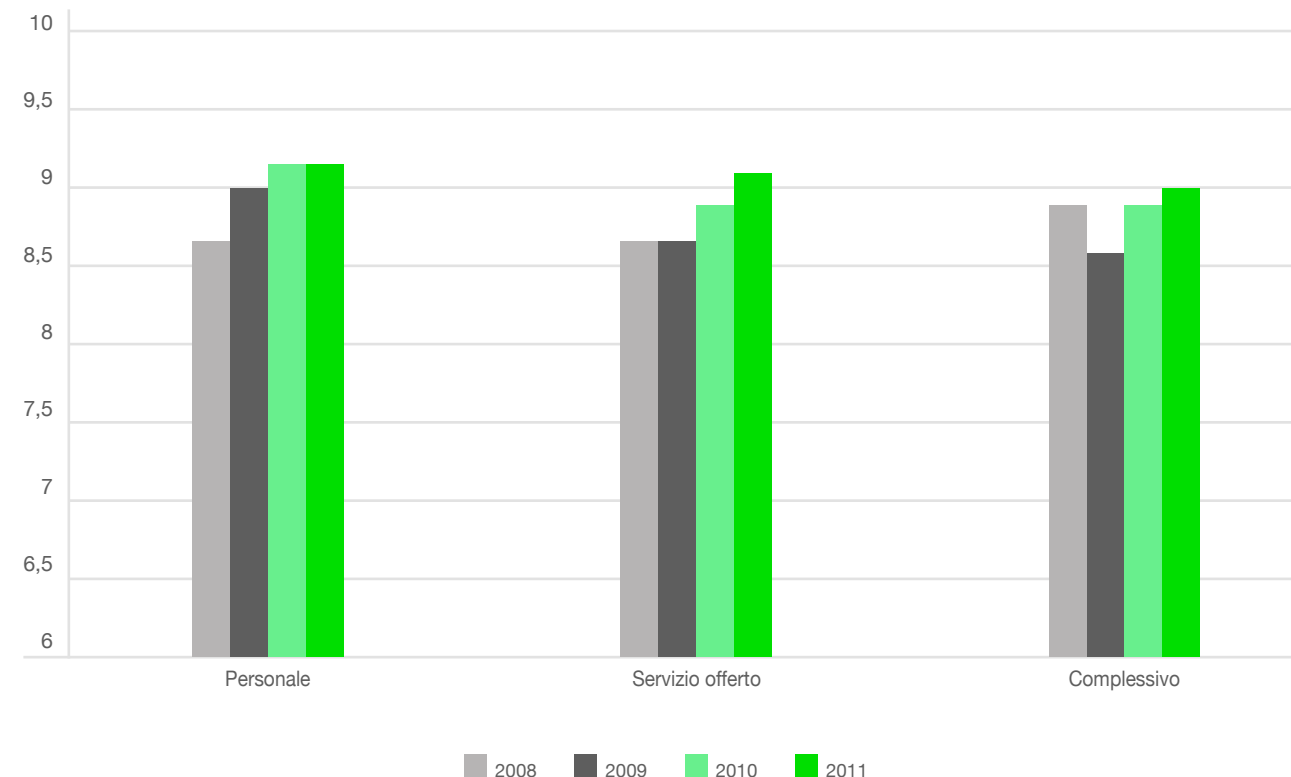
SODDISFAZIONE CLIENTE SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI 2011



Mediamente più elevato il gradimento dei servizi diurni, che peraltro presentano una minore complessità gestionale dei residenziali ed è più frequente la rilevazione diretta sull'utente e meno impattante quella dei familiari. Molto variegato l'esito all'interno dei servizi, indice di un percorso di standardizzazione soltanto avviato e che richiede un impulso strategico intenso in ordine al monitoraggio degli indicatori di processo ed alle soluzioni operative adottate dai singoli Responsabili e Coordinatori. Risultano peraltro ancora troppi i servizi di quest' area che non hanno proceduto con una rilevazione diretta, pur operando in contesti che la renderebbero possibile con apprezzabile attendibilità.

SODDISFAZIONE CLIENTE SERVIZI TERRITORIALI 2011 E COMPARATA

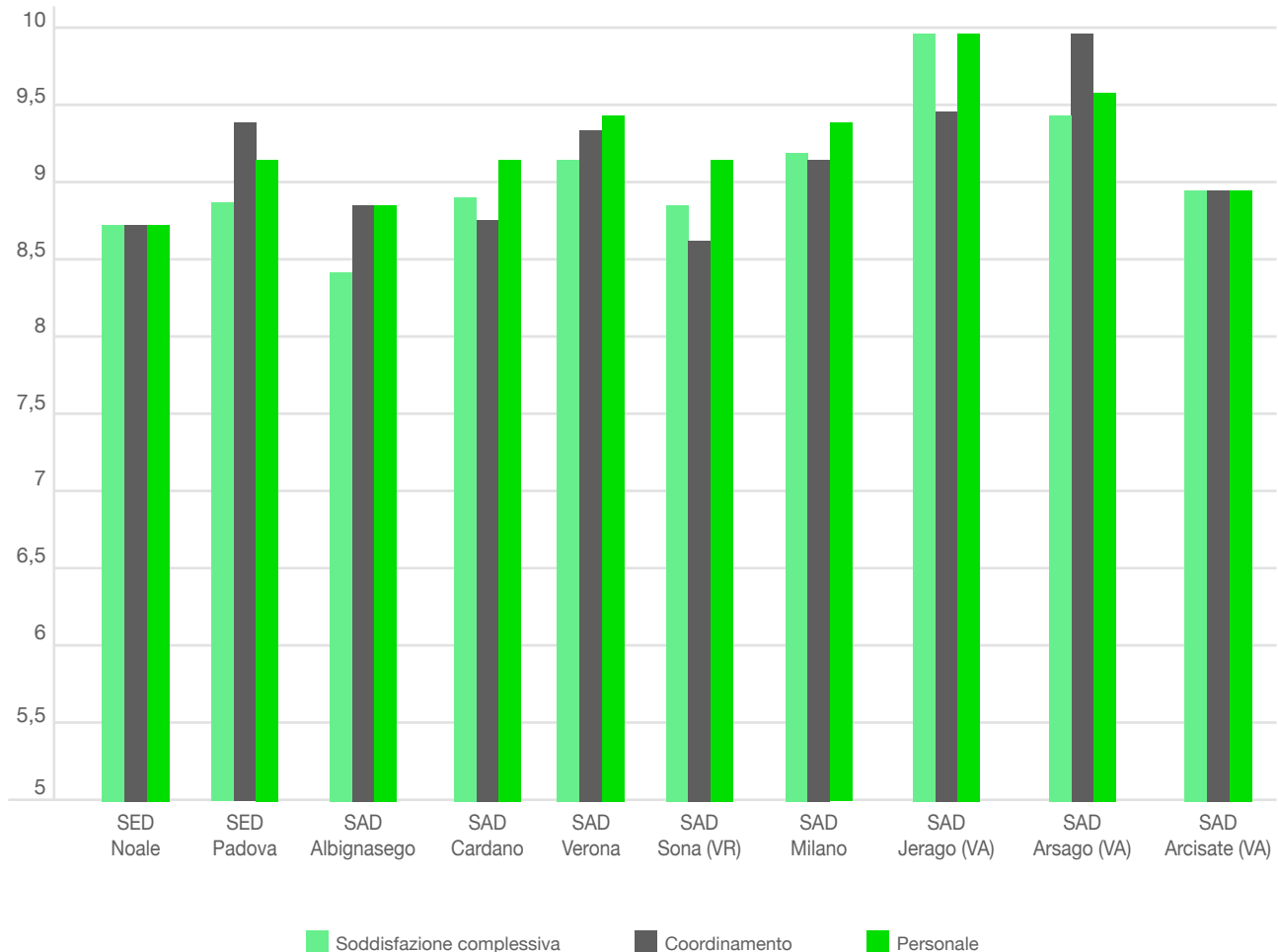
SODDISFAZIONE COMMITTENTE 2011 PER AREA GESTIONALE



La lettura del dato deve tenere in debita considerazione l'eterogeneità dei servizi (rivolti ad anziani, ad adolescenti, a minori disabili, etc). Emerge un altissimo gradimento, in costante trend di crescita, soprattutto con riguardo al servizio offerto. Il dato complessivo è molto più rappresentativo rispetto allo scorso anno in quanto sono presenti gli esiti delle misurazioni anche dei servizi SAD di Milano e di Verona che coinvolgono centinaia di utenti e famiglie.

4 • DATI E TRAGUARDI DI CUSTOMER

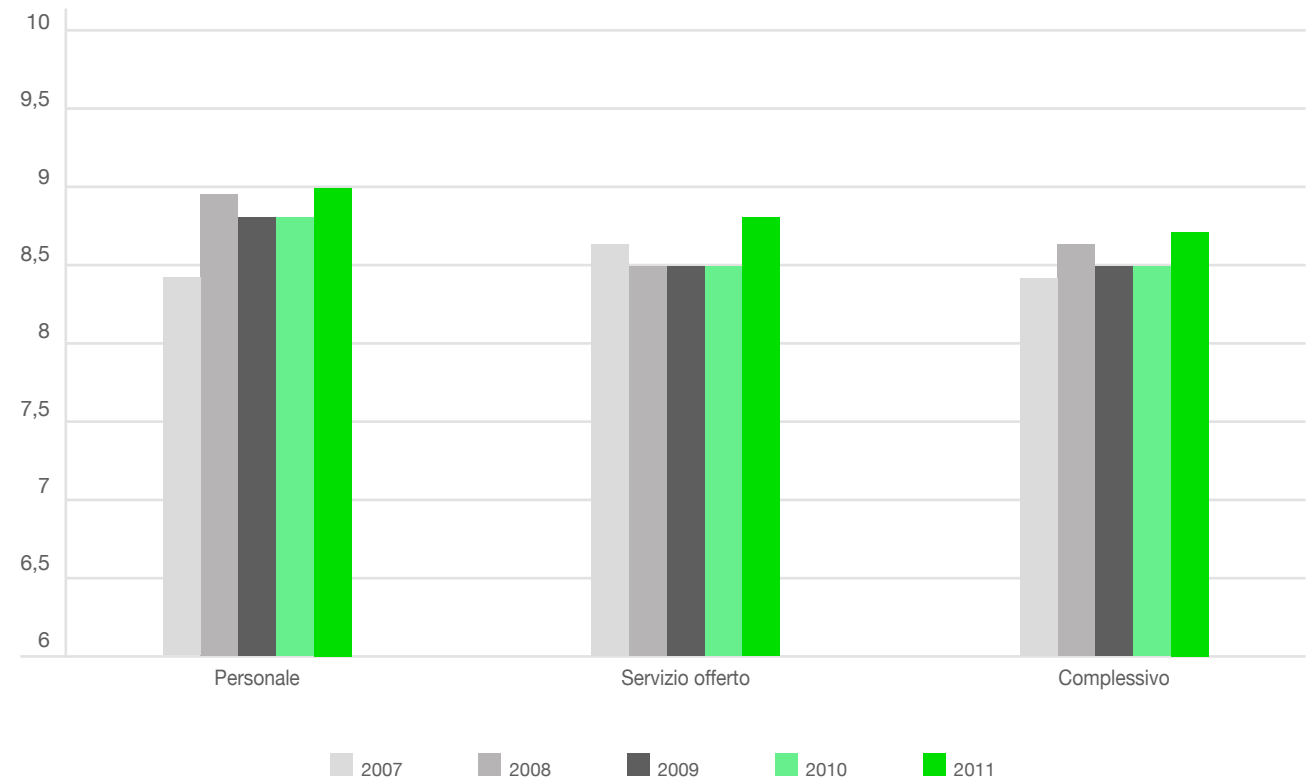
SODDISFAZIONE CLIENTE SERVIZI TERRITORIALI 2011



SODDISFAZIONE CLIENTE SERVIZI PRIMA INFANZIA 2011 E COMPARATA

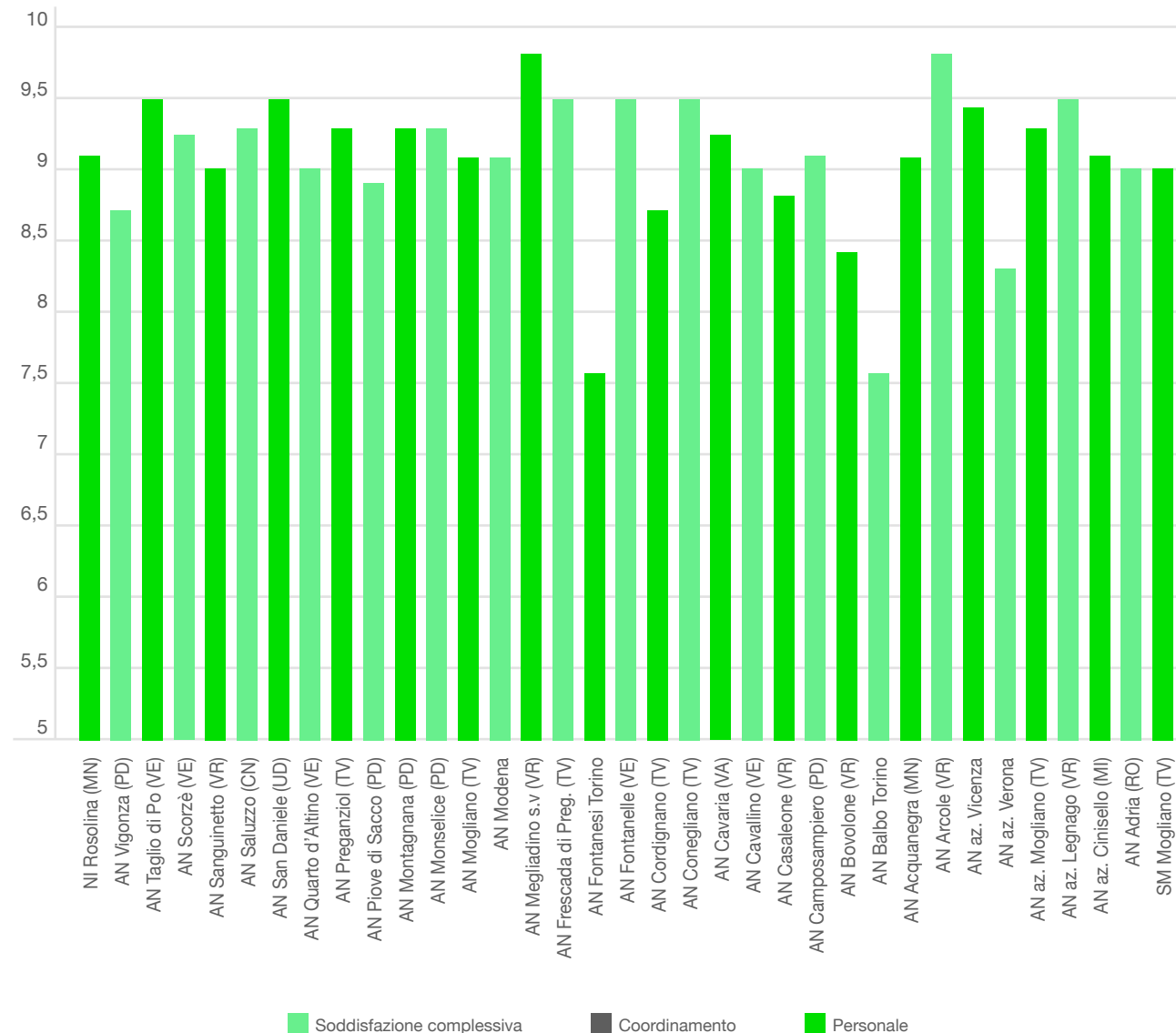
È sicuramente l'ambito entro il quale i dati sono più correttamente confrontabili poiché viene usato lo stesso strumento di rilevazione ed i servizi sono assai simili tra loro, sia nella loro strutturazione che nella modalità organizzative e gestionali. Tutti e tre i parametri considerati presentano nella misurazione del 2011 un miglioramento; segno evidente del continuo apprezzamento dei genitori per il modello operativo offerto, pur in un contesto di crisi che ha determinato in alcuni casi una razionalizzazione interna delle risorse dedicate.

SODDISFAZIONE CLIENTE PRIMA INFANZIA 2007-2011



4 ● DATI E TRAGUARDI DI CUSTOMER

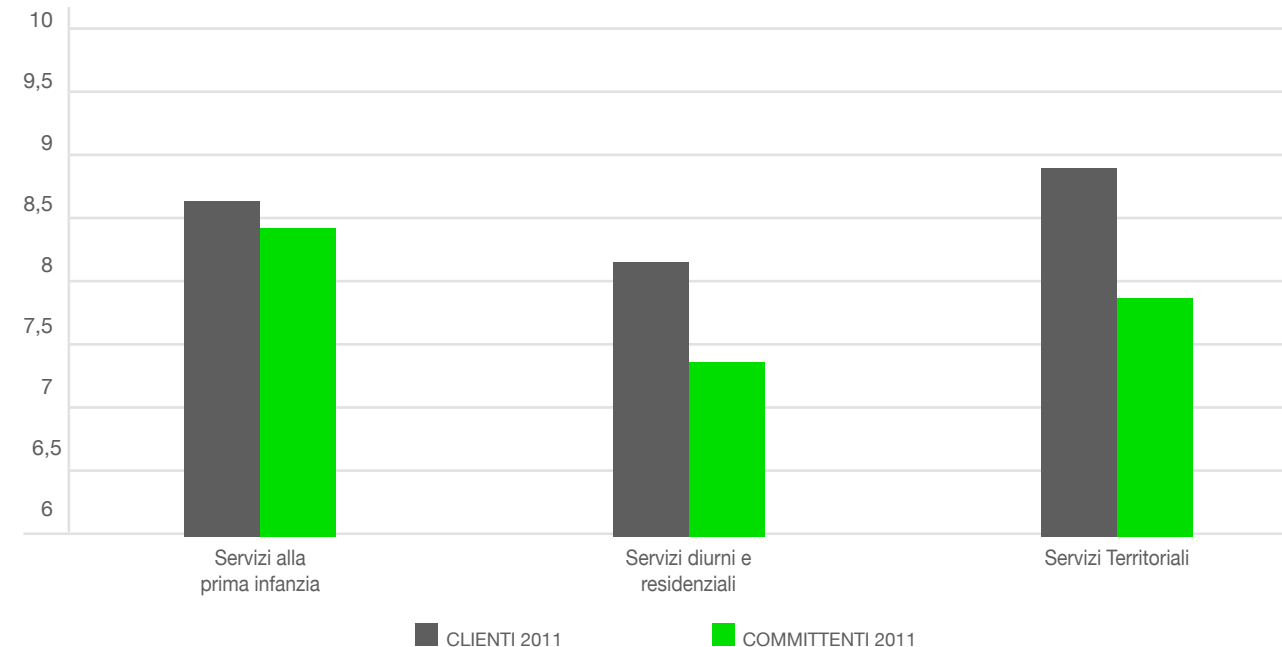
SODDISFAZIONE CLIENTE SERVIZI TERRITORIALI 2011



SODDISFAZIONE COMPLESSIVA COMPARATA CLIENTE-COMMITENTE 2011

Comparazione assai interessante e particolare risulta essere quella tra il gradimento del committente e quello del cliente. Pur registrando valori assoluti anche abbastanza graduati è evidente la grande differenza tra la percezione dello stesso servizio da parte del cliente e del committente nei servizi territoriali ed, in misura minore, nelle strutture; quasi coincidente invece il giudizio nei servizi rivolti alla Prima Infanzia. Il dato, così uniforme nella sua tendenza, spinge ad una riflessione sull'efficacia dell'azione commerciale e sulle strategie dell'organizzazione atte a rendere evidente anche alla committenza la capacità gestionale ed il gradimento rilevato dall'utenza.

SODDISFAZIONE COMPARATA COMMITTENTE - CLIENTE 2011

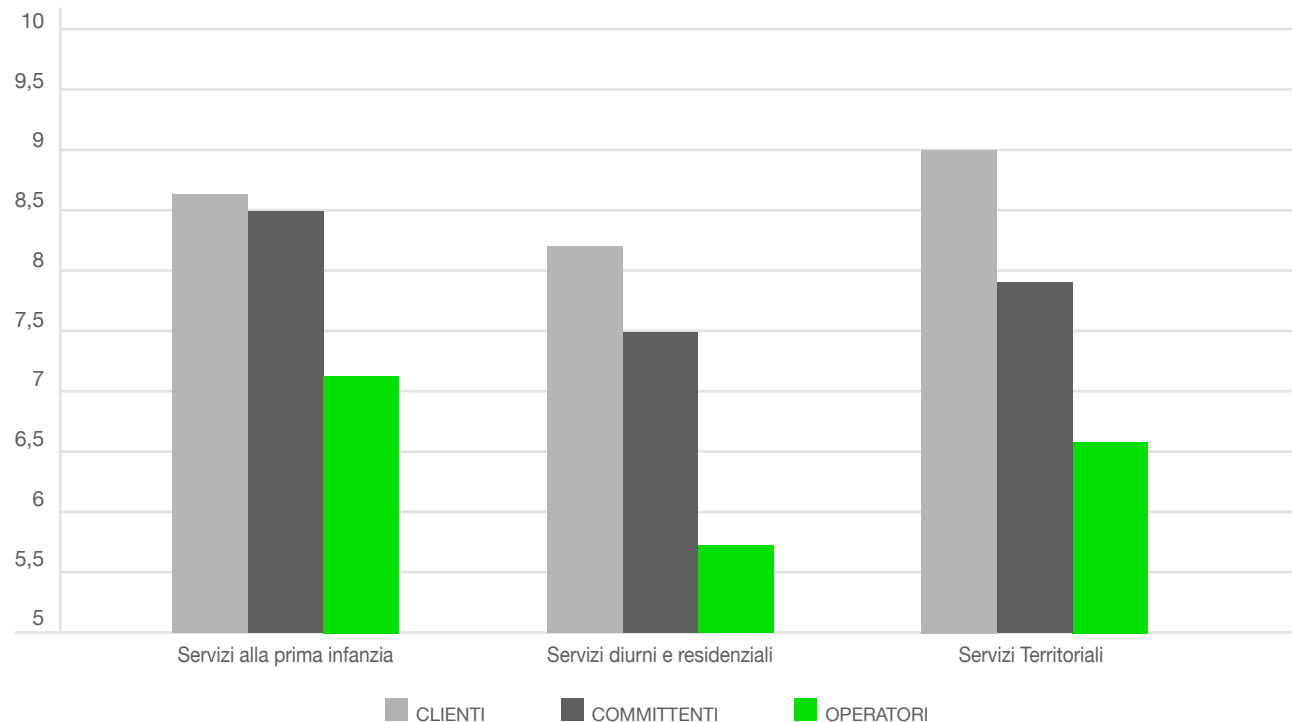


SODDISFAZIONE COMPLESSIVA COMPARATA CLIENTE-COMMITTENTE- OPERATORE 2011

Ultimo dato che si propone all'analisi è la comparazione tra la percezione del committente con quella del cliente e, in coincidenza con la biennalità di rilevazione, anche con quella espressa dagli operatori. Pur nell'evidente varietà del dato, già peraltro commentata in sede di analisi del gradimento interno 2011, caratteristica comune tra le diverse tipologie di servizi è la sensibile differenza tra la soddisfazione dell'utente e quella dell'operatore, molto accentuata nei servizi diurni e residenziali, a conferma di quanto rilevato anche nella scorsa biennalità.

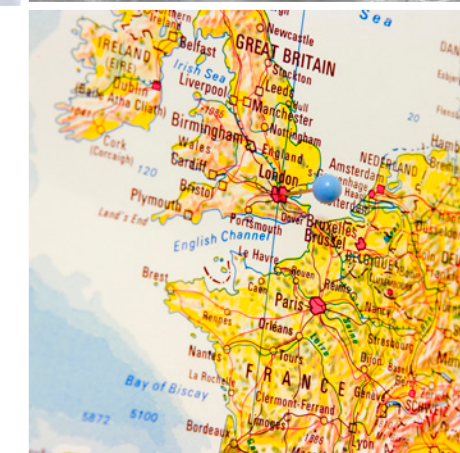
4 • DATI E TRAGUARDI DI CUSTOMER

SODDISFAZIONE COMPARATA COMMITTENTE - CLIENTE - OPERATORI 2011



CONCLUSIONI

Purtroppo molti servizi restano esclusi da questa misurazione, vuoi per impossibilità oggettiva alla consegna del questionario (utenti non in grado di compilarli e senza famigliari), vuoi perché il committente effettua direttamente la customer o non ne autorizza la somministrazione a CODESS sociale, vuoi anche per una carente organizzazione interna dei servizi imputabile a Coordinatori e Responsabili poco attenti e puntuali nelle rilevazioni. L'aggiornamento della norma ISO del 2008 ritiene prioritaria questa misurazione e prevede che si utilizzino strumenti anche alternativi al questionario; all'interno dei tavoli qualità vengono costantemente elaborate modalità di misurazione "indiretta" applicabili a quei servizi che non dispongono di dati di rilevazione tramite somministrazione all'utente di questionario scritto. L'analisi ed il commento dei risultati del gradimento sono indicati come specifici punti da trattare all'interno delle relazioni di verifica ed è in quella sede che devono essere individuate le azioni di miglioramento in risposta alle carenze rilevate dalle singole misurazioni. Nella presente relazione vengono pertanto illustrati dati aggregati e messi a disposizione per una più approfondita analisi critica all'interno del documento di Riesame della Direzione, che dovrà indicare più segnatamente anche le azioni positive da adottare per un miglioramento complessivo della performance aziendale.



5 • CASE HISTORY: INTERNATIONAL SCHOOL OF VENICE

*“Un insegnante ha effetto sull’eternità; non può mai dire dove termina la sua influenza”
Henry Adams*

Perché la nostra scuola?

Se state riflettendo su una scuola internazionale vi parliamo un po’ dell’International School of Venice. È una scuola dell’infanzia, primaria-secondaria di primo grado a tempo pieno che concilia i programmi ministeriali italiani ed il National Curriculum inglese e si pone l’obiettivo di offrire a bambini e ragazzi dai 3 ai 14 anni una formazione bilingue, italiana ed inglese. Dal punto di vista didattico, gli insegnamenti sono organizzati secondo il metodo inglese dei “topics”. Ogni punto se ne prendono a riferimento alcuni come punto di partenza per affrontare poi temi più vasti. Le varie discipline vengono trasmesse in modo intuitivo fin dalla prima infanzia, mentre nell’ultimo anno, prima di iniziare la primaria, gli allievi acquisiscono confidenza con la lingua scritta. È una scuola aperta a bambini/ ragazzi di tutte le nazionalità, dove si studia principalmente in lingua inglese, chi vi si iscrive impara ad andare ‘oltre’, aprendosi ad orizzonti internazionali. Il bilinguismo semplifica la comunicazione, fornisce strumenti per comprendere civiltà diverse, offre ai nostri ragazzi numerosi vantaggi culturali e sociali. Siamo molto attenti a ciò che ‘si muove’ ed offriamo momenti di studio all’estero fin dall’ultimo anno della scuola primaria. Proponiamo lezioni individuali per alunni che provengono da altre scuole e non hanno affrontato lo studio della lingua inglese e/o italiana. Gli insegnanti lavorano oltre che con l’obiettivo di trasmettere conoscenza/cultura con quello di portare i ragazzi ad un apprendimento autonomo. Il nostro Istituto si prefigge lo scopo non solo di garantire una preparazione bilingue ma anche di rendere gli alunni, attraverso l’apprendimento e le esperienze pratiche, cittadini responsabili e accoglienti nei confronti delle future comunità che si vanno formando. I nostri alunni varcano la mattina la soglia della scuola sorridenti, si immergono in un ambiente e in un contesto innovativo e aperto, fatto di forme, arredi, oggetti e strumenti, relazioni, strategie e metodi didattici individualizzati.

I nuovi spazi

Lo spazio scolastico oltre ad essere vivibile in termini di confort e benessere ha anche un valore pedagogico dell’ambiente come elemento del progetto educativo, capace di promuovere la socialità e stimolare conoscenza e creatività. L’anno scolastico 2011/12 ha visto il trasferimento al nuovo plesso che, con il suo concetto moderno di spazi educativi, risponde perfettamente ai bisogni dei nostri alunni, dalla Scuola dell’Infanzia alla Scuola Secondaria di Primo Grado. Con soddisfazione, abbiamo notato come gli alunni insieme agli insegnanti e agli altri membri dello staff si siano ambientati nella nuova sede, che ha permesso di ripensare la scuola come luogo significativo dove lo spazio prende il volto di una dimensione formativa di ogni esperienza. Realizzata con i materiali della bioedilizia, la scuola può ospitare fino a 300 allievi. In aree separate in base al grado di scuola, trovano spazio 4 aule dedicate alla scuola dell’infanzia, 9 aule dedicate alla scuola primaria e 3 aule alla scuola secondaria di primo grado oltre ad una sala polivalente, una sala mensa attrezzata e un ampio giardino. Le aule sono dotate di lavagna interattiva multimediale, strumento adatto a tutte le discipline e ai diversi livelli scolastici, che ha permesso di rinnovare l’ambiente di apprendimento e le metodologie didattiche in quanto stimola la partecipazione degli studenti attraverso l’uso di diversi contenuti multimediali (testi, immagini, video, etc) nella didattica oltre che ad essere elemento di sostegno all’esposizione del docente.

Le attività extrascolastiche

Per soddisfare sempre più la molteplicità dei bisogni del bambino e della sua famiglia, la scuola organizza una serie di attività pomeridiane extrascolastiche con possibilità di accoglienza, gioco, laboratori in un contesto di elevata qualità educativa. Organizza inoltre corsi pomeridiani di inglese per bambini, ragazzi ed adulti, individuali o di gruppo, e durante l’estate i Summer Camp presentano attività ludiche e linguistiche coordinate e animate da insegnanti inglesi. Numerose sono le attività integrative, di sostegno ed extracurricolari tra le quali:

• AFTERSCHOOL HOMEWORKS GROUP

Progetto rivolto a tutti gli alunni della Scuola Secondaria di Primo Grado, pensato in particolare per aiutarli nello svolgimento dei compiti per casa. L’obiettivo è duplice: offrire un supporto alle famiglie nella gestione pomeridiana dei figli e dare ai ragazzi uno spazio ed un tempo strutturati per poter studiare e svolgere compiti assegnati in classe in un ambiente sereno e stimolante. Con l’aiuto degli insegnanti e/o educatori i ragazzi vengono aiutati nel superamento di incertezze e lacune facilitando dunque il loro rapporto con lo studio.

• AFTERSCHOOL CLUBS

Attività per tutti gli alunni della Scuola Primaria che offre ai bambini uno spazio ed un tempo strutturati per promuovere e sviluppare la creatività, incoraggiarli ad esprimere se stessi, a dare forma alla propria espressività attraverso attività artistiche, teatrali, musicali o multimediali.

• LISTENING TO VENICE – MUSICA DIGITALE

E con il nuovo laboratorio di informatica daremo avvio nell’a.s. 2012-2013 anche ad un progetto di musica digitale che si presenta come un’esperienza di Sound Design per riscoprire la città di Venezia. L’attività è aperta a bambini/ragazzi dai 6 ai 13 anni. Prima ed immediata forma di alfabetizzazione musicale il corso utilizzerà strumenti digitali costruiti su misura, semplici ed intuitivi, per consentire a tutti di elaborare suoni e fare musica a prescindere dalla conoscenza della notazione musicale e di qualsiasi tecnica strumentale. Listening To Venice offrirà ai bambini l’opportunità di accedere alla cultura musicale contemporanea, di scoprire la forza espressiva del suono e sviluppare la propria creatività musicale. Ecco allora come musica, teatro, progetti linguistici, corsi facoltativi, arricchiscono la giornata scolastica permettendo ai genitori di scegliere, coltivando gli interessi individuali di ogni singolo bambino/ragazzo.



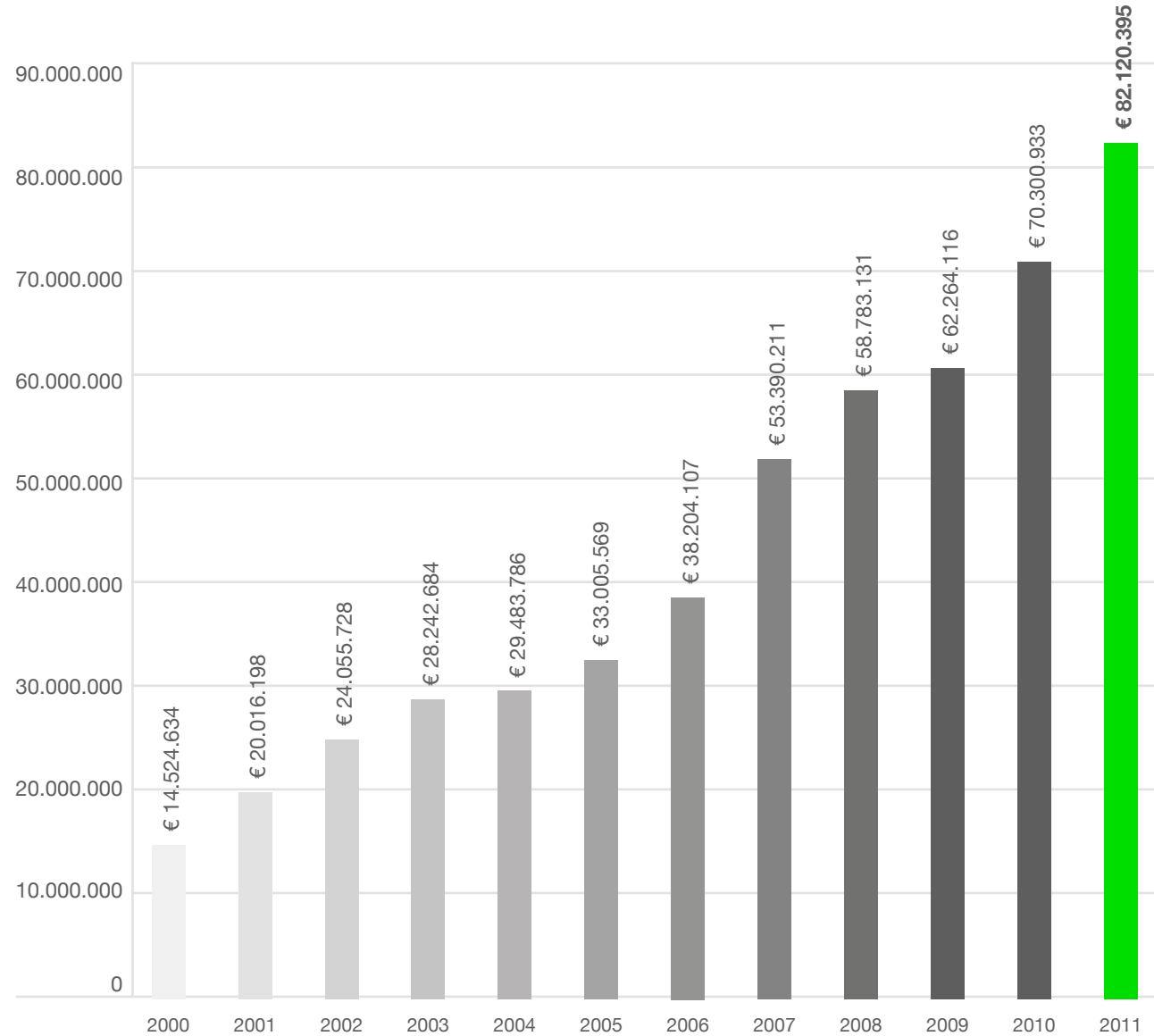
BILANCIO SOCIALE Parte III “VALORE”

Il valore si misura alla prova dei fatti.
Pindaro

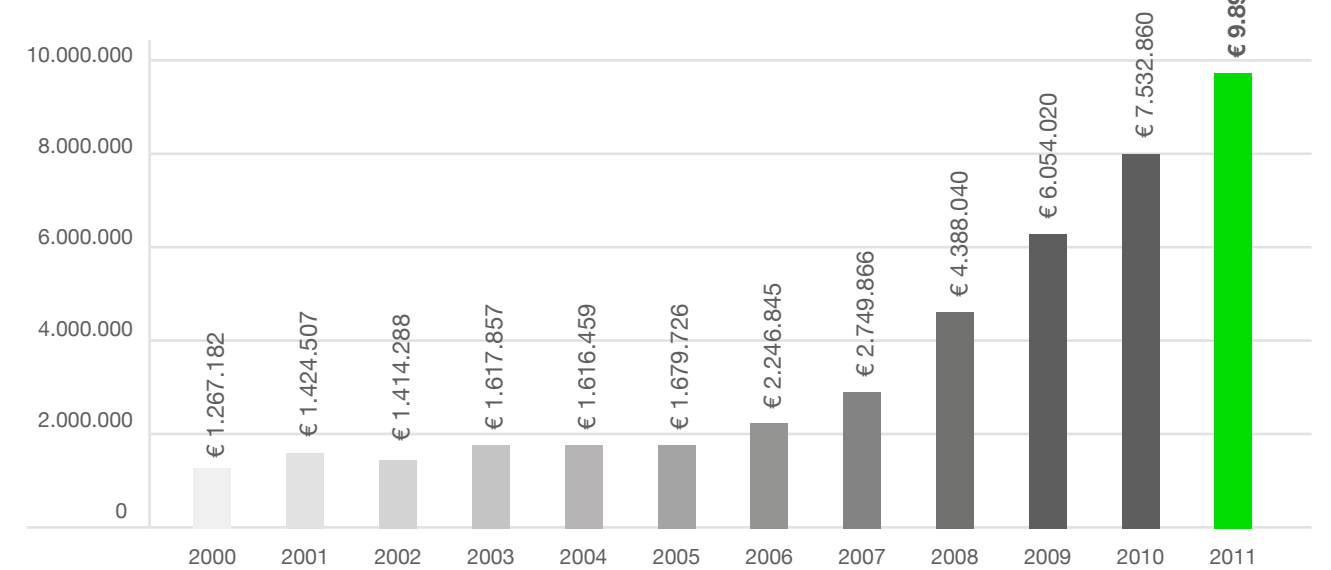
1 ● VALORE CREATO

1.1 2000-2011: Dodici anni di crescita

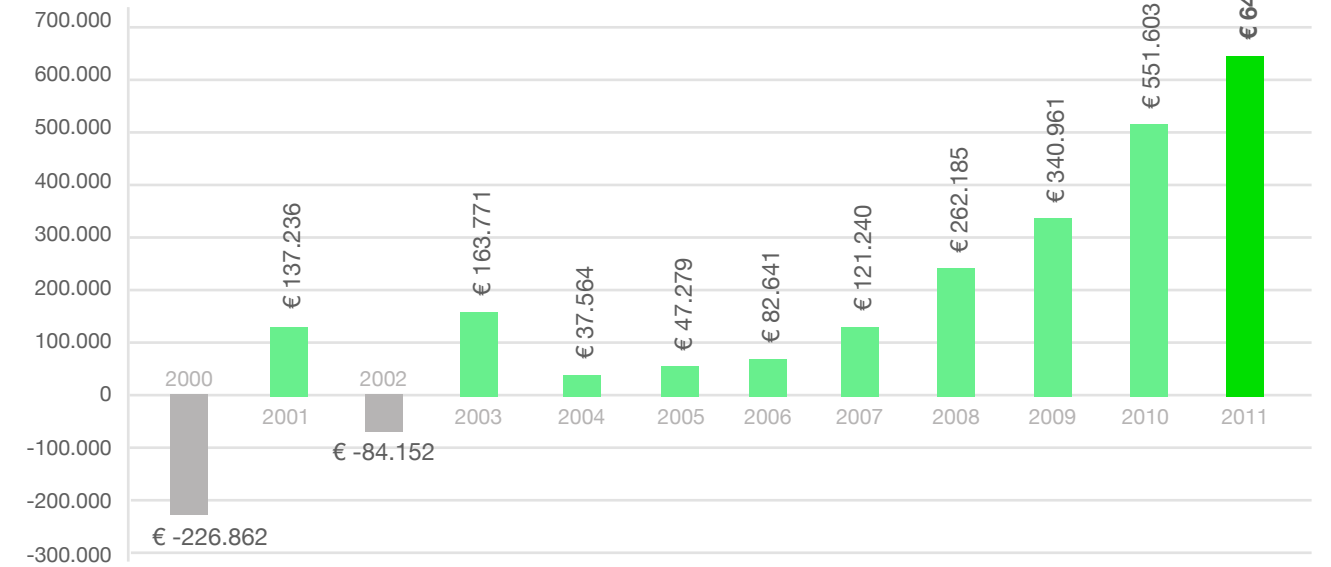
VALORE DELLA PRODUZIONE



PATRIMONIO NETTO



UTILE DI ESERCIZIO



1 • VALORE CREATO

1.2 Esercizio 2011

STATO PATRIMONIALE

Al fine di una migliore comprensione della situazione patrimoniale e finanziaria della Società, si fornisce di seguito un prospetto di riclassificazione dello Stato Patrimoniale.

STATO PATRIMONIALE ATTIVO

	PARZIALI 2011	TOTALI 2011	ESERCIZIO 2010
A) CREDITI VERSO SOCI PER VERSAMENTI ANCORA DOVUTI			
Versamenti non ancora richiamati		3.688.086	2.776.288
<i>TOTALE CREDITI VERSO SOCI PER VERSAMENTI ANCORA DOVUTI (A)</i>		<i>3.688.086</i>	<i>2.776.288</i>
B) IMMOBILIZZAZIONI			
I - IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI			
1) Costi di impianto e di ampliamento		71.420	179.885
4) Concessioni, licenze, marchi e diritti simili		205.536	60.925
5) Avviamento		6.480.254	5.941.579
7) Altre immobilizzazioni immateriali		3.196.332	2.996.670
<i>TOTALE IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI</i>		<i>9.953.542</i>	<i>9.179.059</i>
II - IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI			
1) Terreni e fabbricati		3.733.816	3.791.363
2) Impianti e macchinario		91.787	105.696
3) Attrezzature industriali e commerciali		937.766	813.509
4) Altri beni materiali		1.875.644	1.634.729
<i>TOTALE IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI</i>		<i>6.639.013</i>	<i>6.345.297</i>

III - IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE		
1) Partecipazioni	8.010.148	3.375.680
a) Partecipazioni in imprese controllate	5.008.022	500.000
b) Partecipazioni in imprese collegate	2.790.185	2.835.786
c) Partecipazioni in altre imprese	211.941	39.894
2) Crediti	1.632.848	5.431.889
a) Crediti verso imprese controllate	1.186.330	4.244.430
esigibili entro l'esercizio successivo		
esigibili oltre l'esercizio successivo	1.186.330	4.244.430
b) Crediti verso imprese collegate	122.641	1.184.459
esigibili entro l'esercizio successivo		207.681
esigibili oltre l'esercizio successivo	122.641	976.778
c) Crediti verso altri	323.877	3.000
esigibili entro l'esercizio successivo		3.000
esigibili oltre l'esercizio successivo	323.877	
<i>TOTALE IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE</i>	<i>9.642.996</i>	<i>8.807.569</i>
<i>TOTALE IMMOBILIZZAZIONI (B)</i>	<i>26.235.551</i>	<i>24.331.925</i>
C) ATTIVO CIRCOLANTE		
I - RIMANENZE		
1) Materie prime, sussidiarie e di consumo	81.646	34.151
<i>TOTALE RIMANENZE</i>	<i>81.646</i>	<i>34.151</i>
II - CREDITI		
1) Crediti verso clienti	21.105.255	17.591.236
esigibili entro l'esercizio successivo	21.105.255	17.591.236

1 • VALORE CREATO

esigibili oltre l'esercizio successivo		
2) Crediti verso imprese controllate	15.688	65.544
esigibili entro l'esercizio successivo	15.688	65.544
esigibili oltre l'esercizio successivo		
3) Crediti verso imprese collegate	2.414.131	1.086.684
esigibili entro l'esercizio successivo	2.414.131	1.086.684
esigibili oltre l'esercizio successivo		
4-bis) Crediti tributari	190.084	93.088
esigibili entro l'esercizio successivo	190.084	93.088
esigibili oltre l'esercizio successivo		
4-ter) Imposte anticipate		24
esigibili entro l'esercizio successivo		24
esigibili oltre l'esercizio successivo		
5) Crediti verso altri	679.740	755.707
esigibili entro l'esercizio successivo	484.743	731.373
esigibili oltre l'esercizio successivo	194.997	24.334
TOTALE CREDITI	24.404.898	19.592.283
IV - DISPONIBILITÀ LIQUIDE		
1) Depositi bancari e postali	4.064.334	5.318.831
3) Denaro e valori in cassa	70.440	22.464
TOTALE DISPONIBILITÀ LIQUIDE	4.134.774	5.341.295
TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE (C)	28.621.318	24.967.729
D) RATEI E RISCONTI		
Ratei e risconti attivi	1.614.737	2.300.599
TOTALE RATEI E RISCONTI (D)	1.614.737	2.300.599
TOTALE ATTIVO	60.159.692	54.376.541

STATO PATRIMONIALE PASSIVO

	PARZIALI 2011	TOTALI 2011	ESERCIZIO 2010
A) PATRIMONIO NETTO			
I - Capitale		5.068.049	3.723.500
II - Riserve di rivalutazione		573.343	573.343
IV - Riserve legale		897.623	643.741
VII - Altre riserve, distintamente indicate		2.706.608	2.040.673
Riserva straordinaria	2.684.888		2.040.673
Riserva per differenza da arrotondamento all'unità di Euro	1		4
Varie altre riserve	21.719		
IX - Utile (perdita) dell'esercizio		649.886	551.603
TOTALE PATRIMONIO NETTO (A)		9.895.509	7.532.860
B) FONDI PER RISCHI E ONERI			
3) Altri fondi		4.134.927	4.514.545
TOTALE FONDI PER RISCHI E ONERI (B)		4.134.927	4.514.545
C) TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO		4.003.324	3.867.661
D) DEBITI			
4) Debiti verso banche		17.528.067	20.437.336
esigibili entro l'esercizio successivo	9.100.617		11.238.668
esigibili oltre l'esercizio successivo	8.427.450		9.198.668
6) Acconti		28.285	1.419
esigibili entro l'esercizio successivo	28.285		1.419
esigibili oltre l'esercizio successivo			
7) Debiti verso fornitori		9.598.253	5.562.651

1 • VALORE CREATO

esigibili entro l'esercizio successivo	9.598.253	5.562.651	
esigibili oltre l'esercizio successivo			
9) Debiti verso imprese controllate	4.067	251.175	
esigibili entro l'esercizio successivo	4.067	251.175	
esigibili oltre l'esercizio successivo			
10) Debiti verso imprese collegate	58.323	301.851	
esigibili entro l'esercizio successivo	58.323	301.851	
esigibili oltre l'esercizio successivo			
12) Debiti tributari	1.682.915	1.441.388	
esigibili entro l'esercizio successivo	1.682.915	1.441.388	
esigibili oltre l'esercizio successivo			
13) Debiti verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale	1.955.387	1.678.573	
esigibili entro l'esercizio successivo	1.955.387	1.678.573	
esigibili oltre l'esercizio successivo			
14) Altri debiti	11.094.026	8.684.132	
esigibili entro l'esercizio successivo	11.094.026	7.966.132	
esigibili oltre l'esercizio successivo		718.000	
TOTALE DEBITI (D)	41.949.323	38.358.525	
E) RATEI E RISCONTI			
Ratei e risconti passivi	176.609	102.950	
TOTALE RATEI E RISCONTI (E)	176.609	102.950	
TOTALE PASSIVO	60.159.692	54.376.541	
Conti d'ordine	PARZIALI 2011	TOTALI 2011	ESERCIZIO 2010
Canoni di leasing residui		(43.506.810)	(45.018.290)
Altri rischi		21.400.768	22.936.997
Beni di terzi presso di noi		34.168.537	34.411.212

CONTO ECONOMICO

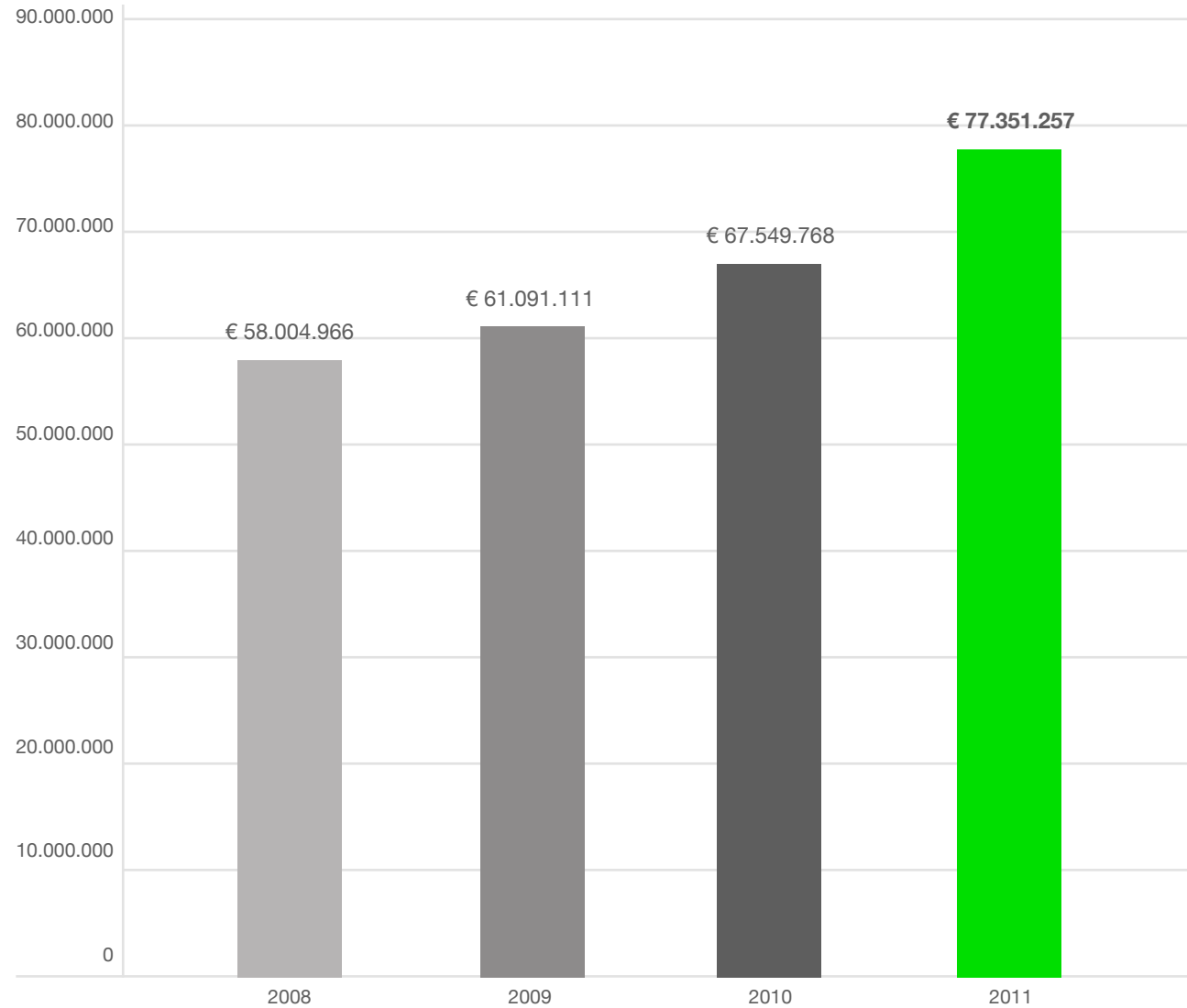
	PARZIALI 2011	TOTALI 2011	ESERCIZIO 2010
A) VALORE DELLA PRODUZIONE			
1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni		76.687.333	67.034.787
5) Altri ricavi e proventi		5.433.062	3.266.146
Contributi in conto esercizio	19.543		45.479
Ricavi e proventi diversi	5.413.519		3.220.667
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE		82.120.395	70.300.933
B) COSTI DELLA PRODUZIONE			
6) Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci		4.314.611	3.479.132
7) Costi per servizi		12.283.560	10.183.418
8) Costi per godimento di beni di terzi		3.763.959	2.510.627
9) Costi per il personale		53.518.067	46.123.776
a) Salari e stipendi	39.802.423		34.297.761
b) Oneri sociali	11.792.858		9.772.763
c) Trattamento di fine rapporto	1.922.786		2.053.252
e) Altri costi			
10) Ammortamenti e svalutazioni		2.545.282	1.726.037
a) Ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	1.057.258		638.744
b) Ammortamento delle immobilizzazioni materiali	670.843		647.589
c) Altre svalutazioni delle immobilizzazioni	26.847		31.886
d) Svalutazioni dei crediti compresi nell'attivo circolante e delle disponibilità liquide	790.334		407.818
11) Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci		(19.480)	43.305

12) Accontonamenti per rischi	1.130.385	1.770.688
13) Altri accantonamenti	616.974	411.996
14) Oneri diversi di gestione	976.774	634.271
TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE	79.130.132	66.883.250
Differenza tra valori e costi della produzione (a-b)	2.990.263	3.417.683
15) Proventi da partecipazioni	428	
in altre imprese	428	
16) Altri proventi finanziari	267.170	130.738
a) Da crediti iscritti nelle immobilizzazioni	142.659	109.910
verso imprese controllate	142.659	109.910
b) Proventi diversi dai precedenti	124.511	20.828
da altre imprese	124.511	20.828
17) Interessi ed altri oneri finanziari	(821.521)	(426.219)
verso altri	(821.521)	(426.219)
TOTALE PROVENTI E ONERI FINANZIARI (15+16-17+-17bis)	(553.923)	(295.481)
D) RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITÀ FINANZIARIE		
18) Rivalutazioni	8.022	32.980
a) di partecipazioni	8.022	32.980
19) Svalutazioni	(708.086)	(1.654.127)
a) di partecipazioni	(198.783)	(218.477)
b) di immobilizzazioni finanziarie che non costituiscono partecipazioni	(509.303)	(1.435.650)
TOTALE RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITÀ FINANZIARIE (18-19)	(700.064)	(1.621.147)

E) PROVENTI E ONERI STRAORDINARI

20) Proventi straordinari	8.989	6.922.
Altri proventi straordinari	8.989	6.922.
21) Oneri straordinari	(83.974)	(3.070)
Differenza da arrotondamenti all'unità di Euro	(1)	
Altri oneri straordinari	(83.973)	(3.070)
TOTALE DELLE PARTITE STRAORDINARIE (20 -21)	(74.985)	3.853
Risultato prima delle imposte (A-B+-C+-D+-E)	1.661.291	1.504.908
22) Imposte sul reddito dell'esercizio, correnti, differite e anticipate	1.011.405	953.305
Imposte correnti sul reddito d'esercizio	1.011.381	953.254
Imposte anticipate sul reddito d'esercizio	24	51
23) Utile (perdite) dell'esercizio	649.886	551.603

FATTURATO ULTIMO QUADRIENNIO

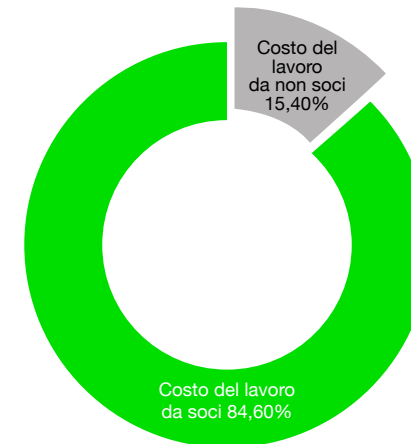


DESTINAZIONE UTILE D'ESERCIZIO 2011

UTILE D'ESERCIZIO AL 31.12.2011	EURO	649.886
DESTINAZIONE:		
A fondo mutualistico 3% Art. 11 L59/92	€	19.497
ATTRIBUZIONE:		
A riserva legale indivisibile	€	194.966
A riserva statutaria straordinaria indivisibile	€	435.423

MUTUALITÀ PREVALENTE

La condizione oggettiva di prevalenza di cui all'art. 2513 C.C. è raggiunta in quanto l'attività svolta con i soci rappresenta l'**84,60%** dell'attività complessiva. La mutualità prevalente viene evidenziata nel seguente prospetto, ai sensi dell'articolo 2513 del codice civile.



2 • VALORE DISTRIBUITO

2.1 Valore Aggiunto Globale

VALORE AGGIUNTO GLOBALE	ESERCIZIO 2011	ESERCIZIO 2010	ESERCIZIO 2009
A) Valore della Produzione			
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni	75.896.999	66.729.731	60.813.167
Rettifiche di ricavo			
2. Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti (e merci)	-	-	-
3. Variazione dei lavori in corso su ordinazione		-	-
4. Altri ricavi e proventi		-	-
Ricavi della produzione tipica	75.896.999	66.729.731	60.813.167
5. Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)		-	-
B) Costi intermedi della produzione Valore della Produzione			
6. Consumi di materie prime			
Consumi di materie sussidiarie			
Consumi di materie di consumo	4.295.131	3.522.437	3.280.947
Costo di acquisto di merci (o costo delle merci vendute)			
7. Costi per servizi	7.520.288	6.017.204	6.224.243
8. Costi per godimento di beni di terzi	3.763.959	2.510.627	1.697.491
9. Accantonamenti per rischi	1.130.385	1.873.450	802.825

VALORE AGGIUNTO GLOBALE	ESERCIZIO 2011	ESERCIZIO 2010	ESERCIZIO 2009
10. Altri accantonamenti	616.974	411.996	346.223
11. Oneri diversi di gestione	800.961	468.449	547.285
	18.127.698	14.804.163	12.899.014
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO (V.A.C.)	57.769.301	51.925.568	47.914.153
B) Componenti accessori e straordinari			
12. +/- Saldo gestione accessoria			
Ricavi accessori	321.837	290.596	116.689
Costi accessori	782.784	1.718.335	71.685
13. +/- Saldo componenti straordinari			
Ricavi straordinari	5.376.291	3.100.712	1.256.735
Costi straordinari	211.936	136.570	108.943
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	62.472.709	53.461.971	49.106.949
Ammortamenti della gestione	1.728.101	1.286.333	1.061.051
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	60.744.608	52.175.638	48.045.898

2 • VALORE DISTRIBUITO

2.2 Distribuzione Valore Aggiunto

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE	ESERCIZIO 2011	ESERCIZIO 2010	ESERCIZIO 2009
A - Remunerazione del personale			
Personale non dipendente	4.763.272	4.166.214	3.967.528
Personale dipendente			
a) remunerazione dirette	41.725.209	36.351.013	33.911.135
b) remunerazione indirette	11.792.858	9.772.763	8.622.515
c) quote di riparto del reddito			
B - Remunerazione della Pubblica Amministrazione			
Imposte Dirette	1.011.405	953.305	940.363
Imposte Indirette			
sovvenzioni in c/esercizio	19.543	45.479	74.246
C - Remunerazioni del capitale di credito	821.521	426.219	337.642
Oneri per Capitali a breve termine			
Oneri per Capitali a lungo termine			
D - Remunerazione del capitale di rischio			
Dividendi	-	-	-

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE	ESERCIZIO 2011	ESERCIZIO 2010	ESERCIZIO 2009
E - Remunerazione dell'Azienda			
+/- Variazioni riserve	649.886	551.603	340.961
F - Liberalità esterne			
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	0	0	0

1 • VALORE CREATO

Relazione della Società di revisione


RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE
 ai sensi dell'art. 14 del D.Lgs. 27.1.2010, n. 39
 e dell'art. 15 della Legge 31 gennaio 1992, n. 59

Ai Soci della
CODESS Sociale Società Cooperativa Sociale - Onlus
 ed alla **Legg Nazionale Cooperative e Mutue**
 Ufficio Certificazioni

1. Abbiamo svolto la revisione contabile del bilancio d'esercizio della CODESS Sociale Società Cooperativa Sociale - Onlus chiuso al 31 dicembre 2011. La responsabilità della redazione del bilancio in conformità alle norme che ne disciplinano i criteri di redazione compete agli Amministratori della CODESS Sociale Società Cooperativa Sociale - Onlus. È nostra la responsabilità del giudizio professionale espresso sul bilancio e basato sulla revisione contabile.

2. Il nostro esame è stato condotto secondo i principi di revisione emanati dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli esperti contabili e raccomandati dalla Consob. In conformità ai predetti principi, la revisione è stata pianificata e svolta al fine di acquisire ogni elemento necessario per accertare se il bilancio d'esercizio sia viziato da errori significativi e se risulti, nel suo complesso, attendibile. Il procedimento di revisione comprende l'esame, sulla base di verifiche a campione, degli elementi probativi a supporto dei saldi e delle informazioni contenuti nel bilancio, inclusi quelli riferibili alle disposizioni di legge e di statuto in materia di cooperazione ed in particolare alle disposizioni contenute negli articoli 4, 5, 7, 8, 9 e 11 della legge n. 59 del 31 gennaio 1992 e nell'articolo 2513 del Codice Civile. Inoltre, il procedimento di revisione comprende la valutazione dell'adeguatezza e della correttezza dei criteri contabili utilizzati e della ragionevolezza delle stime effettuate dagli amministratori. Riteniamo che il lavoro svolto fornisca una ragionevole base per l'espressione del nostro giudizio professionale. Per il giudizio relativo al bilancio dell'esercizio precedente, i cui dati sono presentati ai fini comparativi secondo quanto richiesto dalla legge, si fa riferimento alla relazione da noi emessa in data 27 maggio 2011.

3. A nostro giudizio, il bilancio d'esercizio della CODESS Sociale Società Cooperativa Sociale - Onlus al 31 dicembre 2011 è conforme alle norme che ne disciplinano i criteri di redazione, incluse le disposizioni di legge richiamate nel paragrafo 2; esso pertanto è redatto con chiarezza e rappresenta in modo veritiero e corretto la situazione patrimoniale e finanziaria e il risultato economico della CODESS Sociale Società Cooperativa Sociale - Onlus.

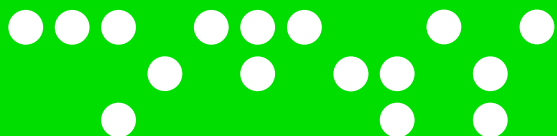
4. La responsabilità della redazione della relazione sulla gestione, in conformità a quanto previsto dalle norme di legge, compete agli amministratori della CODESS Sociale Società Cooperativa Sociale - Onlus. È di nostra competenza l'espressione del giudizio sulla coerenza della relazione sulla gestione con il bilancio, come richiesto dalla legge. A tal fine, abbiamo svolto le procedure indicate dal principio di revisione 001 emanato dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili. A nostro giudizio la relazione sulla gestione è coerente con il bilancio d'esercizio della CODESS Sociale Società Cooperativa Sociale - Onlus al 31 dicembre 2011.

Padova, 01 Giugno 2012

RIA & Partners S.p.A.
 Giancarlo Pizzocaro
 (Socio)

RIA & Partners S.p.A.
 Galleria degli Scrovegni, 7
 35121 Padova, Italy
 T +39 (0) 49 8756227
 F +39 (0) 49 663927
 E riapd@ria.it
 W www.ria.it

Sede Legale:
 Corso Sempione, 30
 20154 Milano
 Iscrizione al Registro
 delle Imprese di Milano
 Codice fiscale e P. IVA
 n. 09490520153
 R.E.A. 1298778
 Albo Speciale CONSOB
 Capitale Sociale: 1.000.000,00 i.v.
 Uffici:
 Bari-Bologna-Firenze
 Milano-Napoli-Padova
 Palermo-Pescara-Roma-Torino



CODESS SOCIALE

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

**SEDE LEGALE
PRESIDENZA E DIREZIONE GENERALE**

PADOVA

35128 - Via Boccaccio, 96

Tel. 049.8073462

Fax. 199161911

Email: presidenza@codess.com

direzionegenerale@codess.com

pec@pec.codess.org

Website: www.codess.com

