



Codess FVG
Direzione e Amministrazione, Viale Trieste, 89 - 33100 Udine
tel. 0432 21331 - 0432 299682 fax 0432 510916
www.codessfvg.it - info@codessfvg.it

Bilancio Sociale 2010



Bilancio Sociale 2010

01 NOTA METODOLOGICA pag. 7

02 INFORMAZIONI GENERALI SULLA COOPERATIVA E SUGLI AMMINISTRATORI pag. 9

- 2.1 Denominazioni e sedi
- 2.2 Amministratori e Collegio Sindacale
- 2.3 L'Organismo di vigilanza del Codice Etico: carta dei valori e dei comportamenti di Codess FVG
- 2.4 Settori di attività
- 2.5 La Storia
- 2.6 I valori
- 2.7 La Missione

03 STRUTTURA, GOVERNO ED AMMINISTRAZIONE DELLA COOPERATIVA pag. 23

- 3.1 Oggetto sociale
- 3.2 Forma giuridica
- 3.3 Previsioni statutarie relative all'amministrazione ed al controllo della cooperativa
- 3.4 Compensi ad amministratori
- 3.5 Compensi ai soggetti incaricati del controllo contabile
- 3.6 La Governance: partecipare e decidere
 - 3.6.1 I luoghi delle Governance
 - Assemblea dei soci
 - Commissioni soci
 - Consiglio di Amministrazione
 - Ufficio di Direzione
 - Coordinamento Generale
 - Equipe di Servizio
 - Servizio Prevenzione e Protezione
 - 3.6.2 Organigramma

04 SOCI-LAVORATORI pag. 37

- 4.1 Soci al 31.12.2010
- 4.2 Ammissione e dimissione soci
- 4.3 Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro applicato
- 4.4 Compensi per prestazioni di lavoro non regolate da contratto di lavoro dipendente
- 4.5 Forza Lavoro
- 4.6 Età
- 4.7 Genere
- 4.8 Titolo di studio
- 4.9 Mansioni
- 4.10 Tempi pieni e tempi parziali
- 4.11 Tempi determinati e tempi indeterminati
- 4.12 Anzianità di servizio
- 4.13 Indice di turnover
- 4.14 Ore lavorate e ore retribuite

- 4.15 Ore malattia
- 4.16 Ore infortunio
- 4.17 Chilometri percorsi
- 4.18 Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro
- 4.19 Ore di coordinamento e supervisione
- 4.20 Ore di formazione

05 STAKEHOLDER

pag. 59

- 5.1 Mappa dei diversi portatori di interessi
- 5.2 Il territorio
- 5.3 La soddisfazione dei soci
- 5.4 La remunerazione delle azioni del socio e i ristorni
- 5.5 I vantaggi ai Soci
- 5.6 Elenco dei committenti al 31.12.2010
- 5.7 Convenzioni e co-progettazioni con i committenti
- 5.8 La soddisfazione del cliente
- 5.9 Numero e tipologie dei beneficiari, diretti ed indiretti, delle attività svolte
- 5.10 La soddisfazione degli utenti
- 5.11 Imprese ed altri enti in cui la Cooperativa ha partecipazioni
- 5.12 Principali reti e collaborazioni attive
- 5.13 Forme di coinvolgimento dei lavoratori e beneficiari delle attività

06 OBIETTIVI E ATTIVITÀ

pag. 89

- 6.1 I nostri punti di forza come soggetto gestore dei servizi
- 6.2 Obiettivi di gestione dell'ultimo anno e valutazione dei risultati conseguiti
 - 6.2.1 Fattori rilevanti per il conseguimento degli obiettivi
- 6.3 Principali attività e metodologie
- 6.4 Raccolta fondi e contributi pubblici
- 6.5 Politica aziendale per la Qualità per l'anno 2011
- 6.6 Valutazione degli amministratori circa i rischi di tipo economico-finanziario

07 ESAME DELLA SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

pag. 115

- 7.1 La crescita di fatturato negli anni
- 7.2 Il patrimonio della cooperativa
- 7.3 Riclassificazione di bilancio e valore aggiunto
- 7.4 Ripartizione dei servizi per fatturato
- 7.5 Ripartizione dei servizi per numero
- 7.6 Una diversa esposizione di Bilancio
- 7.7 Analisi dei principali investimenti effettuati



01 NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio Sociale rappresenta, per la nostra Cooperativa, un'importante strumento attraverso cui fornire un rendiconto, in maniera trasparente e concreta:

- della propria identità valoriale;
- delle attività svolte coerentemente ad essa;
- dei risultati sociali raggiunti a favore dei propri portatori d'interesse (Soci, Utenti, Committenti...).

Gli obiettivi che hanno portato alla realizzazione dell'edizione 2010 del Bilancio Sociale sono principalmente i seguenti:

- favorire la comunicazione interna;
- favorire una partecipazione attiva da parte di tutti gli interlocutori significativi affinché si realizzi e si mantenga un dialogo costante e costruttivo;
- informare il territorio di riferimento;
- rispondere all'adempimento della normativa regionale.

Il Bilancio Sociale ha quindi per noi la valenza di importante strumento di comunicazione, di visibilità e di mezzo per migliorare le nostre relazioni sociali, sia all'interno che all'esterno.

La terza edizione del Bilancio Sociale di Codess FVG è stata redatta in continuità con le precedenti, seguendo i criteri e le linee guida fornite dalla Regione. Il documento si pone accanto al "tradizionale" bilancio d'esercizio e fornisce una valutazione pluridimensionale (non solo economica, ma anche sociale) del valore creato dalla cooperativa.

Si specifica nella tabella seguente la modalità di approvazione del Bilancio Sociale 2010, secondo le linee guida contenute nella Deliberazione della Giunta Regionale 9 ottobre 2008, n. 1992.

Periodo di riferimento	Corrispondente all'esercizio contabile
Eventuale bilancio preventivo sociale	No
Organo che ha approvato il bilancio sociale	Assemblea dei Soci
Organo che ha controllato il bilancio sociale	--
Data di approvazione	13 maggio 2011
Obbligo di deposito presso il registro delle imprese ai sensi dell'art. 10, comma 2, del decreto legislativo 155/2006	Si



02 INFORMAZIONI GENERALI SULLA COOPERATIVA E SUGLI AMMINISTRATORI

2.1 Denominazione e Sedi

Denominazione	Sede Legale
Codess Friuli Venezia Giulia Cooperativa Sociale - Onlus	UDINE Via D. Cernazai 8 33100 Udine P.IVA/C.F. - Reg. Imp. Ud 02122950302 Albo Soc. Coop. n. A127356
Direzione e Amministrazione	Sede territoriale
UDINE Viale Trieste 89 33100 Udine tel. 0432 21331 - 0432 299682 fax 0432 510916 info@codessfvg.it - www.codessfvg.it	CERVIGNANO DEL FRIULI Via Del Zotto 2 33052 Cervignano del Friuli tel. 0431 33523 - 0431 33040 fax 0431 371686 cervignano@codessfvg.it
Sede territoriale	Sede territoriale
MONFALCONE Via Pacinotti 23 34074 Monfalcone tel. 0481 40013 fax 0481 40013 sad.monfalcone@codessfvg.it	TOLMEZZO Via Matteotti 52 33028 Tolmezzo tel. 0433 468627 fax 0433 468627 tolmezzo@codessfvg.it

2.2 Amministratori e Collegio Sindacale

Nominativo amministratori	Cariche e poteri	Data di prima nomina	Periodo di carica
Comelli Sabrina	Presidente del Consiglio di Amministrazione	20/05/2003	Nominata con atto del 14.05.2010 in carica fino approvazione del Bilancio al 31.12.2012
Ramoni Lorena	Vice Presidente del Consiglio di Amministrazione	14/05/2010	Nominata con atto del 14.05.2010 in carica fino approvazione del Bilancio al 31.12.2012
Ciampini Annarosa	Consigliere di Amministrazione	24/05/2006	Nominata con atto del 14.05.2010 in carica fino approvazione del Bilancio al 31.12.2012
Ceschia Aurora	Consigliere di Amministrazione	10/12/2010	Nominata con atto del 10.12.2010 in carica fino approvazione del Bilancio al 31.12.2012
Cocetta Rosa	Consigliere di Amministrazione	14/05/2010	Nominata con atto del 14.05.2010, termina l'incarico il 10.12.2010 a seguito di presentazione di dimissioni
Della Schiava Erika	Consigliere di Amministrazione	14/05/2010	Nominata con atto del 14.05.2010 in carica fino approvazione del Bilancio al 31.12.2012
Liano Erika	Consigliere di Amministrazione	14/05/2010	Nominata con atto del 14.05.2010 in carica fino approvazione del Bilancio al 31.12.2012
Napolitano Annalisa	Consigliere di Amministrazione	14/05/2010	Nominata con atto del 14.05.2010 in carica fino approvazione del Bilancio al 31.12.2012
Pavan Sylviana	Consigliere di Amministrazione	14/05/2010	Nominata con atto del 14.05.2010 in carica fino approvazione del Bilancio al 31.12.2012
Pinna Giuseppina	Consigliere di Amministrazione	14/05/2010	Nominata con atto del 14.05.2010 in carica fino approvazione del Bilancio al 31.12.2012

Nominativo sindaci, membri degli organi di controllo	Cariche e poteri	Periodo di carica
Da Re Massimo	Presidente del Collegio Sindacale	Nominato con atto del 29.04.2009 in carica fino approvazione del Bilancio al 31.12.2011
De Pauli Nazarena	Sindaco effettivo	Nominato con atto del 29.04.2009 in carica fino approvazione del Bilancio al 31.12.2011
Rizzi Amalfia	Sindaco effettivo	Nominato con atto del 29.04.2009 in carica fino approvazione del Bilancio al 31.12.2011
Leposky Francesca	Sindaco effettivo	Nominato con atto del 29.04.2009 in carica fino approvazione del Bilancio al 31.12.2011
Carrò Lucia	Sindaco effettivo	Nominato con atto del 29.04.2009 in carica fino approvazione del Bilancio al 31.12.2011

2.3 L'Organismo di Vigilanza del Codice Etico: carta dei valori e dei comportamenti di Codess FVG

L'Organismo di Vigilanza monitora l'efficacia del sistema di responsabilità e del **Codice Etico: Carta dei valori e dei comportamenti di Codess FVG**, e in particolare, ha il compito di verificarne il funzionamento e l'applicazione integrale. I 3/5 dei membri sono esterni alla Cooperativa a garanzia dell'autonomia e dell'imparzialità nello svolgimento dei propri compiti. L'Organismo di Vigilanza collabora con Il Consiglio di Amministrazione e con il Collegio Sindacale.

Nominativo Membri dell'Organismo di Vigilanza	Cariche e poteri	Periodo di carica
Annarosa Ciampini	Presidente Consigliere di amministrazione CodessFVG	nominato in Assemblea dei Soci del 11.12.09 (in carica per tre anni)
Marie Louise Valentine Zahi	Rappresentante dei soci Socia Codess FVG	nominato in Assemblea dei Soci del 11.12.09 (in carica per tre anni)
MariaLuisa Grech	Rappresentante l'associazionismo (associazione AUSER di Cormons)	nominato in Assemblea dei Soci del 11.12.09 (in carica per tre anni)
Ornella Lorenzoni	Rappresentante la cooperazione Funzionario di Legacoop Fvg	nominato in Assemblea dei Soci del 11.12.09 (in carica per tre anni)
Claudio Alpini	Rappresentante del Sindacato CGIL	nominato nella prima riunione dell'Organismo di vigilanza del luglio'10

2.4 Settori di attività

Codess FVG realizza servizi e interventi propri, in rete e per conto di amministrazioni pubbliche, in quattro aree operative:

AREA ANZIANI

- Servizi di Assistenza Domiciliare
- Strutture Residenziali e Centri Diurni

AREA PRIMA INFANZIA

- Nidi d'infanzia
- Servizi integrativi e sperimentali

AREA MINORI E DIVERSAMENTE ABILI

- Servizi socio-educativi territoriali e scolastici
- Centri diurni e residenziali

AREA GIOVANI

- Servizi Informagiovani
- Progetti giovani e centri di aggregazione giovanile

Nei territori, con enti pubblici e altre imprese sociali, collabora a nuovi progetti per le comunità locali e propone direttamente servizi che ascoltino e rispondano ai cambiamenti della società.

2.5 La Storia

Un'impresa in gestazione (1991 - 1998)

Le prime attività della Codess FVG risalgono al 1991 come filiale friulana della Cooperativa sociale Codess - Cooperativa dei Servizi Sociali costituita a Venezia nel 1978. Nel 1998 la Cooperativa Codess Cooperativa dei Servizi Sociali contava circa 1000 soci, operava nel Centro e Nord Italia, nei settori sociale e culturale. Tale dimensione e diffusione comportavano una complessità che non permetteva di sviluppare appieno le risorse dei soci del Friuli Venezia Giulia.

CODESS FVG: la nascita (1999 - 2000)

La Cooperativa sociale Codess FVG nasce il primo gennaio 2000 da un processo di scissione deciso in Codess - Cooperativa dei Servizi Sociali.

Nel corso del 1999 dall'unico nucleo si progetta la costituzione di tre distinte cooperative che intendono operare in territori diversi, con specifiche tipologie di servizi:

- Codess Sociale, con sede a Mestre
- Codess Cultura, con sede a Venezia
- Codess FVG, con sede a Udine.

Codess FVG intende offrire servizi socio-assistenziali, socio-educativi e di gestione di informagiovani nel territorio regionale.

La costituzione di una nuova Cooperativa - Codess FVG - ha favorito il radicamento nei territori di Udine e Gorizia, consentendo un contatto più diretto con i soci.

Primo triennio: un'impresa che cresce (2001, 2002, 2003)

Nel 2001 l'attività prevalente era l'assistenza domiciliare anziani. La strategia prevedeva uno sviluppo misurato e sostenibile, una diversificazione nei servizi gestiti, una struttura di direzione leggera, l'impostazione del sistema qualità con il conseguimento della certificazione ISO e la presenza su alcuni territori conosciuti. Il disegno di crescita individuato ha incontrato i favori della committenza che considerava un valore il radicamento nel territorio e la certificazione di qualità.

Tra il 2002 e il 2003 vengono vinti importanti appalti per la gestione di servizi residenziali per anziani, portando la Codess FVG ad una prima crescita dimensionale.

In questa fase, inoltre, si realizzano investimenti in servizi a rischio di impresa al fine di conseguire porzioni di fatturato non condizionate dalle scadenze di appalto.

Nel triennio vengono sperimentate due comunità educative per adolescenti. L'esperienza si chiuderà all'inizio del 2005 a seguito del mutamento dei bisogni e della diminuzione delle risorse dedicate a questo tipo di servizio da parte degli Enti invianti.

Nel 2003 si realizza la fusione con "C'era una volta...", piccola Cooperativa che gestiva un nido privato a Udine dal 1988, sviluppando competenze specifiche nell'area dei servizi alla prima infanzia.

Con questa fusione si avvia la crescita dell'area nidi.

Al termine del triennio la Cooperativa realizza quindi una strategia di diversificazione che la porta ad operare nei settori anziani, minori e giovani in tutte le più significative tipologie di servizio. Il progetto che aveva portato alla scissione si era di fatto realizzato.

Secondo triennio: un'impresa che si consolida (2004, 2005, 2006)


Si rafforza la diversificazione avviata e il rapporto con il territorio, incrementando il numero di servizi in tutte le tipologie.

In questo triennio si lavora con intensità sulla qualità progettuale e sul miglioramento continuo dei servizi.

- Si accentua la capacità di costruire progetti mirati e ben rispondenti alle esigenze dei committenti.
- Viene potenziata la formazione degli operatori con l'obiettivo di garantirla in ogni servizio.
- Si realizza il passaggio alla certificazione ISO 9001:2000.
- La direzione lavora sulla pianificazione e sul monitoraggio dei servizi con l'obiettivo di garantire l'effettiva qualità e il rispetto degli impegni presi in sede progettuale.

L'ampliamento e la crescita dei servizi richiede un sistema di coesione organizzativa e di condivisione delle metodologie di coordinamento, a tal fine viene introdotto lo Staff dei coordinatori. Organismo che in un primo tempo ha assolto a compiti principalmente organizzativi. A quest'ultimo, in un secondo tempo, si affiancano le équipes di miglioramento: l'obiettivo è stato quello di strutturare uno spazio nel quale i coordinatori potessero potenziare le loro competenze sugli aspetti tecnici e progettuali con la finalità di miglioramento continuo dei servizi.

Al termine del triennio avviene quindi una significativa evoluzione organizzativa: il ruolo dei coordinatori dei servizi viene meglio definito e si identificano settori operativi e progettuali affidati a specifici responsabili.

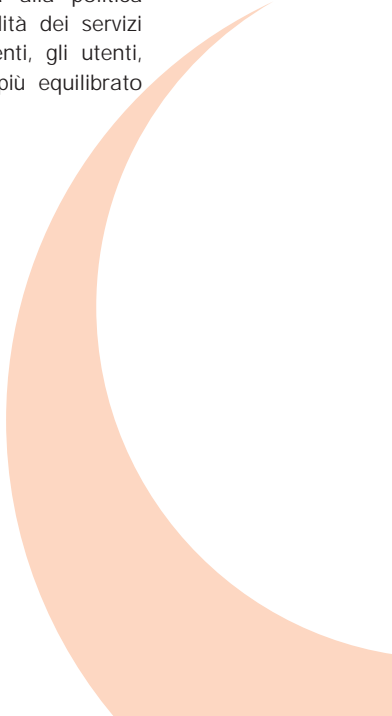


Terzo triennio: per il più ampio e coerente dimensionamento possibile
(2007, 2008, 2009)

Gli ultimi tre anni vedono un'ulteriore crescita di Codess FVG, che ha ampliato ulteriormente le proprie attività aumentando il volume d'affari e confermando il trend positivo di incremento annuale del fatturato mediamente del 17% sull'anno precedente. Nonostante la sempre maggiore competizione che si è registrata in questi anni e l'inizio di una concreta contrazione delle risorse disponibili nelle politiche sociali, anche nel corso di questo triennio la Cooperativa continua a svilupparsi in modo significativo; nel suo decimo anno di attività si avvicina ormai alla soglia dei 10 milioni di euro di fatturato, raddoppiando il valore della produzione in soli 4 anni (2005 - 2009).

Si realizza definitivamente il progetto che portò alla costituzione di Codess FVG, ovvero quello di coniugare al meglio la professionalità, l'efficienza e le capacità gestionali, con una dimensione coerente con i valori cooperativistici e con un concreto radicamento nel territorio in cui i soci della Cooperativa vivono e lavorano.

Gli sforzi che hanno maggiormente caratterizzato questo triennio sono stati rivolti al sistema di responsabilità sia interne all'organizzazione che verso l'esterno, definendo i valori e le azioni in modo partecipato e trasparente: il tutto finalizzato a dare concretezza alla politica della Società per uno sviluppo compatibile con la qualità dei servizi gestiti e l'attenzione ai rapporti con i soci, i committenti, gli utenti, il territorio, individuando e conseguendo il migliore e più equilibrato livello dimensionale.



Si investe ulteriormente sulla formazione e sui gruppi di lavoro interni al fine di tendere all'eccellenza, vi è un costante aumento del numero di ore di formazione e un intensificarsi delle equipe finalizzato al miglioramento e all'innovazione.

Si ampliano, nelle funzioni e nel numero di componenti, gli organi di Staff, Ufficio di Direzione, Coordinamento Generale, Equipe di Miglioramento, quali momenti specifici di elaborazione, decisione, condivisione per la gestione complessiva di tutte le attività della Cooperativa in modo chiaro e partecipato.

Viene avviato un piano di comunicazione con l'obiettivo strategico di favorirne l'efficacia, trasversale a diversi settori, in un'ottica di promozione della partecipazione e della trasparenza utili a far conoscere a tutta la base sociale, ma anche all'esterno, le iniziative svolte da Codess FVG, i suoi orientamenti e valori.

Si pone una attenzione più continuativa al territorio e alla Comunità, assumendosi anche le relative responsabilità nei confronti dell'ambiente e delle risorse del volontariato e dell'associazionismo.

Vengono completati e messi a sistema il Bilancio Sociale e il Codice etico - Carta dei valori e dei comportamenti della Cooperativa.

Si pone attenzione al tema della Governance cooperativa, avviando un percorso che porterà, nella primavera 2010, al rinnovo del Consiglio di Amministrazione con soluzioni innovative e coerenti con la propria Storia.

Anno 2010: si rinnova la Governance della Cooperativa

Nell'Assemblea dei Soci svoltasi nel mese di maggio'10 si rinnova la compagine del Consiglio di Amministrazione: il numero dei membri è ora formato da nove Consiglieri, due in più rispetto alla precedente composizione.

Con un termine preso dagli analisti economici si può parlare quindi di un vero e proprio "fattore D", ossia il valore aggiunto portato dalle donne nella gestione d'impresa, che con la totalità di compagine femminile nel Consiglio di Amministrazione rispecchia a buon titolo la composizione societaria della Cooperativa che vede al suo interno il 96,6% di Socie.

Il rinnovo del CdA è correlato anche alla decisione di rendere il Consiglio rappresentativo delle aree della società e proporzionale al numero dei servizi gestiti. I nuovi membri infatti appartengono: quattro all'area anziani, due all'area prima infanzia, uno all'area giovani, uno all'area minori e disabili ed, infine, uno all'ufficio direzione e amministrazione.

Una squadra di Consiglieri, in gran parte nuova ma che investe anche nel fattore della continuità con la precedente composizione, grazie alla presenza di due consigliere rielette, tra cui la nuova Presidente, che nei due mandati precedenti era stata eletta come Vice Presidente. Una tradizione che contraddistingue tutta la storia della Cooperativa Codess FVG fin dal suo esordio nel 2000. Infatti nei primi due mandati del Consiglio di Amministrazione successivi alla nascita della Cooperativa, fino all'approvazione del Bilancio 31.12.2003, c'è stata una identificazione tra il ruolo del Direttore e del Presidente.

La prima fase di passaggio ha visto quindi come prima misura essenziale, l'idea che i due ruoli fossero rivestiti da persone distinte con la conseguente uscita del Direttore dal Consiglio. Ed ora il processo di rinnovamento ha visto una ulteriore evoluzione, un vero e proprio balzo in avanti con la composizione di un Consiglio che al suo interno non vede presente nessun componente della tecnostruttura, ovvero dell'organismo gestionale composto dai membri dell'Ufficio di Direzione. In questo modo prende il via una nuova epoca di governo della Cooperativa con il completamento della separazione dei ruoli aziendali con quelli societari e con una freschezza di idee nuove che l'attuale Consiglio intende applicare nel suo mandato proseguendo la propria attività in sintonia con la politica sociale e strategica che ha contraddistinto Codess FVG in questi anni.

2.6 I Valori

Nel dicembre'09 la Cooperativa approva il **Codice Etico: La carta dei Valori e dei Comportamenti di Codess FVG**, un documento che riflette la storia e la cultura di Codess FVG, la sua sensibilità, il suo punto di vista ed il suo stile.

Il Codice Etico rappresenta un presupposto essenziale per il rafforzamento di una "cultura etica" interna e uno stimolo all'assunzione di comportamenti socialmente responsabili e moralmente ineccepibili da parte di ogni singolo socio della cooperativa.

La Carta esplicita apertamente i valori e i comportamenti da assumere in coerenza con essi presentando, di fatto, il sistema di responsabilità della Cooperativa; un sistema capace sia di rispondere alle disposizioni del decreto legislativo 231/01, ma al contempo di far propri i contenuti fondanti della L.381/91, che assegna alla cooperazione sociale la finalità specifica della tutela, promozione umana e integrazione dei cittadini.

Si presentano i **Valori** dichiarati nel Codice Etico che impegnano la Cooperativa Sociale Codess FVG e i Soci che vi lavorano:

- **democrazia, partecipazione e trasparenza:** curare l'informazione e la partecipazione interna per rendere effettivo il diritto di pensiero e di parola;
- **lavoro e sviluppo professionale:** dare valore al lavoro professionale applicando il Contratto Collettivo Nazionale di lavoro e promuovendo la formazione e l'aggiornamento;
- **legalità, indipendenza, onestà:** operare in maniera responsabile nel rispetto delle norme, degli accordi, della deontologia e delle procedure interne, osservando la massima correttezza nei confronti di utenti, persone ed enti esterni alla Cooperativa;
- **tutela della salute, sicurezza e privacy:** assicurare la tutela della salute e la sicurezza nel lavoro;
- **rispetto delle persone, delle comunità e dei territori:** lavorare per offrire servizi che rispondano ai bisogni degli utenti progettando e realizzando interventi individualizzati, rispettare e sostenere i diritti di cittadinanza;
- **integrità gestionale ed efficienza organizzativa:** usare le risorse con efficienza, ricercare qualità concrete oltre la logica dell'adempimento evitando sprechi, far crescere la fiducia interna amministrando con chiarezza e trasparenza.

Il documento integrale è stato distribuito a tutti i Soci, Committenti, Clienti e Collaboratori nei primi mesi dell'anno 2010, ed è sempre disponibile sul sito della Cooperativa.

2.7 La Missione

La dichiarazione di missione esprime l'anima aziendale, esplicita le motivazioni e le ragioni dell'agire organizzativo, dichiara valori, obiettivi e linee di pensiero che sottostanno agli indirizzi strategici interni ed esterni.

Indica in sintesi l'essere e il fare della Cooperativa.

Codess FVG è una Cooperativa sociale che progetta e gestisce servizi sociali, assistenziali, educativi e di orientamento. Riconosce la centralità delle persone che ricevono i servizi e di quelle che vi lavorano, delle comunità e dei territori.

I Soggetti: utenti e operatori

I servizi di Codess FVG sono rivolti a persone che hanno necessità di aiuto, sostegno, affiancamento e orientamento. Mirano a dare risposte, tutelare diritti ed esigenze di chi ha più bisogno.

Lavorare nel sociale è delicato e complesso, necessita di particolare sensibilità. Per offrire servizi d'aiuto efficaci, agli operatori è richiesto impegno, energia, competenza.

Mutualità interna

Codess FVG lavora per sviluppare opportunità di lavoro, accrescere le motivazioni e valorizzare le competenze professionali dei Soci, promuovendo attività di formazione, aggiornamento e supervisione.

Per questo pone attenzione alle condizioni di lavoro, perché vi sia sempre un corretto e puntuale riconoscimento economico, nel rispetto del Contratto Collettivo Nazionale delle Cooperative Sociali. Inoltre, compatibilmente con l'andamento economico, mira a introdurre trattamenti migliorativi, premi e ristorni a favore dei soci-lavoratori.

Strategie di futuro nel mercato sociale

Pensare al futuro significa intrecciare strategie diverse: costruire con istituzioni, enti pubblici e amministrazioni locali progetti di sviluppo, dare forza ad un'idea di cooperazione radicata nel territorio, sperimentare e innovare.

Codess FVG è attiva nel welfare che cambia:

- partecipa al dibattito ed alla costruzione delle politiche sociali;
- diversifica i servizi anche attraverso investimenti propri a rischio di impresa;
- rende visibile ai propri interlocutori uno stile di lavoro attento alla qualità;
- osserva e legge l'evoluzione del mercato sociale per anticiparne i cambiamenti;
- contribuisce alla riflessione e alle azioni promosse dal movimento cooperativo.

Organizzazione

Per offrire servizi di qualità l'organizzazione è fondamentale. In questi anni Codess FVG ha migliorato l'efficienza operativa, ha promosso un'articolazione del lavoro per competenze, ha reso la struttura direzionale più agile ed ha ottenuto la certificazione ISO per la progettazione e la realizzazione di servizi sociali.



3.1 Oggetto sociale

L'articolo 5 e l'articolo 6 dello Statuto Codess FVG, approvato dall'Assemblea dei Soci in data 17 dicembre 2004, riportano rispettivamente lo Scopo e l'Oggetto della Cooperativa. Si riportano di seguito i punti più significativi. Si ricorda che nel sito della Cooperativa www.codessfvg.it è presente, tra l'altro, il testo integrale dello Statuto e del Regolamento Interno.

Art.5 Scopo

La Cooperativa sociale, retta e disciplinata dai principi della mutualità, senza fini di speculazione privata, si propone, attraverso lo svolgimento delle proprie attività indicate al successivo articolo 6, il perseguimento dei seguenti scopi:

- *creare nuove opportunità di lavoro per i propri soci;*
- *assicurare ai propri soci, tramite la gestione in forma associata, continuità di occupazione lavorativa;*
- *conseguire per i propri soci le migliori condizioni economiche, sociali e professionali;*
- *accrescere le capacità lavorative e la qualificazione dei propri soci anche attraverso la cura della formazione e dell'aggiornamento professionale;*
- *sviluppare nei propri soci lavoratori il senso di partecipazione all'attività dell'impresa collettiva;*
- *promuovere, nel contesto della prestazione di lavoro e della vita societaria, i valori costituzionali della solidarietà, della dignità, dell'uguaglianza, della libertà della sicurezza, della salute.*

La Cooperativa, inoltre, ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini.

[...]

Art.6 Oggetto

La Cooperativa si propone di intervenire nel campo sociosanitario ed educativo con la promozione e la gestione di attività di assistenza alle persone e di servizi sul territorio ed all'interno di istituti per minori, per diversamente abili, tossicodipendenti, cittadini migranti ed anziani, nonché di ospedali e carceri.

[...]

3.2 Forma giuridica

Codess FVG ha la forma giuridica della Cooperativa Sociale, costituita con atto del 22/12/1999.

È iscritta al Registro delle Imprese di Udine con data: 30/12/1999; Codice fiscale e numero d'iscrizione: 02122950302.

È iscritta al numero Repertorio Economico Amministrativo (REA) con il numero: 236884.

È iscritta all'Albo delle Società Cooperative con il numero: A127356.

Con decorrenza esecutiva del 14/01/2003 ha attuato un'operazione straordinaria per fusione mediante incorporazione di: "C'ERA UNA VOLTA SOC. COOP. SOCIALE A R.L." con sede a Udine in via Pisino, 12 REA 183240 - C.F. 01594070300.

Con atto notarile del 29/04/2006 ha acquisito tramite cessione di rami d'azienda le attività della "ALBERONE COOPERATIVA SOCIALE ONLUS" con sede a Pesian di Prato, fraz. Colloredo di Prato via dell'Asilo, 11 - Registro Imprese n. 02015060300.

3.3 Previsioni statutarie relative all'amministrazione ed al controllo della Cooperativa

Il sistema di amministrazione adottato è tradizionale e prevede, quali forme amministrative, un Consiglio di Amministrazione con attualmente 9 componenti in carica ed un Collegio Sindacale che conta al suo interno 3 Sindaci effettivi in carica e 2 Sindaci supplenti in carica.

I poteri degli organi di controllo sono previsti da Statuto nei seguenti articoli specifici.

Art. 34 Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è composto da un numero di Consiglieri, che va da un minimo di 3 ad un massimo di 11, eletti dall'assemblea generale. Possono essere eletti amministratori anche soggetti non soci. Gli amministratori possono essere scelti fra le diverse categorie di soci. La maggioranza degli amministratori deve essere costituita da soci lavoratori.

Il Consiglio di Amministrazione resta in carica tre esercizi; in ogni caso, gli amministratori scadono alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica.

Gli amministratori non potranno superare il numero dei mandati previsto dalle norme di legge.

La legge determina le cause di ineleggibilità e di decadenza degli amministratori.

[...]

Art. 35 Consiglio di Amministrazione – Convocazione e competenze

[...]

Il Consiglio di Amministrazione è investito dei più ampi poteri nella gestione della società; in particolare:

- delinea nel medio periodo le strategie aziendali approvate dall'Assemblea dei soci;*
- delibera in merito agli investimenti, agli obiettivi qualitativi e quantitativi;*
- delibera in merito al budget annuale di gestione;*
- delibera in merito alle politiche retributive, alla formazione e all'aggiornamento.*

Spetta, inoltre, a titolo esemplificativo, al Consiglio di Amministrazione:

- a) convocare l'Assemblea ordinaria e straordinaria dei soci;*
- b) curare l'esecuzione delle deliberazioni dell'Assemblea dei soci;*
- c) redigere i bilanci consuntivi ed eventualmente preventivi, in conformità a quanto previsto dal presente Statuto e dalla normativa vigente;*
- d) compilare i regolamenti interni previsti dallo Statuto e sottoporli all'Assemblea per l'approvazione;*
- e) stipulare tutti gli atti e contratti di ogni genere inerenti alle attività sociali;*
- f) deliberare e concedere avalli cambiari, fideiussioni ed ogni qualsiasi altra garanzia sotto qualsivoglia forma per facilitare l'ottenimento del credito degli enti cui la Cooperativa aderisce, nonché a favore di altre cooperative;*

g) deliberare l'istituzione di una sezione di attività per la raccolta di prestiti prevista dall'articolo 6 del presente Statuto;

h) conferire procure, sia generali che speciali, ferma la facoltà attribuita al Presidente del Consiglio di Amministrazione;

i) proporre all'Assemblea l'emissione delle azioni di socio sovventore;

j) deliberare in materia di provvedimenti disciplinari in conformità al CCNL di riferimento, al Regolamento Interno e alla normativa in materia;

k) nominare le principali funzioni aziendali;

l) deliberare circa l'ammissione, il recesso, la decadenza e la esclusione dei soci.

Il Consiglio di Amministrazione può delegare l'attuazione delle azioni relative al raggiungimento degli obiettivi aziendali, compresa la gestione del budget annuale, a un Direttore da esso nominato.

Art. 39 Collegio Sindacale - Competenze

Il Collegio Sindacale, se nominato, controlla l'amministrazione e l'assetto organizzativo della società e il suo concreto funzionamento, vigila sull'osservanza delle leggi e del presente Statuto, accerta la regolare tenuta della contabilità e la corrispondenza del bilancio alle risultanze dei libri contabili e delle scritture, a norma di legge partecipa alle riunioni del Consiglio di Amministrazione ed assolve tutte le altre funzioni attribuitegli dalla legge.

I Sindaci, se nominati, possono in ogni momento provvedere anche individualmente ad atti di ispezione e controllo, devono effettuare gli accertamenti periodici almeno ogni 90 giorni e quanto altro stabilito dalla legge. Di ogni ispezione, anche individuale, dovrà compilarsi verbale da inserirsi nell'apposito libro.

[...]

3.4 Compensi ad amministratori

I compensi agli amministratori vengono attualmente calcolati secondo il criterio descritto nella tabella di seguito presentata, approvato con delibera assembleare del 24 maggio 2006 e successivamente riconfermata con delibera del 10 dicembre 2010.

Cariche e poteri	Quota base mensile	Gettone di presenza lordo orario per seduta consigliare e commissioni soci
Presidente del Consiglio di Amministrazione	€ 300,00	€ 10,50
Vice-presidente del Consiglio di Amministrazione	€ 160,00	€ 10,50
Consigliere di Amministrazione	€ 55,00	€ 10,50

Nel triennio i compensi agli amministratori sono stati pertanto i seguenti:

2008	2009	2010
€ 12.308,63	€ 11.794,13	€ 13.167,75

3.5 Compensi ai soggetti incaricati del controllo contabile

Il Collegio Sindacale ha ricevuto nel corso del triennio i presenti compensi:

2008	2009	2010
€ 7.366,17	€ 7.962,20	€ 7.962,20

3.6 La Governance: partecipare e decidere

Il termine Governance può essere usato in due modi: sia per riferirsi alle modalità attraverso le quali assumere le decisioni (come si decide), sia per intendere l'intensità e l'estensione della partecipazione promossa (quanto si partecipa).

La Governance riguarda, dunque, gli assetti e l'esercizio del potere nell'organizzazione.

Governmento: partecipazione dialettica

Codess FVG incentiva spazi di partecipazione attiva al governo della Cooperativa:

- partecipazione operativa e gestionale attraverso momenti strutturati (riunioni di servizio, équipe, incontri) dedicati alla programmazione e alla valutazione dei singoli servizi;
- partecipazione alla programmazione mediante il coordinamento generale dei servizi e delle équipe d'area;
- partecipazione alla vita societaria attraverso la comunicazione interna, le commissioni soci periodiche, territoriali o di servizio, il bollettino informativo, il lavoro del Consiglio di Amministrazione e dell'Assemblea.

Dialettica all'interno della base sociale

Il Consiglio e i suoi Consiglieri lavorano per promuovere la partecipazione attiva e sostenibile dei Soci alla vita della Cooperativa, garantendo la diffusione delle informazioni attraverso Bollettini interni, Commissioni Soci e Assemblee societarie.

In questo modo, vengono potenziati i processi comunicativi interni che portano alla costruzione delle linee di orientamento generali e alla condivisione della Mission.

Dialettica di gestione aziendale

La Direzione indirizza e promuove, avvalendosi del supporto dell'Ufficio di direzione, l'efficiente organizzazione del lavoro attivando e coordinando i diversi gruppi di lavoro:

- il Coordinamento generale, composto dall'Ufficio di direzione, dai Coordinatori e dai Responsabili amministrativi e della qualità, raccorda la traduzione in pratica delle strategie aziendali e restituisce valutazioni sulla loro applicazione nei diversi servizi;
- le équipe d'area sono strutturate per tipologia di servizio (strutture residenziali anziani, servizi territoriali, prima infanzia). Riuniscono il Responsabile della Progettazione e Formazione, i Coordinatori d'area e di servizio svolgendo, vista anche la presenza di un Consulente esterno, attività di supervisione nei confronti del gruppo dei Coordinatori e contribuendo all'individuazione di linee di innovazione.

Per ciascun servizio è previsto uno spazio di coordinamento e confronto al fine di condividere gli indirizzi metodologici e operativi.

Dialettica di governo tra Consiglio di Amministrazione e Direzione

Il Consiglio di Amministrazione e la Direzione garantiscono il governo della società attraverso un confronto e una condivisione costanti.

Il C.d.A., su impulso della Direzione, delinea la Politica della qualità e le strategie societarie.

La Direzione, in relazione agli scenari, formula possibili programmi attuativi; il C.d.A. li valuta prefigurandone l'impatto e decide in coerenza con le strategie generali.

La Direzione attiva azioni e risorse necessarie.

Il C.d.A. e la Direzione monitorano lo stato di avanzamento delle azioni e assicurano le correzioni in itinere.

Nella dialettica di Governo, il Presidente svolge un ruolo di raccordo e collegamento tra C.d.A. e Direzione.

3.6.1 I luoghi della Governance

Luogo	Assemblea Soci
Chi partecipa	Tutti i Soci in seduta plenaria
Cosa fa	<p>In seduta ordinaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> - approva il Bilancio consuntivo e le destinazione dell'utile; - approva le Relazioni del C.d.A.; - nomina gli amministratori; - determina eventuali compensi per le cariche sociali; - delibera sulle principali questioni che attengono alla gestione della società. <p>In seduta straordinaria (con la presenza del notaio):</p> <ul style="list-style-type: none"> - delibera sulle modificazioni dello statuto e sulla liquidazione della società
Dati sintetici	<p>Nell'anno 2010 sono state convocate due assemblee ordinarie.</p> <p>Il 14 maggio si è discusso e deliberato sui seguenti temi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il Bilancio d'esercizio 2009 e la verifica del raggiungimento degli obiettivi - la Relazione degli Amministratori sulla gestione 2009 - il Bilancio sociale - l'ampliamento dei componenti del Consiglio di Amministrazione e nomina. <p>Il 10 dicembre si è discusso e deliberato sui seguenti temi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'aggiornamento sullo stato di avanzamento degli obiettivi societari della cooperativa per l'anno 2010 - i compensi agli Amministratori - la sostituzione di un Amministratore. <p>La media della presenza complessiva dei Soci partecipanti diretti e deleganti è stata di 153 persone, pari al 31,7% degli aventi diritto di voto.</p>

Assemblee	mag. 08	dic. 08	media 2008	apr. 09	dic. 09	media 2009	mag. 10	dic. 10	media 2010
Totale Soci alla data dell'Assemblea	438	428	433	452	557	505	469	543	506
Totale Soci alla data dell'Assemblea con diritto di voto	411	393	402	428	496	462	448	513	481
Partecipanti diretti o tramite delega	151	159	155	184	116	150	159	146	153
Percentuale rispetto ai Soci con diritto di voto	36,7%	40,5%	38,6%	43,0%	23,4%	32,5%	35,5%	28,5%	31,7%

Luogo	Commissione soci
Chi partecipa	Tutti i Soci divisi per area territoriale o servizio
Cosa fa	<ul style="list-style-type: none"> - sono luoghi informali e diffusi di approfondimento e condivisione all'interno dei quali il C.d.A. raccoglie istanze e suggerimenti di tutta la base sociale; - hanno principalmente funzione di: approfondimento nella conoscenza della Cooperativa e del suo funzionamento societario; analisi e discussione preventiva sul Bilancio e sugli obiettivi societari e verifica semestrale sulla loro realizzazione; comunicazione interna e segnalazione delle problematiche generali nei servizi e/o aree.
Dati sintetici	<p>Nel 2010 le Commissioni Soci, realizzate nei mesi di aprile-maggio e di novembre, sono state pari a 23, si sono svolti 3 incontri in più rispetto al 2009. Le Commissioni sono organizzate di norma per aree geografiche - territori di lavoro e talvolta anche per singolo servizio, al fine di agevolare la partecipazione più ampia dei Soci Lavoratori.</p> <p>Il numero considerevole di Commissioni Soci organizzate durante l'anno riflette l'attenzione all'ascolto, l'approfondimento, il dialogo continuo e la condivisione delle scelte da parte del C.d.A. nei confronti del Socio.</p>

Luogo	Consiglio di Amministrazione
Chi partecipa	I Soci eletti dall'Assemblea
Cosa fa	<ul style="list-style-type: none"> - delinea nel medio periodo le strategie aziendali approvate dall'Assemblea dei Soci; - determina le politiche retributive e formative dei Soci, verificandone periodicamente lo stato di attuazione; - delibera in merito a budget, investimenti, obiettivi quantitativi e qualitativi; - emana la Politica della Qualità; - nomina il Direttore e le principali funzioni operative e gestionali; - il Presidente garantisce il collegamento tra C.d.A. e Direzione.
Dati sintetici	<p>Nel 2010 le riunioni del Consiglio di Amministrazione sono state pari a 17.</p> <p>Il Numero degli incontri è lievemente incrementato rispetto agli anni precedenti (nel 2009 le riunioni sono state pari a 14 e nel 2008 pari a 13) anche in considerazione del fatto che nel mese di maggio si è rinnovata ed allargata, da sette a nove membri, l'intera compagine degli Amministratori.</p> <p>Nel corso dell'anno il nuovo C.d.A. ha svolto anche due incontri formativi sui temi dello Statuto, del Regolamento interno e del Bilancio sociale.</p>

Luogo	Ufficio di Direzione
Chi partecipa	Direttore Responsabile Settore Operativo Responsabile Ufficio Progettazione e Formazione Responsabile Ufficio Personale Responsabile Ufficio Contabilità
Cosa fa	Presidente * - svolge la funzione di pianificazione e supervisione generale delle attività aziendali; - funge da supporto al Direttore per l'elaborazione e verifica delle strategie necessarie per il raggiungimento degli obiettivi annuali della Qualità.
Dati sintetici	- *Dal mese di maggio'10 alle riunioni partecipa anche la Presidente al fine di poter disporre di un costante aggiornamento delle attività della Cooperativa, rafforzando, in tal modo, una continua dialettica tra CdA e Direzione. - L'ufficio di Direzione di norma si riunisce una volta alla settimana

Luogo	Coordinamento Generale servizi
Chi partecipa	L'Ufficio di Direzione come sopra descritto e tutti i Coordinatori di Servizio e Referenti dei servizi
Cosa fa	- è il luogo di condivisione del modello organizzativo generale della Cooperativa, delle corrette prassi amministrative e delle strategie aziendali; - concorre alla verifica periodica degli obiettivi annuali della Qualità
Dati sintetici	Il Coordinamento Generale viene convocato, di norma, mensilmente ed ha l'obiettivo generale di poter contare su un gruppo coeso in grado di condividere e tenere unita la dirigenza con i soci lavoratori e viceversa. Le riunioni inerenti specifici argomenti sono state organizzate per area di attività, anziché in seduta generale.

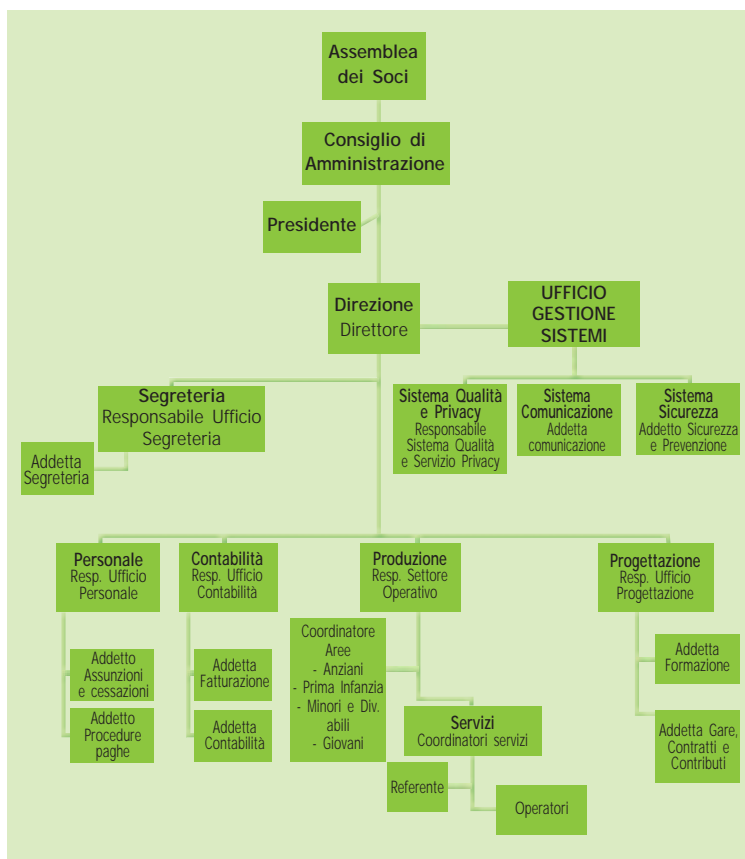
Luogo	Equipe di Servizio
Chi partecipa	Coordinatori di Servizio Tutti gli operatori Eventuali altre figure tecniche
Cosa fa	- è il luogo di condivisione dell'organizzazione di servizio; - è lo spazio in cui si raccolgono le eventuali specifiche criticità e proposte migliorative nei singoli servizi.
Dati sintetici	Nel 2010 sono state organizzate complessivamente 144 riunioni di servizio. Tutti i servizi hanno realizzato almeno due riunioni annuali e l'area in cui si sono svolti il maggior numero di incontri è quella della prima infanzia, sostenendo una media di 14 riunioni annuali per servizio. Si specifica che 4 delle 8 riunioni dell'area giovani sono state realizzate congiuntamente con tutti gli operatori dei diversi servizi. Il calo delle riunioni rispetto all'anno precedente è da attribuire al fatto che nel 2009 i servizi di nidi d'infanzia gestiti erano nove, tre in più rispetto all'anno 2010.

Numero riunioni Equipe di servizio	2008	%	2009	%	2010	%
Servizi di Assistenza Domiciliare	13	9,8%	18	9,9%	16	11,1%
Servizi di Orientamento/ Informagiovani	10	7,6%	10	5,5%	8	5,6%
Nidi d'infanzia	82	62,1%	127	70,2%	82	56,9%
Servizi Residenziali per Anziani	15	11,4%	23	12,7%	32	22,2%
Servizi Socio-Educativi Diversamente Abili	12	9,1%	3	1,7%	6	4,2%
Totale	132	100%	181	100%	144	100%

Luogo	Servizio Prevenzione e Protezione (D.lgs 81/2008 art.33)
Chi partecipa	Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione Addetto al servizio Prevenzione e Protezione RLS - Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza Medico Competente Direttore Legale Rappresentante
Cosa fa	È impegnato <ul style="list-style-type: none"> - ad individuare i fattori di rischio, nella valutazione dei rischi e nell'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente sulla base della specifica conoscenza dell'organizzazione aziendale; - ad elaborare, per quanto di competenza, le misure preventive e protettive di cui all'articolo 28, comma 2 del d.lgs. 81/2008, e i sistemi di controllo di tali misure; - ad elaborare le procedure di sicurezza per le varie attività aziendali; - a proporre i programmi di informazione e formazione dei lavoratori; - a partecipare alle consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro, nonché alla riunione periodica di cui all'art. 35 del d.lgs 81/2008; - a fornire ai lavoratori le informazioni di cui all'art. 36 del d.lgs. 81/2008.
Dati sintetici	Nell'anno 2010 il gruppo si è riunito complessivamente 4 volte.

3.6.2 Organigramma

Nel giugno del 2010 il Consiglio di Amministrazione, neo eletto, riconferma l'Organigramma adottato dalla Cooperativa, ed approva alcune brevi modifiche al fine di renderlo maggiormente coerente con le necessità emerse dall'operatività quotidiana.





04 SOCI-LAVORATORI

4.1 Soci al 31.12.2010

La Base Sociale di Codess FVG al 31.12.2010 risulta essere composta da 453 Soci, di cui 410 Soci in attività, corrispondenti quindi al 90,5% del totale. Non vi è la presenza di Soci volontari, né di soci sovventori, per cui la categoria dei Soci lavoratori rappresenta il 100% del totale. Rispetto al 31.12.2009 il numero di Soci è incrementato del 2%, passando da 444 a 453 persone.

Si specifica che il dato qui esposto, analogamente agli anni precedenti, è al netto dei Soci receduti nel periodo tra il 01 ottobre 2009 ed il 30 settembre 2010, Soci che, con l'approvazione del Bilancio 2010, saranno definitivamente cancellati dal libro sociale.

4.2 Ammissione e dimissioni Soci

Nel corso dell'anno 2010 le ammissioni a nuovo Socio sono state 156, mentre sono stati 147 i Soci dimessi nell'anno; nel 2009 e nel 2008 i Soci ammessi sono stati rispettivamente 146 e 163 e i dimessi 141 e 136.

Tutte le richieste di ammissione sono state accettate, in quanto in possesso dei requisiti statutari.

4.3 Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro applicato

Codess FVG applica nella sua interezza il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i lavoratori delle Cooperative Sociali. L'attuale C.C.N.L. è stato rinnovato per la parte economica e per gli inquadramenti dall'accordo del luglio 2008 tra Organizzazioni Sindacali e Associazioni delle Cooperative; per la parte normativa è ancora vigente l'accordo raggiunto il 26 maggio 2004.

A tutto il personale è applicato il medesimo C.C.N.L., non sono previsti inquadramenti nel C.C.N.L. dei dirigenti di imprese Cooperative.

Non sono mai state applicate forme di contribuzione su "salari convenzionali", né applicati contratti di formazione lavoro e di apprendistato (e/o forme analoghe).

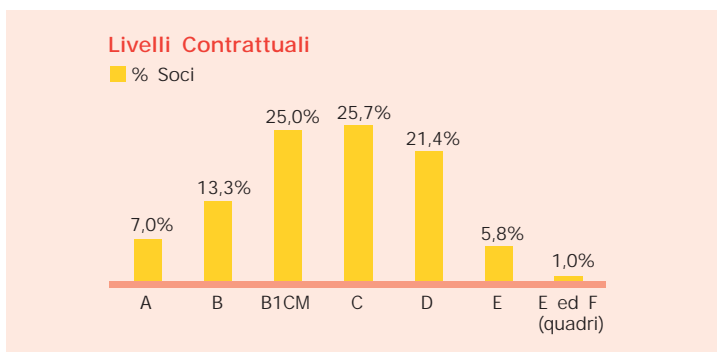
All'interno di Codess FVG nell'anno 2010 non sono presenti addetti inquadri al livello A1 (ex 1°); il livello A2 (ex 2°) è rappresentato dal 7% dei Soci lavoratori assunti in qualità di personale addetto alle pulizie.

La grande maggioranza dei Soci lavoratori (64%) è inquadrato nei livelli B1, B1CM, C1 e C2 (ex 3° e 4°) e rappresenta il personale addetto all'assistenza non qualificato, con competenze minime, qualificato e Oss. In questa fascia è conteggiato anche il personale amministrativo esecutivo e gli addetti alla cucina (sono comunque un numero < 10). Si evidenzia che per Regolamento interno il personale con attestato di partecipazione a corsi regionali di "competenze minime" viene riconosciuta un'indennità pari alla differenza tra il livello di competenza (B1) e quello superiore (C1) e inquadrato nel livello B1CM.

Il 21,4 % dei Soci lavoratori sono collocati nei livelli C3/ D1 e D2 (ex 5° e 6°) e svolgono mansioni educative, di educatori professionali, referenti di servizio ed impiegati di concetto. I livelli D3, E1, E2 (ex 7° e 8°) sono rappresentati all'interno di Codess FVG dal 5,8% del totale dei Soci lavoratori e le qualifiche inerenti sono quelle di Coordinatore di Servizio, Coordinatore di Area e Responsabile di ufficio. Infine l'1,2% rappresenta l'Area Quadri, E2 - quadri, F1, F2 (ex 8°, 9°, 10°) composta dal Direttore Aziendale, Responsabile Area Aziendale e Responsabile Ufficio complesso (per un totale di 5 dipendenti).

La retribuzione lorda base mensile va da € 1.132,94 (A2) a € 2.067,25 (F2).

A queste si devono aggiungere l'anzianità di servizio, e per quanto riguarda il livello più alto, le indennità professionali e di quadro, previste contrattualmente. In conclusione il rapporto tra retribuzioni minime e massime lorde praticate in Cooperativa è pari a una relazione di circa 1 a 3. La "forbice" si riduce ulteriormente considerato la progressività delle imposte.



4.4 Compensi per prestazioni di lavoro non regolate da contratto di lavoro dipendente

Come evidenziato al punto successivo, la presenza di personale non dipendente è assolutamente marginale (2 unità pari allo 0,5% del totale degli assunti), il dato non è quindi rilevante.

4.5 Forza Lavoro

La composizione della forza lavoro al 31.12.2010 è di 410 soci-lavoratori, nessun dipendente e 2 collaboratori a progetto; nel triennio il dato risulta complessivamente stabile.

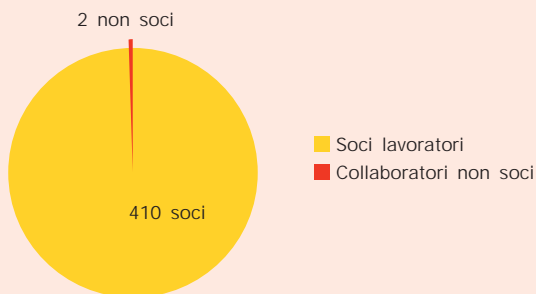
Codess FVG ricorre a contratti a progetto unicamente per mansioni altamente specifiche che richiedono la competenza di persone con formazione specialistiche; di norma questa tipologia di contratto non si accompagna al rapporto associativo.

La percentuale di soci-lavoratori rispetto alla forza lavoro si attesta quindi al 99,5%, che è pertanto la forma quasi esclusiva di rapporto lavorativo all'interno di Codess FVG.

Come illustrato successivamente, una parte considerevole dei soci-lavoratori è impiegata con contratti part-time. Se rapportassimo la forza lavoro effettiva a una totalità di impiego a tempo pieno, questa risulterebbe pari, nel 2010, a 336 persone.

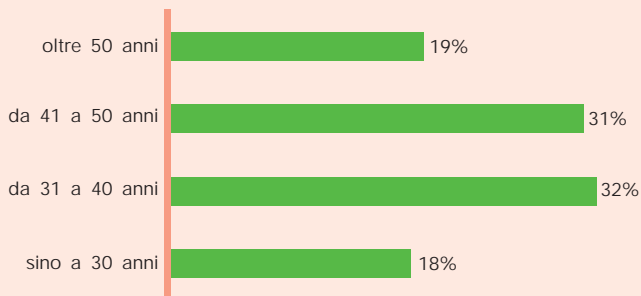
Forza lavoro	al 31.12.2008	al 31.12.2009	al 31.12.2010
Soci lavoratori	401	416	410
Dipendenti non Soci	0	0	0
Collaboratori non Soci	1	8	2
Totale	402	424	412

Forza lavoro al 31.12.2010

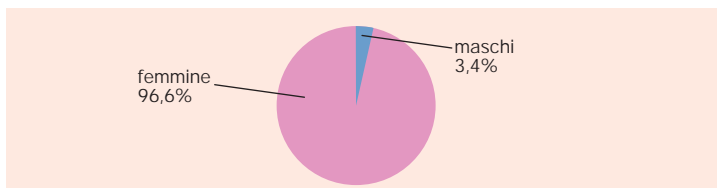


4.6 Età

Si è analizzata la forza lavoro dal punto di vista anagrafico suddividendo i Soci-lavoratori in fasce di età. I risultati al 31.12.2010 registrano una distribuzione omogenea nelle fasce di età dai 30 ai 50 anni (32% tra i 31 e 40; 31% tra i 41 e 50 anni); il 18% dei Soci-lavoratori ha una età inferiore ai 30 anni, mentre il 19% ha oltre 51 anni. **L'età media dei Soci lavoratori è di 40 anni.**



4.7 Genere

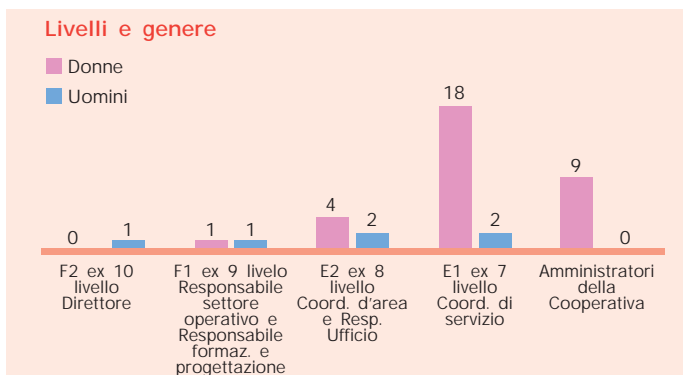


Codess FVG è una cooperativa a netta prevalenza femminile. Il 96,6% degli occupati sono donne. Ciò è dovuto, in parte, alla natura dei servizi offerti, tradizionalmente svolti da personale femminile.

La Cooperativa si impegna nel promuovere e favorire l'integrazione lavorativa del genere femminile, attraverso una politica di pari opportunità che non penalizzi la conciliazione della vita lavorativa con la vita familiare. Le azioni di conciliazione sono favorite, infatti, ove possibile dalla:

- possibilità di concordare orari flessibili, mirati alle esigenze delle socie;
- concessione di aspettativa non retribuita alle socie che ne fanno richiesta una volta esauriti i periodi di astensione previsti dalla legge per maternità;
- concessione di turni di lavoro più favorevoli alle socie in fase di reintegro dopo il periodo di astensione dal lavoro.

Se confrontiamo il genere con il livello contrattuale, (in particolare analizzando i livelli dove si prevedono funzioni di coordinamento e si presuppongono maggiori responsabilità), e se consideriamo che l'intera compagine del Consiglio di Amministrazione è femminile, emerge il profilo di una cooperativa attenta alle pari opportunità e in grado di dare ampio spazio alle donne anche fra le figure dirigenziali.



4.8 Titolo di studio

La parte più cospicua dei lavoratori in forza al 31.12.2010 è in possesso di diploma di scuola media superiore (49%), seguita da quelli con diploma di scuola media inferiore (36%). L'11% ha un titolo di laurea di primo o secondo livello, il 3% ha conseguito solo la licenza elementare. Si registra, quindi, una preponderante presenza di Soci-lavoratori con un buon grado di scolarizzazione (il 60% ha conseguito il diploma di maturità o la laurea).

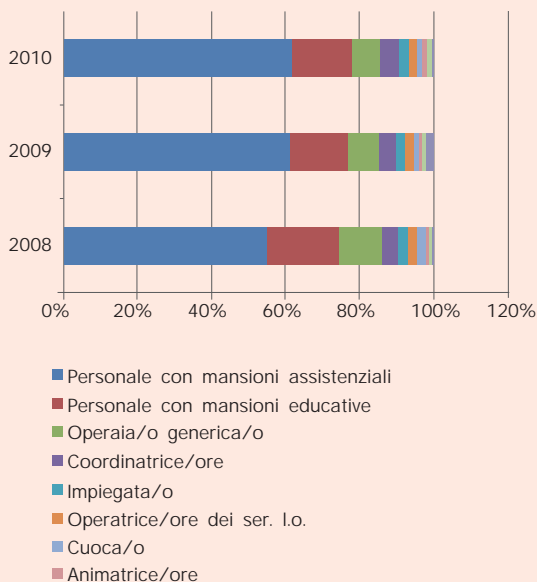
4.9 Mansioni

Dalla rilevazione effettuata al 31.12.2010, i cui dati rimangono sostanzialmente invariati rispetto al biennio precedente, emerge immediatamente che **le figure portanti di Codess FVG sono gli Addetti all'Assistenza, che da soli rappresentano il 61,7% dell'intera forza lavoro, in coerenza con le prevalenti tipologie di servizi erogati e di utenti assistiti.**

Le figure con funzioni educative rappresentano il 16,5%; seguono gli ausiliari e addetti alle pulizie, accorpatis nella qualifica operaia/o generico, con il 7,5%. I Coordinatori di servizio rappresentano il 5,3% dei lavoratori in forza, mentre tutte le altre figure professionali si attestano in percentuali numeriche inferiori al 3%.

Mansioni	2008	% forza lavoro 2008	2009	% forza lavoro 2009	2010	% forza lavoro 2010
Personale con mansioni assistenziali	221	55%	260	61,3%	254	61,7%
Personale con mansioni educative	78	19,4%	66	15,6%	68	16,5%
Operaia/o generica/o	47	11,7%	36	8,5%	30	7,3%
Coordinatrice/ore	18	4,5%	20	4,7%	22	5,3%
Impiegata/o	11	2,7%	10	2,4%	11	2,7%
Operatrice/ore ser. Informativi e Orientamento	10	2,5%	10	2,4%	9	2,2%
Cuoca/o	9	2,2%	6	1,4%	6	1,5%
Animatrice/ore	4	1,0%	3	0,7%	5	1,2%
Quadri e dirigenti	3	0,7%	5	1,2%	5	1,2%
Collaboratori a progetto	1	0,2%	8	1,9%	2	0,5%
Totale	402	100%	424	100%	412	100%

Mansioni



4.10 Tempi pieni e tempi parziali

L'orario di lavoro a tempo pieno previsto dal C.C.N.L. di riferimento è di 38 ore settimanali. All'interno di Codess FVG risulta marcata la propensione ad attuare una tipologia di contratto part-time.

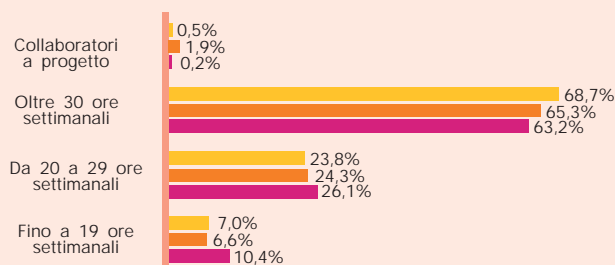
Se le ragioni vanno soprattutto ricercate nella natura dei servizi prodotti, quindi nella necessità di articolare gli orari alle esigenze degli utenti (si pensi ad esempio alla concentrazione degli interventi in determinate fasce orarie, in particolare nei servizi domiciliari), emerge tuttavia anche la volontà da parte di una significativa parte dei soci-lavoratori di usufruire di orari non completamente a tempo pieno.

Nella maggior parte dei casi il part-time svolto in Codess FVG è comunque un part-time lungo; i contratti infatti sono estesi, per il 68,7% della forza lavoro al 31.12.2010 su un monte orario settimanale compreso tra le 30 e le 37 ore.

Analisi dei tempi di lavoro	2008	% lavoratori 2008	2009	% lavoratori 2009	2010	% lavoratori 2010
Fino a 19 ore settimanali	42	10,4%	28	6,6%	29	7,0%
Da 20 a 29 ore settimanali	105	26,1%	103	24,3%	98	23,8%
Oltre 30 ore settimanali	254	63,2%	277	65,3%	283	68,7%
Collaboratori a progetto	1	0,2%	8	1,9%	2	0,5%
Totale	402	100%	424	100%	412	100%

Tempi di lavoro

- % sul tot. lavoratori part-time 2010
- % sul tot. lavoratori part-time 2009
- % sul tot. lavoratori part-time 2008



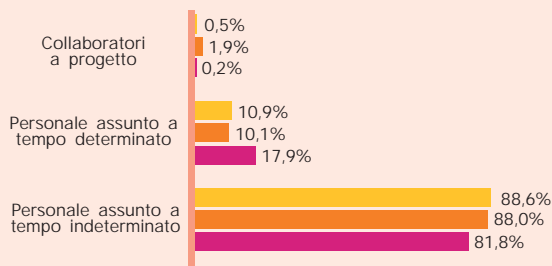
4.11 Tempi determinati e tempi indeterminati

Codess FVG si impegna a garantire ai propri Soci e Lavoratori una sicurezza occupazionale e tutti i diritti previsti dal CCNL. L'88,6% dei soci è infatti assunto a tempo indeterminato. Risultano predominanti quindi i rapporti di lavoro stabili e fissi rispetto a quelli a tempo determinato a cui Codess FVG ricorre unicamente in situazioni di sostituzione temporanea di lavoratori in organico o momentaneo picco di lavoro. I lavoratori assunti a tempo determinato, inoltre, vedono molto spesso, ogni volta che ciò è possibile, trasformato il proprio contratto in tempo indeterminato; la Cooperativa valorizza, infatti, al suo interno le risorse che entrano in organico e cerca di mantenere le professionalità acquisite.

Tempi determinati e tempi indeterminati	2008	% forza lavoro 2008	2009	% forza lavoro 2009	2010	% forza lavoro 2010
Personale assunto a tempo indeterminato	329	81,8%	373	88,0%	365	88,6%
Personale assunto a tempo determinato	72	17,9%	43	10,1%	45	10,9%
Collaboratori a progetto	1	0,2%	8	1,9%	2	0,5%
Totale	402	100%	424	100%	412	100%

Tempi Determinati e Tempi Indeterminati

- % forza lavoro sul totale 2010
- % forza lavoro sul totale 2009
- % forza lavoro sul totale 2008



4.12 Anzianità di servizio

Il grafico a pag. 46 rappresenta la distribuzione del personale nella varie fasce di anzianità lavorativa in Codess FVG; tra queste il valore più significativo nel 2010, così come nell'anno precedente, si registra nell'intervallo tra 1 e 3 anni (35%).

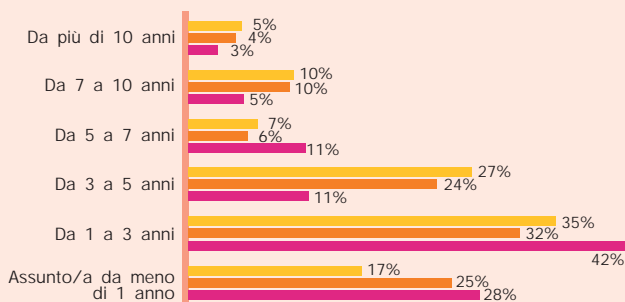
È interessante, comunque, evidenziare come la fascia dei lavoratori con anzianità di servizio tra i 7 e gli oltre 10 anni registrino un incremento complessivo del doppio del valore della percentuale (7,9% nel 2008 e 15,1% nel 2010), determinando una fidelizzazione notevole dei Soci-lavoratori.

La continua crescita delle attività della Cooperativa è un fattore che influenza l'anzianità di servizio media dei soci-lavoratori, nel 2010 il 16,5% del personale è stato assunto da meno di 1 anno.

Anzianità di servizio	2008	% forza lavoro 2008	2009	% forza lavoro 2009	2010	% forza lavoro 2010
Assunto/a da meno di 1 anno	111	27,7%	106	25,0%	68	16,5%
Da 1 a 3 anni	167	41,6%	134	31,6%	144	35,0%
Da 3 a 5 anni	46	11,5%	100	23,6%	111	26,9%
Da 5 a 7 anni	45	11,2%	24	5,7%	27	6,6%
Da 7 a 10 anni	21	5,2%	41	9,7%	41	10,0%
Da più di 10 anni	11	2,7%	19	4,5%	21	5,1%
Totale	401	100%	424	100%	412	100%

Anzianità di servizio

- % forza lavoro sul totale 2010
- % forza lavoro sul totale 2009
- % forza lavoro sul totale 2008



4.13 Indice di turnover

L'analisi del tasso di turnover è stata effettuata considerando unicamente il personale assunto a tempo indeterminato ed escludendo il personale dimesso a seguito di scadenza di appalto.

È stata pertanto utilizzata la seguente formula: N° dimissioni volontarie di personale con contratto a tempo indeterminato / N° personale in servizio (al 31.12) con contratto a tempo indeterminato \times 100.

L'indice del turnover dei dipendenti nel 2010 si attesta così su una percentuale pari al 5,83%, dato in linea con l'anno 2009. Un dato sicuramente positivo, che dimostra che il fenomeno del turnover è tenuto sotto controllo grazie ad una attenta gestione delle risorse umane, la supervisione, il coordinamento

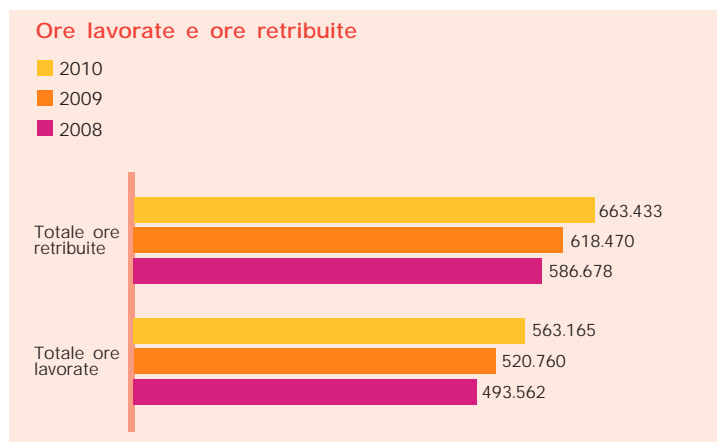
e la **formazione**. Un risultato positivo che ripaga la Cooperativa per gli sforzi fatti in questi campi. Un dato forse anche influenzato da una evidente crisi economica e da un mercato del lavoro sempre più “precarizzante”, in cui la Cooperazione, la buona Cooperazione, diventa evidentemente più attrattiva.

4.14 Ore lavorate e ore retribuite

Le ore lavorate nel corso del 2010 sono state complessivamente **563.165 con una crescita percentuale dell' 8%** rispetto al 2009. Il dato è sostanzialmente in linea con l'incremento delle attività.

Le ore retribuite al 31.12.2010 sono 663.433, con una crescita percentuale del 7% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente. L'incremento delle ore retribuite nell'anno 2009 è sostanzialmente conforme a quello delle ore lavorate nello stesso periodo.

Ore lavorate e ore retribuite	2008	2009	2010
Totale ore lavorate	493.562	520.760	563.165
Totale ore retribuite	586.678	618.470	663.433



4.15 Ore malattia

Il dato è ricavato dalla proporzione tra le ore di malattia e quelle lavorate nel corso dell'anno.

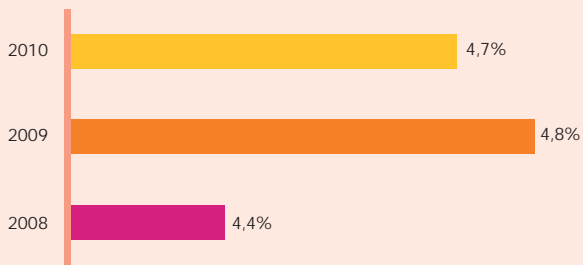
Nel 2010 la percentuale delle ore di malattia su quelle lavorate, pari al 4,7%, rimane stabile rispetto al valore dell'anno precedente.

Il dato rientra quindi in un numero di ore di assenza fisiologico nei servizi gestiti dalla Cooperativa, con una media nel triennio del 4,6%.

Ore malattia	2008	2009	2010
Ore malattia	21.939,00	24.797,89	26.333,40
Ore malattia su ore lavorate	4,4%	4,8%	4,7%
Ore malattia su ore retribuite	3,7%	4,0%	4,0%

Ore malattia su ore lavorate

- 2010
- 2009
- 2008



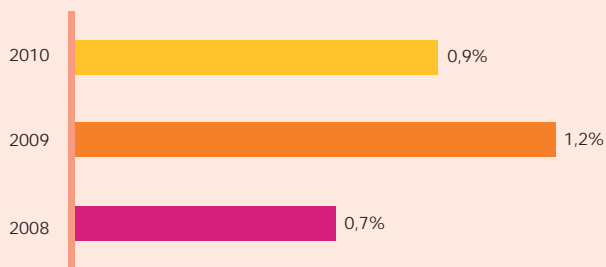
4.16 Ore infortunio

Nel corso del 2010 sono state indennizzate 5.320 ore per infortunio, registrando un positivo decremento della percentuale sulle ore lavorate rispetto al 2009. La media nel triennio di riferimento si attesta sullo 0,96%.

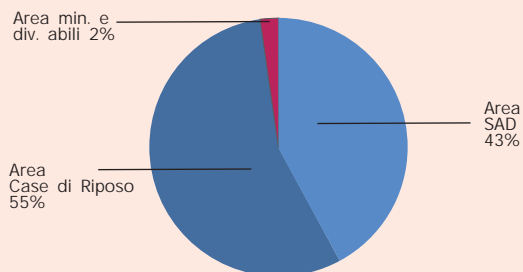
Ore infortunio	2008	2009	2010
Totale ore infortunio	3.360	6.491	5.320
Ore infortunio su ore lavorate	0,7%	1,2%	0,9%
Ore infortunio su ore lavorate	0,6%	1,0%	0,8%

Ore infortunio su ore lavorate

■ 2010
■ 2009
■ 2008



anno 2010 ore totali di infortunio per aree della Cooperativa



Gli infortuni verificatisi nel 2010 sono stati complessivamente 40; va segnalato, inoltre, che il 98% degli infortuni ha coinvolto il personale dell'area anziani.

Dall'analisi effettuata sulla tipologia degli infortuni, emerge che la maggior parte degli stessi (40%) deriva da un'errata mobilitazione dell'utente; il 35% degli infortuni sono causati da "scivolamento in struttura o in abitazione utente"; il 20% riguarda incidenti stradali verificatisi nei trasferimenti tra abitazione ed il luogo di lavoro.

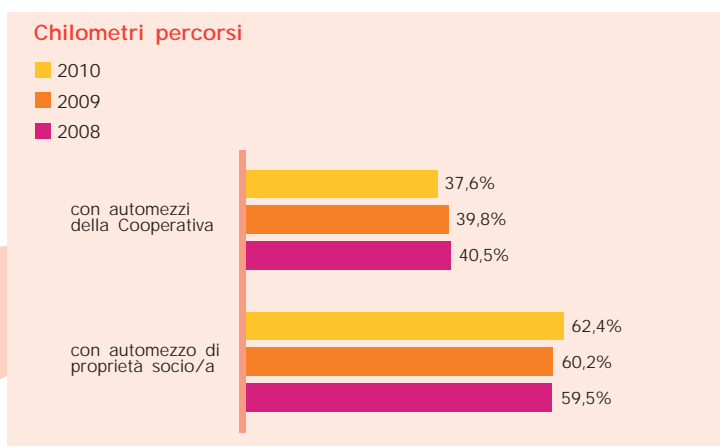
Ore infortunio	Numero	% su totale
Infortunio in corso mobilitazione/igiene utente	16	40%
Scivolamento in struttura o in abitazione utente/appoggio errato piede	14	35%
Incidente stradale	8	20%
altro	2	5%
Totale	40	100%

4.17 Chilometri percorsi

Il grafico presentato illustra i km percorsi con gli automezzi della Codess FVG e con quelli di proprietà dei Soci durante lo svolgimento del loro servizio.

I chilometri percorsi nel corso dell'anno 2010 sono stati stimati complessivamente in circa 983.543 con una crescita percentuale pari al 6% rispetto al 2009. La Cooperativa indennizza economicamente i chilometri percorsi dai Soci-Lavoratori per motivi di servizio con il proprio automezzo. È importante notare che, pur rimanendo prevalente l'uso dell'automezzo proprio, ormai oltre un terzo dei km percorsi (370.143 Km) sono effettuati su **automezzi di proprietà della Codess FVG che nel 2010 risultano essere pari a 31 unità**; nell'anno sono state acquistate 4 nuove automobili.

Chilometri percorsi	2008	%	2009	%	2010	%
Totale km percorsi con automezzo di proprietà socio/a	548.743	59,5%	558.985	60,2%	613.400	16,5%
Totale km percorsi con automezzi della Cooperativa	373.197	40,5%	370.010	39,8%	370.143	37,6%
Totale km percorsi	921.940	100%	928.995	100%	983.543	100%



4.18 Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

Nel corso del 2010 sono state effettuate 204 visite mediche preventive e periodiche da parte del Medico del Lavoro, con una media nel triennio che si attesta su 200 visite mediche annue.

I servizi sottoposti a sopralluogo da parte del Medico competente, congiuntamente al Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, sono stati complessivamente 21.

Il 2010 si è caratterizzato per il forte impulso dato alla Formazione per aumentare le conoscenze da parte degli operatori dei rischi negli ambienti di lavoro. Sono stati organizzati complessivamente 33 corsi di formazione, il numero dei corsi è quasi raddoppiato rispetto all'anno precedente.

Il Servizio di Prevenzione e Protezione, nel 2010 diventa un vero e proprio organo di staff della Codess FVG, cui competono specifici compiti, precedentemente descritti al punto 3.6.1. È composto da nove membri:

- Medico competente
- Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione
- Addetto Sicurezza e HACCP
- Presidente e Legale Rappresentante della Cooperativa
- Direttore della Cooperativa
- 4 Rappresentanti dei Lavorati per la Sicurezza (RLS)

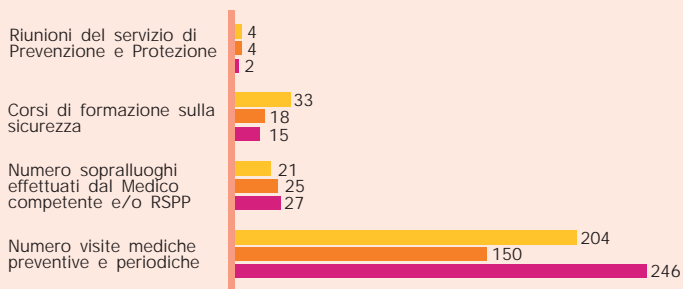
I Rappresentanti dei Lavorati per la Sicurezza (RLS), nominati il 29 aprile 2009 con regolare elezione così come previsto dal D.lgs. 81/08 e dagli accordi sindacali, sono: **Abraheem AYASHI** (Area Alto Friuli), **Elisa COLAUTTI** (Area hinterland Udinese), **Eleonora BASSO** (Area Provincia di Gorizia), **Lisa GUERRA** (Area della Bassa Friulana).

Il servizio si è riunito 4 volte nel corso dell'anno e la frequenza trimestrale degli incontri è ormai divenuta prassi consolidata a conferma della buona attività di pianificazione e monitoraggio svolta dalla Codess FVG sul tema della tutela della Salute e della Sicurezza dei Soci lavoratori.

Salute e sicurezza	2008	2009	2010
Numero visite mediche preventive e periodiche	246	150	204
Numero sopralluoghi effettuati dal Medico competente e/o RSPP	27	25	21
Corsi di formazione sulla sicurezza	15	18	33
Riunioni del Servizio di Prevenzione e Protezione	2	4	4

Salute e sicurezza

- 2010
- 2009
- 2008



4.19 Ore di coordinamento e supervisione

Nel 2010 sono state effettuate 41.383 ore di Coordinamento e Supervisione interna, pari al 7,3 % sul totale delle ore complessivamente lavorate nel corso dell'anno.

Le ore medie annue di supervisione e coordinamento effettuate per ciascun socio-lavoratore sono state nel 2010 pari a 100. **Un dato ormai consolidato all'interno dell'organizzazione, che nell'anno ha registrato un aumento pari a circa il 15%, significando quindi una continua attenzione, da parte di Codess FVG, alle attività di coordinamento e supervisione, ritenute centrali per svolgere servizi di qualità.**

Percentuale delle ore coord. e supervisione su totale lavorate	2008	2009	2010
Ore lavorate	493.562	520.760	563.165
Ore coordinamento e supervisione interna	31.373	36.832	41.383
Percentuale delle ore coord. e supervisione su totale lavorate	6,4%	7,1%	7,3%
Numero Soci-lavoratori	402	424	412
Ore medie di coord. e supervisione per socio-lavoratore	78,0	86,9	100,4

4.20 Ore di formazione

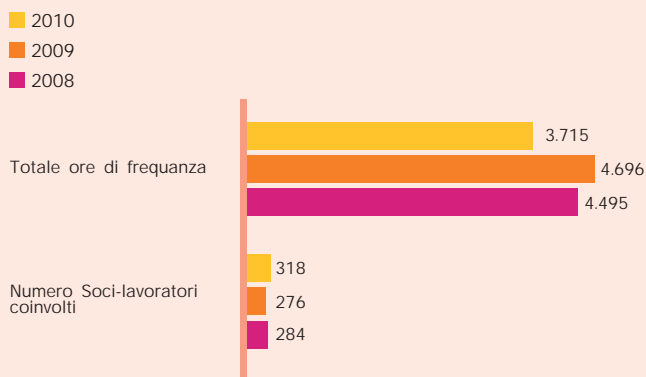
Il totale delle ore retribuite per formazione ed aggiornamento nel 2010 è pari a 3.715 ed il numero dei Soci lavoratori coinvolti nella formazione è di 318, con una media di 12 ore di frequenza per ciascun partecipante ai corsi. Il dato denota una diminuzione rispetto all'anno 2009, anno in cui la Cooperativa, avendo sostenuto il percorso di qualificazione di 48 Socie che hanno conseguito le competenze minime, ha garantito un monte ore superiore del 36% rispetto a quello complessivamente previsto dal Contratto Nazionale del Lavoro in materia di diritto allo studio, formazione e aggiornamento professionale.

Complessivamente, quindi, le ore di formazione erogate sono diminuite rispetto all'anno precedente, tuttavia sono aumentati i Soci che hanno partecipato alla formazione e, come si evince dal punto precedente 4.19, sono aumentate le ore di coordinamento e supervisione interna. Si ritiene che l'attività di supervisione interna garantisca, allo stesso modo della formazione, un accrescimento delle competenze del singolo e sia finalizzata ad un miglioramento qualitativo delle prestazioni offerte.

I Soci lavoratori che hanno frequentato durante l'anno almeno un corso di formazione rappresentano il 77% della forza lavoro complessiva. I corsi sono stati proposti in tutti i servizi e tutte le ore svolte dai Soci sono state interamente retribuite. Emerge una scelta importante della Cooperativa che investe in modo costante nella formazione, convinta che nei servizi alla persona questo sia un elemento strategico per garantire una reale qualità.

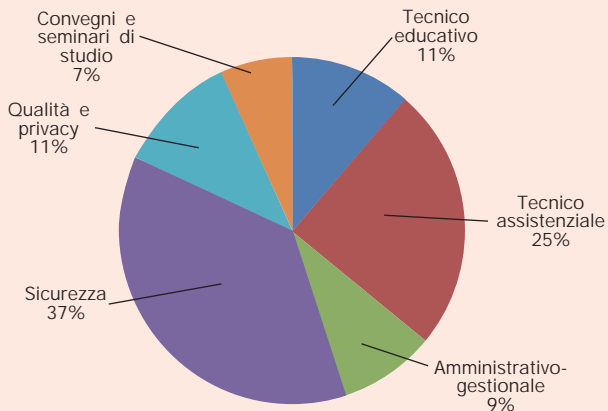
Ore di aggiornamento e formazione	2008	2009	2010
Numero Soci-lavoratori coinvolti	284	276	318
Totale ore frequenza	4.495	4.696	3.715
Media ore frequentate per Socio-lavoratore	16	17	12

Ore di aggiornamento e formazione



Nell'anno 2010 i corsi di formazione proposti sono stati complessivamente pari a 89, di questi il 37% riguardava il tema della sicurezza. Se consideriamo, inoltre, il numero dei corsi di formazione nei diversi settori d'intervento della Cooperativa, riscontriamo un equilibrio con la distribuzione del personale. I corsi tecnico assistenziali rivolti agli operatori dell'area anziani rappresentano il 25%, contro l'11% dei corsi di tipo tecnico educativo.

Corsi di formazione per tipologia

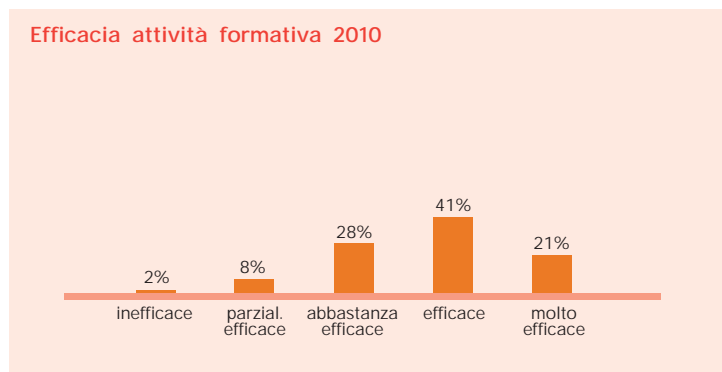


La partecipazione dei Soci all'attività formativa è stata molto elevata, registrando una media pari al 76%.

I corsi di area amministrativo-gestionale registrano, essendo appositamente organizzati e rivolti ad un piccolo gruppo di persone, il 100% della partecipazione.

Partecipazione ai corsi	n. corsi	n. partecipanti effettivi	n. partecipanti previsti	% partecipazione
Tecnico educativo	10	153	177	86,4%
Tecnico assistenziale	22	251	379	66,2%
Amministrativo - gestionale	8	38	38	100,0%
Sicurezza	33	330	426	77,5%
Qualità e privacy	10	22	33	66,7%
Convegni e seminari di studio	6	12	12	100,0%
Totale	89	806	1.065	75,7%

I Soci, inoltre, si sono espressi positivamente in merito all'efficacia delle proposte formative alle quali hanno partecipato.





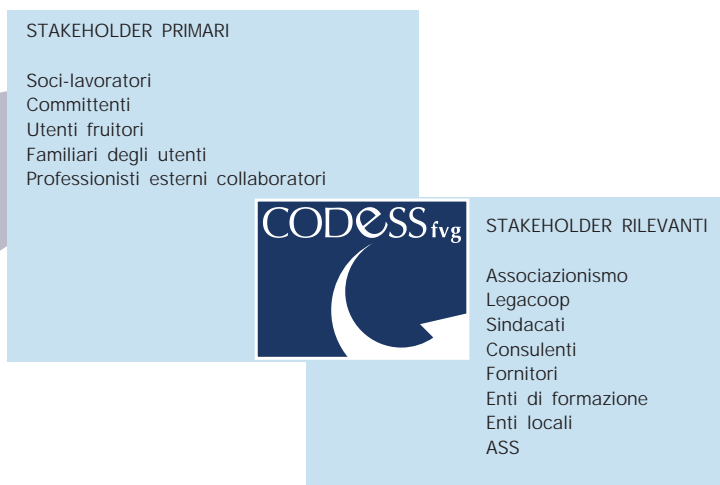
05 STAKEHOLDER

5.1 Mappa dei diversi portatori di interessi

Letteralmente “to hold a stake” significa possedere o portare un interesse: gli stakeholder sono pertanto i portatori di interesse nei confronti della Cooperativa.

La mappa degli Stakeholder rappresenta in forma sintetica il quadro degli interlocutori di riferimento per l'organizzazione.

Possono esserci vari gradi di interesse suddivisi tra primari (rapporti diretti e formalizzati) e rilevanti (significativi per la vita della Cooperativa).



5.2 Il territorio

Quasi la totalità delle attività della Codess FVG sono svolte nelle province di Udine e Gorizia, ed un unico servizio è gestito in provincia di Pordenone. La Cooperativa conferma la sua vocazione ad operare in un luogo definito, ove riesce ad esprimere la sua progettualità e legami significativi con il territorio.

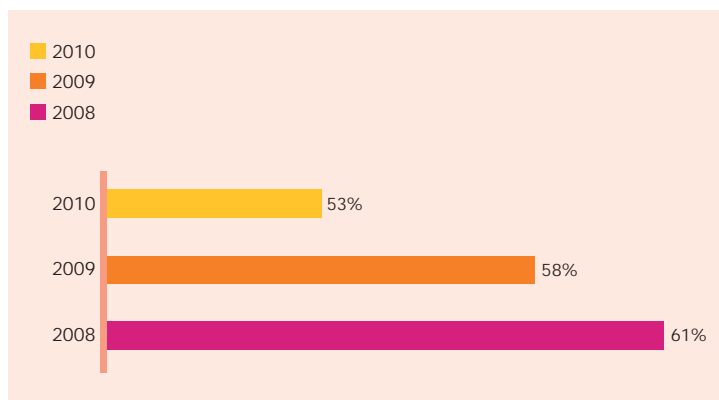
La tabella seguente illustra il contesto territoriale dei servizi gestiti dalla Cooperativa, prendendo come riferimento l'Ambito Socio Assistenziale in cui sono collocati e mettendo in evidenza, per ciascuno di essi, l'Ente Gestore, l'estensione territoriale e i Comuni nei quali lavoriamo. Nel 2010 i Comuni in Regione con cui abbiamo collaborato risultano quindi complessivamente 81; l'estensione territoriale dei servizi gestiti in Friuli Venezia Giulia da Codess FVG nell'anno in esame raggiungono i 3.760 Kmq.

Ambito Distrettuale SSC	Ente gestore	Estensione territoriale Km ²	Comuni dell'Ambito nei quali lavoriamo	Numero Comuni
2.1	Comune di Gorizia	34,67	- Cormons	1
2.2	Comune di Monfalcone	252,84	- Grado - Monfalcone - Ronchi dei Legionari - San Canzian d'Isonzo - Staranzano - Turriaco	6
3.1	A.S.S. n°3 "Alto Friuli" Distretto 1 di Gemona del Friuli	1.133,19	- Artegna - Bordano - Gemona del Friuli - Montenars - Osoppo - Trasaghis - Venzone	7
3.2	A.S.S. n°3 "Alto Friuli" Distretto 2 di Tolmezzo	1.222,32	- Ampezzo - Arta Terme - Cavazzo - Cercivento - Comeglians - Enemonzo - Forni Avoltri - Forni di Sopra - Forni di Sotto - Ovaro - Paluzza - Prato Carnico - Preone - Ravascletto - Raveo - Rigolato - Sauris - Socchieve - Sutrio - Tolmezzo - Zuglio	21
4.2	Comune di Tarcento	17,49	- Tricesimo	1

4.3	Comune di Cividale del Friuli	456,43	<ul style="list-style-type: none"> - Buttrio - Cividale del Friuli - Corno di Rosazzo - Drenchia - Grimacco - Manzano - Moimacco - Premariacco - Prepotto - Pulfero - Remanzacco - San Giovanni al Natisone - San Leonardo - San Pietro al Natisone - Savogna - Stregna - Torreano 	17
5.1	Comune di Udine	87,90	<ul style="list-style-type: none"> - Pradamano - Tavagnacco - Udine 	3
5.2	Comune di Cervignano del Friuli	294,80	<ul style="list-style-type: none"> - Aiello del Friuli - Aquileia - Bagnaria Arsa - Bicinicco - Campolongo al Torre Tapogliano - Cervignano del Friuli - Chiopris-Viscone - Fiumicello - Gonars - Palmanova - Ruda - San Vito al Torre - Santa Maria La Longa - Terzo d'Aquileia - Trivignano Udinese - Villa Vicentina - Visco 	18
5.3	Comune di Latisana	228,25	<ul style="list-style-type: none"> - Lignano Sabbiadoro - Carlino - Marano Lagunare - Porpetto - San Giorgio di Nogaro - Torviscosa 	6
6.1	Comune di Sacile	32,62	<ul style="list-style-type: none"> - Sacile 	1
Totale		3.760,51		81

5.3 La soddisfazione dei Soci

Codess FVG annualmente effettua un'indagine che coinvolge tutti i Soci attraverso la distribuzione del "Questionario di soddisfazione Soci". Si tratta di un importante e consolidato momento di ascolto, il cui obiettivo è quello di consentire al Socio, attraverso la libera espressione delle proprie opinioni, di indicare il suo grado di soddisfazione rispetto alla Cooperativa ed alla percezione del proprio lavoro. I risultati rilevati consentono poi alla Cooperativa di programmare specifici percorsi di lavoro.



Nell'arco dell'ultimo triennio si registra una lieve flessione della partecipazione dei Soci nella compilazione del questionario, infatti, nell'anno 2010 la percentuale di restituzione è stata pari al 53%. In particolare la diminuzione delle risposte ha interessato alcune aree tra cui: l'area anziani-servizi assistenza domiciliare, gli uffici di direzione e amministrazione e, in misura minore, anche l'area prima infanzia. Complessivamente si registra una più bassa restituzione nell'area anziani pari al 44%, mentre l'area giovani insieme ad un solo servizio, il nido d'infanzia di Tarvisio, si esprimono al 100%.

Il Questionario di soddisfazione Soci 2010 distribuito è stato volutamente analogo a quello somministrato negli anni precedenti 2009 e 2008 al fine di poter comparare i risultati.

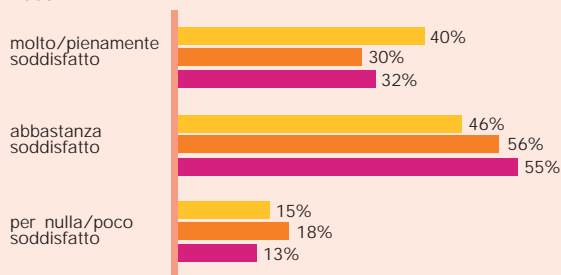
Le risposte si sono basate su un giudizio espresso utilizzando una scala di valori da 1 a 5 (dove 1 = "per nulla soddisfatto" e 5 = "pienamente soddisfatto") ed effettuando quindi una media aritmetica rispetto le risposte ricevute per ciascuna domanda.

Quanto ti senti soddisfatto...	media aritmetica anno 2008	media aritmetica anno 2009	media aritmetica anno 2010
della affidabilità della situazione economica e patrimoniale della Codess Fvg	3,66	3,69	3,76
della qualità degli strumenti di partecipazione e informazione (assemblee, commissione soci, bollettino, cena sociale, ecc.)	3,60	3,58	3,54
delle azioni assunte dalla cooperativa e relative al perseguimento della sostenibilità ambientale delle proprie attività	non rilevato	3,65	3,51
del coordinamento del servizio in cui lavori	3,59	3,52	3,47
della Direzione e degli Uffici Amministrativi	3,40	3,31	3,37
delle procedure e della modulistica previste dal Sistema Qualità	3,34	3,42	3,32
delle scelte strategiche e organizzative operate dalla Cooperativa	3,25	3,23	3,3
della tua posizione lavorativa	3,40	3,34	3,25
di quanto previsto in materia di sicurezza e tutela del lavoratore (informazioni, visite mediche, formazione, guanti, camici ecc.)	3,26	3,32	3,24
del clima lavorativo all'interno del tuo ambiente di lavoro	3,52	3,2	3,19
delle collaborazioni attivate nel tuo servizio con soggetti dell'associazionismo e del volontariato in generale	non rilevato	3,13	3,08
delle attività formative realizzate durante l'anno	3,32	3,18	3,06
della periodicità ed efficacia delle riunioni di servizio	3,32	3,16	3,04

La soddisfazione dei Soci si manifesta in particolare sull'*affidabilità della situazione economica e patrimoniale, sulla qualità degli strumenti di partecipazione informazione, sulle azioni assunte relativamente alla sostenibilità ambientale e sul coordinamento del proprio servizio*. Nella soddisfazione generale del Socio, che si attesta su valori positivi, permangono come punti di miglioramento la "periodicità e l'efficacia delle riunioni di servizio" e le "attività formative". Per quanto riguarda "le riunioni di servizio" si specifica che queste sono percepite come punto critico nella maggior parte delle aree della Cooperativa. Nei suggerimenti espressi dai Soci emerge, dall'area anziani, la richiesta di maggiori momenti di incontro tra operatori per favorire un maggiore confronto tra colleghi e promuovere un clima collaborativo. Per quanto riguarda le attività formative, i Soci esprimono un giudizio di soddisfazione che si colloca sul valore "abbastanza", ciò può significare che, pur apprezzando lo sforzo della Cooperativa a proporre dei momenti formativi per tutti i servizi, il bisogno formativo del singolo operatore non viene sempre accontentato. Si ricorda che la Cooperativa nel corso del 2010 ha privilegiato l'organizzazione dei corsi previsti dalle normative di legge e pertanto obbligatori (sulla sicurezza, primo soccorso, igiene degli alimenti), anche se non riguardano saperi specifici delle singole aree di lavoro. Infine, si sottolinea che i valori più bassi attribuiti alla formazione si sono registrate nell'area giovani e negli uffici di direzione e amministrazione e questo perché tali aree, nel corso del 2010, hanno svolto attività formative in misura minore rispetto agli altri servizi della Cooperativa.

Soddisfazione dei Soci nei confronti della Cooperativa

- Dati 2010
- Dati 2009
- Dati 2008



Dall'indagine effettuata si evince che il grado di soddisfazione espresso nei confronti della Cooperativa si conferma su livelli molto positivi, registrando anche un incremento rispetto allo scorso anno.

I Soci si sono espressi anche in merito alle seguenti affermazioni:

Quanto ti senti d'accordo con queste affermazioni?	% d'accordo 2008	% d'accordo 2009	% d'accordo 2010
Puntualità nei pagamenti	93%	92%	98%
È una cooperativa che pensa al futuro	91%	94%	94%
Rispetto, serietà e solidità della cooperativa	91%	89%	94%
Professionalità e competenza della struttura aziendale	88%	94%	91%
Cordialità - disponibilità	85%	85%	89%
Buona organizzazione della cooperativa	90%	84%	87%
La cooperativa presta attenzione alla comunicazione	79%	82%	86%
Coordinamento efficiente	85%	82%	85%
Rapporti chiari e corretti con i soci	81%	77%	80%
Tempestività e capacità nella risoluzione dei problemi	56%	67%	72%

I Soci che hanno risposto al questionario, riconoscono come punti di forza della Codess FVG *la puntualità nei pagamenti, il rispetto, la serietà e solidità dell'organizzazione, la professionalità e competenza della struttura aziendale e l'attenzione alla comunicazione ed al coinvolgimento dei Soci.*

5.4 La remunerazione delle azioni del Socio e i ristorni

Codess FVG nel corso degli anni ha sempre cercato di prestare attenzione alle varie modalità in cui si concretizza l'essere Soci. In questo contesto ha più volte remunerato le azioni dei soci attraverso l'aumento gratuito del capitale sottoscritto o con l'erogazione di ristorni in busta paga.

Le azioni (quote sociali) sottoscritte costituiscono una parte del patrimonio e permettono, assieme alle altre risorse, di operare e dare solidità e autonomia finanziaria.

Anche in sede di approvazione del Bilancio d'esercizio 2010, l'Assemblea dei Soci, su proposta del Consiglio di Amministrazione, ha deliberato di destinare un'importante somma, pari a € 160.000 quale ristorno ad integrazione delle retribuzioni.

Fermo restando che l'entità del ristorno deve essere proporzionata alla quantità e qualità dell'apporto lavorativo del Socio e quindi il dato esposto è evidentemente una media, nella presente tabella si è rendicontato la remunerazione delle azioni avvenuta nell'ultimo triennio, evidenziando come **il capitale del Socio si sia rivalutato nel triennio del 168%**, - attraverso l'aumento gratuito del capitale sottoscritto o con l'erogazione di ristorni in busta paga - **ridistribuendo mediamente un importo pari ad euro 958,04, quasi 1.000,00 euro, per Socio-lavoratore.**

Ristorni a favore dei Soci	2008	2009	2010	triennio	
				totale	media annua
importo	180.000	49.471	160.000	389.471	129.824
n. soci	401	416	410	1.227	409
ristorno medio per socio	448,88	118,92	390,24	958,04	319,35
valore azioni per socio	516,4	516,4	516,4	516,4	516,4
rendimento medio	87%	23%	76%	186%	62%

Ancora una volta Codess FVG, attraverso la pratica del ristorno, può valorizzare il lavoro e l'impegno prodotto da tutti i Soci-Lavoratori confermando e rafforzando il suo "essere cooperativa".

5.5 I Vantaggi ai Soci

Oltre ai Ristorni i Soci Codess FVG in attuazione dell'art. 17 del Regolamento interno, nell'ultimo biennio hanno potuto usufruire dei Vantaggi Soci.

Nello specifico si tratta di:

- sconti/contributi sulle rette di frequenza dei nidi d'infanzia
- fornitura del servizio gratuito di consulenza fiscale.

In particolare quest'ultimo servizio è stato molto apprezzato dai Soci, di fatto nel corso dell'anno 2010 una cinquantina di Soci Lavoratori della Cooperativa ha usufruito dell'assistenza fiscale per la compilazione del Mod. 730.

5.6 Elenco dei Committenti al 31.12.2010

Committenti	Tipologia servizi
Comune di Latisana	Assistenza domiciliare
Comune di Monfalcone	Assistenza domiciliare
Comune di Cervignano del Friuli	Assistenza domiciliare
Comune di Cividale del Friuli	Assistenza domiciliare
ASS n. 3 - Distr. 1	Assistenza domiciliare
ASS n. 3 - Distr. 2	Assistenza domiciliare
Comune di Udine	InformaGiovani
Comune di Tavagnacco	InformaGiovani
Comune di Grado	InformaGiovani
Comune di Pradamano	InformaGiovani
Comune di Remanzacco	InformaGiovani
Comune di Buttrio	InformaGiovani
Ambito 4.2 di Tarcento	InformaGiovani
Comune di San Giovanni al Natisone	InformaGiovani
Comune di Udine	Nido C'era una volta
Comune di Udine	Nido Cocolâr

Regione FVG	Nido Girotondo
Comune di Lignano Sabbiadoro	Nido Stella del Mare
Comune di Tarvisio	Nido Il Cucciolo
Comune di Manzano	Nido Cjase di Catine
Comune di Gemona del Friuli	Casa di Soggiorno per anziani
Comune di Còrmons	Casa di Riposo
Comune di Sacile	Casa di Riposo
ASP G. Chiabà di San Giorgio di Nogaro	Casa di Riposo
ASP della Carnia San Luigi Scrosoppi di Tolmezzo	Casa di Riposo
Comune di Latisana	Socio educativo minori e diversamente abili
Comune di San Giorgio di Nogaro	Centro Diurno
Consorzio Isontino Servizi Integrati CISI	Centri diurni diversamente abili
ASS n. 3	Centri diurni diversamente abili
Utenti privati del territorio del monfalconese	Assistenza domiciliare
Utenti privati del territorio del cervignanese	Assistenza domiciliare, servizi educativi
Utenti privati del territorio del sangiorgino	Assistenza domiciliare, servizi educativi
Utenti privati del territorio udinese	Nido d'infanzia C'era una volta Nido d'infanzia Girotondo

5.7 Convenzioni e co-progettazioni con i Committenti

Le convenzioni per gare d'appalto gestite dalla Codess FVG nel corso del 2010 sono state complessivamente 35; nello specifico 21 sono stipulate con Comuni, 6 con Ambiti Socio-Assistenziali, 3 con Aziende per i Servizi Sanitari e 6 con altri soggetti pubblici quali Aziende per i Servizi alla Persona e la Regione Friuli Venezia Giulia. A questi vanno aggiunti gli utenti privati dei servizi territoriali e dei nidi d'infanzia con i quali sono stati stipulati contratti diretti.

Per co-progettazioni si intendono procedure, protocolli, progetti elaborati con i Committenti nel corso dell'anno con l'intento di creare percorsi innovativi di risposta a nuovi bisogni sociali ed educativi. Di seguito si riassumono alcune delle co-progettazioni più significative nelle varie aree di intervento.

Nell'area anziani è stata avviata, in collaborazione con Pares, società cooperativa di ricerca e consulenza di Milano, un'attività di ricerca conoscitiva sui servizi territoriali rivolti agli anziani, allo scopo di comprenderne le attuali trasformazioni. A questo fine sono stati intervistati i Responsabili degli Ambiti distrettuali della Regione FVG e alcuni esperti e funzionari regionali, per raccogliere dalle loro esperienze indicazioni e prefigurazioni sui cambiamenti in corso o che potranno determinarsi.

Con la collaborazione del personale dell'Ambito distrettuale 4.3 del Cividalese, è stato elaborato il "Manuale delle Procedure" per il servizio di assistenza domiciliare, successivamente pubblicato e diffuso. A Cervignano è continuata l'iniziativa comune tra Codess FVG, Auser Volontariato Udinese-Bassa Friulana e Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito Distrettuale 5.1 del Cervignanese, nel quadro del Progetto PdZ A5/P "Il volontariato per il sostegno della domiciliarità" per dare ulteriore solidità al lavoro di rete, attraverso un attivo confronto e scambio tra cooperativa, volontariato ed ente pubblico, evitando la dispersione di potenzialità e forze, per la ricerca di spazi e momenti di miglioramento della qualità di vita dei soggetti fragili e/o anziani del territorio. Il progetto ha permesso la creazione di momenti di socializzazione per i soggetti seguiti congiuntamente dal Servizio di Assistenza Domiciliare e dall'associazione di volontariato. Tale collaborazione potrà essere ancora più rafforzata grazie al progetto "Non sei solo!" presentato dall'Auser provinciale di Pordenone, in collaborazione con l'Auser provinciale di Udine e Codess FVG, che ha ottenuto un finanziamento dal Centro Servizi per il Volontariato (CSV) regionale per l'anno 2011 (bando I - "Nella rete della solidarietà" - Progettazione sociale 2010). Ulteriori co-progettazioni a Cervignano hanno riguardato la sfera formativa, con la realizzazione di un corso

di formazione per Assistenti Familiari organizzato in collaborazione con l'Ambito e che ha coinvolto circa 30 persone.

La cooperativa è stata anche promotrice della pubblicazione del libro intitolato "L'alfabeto dei ricordi", una raccolta di memorie dei residenti della Casa di Riposo di Cormons, realizzato dalla volontaria Rachele Omiccioli e dall'animatrice della Casa Lisa Zanchettin.

Nell'area Nidi i percorsi più interessanti hanno riguardato la conclusione della stesura della "Carta dei Servizi" del Comune di Manzano, che ha coinvolto operatori della Cooperativa, personale del Comune e la comunità di Manzano (neo genitori e genitori di bambini frequentanti il nido); la collaborazione con il Comune di Udine, in relazione al progetto di continuità con la scuola d'infanzia, per la realizzazione di una conferenza intitolata "Sono grande io: andrò alla scuola dell'infanzia", tenutasi nel mese di novembre.

Le attività di co-progettazione nel settore giovani hanno visto la collaborazione dell'Informagiovani di Udine con l'Agenzia Giovani del Comune di Udine per la realizzazione di un Vademecum per la ricerca attiva del lavoro, nell'ambito della sperimentazione dei Piani Locali Giovani, promossi e sostenuti dal Dipartimento della Gioventù (Presidenza Consiglio dei Ministri), Anci e Rete Iter. Nell'ambito dello stesso progetto, dal 28 luglio al 1° agosto 2010, il Comune di Udine ha ospitato il campus nazionale "Meet&Lab Giovani" dal titolo "Tre idee per diventare grandi: partecipazione, formazione, lavoro". L'obiettivo del campus è stato coniugare le buone prassi che nei rispettivi territori i giovani stanno vivendo, partecipando a progetti rispetto ai temi dell'autonomia, dell'orientamento al futuro e al lavoro, con la possibilità di far conoscere e rendere trasferibili queste pratiche e sviluppare idee e proposte per migliorare il rapporto tra giovani e amministrazioni locali. Codess FVG ha curato in particolare la realizzazione del seminario "Riconoscere le proprie competenze, saper ricercare le opportunità, immaginare il proprio progetto personale". Inoltre l'Informagiovani di Udine ha partecipato (dal 10 al 13 marzo) al Salone YOUng per la promozione e diffusione delle informazioni rivolte ai giovani.

5.8 La soddisfazione dei clienti

Tra gli indicatori individuati quali elementi diretti d'informazione sulla soddisfazione dei Committenti, il Sistema di Gestione della Qualità di Codess FVG prevede la somministrazione periodica di Questionari di Soddisfazione del Cliente nei quali viene chiesto di dare un giudizio in una scala di valori da 1 a 5 compresa tra "per nulla" e "moltissimo" in riferimento a competenze e professionalità mostrate dagli operatori e dalle figure di coordinamento nell'organizzazione del servizio, alla capacità di risoluzione di problemi e di progettazione di interventi migliorativi da parte del complesso della struttura di Codess FVG, ed alla capacità di attuazione delle azioni previste in progetto di gara. Per i punteggi al di sotto di 3,5 Codess FVG ritiene di dover intervenire con miglioramenti o azioni correttive.

Nel 2010 il 96% dei Committenti ha risposto al questionario, registrando un importante incremento rispetto alla rilevazione del biennio precedente. Sono stati restituiti, infatti, 26 questionari su 27 distribuiti.

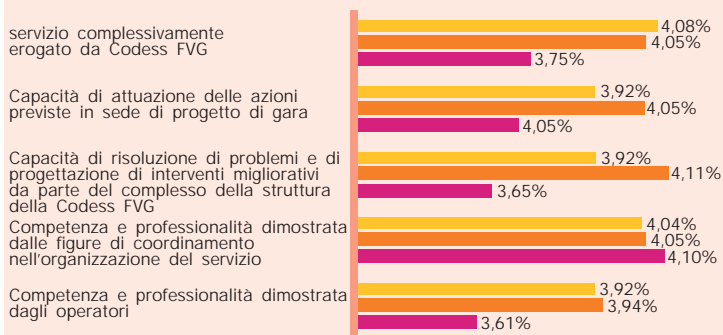
I Committenti esprimono una piena soddisfazione del servizio complessivamente erogato da Codess FVG, che si attesta su un valore di 4,08, compreso tra "molto e moltissimo".

In particolare il valore più alto si registra sulla "Competenza e professionalità dimostrata dalle figure di coordinamento nell'organizzazione del servizio", riconoscendo la qualità dell'importante lavoro svolto dai Coordinatori dei servizi, che fungono da tramite fra la direzione della cooperativa, operatori e committenti/clienti.

Indicatori di soddisfazione	2008 soddisfazione media del servizio ricevuto	2009 soddisfazione media del servizio ricevuto	2010 soddisfazione media del servizio ricevuto
Competenza e professionalità dimostrata dagli operatori	3,61	3,94	3,92
Competenza e professionalità dimostrata dalle figure di coordinamento nell'organizzazione del servizio	4,10	4,05	4,04
Capacità di risoluzione di problemi e di progettazione di interventi migliorativi da parte del complesso della struttura della Codess FVG	3,65	4,11	3,92
Capacità di attuazione delle azioni previste in sede di progetto di gara	3,72	4,05	3,92
Servizio complessivamente erogato da Codess FVG	3,75	4,05	4,08

Soddisfazione dei clienti/committenti

- 2010 soddisfazione media del servizio ricevuto
- 2009 soddisfazione media del servizio ricevuto
- 2008 soddisfazione media del servizio ricevuto



5.9 Numero e tipologie dei beneficiari, diretti ed indiretti, delle attività svolte

I fruitori stabilmente in carico nei servizi gestiti da Codess FVG nel corso del 2010 sono stati complessivamente 1.673. Di questi il 48% è rappresentato dagli utenti dei Servizi di Assistenza Domiciliare, il 21,9% dagli ospiti dei Servizi Residenziali per Anziani, il 9,3% dagli utenti dei Servizi Minori e Diversamente Abili, l' 11,1% dai bambini 0-3 anni che frequentano i Nidi d'Infanzia ed il 9,7% dai giovani fruitori dei servizi Informagiovani.

Il numero complessivo degli utenti rispetto all'anno precedente rimane stabile per la maggior parte delle aree di intervento della Cooperativa, si registra una flessione del 3% circa nei servizi di Nidi d'Infanzia. Nel 2009, infatti i nidi d'infanzia gestiti complessivamente da Codess FVG erano in numero maggiore. Due di questi hanno cessato l'attività nel luglio '09, mentre il nido d'infanzia del Comune di Codroipo non è stato riconfermato in sede di gara d'appalto.

Da segnalare che per gli utenti dei servizi Informagiovani si è provveduto a proporzarli ai criteri di presa in carico continuativa degli altri servizi. Nello specifico il numero di accessi annui di ciascun servizio

è stato suddiviso per le giornate di apertura nell'anno, ottenendo una media giornaliera di accessi. **Si specifica, infine, che il numero effettivo degli utenti dei servizi Informagiovani al 31.12.2010 è di 32.494 unità.**

N° utenti per tipologia di servizio al 31.12	2008	%	2009	%	2010	%
Servizi di Assistenza Domiciliare	936	52,3%	819	48,3%	803	48%
Servizi di Orientamento/ Informagiovani	176	9,8%	168	9,9%	163	9,7%
Nidi d'infanzia	229	12,8%	245	14,4%	186	11,1%
Servizi Residenziali per Anziani	283	15,8%	292	17,2%	366*	21,9%
Servizi Minori e diversamente abili	165	9,2%	172	10,1%	155	9,3%
Totale	1.789	100%	1.696	100%	1.673	100%

** nel numero complessivo sono inclusi anche i 53 utenti accolti presso il Centro diurno di San Giorgio di Nogaro*

5.10 La soddisfazione degli utenti

Questionario sul grado di soddisfazione delle famiglie rispetto al servizio nido d'infanzia

Nel corso dell'anno è stata effettuata un'indagine su tutti i nidi d'infanzia gestiti dalla Cooperativa, volta alla rilevazione, attraverso un questionario, della soddisfazione da parte delle famiglie che fruiscono dei servizi.

Il grado di soddisfazione delle famiglie è stato espresso in base ad un elenco di indicatori di qualità del servizio su alcuni aspetti organizzativi, relazionali ed educativi. Le valutazioni richieste hanno una scala che va da 1 a 5 dove 1 = per nulla soddisfatto e 5 = moltissimo soddisfatto. Per i punteggi al di sotto di 3,5 Codess FVG ritiene di dover intervenire con miglioramenti o azioni correttive.

Nella tabella presentata si evidenziano i risultati registrati nel triennio per ogni nido gestito da Codess FVG relativamente al livello di soddisfazione complessiva del servizio ricevuto. **Si conferma una valutazione complessiva molto buona per tutti i nidi d'infanzia, collocandosi tra i valori molto e moltissimo con un dato pari a 4,41;** il valore è in aumento rispetto al biennio precedente.

La partecipazione all'indagine delle famiglie si mantiene molto elevata attestandosi su una percentuale pari all' 82% dei bambini frequentanti: sono stati compilati e restituiti 156 questionari su 192 distribuiti.

servizi nidi d'infanzia	2008 soddisfazione complessiva del servizio ricevuto	2009 soddisfazione complessiva del servizio ricevuto	2010 soddisfazione complessiva del servizio ricevuto
C'era una volta	4,19	4,32	4,26
Cocolâr	4,57	4,53	4,55
Girotondo	servizio non ancora attivo	4,07	4,35
Stella del mare	4,06	4,13	4,40
Cucciolo	4,20	4,20	4,59
Cjase di Catine	4,32	4,34	4,28
Totale complessivo	4,27	4,27	4,41

Questionario sul grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio Informagiovani

I questionari di soddisfazione sono stati distribuiti a campione sugli utenti che frequentano i servizi Informagiovani gestiti da Codess FVG. La rilevazione è stata effettuata nell'arco di un periodo dell'anno, individuato in accordo con i Committenti dei servizi.

Il questionario proposto vuole valutare diversi aspetti del servizio Informagiovani relativamente alla quantità, qualità ed accesso alle informazioni. Nella tabella qui esposta si riporta esclusivamente il giudizio generale sulla soddisfazione dei servizi. Le risposte si sono basate su un giudizio espresso utilizzando una scala di valori da 1 a 5 (ovvero da basso a ottimo). Per i punteggi al di sotto di 3,5 Codess FVG ritiene di dover intervenire con miglioramenti o azioni correttive. Complessivamente sono stati raccolti ed analizzati 391 Questionari, 31 in più rispetto al 2009, ed il **risultato del gradimento nell'anno 2010 si attesta su un valore medio pari al 4,16 superando il livello buono. Rispetto alla rilevazione dell'anno precedente si evince un miglioramento.**

servizi Informagiovani	2008 soddisfazione complessiva del servizio ricevuto	2009 soddisfazione complessiva del servizio ricevuto	2010 soddisfazione complessiva del servizio ricevuto
Udine	4,23	3,94	4,06
Tavagnacco	4,54	4,42	4,16
Grado	4,50	4,00	4,50
Pradamano	4,20	3,91	4,18
Remanzacco	4,54	3,93	4,35
Buttrio	4,12	4,06	3,70
S. Giovanni al Natisone	-	3,87	3,97
Tricesimo	-	3,83	4,37
Totale complessivo	4,36	4,00	4,16

La soddisfazione degli utenti nei servizi anziani

Nell'anno 2010 la rilevazione del livello di soddisfazione in merito ai servizi prestati dalla Cooperativa nel settore dedicato agli anziani ha coinvolto due servizi: la Casa di Riposo di Gemona del Friuli e la Casa di Riposo di Cormòns. Nel caso di Gemona la ricerca è stata curata dall'Ufficio Progettazione e Formazione della Cooperativa e ha coinvolto gli utenti e i loro familiari. Nel caso di Cormòns la ricerca è stata curata da un soggetto esterno, la società Syntegra di Trieste, e ha coinvolto oltre gli utenti e i loro familiari, anche il personale e i volontari che operano nella Casa, anche al fine di coinvolgerli maggiormente nelle azioni di miglioramento eventualmente originate dai risultati dell'analisi.

A Gemona su un totale di 68 ospiti, la maggior parte dei quali non autosufficienti, la rilevazione ha coinvolto 14 ospiti e 15 familiari o "persone di riferimento" degli ospiti. È stato impiegato un questionario semistrutturato sottoposto agli ospiti della Casa tramite intervista, mentre ai familiari il questionario è stato spedito via posta. Il questionario ha toccato diversi elementi: dalla gestione dell'accoglienza, al lavoro svolto dalle varie figure professionali, dalla qualità della struttura alle attività di animazione. Di seguito si riportano i risultati relativi al giudizio che gli ospiti e i loro familiari hanno espresso sul servizio nel suo complesso.

Servizio: Casa di Riposo di Gemona	molto soddisfatto	abbastanza soddisfatto	poco soddisfatto	per niente soddisfatto	non risponde
Ospiti	36%	53%	7%	0%	7%
Familiari	7%	57%	29%	0%	7%

Dai dati emerge che l'89% degli ospiti intervistati esprime molta o abbastanza soddisfazione, mentre nel caso dei familiari tale percentuale si attesta al 63%. Un'analisi più approfondita delle risposte rileva che, tra gli ospiti e i familiari, gli elementi di maggiore insoddisfazione riguardano l'aspetto e l'arredamento della camera da letto e la qualità dello spazio personale a disposizione. Il numero ridotto delle interviste e dei questionari raccolti, dovuto anche all'alto numero di persone non autosufficienti e con problemi cognitivi, permette di fare solo considerazioni di carattere esplorativo che andranno successivamente approfondite e comparate con altre modalità di indagine.

La seconda ricerca, realizzata presso la Casa di Riposo di Cormons, ha coinvolto 29 ospiti (sul totale di 49), individuati tramite test mini mental. Il tasso di risposta alla griglia di intervista è stato del 93%. L'indagine è stata rivolta anche ai familiari o alle "persone di riferimento" degli ospiti e in questo caso hanno risposto 28 persone (il 57% di quelle coinvolte). Per quanto riguarda il personale della Casa sono stati coinvolti gli operatori a contatto con ospiti e familiari, le figure di coordinamento e i volontari. Di questi, hanno risposto in 32 (tasso di risposta del 53%).

Anche in questo caso il questionario ha toccato diversi elementi: accoglienza, qualità del lavoro svolto dalle varie figure professionali, qualità della struttura, attività di animazione ecc. Dall'analisi emerge che il giudizio di soddisfazione complessiva da parte degli ospiti è uniformemente positivo, attestandosi tra abbastanza e molto soddisfacente, con un'unica eccezione in cui la valutazione è "poco soddisfacente". Anche il giudizio di soddisfazione dei familiari è uniformemente positivo, superiore, seppur di poco, a quello formulato dagli ospiti. Per quanto riguarda invece gli operatori e i volontari, ai quali è stato chiesto di esprimere la loro percezione in merito alla soddisfazione di ospiti e familiari, il dato raccolto indica che il personale tende a sottovalutare sia la soddisfazione complessiva degli ospiti, sia quella dei familiari. Tra i giudizi infatti prevale nettamente l'"abbastanza soddisfacente".

Le ricerche svolte presso la Casa di Riposo di Cormons e Gemona sono un passo concreto verso un processo di miglioramento dei servizi. Ci si pone in particolare l'obiettivo di accrescere il rapporto di fiducia con i parenti, nel tentativo di raggiungere una partecipazione attiva alla programmazione e alla presa di decisioni che riguardano gli interventi assistenziali destinati ai loro familiari. Nel corso del 2011 si partirà quindi dai risultati delle due ricerche per progettare nuove modalità di coinvolgimento dei familiari alla vita della Casa di Riposo.

5.11 Imprese ed altri enti in cui la Cooperativa ha partecipazioni

Codess FVG ha partecipazioni in altre due società, essendo socia di:



FINRECO Finanziaria Regionale della Cooperazione
www.finreco.it

La missione di Finreco è quella di supportare le cooperative socie nella corretta individuazione dei fabbisogni finanziari e nella ricerca delle migliori risposte per soddisfare le esigenze.



Consorzio BIQ Ben-essere Innovazione Qualità
www.consorziobiq.it

Il Consorzio BIQ è stato avviato nel 2006 mettendo insieme in un progetto comune le Cooperative Sociali Itaca, Codess Friuli Venezia Giulia e Agorà per raccogliere le sfide dell'innovazione e dell'eccellenza.

Nel corso del 2009 il progetto è stato ridefinito trovando una nuova e diversa prospettiva nel Consorzio Welcoop.



*Consorzio Regionale WELCOOP -
Consorzio di Cooperative Sociali*

Il Consorzio WELCOOP è il nuovo progetto della Cooperazione Sociale A del Friuli Venezia Giulia. Il consorzio è lo strumento attraverso il quale le cooperative aderenti:

- ACLI di Pordenone
- CODESS FRIULI VENEZIA GIULIA di Udine
- DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE di Trieste
- FAI di Pordenone
- ITACA di Pordenone
- LA QUERCIA di Trieste
- LA CISILE di Gorizia
- L'ONDA NOVA di Grado (GO)

condividono la prospettiva di costruzione di un nuovo welfare nazionale e regionale - definito nello specifico dalla legge 328/2000 e dalla L.R. 6/2006 - inteso a realizzare un nuovo assetto degli interventi e servizi sociali nel territorio, dove accanto alla necessaria funzione di regia e garanzia dei diritti di cittadinanza da parte delle istituzioni pubbliche, si favoriscono i processi di condivisione della funzione pubblica anche da parte delle organizzazioni della società civile, in una prospettiva di vera sussidiarietà orizzontale, così come indicato dall'art. 118 u.c. della Costituzione Italiana.

I principi ispiratori del Consorzio Welcoop sono stati così definiti:

- Il principio dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso il coordinamento delle cooperative socie e la loro integrazione con altri soggetti pubblici e privati;
- Il principio della mutualità interna tra cooperative socie;
- I principi costitutivi e gli orientamenti culturali propri delle tre Associazioni di Rappresentanza della Cooperazione Sociale, AGCI, Confcooperative - Federsolidarietà, Lega delle Cooperative - Legacoopsociali.

Il **Consorzio WELCOOP**, si propone i seguenti obiettivi:

- rafforzare e sviluppare la presenza delle cooperative sociali associate nel contesto dei servizi e interventi sociali del territorio regionale, resi sia a favore di enti pubblici che di soggetti privati;
- sviluppare investimenti e innovazione nelle attività dei servizi alla persona, in sinergia ed integrazione con i Consorzi territoriali;
- rafforzare l'intero movimento della cooperazione sociale regionale nell'azione di promozione del nuovo welfare regionale, affiancando il lavoro delle associazioni di rappresentanza della cooperazione sociale e dei consorzi territoriali;
- difendere il posizionamento delle cooperative associate nell'attuale mercato dei servizi alla persona;
- favorire lo sviluppo di progetti, interventi e attività transnazionali nell'ambito dei servizi alla persona, anche attraverso l'accesso alle linee di finanziamento dell'Unione Europea.

Partecipazioni esterne nella Cooperativa

Non vi sono partecipazioni di altri soggetti in Codess FVG, né soci sovventori: il 100% dei Soci della Cooperativa sono soci-lavoratori.

5.12 Principali reti e collaborazioni attive

Enti Pubblici

Per quanto riguarda le collaborazioni con gli Enti Pubblici, esse si attuano principalmente attraverso la gestione dei servizi, nelle convenzioni e co-proiezioni con essi sviluppate. A tale proposito si veda quanto descritto nei paragrafi 5.6 e 5.7.

Cooperative

Codess FVG è attiva anche nelle relazioni con altri soggetti della Cooperazione presenti nel nostro territorio. Tali collaborazioni si attuano a diversi livelli avendo natura di tipo commerciale, progettuale, di confronto e lavoro comune per il conseguimento di obiettivi di carattere generale.

I principali rapporti di natura commerciale e progettuale sono attualmente attivi con i seguenti soggetti:



ITACA COOPERATIVA SOCIALE
www.itaca.coopsoc.it

Cooperativa Sociale di tipo A con la quale Codess FVG collabora da anni in vari appalti e con la quale ha costituito il Consorzio Ben-essere Innovazione Qualità. È presente in tutta la Regione nelle diverse tipologie di servizi sociali ed educativi.



CAMST SOC. COOP. A R.L.
www.camst.it

La Cooperativa Camst è uno dei principali gruppi di ristorazione in Italia, il principale gruppo a capitale italiano. Collabora con la Cooperativa, in alcuni Servizi, nella gestione della ristorazione sanitaria e per la terza età.



IDEALSERVICE
www.idealservice.it

Idealservice è una Cooperativa di Servizi che crede in un mondo pulito.

Collabora con Codess FVG nella gestione dell'igiene ambientale in due Case di Riposo per anziani.



COOPERATIVA CODESS SOCIALE
www.codess.com

Cooperativa Sociale di tipo A collabora in Regione con Codess FVG nella gestione di un servizio per diversamente abili. Nasce, come la Codess FVG e la Codess Cultura, dalla scissione della Cooperativa Codess di Venezia, di cui, a livello dimensionale, è la principale erede.



PARES SOCIETA' COOPERATIVA
www.pares.it/frame.htm

La Cooperativa Pares è una Società di consulenza di Milano specializzata sulla qualità e valutazione nei servizi sociali. Ha collaborato con la Cooperativa in vari progetti tra i quali l'elaborazione della Carta della Cooperativa Sociale Codess FVG e dei suoi servizi e nel percorso formativo e consulenziale relativo alla Responsabilità e Rendicontazione Sociale.

Associazioni e Volontariato

Negli ultimi anni, a seguito di vari indirizzi legislativi, per rispondere alla crisi delle tradizionali strategie di pianificazione sociale incentrate sul ruolo preponderante dello Stato centrale, si sono andati formando nuovi assetti organizzativi degli attori delle politiche sociali locali. La complessità dei servizi sociali e sanitari ha spinto verso lo sviluppo di un sistema sempre più flessibile e integrato, che sia in grado di tenere conto di una pluralità di attori e delle loro diverse esperienze e competenze. Il "privato sociale" e il volontariato concorrono sempre di più, in collaborazione con le articolazioni istituzionali della comunità locale, alla costruzione dell'assetto del welfare in un'ottica di programmazione dal basso e hanno ormai maturato una grossa

esperienza nella qualità professionale degli interventi.

Anche Codess FVG intende investire nella valorizzazione della solidarietà organizzata, nella convinzione che il lavoro di rete sia indispensabile per favorire l'innovazione. In quest'ottica per Codess FVG risulta di grande importanza accrescere e rafforzare i rapporti con le associazioni di volontariato e, in particolare con quelle attive nel territorio delle province di Udine e di Gorizia. Queste collaborazioni si possono, a grandi linee, suddividere in tre tipologie.

La **prima tipologia** di collaborazione riguarda il livello operativo, ossia l'erogazione dei servizi, che si esplica ad esempio in attività di supporto ai servizi di animazione nelle Case di Riposo, in attività ricreative nei servizi educativi oppure in attività di trasporto per utenti seguiti dai servizi territoriali.

La **seconda tipologia** si riferisce al livello formativo, in quanto i referenti delle associazioni o degli enti territoriali vengono spesso coinvolti come relatori dei corsi di formazione rivolti agli operatori di Codess FVG, come nel caso dell'Associazione Alzheimer, dell'Associazione ACAT o, nel caso di Enti pubblici, dei CSM o delle Aziende Sanitarie. In alcuni casi i volontari che prestano la loro opera presso strutture o servizi gestiti dalla cooperativa vengono invitati assieme agli operatori del servizio a partecipare ai corsi di formazione, con l'obiettivo di offrire uno spazio di confronto, facilitare una reciproca consapevolezza del proprio ruolo e operare in sinergia per rispondere nel modo più adeguato ai bisogni delle persone assistite.

La **terza tipologia** di collaborazioni, la più recente e innovativa, riguarda infine lo sviluppo di nuove progettualità partecipate tra Codess FVG e Associazioni o Enti. Questa forma è la più complessa perché richiede una mediazione tra interessi specifici e implica il superamento della logica delle prestazioni da parte di Codess FVG, ma permette di mettere in campo esperienze nuove, concreti punti di partenza per elaborare strategie che vadano incontro alle reali esigenze di salute e benessere dei cittadini.

Di seguito si riporta l'elenco, suddiviso per aree, delle principali collaborazioni strette con Associazioni e Enti territoriali nel corso dell'anno.

Area Anziani
Antea (Associazione nazionale terza età attiva per la solidarietà) sez. di Gorizia
Assoarma sez. di Gemona
Associazione Alzheimer di Cividale
Auser Provinciale di Udine
Auser Volontariato Bassa Friulana
Auser Volontariato Stella & Tagliamento di Palazzolo dello Stella
Auser "Annia" di San Giorgio di Nogaro
Auser sez. di Cormons
Avulss sez. di Gemona del Friuli
Caritas sez. di Cormons
Circolo Centro Diurno Anziani di Tolmezzo
Compagnia teatrale Amici di Maiaso
Confraternita Misericordia di Cormons
CSM di Tolmezzo
DSM (CSM e SERT) di Palmanova
Gruppo A.N.A. Pal Piccolo di Paluzza
Incontriamoci onlus di Sagrado (Go)
Parrocchia di Gemona del Friuli
Parrocchia di Tolmezzo
Pro Senectute - Spazio Sereno di Cormons
Star Dance di Tolmezzo
Suore Francescane Missionarie Del S.Cuore Oasi di Gemona del Friuli
Unitalsi sez. Gemona del Friuli
Unitalsi sez. Udine
UTE Università della Terza Età della Carnia

Area Prima Infanzia

ALAP (Associazione Lignanese Anziani e Pensionati)

ANA (Associazione Nazionale Alpini) sez. di Lignano Sabbiadoro

ANA (Associazione Nazionale Alpini) sez. di Tarvisio

Associazione La Giostra di Tarvisio

Associazione Mosquitos gruppo fotografico di Tarvisio

Associazione Lignano In Fiore di Lignano Sabbiadoro

Associazione Antigona Onlus di Bologna

Biblioteca 7^ Circoscrizione Chiavris Paderno

Biblioteca Comunale di Manzano

Biblioteca Lizzi De Minicis di Lignano Sabbiadoro

Biblioteca V. Joppi sez. ragazzi di Udine

Circolo Musicale Luigi Garzoni di Lignano Sabbiadoro

Direzione Didattica Bachmann di Tarvisio

Modidi Centro Re Mida di Udine

Scuola dell'infanzia statale Case di Manzano

Scuola dell'infanzia statale Centazzo di Udine

Scuola dell'infanzia statale di Lignano Sabbiadoro

Scuola dell'infanzia statale San Lorenzo di Manzano

Unione Sportiva di Campososso

Area Giovani

Acli di Udine
Aegee - Associazione Studentesca di Udine
Agenzie Interinali di Udine
Aracon coop. soc. onlus di Udine
Associazione - Centro di Accoglienza Ernesto Balducci Onlus di Zugliano
Associazione Altrementi di Udine
Associazione Culturale Modidi di Udine
Associazione Vicino Lontano di Udine
Caritas Diocesana sez. di Udine
Casa Serena di Udine
CCIAA Camera di Commercio di Udine - Ricerca e Formazione
Ce.V.i. (Centro di Volontariato internazionale) di Udine
Centro di Informazione e Accoglienza Turistica del Comune di Udine
Centro di Orientamento e tutorato (CORT), Università di Udine
Centro Espressioni Cinematografiche di Udine
Centro per l'impiego di Udine
Centro Regionale di Orientamento, Regione FVG
Centro Solidarietà Giovani CSG - Lab di Udine
Centro Territoriale Permanente di Udine
Circoscrizioni (1,2,3,4,5,6,7) di Udine
Civica Accademia Arte Drammatica Nico Pepe di Udine
Civiform di Cividale del Friuli
Cramars di Tolmezzo
Croce Rossa Italiana - Comitato provinciale di Udine
Css Teatro Stabile di Innovazione del Fvg
Dinsi Une Man di Pagnacco
Enaip Fvg
Ert (Ente Regionale Teatrale), Regione Fvg
Excol di Udine
Galleria Artemisia di Mortegliano
Hattiva coop soc onlus di Colugna (Tavagnacco)
Hattiva Lab coop soc onlus - Centro Infohandicap di Udine
Ial Fvg
Ires Fvg
Itaca coop soc di Pordenone
Italiano Espresso di Udine
Legambiente Fvg
Orizzonte di Moruzzo

Risorse Umane Europa di Udine
Scuole Superiori di Udine (Malignani, Ceconi, Deganutti, Zanon, Uccellis, Marinoni)
Sportello Punto Informa - Comune Di Udine
Universiis di Udine
Università della Terza Età Paolo Naliato di Udine
Università delle Liberetà del Fvg

Area Minori e Diversamente Abili

Progetto Sport integrato, Scuola media , San Gorgio di Nogaro
Progetto "Io... diversamente abile", C.S.R.E. di San Gorgio di Nogaro
C.A.M.P.P. Consorzio per l'Assistenza Medico Psico Pedagogica di Cervignano
Centro di educazione e divulgazione musicale CEDIM di Gonars
Progetto giovani "Il muretto" di Porpetto
Orizzonti Società Cooperativa Sportiva Dilettantistica di Udine
Progetto giovani di Torviscosa
ACAT Bassa Friulana, sez. Torviscosa
Ente Nazionale Sordi (ENS), sez. di Udine
Associazione Diritto di parola di Gorizia
Gruppo Costumi Tradizionali Bisiachi di Turriaco
Biblioteca Civica di San Gorgio di Nogaro
Centro Estivo di Porpetto
Progetto "Io Sono Rock Tu Sei Lento", Comune di San Gorgio di Nogaro
Progetto Giovani, Comune di San Gorgio di Nogaro

La Cooperativa, inoltre, si rapporta con:

Civiform di Cividale del Friuli
Cramars di Tolmezzo
Fondazione Pangea di Milano
Forser di Udine
I.S.I.S. D'aronco di Gemona del Friuli
Ial Fvg
Ires Fvg
Istituto Ipsia Cossar - Da Vinci di Gorizia
Facolta' di Scienze dell'Educazione dell'Università degli Studi di Udine

5.13 Forme di coinvolgimento dei lavoratori e beneficiari delle attività

Le forme di coinvolgimento dei Soci sono diversificate e rispondono ad uno dei valori fondamentali della Cooperativa che è rappresentato dalla "partecipazione". Nel documento del "**Codice etico: Carta dei valori e dei comportamenti di Codess FVG**" alle voci "**democrazia, partecipazione, trasparenza**" sono indicati, come precisi impegni di responsabilità, gli strumenti che di seguito vengono riassunti.

Nel corso dell'anno 2010 sono stati confermati gli strumenti di comunicazione, in uso nell'anno 2009, finalizzati in particolare al coinvolgimento dei lavoratori alla vita associativa della Cooperativa. Sono stati redatti nell'anno 4 numeri del Bollettino di Codess FVG, stampati in 600 copie e distribuiti a tutti i soci-lavoratori.

Il Sito internet è costantemente aggiornato in tutti i suoi testi ed in particolare nelle sue parti mobili, quali news e documentazione.

Viene mantenuta aggiornata una sms-list che conta 376 soci-lavoratori iscritti al 31.12.2010, pari al 91% dell'intera forza lavoro. Nel corso dell'anno sono stati inviati 6.486 messaggi sia di comunicazioni organizzative, sia di informazioni che riguardano le attività particolari organizzate nei diversi servizi, finalizzate a far conoscere a tutti i Soci lavoratori anche le innovazioni dei servizi nei quali non sono impiegati.

Si rileva sempre un alto gradimento da parte dei soci lavoratori nei confronti della tradizionale cena sociale che, nel 2010, è stata organizzata il 10 dicembre ed ha visto la partecipazione di circa 150 persone.

Pur non prevedendo forme di partecipazione degli utenti e dei familiari nella gestione della Cooperativa, viene loro dato ampio spazio all'interno della gestione dei servizi attivando specifici momenti di ascolto e coinvolgimento, che prevedono strumenti mirati, come per esempio: Carta dei servizi, Questionari di soddisfazione, Focus group, Interviste.

Strumenti di partecipazione	Destinatari	Periodicità nel 2010
Assemblea dei Soci	Soci	2 assemblee (maggio e dicembre)
Commissioni Soci	Soci	23 incontri di approfondimento e confronto tra CdA e Soci
Riunioni del Consiglio di Amministrazione	Amministratori pro tempore eletti ogni 3 anni	17 riunioni
Ufficio di Direzione	Quadri della cooperativa	di norma una volta alla settimana
Coordinamento generale	Coordinatori d'area e di servizio	di norma una volta al mese
Riunioni di Servizio	Coordinatore e Operatori dei servizi	144 riunioni, si sono realizzate almeno due riunioni per ciascun servizio. Il numero più alto di riunioni si riscontra nei Nidi d'infanzia, che attestano un numero medio di 14 incontri annui.
Servizio Prevenzione e Protezione ai sensi del D.lgs 81/2008	RSPP, RLS eletti dai Soci Medico Competente, Direttore Legale Rappresentante	4 incontri
Bilancio Sociale 2009	Soci, Collaboratori esterni, Clienti e Committenti	approvato in Assemblea dei Soci del 14.05.10 e distribuito nel mese di dicembre.
Bollettino informativo	Soci	trimestrale, stampate 4 edizioni
Sito internet	Soci, Frutitori dei servizi, Clienti, Committenti e Fornitori	in continuo aggiornamento
Sms	Soci	6.486 sms inviati
Questionario Soci	Soci	1 volta all'anno, distribuito nel mese di novembre

Alcuni di questi momenti sono stati ampiamente illustrati nel punto 3.6.1.



06 OBIETTIVI E ATTIVITÀ

6.1 I nostri punti di forza come soggetto gestore di servizi

Coprogettazione

Codess FVG è fortemente convinta delle potenzialità del modello di rapporto fondato sulla collaborazione e la coprogettazione tra attori pubblici e privati. La ricerca di nuove modalità d'interazione tra Ente pubblico e Cooperativa, secondo noi, nel rispetto dei ruoli, passa attraverso il riconoscimento reciproco e la complementarità nella progettazione, nell'organizzazione e nella realizzazione del servizio.

Siamo un soggetto che si propone come interlocutore attivo, che non solo eroga delle prestazioni ma porta e mette in rete delle informazioni significative, sviluppa rapporti e ricerca uno scambio continuo e reciproco di esperienze e apprendimenti, attraverso la metodologia della coprogettazione con l'Ente pubblico per lo sviluppo e il miglioramento dei servizi.

Tensione all'innovazione

Come organizzazione, c'è il continuo impegno a gestire e a innovare sviluppando servizi che rispondano in modo concreto ai bisogni della persona e della collettività.

Per noi, l'innovazione passa attraverso la lettura della realtà sociale, l'analisi sistematica delle criticità e la ricerca di possibili soluzioni, la sperimentazione di nuovi servizi e di nuove metodologie progettuali e operative.

Presenza e impegno

Lo staff di direzione e di coordinamento di Codess FVG supervisiona e interviene nei gruppi di lavoro e nei servizi dando supporto progettuale e gestionale costante.

La nostra presenza e il continuo impegno ci consentono, per quanto possibile, di prevenire i problemi determinati dalla complessità dei servizi, di intervenire a fronte di difficoltà o eventi critici con una buona capacità di soluzione.

Per ogni servizio, Codess FVG prevede la presenza di un Coordinatore che mantiene i rapporti con il committente pubblico e con l'utenza; ha compiti di indirizzo tecnico-organizzativo e di gestione del personale, garantisce il collegamento gestionale fra il gruppo degli operatori e la struttura complessiva.

Il coordinatore, quindi, svolge una funzione di raccordo e connessione tra Cooperativa e servizio, e viceversa tra servizio e Cooperativa.

Formazione

Codess FVG si distingue per la valorizzazione della crescita professionale degli operatori. La formazione e l'aggiornamento permettono di acquisire un livello di competenze e di abilità, requisito essenziale per erogare servizi di qualità.

Negli anni sono aumentate le offerte formative e la continuità delle stesse. I nostri operatori partecipano a formazione, aggiornamento e convegni organizzati da enti pubblici, enti privati o dalla Cooperativa stessa.

Qualità e certificazione UNI EN ISO 9001:2008

La Cooperativa è certificata per "la progettazione e la realizzazione di servizi sociali", secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 in tutte le aree di attività in cui opera.

La certificazione richiede e attesta il funzionamento di un sistema qualità efficace, inteso come supporto organizzativo per potenziare l'efficienza, coordinare e strutturare i processi lavorativi.

Radicamento all'interno della comunità

La Cooperativa e i suoi servizi lavorano per conoscere le richieste, le risorse e le opportunità dei territori, impegnandosi a comunicare e collaborare con i soggetti che vi svolgono un ruolo attivo.

6.2 Obiettivi di gestione dell'ultimo anno e valutazione dei risultati conseguiti

Nella definizione degli obiettivi annuali e successivamente nel proprio agire affinché siano condivisi e conseguiti, Codess FVG adotta il seguente metodo:

a - il Consiglio di Amministrazione esprime le linee di indirizzo strategico nella Politica della Qualità in coerenza con lo Statuto, la propria storia e le strategie di medio-lungo periodo e tenuto conto del budget economico;

b - sulla base di queste indicazioni il Direttore, attraverso gli strumenti previsti dal Sistema per la gestione della qualità e il coinvolgimento dell'Ufficio di Direzione, declina e pianifica gli Obiettivi della Qualità e li traduce in azioni concrete fissando altresì degli indicatori di risultato;

c - la politica e gli obiettivi della qualità vengono portati a conoscenza di tutti i soci-lavoratori attraverso la pubblicazione sul Bollettino della Cooperativa;

d - la politica e gli obiettivi vengono approfonditi e discussi nelle Commissioni soci, riunioni per area territoriale o per singolo servizio,

alla presenza, di norma, di due membri del C.d.A.;

e - in sede di approvazione del Bilancio, l'Assemblea valuta i risultati conseguiti rispetto le finalità dell'anno e approva definitivamente la Politica della qualità per l'anno in corso;

f - a metà anno viene effettuato il Riesame della Direzione: una verifica sullo stato di realizzazione degli obiettivi, i cui risultati sono portati all'attenzione del Consiglio di Amministrazione parallelamente al Bilancio semestrale e all'eventuale rettifica del budget.

RIASSUNTO SCHEMATICO DEI RISULTATI ANNO 2010

Vengono di seguito presentati i risultati principali che hanno portato alla realizzazione della Politica della Qualità e degli Obiettivi 2010. Nello specifico per ciascun punto della Politica della Qualità, approvata in Assemblea dei Soci del 14 maggio '10, si elencano gli elementi essenziali che attestano la sua realizzazione.

1 - Coniugare lo sviluppo con la nostra identità, perseguendo una strategia di crescita sostenibile capace di mantenere il miglior equilibrio possibile tra dimensioni economiche e attenzione qualificata al Socio, ai Committenti ed agli Utenti.

- Consolidamento del fatturato ed attestazione dello stesso a quota 11 milioni di euro con una crescita percentuale del +18,5 % rispetto al 2009.

- Buon risultato economico accompagnato da una eccellente situazione finanziaria e da un'ottima situazione patrimoniale, che ha permesso l'erogazione dei ristorni ai Soci lavoratori.

- 100% di riaggiudicazioni/rinnovi dei servizi in scadenza a cui abbiamo partecipato e aggiudicazione di un nuovo appalto. Si tratta della Gestione della Casa di riposo ed RSA di San Daniele del Friuli. Codess FVG ha partecipato alla gara d'appalto in qualità di associata al Consorzio Welcoop ed in ATI con Idealservice.

- Buon grado di soddisfazione espresso dai clienti/committenti sui servizi erogati dalla Cooperativa.

- Buon grado di soddisfazione complessiva verso la Cooperativa espresso dai Soci nell'ultima indagine sulla qualità dei rapporti interni.

2 - Promuovere i valori che orientano ed impegnano l'azione di Codess FVG e dei soci che vi lavorano, sostenendo una comunicazione chiara e trasparente, con e tra i soci-lavoratori, al fine di incrementare la partecipazione, la fiducia interna ed il senso di appartenenza alla Cooperativa.

- Redazione del Bilancio Sociale Codess FVG anno 2009 in conformità alle linee guida regionali in materia e diffusione dello stesso, in oltre 800 copie, a tutti gli interlocutori significativi di Codess FVG (Soci, Committenti, Enti pubblici, Istituzioni ecc.).
- Diffusione del Codice Etico: Carta dei Valori e dei Comportamenti di Codess FVG documento capace di esprimere i valori di riferimento per la Cooperativa e sostanziare i comportamenti da adottare in coerenza con essi.
- Buon funzionamento degli strumenti di partecipazione e trasparenza, quali le Commissioni Soci e le Assemblee societarie.
- Costante attenzione alla comunicazione interna attraverso l'adozione di un sistema informativo articolato: redazione di Bollettini Societari, aggiornamento sito Web, news, SMS list.
- Applicazione art.17 del Regolamento Interno "Vantaggi ai Soci" attraverso l'adozione di azioni concrete quali l'assistenza fiscale gratuita rivolta a tutti i soci per la compilazione e presentazione della dichiarazione dei redditi 2010, nonché il riconoscimento di sconti e contributi di frequenza per i figli di Soci iscritti a nidi d'infanzia regolarmente autorizzati e riconosciuti.

3 - Mantenere un'organizzazione interna efficiente anche attraverso la promozione di un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla UNI EN ISO 9001:2008, che sia percepito dai membri della struttura come qualitativamente concreto, pratico ed efficace e rispondente alle esigenze organizzative della Cooperativa ed in grado di soddisfare pienamente le esigenze dei clienti, perseguendo, pertanto, la loro piena soddisfazione.

- Consolidamento dell'applicazione degli strumenti di pianificazione e monitoraggio delle attività nel 92% dei servizi. Va sottolineato che questa metodologia risulta fondamentale per ottenere dei risultati chiari e condivisi.
- Rafforzamento del Settore Operativo con l'introduzione nel mese di ottobre di un'ulteriore Coordinatrice d'area che opera nel settore anziani.
- Organizzazione delle riunioni dei vari organi aziendali (direzione, coordinamento generale, equipe d'area, equipe di servizio) con regolarità a garanzia della partecipazione e della condivisione.

- Rafforzamento delle risorse dell'ufficio del personale anche attraverso l'adozione di un software adeguato per giungere alla gestione interna delle paghe.
- Ampliamento delle risorse umane dell'Ufficio Progettazione e Formazione.
- Mantenimento della certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità aziendale conformemente alla norma UNI EN ISO 9001:2008.
- Verifica qualitativa sulla percezione dei Coordinatori dei servizi e di tutte le persone coinvolte nei confronti del Sistema di Gestione della Qualità, che ha riportato esiti positivi.

4 - Promuovere e dare valore al lavoro professionale investendo sulla formazione e sull'aggiornamento continuo dei Soci Lavoratori.

- Attuazione di ben 89 azioni formative, realizzando l'80% delle attività programmate nel piano formativo.
- Implementazione dei corsi di formazione, che hanno coinvolto in diversa misura gli operatori della maggioranza dei servizi gestiti dalla Cooperativa.
- Completa retribuzione ai Soci delle ore di formazione svolte.

5 - Promuovere e favorire una cultura del lavoro condivisa e partecipata con tutti i soci lavoratori tesa alla tutela complessiva della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro.

- Buon funzionamento del Servizio di Prevenzione e Protezione Codess FVG, che si è riunito trimestralmente.
- Mantenimento delle attività di monitoraggio sanitario e sopralluoghi conoscitivi e preventivi sui luoghi di lavoro.
- Incremento complessivo delle attività formative in materia di D.Lgs.81/08: i corsi realizzati sono quasi raddoppiati rispetto all'anno precedente.
- Distribuzione a tutti i Soci lavoratori dell'informativa sul rischio alcool.
- Elaborazione e distribuzione ai Soci del Manuale sulla gestione della sicurezza in Azienda.

6 - In un'ottica di Responsabilità sociale d'impresa promuovere una politica di tutela e salvaguardia dell'ambiente finalizzata a migliorare la sostenibilità ambientale delle attività della Cooperativa.

- È in funzione l'impianto fotovoltaico presso la sede di Direzione e Amministrazione di Udine, mentre per le altre sedi della Cooperativa (Cervignano, Lignano e Tolmezzo) sono stati stipulati contratti di fornitura di energia elettrica con fornitori che utilizzano fonti rinnovabili.
- Si favorisce l'utilizzo di carta riciclata in tutte le sedi operative e di servizio e sono privilegiate le comunicazioni interne ed esterne attraverso strumenti informatici limitando l'uso della stampa.
- Sono state acquistate due automobili aziendali che funzionano a GPL (a basso impatto ambientale).
- In alcuni servizi è stato sperimentato l'utilizzo dei prodotti di pulizia ed igiene eco-compatibili, e l'utilizzo di macchinari per le pulizie a basso impatto ambientale.

7 - Radicare la Cooperativa nel territorio in cui opera anche attivando reti e collaborazioni con soggetti diversi allo scopo di promuovere il ben-essere, l'integrazione sociale.

- Si è effettuato un censimento di tutte le associazioni di volontariato e non con cui Codess FVG collabora per la realizzazione di diverse attività nei propri servizi. A tutte è stato inviato il Bilancio Sociale 2009.
- Nell'area della prima infanzia, Codess FVG ha partecipato inoltre alla realizzazione di un Convegno sul tema del gioco in collaborazione con il Comune e la Direzione Didattica di Manzano ed ha collaborato con il Comune di Udine, in relazione al progetto di continuità con la scuola d'infanzia, per la realizzazione di una conferenza intitolata "Sono grande io: andrò alla scuola dell'infanzia". Si è occupata dell'elaborazione

della “Carta dei Servizi” del nido d’infanzia del Comune di Manzano, che ha coinvolto operatori della Cooperativa, personale del Comune e la comunità di Manzano.

- Nell’area giovani Codess FVG ha collaborato con l’Agenzia Giovani del Comune di Udine per la realizzazione di un Vademecum per la ricerca attiva del lavoro. Codess FVG ha curato, in collaborazione con il Comune di Udine la realizzazione di due Corsi di ricerca attiva del lavoro e del seminario “Riconoscere le proprie competenze, saper ricercare le opportunità, immaginare il proprio progetto personale” realizzato nel contesto del Campus nazionale “Meet&Lab Giovani”.

- Nell’area anziani sono attive e strutturate importanti collaborazioni con le associazioni Auser Bassa Friulana, Avulss dell’Alto Friuli, Associazione Alzheimer di Cividale e del Basso Isontino.

È stata avviata, inoltre, in collaborazione con Pares, società cooperativa di ricerca e consulenza di Milano, un’attività di ricerca conoscitiva sui servizi territoriali rivolti agli anziani, allo scopo di comprenderne le attuali trasformazioni. A questo fine sono stati intervistati i Responsabili degli Ambiti distrettuali della Regione FVG e alcuni esperti e funzionari regionali.

6.2.1 Fattori rilevanti per il conseguimento degli obiettivi

I fattori più rilevanti che influenzano l'andamento complessivo della Cooperativa e, in particolare, il conseguimento degli obiettivi sia di medio-lungo periodo che annuali, possono essere divisi tra:

- *fattori interni*
- *fattori esterni*

Tra i **fattori interni** si segnalano l'organizzazione interna ben governata tramite un organigramma chiaro e partecipativo, un buon clima lavorativo e un'interpretazione del Sistema di Gestione per la Qualità concreto ed efficace.

La Pianificazione di tutte le attività è uno degli assi fondamentali della nostra organizzazione e presiede alle stesse - senza appesantirne il lavoro - creando i presupposti di un valido monitoraggio e valutazione.

La **Politica della Qualità** elaborata dal Consiglio di Amministrazione e approvata dall'Assemblea dei Soci viene tradotta annualmente in **Obiettivi** che prevedono azioni specifiche di miglioramento e indicatori di risultato. Questi Obiettivi della Qualità - alla cui verifica periodica concorre anche il Coordinamento generale - costituiscono il piano di lavoro dell'Ufficio di Direzione della Cooperativa.

Per ogni servizio gestito viene elaborato un **Piano delle attività** che elenca le azioni da attuare in coerenza con i progetti di gara e quanto concordato con il Committente; il **Piano annuale formativo** fissa gli obiettivi specifici di tutti i corsi, le date, i docenti, il numero dei partecipanti previsti.



La situazione finanziaria è da sempre saldamente sotto controllo anche grazie a una politica di attenzione, prudenza e oculata gestione delle risorse.

Vi è un costante investimento, a vari livelli, nella ricerca di innovazione progettuale e gestionale e nel rapporto con il territorio, condizioni essenziali per essere presenti in un mercato sempre più concorrenziale e mettere in risalto il valore della cooperazione sociale locale.

I **fattori esterni** che dobbiamo aver presente al fine di una consapevole valutazione di eventuali rischi futuri sono:

- un mercato di riferimento complesso e concorrenziale, con una domanda che ha raggiunto da tempo in molte attività la saturazione (niente nuovi servizi) e competitori sempre più numerosi;
- una crisi economica ancora non risolta e prospettive di progressive ulteriori riduzioni della spesa sociale;
- l'affermarsi nella programmazione delle politiche sociali di una tendenza a spostare risorse dall'erogazione di servizi a contributi economici diretti, con risposte meno professionali e impieghi precari.

A queste problematiche dobbiamo rapportarci in modo consapevole e propositivo, certi dei pericoli ma anche fiduciosi delle nostre forze, in un confronto positivo, con serenità e pragmatismo, contrapponendo le nostre idee, la nostra progettualità, la nostra efficienza e il rapporto con il territorio.

6.3 Principali attività e metodologie

Codess FVG opera prevalentemente nel territorio delle province di Udine e Gorizia progettando e gestendo servizi a favore di anziani, minori, giovani e diversamente abili. Progetta i suoi interventi adottando un approccio che mette al centro la persona.

Attività e metodologie

AREA ANZIANI

SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Molto si fa per contrastare l'istituzionalizzazione delle persone anziane e in difficoltà attraverso il sostegno alla domiciliarità, al fine di favorirne il permanere al proprio domicilio il più a lungo possibile, conservando una buona qualità della vita in sicurezza e mantenendo le proprie relazioni affettive e sociali.

Per raggiungere l'obiettivo di favorire la permanenza nel proprio contesto di vita della persona è quindi necessario rafforzare il rapporto di tutela e di sostegno che la famiglia è in grado di offrire attraverso l'attivazione e il potenziamento dei servizi integrativi di cura, quali il servizio di assistenza domiciliare, gli interventi/servizi di sollievo.

La metodologia che sostiene la progettualità ed operatività di Codess FVG si basa sulla centralità e il valore delle persone e delle famiglie, offrendo un servizio che miri alla promozione e al mantenimento il più a lungo possibile delle capacità funzionali della persona, allo scopo di frenare o impedire i processi di decadimento, evitando ove possibile il ricorso alla istituzionalizzazione.

Il servizio di assistenza domiciliare è organizzato/gestito al fine di perseguire i seguenti obiettivi specifici:

- mantenere le persone nel loro ambiente non solo domestico, ma soprattutto sociale;
- prevenire la non autosufficienza favorendo il mantenimento delle capacità funzionali;
- limitare il numero dei ricoveri anche per le persone con deficit rilevanti di autosufficienza, attraverso un consistente supporto agli utenti e a coloro che li assistono;
- promuovere l'autodeterminazione del proprio progetto di vita;
- favorire la vita di relazione, alleviando le condizioni di solitudine e di isolamento.

In coerenza con quanto sopra individuato, i servizi SAD di Codess FVG si connotano per le seguenti caratteristiche:

- **attenzione alla relazione** con i destinatari e le loro famiglie (cura, attenzione, empatia, rispetto);
- **personalizzazione degli interventi** superando il lavoro per mansioni, condividendo gli obiettivi e i progetti con i destinatari, con gli operatori, con i servizi sociali;
- **integrazione operativa** con altri servizi sociali e sanitari;
- **elasticità oraria** nell'erogazione del servizio in situazioni di necessità;
- **uniformità** nell'erogazione del servizio sul territorio.

Servizi di assistenza domiciliare	Utenti accolti al 31.12.10
Ambito di Cividale del Friuli	236
Ambito di Cervignano del Friuli	222
Ambito di Latisana	80
Ambito del Basso Isontino-Monfalcone	73
Azienda Servizi Sanitari N. 3 Alto Friuli	192
Totale utenti accolti al 31.12.2010	803
Totale operatori impiegati nell'anno 2010	160

SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI

Codess FVG opera da anni nel campo dell'assistenza agli anziani nelle strutture residenziali. Nel corso del tempo il nostro lavoro e impegno si sono focalizzati sul perseguimento della qualità tecnica-gestionale sperimentando metodologie e strumenti specifici. L'aspetto della qualità tecnica-gestionale è uno dei prerequisiti necessari per l'erogazione di un servizio di qualità, ma non l'unico.

È per questo motivo che riteniamo fondamentale **proporre un servizio che mantenga concretamente il focus sulla persona anziana**, riconoscendo i suoi bisogni non solo per mantenere una sua autonomia funzionale ma anche un'autonomia psico-sociale intesa come capacità di costruire e far valere il proprio modo di vivere e gestire le relazioni affettive ed intellettuali.

Siamo certi che non c'è soluzione al deterioramento psico-fisico, ai sentimenti d'angoscia e di depressione che nascono da tale fase e condizioni di vita, ma è necessario, al fine di accogliere il processo di invecchiamento, trovare una risposta non solo ai bisogni primari,

ma anche al bisogno di sentirsi accettati e di esprimere i propri sentimenti.

Nelle strutture residenziali per anziani gestite da Codess FVG si perseguono i seguenti obiettivi generali, che ispirano e orientano tutti gli interventi alla persona.

In tale contesto i valori che ispirano il nostro agire sono:

- **garantire il miglior livello possibile di qualità della vita dell'anziano**, salvaguardandone il benessere psico-fisico e sociale;
- **assicurare interventi personalizzati**, individuando diversi livelli di intervento che tengano conto della "storia personale dell'ospite", del suo stato di salute generale, delle compromissioni funzionali, del livello di dipendenza, delle dimensioni affettive e relazionali;
- **mantenere ed elevare la qualità e la professionalità delle prestazioni**, attraverso la formazione, il coordinamento del lavoro degli operatori, la programmazione degli interventi, delle sostituzioni e di ogni altro elemento organizzativo e relazionale idoneo ad assicurare la continuità;
- **sostenere la qualità dei servizi erogati**, attraverso strumenti, metodi e procedure specifiche, che fungano da elementi di controllo interno e di comunicazione/confronto con i diversi interlocutori del Servizio: ente pubblico, famiglie, volontari, comunità locale. La finalità primaria consiste quindi nella promozione del ben-essere psico-fisico e sociale e della qualità di vita dell'anziano nella residenza, riconoscendo in questo modo il suo diritto alla vita e all'identità personale intesa come rispetto globale del suo vissuto e delle sue esigenze e aspirazioni.

Servizi residenziali per anziani	Sede	Utenti accolti al 31.12.10
Casa di soggiorno per anziani	Gemona	67
Casadi riposo "La Cjase"	Cormòns	48
ASP "Chiabà"	San Giorgio di N.	59
ASP "S. Luigi Scrosoppi"	Tolmezzo	139
Totale utenti accolti al 31.12.2010		313
Totale operatori impiegati nell'anno 2010		213

Nella proposta di servizi alternativi e più leggeri, rispetto a quelli sopra descritti, Codess FVG gestisce un **Centro diurno per anziani** nel Comune di San Giorgio di Nogaro, che offre corsi di attività motoria e laboratori creativi e di socializzazione. Nell'anno 2010 ha accolto 53 anziani.

Esiti del questionario di soddisfazione clienti (vedi anche paragrafo 5.8)



scala di punteggi 1= per nulla 2 = poco 3= abbastanza 4= molto 5= moltissimo

NIDI D'INFANZIA

La cultura progettuale del servizio di Nido d'Infanzia sviluppata da Codess FVG si ispira ai principi enunciati nella Legge Regionale n. 20 del 2005 "Sistema Integrato dei servizi per la prima infanzia", che concepisce il nido d'infanzia come strumento di costruzione e di promozione della "cultura dell'infanzia", attraverso il riconoscimento della specificità dei bisogni, delle motivazioni, dei percorsi di formazione del bambino. Il Nido, quindi, rappresenta la prima esperienza di convivenza istituzionale per il bambino e per gli adulti di riferimento che si trovano per la prima volta, a confrontarsi con l'ambiente sociale. Costituisce, infatti, un luogo di relazioni fra diversi interlocutori: il bambino, la sua famiglia, gli operatori, la comunità e i suoi servizi. Allo stesso tempo il Nido è anche luogo di educazione e di formazione, in grado di offrire esperienze significative che contribuiscono a sviluppare processi relazionali, conoscitivi, emotivi e affettivi del bambino stesso.

Il Nido si prefigge determinate finalità educative da perseguire:

- assicurare il benessere psico-fisico del bambino;
- favorire la socializzazione stimolando le relazioni individuali o a piccolo gruppo;
- valorizzare le differenze affinché il bambino sviluppi le proprie specificità;
- favorire e rinforzare il graduale sviluppo dell'autonomia, offrire al bambino la possibilità di provare ed esplorare;
- incoraggiare il bambino ad esprimere liberamente in ogni situazione i propri bisogni, preferenze ed emozioni;
- stimolare gli apprendimenti, favorire la curiosità del bambino, la creatività, la fantasia, l'affettività, la motricità, il linguaggio, le capacità logiche e la graduale comprensione ed accettazione delle regole dell'ambiente.

In questo senso il progetto educativo del Nido d'infanzia si basa su **un'idea di bambino portatore di una storia, di esperienze, conoscenze e abitudini, curioso, ricco ed emozionale.**

Il Nido non può svilupparsi solo attraverso la sua attività educativa con il bambino, ma necessita di stabilire una stretta collaborazione con i genitori, riconoscendo le loro funzioni educative al fine di garantire l'adequatezza e la coerenza degli interventi educativi ed una funzionale circolarità di informazioni.

SERVIZI INTEGRATIVI E SPERIMENTALI

I servizi integrativi e sperimentali sono nuove tipologie di servizi per la prima infanzia: spazio gioco, centri per bambini e genitori, educatrici in famiglia come previsto dalla Legge regionale 20/2005 "Sistema educativo integrato dei servizi per la prima infanzia" che offrono sia ai bambini dai 3 mesi ai 3 anni che ai loro genitori un'opportunità di socializzazione, di aggregazione, di gioco, di confronto e sostegno alla famiglia.

La progettazione educativa dei servizi integrativi segue la filosofia e le linee del progetto educativo dei Nidi e sviluppa un approccio integrato.

Codess FVG nel 2010 ha gestito 6 servizi di nidi d'infanzia dislocati nella provincia di Udine. Ha organizzato, inoltre, alcuni servizi integrativi, nella fattispecie Centri per bambini e genitori che si sono svolti nelle strutture di propria gestione:

il **Gioca bimbi**: presso il nido d'infanzia di Lignano Sabbiadoro; **Un nido per crescere di sabato**: presso il nido d'infanzia di Manzano ed **il Sabato al nido**: presso il nido d'infanzia Cocolâr di Udine.

Nidi d'infanzia	Sede	Utenti accolti al 31.12.2010
C'era una volta	Udine	32
Cjase di Catine	Manzano	35
Cocolâr	Udine	52
Girotondo	Udine	32
Il Cucciolo	Tarvisio	15
Stella del mare	Lignano Sabbiadoro	20*
Totale utenti accolti al 31.12.2010		186
Totale operatori impiegati nell'area prima infanzia		70

**(Numero max frequentanti 41 bambini nei mesi estivi)*

**Esiti del questionario di soddisfazione clienti
(vedi anche paragrafo 5.8)**



scala di punteggi 1= per nulla 2 = poco 3= abbastanza 4= molto 5= moltissimo

AREA GIOVANI

Informagiovani

I centri Informagiovani nascono e si consolidano come servizi la cui mission è quella di fornire qualificati supporti informativi e di primo orientamento, in diversi settori informativi a livello locale, regionale, nazionale e internazionale, rivolti ad un target di età compresa tra i 14 e i 30 anni, ma comunque aperto a tutti. L'Informagiovani è pensato e organizzato per aiutare i giovani a conoscere le diverse opportunità offerte loro e diffondere ciò che il territorio offre in termini di formazione, lavoro, tempo libero, vacanze, etc.

Codess FVG è, in Regione, il soggetto con la maggiore esperienza nella gestione di questa tipologia di servizi; possiede la conoscenza e il sapere più diffusi grazie anche a un continuum e ad una capacità di contestualizzazione dei servizi nel territorio a livello cittadino e di piccolo centro. Ogni Informagiovani, pertanto, ha delle specificità e si caratterizza in relazione al territorio in cui opera e al monte ore a disposizione.

Dispone, inoltre, del maggior numero di operatori Informagiovani qualificati, che operano nel pieno rispetto del Codice Etico - Carta dei Valori e dei comportamenti di Codess FVG.

Codess FVG nel 2010 ha gestito 8 servizi Informagiovani e un Centro di Aggregazione dislocati tra la provincia di Udine e di Gorizia. Dal 2007 gestisce lo **Sportello IOL** attivo presso il Centro Informagiovani di Udine; si tratta di un servizio specializzato di Informazione Orientativa al Lavoro nato per iniziativa del Comune di Udine all'interno del progetto Diritti al Futuro, ideato dal Ministero per le Politiche Giovani e Anci, in collaborazione con la rete ITER.

La Cooperativa, data la vasta esperienza maturata nel settore, è disponibile per offrire consulenza, progettazione e gestione specifica nell'ambito di **Progetti Giovani**.

Informagiovani	Utenti accolti al 31.12.2010
Udine	21.007
Tavagnacco	2.681
Grado	721
Pradamano	498
Remanzacco	5.041
Buttrio	439
S. Giovanni al Natisone/Centro di Aggregazione Giovanile	1.180
Tricesimo	927
Totale utenti accolti al 31.12.2010	32.494
Totale operatori impiegati nell'area giovani	12

Esiti del questionario di soddisfazione clienti
(vedi anche paragrafo 5.8)



scala di punteggi 1= per nulla 2 = poco 3= abbastanza 4= molto 5= moltissimo

SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI TERRITORIALI

L'educare non deve ricondurre al solo agire.

Inevitabilmente il fare è connesso ad uno spazio di pensiero e di elaborazione sulle motivazioni e sulle metodologie del proprio agire.

Il percorso di progettazione dell'intervento educativo che sottende ai servizi Codess FVG, si basa: sull'analisi della situazione e sulla lettura del problema, sulla rilevazione del bisogno, sulla traduzione delle informazioni raccolte ed elaborate in obiettivi e azioni educative.

La costruzione di un intervento educativo si fonda sull'elaborazione di un progetto di vita che pone al centro la necessità di promuovere un'attività costante e permanente di individuazione dei bisogni, di definizione degli obiettivi e delle metodologie di intervento, per i quali sono richiesti:

- strumenti
- metodi
- processi di lavoro
- consapevolezza del proprio ruolo

Oggi sono richiesti metodi d'intervento educativi più sofisticati, non basta una relazione quotidiana e significativa, ma è necessario sviluppare una metodologia di lavoro per attivare azioni educative efficaci. Senza un metodo e un processo di lavoro, si rischia di cadere "nell'improvvisazione educativa".

Il progetto educativo è lo strumento elettivo per la definizione e la costruzione di percorsi educativi significativi per il minore e le famiglie coinvolte nell'intervento. Ogni approccio individualizzato, inteso come progetto di vita, viene inquadrato all'interno di una specifica progettualità e gli interventi operativi favoriscono uno sviluppo di un percorso attivo di crescita.

La Codess FVG è in grado di affiancare Enti o istituti pubblici nello studio e nella realizzazione di progetti finalizzati all'organizzazione del tempo libero, del supporto educativo, dell'integrazione sociale e scolastica.

CENTRI DIURNI E RESIDENZIALI

L'individuazione di una strategia di intervento basata sulla costruzione di un progetto di vita indipendente pone al centro la necessità di promuovere un'attività costante e permanente di individuazione dei bisogni, di definizione degli obiettivi e delle metodologie di intervento.

Si tratta, quindi, di sottolineare la necessità di costruire un rapporto socio-riabilitativo sulla base di criteri trasparenti e condivisi tra i servizi, l'utente, i familiari e il personale operativo, che favoriscano modalità di progettazione, controllo e valutazione comuni ed esplicite.

In tal modo il percorso svolto dal soggetto diversamente abile gli consente di acquisire competenze che si articolano a livello individuale e sociale.

Il servizio, pertanto, si propone il mantenimento e lo sviluppo di tali abilità della persona attraverso:

- l'identificazione delle sue potenzialità e dei suoi interessi;
- l'individuazione e la predisposizione di attività che mirino a soddisfare le sue aspettative;
- la creazione di percorsi di autonomia e di autogestione;
- il superamento dei vincoli che ostacolano l'autodeterminazione e il reperimento delle risorse per il proprio progetto di vita;
- l'allargamento della rete sociale di riferimento.

L'individuazione e la promozione di specifiche attività di carattere formativo, lavorativo, culturale e ricreativo diventano strumenti per la piena realizzazione sociale del soggetto. In questo caso è importante costruire, assieme ai soggetti diversamente abili ed ai servizi preposti, un "contratto" che preveda l'attivazione di specifiche risorse mirate a sostenere il proprio progetto di vita. Si tratta allora di mettere in rete i processi operativi in modo da far incontrare aspettative e interessi della persona con le occasioni presenti nel tessuto sociale.

Servizi per minori e diversamente abili	Sede	Utenti accolti al 31.12.2010
Servizio Socio Educativo	Ambito di Latisana	90
Centri Diurni (CSRE)	ASS N. 3 Alto Friuli	15
5 Centri diurni del CISI	Basso Isontino - 2 a Monfalcone - 1 a Ronchi dei Legionari - 1 a Turriaco - 1 a Grado	50
Totale utenti accolti al 31.12.2010		155
Totale operatori impiegati nell'area giovani		62

Negli ultimi anni, Codess FVG per completare l'offerta educativa nei territori dove già opera, si propone anche nella gestione dei Centri estivi.

Si segnala che nell'estate 2010, la Cooperativa ha gestito due **Centri estivi per minori**: uno nel Comune di Manzano ed uno nel Comune di San Giorgio di Nogaro.

Esiti del questionario di soddisfazione clienti (vedi anche paragrafo 5.8)



scala di punteggi 1= per nulla 2 = poco 3= abbastanza 4= molto
5= moltissimo

6.4 Raccolta fondi e contributi pubblici

Nella seguente tabella si evidenziano i contributi pubblici concessi alla Cooperativa nell'ultimo triennio, divisi per le diverse tipologie.

Tipologia oggetto contributo	Anno concessione		
	2008	2009	2010
Occupazione	9.050,00	0	0
Gestione Nidi d'Infanzia	0	101.636,27*	58.234,43**
Formazione	81.600,00	0	0
Altro	500,00	6.969,48	0
Totale	91.150,00	108.605,75	58.234,43

* Relativo all'anno 2008

** Relativo al periodo 01/01/2009 al 31/08/2010. Importo concesso € 74.953,28, poi rideterminato in sede di rendicontazione

6.5 Politica aziendale per la Qualità per l'anno 2011

Si illustra la Politica della Qualità, che definisce le linee di indirizzo strategico della Cooperativa, emanata dal Consiglio di Amministrazione per l'anno in corso ed approvata dall'Assemblea dei Soci in data 13 maggio 2011.

Sviluppo sostenibile, inteso come:

- perseguimento di una strategia di crescita capace di mantenere il miglior equilibrio possibile tra attenzione qualificata al Socio, ai Committenti ed agli Utenti;
- consolidamento dei servizi in essere e previsione dell'eventuale sviluppo di servizi innovativi e sperimentali nel territorio regionale;
- conseguimento del fatturato secondo i ritmi di crescita della Codess FVG e della sua strategia di sviluppo attestandosi tra i 10-13 milioni di euro.

Promozione dei valori che orientano ed impegnano l'azione di Codess FVG e dei Soci che vi lavorano, sostenendo una comunicazione chiara e trasparente, con e tra i Soci lavoratori, al fine di incrementare la partecipazione, la fiducia interna ed il senso di appartenenza alla Cooperativa.

Efficienza organizzativa interna della Cooperativa anche attraverso il consolidamento di un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla UNI EN ISO 9001:2008, che sia concreto, pratico ed efficace e in grado di soddisfare le esigenze organizzative della Cooperativa ed in grado di rispondere alle esigenze dei Clienti.

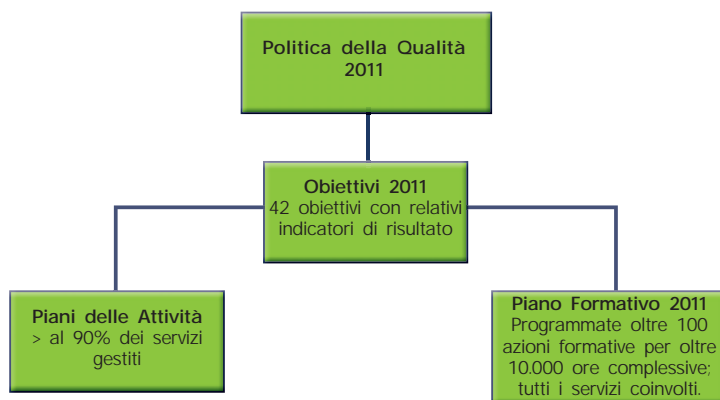
Inoltre, Codess FVG intende perseguire precisi **impegni di responsabilità**, connaturati al suo essere **Impresa Sociale**, che si sviluppano nei seguenti punti:

Formazione: si ritiene importante investire sulla formazione e sull'aggiornamento al fine di promuovere e dare valore al lavoro professionale di tutti i Soci.

Sicurezza: si intende promuovere una cultura del lavoro condivisa con tutti i Soci Lavoratori volta alla tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro.

Tutela e salvaguardia dell'ambiente: si vuole mantenere sempre costante l'attenzione a favorire la sostenibilità ambientale delle attività della Cooperativa.

Promozione del ben-essere e dell'integrazione sociale: si intende valorizzare il radicamento sul territorio dei nostri servizi privilegiando l'attivazione di reti e collaborazioni con soggetti diversi (istituzioni, associazioni, volontariato).



6.6 Valutazione degli Amministratori circa i rischi di tipo economico-finanziario

Per quanto riguarda la valutazione dei rischi di tipo economico-finanziario, così come quelli relativi al contesto nel quale la Codess FVG opera, si rimanda a quanto trattato nel precedente punto 6.2.1. in materia di analisi dei fattori esterni che possono influenzare il raggiungimento degli obiettivi, in particolare un mercato di riferimento complesso e concorrenziale ed una crisi economica ancora non risolta, con prospettive di riduzioni della spesa.

Si consideri, in ogni caso, che la situazione economico-finanziaria della Cooperativa risulta essere molto solida, grazie ad un buon patrimonio accumulato con gli Utili prodotti e messi a riserva nel corso degli anni ed anche grazie ad una politica della Cooperativa che si è dimostrata vincente: partecipando solo alle gare d'appalto, indette dagli Enti pubblici del territorio regionale, che consentono di applicare integralmente ai Soci lavoratori il C.C.N.L. e fornire un servizio di qualità.

Codess FVG dispone, inoltre, di una buona liquidità che le permette di far fronte ai propri impegni, in particolare per l'erogazione degli stipendi, con mezzi propri non ricorrendo ad anticipazioni bancarie e/o prestiti.

Quanto sopra esposto conferma la prospettiva di uno scenario sereno per Codess FVG nei prossimi anni a venire.



07 ESAME DELLA SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

7.1 La crescita di fatturato negli anni

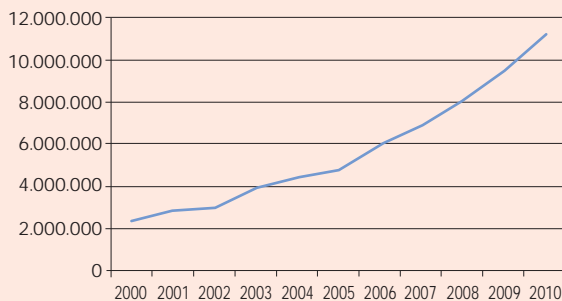
Nel 2010 si è registrato un valore della produzione pari a di € 11.144.927, che ha determinato un ulteriore sviluppo della Cooperativa con un incremento del fatturato sul 2009 pari al 18,5%, confermando anche quest'anno il costante trend di crescita registrato sin dalla sua costituzione.

Il grafico che segue ne illustra l'evoluzione, con un incremento medio sull'anno precedente pari al 17%; il volume d'affari dal 2000 ad oggi ha raggiunto un valore che è quasi cinque volte superiore. Lo sviluppo è proseguito costante ed inoltre negli ultimi 5 anni 2006 - 2010, si è registrato quasi un raddoppio del volume d'affari.

Codess FVG, pur non scartando a priori eventuali e ulteriori sviluppi, ritiene di aver così raggiunto il migliore equilibrio dimensionale, riuscendo a coniugare la possibilità di avere risorse adeguate da impiegare nella qualità e innovazione con una dimensione ancora capace di prestare una qualificata attenzione al Socio, ai Committenti e agli Utenti.

Evoluzione del valore della produzione negli anni

— Valore della produzione



7.2 Il patrimonio della Cooperativa

Il patrimonio della Cooperativa è costituito:

- **dal Capitale Sociale**, ovvero dalle azioni versate dai soci per associarsi alla Cooperativa, e dalle rivalutazioni effettuate negli anni. Nelle cooperative, essendo il numero dei soci illimitato, il capitale sociale varia al variare del numero dei soci;
- **dalle riserve** che vengono accantonate negli anni destinando gli utili che non vengono distribuiti ai soci. Queste rappresentano una forma di autofinanziamento e solidità della Cooperativa ed anche una garanzia per il futuro, permettendo di far fronte ad eventuali difficoltà. Le riserve possono essere legali (obbligatorie per legge, vi si devono destinare non meno del 30% degli utili annuali) e straordinarie (deliberate dall'Assemblea);
- **dall'utile** registrato nell'anno al netto di eventuali Fondi istituiti.

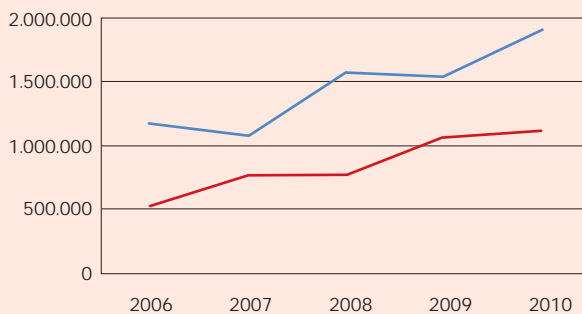
Le riserve accumulate non possono essere divise tra i Soci-lavoratori, nemmeno in caso di scioglimento (in tal caso andrebbero al Fondo per lo sviluppo e la promozione della Cooperazione). Ciò rappresenta uno dei principi fondamentali della società Cooperativa, che prevede l'intergenerazionalità, ovvero il passaggio obbligato dell'impresa da una generazione all'altra.

La tabella propone l'andamento negli ultimi 5 anni del patrimonio della Codess FVG, costantemente aumentato negli anni, evidenziando altresì il forte incremento delle riserve che sono raddoppiate dal 2006 (+ 206%).

	2006	2007	2008	2009	2010
Capitale Sociale	340.617	320.994	329.721	388.175	440.113
Riserva legale	295.486	387.102	388.430	531.293	562.095
Riserve statutarie	238.820	372.112	375.077	519.539	539.891
Altro	410	140	143	145	-
Utile/perdita d'esercizio	305.387	4.426	476.211	102.671	355.226
Patrimonio netto	1.180.720	1.184.774	1.569.582	1.541.823	1.897.325
Totale riserve	534.306	759.214	763.507	1.050.832	1.101.986
Incremento riserve		224.908	4.293	287.325	51.154
Incremento riserve %		42%	1%	38%	5%
Incremento % riserve nel periodo					206%

Evoluzione del patrimonio e riserve negli ultimi 5 anni

— Patrimonio netto
— Totale riserve



7.3 Riclassificazione di bilancio a valore aggiunto

In termini economici il valore aggiunto misura la ricchezza prodotta attraverso l'attività aziendale a vantaggio della comunità. Tecnicamente si ottiene attraverso una riclassificazione del Conto Economico che mette in evidenza la produzione e la successiva distribuzione del valore aggiunto ai diversi portatori di interesse (in primis ai lavoratori in termini di retribuzione).

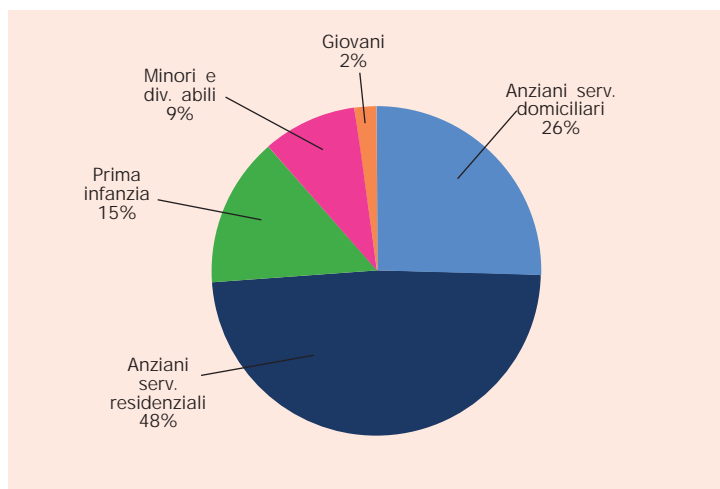
Creazione del valore aggiunto	2008	2009	2010	% su prod.
Valore della produzione				
Ricavi netti delle vendite e prestazioni	7.980.827	9.224.578	10.871.342	97,5%
Ricavi e proventi vari	72.224	184.041	273.585	2,5%
Totale valore della produzione	8.053.051	9.408.619	11.144.927	100%
Costi della produzione				
Costo delle materie prime	251.905	247.986	248.473	2,2%
Costi per servizi	546.094	1.138.517	1.833.162	16,4%
Costi per godimento di beni terzi	31.317	30.220	22.716	0,2%
Altri accantonamenti	-	-	-	0,0%
Oneri diversi di gestione	58.616	120.481	64.494	0,6%
Totale valore della produzione	887.932	1.537.204	2.168.845	19,5%
Saldo gestione accessoria	3.589	4.645	218	0,0%
Ricavi accessori	11.190	2.091	3.861	
Interessi e oneri finanziari	7.601	6.736	4.079	
Saldo gestione straordinaria	283.836	500	1	
Ricavi straordinari	283.836	500	500	
Costi straordinari				
Saldo gestione accessoria e straordinaria	287.425	4.145	217	0,0%
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	7.452.544	7.867.270	8.975.865	80,5%
Ammortamenti	132.131	127.748	123.614	1,1%
Accantonamento per rischi	5.684	36.560	6.288	
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	7.314.729	7.702.962	8.845.963	79,4%

Come evidenziato dalla tabella a fianco, il valore aggiunto globale netto nel corso del 2010 è stato pari al 79,4% del totale del valore della produzione; la quasi totalità del valore aggiunto (99,5%) è stato distribuito ai Soci sotto forma di retribuzioni, rimborsi per utilizzo della propria autovettura e per ristori nella forma dell'integrazione della retribuzione. La quota destinata a Ristorno ai Soci, pari ad euro 160.000 è triplicata rispetto all'anno precedente.

distribuzione del valore aggiunto ai soci	2008	2009	2010	% su v. aggiunto
Salari a soci	4.903.245	5.456.557	6.114.771	69,1%
Oneri sociali	1.379.330	1.533.278	1.742.672	19,7%
Trattamento di fine rapporto	380.563	402.630	441.734	5,0%
Rimborsi chilometrici	117.823	143.805	152.730	1,7%
Remunerazione capitale sociale e/o ristori	180.000	49.936	160.000	1,8%
Altro	56.668	63.736	38.830	0,4%
Fondo rinnovo CCNL			155.000	1,8%
Totale valore della produzione	7.017.629	7.649.942	8.805.737	99,5%

7.4 Ripartizione dei servizi per fatturato

Il valore dell'area anziani rappresenta circa il 73,6% del totale delle attività del 2010, l'area prima infanzia rappresenta il 14,9%, i minori e diversamente abili circa il 9,1%, l'area giovani il 2,1%. I dati rilevano un notevole incremento nei servizi residenziali per anziani conseguente all'avvio dal mese di ottobre '09 della gestione di un importante servizio (Casa di Riposo di Tolmezzo) che ha inciso sul fatturato di tutto l'anno 2010. Considerato, che per la tipologia stessa dei diversi servizi, si registrano mediamente volumi molto più rilevanti nell'area anziani, possiamo comunque rilevare che la Cooperativa intende consolidare il suo sviluppo in modo armonico in tutte le aree delle proprie attività.

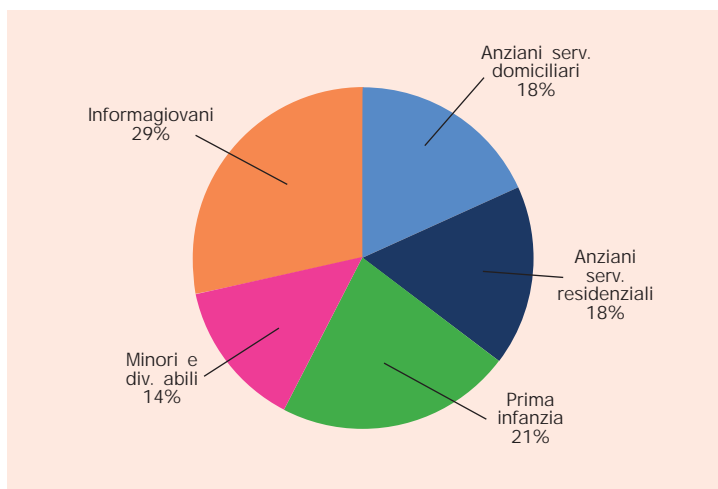


7.5 Ripartizione dei servizi per numero

L'equilibrio tra le diverse aree di servizi è meglio rappresentato dal numero di servizi gestiti nel corso del 2010. Infatti, considerando questo indice, le percentuali sono distribuite in modo omogeneo, riportando i seguenti dati: 29% servizi informagiovani, 21% servizi per la prima infanzia, 18% servizi residenziali per anziani, 18% servizi domiciliari (36% complessivamente nell'area anziani), 14% servizi per minori e diversamente abili.

L'area prima infanzia ha registrato una diminuzione delle gestioni dei servizi di nidi d'infanzia che sono passati da 9 a 6.

Nel luglio 2009, infatti, due servizi hanno cessato l'attività, mentre la gara d'appalto per la gestione del nido d'infanzia del Comune di Codroipo non ha avuto un buon esito.



7.6 Una diversa esposizione di bilancio

Nel grafico a pag. 124 relativo agli indicatori economici, abbiamo cercato di comunicare ai diversi interlocutori, in primis ai Soci lavoratori e ai Committenti, come mediamente nella Cooperativa vengono impegnati i ricavi. Abbiamo individuato e accorpato le voci, pertanto, secondo principi diversi da quelli imposti dal Bilancio civilistico, allo scopo di rendere più espliciti e leggibili i dati e utilizzando criteri più vicini alla concretezza del lavoro quotidiano.

Si specifica che quanto riportato si riferisce ai dati complessivi della Cooperativa; non sono quindi immediatamente trasferibili sui singoli servizi perché ciascuna area ha una componente tipica dei costi e perché nella stessa tipologia di servizi troviamo richieste del Committente e proposte progettuali diversificate.

Com'è nella natura delle cooperative di produzione e lavoro, la remunerazione del personale rappresenta la voce più importante per la ripartizione del valore aggiunto, il 65,3% è relativo alle "Ore dirette del personale operativo", ovvero le ore di servizio direttamente erogate agli utenti; il dato è comprensivo di ogni istituto contrattuale, degli oneri e contributi assistenziali e previdenziali, di tutti i costi per le sostituzioni per assenza a qualsiasi titolo (ferie, malattia, maternità, ecc.) a carico della Cooperativa.

La voce **"Coordinamento, Formazione e Sicurezza" - 8,7%** - comprende il costo del personale di coordinamento interno e di supervisione generale, le ore retribuite al personale operativo per la partecipazione ai corsi di formazione, i docenti, il responsabile e il personale dedicato alla sicurezza, i dispositivi di protezione, il medico competente del lavoro, ecc.

“Materie prime e servizi” - 18,9% - include tutti i beni di consumo, materiali, utenze e servizi necessari per lo svolgimento delle attività. Da notare che in questa voce trovano spazio anche i servizi svolti da altre Cooperative a favore di Codess FVG quale capogruppo di Associazione Temporanea d'Impresa. In alcuni appalti infatti, in particolare in 3 Case di Riposo fatturiamo la retta al Committente che comprende però servizi svolti dai nostri partner. Nel 2010, come anche nell'anno precedente, questa voce ha registrato un incremento significativo raggiungendo nel corso dell'anno un importo pari a € 1.261.773.

Al netto di questi costi il costo effettivo per Materie prime e servizi è inferiore all'8%.

Per **“Amministrazione e paghe”** - 2,3% - si intendono i costi del personale impiegato negli uffici amministrativi e per lo studio di consulenza, in particolare per l'emissione delle fatture e delle buste paga.

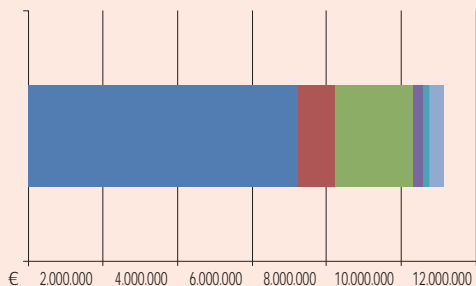
Negli **“Ammortamenti e manutenzioni”** - 1,1% - sono compresi i beni e le attrezzature di proprietà della Cooperativa nonché le relative manutenzioni, quali ad esempio immobili, ristrutturazioni, autovetture, apparecchiature informatiche, ecc.

In **“Altre voci”** - 0,6% - abbiamo accorpato quelle voci tipiche di Bilancio non comprese nelle precedenti.

Infine il **“Risultato economico” del 2010 è pari al 3,2% dei ricavi (utilizzato per circa la metà quale Ristorno a favore dei Soci).**

Una diversa esposizione di Bilancio Anno 2010

Valore della produzione	€ 11.144.927,00	100,0%
Ore dirette personale operativo	€ 7.273.483,78	65,3%
Coordinamento, Formazione, Sicurezza	€ 965.320,72	8,7%
Materie prime e servizi	€ 2.102.718,00	18,9%
Amministrazione e paghe	€ 253.563,50	2,3%
Ammortamenti	€ 123.614,00	1,1%
Altre voci (oneri diversi, accantonamenti, interessi, imposte, ecc.)	€ 71.001,00	0,6%
Risultato economico	€ 355.226,00	3,2%
Proventi straordinari		0,0%
Utile D'esercizio	€ 355.226,00	3,2%



- Ore dirette personale operativo
- Coordinamento, formazione, sicurezza
- Materie prime e servizi
- Amministrazione e paghe
- Ammortamenti
- Altre voci (oneri diversi, accantonamenti, interessi, imposte, ecc.)
- Risultato economico

7.7 Analisi dei principali investimenti effettuati

Nel corso del 2010 i principali investimenti sono stati finalizzati alla gestione operativa (acquisto di nuove attrezzature e automezzi), nella formazione e partecipazione dei Soci-lavoratori.

La principale voce di investimento gestionale che si intende segnalare è quella relativa all'acquisto, installazione e formazione del software INAZ per l'elaborazione delle buste paga, che venivano precedentemente elaborate da uno Studio esterno.

La Cooperativa non è ricorsa a strumenti finanziari e tutte le attività sono state sostenute con mezzi propri; è attivo il residuo di un unico mutuo contratto con la FINRECO Finanziaria Regionale della Cooperazione per l'acquisto della sede di Direzione e Amministrazione a Udine in viale Trieste.

Data di stampa	Giugno 2011				
Modalità di stampa	Cartacea		Sito internet		
Numero delle copie stampate	1000 (mille)				
Invio diretto di n. 820 copie a	Soci n. 412	Lavoratori n. 2	Clienti n. 82	OO.SS. n. 24	Altri 300
Invio/consegna su richiesta a	Soci n. 150	Lavoratori n.	Clienti n. 10	OO.SS. n.	Altri 20