



C.H.V. Cooperativa Sociale di
Solidarietà a r.l. Onlus

Sede Legale Via Amendola, 5 46029 Suzzara MN
Sedi Operative Via Democrito 13 46029 Suzzara MN
Piazza Sordello 10 46020 Palidano MN

Bilancio Sociale

Anno 2011

Iscrizione Albo regionale Coop. Sociali Sez. A foglio 110 N. progressivo 220
Iscrizione Albo Nazionale delle Cooperative N. A113544
Iscrizione R.E.A. MN n. 160218
P. IVA 01452880204

Tel/Fax 0376 534170 - e-mail coopchv@email.it - www.chvcoop.org

Sommario

Premessa	5
A) IDENTITA' DELLA COOPERATIVA	7
1. DATI ANAGRAFICI, STORIA DELLA COOPERATIVA E COLLEGAMENTI CON IL TERRITORIO.....	7
1.1. Dati Anagrafici.....	7
1.2. Iscrizioni.....	7
1.3. Breve Storia Della Cooperativa.....	7
1.4. Area Geografica D'azione E Collegamenti Con Il Territorio.....	8
2. MISSIONE E VALORI DI RIFERIMENTO.....	8
2.1. Scopo Sociale.....	8
2.2. Valori di Riferimento.....	8
2.3. Linee di Prodotti e Servizi.....	9
2.4. C.D.D.....	9
2.5. S.F.A / C.S.E.	12
2.6. Alloggi Protetti Per La Vita Indipendente E Comunità Alloggio.....	13
2.7. Servizio Civile Nazionale.....	14
2.8. Servizio Trasporto	14
2.9. Servizio Mensa.....	15
2.10. Servizio Di Pulizia.....	16
2.11. Servizio Amministrativo.....	16
2.12. Condizioni Economiche, Sociali, Organizzative e Valutazione Dei	16
3. ORGANIGRAMMA E STRUTTURA.....	16
3.1. Struttura Di Governo Della Cooperativa	17
3.2. Consiglio Di Amministrazione.....	17
3.3. Assemblea Dei Soci.....	19
B) PORTATORI DI INTERESSI.....	20
1. SOCI.....	21
2. LAVORATORI.....	24
2.1. Lavoratori Dipendenti.....	24
2.2. Turn Over.....	25
2.3. Altre Figure Coinvolte.....	29
3. Volontari.....	29
4. Clienti e fornitori.....	31
4.1 Clienti.....	31
4.2 Fornitori.....	32
5 Enti pubblici.....	32
Nella tabella precedente sono elencate solo le convenzioni e i protocolli d'intesa con gli Enti Pubblici. Per quanto riguarda i contributi ai progetti della cooperativa gli Enti hanno emanato delle determinazioni e dei provvedimenti.....	33
6. FRUITORI.....	33
6.1 Fruitori Dei Servizi.....	33
6.2 Customer Satisfaction.....	35
6.3 Rapporti Operativi Personale/Utenti.....	36
7. BANCHE E FONDAZIONI.....	37
7.1 Fondazioni.....	37
7.2 Raccolta Fondi.....	37

7.3	Obiettivi Raggiunti	38
7.4	Altri Enti Del Territorio E Comunità Locale.....	38
C)	RICLASSIFICAZIONE DEL CONTO ECONOMICO A VALORE AGGIUNTO.....	40
1.	VALORE AGGIUNTO GLOBALE.....	40
2.	PROSPETTO DI RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO NETTO..	42
3.	INDICI DI BILANCIO.....	42
3.1	Calcolo Indici.....	45
4	STRATEGIE E POLITICHE.....	46
4.1	Obiettivi di Esercizio e Valutazione Dei Risultati.....	46
4.2	Obiettivi Di Medio Periodo.....	46
5	PREVISIONE ECONOMICO-FINANZIARIA DI MEDIO PERIODO.....	47
6	Esame della situazione economica e finanziaria.....	48
6.1	Situazione Economica Nel Triennio 2009-2011.....	48
6.2	Situazione Finanziaria.....	49
6.3	Iniziative per la Raccolta Fondi.....	50
6.4	Rischi a cui la Cooperativa è Esposta.....	50
7	Prospettive future.....	51

Premessa

Il bilancio sociale che viene qui presentato è l'esito di un significativo processo di riflessione che la Cooperativa ha svolto nell'ultimo anno sulle proprie finalità, sul senso del proprio agire, sulla peculiarità della propria storia e della propria articolazione organizzativa e, infine, sulle prospettive che le trasformazioni in atto nei sistemi locali di welfare, offrono al suo sviluppo.

Siamo stati impegnati pertanto a fare sintesi di tutta una serie di indicatori che altrimenti avrebbero corso il rischio di rimanere nel loro stato incerto e fluido; all'interno di questo ordine di discorso pertanto il bilancio sociale che viene qui presentato è l'esito di un processo che intendiamo continuare nei prossimi anni coinvolgendo gli attori, istituzionali e non, che ci hanno accompagnato nel corso di ventiquattro anni di storia della Cooperativa e che quotidianamente dialogano con noi.

*Oltre che una riflessione interna alla Cooperativa, una sorta di auto-comunicazione, il bilancio sociale si rivolge in primo luogo **ai servizi del territorio** con i quali abbiamo alternato in questi anni momenti proficui di collaborazione e di costruzione comune di senso con sporadici ma significativi momenti di divergenza. Abbiamo però la consapevolezza che questi ultimi siano stati per noi luoghi importanti di apprendimento e abbiamo anche la presunzione di pensare che altrettanto lo siano stati per i nostri interlocutori istituzionali.*

*In secondo luogo il bilancio sociale è rivolto ai livelli di **governo politico del territorio** che riteniamo essere i nostri riferimenti indispensabili non solo e, verrebbe da dire, non tanto per il loro pur necessario ruolo di erogatori di risorse ma anche la indispensabile funzione di legittimazione e di senso che danno al nostro impegno quotidiano.*

*In terzo luogo il bilancio sociale è rivolto **alle famiglie e agli utenti** che nel corso di tutti questi anni ci hanno accompagnato in questa difficile e complessa avventura di costruzione non solo di servizi ma anche e, forse soprattutto, di senso, di rivendicazione di diritti, di partecipazione, di sviluppo di contrattualità sociale, di crescita della consapevolezza democratica del territorio.*

*In quarto luogo il bilancio sociale si rivolge ai propri **dipendenti** che costituiscono, da sempre, la più importante e preziosa risorsa della Cooperativa: il suo braccio operativo.*

Con loro, fin dai primi tempi della sua fondazione, sono stati condivisi, in un clima di grande, talvolta accesa partecipazione dialettica, i principi ispiratori di ogni attività, progetto e iniziativa nonché i criteri e le modalità concrete di gestione ed organizzazione dei Servizi.

*In quinto luogo il bilancio sociale è rivolto ai **volontari**:*

- *a quelli che si sono avvicinati a noi singolarmente spinti dal desiderio di comprendere e, al tempo di aiutarci fattivamente;*
- *a quelli organizzati che così significativamente in questi anni hanno contribuito allo sviluppo dei nostri servizi. Qui il riferimento principale non può che andare in particolar modo all'**AUSER** di Suzzara e al **Comitato Tartaruga**, il primo impegnato da molti anni ad assicurarci il servizio trasporto del Centro Diurno Disabili e il secondo così fortemente impegnato nel fund raising rivolto ai nostri ultimi, in ordine di tempo ma non certo di importanza, progetti attivati (gli alloggi per la Vita Indipendente e la costruzione della Comunità Alloggio).*

*In sesto luogo il bilancio sociale viene proposto a **coloro che hanno sostenuto e continuano a sostenere le nostre attività attraverso donazioni in denaro o beni**; non crediamo di fare torto a*

nessuno se riteniamo tutti egualmente importanti, indipendente dall'entità e dall'importanza della liberalità erogata. E ciò in quanto queste attestazioni di attenzione e stima sono state indispensabili non solo dal punto di vista finanziario ma anche per la dimostrazione diretta della fiducia che il territorio ci ha riservato in questi anni e, speriamo, continuerà a riservarci. Nei momenti di difficoltà e incertezza, e ce ne sono stati non pochi, queste manifestazioni hanno avuto l'effetto di sottrarci allo scoramento e al pessimismo e di farci riprendere con più attenzione ed ottimismo il nostro percorso.

In settimo luogo il Bilancio Sociale è rivolto alle Fondazioni Bancarie affinché possano conoscere e verificare la nostra attività e, con noi, possano essere (come sono sempre state) promotrici di quei progetti straordinari che ci hanno consentito di sperimentare nuovi percorsi educativi e relazionali, di sviluppare nuovi Servizi e di dotarci, nel tempo, di nuove e più moderne strutture operative.

*In ottavo luogo le pagine che seguono sono rivolte al **tessuto cooperativo del territorio** con il quale abbiamo collaborato operativamente, sviluppato ipotesi, perseguito prospettive comuni, pur all'interno di una rivendicazione da parte nostra di una specificità e originalità costitutiva.*

*Questo bilancio sociale è inoltre rivolto a tutte le **organizzazioni, produttrici di merci o erogatrici di servizi distributivi**, le quali ci assicurano, attraverso la loro professionalità e la loro fattiva collaborazione, la possibilità quotidiana di gestire le nostre attività e di migliorarle nel corso del tempo.*

*Infine il bilancio sociale che qui presentiamo è rivolto più generalmente al **nostro territorio**, a quei soggetti, istituzionali e non, che non abbiamo modo di incrociare nel nostro percorso ma che forse possono gradire, attraverso questo strumento formale, la possibilità di venire a conoscenza della nostra Cooperativa.*

A) IDENTITA' DELLA COOPERATIVA

1. DATI ANAGRAFICI, STORIA DELLA COOPERATIVA E COLLEGAMENTI CON IL TERRITORIO.

1.1. Dati Anagrafici

Denominazione: "C.H.V. COOPERATIVA SOCIALE DI SOLIDARIETA' A RESP. LIM. – ONLUS"

Sede legale: Via Amendola 5 – 46029 Suzzara (MN)

Sedi Operative:

- C.D.D.: Via Democrito 13 - 46029 Suzzara (MN)

- C.S.E/ S.F.A.: P.zza Sordello 10 – 46020 Palidano di Gonzaga (MN)

1.2. Iscrizioni

R.E.A. di Mantova n. 160218

Albo Nazionale Cooperative n. A113544

Albo Regionale Cooperative Sociali: Sez. A - Foglio 110 – N° 220

Anno di costituzione: 1986

Cooperativa di tipo: A

1.3. Breve Storia Della Cooperativa

C.H.V. è sorta nel 1986 dalla Associazione Territoriale di Coordinamento Territoriale Handicappati e Volontari, da anni impegnata nella sensibilizzazione e nella organizzazione di volontari a favore di disabili del territorio.

La Cooperativa si è configurata come un braccio operativo dell'associazione per potere erogare servizi rivolti a disabili del territorio.

Tra i soci fondatori erano presenti familiari di persone disabili e volontari.

Il primo Servizio attivato nel 1987 è stato il Centro Socio Educativo (ora Centro Diurno Disabili "Dodiesis") rivolto a disabili adulti in uscita dalla scuola dell'obbligo: nel 2011 ha accolto 22 utenti.

Nel 1996, all'interno di una politica di diversificazione degli interventi, è sorto il Servizio Formativo all'Autonomia Percorsincrociati, rivolto ad utenza con disabilità medio - lieve. Nel 2011 questo servizio si è trasformato in Centro Socio Educativo cambiando la propria denominazione ed in parte il progetto educativo ed ha accolto 29 utenti.

Nel 2007 ha preso avvio, nell'area del C.D.D. a Suzzara, un progetto di Vita Indipendente per disabili fisici interessati a sperimentare un percorso d'autonomia sociale e relazionale; nel 2011 ha accolto, in appartamenti tecnologicamente attrezzati, due persone cui la Cooperativa offre supporto amministrativo e organizzativo nella gestione delle assistenti domiciliari.

Nel corso della sua storia C.H.V. ha attivato numerose iniziative di fund raising che le hanno consentito di dotarsi di propri mezzi di trasporto, realizzare le strutture attualmente sedi del CDD e del progetto per la Vita Indipendente e di edificare la nuova struttura che accoglierà la futura "Comunità Alloggio" per persone disabili prive del sostegno familiare.

La Cooperativa è attualmente impegnata nel completamento delle azioni necessarie per ottenere l'accreditamento della "Comunità Alloggio", anch'essa situata all'interno del Polo Suzzarese di

Servizi, in ciò supportata dal Comitato Tartaruga, costituitosi appositamente per la raccolta dei fondi necessari.

1.4. Area Geografica D'azione E Collegamenti Con Il Territorio.

L'ambito territoriale di riferimento e di azione coincide per C.H.V. in primo luogo con il bacino di utenza dei suoi servizi ovvero il Distretto di Suzzara comprendente i comuni di Gonzaga, Motteggiana, Moglia, Pegognaga, San Benedetto Po e la stessa Suzzara; la sua operatività si estende peraltro per alcuni utenti del CDD e del SFA anche ai comuni di Borgoforte, Mantova, dal 2011 Virgilio e, in occasione di progetti culturali, formativi e di specifici interventi educativo - riabilitativi, alla Provincia di Mantova.

C.H.V. ha sempre avuto, fin dalla sua costituzione, l'obiettivo strategico di sviluppare e diffondere nel territorio una cultura della solidarietà e della integrazione dei disabili; in un certo senso la sua storia ha accompagnato una generazione di disabili e una generazione di politiche sociali.

La caratteristica peculiare della Cooperativa è da sempre il forte radicamento sul territorio, sia per quanto riguarda l'organizzazione d'attività che diano opportunità di socializzazione e di inserimento lavorativo (ove possibile) ai nostri utenti, sia per quanto attiene la collaborazione stretta con le altre realtà associative.

Riteniamo questi luoghi indispensabili spazi di riflessione, programmazione e progettazione all'interno dei quali non solo costruire collettivamente brani di "città solidale", ma anche avviare processi d'apprendimento per noi fondamentali e vitali.

2. MISSIONE E VALORI DI RIFERIMENTO

2.1. Scopo Sociale

Ai sensi degli art. 3 e 4 dello statuto sociale, la Cooperativa ha per scopo la gestione diretta di servizi socio-educativi e ricreativi finalizzati al recupero di persone con handicap psico-fisici attraverso servizi formativi e assistenziali. Essa si propone il fine del perseguimento dell'interesse generale della comunità, della promozione umana e dell'integrazione sociale dei cittadini attraverso la qualificazione umana, morale, culturale, professionale nonché l'inserimento sociale di persone che si trovino in stato di bisogno o emarginazione con particolare riferimento agli handicap psico-fisici conformemente alle previsioni di cui all'art. 1, primo comma, lettera a) della Legge 8 novembre 1991, n. 381. Per il raggiungimento di tali finalità la Cooperativa si avvale delle risorse fisiche, materiali e morali dei Soci e dei terzi che a qualsiasi titolo, professionale o di volontariato partecipino nelle diverse forme alla attività ed alla gestione della Cooperativa stessa con il conferimento di servizi e lavoro.

2.2. Valori di Riferimento

I valori di riferimento ai quali la CHV si è costantemente ispirata si possono desumere direttamente dal suo statuto:

"La Cooperativa è retta e disciplinata secondo i principi della mutualità e della solidarietà senza fini di speculazione privata.

Essa si propone il fine del perseguimento dell'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso il recupero e la qualificazione umana,

morale, culturale, professionale nonché l'inserimento sociale di persone che si trovino in stato di bisogno o emarginazione con particolare riferimento agli handicap psico-fisici conformemente alle previsioni di cui all'art. 1, primo comma, lettera a) della Legge 8 novembre 1991, n. 381.”
(dallo Statuto della Cooperativa).

2.3. Linee di Prodotti e Servizi.

C.H.V., per le scelte progettuali sviluppate fin dall'inizio della sua istituzione e per la cultura dei servizi che l'ha caratterizzata, ha sempre cercato di dare una forte proiezione esterna all'attività dei propri servizi. Il rapporto con il territorio sia esso declinato informalmente (bar, piazza, luoghi di ritrovo giovanile, mercato ecc.) sia maggiormente strutturato (associazionismo di vario tipo) si è sempre configurato come strategico nello svolgimento delle nostre attività.

*Il territorio storico di intervento della nostra Cooperativa è quello del Distretto di Suzzara (originariamente della USSL 49), ossia i **Comuni di Motteggiana, Pegognaga, Gonzaga, Moglia, San Benedetto Po e Suzzara**. Nel corso degli anni, pur mantenendo la prevalenza delle sua attività nell'oltrepo, C.H.V. ha sviluppato convenzioni con i **Comuni di Borgoforte, Virgilio e Mantova**. In ogni caso non si hanno utenti provenienti da altre regioni.*

2.4. C.D.D.

*Il **Centro Diurno Disabili (C.D.D.) “Dodiesis”** di Suzzara, è stato istituito nel 1987 (allora era il Centro Socio Educativo di Riva di Suzzara) ed è sempre stato gestito dalla nostra Cooperativa, attualmente in convenzione con il Comune di Suzzara in qualità di capofila dei Comuni di Motteggiana, Pegognaga, Gonzaga, Moglia, San Benedetto Po e Borgoforte.*

E' un servizio diurno, aperto dalle 9,00 alle 16,00, dal lunedì al venerdì per un totale complessivo di 230 giorni annuali.

E' rivolto a disabili gravi di età post-scolare e nel 2011 ha accolto 22 utenti.

Le attività che vi si svolgono, in prevalenza all'interno della struttura di proprietà sita nel Polo Servizi di Suzzara in via Democrito 13/a, sono di tipo assistenziale, educativo, riabilitativo e ricreativo.

*C.H.V. garantisce per il CDD il **servizio mensa** con pasti forniti da ditta.*

Il trasporto per il CDD viene effettuato mediante 3 automezzi: un'auto familiare e due pulmini a 9 posti, di cui uno concesso in comodato d'uso dal Comune di Suzzara. Alla guida di questi mezzi, oltre all'autista nostro dipendente, si alternano 10 volontari dell'AUSER di Mantova, in forza di un'apposita convenzione, e 2 volontari di C.H.V.

Per le famiglie il servizio nel 2011 è stato completamente gratuito.

La Regione Lombardia con l'ASL di Mantova, tramite l'apposita commissione provinciale, hanno a suo tempo accreditato il CDD ed autorizzato al funzionamento per un numero massimo di 25 utenti; con i due enti è attualmente in essere una convenzione di fornitura del servizio per 22 utenti.

Il patto d'accreditamento del CDD con la Regione prevede che vengano periodicamente aggiornate le schede SIDI con le quali si evidenzia, in cinque fasce, la gravità della persona disabile e conseguentemente si determina il corrispettivo che l'ASL di Mantova è tenuta ad erogare. Ad ogni classe SIDI corrisponde una intensità di servizio socio-sanitario che CHV si impegna a fornire.

Il CDD si è dotato di una “**Carta dei Servizi**” che illustra le attività proposte, le modalità di ammissione e di dimissione dal servizio ed altre informazioni utili per gli utenti e per le loro famiglie, cui annualmente viene chiesto di compilare un questionario di rilevamento della cosiddetta “customer satisfaction”: la soddisfazione dell’utente.

Nel 2007 si è costituito, su iniziativa di alcuni genitori e congiunti d’utenti del Centro Diurno, il **Fondo Famiglie Solidali**, cui hanno aderito diciassette famiglie che decisero di “autotassarsi” versando mensilmente un contributo di importo concordato.

Il Fondo così alimentato viene, da allora, autogestito dal **Fondo Famiglie Solidali** con l’obiettivo di sostenere C.H.V. nell’erogazione di un servizio supplementare di tipo residenziale finalizzato a dare risposta a bisogni di pronto intervento (quali per esempio un improvviso ricovero ospedaliero), affrontare situazioni familiari di particolare gravità, offrire alle famiglie periodi di sollievo temporaneo in sostituzione dei soggiorni estivi nel frattempo sospesi, far sperimentare agli utenti brevi periodi di distacco dalla famiglia in un contesto diverso rispetto a quello già vissuto nei soggiorni estivi.

Nel 2011 con questa iniziativa sono stati raccolti 13.575 euro.

Il servizio, svolto presso uno degli alloggi protetti per la Vita Indipendente, viene organizzato in funzione delle richieste delle famiglie: ne hanno usufruito 7 utenti, per complessive 1.376 ore di presenza extra-istituzionale, distribuite su 120 giorni di presenza nell’alloggio, talvolta in contemporanea fra più utenti.

Nel 2011 si è registrato un deciso calo (-36%) del monte ore fruite rispetto al 2010, anno quest’ultimo di impegno straordinario, durante il quale si è dovuto far fronte a gravose e prolungate situazioni di emergenza dovute a ricoveri ospedalieri in ambito familiare; s’è anche ridotto di una unità il numero di utenti fruitori.

Tab. 1 – C.D.D. Progetto Famiglie Solidali (confronto 2008/2009/2010/2011)

	<i>Anno 2008</i>	<i>Anno 2009</i>	<i>Anno 2010</i>	<i>Anno 2011</i>
Monte ore Utenti	1.399	1.230	2.147	1.376
Monte ore operatori	1.364	1.087	2.006	1.468
Rapporto utenti/operatori	1,03	1,13	1,07	0,94
N° utenti	9	12	8	7

Per il progetto Famiglie Solidali la Cooperativa si è avvalsa, nel corso del 2011, di operatori del CDD, di volontari e, di operatori del CSE/SFA, ed altri operatori esterni al servizio di pertinenza degli utenti (v. Tab. 2).

Tab. 2 - C.D.D. Progetto Famiglie Solidali (ore lavorate per tipologia contrattuale- confronto 2008/2009/2010)

	Anno 2008		Anno 2009		Anno 2010		Anno 2011	
	Ore di lavoro	Pari al	Ore di lavoro	Pari al	Ore di lavoro	Pari al	Ore di lavoro	Pari al
Operatori esterni	581	42,6 %	328	30,2%	1.138	56,7%	1.227	83,6%
Operatori interni	435	31,9 %	759	69,8 %	868	43,3%	127	8,7%
Volontari	348	25,5 %	0	0,0 %	0	0%	114	6,9%
Totale	1.364	100 %	1.087	100 %	2.006	100%	1.468	100%

Relativamente alle ragioni della domanda, si è confermata la netta prevalenza della necessità di sostegno per far fronte a ricoveri ospedalieri di famigliari o per assistere gli utenti stessi durante la convalescenza post-ricovero: fortunatamente c'è stato, comunque, un deciso calo dei valori assoluti (da 1.363 a 710 ore).

Gli altri tipi principali di domanda (Soggiorni di sollievo e Vacanza dei genitori) sono aumentati in termini percentuali, ma leggermente calati in termini assoluti.

Tab. 3 - C.D.D. Progetto Famiglie Solidali (motivazioni domanda familiare – confronto 2008/2009/2010/2011)

Domanda Familiare	Anno 2008		Anno 2009		Anno 2010		Anno 2011	
	Ore fruite	Pari al	Ore fruite	Pari al	Ore fruite	Pari al	Ore fruite	Pari al
Ricoveri Ospedalieri	709	50,7%	175	14,2 %	1.363	63,5%	710	51,6%
Soggiorno di sollievo	322	23,0 %	592	48,1 %	430	20%	383	27,8%
Vacanza genitori	326	23,3 %	456	37,1 %	305	14,2	283	20,6%
Socialità con altri famigliari	42	3,0 %	7	0,6 %	49	2,3%	0	0%
TOTALE	1.399	100 %	1.230	100 %	2.147	100 %	1.376	100 %

In seno alla Cooperativa si è aperta una fase di riflessione generale sul futuro di questa importante iniziativa e sulla possibilità/opportunità di estenderla alle famiglie degli utenti del CSE/SFA., dove si stanno manifestando bisogni simili.

2.5. S.F.A / C.S.E.

Il Servizio Formativo all'Autonomia per l'Integrazione "Percorsincrociati" (S.F.A.) di Palidano di Gonzaga, sito in Piazza Sordello 10, divenuto dal 01/10/2011 Centro Socio Educativo "ZenZero" (C.S.E.) nasce nel luglio del 1996 ed è sempre stato gestito dalla Cooperativa CHV, attualmente in convenzione con il Comune di Suzzara in qualità di capofila dei Comuni di Motteggiana, Pegognaga, Gonzaga, Moglia, San Benedetto Po e con i Comuni di Borgoforte, Virgilio e Mantova. E' un servizio di concezione flessibile sia come approccio culturale - organizzativo che come soluzioni progettuali/operative, basato su esperienze personalizzate e/o di piccolo gruppo, laboratori formativi e di impresa sociale, tendenzialmente sviluppiabili in qualsiasi giorno e orario della settimana, per un totale complessivo di accesso di 230 giorni annuali.

E' rivolto a persone attraversate da disabilità e/o da disagio psico-sociale non gravissime, tali per cui siano giustificabili e/o necessari percorsi di formazione e integrazione sociale; nel 2011 ha accolto a vario titolo (full-part time e percorsi a tempo parziale) 31 utenti, di cui 28 presenti a pieno titolo nel servizio e 3 inseriti esclusivamente nel periodo estivo. Le attività che vi si svolgono sono di tipo formativo, assistenziale, educativo, riabilitativo e ricreativo sempre nell'ottica del raggiungimento della migliore autonomia possibile. Gli utenti stessi così come le loro famiglie, i tanti giovani coinvolti nelle attività sociali, culturali e di impresa sociale sono i protagonisti di percorsi di vita qualificata ben radicati nella realtà quotidiana del territorio. C.H.V. garantisce il servizio mensa e il servizio di trasporto.. C.H.V. è titolare di una convenzione con il Comune di Gonzaga per l'uso della struttura in cui, date le caratteristiche operative prevalentemente territoriali, ha sede progettuale il Servizio.

Qui trovano collocazione la mensa ed i laboratori dove gli utenti sono protagonisti diretti di ogni fase dei processi ideativi e produttivi: la sala-laboratorio d'informatica e, particolarmente attivi, quello di grafica e serigrafia (per la progettazione grafica e la stampa con giostra manuale di t-shirt, felpe, grembiuli ed eco-shoppers) e l'atelier accessori moda (per la produzione d'abiti e oggetti realizzati riciclando tessuti di scarto pregiati). La struttura è anche dotata di una sala per audiovisivi e per eventi artistici. In tal senso nel 2011 si è proseguita la sperimentazione di nuove iniziative aperte al pubblico/comunità locale: il mercoledì sera – rassegna di cinema d'essai con proiezione di spot socio-culturali realizzati dal Servizio; il giovedì sera "ArteRapiTa" un percorso formativo artistico per ragazzi nel quale si è ancora una volta sperimentata la gestione organizzativa del servizio bar/ristorante insieme con alcuni volontari/genitori degli utenti.

CHV mette a disposizione di SFA/CSE 2 automezzi per il trasporto (1 pulmino 9 posti e un'auto SW); per garantire orari e percorsi flessibili la Cooperativa ha stipulato appositi accordi con i propri operatori per l'uso dell'auto personale.

L'attività più rilevante, perlomeno per la sua importanza socio-culturale, dello SFA/CSE è sicuramente il progetto "Chi è dentro è dentro...e chi è fuori ??", per la gestione estiva, nel periodo dal 15 maggio al 10 settembre 2011, dei chioschi-bar dei giardini pubblici "Gina Bianchi" di Suzzara e "Florida" di Pegognaga. Qui gli utenti hanno la possibilità di sperimentarsi in attività lavorative (la preparazione e somministrazione di alimenti e bevande, la pulizia dei locali e l'allestimento dell'area spettacoli) e di rapportarsi, relazionarsi, stringere amicizie con il pubblico che, numeroso, frequenta questi luoghi.

L'attività si articola, sette giorni su sette, in turni di 4 ore ciascuno dalle ore 13 alle 24, coinvolgendo tutti gli utenti e gli educatori dello SFA/CSE, alcuni utenti del CDD con i loro educatori, e circa 60 ragazzi volontari che, opportunamente formati, affiancano gli operatori del Servizio nella gestione quotidiana.

Contestualmente per animare i luoghi e portare il più persone possibile a contatto con i nostri ragazzi, CHV ha organizzato la quattordicesima edizione del **festival di musica etnica "Sconfinart 2011"** con una programmazione, nel 2011 di **18 eventi artistico - musicali** sempre attinenti ai temi cardine del nostro agire ovvero la solidarietà, la cultura delle differenze e dell'accoglienza. Stimiamo che nel 2011 il pubblico che ha potuto fruire di questa offerta gratuita sia stato di circa 14.000 persone. Il progetto "Chi è dentro è dentro...e chi è fuori ?? " si è potuto realizzare grazie ad un **Protocollo di intesa fra Coop. CHV, Comuni del Piano di Zona di Suzzara ed Amministrazione Provinciale di Mantova ed al contributo di Fondazione della Comunità Mantovana** Per il Servizio è stato importante continuare a misurarsi con alcuni inserimenti lavorativi di persone disabili nei vari contesti territoriali (industriale, pubblico, distribuzione) ; nel 2011 CHV ha sperimentato durante l'anno 3 inserimenti lavorativi con il coordinamento della **Provincia di Mantova**. Nonostante questo sia sempre un percorso faticoso e complesso per un Servizio che strutturalmente non è dotato di specifiche risorse, è d'obbligo sottolineare come nel corso degli ultimi anni l'esperienza del tirocinio lavorativo abbia permesso le dimissioni definitive di 3 utenti e parziali di altri 3.

Progetti Straordinari

Nel periodo estivo del 2011 sono stati promossi dalla Coop. C.H.V. congiuntamente con il Piano di Zona di Suzzara Capofila per i sei Comuni del Distretto dei progetti straordinari di notevole rilevanza sociale quali il progetto " **Outsiders** " rivolto principalmente ai giovani e studenti del territorio dei Comuni del Distretto con l'obiettivo di promuovere occasioni di benessere e di integrazione sociale per giovani a rischio marginalità offrendo possibilità di aumentare le loro possibilità relazionali gestendo spazi ed eventi nei loro paesi di residenza.

Il progetto " **Opportunità Giovane** " con tirocini ed esperienze guidate per giovani svantaggiati ha offerto a 5 ragazzi del territorio la possibilità di operare presso il bar dei giardini di Suzzara e Pegognaga con l'obiettivo di aumentare le loro competenze operative e relazionali oltre ad offrire spazi con proposte culturali per far crescere la loro autostima e la consapevolezza di sé.

2.6. Alloggi Protetti Per La Vita Indipendente E Comunità Alloggio.

Nell'ottobre 2007 sono stati inaugurati gli " **Alloggi Protetti** " del Progetto Tartaruga, siti in via Democrito 13/a.

Si tratta di 5 alloggi, composti da due locali più servizi, di proprietà di C.H.V.; sono stati realizzati per rispondere alla domanda di autonomia di disabili del territorio, interessati a sperimentare una propria vita autonoma e per dare possibilità di vita a quelle persone disabili cui viene a mancare il sostegno familiare.

Questo servizio, gestito direttamente dalle persone interessate, è dotato di un regolamento che prevede quali siano i destinatari, i requisiti di accesso, i criteri di ammissione e di dimissione, la formazione della lista di attesa, la partecipazione ai costi, le varie competenze in ordine ai servizi generali e gli organi di partecipazione consultiva. Attualmente, a seguito della morte di due assegnatarie, solo un alloggio è occupato. Contiamo entro la fine del 2012 di aumentare di per lo meno due unità i fruitori del servizio.

La Cooperativa assicura la manutenzione degli stabili, una forma di coordinamento e lo svolgimento di compiti amministrativi e burocratici.

Le persone che vi risiedono, gestiscono autonomamente le proprie assistenti famigliari, le quali hanno a disposizione un alloggio.

C.H.V. inoltre sostiene economicamente parte dei costi della sperimentazione.

*Nel mese di maggio del 2011 sono stati ultimati i lavori di costruzione della nuova “ **Comunità Alloggio Tartaruga** “così chiamata per ricordare il ruolo avuto dall’omonimo Comitato ed entro il 2012 verranno completate le procedure di accreditamento del nuovo Servizio che potrà accogliere fino a dieci persone disabili privi di sostegno familiare.*

Il C.d.A. della cooperativa ha deliberato di costituire un gruppo di lavoro che si possa occupare di proporre delle linee guida per la sua futura gestione.

2.7. Servizio Civile Nazionale

*Dal 1997 C.H.V. ha avuto convenzioni dapprima con il Ministero della Difesa per la gestione di obiettori di coscienza e poi (2003) con la Presidenza del Consiglio per la gestione di **Volontari in Servizio Civile**, per dotare di maggiore risorse i servizi.*

Attualmente non vi sono in essere alcun progetto di utilizzo di Volontari in Servizio Civile, in quanto la riduzione delle risorse e la scelta strategica dell’Ente Nazionale di concentrare le risorse disponibili su grandi progetti , non ci ha consentito di presentare alcun progetto.

2.8. Servizio Trasporto

Il servizio degli accompagnamenti abitazione/servizio e viceversa degli utenti dei servizi di C.H.V. e gli ulteriori spostamenti necessari per lo svolgimento delle attività educative, riabilitative, ecc. sono organicamente inseriti nel C.D.D. e nello S.F.A./C.S.E.

Ci sembra comunque interessante specificarne il volume e, implicitamente la complessità del servizio erogato fornendo qualche dato.

*Si specifica che il servizio trasporto nel 2011 è stato **gratuito per le famiglie**.*

I mezzi in dotazione della Cooperativa sono i seguenti:

- 3 pulmini a 9 posti attrezzati per il trasporto disabili (uno dei quali in comodato d’uso)
- 2 automobili tipo sw

Nel 2011 C.H.V. ha svecchiato il proprio parco automezzi con un nuovo pulmino a 9 posti donato da Fiat IVECO di Suzzara che ha sostituito il vecchio pulmino a 12 posti che è stato venduto.

Come si vede dalle tabelle 4 e 5 una parte consistente dei trasporti viene effettuata con mezzi propri degli operatori C.H.V. attraverso appositi accordi tenuto conto delle tabelle in vigore per il rimborso chilometrico. Nel 2011 , per la prima volta dal 2008, la percentuale dei chilometri effettuati con auto propria da parte degli operatori , ha superato quella relativa agli automezzi del CHV.

TAB. 4 - Servizio trasporto (km percorsi distinti in mezzi CHV/mezzi operatori – confronto 2009/2010/2011)

Proprietà Automezzo	Anno 2009		Anno 2010		Anno 2011	
	Km percorsi	Pari al	Km percorsi	Pari al	Km percorsi	Pari al
Automezzi CHV	107.003	59,5 %	101.050	56,2%	99.101	49,2%
Automezzi operatori	72.908	40,5 %	78.763	43,8%	102.504	50,8%
Totale	179.911	100,0 %	179.813	100,0%	201.605	100,0%

Vi è peraltro una significativa differenza tra i servizi; il C.D.D. si avvale, come già specificato sopra, di 1 autista part-time, di una convenzione con Auser per la guida giornaliera di un secondo pulmino, e di 2 autisti volontari CHV che si alternano alla guida di un'auto.

Il Servizio SFA/CSE, anche in ragione delle caratteristiche meno strutturate delle sue attività, impegna in maniera più consistente le auto private degli operatori, ai quali vengono riconosciuti rimborsi spese, secondo le modalità previste dal contratto.

TAB. 5 - Trasporti CHV 2011 (per servizio e tipologia proprietaria dei mezzi- confronto 2009/2010/2011)

Proprietà Automezzo	Anno 2009				Anno 2010				Anno 2011			
	CDD		SFA/CSE		CDD		SFA/CSE		CDD		SFA/CSE	
	km	%	km	%	km	%	km	%	km	%	km	%
Automezzi CHV	81.65 0	87,1 %	82.90 0	29,4 %	82.90 0	88,3 %	18.15 0	21,1 %	80.53 8	89,4 %	18.56 3	16,6%
Automezzi operatori	12.04 4	12,9 %	11.02 0	70,6 %	11.02 0	11,7 %	67.74 3	78,9 %	9.557	10,6 %	92.94 7	83,4%
Totale	93.69 4	100%	93.92 0	100%	93.92 0	100%	85.89 3	100%	90.09 5	100%	111.5 10	100%

2.9. Servizio Mensa

Entrambi i servizi CDD e SFA/CSE erogano i pasti diurni per operatori e utenti dei servizi; la produzione dei pasti è, nel caso del C.D.D., effettuata Azienda di Catering convenzionata mentre al C.S.E., in considerazione della tipologia dei suoi utenti e della caratterizzazione progettuale del servizio, vengono prodotti da operatori con la collaborazione degli utenti ma anche, al bisogno da Azienda di Catering convenzionata.

Entrambi i servizi dispongono pertanto di cucine attrezzate e in entrambi i casi vi è stata nel 2011 **gratuità per gli utenti**.

Nel 2011 sono stati erogati dai **Servizi Mensa di C.H.V.** complessivamente **12.900 pasti (6.900 CDD e 6.000 SFA)**, cui vanno aggiunti un numero difficilmente quantificabile di pasti consumati presso i ristoranti della zona, in uscite esterne che entrambi i servizi svolgono, pur con frequenze diverse, coerentemente con la filosofia progettuale della Cooperativa.

2.10. Servizio Di Pulizia

Il servizio di pulizie delle strutture della Cooperativa è sempre stato gestito attraverso appalti esterni a cooperative sociali del territorio; dal 2010 l'appalto per il servizio è stato assegnato ad una impresa di pulizie attiva sul territorio e di provata esperienza per poter assicurare la massima accuratezza nell'igiene dei locali.

2.11. Servizio Amministrativo

Un'ulteriore peculiarità di C.H.V. è la sostanziale gestione da parte di soci volontari dei compiti amministrativi (controlli di cassa, fatturazioni, corrispondenza). Per i servizi amministrativi di maggior complessità (buste paga, bilancio, adempimenti fiscali e di legge, ecc.) C.H.V. si avvale da sempre dello studio di un commercialista particolarmente vicino alla Cooperativa, che consente un significativo contenimento dei costi.

Per quanto riguarda gli adempimenti con gli enti di riferimento, il compito di curare i rapporti e la firma dei contratti con l'ASL di Mantova, le convenzioni con la Provincia di Mantova e quelle con i Comuni del territorio che hanno utenti presso i nostri servizi, è demandato al Presidente nell'ambito delle sue attribuzioni.

2.12. Condizioni Economiche, Sociali, Organizzative e Valutazione Dei Rischi

Nell'anno 2011 CHV ha proseguito nella sua opera di consolidamento e di incremento della rete dei servizi alla disabilità sul territorio del Distretto di Suzzara. Le condizioni finanziarie dettate dalla congiuntura in essere, che hanno visto progressivamente ridurre i finanziamenti da parte degli enti pubblici, non hanno tuttavia fermato il processo di investimento che ci darà in futuro l'opportunità di rispondere alle attese delle famiglie sul "Dopo di noi".

La Cooperativa si è inoltre dotata di un sistema di rilevazione dei dati riguardanti le spese dei vari servizi per poter disporre di bilanci preconsuntivi a livello trimestrale/semestrale e monitorare costantemente l'andamento delle entrate e delle uscite.

Risulta evidente che in una rete di servizi come quella che più avanti verrà illustrata, la spesa quantitativamente più rilevante è quella per il personale assunto e siamo coscienti che se, nei prossimi anni, i finanziamenti ai servizi diminuiranno ulteriormente, si renderà necessario intervenire riducendo la quantità dell'offerta educativa e, in ultima analisi, agendo sul personale.

Il CDA ha iniziato una riflessione per trovare altre strade di finanziamento che possano portare ad un guadagno economico e con questo sostenere quei servizi alla disabilità grave che sono storicamente i più onerosi, vista la complessità dell'intervento socio assistenziale.

Per quanto attiene l'analisi delle risorse umane si rimanda alla trattazione specifica più avanti nel documento.

3. ORGANIGRAMMA E STRUTTURA

3.1. Struttura Di Governo Della Cooperativa

Gli organi sociali della Cooperativa sono l'Assemblea dei Soci ed il Consiglio di Amministrazione. L'Assemblea dei Soci approva il bilancio, destina gli utili, nomina gli Amministratori e delibera su tutti gli oggetti attribuiti dalla Legge ovvero sottoposti al suo esame dal Consiglio di Amministrazione.

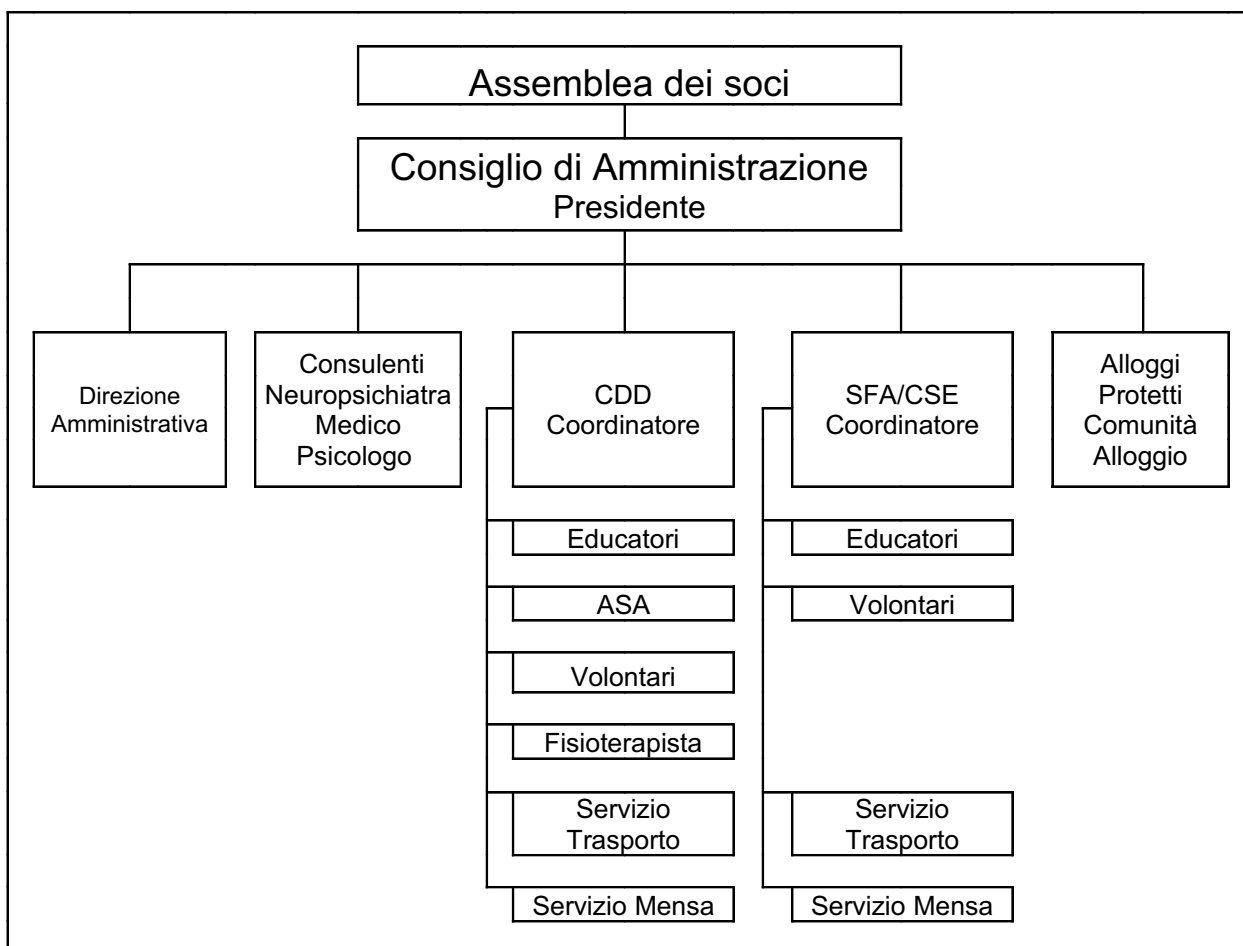
Il Consiglio di Amministrazione, ai sensi dello statuto sociale, può essere composto da tre a sette membri, la maggioranza deve essere scelta tra i soci della Cooperativa e dura in carica tre anni.

Il Consiglio, se l'Assemblea dei soci non vi ha provveduto, elegge al suo interno un Presidente ed un Vice-Presidente.

Il Consiglio è attualmente composto da 7 membri, tutti soci della Cooperativa e non percepisce alcun compenso.

Il Consiglio di Amministrazione è investito dei più ampi poteri per la gestione della società, ad eccezione di quelli attribuiti dallo statuto o dalle leggi, all'Assemblea dei soci. Il Consiglio si occupa inoltre dell'organizzazione e del controllo dell'attività svolta dagli educatori e da tutto il personale occupato nella Cooperativa.

La composizione del Consiglio di Amministrazione è dettagliata al paragrafo 3.2.



3.2. Consiglio Di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è composto da sei consiglieri nominati in data 23/06/2011.

Nella sottostante tabella vengono riportati i dati anagrafici:

NOME	CARICA	DATA NASCITA	LUOGO DI NASCITA	SOCIO DAL	RESIDENZA
VOLTA ERNESTO	Presidente	09/05/1947	Suzzara (MN)	04/10/1986	Suzzara (MN) – Via Amendola 5
COSTA CARLO ALBERTO	Vice-Presidente	27/02/1956	Dosolo (MN)	18/04/2005	Borgoforte (MN) -Via G.Falcone 1
MARCHESELLI GABRIELLA	Consigliere	05/02/1945	Pegognaga (MN)	25/03/2011	Mantova (MN)-Piazzale Gramsci 3
FIORETTI DONATELLA	Consigliere	26/02/1956	Bigarello (MN)	18/04/2005	Suzzara (MN) – Fraz. Brusatasso - Via Assetti 24/12
MANFREDINI MARA	Consigliere	15/04/1954	Gonzaga (MN)	18/04/2005	Suzzara (MN) –ViaVilla Inferiore 145
ANSELMI LIDA	Consigliere	29/04/1957	Suzzara(MN)	25/03/2011	Suzzara (MN) Via Tazio Nuvolari 4
FIACCADORI GIULIA	Consigliere	06/08/1957	Parma (PR)	25/03/2011	Suzzara (MN) Via Zara 6

I Consiglieri durano in carica tre esercizi, fino alla data dell'assemblea di approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica. Vengono eletti dall'assemblea dei soci e, come previsto dallo statuto, non percepiscono alcun compenso.

Durante l'anno 2011 il Consiglio di Amministrazione si è riunito 11 volte per deliberare sui seguenti argomenti:

DATA	PRESENTI	PRINCIPALI ARGOMENTI ALL'ORDINE DEL GIORNO
27/01/2011	5	<ol style="list-style-type: none"> Interventi d'adeguamento della sede di Palidano necessari per la trasformazione dello SFA in CSE e per l'accreditamento del Servizio. Situazione finanziaria delle Cooperativa. Analisi del rendiconto riguardante l'attività dello SFA di gestione dei Giardini Gina Bianchi di Suzzara e Florida di Pegognaga (giugno-settembre 2010). Varie ed eventuali.
25/03/2011	5	<p>Richiesta fido bancario</p> <p>Iscrizione nuovi soci</p>
12/04/2011	5	<ol style="list-style-type: none"> Revisione calendari di apertura dei servizi CDD e SFA Preconsuntivo 2010 e prospettive economico-finanziarie di CDD e SFA Inaugurazione della Comunità Alloggio
18/05/2011	4	<ol style="list-style-type: none"> Vacanza offerta dal Rotary Club Lombardia Affitto dell'appartamento del CDD Apertura dei Giardini Aggiornamento in merito alle convenzioni Progetto Agriturismo Forte Urbano
31/05/2011	5	<ol style="list-style-type: none"> Comunicazioni varie del Presidente Progetto Agriturismo Forte Urbano
02/08/2011	6	<ol style="list-style-type: none"> Partecipazione dei Coordinatori dei Servizi alle riunioni del CDA

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Progetto Agriturismo Forte Urbano 3. Utilizzo del Fondo Famiglie solidali per le settimane di sollievo alle famiglie 4. Soggiorno estivo dello SFA a fine attività dei Giardini 5. Recesso soci 6. Varie ed eventuali
06/10/2011	7	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conclusione dell'iter di trasformazione in CSE del Servizio Formativo all'Autonomia 2. Possibilità di attivare nuovamente un modulo SFA 3. Ratifica della convenzione per il CDD 4. Elenco degli argomenti da trattare nelle prossime riunioni del CDA 5. Calendario delle prossime riunioni del CDA
18/10/2011	5	<ol style="list-style-type: none"> 1. Novità in merito alle Convenzioni ed alle possibili ricadute sui Servizi 2. Affitto dell'appartamento al primo piano del CDD
03/11/2011	6	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisione ed approvazione del Regolamento del Servizio "Alloggio protetto" 2. Appartamento in uso alle badanti del Servizio "Alloggio Protetto" 3. Situazioni particolari di alcuni utenti dei Servizi della Cooperativa
22/11/2011	6	<ol style="list-style-type: none"> 1. Affitto della Palestra della Comunità Alloggio 2. Iniziativa "Amico Fragile" 3. Aggiornamento sulle Convenzioni per SFA, CSE e CDD
19/12/2011	7	<ol style="list-style-type: none"> 1. Calendario di apertura del Centro Diurno Disabili per l'anno 2012 2. Calendario di apertura del Centro Socio Educativo e del Servizio Formativo all'Autonomia per l'anno 2012 3. Partecipazione alle spese di trasporto da parte delle famiglie e Fondo Famiglie Solidali 4. Rendicontazione delle presenze di operatori ed utenti 5. Mobilità degli operatori fra i Servizi

3.3. Assemblea Dei Soci

Durante l'anno 2011 si sono tenute le seguenti adunanze assembleari:

DATA	N° PRESENTI	PRINCIPALI ARGOMENTI ALL'ORDINE DEL GIORNO
30/04/2011	Non valida	Approvazione bilancio e bilancio sociale 2010 prima convocazione
23/06/2011	10	Approvazione bilancio e bilancio sociale 2010 seconda convocazione

Come si può notare dalla tabella successiva, il numero dei soci presenti alle assemblee nell'anno in corso è aumentato rispetto ai due esercizi precedenti soprattutto dopo l'ingresso di nuovi soci. Ci auspichiamo che l'interesse la partecipazione dei soci persista nel tempo.

N° MEDIO PRESENTI	2011	2010	2009
IN PERSONA	10	7	5
PER DELEGA	1	1	1

B) PORTATORI DI INTERESSI

I portatori d'interesse, ossia coloro che a diverso livello sono interessati alla nostra attività, riteniamo possano essere analiticamente distinti in interni ed esterni.

Per portatori di interessi interni intendiamo i soggetti che quotidianamente entrano in relazione con le nostre attività portando le loro esperienze, negoziando bisogni, proponendo prospettive.

Portatori di Interessi Interni:

- **Soci**
- **Utenti e Famiglie**
- **Dipendenti, collaboratori e consulenti**
- **Soci Volontari**
- **Volontari**

I soci partecipano alla vita sociale della Cooperativa nelle forme e nelle modalità previste dallo statuto; la loro caratteristica principale è di essere disabili, volontari e/o famigliari di alcuni degli utenti dei servizi erogati da C.H.V.

*Essendo presenti negli organismi dirigenti della Cooperativa i loro interessi hanno una consistente rappresentanza. Ciò non toglie che le modalità di coinvolgimento e partecipazione delle **famiglie** non possano fermarsi alle procedure formali della rappresentanza istituzionale ma debbano dotarsi di altri strumenti; nello specifico quelli, utilizzati all'interno dei servizi C.H.V., quantitativi della customer satisfaction e quelli qualitativi delle riunioni periodiche dei famigliari con CDA, coordinatori e personale operativo dei servizi (nel 2011 se ne sono tenute 6).*

*Più complesso è la valorizzazione partecipativa degli **utenti** alla vita sociale della Cooperativa, in ragione delle loro difficoltà cognitive e relazionali; in molti casi tale valorizzazione è improponibile, in qualche caso è più fattibile e costituisce un'opzione metodologica, progettuale ed operativa che riteniamo strategica nella cultura dei nostri servizi.*

*Seppur per ragioni diverse, lo stesso discorso è estendibile ai **volontari di C.H.V.**; oltre al fatto che alcuni sono **soci volontari** della Cooperativa, per altri, il cui investimento personale è differente, trovano spazio di valorizzazione nella vita di C.H.V. prevalentemente attraverso le forme partecipative assicurate dai servizi. Vi sono peraltro riunioni periodiche con il CDA e, più frequentemente con il Presidente (undici nel 2011).*

*I **dipendenti** a vario titolo di C.H.V. sono indubbiamente la struttura portante della operatività concreta della Cooperativa; la valorizzazione strategica della loro partecipazione all'innovazione e alla vita di C.H.V., pur non trovando spazio negli organismi formali, ha modo di essere riconosciuta attraverso periodiche riunioni con il Presidente (quattro nel 2011) e, a volte, con il CDA (2 nel 2011), oltre che a pressoché quotidiani incontri tra coordinatori dei servizi e lo stesso Presidente.*

Per portatori di interessi esterni intendiamo i soggetti, istituzionali e non, che hanno periodiche relazioni con la nostra Cooperativa e i suoi servizi:

Portatori di Interessi Esterni:

- **Regione Lombardia con funzioni di accreditamento e di erogazione dei contributi sanitari per il CDD e di controllo macro-istituzionale dell'attività della Cooperativa.**
- **ASL di Mantova con funzioni di accreditamento e valutazione qualitativa e quantitativa (SIDI) dei Servizi erogati e in qualche caso di co-progettazione di servizi innovativi.**
- **Enti Locali attraverso i loro Servizi Sociali dei Comuni con funzioni di analisi dell'utenza,**

pagamento dei contributi Socio - assistenziali per i loro cittadini inseriti ai servizi di controllo sulle attività e in qualche caso di co-progettazione di servizi innovativi.

- *I Fornitori di merci e servizi funzionali allo svolgimento delle attività della Cooperativa.*
- *I Donatori di risorse economiche, beni e servizi (imprese, associazioni, cittadini)*
- *Le Fondazioni bancarie e del territorio.*
- *Le Associazioni e le cooperative sociali del territorio*
- *Le Istituzioni sociali e scolastiche del territorio*
- *I cittadini del nostro territorio*

*Per quanto concerne la **Regione Lombardia**, in quanto luogo istituzionale di produzione normativa e strategica nella produzione di salute del territorio, i rapporti sono istituzionali e legati da parte di C.H.V. ad un rispetto delle norme e ad un assolvimento delle prescrizioni relative al funzionamento dei servizi.*

*Evidentemente più consistente sono le relazioni con i **Servizi Territoriali Pubblici (ASL di Mantova e Servizi Sociali dei Comuni)** deputati al controllo e alla valutazione delle nostre attività. Siamo consapevoli delle profonde trasformazioni culturali, organizzative e progettuali dei servizi territoriali; la costruzione di welfare mix locali e decentrati ha prodotto una progressiva ridefinizione del ruolo pubblico in quanto luogo di regolazione dell'introduzione di principi del mercato delle prestazioni sociali. Conseguentemente le nostre azioni sono ispirate a principi di disponibilità, correttezza, veridicità delle informazioni prodotte, collaborazione istituzionale. Ciò non toglie che permanga in noi, sulla scorta di una memoria di altre stagioni, l'aspirazione a sviluppare, laddove possibile, forme di co-progettazione e covalutazione delle attività.*

*I rapporti con i **fornitori**, apparentemente marginali rispetto al cuore delle attività della Cooperativa, rappresentano un'ineludibile necessità di essere improntati a criteri di fiducia e correttezza; oltre tutto la normativa prevede per i prodotti materiali requisiti di sicurezza e certificazione. La Cooperativa CHV storicamente intrattiene rapporti di fornitura privilegiati con le cooperative di consumo del territorio e con le organizzazioni del circuito equo-solidale.*

*I finanziamenti ai servizi della Cooperativa sono eminentemente pubblici e crediamo che questo sia un elemento di legittimazione sociale importante per il senso dell'agire quotidiano; ciò non di meno la Cooperativa ha potuto sviluppare parti consistenti della sua attività e dei suoi patrimoni (strutture, mezzi di trasporto) grazie a **donatori di liberalità**, di beni e servizi (**Fondazioni bancarie e del territorio, cittadini singoli, associazioni, imprese, ecc...**)*

Con questi soggetti la Cooperativa tende a mantenere rapporti nel corso del tempo anche per attestare la finalizzazione e l'utilizzo concreto delle risorse donate; ciò avviene attraverso incontri informali e la pubblicizzazione delle attività di C.H.V.. Il presente bilancio sociale crediamo rappresenti lo strumento più raffinato e, al tempo stesso più idoneo in tal senso.

1. SOCI

*Il capitale sociale ammonta attualmente ad € **355,96** euro sottoscritto e corrisposto integralmente da parte dei soci nel corso della vita sociale.*

Il capitale è aumentato rispetto all'anno scorso perché sono entrati otto nuovi soci.

Nel capitale sociale non trovano collocazione versamenti da parte di soci sovventori o da parte di enti pubblici e/o privati.

Dai dati fin qui riportati crediamo che si sia notata la peculiarità e la specificità di C.H.V., connessa alla particolarità della propria storia; al fatto cioè di essere sorta da un'associazione di volontariato costituita da disabili, famigliari e volontari che nel corso del tempo hanno mantenuto orgogliosamente la propria condizione. Questo dato originario si è mantenuto anche nella composizione sociale della Cooperativa; infatti i soci sono costituiti da disabili, famigliari e

volontari; in altri termini non vi sono soci lavoratori e quantunque il loro prezioso apporto di competenze, idee innovative e soluzioni originali sia tenuto in forte considerazione, ciò nonostante vi è una differenziazione giuridica tra il gruppo dirigente della Cooperativa, i coordinatori dei servizi e il personale operativo.

Questa soluzione, inscritta nella storia della Cooperativa, non è certo un dogma di fede; anzi da tempo si è avviata una timida ma decisiva discussione interna sulla possibilità di rivedere la composizione sociale della struttura societaria. Ma a tutt'oggi tra i soci non vi sono gli operatori dei servizi, i quali si configurano giuridicamente come dipendenti di C.H.V.

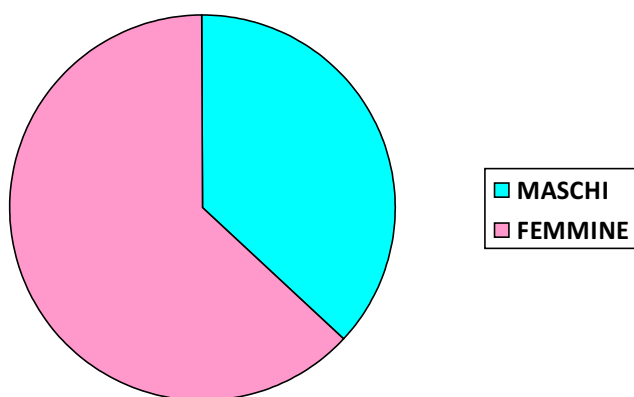
Questa specificità si esprime, non solo nella particolare configurazione che assumono gli stakeholders interni ed esterni, ma anche nella non adesione di C.H.V. ad associazioni di rappresentanza e tutela del settore cooperativo, e a consorzi di cooperative.

Infatti **CHV non aderisce a consorzi di cooperative** pur partecipando attraverso il tavolo di lavoro di "Co.Se." di Mantova al coordinamento delle attività delle Cooperative Sociali e delle Associazioni del territorio mantovano che si occupano della gestione dei servizi dell'area disabili. **CHV non ha partecipazione in altre imprese o cooperative e non ha altre imprese o cooperative che partecipano al suo interno.**

Ciò non deve far ritenere la nostra Cooperativa come chiusa o refrattaria a qualsiasi forma di collaborazione con altre imprese nel territorio; anzi una specificità della cultura CHV riteniamo sia quella della collaborazione nel territorio, dell'attivazione di relazioni strutturate con altri soggetti in grado di contribuire allo sviluppo di una cultura della cittadinanza e della solidarietà. Ci preme qui ricordare gli storici rapporti di collaborazione con **Auser Suzzara** e con il **Consorzio Sol.Co. di Mantova** e con la Associazione **"CoSe di Mantova"** con **Anffass di Mantova** e con **"Casa del Sole" di San Silvestro**.

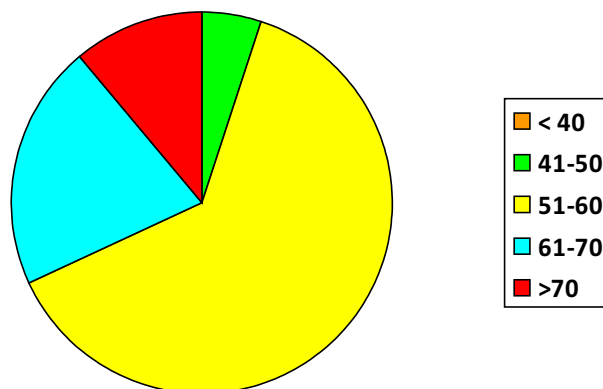
TAB. 6 - Composizione della base sociale in base alla tipologia e al sesso

Tipologia soci	Maschi n.	Pari al	Femmine n.	Pari al	Totale n.	Pari al
Volontari	0	0%	1	5,26%	1	5,26%
Fruitori	1	5,26%	0	0%	1	5,26%
Altri	6	31,58%	11	57,90%	17	89,48%
Totale Persone fisiche	7	36,84%	12	63,16%	19	100%
Totale Persone giuridiche	0	0%	0	0%	0	0%
Totale soci	7	36,84%	12	63,16%	19	100%



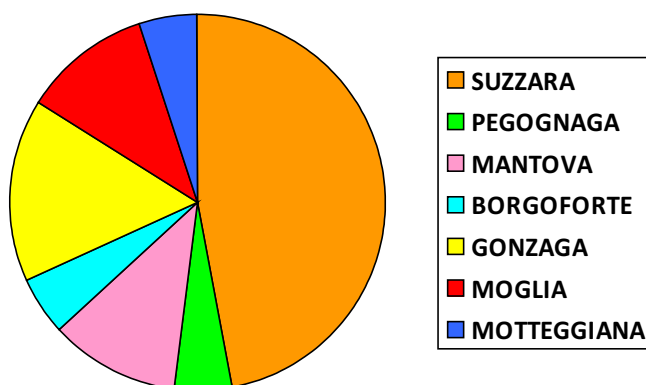
TAB.7 - Composizione della base sociale in base all'età.

Tipologia soci	ETA' < 40	Pari al	ETA' 41-50 anni	Pari al	ETA' 51-60 anni	Pari al	ETA' 61-70 anni	Pari al	ETA' > 70 anni	Pari al	Totale	Pari al
Volontari	0	<i>0%</i>	0	<i>0</i>	1	<i>5,26%</i>	0	<i>0%</i>	0	<i>0%</i>	1	<i>5,26%</i>
Fruitori					1	<i>5,26%</i>					1	<i>5,26%</i>
Altri			1	<i>5,26%</i>	10	<i>52,64%</i>	4	<i>21,05%</i>	2	<i>10,53%</i>	17	<i>89,48%</i>
Totale soci	0	<i>0%</i>	1	<i>5,26%</i>	12	<i>63,16%</i>	4	<i>21,05%</i>	2	<i>10,53%</i>	19	<i>100%</i>



TAB.8 - Composizione della base sociale in base alla residenza

COMUNI	Soci Ordinari	Pari al	Soci Volontari	Pari al	Soci Fruitori	Pari al	Totale	Pari al
SUZZARA	8	42,12%	1	5,26%			9	47,38%
PEGOGNAGA	1	5,26%					1	5,26%
MANTOVA	2	10,52%					2	10,52%
BORGOFORTE	1	5,26%					1	5,26%
GONZAGA	3	15,80%					3	15,80%
MOGLIA	2	10,52%					2	10,52%
MOTTEGGIAN A					1	5,26%	1	5,26%
Totale	17	89,48%	1	5,26%	1	5,26%	19	100%



2. LAVORATORI

2.1. Lavoratori Dipendenti

Ai dipendenti viene applicato il CCNL delle Istituzioni Socio assistenziali Uneba.

Al 31/12/2011 la Cooperativa ha alle sue dipendenze 25 operatori assunti, sia tempo indeterminato che a tempo determinato di cui 7 part-time e di 4 operatori co.co.pro.

Inoltre si è avvalsa di 1 fisioterapista da altra Cooperativa..

CHV si è dotata anche di figure specialistiche esterne: un medico per il controllo della salute all'interno dei servizi con compiti di consulenza ed un consulente per le attività legate alla salute ed alla sicurezza sui luoghi di lavoro con il compito anche di RSPP.

L'utilizzo di personale a prestazione occasionale è connesso alla stagionalità della attività di gestione del bar dei giardini "G. Bianchi" e dei giardini "Florida", alle sostituzioni per malattia degli operatori e per il progetto Famiglie Solidali.

Di seguito si riportano le retribuzioni minime e massime dei dipendenti in base al livello ed alla tipologia:

TIPOLOGIA E LIVELLO	RETRIBUZIONE MINIMA	RETRIBUZIONE MASSIMA
<i>Autista part-time</i>	901,00	901,00
<i>Quadro full time</i>	2.179,00	2.179,00
<i>Coordinatore full time</i>	2.140,00	2.140,00
<i>Educatore full time livello 3 Super</i>	1.618,00	1.743,00
<i>Educatore full time livello 3</i>	1.381,00	1.685,00
<i>Educatore part time livello 3 Super</i>	1.277,00	1.331,00
<i>Educatore part time livello 3</i>	828,00	1.235,00

2.2. Turn Over

Durante l'anno 2011 il turn over dei lavoratori è consistito essenzialmente nelle assunzioni e nelle cessazioni dei collaboratori.

TIPOLOGIA DI LAVORATORI	ASSUNZIONI	CESSAZIONI
<i>Dipendenti</i>	2	0
<i>Collaboratori</i>	6	9

TAB. 9 - Personale totale CHV 2011 (assunti e cocopro)

	Uomini	<i>Pari al</i>	Donne	<i>Pari al</i>	Totale	<i>Pari al</i>
Personale assunto	7	87,5%	18	85,7%	25	86,2%
Co.co.pro	1	12,5%	3	14,3%	4	13,8%
Totale	8	100,0%	21	100,0%	29	100%

TAB. 10 - Personale assunto CHV (per aree di competenza e per genere)

	Uomini	<i>Pari al</i>	Donne	<i>Pari al</i>	Totale	<i>Pari al</i>
Coordinamento	2	28,6%	0	0,0%	2	8,0%
Trasporto	1	14,3%	0	0,0%	1	4,0%

Educazione	4	57,1%	18	100,0%	22	88,0%
Totale	7	100,0%	18	100,0%	25	100,0%

TAB. 11 - Personale CoCoPro CHV (per aree di competenza e per genere)

	Uomini	<i>Pari al</i>	Donne	<i>Pari al</i>	Totale	<i>Pari al</i>
Trasporto	0	<i>00,0%</i>	2	<i>66,670%</i>	2	<i>50,0%</i>
Educazione	1	<i>100,0%</i>	1	<i>33,33%</i>	2	<i>50,0%</i>
Totale	1	<i>100,0%</i>	3	<i>100,0%</i>	4	<i>100,0%</i>

TAB. 12 - Personale CHV assunto e cocopro (per aree di competenza e per genere)

	Uomini	<i>Pari al</i>	Donne	<i>Pari al</i>	Totale	<i>Pari al</i>
Coordinamento	2	<i>25,00%</i>	0	<i>0,0%</i>	2	<i>6,9%</i>
Trasporto	1	<i>12,50%</i>	3	<i>14,29%</i>	4	<i>13,79%</i>
Educazione	5	<i>62,50%</i>	18	<i>85,71%</i>	23	<i>79,31%</i>
Totale	8	<i>100,0%</i>	21	<i>100,0%</i>	29	<i>100%</i>

Nella tabella 13 si evidenziano i monte ore complessivi erogati dal personale C.H.V. distinti per servizio.

Si può notare la particolare consistenza dell'apporto di personale volontario alle attività della Cooperativa (pari al 13% del totale complessivo) e la sua presenza esclusiva nell'attività amministrativa di C.H.V., evidenziandone ulteriormente la originalità organizzativa.

TAB. 13 - Personale totale CHV 2011 (ore lavorate per servizio e per tipologia contrattuale)

	CDD	<i>Pari al</i>	SFA	<i>Pari al</i>	Amministrazione	<i>Pari al</i>	Totale	<i>Pari al</i>
Personale assunto	19.172	<i>80,2%</i>	14.844	<i>63,1%</i>	0	<i>0,0%</i>	34.016	<i>70,6%</i>
Co.co.pro e prestatori diversi	3.552	<i>14,9%</i>	4.343	<i>18,4%</i>	0	<i>0,0%</i>	7.895	<i>16,4%</i>
Volontari	1.160	<i>4,9%</i>	4.355	<i>18,5%</i>	755	<i>100,0%</i>	6.270	<i>13,0%</i>
Totale	23.884	<i>100,0%</i>	23.542	<i>100,0%</i>	580	<i>100,0%</i>	48.181	<i>100%</i>

Nel 2011 si è registrato un consistente numero di ore di malattia e di maternità, pressoché concentrato all'interno del servizio C.D.D. (TAB. 14). Nella tabella 15 viene riportata la serie storica degli ultimi quattro anni che conferma ed enfatizza ulteriormente la particolare presenza di assenza per malattia nel Centro Diurno Disabili.

TAB. 14 - Personale assunto CHV 2011 (ore lavorate – malattia - maternità per servizio)

	C.D.D.	C.S.E./S.F.A.	Totale
Ore lavorate	19.172	14.844	34.016
Ore malattia	2.063	111	2.174
Ore maternità	2.054	0	2.054

TAB.15 - Personale assunto CHV (ore malattia, serie storica per servizio)

	2009	2010	2011
C.D.D.	753	997	2.063
CSE/SFA	0	91	111
Totale ore malattia	753	1.088	2.174

La maggior parte del personale assunto è a tempo indeterminato, segno questo dell'attenzione strategica che C.H.V. riserva al proprio personale. Il passaggio da una fase temporanea di rapporto a tempo determinato è un'opzione storica della Cooperativa e trova la sua strutturale ragione nell'incertezza iniziale del successo nell'inserimento di nuovi utenti, spesso così fortemente problematici dal punto di vista comportamentale e affettivo.

Come si deduce dalla tab. 16 quasi un terzo degli operatori della Cooperativa è assunto a tempo parziale; ciò in parte è determinato dalla specificità della mansione lavorativa e dalla specificità dei bisogni di genere.

TAB. 16 - Personale CHV 2011 (assunti, per tipologia tempo lavorativo e per servizio)

Assunzione a	C.D.D.	<i>Pari al</i>	C.S.E./S. F.A.	<i>Pari al</i>	Totale	<i>Pari al</i>
Tempo pieno	11	73,3%	7	70,0%	18	72,0%
Part-time	4	26,7%	3	30,0%	7	28,0%
Totale	15	100,0%	10	100,0%	25	100%

Trattandosi di servizi educativi e assistenziali, è prevedibile una forte componente femminile; infatti su 29 operatori a vario livello, ben 21 sono di genere femminile, pari al 72,41% (TAB. 17)

TAB. 17 Personale CHV 2011 (ASSUNTI E COCOPRO per genere)

Genere	Numero Operatori	<i>Pari al</i>
Uomini	8	27,59 %
Donne	21	72,41%
Totale	29	100,00%

Se peraltro si considera che degli 8 uomini complessivi 2 hanno un ruolo di coordinamento, 1 è impegnato nel servizio di trasporto, se ne deduce che il compito primario di CHV (assistenza, cura e riabilitazione dei disabili) vede una componente femminile pari ad oltre il 80,0%.

Nella TAB. 18 vengono analizzate le caratteristiche di genere contestualmente a quelle dell'età anagrafica. Ci sembra interessante sottolineare in primo luogo la relativa giovinezza degli operatori C.H.V.; il 65% ha meno di quaranta anni. Le età medie sono pari a 42 anni per gli uomini e 37 anni per le donne.

TAB. 18 - Personale CHV 2011 (ASSUNTI E COCOPRO per sesso ed età anagrafica)

ETÀ	Uomini	Pari al	Donne	Pari al	Totale	Pari al
Fino a 30 anni	1	12,50%	5	23,81%	6	20,69%
Da 31/40 anni	4	50,00%	9	42,86%	13	44,83%
Da 41/50 anni	2	25,00%	6	28,57%	8	27,58%
Oltre 50 anni	1	12,50%	1	4,76%	2	6,90%
Totale	8	100,0%	21	100,0%	29	100%
Età media	42		37		39	

Nella TAB. 19 si evidenzia la diversa caratterizzazione dei due servizi gestiti da C.H.V., attraverso la diversa composizione di genere; infatti nello S.F.A. gli uomini risultano pari a oltre il 41,67 % della forza lavoro impiegata contro il 17,65% presente nel C.D.D. .

La differente tipologia di utenza e conseguentemente la differente caratterizzazione delle mansioni svolte, si riverbera sull'appetibilità di genere. In altri termini laddove le mansioni riguardano significativamente attività di cura primaria le donne tendono ad essere maggiormente valorizzate. Per contro, laddove i compiti lavorativi sono più caratterizzati in senso progettuale ampio, si riscontra una maggior preferenza maschile.

TAB. 19 - Personale CHV 2011 (ASSUNTI E COCOPRO per sesso e per tipologia di servizio)

	C.D.D.	Pari al	C.S.E. S.F.A.	Pari al	Totale	Pari al
Uomini	3	17,65%	5	41,67%	8	27,59%
Donne	14	82,35%	7	58,33%	21	72,41%
Totale	17	100,0%	12	100,0%	29	100%

La TAB. 20 invece indaga la anzianità di rapporto del personale con C.H.V.. L'anzianità media è pari ad oltre 13 anni per gli uomini ed è 8 per le donne.

TAB. 20 - Personale CHV 2011 (ASSUNTI per sesso ed anzianità di servizio)

Anzianità di servizio	Uomini	Pari al	Donne	Pari al	Totale	Pari al
Da 0/2 anni	0	0,02%	2	11,1%	2	8,0%
Da 3/5 anni	2	28,6%	6	33,3%	8	32,0%
Da 6/10 anni	1	14,3%	3	16,7%	9	16,0%
Oltre 10 anni	4	57,1%	7	38,9%	11	44,0%
Totale	7	100,0%	18	100,0%	25	100%

Anzianità media	13,7	8,0	9,6
------------------------	-------------	------------	------------

La particolarità dei compiti lavorativi e i requisiti professionali richiesti dalla normativa della Regione Lombardia per l'accreditamento, comporta un elevato numero di operatori in possesso di laurea specifica, di titolo para-universitario (educatore professionale conseguito c/o scuole regionali prima dell'avvio di corsi universitari di Scienze dell'educazione) oppure di qualifiche professionali (ASA e OSS).

Nella tabella 21 sono riportati i titoli di studio in possesso degli operatori C.H.V. ; come si vede quasi il settanta per cento è in possesso di un titolo professionale specifico.

TAB. 21 - Personale CHV 2011 (ASSUNTI E COCOPRO per titolo di studio)

Titolo di studio	Uomini	Pari al	Donne	Pari al	Totale	Pari al
Laurea	4	50,00%	8	38,09%	12	41,38%
Diploma Educ. Profess.	1	12,50%	3	14,29%	4	13,79%
ASA/OSS	1	12,50%	5	23,81%	6	20,69%
licenza superiore	1	12,50%	3	14,29%	4	13,79%
diploma triennale	1	12,50%	1	4,76%	2	6,90%
licenza media	0	12,50%	1	4,76%	1	3,45%
TOTALE	8	100 %	21	100%	29	100%

2.3. Altre Figure Coinvolte

Nel precedente paragrafo, le analisi sulle caratteristiche del personale sono state pressoché esclusivamente dedicate agli operatori dei servizi C.H.V. assunti con forme diverse di struttura contrattuale. E' stato evidenziata peraltro la presenza di altre figure professionali, con regolazioni contrattuali differenti e definibili come figure specialistiche esterne: **un medico, una neuropsichiatra, una fisioterapista**. Nella tabella che segue sono specificate monte ore annuale, e forma contrattuale.

TAB. 22 - Altre figure professionali C.H.V. 2011 (per monte ore annuale e forma contrattuale)

Figura Professionale	Forma contrattuale	Monte ore annuale
Medico	Libero professionista	90
Fisioterapista	Da altra Cooperativa di servizi	252
Neuro-psichiatra	volontaria	10

3. Volontari

TAB. 23 - Volontari CHV (per genere) 2011

	Numero volontari	Pari al	Età media	Anzianità media
Uomini	52	59,1 %	43,4	5,4
Donne	36	40,9 %	34,8	4,1

Totale	88	100 %	39,9	4,8
---------------	-----------	--------------	-------------	------------

Complessivamente si tratta di persone con una non elevata scolarità, nonostante oltre il 15% sia in possesso di una laurea.

TAB. 24 - Volontari CHV (per titolo di studio) 2011

Titolo di Studio	Numero Volontari	Pari al
Lic. Elementare	6	6,8%
Lic. Media	43	48,9%
Diploma prof.	5	5,7%
Diploma superiore	20	22,7%
Laurea	14	15,9%
Totale	88	100,0%

Nella tab. 25 i volontari CHV sono distinti per professione; ci sembra significativo che le due categorie più rappresentate siano quelle di pensionato e studente. Interessante sottolineare come vi siano anche operatori sociali e sanitari.

TAB. 25 - Volontari CHV (per professione) 2011

Professione	Numero Volontari	Pari al
Operaio/a	14	15,9%
Impiegato/a	4	4,5%
Quadro/dirigente	7	8,0%
Operatore sociale o sanitario	8	9,1%
Studente	23	26,1%
Insegnante	3	3,4%
Pensionato/a	24	27,3%
Casalinga	3	3,4%
Disoccupato/a	2	2,3%
Totale	88	100,0%

La tab.26 illustra la distribuzione dei volontari per tipologia di servizio; risulta qui evidente la differenza tra i servizi della Cooperativa; in primo luogo va segnalato la più consistente presenza di volontari all'interno del Servizio Formativo. In secondo luogo ci sembra interessante la consistente differenza dell'età media tra i due servizi; vi è infatti uno iato di oltre 30 anni tra CDD e SFA. Una specificazione inoltre per l'attività amministrativa e dirigenziale.

I volontari che si dedicano alle attività dirigenziale, di fund raising e amministrativa risultano avere un'età media di poco inferiore i 60 anni e la metà risulta in possesso di un titolo di studio superiore o di una laurea.

TAB. 26 - Volontari CHV (per tipologia di servizio) 2011

	C.D.D.	S.F.A.	Amministrazione Dirigenza	Totale
--	---------------	---------------	----------------------------------	---------------

Uomini	15	35	2	52
Donne	0	31	5	36
Totale	15	66	7	88
<i>Pari al</i>	<i>17,0%</i>	<i>75,0%</i>	<i>8,0%</i>	<i>100%</i>
Età media	64,9	32,3	57,9	39,9
Anzianità media	6,1	4,2	6,7	4,8

Nella tab. 27 abbiamo rilevato la distribuzione dei volontari per tipologia di compito e di servizio. A livello complessivo va sottolineata il prevalente impiego (quasi il 70% del monte ore totale) in attività educativo - ricreative con gli utenti dei servizi. Una parte non indifferente, pari a poco meno di 1/5 del tempo totale è invece dedicato al trasporto degli utenti da casa ai servizi e viceversa.

Altrettanto interessante ci sembra, a conferma della differente articolazione dei servizi della Cooperativa, il confronto tra C.D.D. e S.F.A..

La più evidente differenza è la pressoché esclusiva mansione del trasporto dei volontari CDD a fronte dell'impiego esclusivo di quelli SFA nelle attività educativo/ricreative. In realtà una parte significativa dei volontari SFA è impegnata nella gestione del bar dei Giardini di Pegognaga e Suzzara; attività questa difficilmente riconducibile a quelle che impegnano i volontari al CDD. Ciò non di meno abbiamo catalogato il loro impegno come attività educativo/ricreativa, in quanto pur dedicandosi a pratiche operative specifiche connesse alla gestione del bar, tali pratiche sono svolte con gli utenti del servizio.

TAB. 27 - Volontari CHV (ore anno 2011 per tipologia di impiego e servizio)

TIPOLOGIA DI IMPIEGO	C.D.D.		S.F.A.		C.H.V.		Totale	
	Ore	Pari al	Ore	Pari al	Ore	Pari al	Ore	Pari al
Trasporto	1.150	99,1%	-	-	-	-	1.150	18,3%
Att. Educative e Ricreative	-	0,0%	4.355	100,0%	-	-	4.355	69,5%
Consulenza	10	0,9%	-	-	-	-	10	0,2%
Amministrazione Dirigenza	-	-	-	-	755	100%	755	12,0%
TOTALE	1.160	100%	4.355	100%	755	100%	6.270	100%
Pari al	18,5		69,5%		12,0%		100,0%	

4. Clienti e fornitori

4.1 Clienti

I clienti della Cooperativa sono costituiti esclusivamente dagli enti pubblici ossia i Comuni che hanno affidato alla Cooperativa la gestione dei servizi di assistenza di alcuni loro cittadini e dall'A.S.L. di Mantova che finanzia la Cooperativa per il servizio di assistenza socio-sanitaria a persone disabili.

La Cooperativa non possiede crediti verso clienti insolventi o verso i quali ci siano pendenze legali e durante i due precedenti esercizi i clienti sono rimasti gli stessi eccetto il Comune di Virgilio con il quale a metà anno è stata stipulata una nuova convenzione.

Nella tabella sottostante vengono riportati le percentuali sul totale dei ricavi dei cinque maggiori clienti dell'anno 2011 e dei due anni precedenti:

TAB. 28 – Maggiori clienti per fatturato

CLIENTI	RICAVI ANNO 2011	RICAVI ANNO 2010	RICAVI ANNO 2009
ASL MANTOVA	27,36 %	28,46 %	28,60 %
COMUNE SUZZARA	27,88 %	27,32 %	27,24 %
COMUNE GONZAGA	9,16 %	10,68 %	11,39 %
COMUNE PEGOGNAGA	8,84 %	8,92 %	9,43 %
COMUNE MOGLIA	5,86 %	5,91 %	6,15 %

4.2 Fornitori

Il confronto con i fornitori è stato fatto solo per i fornitori che hanno fatturato costi relativi a beni o servizi senza tener conto delle fatture fatte per i lavori di costruzione della Comunità alloggio che non sono state imputate a costo ma agli Immobili di proprietà.

Di seguito si indicano i primi cinque fornitori che hanno fatturato l'importo più elevato nell'esercizio in corso e nei due precedenti.

TAB. 29 – Principali fornitori per fatturato

SEDE DEI FORNITORI	BENI/SERVIZI FORNITI	COSTI ANNO 2011	COSTI ANNO 2010	COSTI ANNO 2009
Suzzara	Servizio mensa	6,72 %		
Pegognaga	Pulizia	4,14 %	3,79 %	
Suzzara	Alimentari per Cooperativa e giardini	4,04 %	3,27 %	5,28%
Suzzara	Alimentari per Cooperativa e giardini	3,48 %	3,04 %	3,20 %
Suzzara	Alimentari per Cooperativa e giardini	2,70 %	2,96 %	4,34 %
Dosolo	Servizi giardini	2,95%	3,05%	3,32%
Suzzara e Gonzaga	Carburante	2,85%	2,50 %	2,62 %

5 Enti pubblici

Nei punti precedenti è già stato accennato al fatto che la Cooperativa svolge servizi esclusivamente nei confronti di enti Pubblici cioè di:

- Comuni, con i quali ha stipulato una convenzione attraverso un Comune capo-fila per la gestione del Centro Diurno Disabili e del Servizio Formativo all'Autonomia/Centro Socio Educativo(esclusi i Comuni di Virgilio e Mantova con i quali sono state stipulate delle convenzioni individuali);

- A.S.L. con la quale ha stipulato un contratto per il servizio di assistenza socio-sanitaria a disabili;
- Amministrazione Comunale e Provincia con i quali ha stipulato un Protocollo di intesa per il progetto “Chi è dentro è dentro...e chi è fuori ??” già menzionato in precedenza.

Nella tabella sottostante si elencano le convenzioni e i protocolli d'intesa con gli Enti pubblici, aventi sede tutti nella provincia di Mantova, relative alle attività del CDD e dello SFA/CSE e gli importi di competenza del 2011:

TAB. 30 – Convenzioni

OGGETTO	ENTE	IMPORTO I.V.A. COMPRESA
CDD	COMUNE DI SUZZARA	€ 258.814
CDD	A.S.L.	€ 253.400
SFA/CSE	COMUNE DI SUZZARA	€ 312.179
SFA/CSE	COMUNE DI MANTOVA	€ 24.479
SFA/CSE	COMUNE DI VIRGILIO	€ 12.794
CHI E' DENTRO..E CHI E' FUORI?	PROVINCIA DI MANTOVA E COMUNE DI SUZZARA	€ 35.000

Nella tabella precedente sono elencate solo le convenzioni e i protocolli d'intesa con gli Enti Pubblici. Per quanto riguarda i contributi ai progetti della cooperativa gli Enti hanno emanato delle determinazioni e dei provvedimenti.

6. FRUITORI

6.1 Fruitori Dei Servizi

Nel 2011 sono stati seguiti dalla nostra Cooperativa complessivamente 57 disabili del territorio (22 dal CDD e 28 dal CSE/ SFA, CIUI VANNO AGGIUNTI) ¹.

¹ Il CSE ex Servizio Formativo per l'Autonomia ha sviluppati progetti riabilitativi temporanei, connessi prevalentemente, ma non esclusivamente al progetto della attività di gestione dei bar dei giardini. Questi hanno coinvolto altri 3 utenti, equamente ripartiti per genere con un'età media di 24,3 anni, sensibilmente inferiore, come si vedrà nelle tabelle successive, a quella degli utenti del servizio.

Come si nota nella tabella 31, il monte ore annuali di frequenza sono stati distinti in istituzionali ed extra-istituzionali. Nel primo caso si tratta di attività concordate all'interno delle convenzioni con gli enti locali. Le attività extraistituzionali si riferiscono invece a progetti specifici non concordati con gli enti di riferimento per la gestione dei servizi; nel caso del C.D.D. si tratta essenzialmente del progetto Famiglie Solidali; nel caso dello S.F.A. invece dei progetti individualizzati con sei utenti, e del potenziamento dell'orario nel corso dei mesi estivi (attività di gestione dei bar e soggiorni).

Sono stati erogati complessivamente oltre 78.000 ore di interventi educativi e assistenziali, il 6% dei quali in ambito extra-istituzionale.

TAB. 31 - Utenti servizi CHV 2011 (monte ore fruizione servizi istituzionali e monte ore progetti extra-istituzionali)

	C.D.D.	<i>Pari al</i>	S.F.A.	<i>Pari al</i>	Totale	<i>Pari al</i>
Monte ore istituzionali	34.797	96,2%	38732	92,1%	73.529	94,0%
Monte ore extra	1.376	3,8%	3.300	7,9%	4.676	6,0%
Totale	36.173	100,0%	42.032	100,0%	78.205	100%
Pari al	46,3%		53,7%		100,0%	

I due servizi presentano distribuzioni relativamente simili, con età media pressoché identiche (TAB. 32 e 33). Se si vuole riscontrare una leggera differenza ci sembra risieda nel gruppo di età più anziana, laddove si verifica una maggior consistenza al CDD di utenti ultra quarantacinquenni. Si tenga peraltro in considerazione che lo SFA è stato istituito 9 anni dopo il CDD.

TAB. 32 - Utenti servizio CDD 2011 (per età anagrafica)

Età Anagrafica	Numero Utenti	<i>Pari al</i>
Fino a 25anni	4	18,2%
Da 26/35 anni	7	31,8%
Da 36/45 anni	4	18,2%
Oltre 45 anni	7	31,8%
Totale	22	100%
Età Media	38,1	

TAB. 33 - Utenti servizio CSE/SFA 2011 (per età anagrafica)

Età Anagrafica	Numero Utenti	<i>Pari al</i>
Fino a 25anni	5	17,86%
Da 26/35 anni	9	32,14%
Da 36/45 anni	11	39,29%

Oltre 45 anni	3	10,71%
Totale	28	100%
Età Media	35,3	

Più interessanti ci sembrano invece i dati sull'anzianità di frequenza ai servizi, per quanto difficilmente confrontabili in ragione del loro differente anno di istituzione (1987 il CDD e 1996 lo SFA). Ciò ha comportato la predisposizione di differenti fasce di anzianità; notiamo peraltro che le anzianità media degli utenti dei due servizi sono entrambe poco superiori della metà degli anni complessivi di funzionamento dei rispettivi servizi (15 contro i 24 anni di storia del CDD e 7,5 contro i 15 anni di storia dello CSE/SFA.)

Questo dato meriterà di ulteriori riflessioni all'interno di CHV; da una parte può essere interpretato come una consistente fidelizzazione dell'utenza, dall'altra come rischio di totalizzazione delle esperienze sociali dei disabili del territorio. Esiste infine un'ulteriore ipotesi, la quale rinvia alla necessità di pensare a forme di dimissioni dai servizi attraverso la costruzione di esperienze di impresa sociale.

TAB. 34 - Utenti servizio CDD 2011 (per anzianità di frequenza)

Anzianità di Frequenza	Numero Utenti	Pari al
Fino a 5 anni	2	9,1%
Da 5 a 10 anni	4	18,2%
Da 11 a 15 anni	4	18,2%
Oltre 15 anni	12	54,5%
Totale	22	100%
Anzianità Media	15	

TAB. 35 - Utenti servizio CSE/SFA 2011 (per anzianità di frequenza)

Anzianità di Frequenza	Numero Utenti	Pari al
Fino a 5 anni	7	25,00%
Da 5 a 10 anni	5	17,86%
Oltre 10 anni	16	57,14%
Totale	28	100,00%
Anzianità Media	9	

6.2 Customer Satisfaction

*La Cooperativa CHV in ottemperanza a quanto previsto dal decreto di accreditamento regionale predispose e distribuisce la **Carta Dei Servizi** che riporta tutte le attività previste, gli orari d'apertura e chiusura dei servizi, il calendario di apertura annuale, le modalità di accesso e di*

dimissione dell'utenza, infine tutte le informazioni, utili all'utente ed alla sua famiglia, che normano il rapporto fra il prestatore ed il fruitore dei servizi.

Viene anche consegnato alle famiglie un questionario di rilevazione del gradimento del servizio a riguardo degli aspetti educativi e di quelli assistenziali, della mensa, del trasporto e di tutte le attività interne ed esterne: ippoterapia e piscina, fisioterapia e musicoterapia, uscite serali ecc.

Nel 2011 le rilevazioni riportate sulle schede di rilevazione hanno dato mediamente come risultato "Buono".

E' necessario sottolineare ancora una volta che CHV è una Cooperativa di genitori di persone disabili e che quindi il rapporto con i coordinatori ed il personale è pressoché quotidiano e che molti genitori fanno parte degli organismi di governo della stessa e dunque in grado di valutare la qualità dei servizi erogati e con la possibilità di intervenire conseguentemente.

6.3 Rapporti Operativi Personale/Utenti

Sulla scorta dei dati fin qui raccolti ed analizzati, siamo ora in grado di offrire una riflessione sul consistente impegno di C.H.V. a favore della qualità dei propri servizi.

Nella tab. 36 vengono riportati i dati relativi ai monte ore complessivi erogati dal personale CHV (retribuito e volontario) confrontati con quelli della presenza dell'utenza all'interno dei servizi.

Risulta che a livello generale il rapporto medio tra operatori ed utenti è pari a 1,7 (nel 2010 era 1,4). Vi è una marginale differenza tra C.D.D. (1,5) e SFA (1,8), determinata dai differenti livelli di gravità della disabilità degli utenti.

Nel 2010 i rapporti erano rispettivamente 1 a 1,3 nel CDD e 1,6 nello SFA; segno che le consistenti riduzioni di risorse pubbliche destinate alle politiche sociali a favore dei disabili si sono riverberate anche nei servizi CHV.

TAB. 36 - Rapporti personale (retribuito e volontario) e utenti (istituzionali e coinvolti in progetti extra-istituzionali) 2011 (in ore annuali e per servizio)

SERVIZIO	Personale (Ore Lavorate)	Utenti (Ore Fruite)	Rapporto Ore Fruite / Ore lavorate
C.D.D.	23.844	36.173	1,5
S.F.A.	23.542	42.032	1,8
TOTALE	47.386	78.205	1,7

Vi è peraltro da sottolineare che una parte significativa del monte ore dei volontari del CSE/ S.F.A. è impegnato in attività micro - commerciali, che, come già specificato nel paragrafo relativo ai volontari, sono solo parzialmente riconducibili alla relazione diretta ed esclusiva con l'utente. Nella tab. 37 abbiamo perciò considerato solo il personale retribuito pur confrontando il dato con il monte ore complessivo degli utenti (istituzionale ed extra).

Infatti ne deriva in primo luogo un rapporto complessivo pari all'1,9 (nel 2010 era pari a 1 a 1,6) e nello specifico della comparazione tra i due servizi, uno iato più consistente (0,6) che ribadisce la significativa differenza di bisogni assistenziali ed educativi tra gli utenti di C.D.D. e CSE/S.F.A.

TAB. 37 - Rapporti personale retribuito e utenti (istituzionali e coinvolti in progetti extra-istituzionali) 2011 (in ore annuali e per servizio)

SERVIZIO	Personale Retribuito (Ore Lavorate)	Utenti (Ore Fruite)	Rapporto Ore Fruite / Ore lavorate
C.D.D.	22.724	36.173	1,6
S.F.A.	19.187	42.032	2,2
TOTALE	41.911	78.205	1,9

7.BANCHE E FONDAZIONI

7.1 Fondazioni

Oltre ai contributi dagli Enti Pubblici hanno avuto un ruolo molto importante, dalla costituzione della Cooperativa ad oggi, per lo svolgimento dell'attività, per la costruzione degli "Alloggi per la vita indipendente" e per l'acquisto di mezzi di trasporto, i contributi da parte di Fondazioni e Banche.

Di seguito vengono riportati i contributi ricevuti nell'anno 2011:

OGGETTO	ENTE	IMPORTO
Progetto "CHI E' DENTRO E' DENTRO...E CHI E' FUORI ?"	FONDAZIONE COMUNITA' MANTOVANA	€ 15.000,00

7.2 Raccolta Fondi

La Cooperativa CHV non ha attuato nel 2011 forti campagne pubblicitarie mediatiche di fund raising per raccogliere fondi ma ha presentato i progetti che ha voluto mettere in campo a soggetti mirati che si pensava potessero essere interessati a sostenerli così ad esempio è stato fatto con la Fondazione Comunità Mantovana per il sostegno al progetto di gestione dei Giardini Pubblici di Suzzara e di Pegognaga.

Un aiuto importante è venuto nel 2011 anche dal 5 per mille ed in questo caso la divulgazione della possibilità di indirizzare la indicazione dei contribuenti alla nostra organizzazione si è attuata attraverso una sorta di passaparola fra i soci, i famigliari e tutta la rete delle persone a qualsiasi titolo coinvolte nella Cooperativa.

La attenta e costante presenza sul territorio, il rapporto progettuale con gli enti locali, il rapporto forte con le altre realtà associative e la innovativa progettualità sono sempre stati il biglietto da visita con il quale CHV si è fatto conoscere e che ha portato anche nel 2011 come gli scorsi anni in maniera pressoché costante ad una raccolta di donazioni liberali che hanno consentito di offrire servizi con rapporto fra personale ed utenti ben più elevato di quanto previsto dagli standard regionali.

7.3 Obiettivi Raggiunti

I Contributi raccolti con donazioni liberali sono stati, in massima parte, utilizzati per la gestione quotidiana dei servizi in questo seguendo anche la volontà degli stessi donatori che all'atto della liberalità indicano a quale scopo destinare la stessa.

Per quanto riguarda i contributi su progetto ricevuti dalle fondazioni bancarie nel 2011 questi sono stati esclusivamente impiegati per la realizzazione di progetti dedicati e rispettando le modalità ed i tempi di realizzazione. Sui progetti finanziati sempre vi è stata una messa in campo di risorse umane ed economiche anche da parte della CHV almeno nella misura del 50% delle spese effettivamente sostenute.

Il rispetto dei modi e dei tempi di realizzazione dei progetti è uno dei punti che, da sempre, hanno avuto la nostra massima attenzione, in primo luogo perché questi vanno a migliorare le condizioni di vita dei nostri utenti e delle loro famiglie inoltre ci consentono di dare visibilità pubblica alla nostra azione e di stabilire rapporti fiduciari con il territorio e con gli enti sostenitori

7.4 Altri Enti Del Territorio E Comunità Locale

*La CHV mantiene relazioni strutturate con associazioni che contribuiscono in maniera significativa al suo funzionamento (**AUSER Suzzara e Comitato Tartaruga**) ; con questi organismi la relazione si struttura attraverso incontri periodici tra i relativi responsabili (nel 2011 si sono avuti 5 riunioni) e riunioni generali con i membri coinvolti dalle rispettive organizzazioni (nel 2011 sono avvenuti 2 incontri).*

*Periodicamente CHV attiva incontri di formazione con quelle associazioni (**AUSER**) che mettono a disposizione volontari (**15 Volontari**) che interagiscono con l'utenza per poter dare strumenti cognitivi e di formazione per meglio operare quando si presentino situazioni problematiche.*

*C.H.V. mantiene rapporti sia informali che strutturati con gli altri esponenti del **Terzo Settore Locale**; una periodica frequentazione informale è consentita dalle caratteristiche di un territorio sostanzialmente "solidale" e dal patrimonio di conoscenze e relazioni dei dirigenti della Cooperativa.*

*Esistono anche ambiti strutturati all'interno dei quali il dialogo e il reciproco arricchimento trovano modo di svilupparsi. C.H.V. partecipa alla **Consulta del volontariato, al Piano di zona, a CO.SE di Mantova**.*

Riteniamo questi luoghi indispensabili spazi di riflessione, programmazione e progettazione all'interno dei quali non solo si tende a costruire collettivamente brani di "città solidale" ma anche processi di apprendimento indispensabili alla nostra Cooperativa.

Nel 2011 CHV ha partecipato a 3 riunioni del tavolo del piano di zona ed a 8 riunioni di "Co.Se di Mantova"

C.H.V. ha sempre avuto, fin dalla sua costituzione, l'obiettivo strategico di sviluppare e diffondere nel territorio una cultura della solidarietà e della integrazione dei disabili; in un certo senso la sua storia ha accompagnato una generazione di disabili e una generazione di politiche sociali. Dagli originari interessi e interventi nel campo dell'integrazione scolastica, si è occupata poi via via di accoglienza ed intervento educativo diurno, di inserimenti lavorativi fino ad arrivare, con gli ultimi progetti, a sviluppare ipotesi di sostegno alla residenzialità.

*Inoltre C.H.V. ha attivato una serie di **Convenzioni con le Università di Parma e Verona (Facoltà di Scienze della Formazione)** e con **Enaip Mantova (Scuole Regionali di Formazione O.S.S. – operatori socio-sanitari – e A.S.A. – ausiliario socio-assistenziale)**.*

*Una parte significativa dell'esperienza di C.H.V. è sicuramente rappresentata dal tentativo di coniugare pratiche di cura, riabilitazione e integrazione dei disabili e un offerta culturale di buon livello. A questo riguardo la nostra decennale **gestione estiva, con gli utenti del Centro Socio Educativo (ex SFA)**, dei bar dei **Giardini "Gina Bianchi" a Suzzara e dei Giardini "Florida" di Pegognaga**, ha mirato a favorire processi di conoscenza della Cooperativa nel **territorio** e possibilità di integrazione dei disabili, anche attraverso la mediazione di un offerta di spettacoli musicale e di iniziative culturali che riteniamo di alto profilo.*

Nel 2011 si sono fatti 18 eventi cultural - musicali .

*Il pubblico intervenuto in tutte queste occasioni è orientativamente valutabile in **12.000 spettatori** ; anche la valutazione della stampa che ha dato ampia eco a questa offerta culturale ci è sembrata estremamente positiva.*

Nel 2011 si sono anche organizzati feste ed Eventi per avvicinare i giovani ai nostri temi:

Una Festa di Carnevale, 4 Proiezioni Cinematografiche presso i nostri locali), 2 Serate giovani presso i giardini "G,Bianchi di Suzzara ed i giardini "Florida di Pegognaaga) ed eventi artistici "Arterapita" mostra itinerante dei lavori dei ragazzi utenti sempre con forte partecipazione di ragazzi e ragazze con la prospettiva di proporre loro attività di volontariato.

Sempre nell'ottica di legare le nostre azioni al territorio nel 2011 è stato concesso l'uso dei locali (prevedendo sempre il nostro coinvolgimento) ad altre associazioni per presentare le loro iniziative;

- ***1 Presentazione di Libri***
- ***2 incontri con le Fondazioni presenti sul territorio per illustrare i bandi .***
- ***1 Festa della frazione di Palidano di Gonzaga***
- ***4 Incontri domenicali per giocare a Tombola con la Associazione Italiana per la lotta alla Sclerosi Multipla***

C) RICLASSIFICAZIONE DEL CONTO ECONOMICO A VALORE AGGIUNTO

1. VALORE AGGIUNTO GLOBALE

Conto Economico			
A	Valore della Produzione	Anno 2011	Anno 2010
1	Ricavi da vendite e prestazioni	890.401	884.712
5	Altri ricavi e proventi		
	Contributi in conto esercizio	170.554	126.108
	Altri	118.800	88.441
	Totali altri ricavi e proventi (5) (contributi)	289.354	214.549
	Totale valore della produzione (A)	1.179.755	1.099.261
B Costi intermedi della Produzione			
6	Materie prime, di consumo, sussidiarie, ecc.	122.255	113.031
7	Servizi	356.979	334.526
8	Godimento beni di terzi	540	1.033
1	Variazione delle rimanenze	3.269	-2.946
1			
1	Oneri diversi di gestione	6.485	8.338
4			
	Totale costi intermedi della Produzione (B)	489.528	453.982
	VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO (A-B)	690.227	645.279
C	Componenti accessori e straordinari	Anno 2011	Anno 2010
	Gestione accessoria C16	20	42
	Componenti straordinari E20-E21	-818	1.217
	Totale Componenti accessori e straordinari C	-798	1.259
	VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (A-B+C)	689.429	646.538
D	Ammortamenti (B10) -A5(Contr.c/imp.)	35.840	35.462
	VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO NETTO A-B+C-D	653.589	611.076
E	Contributo economico attività volontari	93.138	94.297
	VALORE AGGIUNTO GLOBALE A-B+C-D+E	746.727	705.373

2. PROSPETTO DI RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO NETTO

<i>PERCETTORI VALORE AGGIUNTO</i>	<i>TIPOLOGIA DI REMUNERAZIONE DEL FATTORE PRODUTTIVO INTERNO</i>	<i>IMPORTO PERCEPITO 2011</i>	<i>IMPORTO PERCEPITO 2010</i>
<i>Remunerazione personale (B9)</i>	<i>Salari e stipendi</i>	<i>493.059</i>	<i>437.046</i>
	<i>Contributi</i>	<i>127.782</i>	<i>118.640</i>
	<i>T.F.R.</i>	<i>46.719</i>	<i>40.560</i>
	<i>Totale dipendenti</i>	<i>667.560</i>	<i>596.246</i>
<i>Remunerazione della Pubblica Amministrazione B22</i>	<i>Imposte</i>	<i>0</i>	<i>1.455</i>
<i>Remunerazione del capitale di credito C17</i>	<i>Oneri finanziari</i>	<i>21.703</i>	<i>5.567</i>
<i>Remunerazione del capitale proprio</i>	<i>Dividendi</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Remunerazione dell'azienda</i>	<i>Utili destinati a riserva indivisibile/perdite</i>	<i>-35.674</i>	<i>7.808</i>
<i>Liberalità esterne</i>		<i>0</i>	<i>0</i>

3. INDICI DI BILANCIO

BILANCIO AL 31/12/2011

		31/12/2011
	Stato patrimoniale	
	Attivo	
A)	Crediti verso soci per versamenti ancora dovuti	
	Totale crediti verso soci per versamenti ancora dovuti (A)	0
B)	Immobilizzazioni	
<i>I -</i>	<i>Immobilizzazioni immateriali</i>	
	Valore lordo	15.661
	Totale immobilizzazioni immateriali	15.661
<i>II -</i>	<i>Immobilizzazioni materiali</i>	
	Valore lordo	2.587.214
	Ammortamenti	-628.699
	Totale immobilizzazioni materiali	1.958.515
<i>III -</i>	<i>Immobilizzazioni finanziarie</i>	
	Crediti	
	esigibili oltre l'esercizio successivo	1.341
	Totale crediti	1.341
	Altre immobilizzazioni finanziarie	5
	Totale immobilizzazioni finanziarie	1.346
	Totale immobilizzazioni (B)	1.975.522
C)	Attivo circolante	

<i>I -</i>	Rimanenze	
	Totale rimanenze	5.267
<i>II -</i>	Crediti	
	esigibili entro l'esercizio successivo	317.569
	Totale crediti	317.569
<i>IV -</i>	Disponibilità liquide	
	Totale disponibilità liquide	10.198
	Totale attivo circolante (C)	333.034
D)	Ratei e risconti	
	Totale ratei e risconti (D)	4.573
	Totale attivo	2.313.129
	Passivo	
A)	Patrimonio netto	
<i>I -</i>	Capitale	356
<i>IV -</i>	Riserva legale	123.232
<i>VII -</i>	Altre riserve, distintamente indicate	
	Riserva straordinaria o facoltativa	264.256
	Differenza da arrotondamento all'unità di Euro	-3
	Varie altre riserve	447.650
	Totale altre riserve	711.903
<i>IX -</i>	Utile (perdita) dell'esercizio	
	Utile (perdita) dell'esercizio.	-35.674
	Utile (perdita) residua	-35.674
	Totale patrimonio netto	799.817
B)	Fondi per rischi e oneri	
	Totale fondi per rischi ed oneri	5.165
C)	Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	246.782
D)	Debiti	
	esigibili entro l'esercizio successivo	769.276
	Totale debiti	769.276
E)	Ratei e risconti	
	Totale ratei e risconti	492.089
	Totale passivo	2.313.129
		31/12/2011
	Conto economico	
A)	Valore della produzione:	
1)	ricavi delle vendite e delle prestazioni	890.401
5)	altri ricavi e proventi	
	contributi in conto esercizio	170.554
	altri	141.295
	Totale altri ricavi e proventi	311.849
	Totale valore della produzione	1.202.250
B)	Costi della produzione:	
6)	per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	122.255
7)	per servizi	356.979

8)	per godimento di beni di terzi	540
9)	per il personale:	
a)	salari e stipendi	493.059
b)	oneri sociali	127.782
c), d), e)	trattamento di fine rapporto, trattamento di quiescenza, altri costi del personale	46.719
	Totale costi per il personale	667.560
10)	ammortamenti e svalutazioni:	
a), b), c)	ammortamento delle immobilizzazioni immateriali e materiali, altre svalutazioni delle immobilizzazioni	58.335
	Totale ammortamenti e svalutazioni	58.335
11)	variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	3.269
14)	oneri diversi di gestione	6.485
	Totale costi della produzione	1.215.423
	Differenza tra valore e costi della produzione (A - B)	-13.173
C)	Proventi e oneri finanziari:	
16)	altri proventi finanziari:	
d)	proventi diversi dai precedenti	
	altri	20
	Totale proventi diversi dai precedenti	20
	Totale altri proventi finanziari	20
17)	interessi e altri oneri finanziari	
	altri	21.703
	Totale interessi e altri oneri finanziari	21.703
	Totale proventi e oneri finanziari (15 + 16 - 17 + - 17-bis)	-21.683
D)	Rettifiche di valore di attività finanziarie:	
E)	Proventi e oneri straordinari:	
20)	proventi	
	altri	845
	Totale proventi	845
21)	oneri	
	altri	1.663
	Totale oneri	1.663
	Totale delle partite straordinarie (20 - 21)	-818
	Risultato prima delle imposte (A - B + - C + - D + - E)	-35.674
22)	Imposte sul reddito dell'esercizio, correnti, differite e anticipate	
	imposte correnti	
	imposte differite	
	Totale delle imposte sul reddito dell'esercizio, correnti, differite e anticipate	0
23)	Utile (perdita) dell'esercizio	-35.674

3.1 Calcolo Indici

$$\text{Indice di liquidità: } \frac{BIII2+CII+CIV}{D} = \frac{329.108}{769.276} = \mathbf{0,43} \quad (0,72 \text{ 2010})$$

L'indice di liquidità, pari a 0,43, sembra evidenziare una certa difficoltà della Cooperativa a far fronte ai propri impegni con i normali mezzi di pagamento. In realtà l'indice rispetto all'anno scorso (0,72) è peggiorato perché la Cooperativa ha provveduto a finanziare con indebitamento a breve termine la costruzione della Comunità Alloggio. In proposito si fa presente che sono stati raggiunti accordi con la banca la quale provvederà a trasformare in mutuo a medio/lungo termine l'esposizione di ca. € 300.000 consentendo così alla Cooperativa di recuperare l'equilibrio finanziario a breve termine.

$$\text{Rapporto di indebitamento: } \frac{\text{TOT.ATTIVO}}{\text{A Patrimonio Netto}} = \frac{2.313.129}{799.817} = \mathbf{2,89} \quad (2,54 \text{ 2010})$$

Il rapporto di indebitamento risulta equilibrato, tenuto conto del consistente patrimonio netto della Cooperativa.

$$\text{Rotazione dei crediti in giorni: } \frac{\text{CII (Crediti commerc)}}{\text{Ricavi vendite e prestazioni} + \text{I.V.A.}} \times 360 = \frac{173.822}{933.308} \times 360 = \mathbf{67,05} \quad (46,12 \text{ 2010})$$

L'indice di rotazione dei crediti è peggiorato rispetto allo scorso anno.

$$\text{Incidenza del costo personale sul valore della produzione: } \frac{B9}{\text{Valore della Produzione}} = \frac{667.560}{1.202.250} = \mathbf{0,55} \quad (0,53 \text{ 2010})$$

Il costo del personale incide per circa la metà del valore della produzione per cui residua un buon margine per realizzare le finalità della Cooperativa.

$$\text{Valore della produzione per addetto: } \frac{1.202.250}{25} = \mathbf{48.090,00} \quad (48.756,00 \text{ 2010})$$

Tenuto conto dei servizi offerti e del rapporto utente/operatore è un rapporto decisamente soddisfacente.

4 STRATEGIE E POLITICHE

4.1 Obiettivi di Esercizio e Valutazione Dei Risultati

*Nel 2011 gli **obiettivi principali** della Cooperativa, sono stati il prosieguo della **Gestione delle Attività riguardanti CDD e CSE/SFA**, la gestione delle **Attività Estive** presso i giardini “ G. Bianchi” di Suzzara e “Florida” di Pegognaga, ma soprattutto il consolidamento della sperimentazione **Alloggi Protetti per la Vita Indipendente** e la continuazione della costruzione della **Comunità Alloggio**.*

*Ci sembra che complessivamente siano stati raggiunti; rimandando per una disamina più puntuale della attività dei servizi allo specifico paragrafo, è indubbio il consolidamento del servizio **Vita Indipendente**, pur all’interno di una serie di difficoltà.*

*Nel 2011 è stata completata la realizzazione della **Comunità Alloggio “Tartaruga”** la cui inaugurazione è avvenuta il 21 maggio 2011 grazie alla spinta propulsiva avuta con il contributo della **Fondazione Cariplo di Milano** che nel 2010 ha sostenuto questo progetto nell’ambito dei **Progetti Emblematici per la Provincia di Mantova**. Ora il nostro obiettivo sarà ottenere le necessarie autorizzazioni e gli accreditamenti regionali.*

*Anche i progetti straordinari proposti durante l’anno hanno avuto grande successo come “**Amico Fragile**” che sicuramente verrà riproposto nei prossimi anni*

4.2 Obiettivi Di Medio Periodo

*Nel **triennio 2011/2014** è nostra intenzione lavorare affinché siano conseguiti i seguenti obiettivi:*

- *prosecuzione delle attività e al mantenimento della qualità dei servizi già gestiti da anni;*
- *approfondimento del rapporto con l’associazionismo del territorio;*
- *sviluppo ulteriore delle nostre iniziative finalizzate alla diffusione di una cultura della solidarietà;*
- *prosecuzione e ulteriore investimento sull’attivazione di forme di volontariato giovanile di sostegno ai nostri servizi;*
- *sviluppo di una riflessione interna sulle strategie di reclutamento di volontari in servizio civile, per potere ritornare a presentare progetti e dotarsi di un’ulteriore risorsa, rilevata strategica negli scorsi anni per lo sviluppo qualitativo dei nostri servizi;*
- *Accreditamento ed autorizzazione al funzionamento per la **Comunità Alloggio** e sviluppo di un progetto di servizio flessibile ovvero adatto a rispondere anche ad esigenze di pronto intervento oltre alla residenzialità protetta*
- *strutturazione di un servizio di Pronto Intervento per disabili temporaneamente privi di sostegno familiare*
- *avviare una riflessione interna per lo sviluppo delle politiche C.H.V. nel campo dell’impresa sociale e avviare uno studio di fattibilità per la creazione di un’impresa in grado di offrire opportunità lavorative ai soggetti svantaggiati del territorio.*

5 PREVISIONE ECONOMICO-FINANZIARIA DI MEDIO PERIODO

CONTO ECONOMICO	2011	2012	2013	2014
Valore della Produzione				
<i>Ricavi da vendite e prestazioni</i>	890.401	893.559	902.495	911.520
<i>Altri ricavi e proventi</i>				
<i>Contributi in conto esercizio</i>	170.554	127.369	128.643	129.929
<i>Altri</i>	141.295	111.674	112.790	113.918
<i>Totali altri ricavi e proventi (5) (contributi)</i>	311.849	239.043	241.433	243.847
Totale valore della produzione (A)	1.202.250	1.132.602	1.143.928	1.155.367
Costi della Produzione				
<i>Materie prime, di consumo, sussidiarie,</i>	122.255	114.161	115.303	116.456
<i>Servizi</i>	356.979	337.871	341.250	344.662
<i>Godimento beni di terzi</i>	540	1.043	1.054	1.064
<i>Costo del personale</i>	667.560	602.208	608.230	614.313
<i>Ammortamenti</i>	58.335	58.165	58.746	59.334
<i>Variazione delle rimanenze</i>	3.269	-2.975	-3.005	-3.035
<i>Oneri diversi di gestione</i>	6.485	8.421	8.505	8.590
Totale costi della Produzione (B)	1.215.423	1.118.894	1.130.083	1.141.384
Differenza A-B	-13.173	13.708	13.845	13.983
<i>Interessi passivi e oneri finanziari</i>	21.703	5.623	5.679	5.736
<i>Interessi attivi e proventi finanziari</i>	20	42	43	43
<i>Oneri straordinari</i>	1.663	1.755	1.773	1.791
<i>Proventi straordinari</i>	845	2.984	3.014	3.045
Risultato prima delle imposte	-35.674	9.356	9.450	9.544
<i>Imposte dell'esercizio</i>	0	1.470	1.484	1.499
Utile/perdita dell'esercizio	-35.674	7.886	7.966	8.045
Contributo economico prestaz.volontari	93.138	95.240	96.192	97.154
Utile/perdita d'esercizio con apporto dei volontari	57.464	103.126	104.157	105.199
Cash-Flow(Utile+accantonam.+ammort.)	22.661	66.051	66.712	67.379

6 Esame della situazione economica e finanziaria

Il bilancio sociale si pone come strumento in grado di presidiare tutte le dimensioni dell'agire dell'organizzazione compresa la dimensione economica e la dimensione finanziaria, tutti elementi complementari che permettono di verificare se la Cooperativa persegue le proprie finalità sociali nel rispetto degli equilibri di bilancio.

6.1 Situazione Economica Nel Triennio 2009-2011

Conto Economico				
A	Valore della Produzione	Anno 2011	Anno 2010	Anno 2009
1	Ricavi da vendite e prestazioni	890.401	884.712	859.130
5	Altri ricavi e proventi			
	Contributi in conto esercizio	170.554	126.108	131.403
	Altri	141.295	110.568	110.075
	Totali altri ricavi e proventi (5)	311.849	236.676	241.478
	Totale valore della produzione (A)	1.202.250	1.121.388	1.100.608
B	Costi della Produzione	Anno 2011	Anno 2010	Anno 2009
6	Materie prime, di consumo, sussidiarie, ecc.	122.255	113.031	118.274
7	Servizi	356.979	334.526	268.561
8	Godimento beni di terzi	540	1.033	6.290
9	Personale	667.560	596.246	598.916
1 0	Ammortamenti e svalutazioni	58.335	57.589	55.678
1 1	Variazione delle rimanenze	3.269	-2.946	-3.950
1 4	Oneri diversi di gestione	6.485	8.338	13.114
	Totale costi della Produzione (B)	1.215.423	1.107.817	1.056.883
	Differenza tra Valore e Costi della produzione (A-B)	-13.173	+13.571	+43.725

La differenza tra il valore e i costi della produzione continua a peggiorare, per effetto dell'aumento dei costi in assenza di adeguamento dei ricavi relativi all'erogazione dei servizi.

6.2 Situazione Finanziaria

La situazione finanziaria della Cooperativa può essere sinteticamente rappresentata nella seguente tabella che ha la funzione di rappresentare la dinamica finanziaria per l'anno 2011.

Dinamica Finanziaria anno 2011

Flussi Finanziari	2011	2010
Utile/Perdita lordo/a	-35.674	7.808
(+) <i>ammortamenti</i>	58.335	57.589
(+) <i>accantonamenti</i>	-	-
FLUSSO DI CIRCOLAZIONE	22.661	65.397
(+/-) <i>variazione Credito</i>	53.458	- 88.825
(+/-) <i>variazione Scorte</i>	3.270	- 2.946
(+/-) <i>variazione . Debiti</i>	228.698	275.815
FLUSSO DI CASSA	308.087	249.441
(+/-) <i>Investimenti</i>	- 315.187	- 321.442
1^ FLUSSO NETTO	-7.100	-72.001
(+/-) <i>Finanziamenti M/L</i>	-	-
(+/-) <i>variazione Capitale</i>	-	-
2^ FLUSSO NETTO	-7.100	-72.001
<i>Disponibilità Liquide</i>	-7.100	-72.001
Tornano	0	0

Come risulta evidente il flusso di cassa positivo della gestione corrente è stato drenato dagli investimenti.

6.3 Iniziative per la Raccolta Fondi

La Cooperativa in questi anni ed in più occasioni ha cercato di far conoscere e promuovere sul territorio il proprio servizio sociale.

Riteniamo di aver adeguatamente illustrato le peculiarità dei nostri interventi e la prova di ciò è identificabile dalle preferenze che molti cittadini hanno espresso in occasione dell'opzione relativa alla destinazione del 5 per mille dell'Irpef.

Nei prossimi anni andremo a potenziare sul territorio la nostra immagine al fine di poter essere destinatari di donazioni e/o offerte a supporto delle finalità della Cooperativa.

Il 5 per mille ricevuto nell'anno 2011 è stato destinato a parziale copertura degli investimenti effettuati nella costruzione della Comunità Alloggio

Nel prossimo futuro, attraverso la diffusione e la illustrazione del presente Bilancio Sociale, intendiamo portare a conoscenza sia i portatori di interessi interni che esterni delle peculiarità e delle attività della nostra Cooperativa Sociale.

6.4 Rischi a cui la Cooperativa è Esposta

Il rischio principale che individuiamo è essenzialmente riferito alla componente pubblica dei finanziamenti ossia alla progressiva riduzione dei contributi corrisposti da Regione, Province e Comuni.

Tali enti, forse vincolati dalle regole imposte dal patto di stabilità, inoltre hanno iniziato a dilazionare i pagamenti quando invece le esigenze del territorio aumentano e richiedono tempestività organizzativa e finanziaria.

Altro rischio meno presente ora ma che in futuro potrebbe avere peso sulle scelte di sviluppo dei servizi sta nel progressivo abbassamento delle risorse che privati cittadini o aziende del territorio mettono a disposizione delle attività sociali dovuto alla particolare e difficile congiuntura che il nostro territorio sta vivendo.

Poiché le sole entrate da Enti Pubblici non sono in grado di garantire la qualità dei servizi ora offerti, la progressiva diminuzione delle risorse che entrano come donazioni o liberalità potrebbe portare in un prossimo futuro ad una richiesta di contributo delle famiglie alle spese per i Servizi Accessori ai Servizi prettamente Socio Assistenziali .

7 Prospettive future

Le prospettive della Cooperativa CHV sono innanzi tutto quelle di portare a compimento i progetti di sviluppo dei servizi del territorio, ovvero creare una rete territoriale di servizi per l'area disabilità che possa sostenere la persona disabile nella varie fasi della propria esistenza.

*Per fare questo serve un forte **sostegno istituzionale** ed un altrettanto forte **coinvolgimento del tessuto sociale, associativo e cooperativistico** nel processo di comprensione dei bisogni e di rielaborazione degli stessi per far sì che ciò che si fa e si andrà a fare risponda a questi bisogni.*

L'elaborazione futura del Bilancio di Responsabilità Sociale dovrà essere dunque improntata a sviluppare una attenta partecipazione di tutti i portatori di bisogni e dovrà essere il frutto di una analisi approfondita di tutti gli indicatori che emergeranno.

Suzzara, li 29/03/2012.

*Il Presidente
(sig. Volta Ernesto)*

Il sottoscritto Volta Ernesto, in qualità di amministratore, consapevole delle responsabilità penali previste in caso di falsa dichiarazione, attesta ai sensi dell'art. 47 D.P.R. 445/2000, la corrispondenza del presente documento a quello conservato agli atti della società.

**C.H.V. Cooperativa Sociale di
Solidarietà a r.l. ONLUS**

Sede Legale Via Amendola, 5 46029 Suzzara MN
Tel/Fax 0376 534170 - e-mail coopchv@email.it - www.chvcoop.org

Sede Operativa del Centro Diurno Disabili C.D.D.
Via Democrito 13 46029 Suzzara MN
Tel. / Fax 0376 521714 e-mail: cse_suzzara@yahoo.it

Sede Operativa del Servizio Formativo all 'Autonomia S.F.A.
Piazza Sordello 10 46020 Palidano di Gonzaga MN
Tel. / Fax 0376 523006 e-mail: spiazziamoli@tiscali.it