

# 2022

## CSSA

Cooperativa  
Sociale  
Servizi  
Associati

Bilancio

Sociale

# LETTERA DEL PRESIDENTE

---

Sono lieto di presentare il Bilancio Sociale 2022 della nostra Cooperativa, un documento che racconta un anno di importanti cambiamenti e sfide che abbiamo affrontato con determinazione e spirito di reazione.

Innanzitutto, desidero sottolineare il contesto interno segnato dalle dimissioni del Presidente Giovanni Claudio Schiavon, evento che ha comportato una riorganizzazione interna, ma anche l'impatto negativo del contesto esterno, caratterizzato dalla pandemia, il conflitto, il rincaro dei carburanti ed energia e l'aumento dell'inflazione. Nonostante tutto ciò, la Cooperativa ha deciso di non subire, ma di reagire.

Questo documento racconta di una Cooperativa che si è riorganizzata ed ha provato ad affacciarsi al territorio proponendo nuove iniziative pur mantenendo e facendo crescere i suoi servizi storici. Responsabili, Coordinatori ed operatori tutti in questo 2022 hanno lavorato per ampliare e innovare le attività proposte agli ospiti e agli utenti; nella sezione dedicata ai Servizi si racconta sinteticamente tutto ciò ma un maggiore valore al grande lavoro fatto è stato dato, nel corso dell'anno, dal nostro Ufficio Marketing che ha documentato e condiviso le diverse attività attraverso i vari canali di comunicazione (social, sito internet, portale).

Il successo di questa riorganizzazione è stato possibile grazie alla più importante risorsa della Cooperativa: i Soci e i lavoratori tutti. I numeri ci dicono che la nostra è una realtà grande e diversificata e per questo aumentare la fidelizzazione e cercare di incrementare la compagine sociale non è sempre obiettivo semplice

da raggiungere ma nell'anno appena conclusosi abbiamo riscontrato un aumento della partecipazione alle iniziative proposte dalla Cooperativa, l'evidenza più importante di ciò è data dalla maggiore presenza dei Soci alle Assemblee; sono state importanti per fare questo le iniziative promosse dalla Direzione rivolte ai Soci, l'investimento crescente nell'ambito della Comunicazione e i diversi progetti di Formazione di Sviluppo.

L'investimento in ambito formativo è stato anche di carattere tecnico e professionalizzante ed ha permesso di accrescere e internalizzare alcune competenze permettendo una riorganizzazione con nuova redistribuzione delle responsabilità.

Il documento che segue a queste mie brevi note, è il risultato di un anno di grande lavoro e impegno da parte di tutta la Cooperativa e sono convinto che i dati e le descrizioni riportate nel Bilancio Sociale 2022 siano la testimonianza del nostro impegno e della nostra determinazione nel portare avanti la nostra missione e la nostra visione.

Ringrazio tutti i Soci e i lavoratori per il contributo che hanno dato in questo anno, e sono certo che anche nel futuro ci aspettano nuove sfide e nuove opportunità da affrontare insieme.

Cordiali Saluti

Il Presidente  
**Andrea Pivetta**



# NOTA METODOLOGICA

---

Il Bilancio Sociale intende fornire una visione di sintesi della Cooperativa: i valori, la storia, il presente, le principali novità e gli obiettivi per il futuro. Questo strumento consente di integrare le informazioni sui risultati economici, fornite dal Bilancio di Esercizio, con descrizioni e dati che raccontano il vissuto della Cooperativa nell'ultimo anno.

Il Bilancio Sociale della Cooperativa Sociale Servizi Associati ha come riferimento le richieste previste dalle Linee Guida per la redazione del bilancio sociale, si ispira alle linee guida del GBS (Gruppo Bilancio Sociale) e alle Linee guida per la redazione del Bilancio Sociale delle organizzazioni non profit dell'Agenzia per il terzo settore (2011). Inoltre, segue le richieste specifiche previste dal Codice del Terzo Settore (D. Lgs 117/2017) e, nello specifico, dalle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti locali del Terzo Settore.

Il lavoro per la redazione e la pubblicazione del documento è stato eseguito dalla Direzione, dai Responsabili di Servizio, dall'Area Risorse Umane e dall'Area Comunicazione e Marketing con l'apporto di alcune figure amministrative (Responsabile Sistemi di Gestione, Coordinatrice Ufficio Amministrazione e Referente per la Flotta aziendale).

## Info

Le informazioni del presente documento si riferiscono al periodo **01/01/2022 – 31/12/2022**

Il Consiglio di Amministrazione ha preso visione e ha approvato il Bilancio Sociale in data: **31/03/2023**.

**Per maggiori informazioni è possibile scrivere all'indirizzo mail: [info@cssa.it](mailto:info@cssa.it).**

Il documento è stato analizzato anche dal Collegio Sindacale che ne ha dato conto nella Relazione, attestando la conformità alle Linee Guida sopra menzionate. Infine, è stato approvato in sede di Assemblea dei Soci, in data 19/05/23.

Il documento è stato divulgato attraverso la pubblicazione nel sito internet della Cooperativa ed è stato pubblicato nel Portale dedicato a tutti i Soci e lavoratori di CSSA.

# IDENTITÀ E GOVERNANCE



# Chi siamo

---

CSSA – Cooperativa Sociale Servizi Associati – è una cooperativa sociale di tipo A, è composta da oltre seicento lavoratori e da 38 anni svolge attività nell'ambito dei servizi sociali, sanitari e assistenziali. CSSA opera in tutte le province del Veneto, in particolare nei territori di Venezia, Belluno, Treviso, Padova e Vicenza.

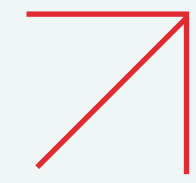
In questi anni di esperienza il modello organizzativo e la proposta progettuale della Cooperativa si sono evoluti nella direzione di una maggiore efficienza ed efficacia per giungere alla “gestione globale” dei servizi secondo uno standard di qualità e una filosofia che da sempre pone al centro le persone.

La gamma di servizi, che nel tempo si è ampliata e sempre più diversificata, ha richiesto una crescita di risorse strumentali, strutturali e soprattutto umane che costituiscono l'attuale patrimonio di CSSA.

CSSA ha la sua sede centrale a Spinea (VE) ed è iscritta all'Albo Regionale e Nazionale delle Cooperative Sociali.



# Le tappe della nostra storia



Nasce la Cooperativa, originariamente con il nome di “Cooperativa Servizi del Miranese”, da un’iniziativa di una ventina di persone animate dal desiderio di diventare imprenditori di sé stessi, operando a servizio del territorio e perseguendo i valori della democrazia e della solidarietà. L’autoimprenditorialità e la mutualità caratterizzano sin da subito l’identità della Cooperativa. Le prime sfide sono quelle della sostenibilità economica, della strutturazione e organizzazione della Cooperativa, dell’affermazione dei principi cooperativistici.



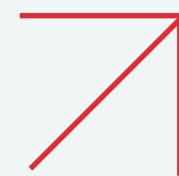
CSSA si iscrive all’Albo Regionale Veneto delle Cooperative Sociali ed è riconosciuta come Onlus (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale).

## 1984

## 1996

## 1991

## 1997



La Cooperativa diventa cooperativa sociale di tipo A. Gli anni Novanta sono gli anni in cui la Cooperativa cambia denominazione (diventando CSSA – Cooperativa Sociale Servizi Associati) e progressivamente evolve la propria offerta dalla interposizione di manodopera alla progettazione ed erogazione dei servizi nell’ambito dei servizi sociali, sanitari e assistenziali. In questi anni, la Cooperativa si afferma per la sua capacità di aggiudicazione delle gare d’appalto e si distingue dalle altre cooperative del territorio per la capacità di esprimere una nuova forza imprenditoriale e di innovazione.



1997 CSSA entra a far parte di “Intesa Trasporti Società Cooperativa Sociale Consortile ONLUS”, poi rinominata “Conorzio Vision”.

anni  
'00/'10

Le tappe della nostra storia



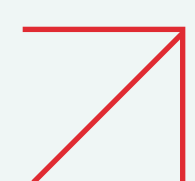
CSSA sposta la sua sede centrale da Mirano (VE) a Spinea (VE), in via del Commercio 4, all'interno di una struttura idonea al continuo sviluppo delle attività della Cooperativa. La struttura ospita i numerosi uffici di cui si compongono le aree amministrative e produttive, un ampio parcheggio in grado di accogliere gran parte del parco mezzi, un impianto lavaggio, un distributore di carburante e una moderna officina meccanica. Gli

anni 2000 sono gli anni del consolidamento dei servizi esistenti (trasporto sociale, trasporto in ambulanza ed emergenza), dello sviluppo dei servizi in accreditamento (in particolare nell'ambito della salute mentale), del consolidamento dell'organizzazione a partire dalla strutturazione delle diverse funzioni aziendali fino all'individuazione di una nuova classe dirigente che possa dare continuità e sviluppo al progetto iniziale.

# 2002

# 2001

# 2008



CSSA ottiene la certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità secondo la Norma ISO 9001 per l'attività di Trasporto Pubblico di Linea. Tale certificazione viene poi estesa e adeguata negli anni a tutte le altre attività svolte dalla Cooperativa secondo le successive versioni della Norma.



CSSA compie la cessione di un ramo d'azienda che ha interessato le attività di trasporto pubblico locale. Da tale operazione nasce Auriga Società Cooperativa. Negli "anni della crisi" CSSA reagisce positivamente grazie alle scelte di specializzazione e di differenziazione fatte negli anni precedenti, affermando la propria leadership in Veneto e fra le cooperative sociali nell'ambito dei trasporti sociali e dei servizi sanitari.



CSSA adotta le linee guida del Sistema UNI INAIL, dopo avere implementato nel tempo un Sistema per la Gestione della Sicurezza nei luoghi di lavoro che ha coinvolto l'intera compagine dei lavoratori in programmi di formazione e sorveglianza sanitaria (in ottemperanza a quanto previsto dal D. Lgs. 81/2008).

CSSA aderisce al C.S.U. (Consorzio Sociale Unitario) "G. Zorzetto", con sede in via Asseggiano 41/N, Mestre, grande Consorzio che riunisce ben 19 cooperative venete.

# 2016

# 2019

# 2017



CSSA affitta il ramo d'azienda dalla Cooperativa "La Rivincita", fatto che contribuisce a introdurre nuove tipologie di servizi nel settore della disabilità.



In ottemperanza al Decreto 112/2017 "Revisione della disciplina in materia di impresa sociale", CSSA acquisisce di diritto, in quanto cooperativa sociale, la qualifica di Impresa Sociale. L'Impresa Sociale, per definizione, esercita in via principale attività di interesse generale per il perseguimento di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale

anni  
'10/'20



↗ CSSA raggiunge un altro importante traguardo: l'ottenimento delle certificazioni dei Sistemi di Gestione ISO 45001 (Gestione Sicurezza sul Lavoro), ISO 39001 (Gestione Sicurezza Stradale), ISO 14001 (Gestione Ambientale), che vanno ad aggiungersi al Sistema di Gestione per la Qualità (ISO 9001) già conseguito nel 2001.

CSSA prende in gestione, per la prima volta, servizi destinati a Minori: Comunità Educative, Comunità Educativo- Riabilitative e Comunità Mamma Bambino.

2020

2022

2021

↗ CSSA consta di oltre 600 lavoratori, tra Soci, Dipendenti e Collaboratori che operano in due principali aree produttive: Trasporti e Persona. I servizi sono pianificati, progettati e gestiti dal personale CSSA e sono rivolti alla mobilità, al sostegno, alla riabilitazione e all'assistenza di persone in situazioni di fragilità, disagio e non autosufficienza; ma sono anche rivolti all'educazione, alla crescita e all'arricchimento culturale di giovani e bambini.

↗ CSSA apre un Centro educativo specialistico che propone servizi di sostegno allo studio indirizzati a ragazzi in età scolare che ricercano aiuto nella gestione del proprio percorso scolastico e formativo, a studenti con disturbi dell'apprendimento e bisogni educativi speciali.

# Missione, Visione e Valori

---

CSSA si prefigge di perseguire l'interesse generale della comunità territoriale di appartenenza, di favorire la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini tramite la gestione di servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi, sanitari e di trasporto persone.

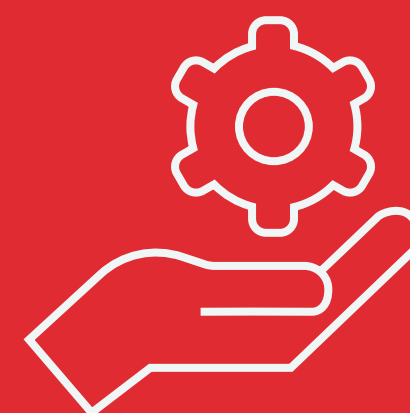
Inoltre, CSSA si prefigge di garantire la continuità di occupazione per i Soci e di contribuire al miglioramento delle loro condizioni economiche, sociali, professionali tramite l'esercizio in forma privata dell'impresa.

CSSA, attraverso l'abbattimento di ogni tipo di barriera – fisica, psicologica, sociale e culturale – immagina e lavora per un mondo in cui ogni persona possa autorealizzarsi attraverso la piena espressione dei propri potenziali.



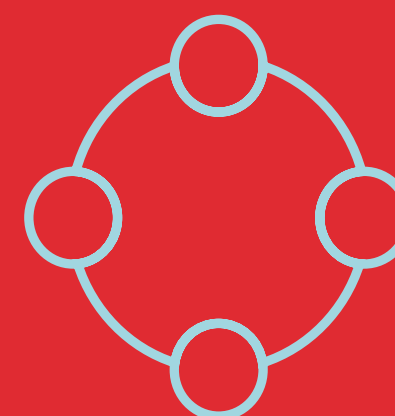
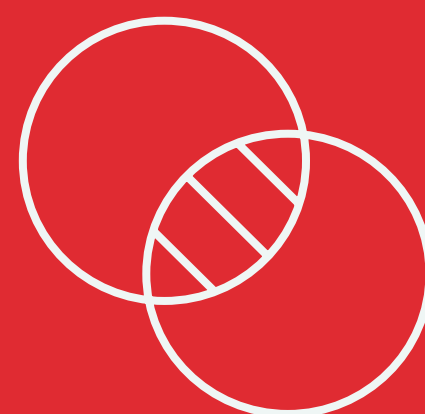
Nel Codice Etico sono inoltre elencati i valori  
su cui la Cooperativa fonda la propria identità e il proprio operare:

**DEMOCRAZIA**



**SUPPORTO** AL  
TERRITORIO

**TRASPARENZA**



**COLLABORAZIONE**

**PERSONA** AL CENTRO  
DEL NOSTRO  
AGIRE



**RESPONSABILITÀ**



# ELEMENTI QUALIFICANTI DI GESTIONE

# I Sistemi di Gestione

Dal 2001 CSSA è certificata per il Sistema di Gestione Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001, adeguando il sistema nel corso degli anni alle nuove edizioni della norma.

Nel luglio 2020 la Cooperativa ha acquisito le certificazioni UNI EN ISO 39001-14001-45001 costituendo così un sistema di gestione integrato: formato da procedure e istruzioni operative comprensive di tutti gli aspetti relativi al campo di applicazione delle diverse norme.

Si rimanda al sito [www.cssa.it](http://www.cssa.it) per la consultazione della “Politica del Sistema di Gestione Integrato”, documento fondamentale per esprimere i valori e gli obiettivi di CSSA.

Nel corso del 2022 è proseguita l'attività di implementazione e di miglioramento del sistema, attraverso l'analisi dei processi, l'aggiornamento di alcune procedure e il rinnovamento del sistema di audit di prima parte anche grazie all'aggiornamento della formazione degli auditor aziendali, che hanno frequentato il corso relativo alle norme 45001 e 14001.

---

## UNI EN ISO 9001:2015

La norma specifica i requisiti di un sistema di gestione per la qualità quando un'organizzazione:

- a) ha l'esigenza di dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità prodotti o servizi che soddisfino i requisiti del cliente ed i requisiti cogenti applicabili;
- b) mira ad accrescere la soddisfazione del cliente tramite l'applicazione efficace del sistema, compresi i processi per il miglioramento del sistema stesso ed assicurare la conformità ai requisiti del cliente ed ai requisiti cogenti applicabili.

---

## UNI ISO 39001:2016

La norma specifica i requisiti per il sistema di gestione in sicurezza del traffico stradale (RTS – Road Traffic Safety) per consentire ad un'organizzazione che interagisce con il sistema del traffico stradale di ridurre le morti e le lesioni gravi dovute agli incidenti stradali sui quali può intervenire. I requisiti della ISO 39001 includono lo sviluppo e l'applicazione di una politica RTS adeguata, lo sviluppo di obiettivi e piani d'azione correlati ad essa, che considerino requisiti legali e altri sottoscritti dall'organizzazione, nonché le informazioni sugli elementi e i criteri correlati al sistema RTS che l'organizzazione identifica come quelli che ha la possibilità di controllare e sui quali può intervenire.

---

## UNI EN ISO 14001:2015

La norma specifica i requisiti di un sistema di gestione ambientale che un'organizzazione può utilizzare per sviluppare le proprie prestazioni ambientali. La norma è destinata ad un'organizzazione che desidera gestire le proprie responsabilità ambientali in un modo sistematico: aiuta a raggiungere gli esiti attesi e si applica agli aspetti ambientali delle attività che l'organizzazione determina di poter controllare o influenzare, considerando una prospettiva del ciclo di vita.

---

## UNI ISO 45001:2018

La norma specifica i requisiti per un sistema di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro (SSL) e fornisce una guida per il suo utilizzo, al fine di consentire alle organizzazioni di predisporre luoghi di lavoro sicuri e salubri, prevenendo lesioni e malattie correlate al lavoro, nonché migliorando proattivamente le proprie prestazioni relative alla SSL.

La norma facilita l'organizzazione nel raggiungimento dei risultati attesi del suo sistema di gestione per la S.S.L.; ovvero:

- a) miglioramento continuo delle prestazioni relative alla S.S.L.;
- b) soddisfacimento dei requisiti legali e di altri requisiti;
- c) raggiungimento degli obiettivi per la S.S.L.

# Autorizzazione all'Esercizio e Accreditemento Istituzionale

Le Strutture attinenti ai servizi Salute Mentale, Disabilità e Minori sono autorizzate e accreditate ai sensi della L.R. Veneto 22/2002; sono autorizzate e accreditate anche le attività di Trasporto Sanitario. Tale normativa prevede che tutte le attività sanitarie, socio-sanitarie e sociali possiedano un'autorizzazione all'esercizio a garanzia dell'alto livello tecnico professionale e scientifico assicurato nell'erogazione del servizio, dell'efficienza e dell'efficacia nello svolgimento dello stesso e dell'appropriatezza rispetto ai reali bisogni dell'utenza a cui esso è rivolto. L'accreditamento istituzionale, invece, si basa sulla logica del "miglioramento continuo" e richiede quindi un impegno all'innalzamento della qualità delle prestazioni.

La stessa Regione Veneto, per tramite delle Aziende Sanitarie e di Azienda Zero, si occupa di svolgere le relative verifiche periodiche per il mantenimento degli standard qualitativi e per il rinnovo dei provvedimenti. Nel 2022 sono state effettuate le verifiche di autorizzazione e accreditamento presso il Centro Diurno Disabili Sant'Alvise di Venezia, per il cambio di titolarità dell'attività dall'ULSS 3 Serenissima a CSSA. La verifica di rinnovo autorizzazione all'esercizio è stata sostenuta anche per l'attività del Centro Diurno Disabili La Rivincita e, presso la sede di Monselice (PD) anche per l'attività di trasporto sanitario.



## HACCP

---

Le Strutture attinenti ai servizi Salute Mentale, Disabilità e Minori sono autorizzate e accreditate ai sensi della L.R. Veneto 22/2002; sono autorizzate e accreditate anche le attività di Trasporto Sanitario.

Tale normativa prevede che tutte le attività sanitarie, socio – sanitarie e sociali possiedano un'autorizzazione all'esercizio a garanzia dell'alto livello tecnico professionale e scientifico assicurato nell'erogazione del servizio, dell'efficienza e dell'efficacia nello svolgimento dello stesso e dell'appropriatezza rispetto ai reali bisogni dell'utenza a cui esso è rivolto. L'accreditamento istituzionale, invece, si basa sulla logica del "miglioramento continuo" e richiede quindi un impegno all'innalzamento della qualità delle prestazioni.

La stessa Regione Veneto, per tramite delle Aziende Sanitarie e di Azienda Zero, si occupa di svolgere le relative verifiche periodiche per il mantenimento degli standard qualitativi e per il rinnovo dei provvedimenti.

Nel 2022 sono state effettuate le verifiche di autorizzazione e accreditamento presso il Centro Diurno Disabili Sant'Alvise di Venezia, per il cambio di titolarità dell'attività dall'ULSS 3 Serenissima a CSSA.

La verifica di rinnovo autorizzazione all'esercizio è stata sostenuta anche per l'attività del Centro Diurno Disabili La Rivincita e, presso la sede di Monselice (PD) anche per l'attività di trasporto sanitario.

## Privacy

---

Nel rispetto della normativa vigente la Cooperativa persegue l'obiettivo di contribuire alla salvaguardia e al miglioramento dei diritti degli interessati al trattamento dei dati personali anche attraverso una crescita culturale, a tutti i livelli dell'Organizzazione, tramite erogazione di specifici percorsi formativi.

Viene attuato un sistema di analisi e valutazione delle minacce che possono recare danno agli interessati e alla Cooperativa, in base all'evoluzione che correla gli aspetti organizzativi, procedurali, tecnici, informatici e logistici.

Da un punto di vista informatico sono state attuate misure di prevenzione e di controllo quali: l'inventario hardware e software della Cooperativa, il Regolamento Interno per l'Utilizzo

delle Strumentazioni Informatiche. Per quanto concerne la documentazione cartacea, sono stati disposti spazi di archiviazione opportunamente controllati.

Considerate le caratteristiche della Cooperativa, nel rispetto della normativa vigente, è presente la figura di Data Protection Officer che, tra le diverse attività, si occupa anche di svolgere audit di verifica per il rispetto delle procedure aziendali.

Nel corso del 2022 si è data attuazione a procedure e istruzioni specifiche oltre allo svolgimento di attività di audit.



# Il Codice Etico e il Modello di Organizzazione e Gestione

Il Codice Etico di CSSA racchiude ed esplicita i principi, i valori, gli impegni e le responsabilità etiche che gli amministratori, i Soci e i lavoratori intendono porsi nella conduzione e nella gestione dei propri servizi e attività, fungendo da linea-guida per la condotta e l'operato.

L'attuale Codice Etico è stato redatto e approvato dall'Assemblea dei Soci nel 2021. I principi di riferimento, derivati dalla Dichiarazione di identità cooperativa e dalla Costituzione italiana, a cui la Cooperativa conforma lo svolgimento della propria azione sociale e imprenditoriale sono:

01.

---

Adesione  
Libera e Volontaria

02.

---

Controllo Democratico  
da parte dei Soci

03.

---

Partecipazione  
economica dei Soci

04.

---

Autonomia  
ed Indipendenza

05.

---

Educazione, Formazione  
ed Informazione

06.

---

Salute dei lavoratori  
e Sicurezza sul Lavoro

07.

---

Cooperazione  
tra cooperative

08.

---

Interesse verso la  
comunità

09.

---

Tutela dell'ambiente

Nel Codice Etico sono inoltre elencati i valori su cui la Cooperativa fonda la propria identità e il proprio operare:

01.

**Persona  
al centro del  
nostro agire**

02.

**Responsabilità**

03.

**Trasparenza**

04.

**Collaborazione**

05.

**Sostegno  
al territorio**

06.

**Democraticità**

Il Codice Etico è parte integrante del Modello di Organizzazione e Gestione che CSSA ha costituito nel 2022. Il Consiglio di Amministrazione e la Direzione hanno infatti intrapreso un percorso di analisi e valutazione in merito al rischio di commissione dei reati presupposto previsti dalla L. n. 231/2001 e alle procedure e prassi già in essere per limitare tali rischi.

Con la chiusura dell'anno il CdA ha approvato il documento che descrive il Modello (MOG) e nominato un Organismo di Vigilanza monocratico.

Il 2023 sarà l'anno in cui, a seguito della dovuta formazione e divulgazione, si avvieranno nuove procedure di controllo interno che coinvolgeranno i lavoratori tutti

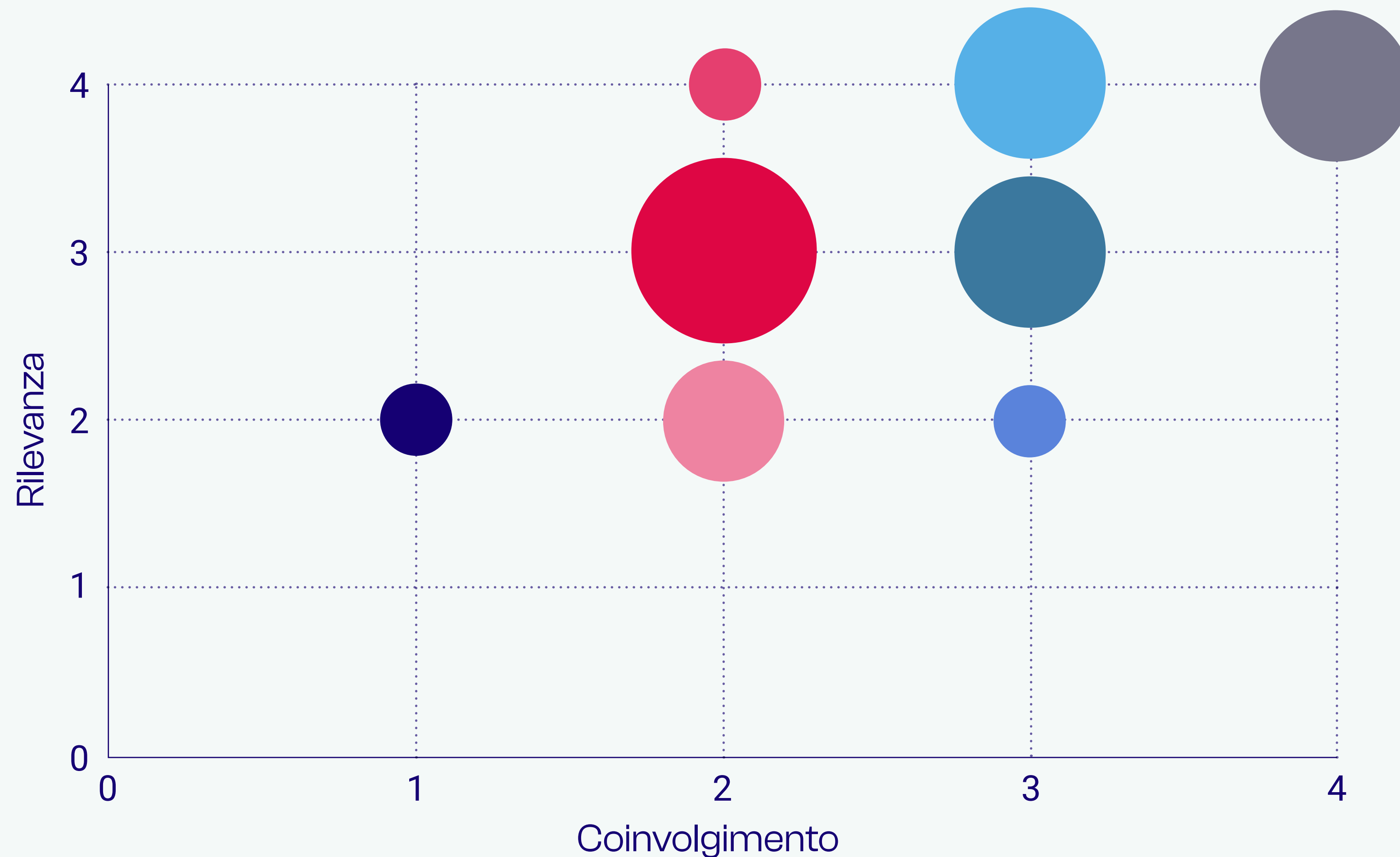
attraverso la possibilità di segnalare all'Organismo di Vigilanza i comportamenti non conformi al MOG aziendale e al Codice Etico. I sistemi di controllo impegneranno ancor più i cosiddetti "apicali", figure di Dirigenti e Responsabili, in momenti di valutazioni su dati ed indicatori specifici che descriveranno l'andamento della Cooperativa.

Destinatari dei contenuti del MOG e del Codice Etico saranno Soci, lavoratori, amministratori, collaboratori e tutti coloro che instaureranno rapporti o relazioni (anche indiretti o temporanei) con la Cooperativa.

# STAKEHOLDER E PARTNERSHIP



# Stakeholder



L'immagine riportata colloca le principali categorie di portatori di interesse in un grafico che considera la rilevanza di ogni categoria per il mantenimento dei servizi e lo sviluppo della Cooperativa e il grado di coinvolgimento che quest'ultima ha attuato nel corso del 2022.

La grandezza e il colore delle "bolle" indicano quante e quali categorie di stakeholder sono state valutate allo stesso modo.

La valutazione è fatta su una scala di 4 gradi:

- 1 = basso
- 2 = medio
- 3 = medio – altro
- 4 = alto.

Emerge che le categorie che ricoprono un ruolo rilevante per CSSA e che risultano quindi maggiormente oggetto di coinvolgimento sono i lavoratori tutti e i clienti nel duplice significato di clienti e utenti.



## Contesto - Partnership (rete territoriale)

La configurazione societaria e la tipologia di servizi erogati creano per la Cooperativa un contesto di riferimento fortemente normato: sono infatti da considerare le normative relative alla cooperazione sociale, al terzo settore, al personale e quelle relative ai contratti di concessione, agli appalti pubblici e alle procedure di gara.

Le norme relative alla sicurezza e all'ambiente, che riguardano trasversalmente ogni attività, comportano adempimenti aggiuntivi e specifici soprattutto per l'ambiente officina e per la Sede.

Le normative di autorizzazione e accreditamento costituiscono invece il quadro di riferimento per la maggior parte dei servizi erogati.

Come per tutte le realtà, il contesto esterno del 2022 è risultato particolarmente impegnativo a causa delle conseguenze di eventi ed emergenze che hanno caratterizzato quest'ultimo anno: dagli strascichi dell'epidemia da Sars Cov-2, alle minacce dell'insorgenza di nuove epidemie (West Nile e Vaiolo delle Scimmie) fino alle conseguenze economicamente rilevanti del conflitto tra Russia e Ucraina.

Nella sua lunga storia CSSA ha creato importanti rapporti di collaborazione soprattutto nell'ambito della cooperazione sociale: è parte delle due associazioni di categoria Legacoop Veneto e Confcooperative Venezia che favoriscono i rapporti con le altre cooperative e svolgono importanti attività di rappresentanza. Di rilevanza strategica è inoltre la partecipazione ai Piani di Zona, strumento di implementazione degli obiettivi del PNRR e di programmazione socio-sanitaria del territorio in cui enti pubblici e privati operano in rete.

CSSA appartiene al Consorzio Vision che raggruppa cooperative di Veneto, Emilia Romagna e Friuli Venezia Giulia; si distingue principalmente per la sua capacità



progettuale supportata da una efficace ed efficiente organizzazione; l'azienda è leader nei servizi di trasporto sanitario e sociale.

La Cooperativa aderisce inoltre al Consorzio Sociale Unitario C.S.U. Zorzetto che si impegna nella creazione di opportunità occupazionali attraverso la realizzazione di varie tipologie di servizi, per promuovere e valorizzare le imprese associate. Importante è infine la rete di partner costituita non solo da cooperative ma anche da aziende di diversa natura e provenienza.

Nel 2022 la Cooperativa ha intrapreso nuove attività, descritte nei paragrafi di seguito, con l'obiettivo di creare servizi rivolti a privati cittadini e di instaurare collaborazioni con nuovi enti del territorio veneziano.

# SOCI COOPERATORI

E ASSETTO SOCIETARIO



# Organigramma della Governance



## Assemblea dei Soci

**La compagine sociale costituisce l'Assemblea dei Soci, tutti gli iscritti al Libro dei Soci da almeno 90 giorni possono partecipare alle assemblee con il diritto di voto (secondo il principio democratico "una testa, un voto"); per coloro che non possono intervenire personalmente agli incontri dell'Assemblea, è prevista la facoltà di farsi rappresentare da altro Socio avente diritto di voto (c.d. diritto di delega).**

**Diritto dei Soci è anche esaminare il Libro dei Soci, il Libro delle Adunanze e delle deliberazioni dell'Assemblea, nel rispetto della specifica procedura.**

---

I Soci inoltre, in forma libera e su base volontaria, possono conferire denaro a titolo di prestito da impiegare per il conseguimento dell'oggetto sociale della Cooperativa; il vantaggio per loro risiede nella possibilità di fare un investimento a rendimento agevolato ed esente da spese di gestione.

Tale attività è disciplinata dalla legge e da un Regolamento specifico deliberato dall'Assemblea dei Soci. La legge definisce l'importo massimo di prestito che la Cooperativa può accettare da ciascun Socio / persona fisica e il tasso di remunerazione corrisposto.

La compagine sociale di CSSA alla data del 31/12/2022 era costituita da 356 Soci lavoratori e 17 Soci volontari. L'Assemblea si riunisce ordinariamente due volte l'anno: per l'approvazione del Bilancio di Esercizio dell'anno precedente e solitamente nel mese di dicembre per fare una prima sintesi dell'andamento delle attività annuali. Qualora le risultanze del Bilancio di Esercizio lo consentano, l'Organo amministrativo può proporre all'Assemblea la possibilità di destinare ai Soci parte degli utili di esercizio a titolo di ristorno. Nel 2022 questo non si è verificato.





**Nell'anno 2022 si sono svolte due Assemblee dei Soci. La prima nel mese di luglio, alla quale hanno presenziato 87 Soci, nella quale sono stati presentati e approvati i Bilanci di Esercizio e Sociale relativi all'anno 2021.**

**In questa occasione il Presidente, Giovanni Claudio Schiavon, ha annunciato il suo ritiro dalla carica di Presidente e consigliere; il Consiglio di Amministrazione ha, nella medesima occasione, presentato il suo nuovo Presidente e Legale Rappresentate della Cooperativa: il sig. Andrea Pivetta, già Dirigente, Responsabile Area Trasporti e consigliere di amministrazione.**

Nel mese di dicembre i Soci sono stati convocati per due incontri: un'Assemblea straordinaria (a cui hanno presenziato 41 Soci) nella quale è stato sottoposto ad approvazione l'adeguamento dello Statuto della Cooperativa, in particolare in merito alla nomina di un Vice Presidente. In seguito, nello stesso mese di dicembre, il Consiglio di Amministrazione ha nominato come Vice Presidente il dott. Stefano Pattaro, già Dirigente, Responsabile dell'Area Persona e consigliere di amministrazione.

In occasione dell'Assemblea ordinaria di fine anno, alla quale erano presenti 107 Soci, la Direzione ha riferito invece le principali novità dell'anno e i primi risultati economici, in occasione è stato presentato il Modello di Organizzazione e Gestione 231 ancora in fase di implementazione ed è stata approvata la Policy tutela Infanzia, Adolescenza e Soggetti fragili, infine è stato dedicato un momento anche alle premiazioni del concorso #Esprimiti, giunto alla sua seconda edizione.

# Consiglio di Amministrazione

La Cooperativa nel 2022 è stata amministrata da un Consiglio composto da 9 Consiglieri tutti membri interni. Lo Statuto prevede che il Consiglio di Amministrazione sia costituito da un minimo di 5 fino ad un massimo di 9 membri. Nell'anno 2022 il C.d.A. si è radunato in 12 incontri con una percentuale media di presenza dei Consiglieri pari al 100%. Il compenso previsto per ciascun Consigliere è pari a €3.000 lordi annui. Gli Amministratori non possono essere nominati per un periodo superiore a tre esercizi.

Nome e Cognome	Nascita	Professione	Nomina	Periodo della Carica
<i>Presidente Legale Rappresentate</i> Pivetta Andrea	19/03/1972	<i>Responsabile Area Trasporti e Officina</i>	luglio 2021 come Presidente: luglio 2022	fino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2024
<i>Vice Presidente Consigliere Delegato</i> Pattaro Stefano	29/01/1976	<i>Responsabile Area Persona, Area Amministrazione, Area IT, Sicurezza</i>	luglio 2021 come Vice Presidente: dicembre 2022	fino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2024
<i>Consigliere Delegato</i> Strano Andrea	26/06/1981	<i>Responsabile Area Comunicazione e Formazione di Sviluppo, Area Risorse Umane, Area Sistemi di Gestione</i>	luglio 2021	fino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2024
<i>Consigliere Delegato</i> Lopez Simona	11/02/1968	<i>Coordinatrice Ufficio Risorse Umane</i>	luglio 2021	fino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2024
<i>Consigliere Delegato</i> Marino Eugenio	29/03/1984	<i>Responsabile Servizi di Trasporto</i>	luglio 2021	fino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2024
<i>Consigliere</i> Casagrande Gianna	25/01/1981	<i>Responsabile Servizi Territoriali Sanitari</i>	luglio 2021	fino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2024
<i>Consigliere</i> Mansenadore Daniele	21/06/1974	<i>Coordinatore Ufficio IT</i>	settembre 2022	fino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2024
<i>Consigliere</i> Rodi Marica	26/05/1976	<i>Responsabile Servizi Salute Mentale</i>	luglio 2021	fino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2024
<i>Consigliere</i> Vercesi Matteo	12/02/1975	<i>Responsabile Servizi Minori ed Infanzia</i>	luglio 2021	fino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2024

# Collegio Sindacale

L'attività di vigilanza di CSSA ai sensi dell'art. 2403 del c.c. è affidata al Collegio Sindacale, nominato dall'Assemblea dei Soci e composto da 3 membri effettivi e 2 supplenti, tutti Dottori Commercialisti e Revisori Contabili. Il mandato del Collegio Sindacale ha la stessa durata del mandato del Consiglio di Amministrazione.

Tale organo si riunisce regolarmente con cadenza trimestrale e partecipa regolarmente ai Consigli di Amministrazione e alle Assemblee dei Soci della Cooperativa.

Il compenso annuale complessivo ammonta a € 17.500.

Nome e Cognome	Nascita	Professione	Nomina	Periodo della Carica
<i>Presidente Del Collegio</i> Valentini Alessandro	12/02/1954	<i>Dottore Commercialista e Revisore Contabile</i>	luglio 2021	fino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2024
<i>Sindaco</i> Potenza Sebastiano	08/05/1962	<i>Dottore Commercialista e Revisore Contabile</i>	luglio 2021	fino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2024
<i>Sindaco</i> Spagnuolo Iolanda	17/09/1973	<i>Dottore Commercialista e Revisore Contabile</i>	luglio 2021	fino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2024
<i>Sindaco Supplente</i> Emiliani Battistel Stefano	23/06/1969	<i>Dottore Commercialista e Revisore Contabile</i>	luglio 2021	fino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2024
<i>Sindaco Supplente</i> Scalise Federica	14/05/1974	<i>Dottore Commercialista e Revisore Contabile</i>	luglio 2021	fino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2024

# Società di Revisione

L'attività di revisione del Bilancio dall'anno 2018 è affidata ad una Società di Revisione: RIA GRANT THORNTON S.p.A., avente sede legale in Corso Vercelli, 40 – Milano. Il compenso annuo dovuto per tale attività ammonta ad € 13.000.

Anche l'incarico della Società di Revisione è stato rinnovato dall'Assemblea dei Soci di luglio 2021.

In aggiunta a questi controlli CSSA è sottoposta annualmente a revisione ministeriale delle cooperative dalle Associazioni Legacoop Veneto e Confcooperative Venezia, in alternanza. Tali verifiche vertono su temi quali: natura mutualistica e attività svolta, base sociale, bilancio, sistema di amministrazione e controllo, raggiungimento dello scopo sociale.

---

## Struttura Organizzativa

La struttura organizzativa della Cooperativa prevede che le responsabilità di tutte le aree amministrative e dei servizi siano in capo ad un Direttore.

Figure intermedie e Quadri ricoprono ruoli di responsabilità o di coordinamento in specifici Uffici o Settori. Tali figure, nelle aree amministrative, sono supportate da Referenti a cui è in capo la gestione operativa di specifiche attività; nei Servizi, invece, i Responsabili sono supportati da Coordinatori di Struttura o da Referenti Territoriali che svolgono una funzione organizzativa e di riferimento per i colleghi. I rapporti con i clienti committenti sono generalmente gestiti dal Dirigente coadiuvato dal Responsabile del Servizio, per la gestione operativa del servizio il riferimento dei committenti è solo il Responsabile del Servizi.

# Assemblea dei soci

**C. D. A  
Presidente**

Pivetta Andrea

**Vice  
Presidente**

Pattaro Stefano

Segreteria C. D. A.  
Formenti Luisa

## Direzione Generale

Pattaro Stefano  
Pivetta Andrea  
Strano Andrea

Coord. Ufficio  
Amministrazione Gare  
Favero Monica

**Direttore  
Area S. G. I.**  
Strano Andrea

- **Responsabile Sistemi di Gestione**  
Favero Monica

**Direttore Area  
Risorse Umane**  
Strano Andrea

- **Responsabile Ufficio Risorse Umane**  
Lopez Simona

**Direttore Area  
comunicazione  
e Formazione  
di Sviluppo**  
Strano Andrea

**Direttore Area  
Amministrazione**  
Pattaro Stefano

- **Responsabile Ufficio Amministrazione**  
Malvestio Annalisa

**Direttore  
Area IT**  
Pattaro Stefano

- **Responsabile Ufficio It**  
Masenadore Daniele

**Direttore Area  
Persona**  
Pattaro Stefano

- **Responsabile Servizi**  
Casagrande Gianna  
Parlato Roberta  
Rodi Marica  
Vercesi Matteo

**Direttore  
Sicurezza  
sul lavoro**  
Pattaro Stefano

**Direttore Area  
Trasporti e  
Officina/Mezzi**  
Pivetta Andrea

- **Responsabile Servizi**  
Ballarin Davide  
Calvino Giancarlo  
Marino Eugenio  
Vettori Annamaria
- **Responsabile Amministrazione Mezzi**  
Formenti Luisa  
Leonardo
- **Direttore Tecnico Mezzi**  
Calvino Giancarlo
- **Capo Officina**  
Serpe Leonardo



# LE NOSTRE PERSONE

## Politica del personale

La Cooperativa Sociale Servizi Associati CSSA considera il personale una risorsa di primaria importanza: per questo valorizza le competenze e le esperienze dei collaboratori, garantendo condizioni di lavoro ottimali, il rispetto dei diritti umani e la trasparenza nel processo di selezione del personale, al fine di promuovere un'occupazione responsabile e ispirata a principi che escludano qualsiasi elemento discriminatorio. Nella fase di raccolta e screening dei curriculum vitae viene mantenuto l'equilibrio tra i generi, in base all'effettiva disponibilità dei profili nel mercato del lavoro. Nell'ambito dei colloqui, si assicura che non vengano rivolti al candidato eventuali quesiti che possano rappresentare fonte di discriminazione. Nella definizione dell'offerta economica viene perseguito l'obiettivo dell'equità salariale tra i generi.

A tutti i dipendenti è applicato il Contratto Nazionale delle Cooperative Sociali, al quale la Cooperativa fa riferimento per la definizione delle retribuzioni e la corretta gestione del rapporto di lavoro.

CSSA riconosce la rilevanza e la centralità della formazione e dell'aggiornamento professionale delle proprie risorse, elementi fondamentali nel processo di valorizzazione delle persone. CSSA predispone il piano di formazione obbligatoria, finalizzato a consentire l'aggiornamento costante del personale sulle tematiche previste dalla normativa. La Cooperativa inoltre favorisce in maniera continuativa e strutturata percorsi di formazione professionalizzante e di sviluppo, tenendo conto del fabbisogno specifico delle varie aree.

CSSA persegue l'obiettivo di coinvolgere e motivare i lavoratori sia dal punto di vista professionale che societario, in modo che si sentano promotori e partecipi dello sviluppo della Cooperativa. La forza di CSSA risiede nell'identità dei Soci: per trasmetterla la Cooperativa ha recentemente investito tempo e risorse nella costituzione del percorso formativo "L'impresa del socio", attraverso il quale persegue l'obiettivo di aumentare l'adesione ai valori condivisi, il senso di appartenenza alla compagine sociale, la partecipazione attiva alla realizzazione della Mission attraverso il contributo lavorativo e umano di tutti.





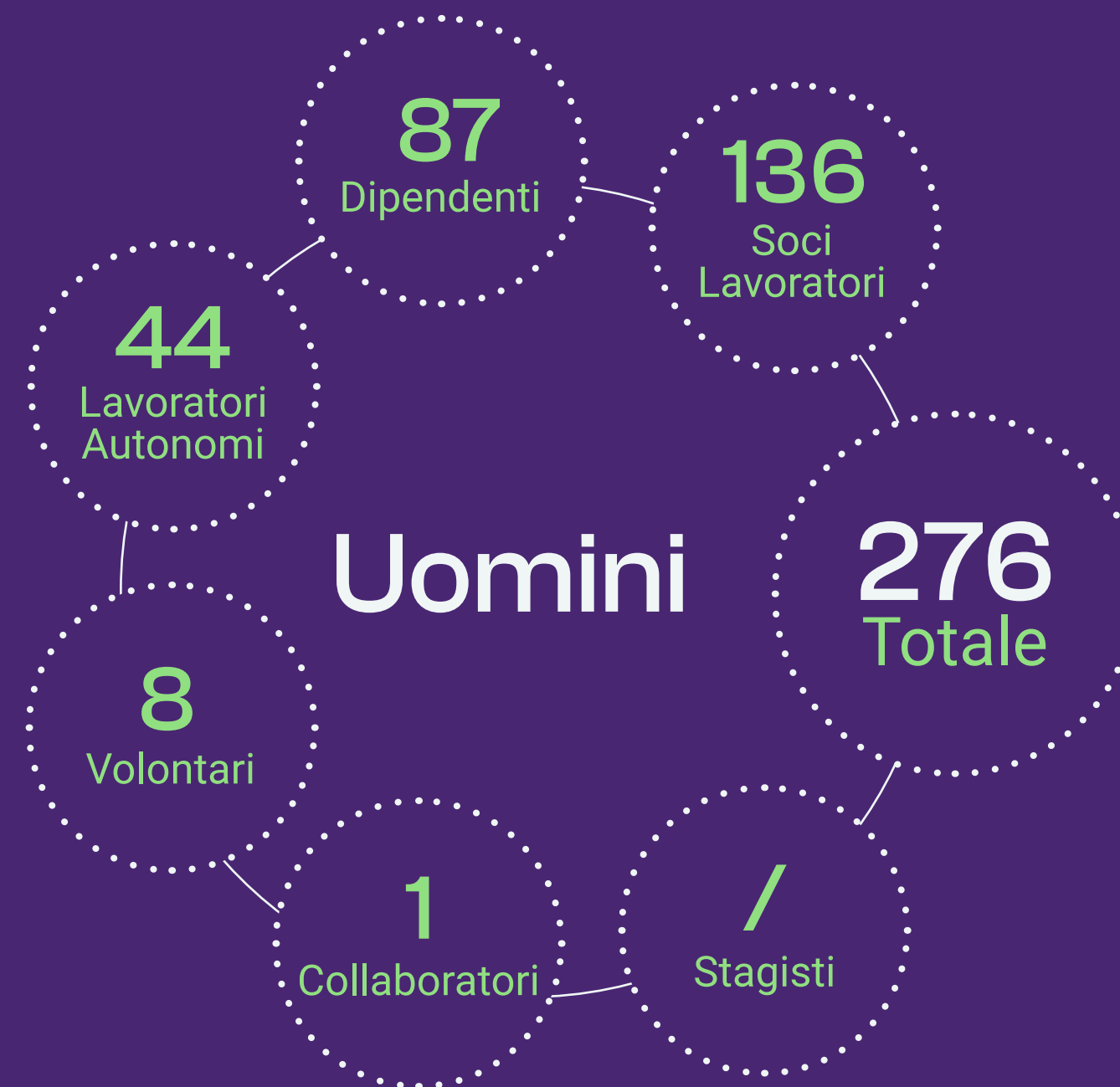
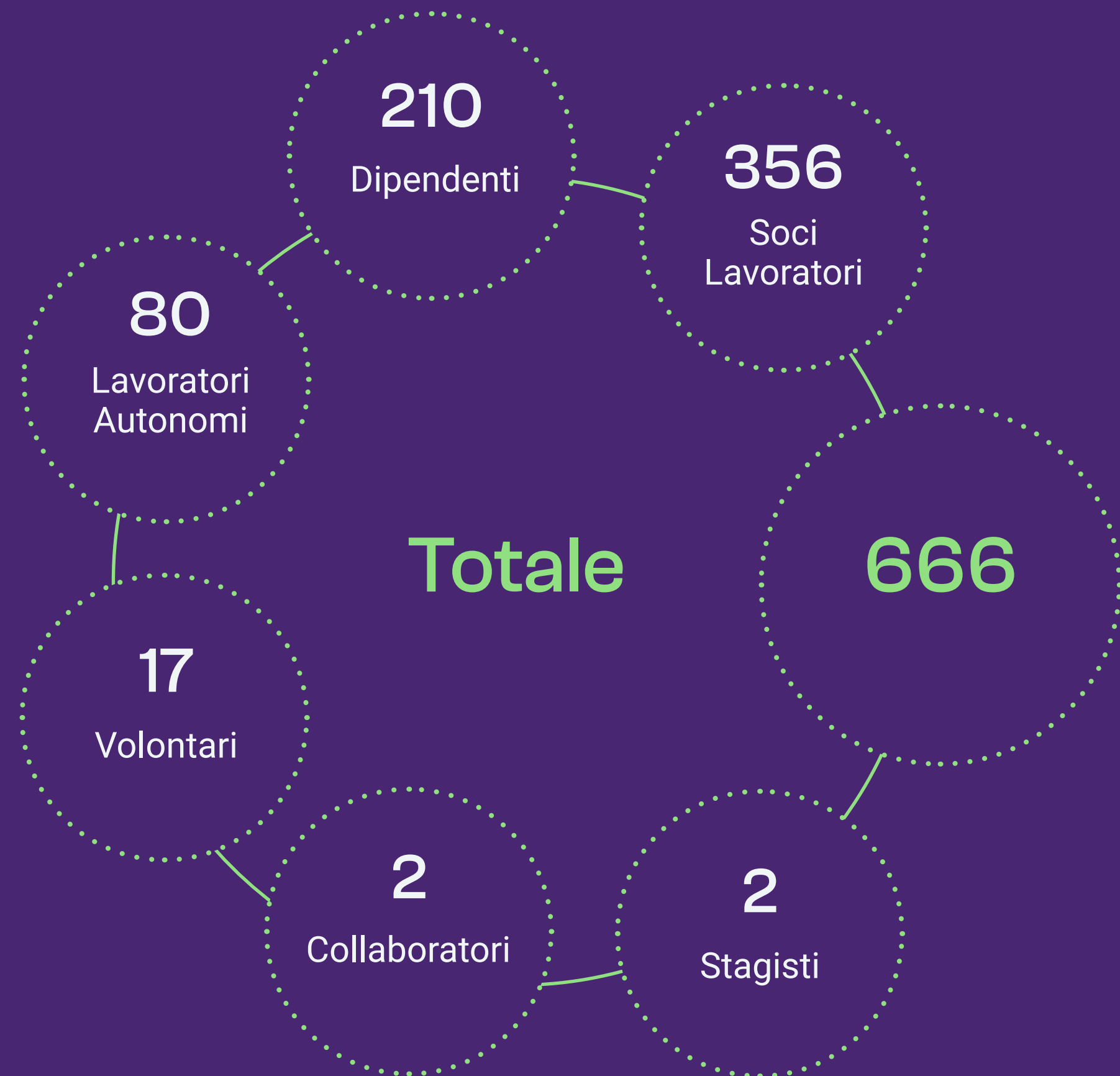
## Composizione del personale

La struttura organizzativa della Cooperativa prevede che le responsabilità di tutte le aree amministrative e dei servizi siano in capo ad un Direttore. Figure intermedie e Quadri ricoprono ruoli di responsabilità o di coordinamento in specifici Uffici o Settori. Tali figure, nelle aree amministrative, sono supportate da Referenti a cui è in capo la gestione operativa di specifiche attività; nei Servizi, invece, i Responsabili sono supportati da Coordinatori di Struttura o da Referenti Territoriali che svolgono una funzione organizzativa e di riferimento per i colleghi.

I rapporti con i clienti committenti sono generalmente gestiti dal Dirigente coadiuvato dal Responsabile del Servizio, per la gestione operativa del servizio il riferimento dei committenti è solo il Responsabile del Servizi.

# Composizione del personale

(al 31.12.2022)



# Composizione del personale LE NOSTRE PERSONE



Il resoconto relativo alla composizione del personale evidenzia che il numero dei lavoratori totali nel 2022 è tornato ad attestarsi al dato 2020 (quando i lavoratori totali erano 667), dopo la lieve flessione del 2021 quando risultavano essere in forza 647 persone totali. Rimane invariato, rispetto al 2021, il numero delle lavoratrici, che costituiscono sempre la maggior parte

della forza lavoro complessiva della Cooperativa. Rispetto agli anni precedenti risulta in aumento la collaborazione con i lavoratori autonomi che si concentra prevalentemente nei servizi a carattere sanitario. In aumento risultano essere anche i lavoratori volontari presenti sia nei servizi dell'Area Persona che nei servizi dell'Area Trasporti.

# Composizione del personale per fasce d'età

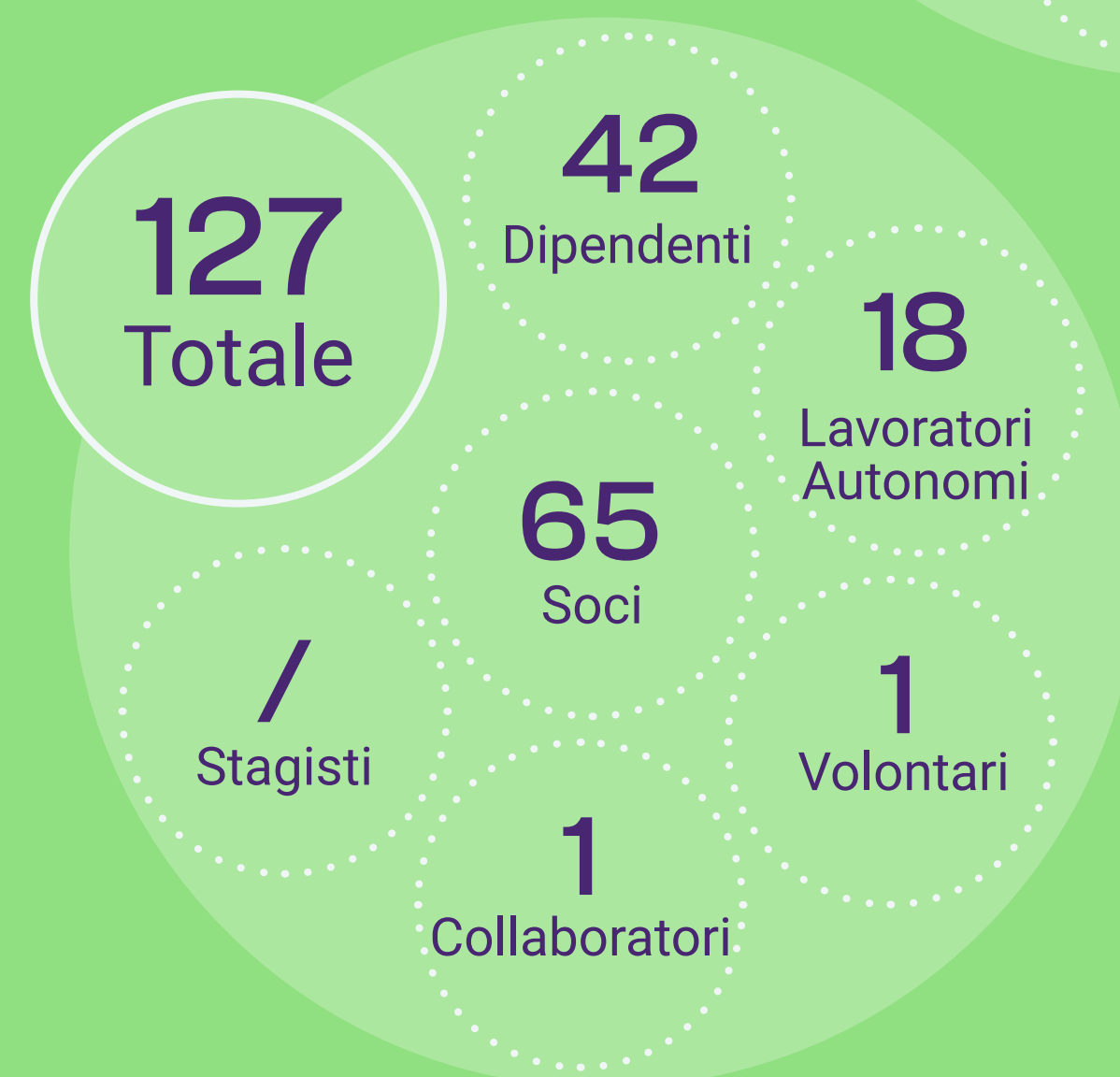
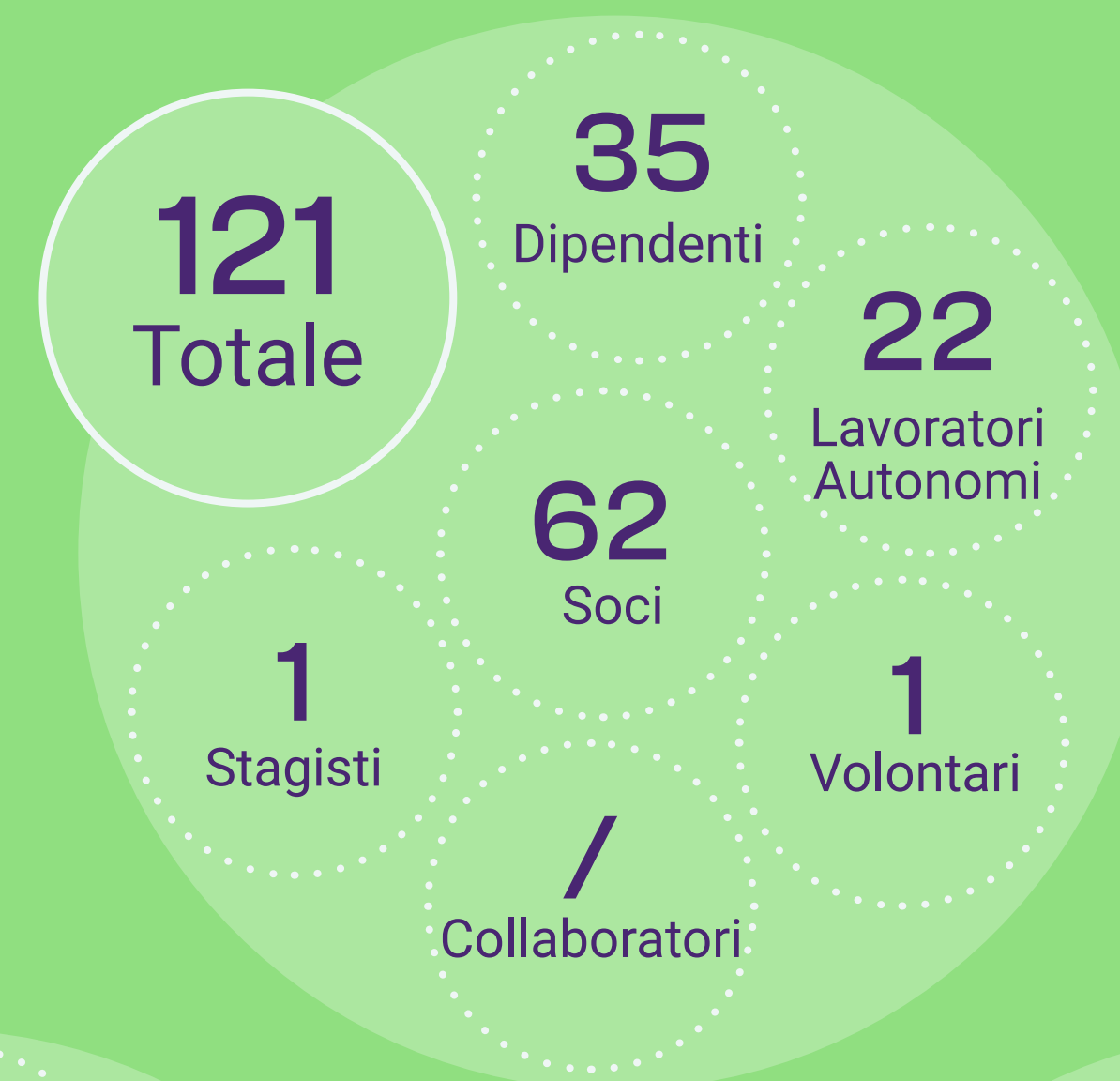
(al 31.12.2022)

Composizione del personale **LE NOSTRE PERSONE**

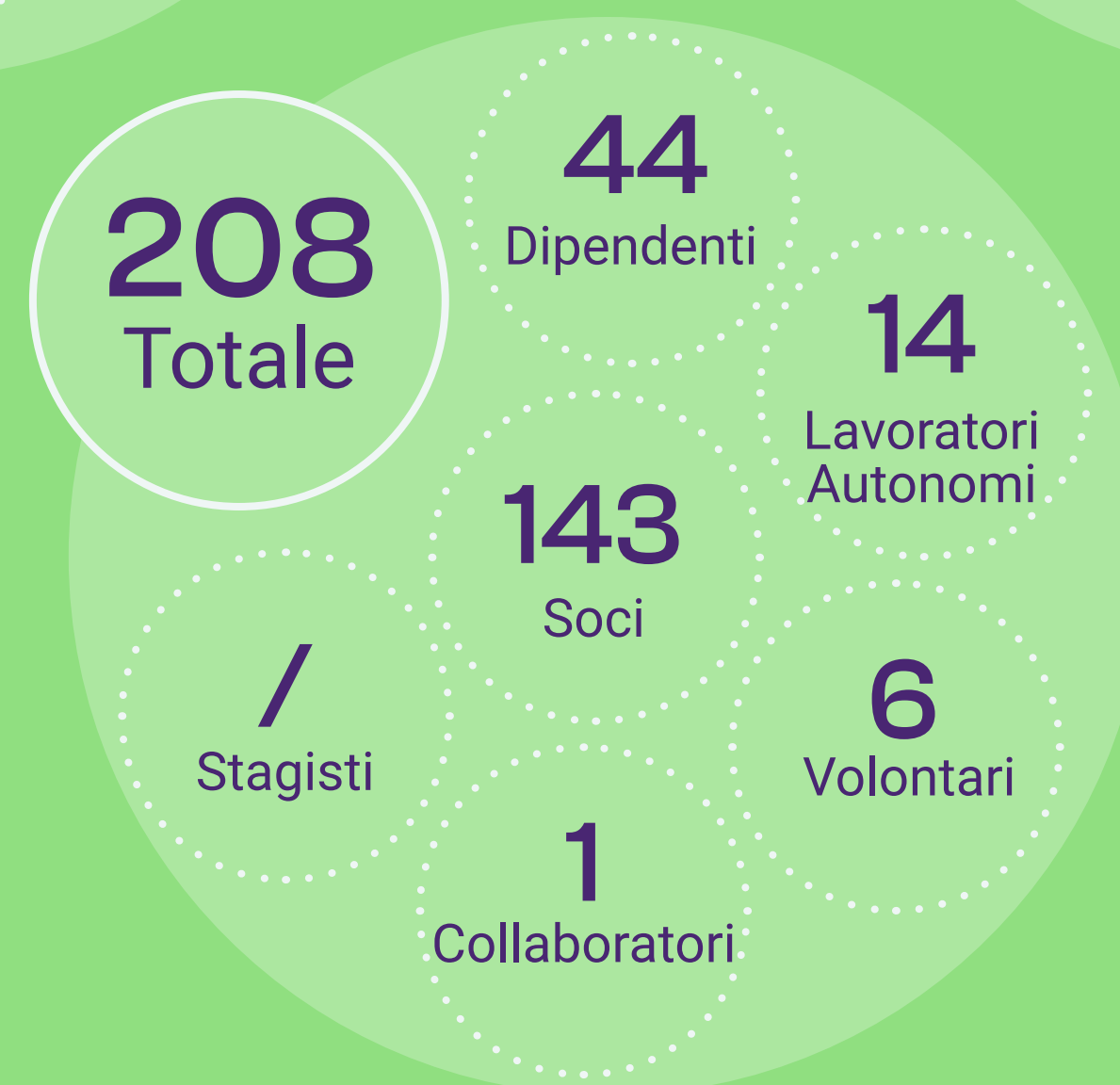
## Dai 18 a 29 anni



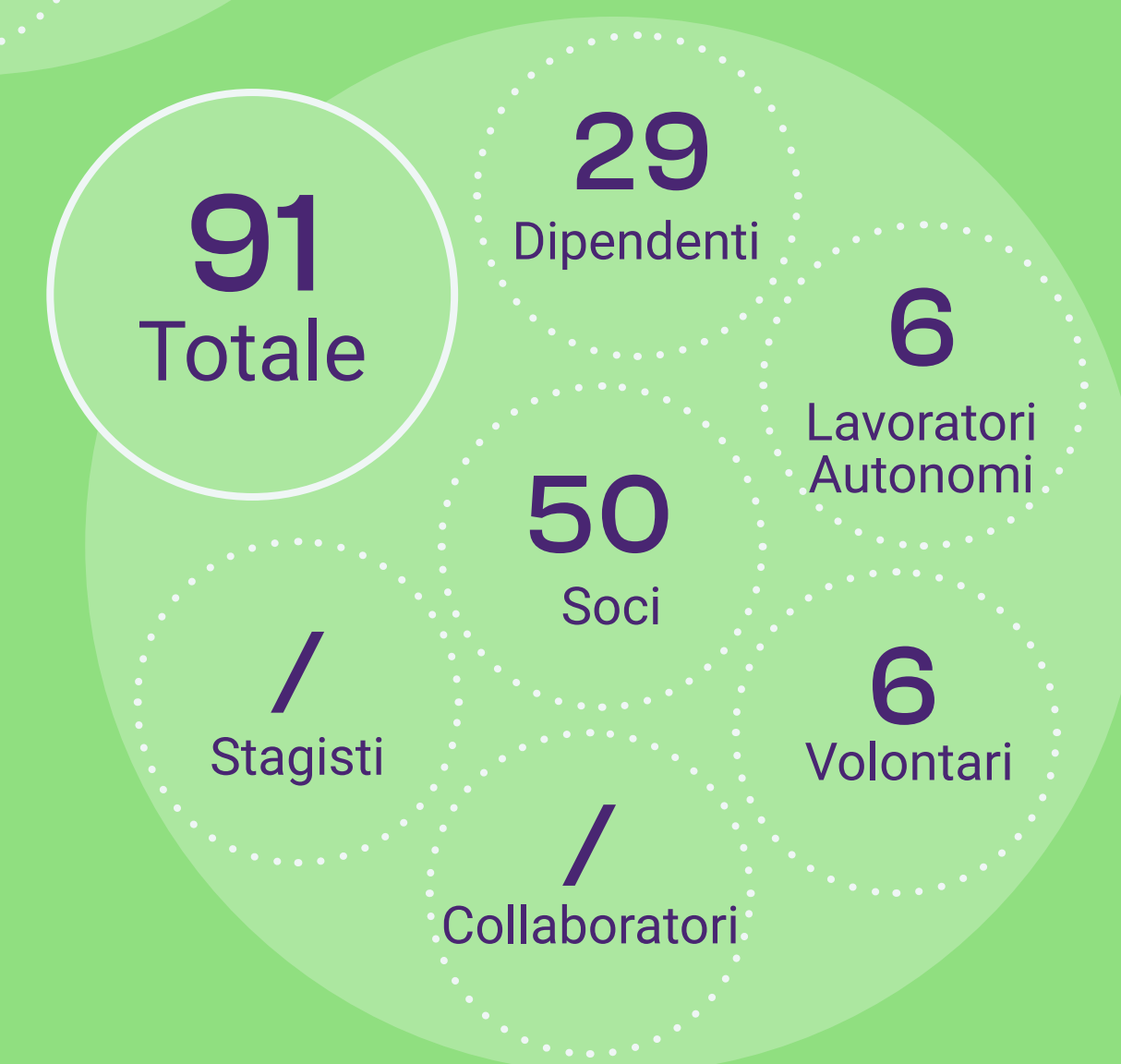
## Dai 30 a 39 anni



## Dai 40 a 49 anni



## Dai 50 a 59 anni



## Oltre 60 anni



Anche i dati relativi alla divisione degli assunti per settore confermano il trend degli anni precedenti, la maggior parte dei lavoratori è impiegato nei servizi di trasporto, area più storica e sviluppata per numero di commesse della Cooperativa.

Si registra un sensibile aumento dei lavoratori del settore Trasporto Sanitario (nel 2021: 107). La necessità di personale, per un settore in questi anni particolarmente impegnato, ha trovato risposta anche grazie ad operazioni di comunicazione che hanno permesso alla Cooperativa di far conoscere questa attività e di diventare attrattiva per diversi professionisti.

	R.A.L.	Livello contrattuale corrispondente
Retribuzione minima	13.100	A1
Retribuzione Intermedia	13.560	B1
Retribuzione Intermedia	20.400	C1
Retribuzione Intermedia	20.700	C2
Retribuzione Intermedia	23.300	D1
Retribuzione Intermedia	25.700	D2
Retribuzione Intermedia	27.500	E1
Retribuzione Intermedia	29.800	E2
Retribuzione Massima	50.310	F1

Il contratto collettivo nazionale applicato è il CCNL delle Cooperative Sociali. Il livello contrattuale minimo applicato da CSSA è A1 ed il massimo F1. Per la Direzione, invece, dal primo settembre 2022 è applicato il CCNL per Dirigenti di aziende Cooperative.

Personale per Tipologia Contrattuale	Tempo Determinato	Tempo Indeterminato
Soci	/	356
Dipendenti	105	105
<b>Totale</b>	<b>105</b>	<b>461</b>

Anche i dati relativi alla tipologia contrattuale risultano in linea con il 2021. Il numero dei lavoratori a tempo indeterminato è superiore a quello dei lavoratori a tempo determinato, a riprova del fatto che CSSA persegue sempre l'obiettivo di garantire continuità occupazionale ai propri lavoratori.



## Formazione

La formazione riveste un ruolo fondamentale nello sviluppo delle competenze dei professionisti e dei collaboratori della Cooperativa; è per questo che CSSA negli ultimi anni le ha dato sempre maggiore spazio, progettando e investendo in diverse tipologie di formazione.

## Formazione Sicurezza

I corsi di formazione previsti dalla normativa, in particolare relativi a sicurezza sul lavoro e privacy, sono organizzati con continuità per rispettare le scadenze dei corsi già erogati e per formare i nuovi lavoratori.

Per i servizi residenziali e semi residenziali, in cui la gestione della struttura implica ulteriori adempimenti in termini di sicurezza, tutti gli operatori vengono formati per essere parte delle squadre di emergenza incendio e primo soccorso.

Nel 2022 sono stati ridefiniti nuovi gruppi di persone preposte alla sicurezza per tutti i settori, è stata fatta la formazione di aggiornamento e sono stati sottoscritti i relativi incarichi.

Settore	N. Attività	Partecipanti	Ore corso	Tot ore form erogate
Sicurezza Parte Generale	4	60	16	240
Sicurezza Parte Specifica Rischio Mansione	8	97	86	1028
Antincendio e relativi aggiornamenti	6	64	25	266
Primo Soccorso e relativi aggiornamenti	8	68	66	534
Preposti e relativi aggiornamenti	3	31	20	212
RLS	1	3	8	24
Privacy	16	151	16	151
Altri corsi	2	4	39	78

## Formazione L.R. 1515

Nel rispetto delle prescrizioni della Legge Regionale 1515, che identifica i requisiti necessari per chi svolge attività di soccorso e trasporto in ambulanza, anche nel 2022 CSSA ha erogato i corsi di formazione previsti dalla normativa per il personale del settore Trasporto Sanitario. Rispetto all'anno precedente si registra un importante aumento delle attività formative (nel 2021: 74 attività per 3824 ore di formazione totali erogate).

Settore	N. Attività	Partecipanti	Ore corso	Tot ore form erogate
Trasporto Sanitario	105	110	581	4648

## Formazione Sistemi informatici

Come rendicontato nei precedenti Bilanci, CSSA ha avviato un importante rinnovamento dei propri sistemi informatici, dopo un periodo di implementazione è seguita la fase di formazione con i tecnici per tutti gli utilizzatori finali, tale fase è proseguita nel 2022 con il Responsabile IT di CSSA.

N. Attività	Partecipanti	Ore corso	Tot ore form erogate
2	35	16	332



# Formazione Professionalizzante

Con “formazione professionalizzante” si intendono attività finalizzate al mantenimento o all’acquisizione di requisiti e conoscenze per l’erogazione dei diversi servizi, si tratta di corsi specifici, relativi alla mansione e al contesto nel quale i lavoratori operano.

Il possesso di determinate competenze può essere previsto dalle normative, richiesto dai committenti in sede di gara o proposto dagli stessi Responsabili di Servizio in un’ottica di miglioramento continuo.

Anche per questo tipo di formazione è aumentato l’impegno di CSSA rispetto al 2021: sono stati coinvolti più settori e quindi più lavoratori, sono stati attivati infatti corsi anche per il personale amministrativo, per i servizi educativi e di assistenza domiciliare.

Settore	N. Attività	Partecipanti	Ore corso	Tot ore form erogate
Direzione, personale di sede	6	27	53	250
Trasporti Sociali	1	16	5	80
Territori Sanitari (prelievi domiciliari - punti prelievi - M.G.I.)	1	56	5	280
Disabilità	1	16	6	96
MInori	2	37	48	852
Salute mentale	2	5	21	55
S.A.D.	1	5	2	10
Servizi educativi (LaBel - CSSAedu)	2	5	26	62

## Formazione di sviluppo

Nel 2022 si sono realizzate azioni formative volte ad innescare un processo di cambiamento corale nello svolgimento delle proprie attività attraverso una revisione critica delle abitudini e una riprogettazione delle azioni quotidiane.

Il percorso intrapreso si è posto come obiettivo ultimo quello di generare la capacità di accrescere l'efficienza e l'efficacia di CSSA attraverso una migliore integrazione fra le funzioni e lo sviluppo del lavoro di squadra. Le formazioni avvenute nel 2022 hanno visto l'attuazione di un "apprendimento attivo" mirato ad innescare una spinta all'agire concreto, mettere al centro la forza innovativa delle persone, sviluppare un'organizzazione flessibile, capace di apprendere e migliorarsi.

Settore	N. Attività	Partecipanti	Ore corso	Tot ore form erogate
formazione residenziale, formazione per formatori	2	28	80	1024
formazione sviluppo organizzativo Health & Human Performance (iniziata nel 2021)	1	34	24	1104

# Progetti a favore del personale

## LE NOSTRE PERSONE

### PROGETTO #ESPRIMITI (STORIE E SOGNI)

Nel 2022 CSSA ha realizzato la seconda e rinnovata edizione di #Esprimiti, un progetto nato dalla volontà di sostenere i Soci (categoria #Esprimiti|Storie) e i minori che interagiscono con la Cooperativa (categoria #Esprimiti|Sogni) nell'espressione creativa di proprie esperienze passate o aspirazioni future.

Tale edizione ha desiderato apportate elementi di innovazione rispetto a quanto realizzato nei bandi del 2021:

- per i Soci, partecipanti alla categoria #Esprimiti|Storie, è stata data la possibilità di raccontarsi attraverso la dimensione artistica a sé più affine: essi, infatti, hanno potuto dare voce al proprio io scegliendo la strada della scrittura, in prosa o poesia, o quella della fotografia.
- per i minori, partecipanti alla categoria #Esprimiti|Sogni, CSSA ha deciso di aprire la partecipazione al concorso non solo agli utenti minori che interagiscono con la Cooperativa nei suoi servizi, ma anche a tutti gli utenti minori delle Associazioni con

le quali la Cooperativa ha intessuto rapporti di sostegno e collaborazione nel corso dell'anno 2022.

Il progetto ha visto i Soci impegnati nella creazione di un elaborato artistico capace di raccontare una storia e i minori nello sviluppo di un piccolo progetto dedicato al proprio "sogno nel cassetto".

Come avvenuto nella precedente edizione ogni elaborato è stato valutato da un'apposita giuria che, seguendo parametri prestabiliti, ha individuato i primi classificati per ogni categoria (#Esprimiti|Storie, #Esprimiti|Sogni) e assegnato loro un premio in denaro. Tale edizione ha stimato un'elevata partecipazione contando la ricezione di un numero di elaborati doppio rispetto al precedente anno: un dato di interesse che testimonia la volontà di mettersi in gioco e di prendere parte alla vita della Cooperativa condividendo anche il proprio lato più personale.



"nostalgia di spensieratezza"  
di Samantha



"tentativi riusciti"  
di Matteo



"farcela sempre"  
di Deborah

## IMPRESA DEL SOCIO

---

Nel 2022 si è data continuità ai periodici incontri territoriali riservati a Soci e lavoratori con l'obiettivo di portare a termine il primo ciclo di appuntamenti intrapreso nel 2021.

L'Impresa del Socio, dunque, non si è fermata e ha continuato ad essere un importante appuntamento in cui incontrarsi non solo per conoscere insieme servizi e progetti promossi dalla Cooperativa, ma anche per riflettere su fondamentali tematiche quali il ruolo del "Socio" e i meccanismi alla base del funzionamento della realtà cooperativa in cui si è quotidianamente attivi.

A fine 2022 l'Impresa del Socio ha portato a termine il ciclo di incontri raggiungendo un totale 162 soci e lavoratori attivi nei servizi sociali, sanitari e assistenziali presenti nelle diverse province del Veneto.

## FORMAZIONE FORMATORI

---

Il 2022 ha visto la nascita di un nuovo progetto, "Formazione Formatori", aperto a tutti i Soci e avete come obiettivo lo sviluppo di nuove squadre di formatori CSSA.

A seguito di una call interna i Soci candidati sono stati impegnati in un lungo percorso di formazione finalizzato all'acquisizione di competenze e strumenti relativi al mestiere di formatore.

Tale progettualità non ha rappresentato per i candidati solo un'opportunità di crescita personale e professionale, ma anche una possibilità di addentrarsi ulteriormente nei meccanismi della Cooperativa e offrire un ulteriore contributo al processo di sviluppo e rinnovamento attivo in CSSA.

Il percorso, conclusosi a novembre 2022, ha portato alla nascita di due nuovi gruppi di formatori che, nel corso del 2023 saranno impegnati in un nuovo ciclo dell'Impresa del Socio 2.0.

## COINVOLGIMENTO PROGETTUALITÀ CSSAedu

---

Nel corso del 2022 CSSA ha progettato e dato vita al nuovo servizio CSSA Edu, un centro specialistico per l'apprendimento attivo nell'offerta, altamente qualificata, di supporto allo studio per ragazzi in età scolare che ricercano sostegno nel percorso scolastico e studenti con disturbi dell'apprendimento e Bisogni Educativi Speciali.

Al fine di coinvolgere tutti i Soci nella nascita dell'identità di questo nuovo progetto è stata aperta una call in cui tutti i partecipanti hanno potuto manifestare la propria preferenza rispetto a tre proposte di logo e all'immagine coordinata.

La nascita del progetto CSSA Edu è stata caratterizzata da un ulteriore momento di coinvolgimento di Soci e lavoratori realizzando, in una logica di co-progettazione interna, una selezione di figure professionali desiderose di intraprendere un nuovo percorso formativo e lavorativo. Tali azioni promosse dalla Cooperativa hanno visto un'ampia partecipazione, contando il voto di 125 Soci e la candidatura di 7 lavoratori.

# Salute e Sicurezza

## LE NOSTRE PERSONE

**La Cooperativa si pone come obiettivo fondamentale della propria politica aziendale il pieno rispetto dell'integrità della salute dei lavoratori e il miglioramento dell'ambiente di lavoro, perseguendo le conformità alle norme in materia.**

**Il Servizio di Prevenzione e Protezione è attualmente costituito da un R.S.P.P. esterno, tre Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza interni (eletti dai lavoratori come referenti per le tre principali aree: amministrative, Trasporto e Persona) e da tre medici. Nel 2022 la Cooperativa ha deciso di costituire un team di medici per permettere una maggiore tempestività nella gestione delle visite e per creare un dialogo con più professionisti sui temi di salute e sicurezza. Tale nuovo assetto ha portato all'aggiornamento del Protocollo sanitario aziendale.**

Il Datore di Lavoro, con il supporto del S.P.P., valuta i rischi nei diversi ambienti di lavoro; in ogni Struttura un documento apposito riporta i pericoli e definisce le azioni di miglioramento per la riduzione, e quando possibile, l'eliminazione dei rischi. Il Servizio inoltre predispone per ogni Struttura le misure necessarie alla gestione delle emergenze.

Per le attività connesse alla sicurezza sul lavoro, CSSA nel 2020 ha implementato un sistema di procedure atto al mantenimento dei requisiti legislativi ma anche al miglioramento in termini di riduzione del rischio di infortuni e incidenti, certificandosi per la Norma UNI ISO 45001. Nel 2022, in particolare, l'Area S.G.I. ha promosso una campagna informativa relativa alla procedura di segnalazione e gestione dei Near Miss mirando a sensibilizzare tutti i lavoratori sul tema dei mancati incidenti come importanti sentinelle per individuare le aree di maggiore pericolo su cui intervenire con misure di prevenzione.

Come negli anni precedenti, anche nel 2022 sono state organizzate due Riunioni Periodiche (art. 35, D.Lgs. 81/2008).

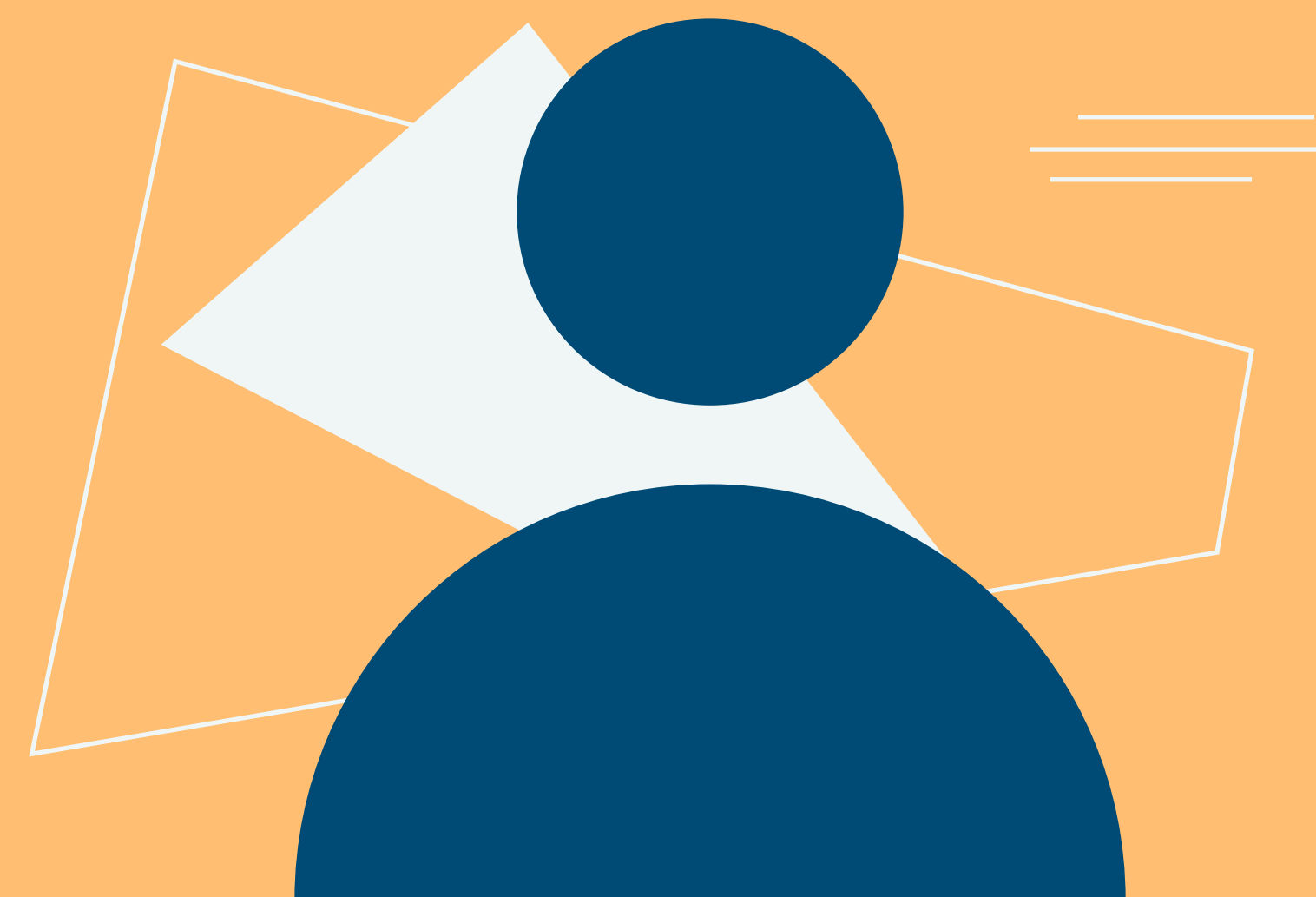
I dati relativi agli infortuni sul lavoro segnano una lieve diminuzione degli eventi: dai 24 del 2021 ai 22 nel 2022; più evidente la diminuzione delle ore di inabilità totale: 617 nel 2021, 412 nel 2022.

Per la gestione dell'emergenza sanitaria da Sars Cov 2, nel 2022 è stato aggiornato il Protocollo Sanitario specifico in merito al quale è stato informato il personale. Il Servizio di Prevenzione e Protezione ha poi garantito un monitoraggio continuo sui cambiamenti legislativi, in particolare in merito alla gestione degli utenti e degli ospiti delle Strutture sanitarie e socio sanitarie.

# SERVIZI E ATTIVITÀ



# AREA PERSONA



## Servizi Residenziali Salute Mentale

Il settore Salute Mentale è costituito da servizi che si svolgono all'interno di Strutture residenziali miste a carattere socio-sanitario, situate nei territori dell'ULSS 3 Serenissima e dell'ULSS 6 Euganea. Tali Strutture ospitano persone affette da problematiche di tipo psichiatrico in situazione di disagio sociale ed abitativo e per questo non più in grado di rimanere in un contesto familiare autonomo. Gli inserimenti e gli interventi assistenziali e riabilitativi vengono valutati insieme alla persona ospitata e al servizio inviante dell'Azienda Sanitaria Locale nella definizione di un Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato in base ai livelli di autonomia e alla capacità di gestire la propria quotidianità.

Le Comunità Alloggio, che si differenziano in Comunità Alloggio di Base o Comunità Alloggio Estensive a seconda della

presenza del personale di assistenza di cui necessitano gli ospiti, sono soluzioni abitative in cui le persone ospitate vivono in una dimensione di convivenza e condivisione degli spazi e delle attività, guidati dalla presenza degli operatori o degli educatori che lavorano sulla base dei progetti personalizzati.

Il Gruppo Appartamento Protetto è una diversa soluzione residenziale che prevede la convivenza di un numero più limitato di persone che possiedono un maggior grado di autonomia; è quindi per loro prevista una presenza ridotta del personale di assistenza.

Le Strutture gestite da CSSA possono ospitare dai 6 ai 12 utenti.

Dai dati non si rileva alcuna variazione rispetto all'anno 2021.

Servizio	Numero utenti	Tipologia utenza	Ore attività / Presenza personale
C. A. estensiva Salzano (VE)	12	persone con risorse personali e livelli di autonomia tali da richiedere un'assistenza sulle 24 ore giornaliere e progetti terapeutico riabilitativi a media o lunga durata	24h /giorno 7giorni /7
C. A. di base Camponogara (VE)	10	persone con disagio psichico stabilizzato, muniti di un discreto livello di autonomia e che necessitano di sostegno nella gestione della vita quotidiana	12h /giorno 7giorni /7
C. A. di base Correzzola (PD)	6		
G.A.P. Mirano (VE)	4	persone adulte con problematiche psichiatriche che abbiano già fatto un percorso terapeutico-riabilitativo in strutture residenziali a più elevato livello di protezione, che abbiano raggiunto un buon livello di autosufficienza, in grado di assolvere, da soli o con un minimo di sostegno, le funzioni di vita quotidiana. Spesso sono in grado di condurre attività occupazionali o lavorative	4h /giorno 7giorni /7





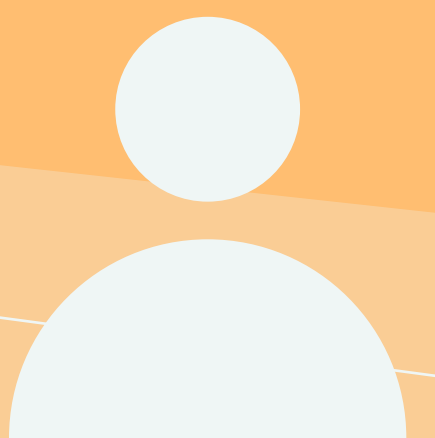
**Con la finalità di promuovere il miglioramento della qualità della vita e il benessere delle persone attraverso il riconoscimento delle potenzialità di ciascuno e la piena inclusione sociale della persona nel proprio ambiente di vita, nel corso di questo ultimo anno si è cercato di creare nuove collaborazioni e potenziare le reti di servizi sul territorio.**

**Ciò ha dato vita ad una serie di partecipazioni e iniziative in cui anche gli utenti inseriti nelle Strutture residenziali hanno potuto assumere un ruolo attivo e propositivo, potenziando la fiducia in sé stessi e la propria autostima, con l'obiettivo di ridurre lo stigma e l'isolamento attraverso l'incremento delle abilità sociali e di nuove conoscenze.**

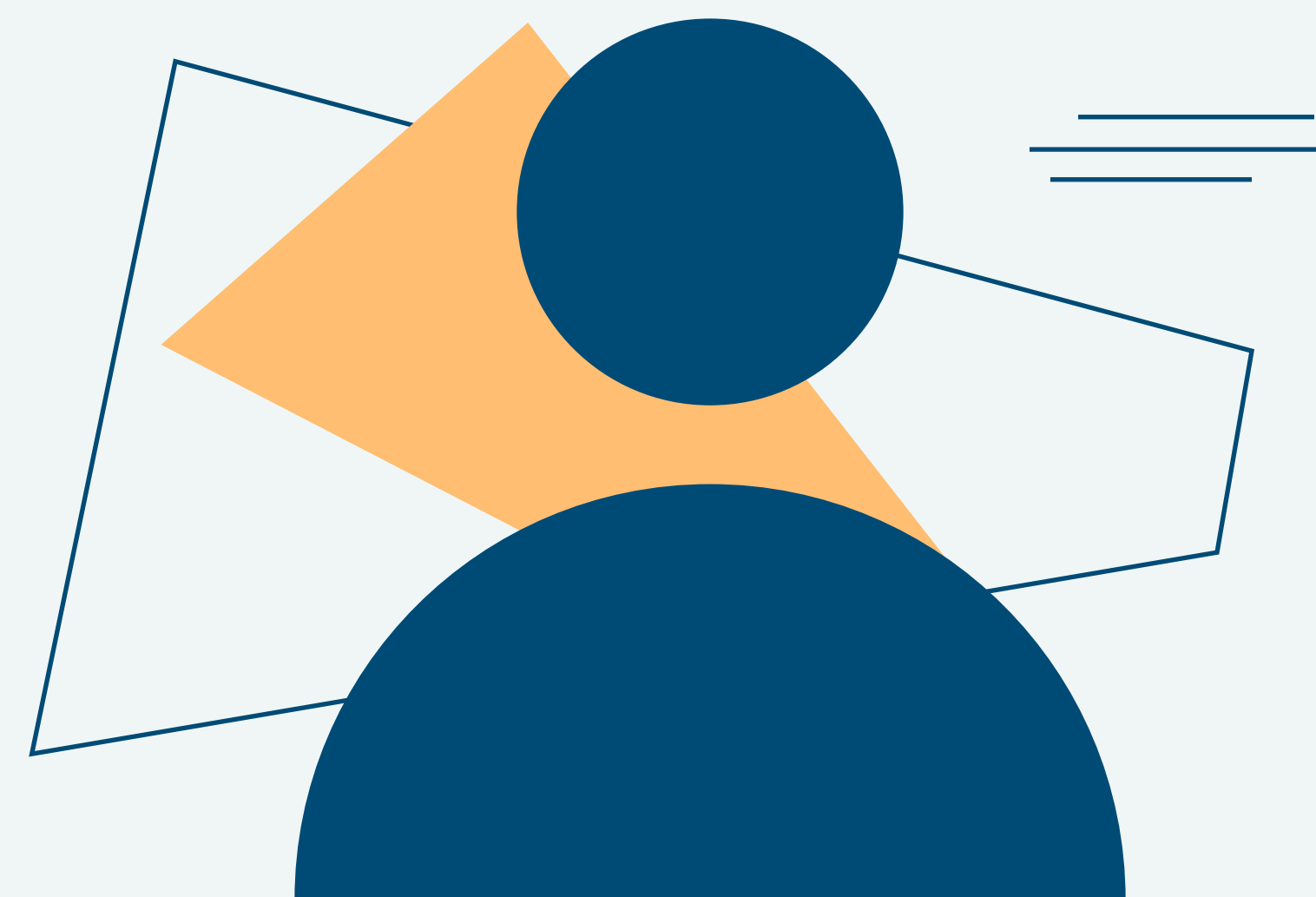
Operatori ed ospiti si sono spesi nella partecipazione e realizzazione di eventi organizzati: Tavoli dei PIANI DI ZONA della Salute Mentale del distretto di Mirano-Dolo, partecipazione a maratone ed EVENTI, gestione di punti di ristoro nelle diverse manifestazioni.

Si sono inoltre potenziati progetti sul territorio: ATTIVITÀ DI AIUTO E VOLONTARIATO presso il Comune di Correzzola (PD) e il Comune di Camponogara (VE). A Camponogara, in particolare, nel 2022 è iniziata una nuova progettualità con l'ASSOCIAZIONE FAMIGLIE E ABILITÀ (una associazione di familiari e bambini/ragazzi in età evolutiva con difficoltà psico-fisica e relazionale) che prevede la presenza di alcuni utenti inseriti nelle Strutture residenziali in un'attività di aiuto e volontariato nella gestione di un loro orto.

Infine con il Comune di Chioggia (VE) operatori e utenti hanno collaborato con il CENTRO DI SOLIDARIETÀ ANNA DUPUIS che si occupa del sostegno materiale alle persone svantaggiate e a rischio di povertà e disagio sociale attraverso la preparazione e la consegna di pacchi alimentari.



# AREA PERSONA



## Servizi Residenziali Minori

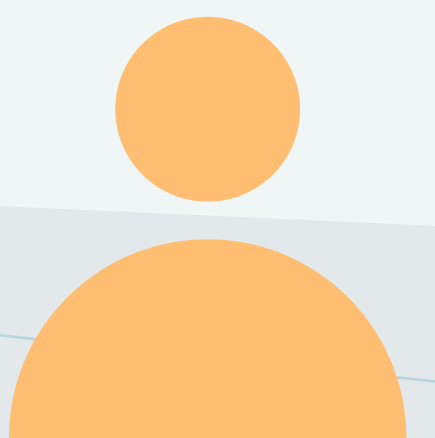
Il settore Minori è costituito da servizi residenziali educativi ed educativo-riabilitativi per giovani pre-adolescenti e adolescenti e da una Comunità Mamma-Bambino, afferenti all'IPAB Opere Riunite Buon Pastore di Venezia e gestite mediante appalto.

Nelle Comunità educative vengono ospitati minori affidati dai Servizi Sociali dei Comuni, dal Ministero della Giustizia o dalle ULSS. I servizi erogati sono di natura educativa e assistenziale, mirati al sostegno e all'accompagnamento nelle attività quotidiane, e sono finalizzati al reinserimento nel contesto sociale.

La Comunità Mamma Bambino si rivolge invece a donne con figli o gestanti, in situazioni di difficoltà nelle relazioni familiari e/o sociali o in condizioni di disagio causato da

episodi di maltrattamento o violenza, le quali necessitano di un immediato inserimento in un ambiente protetto. Il personale operante in questi servizi è costituito da educatori, psicoterapeuti, psicologi, operatori di comunità, ausiliarie.

Servizio	Numero utenti	Tipologia utenza	Ore di attività
C.E.R. Antenna 112 Marghera – Venezia	12	minori/adolescenti maschi e femmine in situazione di evidente disagio psico-sociale e/o con gravi disturbi di comportamento e disturbi generalizzati dello sviluppo	41.891,25
C.E.R. Antennina Marghera – Venezia	9	minori/adolescenti maschi e femmine in situazione di evidente disagio psico-sociale e/o con gravi disturbi di comportamento e disturbi generalizzati dello sviluppo	32.188,75
C.E. Ca' Dei Bimbi Venezia	8	minori maschi e femmine, italiani e stranieri, in situazione di disagio personale, provenienti da un contesto familiare/sociale inadeguato o assente e che possono presentare anche disagio relazionale e comportamentale.	10.515,50
C.E. Ca' Dei Giovani Marghera – Venezia	8	minori in età 14-18 anni (fino a 21 anni in base alla L.R. 22/02), maschi, residenti e non, italiani e stranieri che presentano gravi difficoltà personali o familiari; minori inseriti dal Ministero della Giustizia per collocamenti in esecuzione di provvedimenti penali emessi dall'Autorità Giudiziaria; minori stranieri non accompagnati.	10.828,50
C.E. Ca' Emiliani Minori Marghera – Venezia	8	minori fino ai 18 anni, maschi e femmine, italiani e stranieri. Soggetti che possono presentare, anche con un disagio psichico, problemi relazionali e vissuti conflittuali in famiglia, problemi comportamentali, difficoltà e/o disfunzioni educative da parte delle figure genitoriali, talvolta in presenza di gravi conflitti familiari.	10.828
Mamma Bambino Marghera – Venezia	5 nuclei (5 mamme + figli)	gestanti e/o madri con figlio, in quanto in difficoltà sotto il profilo delle relazioni familiari, parentali e sociali, oppure in condizioni di disagio psico-sociale.	10.947,50



I dati rilevano il mantenimento del trend 2020-2021 per quanto riguarda il numero di ospiti e le ore di attività effettuata. Nel 2022 tutti gli ospiti sono stati inseriti in istituti scolastici per effettuare o completare il ciclo formativo, in aziende per percorsi di tirocinio professionalizzante o per attività lavorative, in associazioni sportive e di volontariato, in parrocchie, in progetti territoriali di prevenzione e supporto.



**HAPPY SATURDAY!**

Da aprile a dicembre 2022  
Ogni sabato, dalle 10.00 alle 12.00  
Centro Diurno "La Rivincita" - Via Milano 65, Mestre

INFO E ISCRIZIONI:  
E-mail: [matteo.vercesi@cssa.it](mailto:matteo.vercesi@cssa.it)  
Tel. 345 550 7476

ATELIER DI ESPRESSIONE ARTISTICA, GIOCHI DI SOCIETÀ E DI RUOLO

LABORATORI FORMATIVI (mirati all'apprendimento della lingua italiana per partecipanti stranieri e della lingua inglese, all'alfabetizzazione digitale e al buon utilizzo del social network, al supporto scolastico)

SESSIONI MIRATE AL POTENZIAMENTO DELLE SOFT-SKILLS

ORIENTAMENTO SCOLASTICO-FORMATIVO E ORIENTAMENTO/CONSULENZA SU SERVIZI ED ATTIVITÀ EROGATE DAL TERRITORIO

SPAZI DI ASCOLTO MIRATI ALLA MEDIAZIONE DEI CONFLITTI FAMILIARI

ORGANIZZAZIONE DI VISITE DIDATTICHE E CULTURALI

Il percorso laboratoriale è orientato a creare situazioni di promozione, acquisizione e mantenimento delle abilità relazionali e sociali; a rendere visibili spazi di socialità e di sana aggregazione nel territorio del Comune di Venezia.

Nel corso del 2022 è stato inoltre attivato, grazie al contributo e all'affidamento di servizi della Rete ad Alta Intensità Educativa del Comune di Venezia (Direzione Coesione Sociale/Servizio Infanzia e Adolescenza), il progetto "HAPPY SATURDAY! LABORATORI MULTIESPERIENZIALI PER ADOLESCENTI E FAMIGLIE". Esso si è svolto dal mese di marzo al mese di dicembre e si è articolato in incontri di confronto, formazione, ascolto e sensibilizzazione a cadenza settimanale, rivolti a ragazzi in fascia d'età 13-17 anni e alle loro famiglie.



**CSSA**  
COOPERATIVA SOCIALE  
SERVIZI ASSOCIATI

**WEBINAR FORMATIVI SUL MONDO DEI MINORI  
NEL RAGGIO VERDE  
CICLO SEMINARIALE**

Esperienza aperta a tutto il Territorio

FORMAZIONE ONLINE  
zoom

**PROGRAMMA**

23.02 10.00 - 11.30	Dott.ssa Livia Fugalli Educare gli adolescenti ai social network. Tendenze e modelli di analisi.
16.03 10.00 - 11.30	Dott. Marco Catalano Organizzazione e gestione del quotidiano in comunità. Orientamenti clinici ed educativi.
13.04 10.00 - 11.30	Dott. Silvia Masin Minori autori di reato e giustizia riparativa.
04.05 10.00 - 11.30	Dott.ssa Patrizia Garna, Dott.ssa Chiara De Bona, Dott.ssa Serena De Mattia Trattamento dei Disturbi Specifici dell'Apprendimento e dei Bisogni Educativi Speciali. Il progetto CSSAEdu.
18.05 10.00 - 11.30	Dott.ssa Rossella Oliva, Dott.ssa Jessica Cervesato I disturbi alimentari in adolescenza. Problematiche specifiche e inquadramento clinico.
08.06 10.00 - 11.30	Dott. Mollia De Bei I minori stranieri non accompagnati accolti nelle comunità. Uno sguardo d'insieme.
15.06 10.00 - 11.30	Dott. Alessandra Becagli Il trattamento delle dipendenze in adolescenza. L'esperienza di una comunità terapeutica.
12.10 10.00 - 11.30	Dott. Sergio Caretta Psicoanalisi ed educazione: quale rapporto?

È stato poi promosso il ciclo di WEBINAR FORMATIVI dedicati al mondo dei minori "Nel Raggio Verde": undici incontri online ad accesso libero e gratuito tenuti da psicoterapeuti, psicoanalisti, pedagogisti ed educatori, i quali hanno permesso di approfondire tematiche relative al corretto utilizzo dei social media, alla gestione del quotidiano in comunità, ai minori autori di reato e alla giustizia riparativa, al trattamento dei disturbi specifici dell'apprendimento e a quelli alimentari, ai minori stranieri non accompagnati, al trattamento delle dipendenze in adolescenza, al rapporto tra psicoanalisi ed educazione, alla violenza intrafamiliare.

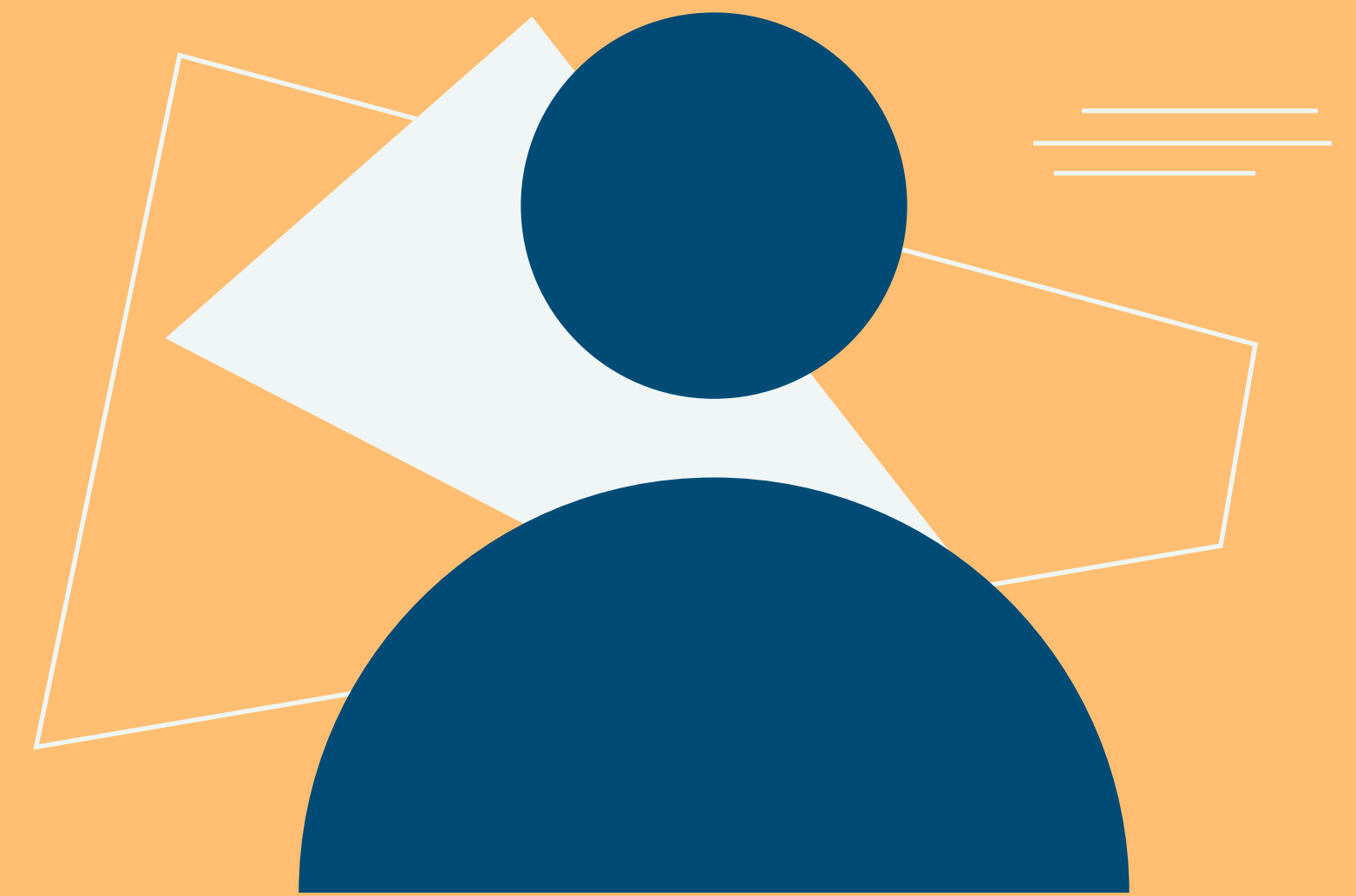
➤ Tutte le registrazioni sono accessibili nella seguente Playlist YouTube:  
<https://www.youtube.com/channel/UCArvNx85V3SaMaztbNT0ng/playlists?view=1>



Infine, in collaborazione con Ronzani Editore, è stata istituita la nuova rivista di settore "NEL RAGGIO VERDE. QUADERNI DI STUDIO SU INFANZIA E ADOLESCENZA", diretta da Stefano Pattaro, Andrea Strano, Matteo Vercesi, la quale avrà cadenza annuale (nel suo Comitato Scientifico vi sono docenti dell'Università di Padova, dell'Università Ca' Foscari di Venezia e dell'Istituto Universitario Salesiano di Venezia). Il primo numero è stato dedicato alle "Nuove forme di fragilità" ed ha ospitato contributi, tra gli altri, di Don Luigi Ciotti e di Massimo Cacciari.

➤ <https://ronzanieditore.it/acquista/nel-raggio-verde/>

# AREA PERSONA



## Servizi Residenziali e semi Residenziali Disabilità

Nel settore Disabilità rientrano servizi residenziali, come il Gruppo Appartamento Protetto (G.A.P.) e semiresidenziali, come i Centri Diurni (C.D.D.). Con questo termine sono indicate le Strutture che ospitano per una parte della giornata utenti per i quali vengono organizzate attività ludiche, laboratoriali e riabilitative al fine di sviluppare le loro potenzialità in una dimensione di aggregazione e interazione sociale. I C.D.D. di CSSA sono due: la Struttura più piccola ospita 10 utenti, la più grande 30. Il G.A.P., invece, essendo una Struttura residenziale, può ospitare fino ad un massimo di 5 persone.

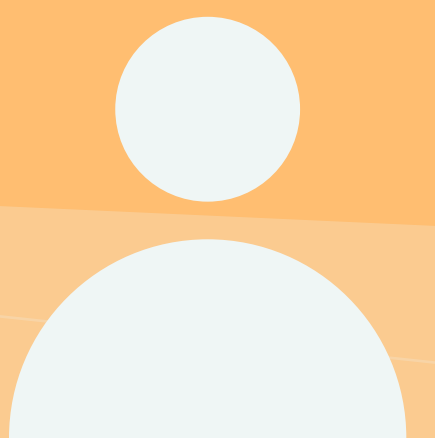
Servizio	Numero utenti	Tipologia utenza	Ore attività /Presenza personale
C.D.D. La Rivincita Mestre – Venezia	10	I livello-grave: 6 II livello-medio: 3 III livello-lieve: 1	7h /giorno 227giorni /anno
G.A.P. La Rivincita Mestre – Venezia	5	non prevista definizione del livello di gravità	24h /giorno 365giorni /anno
C.D.D. Sant’Alvise Venezia	27	I livello-grave: 8 II livello-medio: 15 III livello-lieve: 4	7h /giorno 227giorni /anno

Livello lieve:  
persone autonome negli spostamenti, in grado di comprendere e di eseguire eventuali consegne; il loro bisogno assistenziale è quindi da considerarsi basso

Livello medio:  
persone che possiedono un buon livello di autonomia ma che necessitano del supporto di un operatore in talune situazioni quali, ad esempio: spostamenti e/o comprensione di alcune dinamiche

Livello grave:  
persone prive di autonomia, che necessitano di continuità assistenziale

**Rispetto all’anno 2021, al Centro Diurno La Rivincita sono aumentati gli ospiti, con un aumento degli utenti di livello grave e una diminuzione degli utenti di livello medio; anche al Centro Diurno Sant’Alvise un utente è passato dal livello medio al livello grave richiedendo una ancora più attenta assistenza da parte degli operatori.**



Con gli utenti del Centro Diurno Sant'Alvise sono stati attivati i seguenti progetti.

### Laboratorio creazioni e cucito “Per taccar botton...ci vuole stoffa”

Atelier di taglio e cucito allestito presso il patronato di viale Garibaldi – Castello, nel quale gli utenti e gli operatori si sono proposti di realizzare oggetti ornamentali e di arredo in tessuto, all'interno di un luogo di incontro e di integrazione con il territorio. L'attività è stata svolta tutti i martedì dalle 10 alle 12 ed ha coinvolto 10 utenti (in parziale rotazione). Il primo lavoro completato è stato un grande arazzo realizzato con la tecnica del patchwork, raffigurante una veduta notturna di Venezia. Ciascun partecipante ha contribuito alla realizzazione dei singoli pezzi di stoffa che raffiguravano le case, i ponti, le gondole, poi uniti nella composizione finale.

### Laboratorio musicale

Nel 2022, grazie alla disponibilità e sensibilità del Conservatorio Benetto Marcello e del Teatro La Fenice di Venezia, gli utenti hanno preso parte ad esibizioni e concerti di musica di insieme, classica e da camera.

L'attività si è svolta tutto l'anno per circa due ore a settimana coinvolgendo 12 utenti e alternando momenti di ascolto e stimolazione sensoriale, momenti di animazione e momenti di preparazione al concerto (conoscenza dell'autore, delle opere, degli strumenti utilizzati, etc.)

La musica rappresenta il canale preferenziale per favorire il coinvolgimento e la partecipazione degli utenti, in particolare le persone con maggiori limitazioni. Momento di svago e di distensione che ha contribuito a favorire un clima sereno e piacevole.

### Progetto documentario “Curiosando per Venezia - con noi tra campi e campielli”

Laboratorio multimediale attraverso il quale utenti e operatori hanno approfondito la storia di Venezia alla ricerca di curiosità ed aneddoti da conoscere e documentare sul posto. Il progetto ha portato alla realizzazione di un video documentario composto di otto clip ed altrettante storie raccontate dai partecipanti al progetto, che ha riscosso un discreto gradimento da parte di quanti hanno avuto modo di visionarlo sul canale YouTube della Cooperativa. L'attività è stata svolta tutto l'anno per circa due ore a settimana ed ha coinvolto 14 utenti (in parziale rotazione). Venezia e le sue bellezze storiche e culturali rappresentano il tema centrale di alcune delle attività svolte, nonché un'opportunità unica ed imperdibile di integrazione con il territorio.

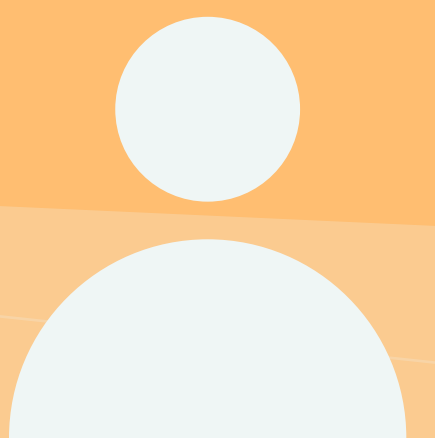
### Attività motoria

Attività finalizzata al mantenimento delle capacità motorie e all'integrazione con il territorio. Ha coinvolto 12 utenti ed è stata svolta tutti i giovedì dalle 10 alle 12, presso il Palazzetto dello Sport dell'Arsenale – Castello. L'attività è stata svolta da un istruttore qualificato (affiancato dal personale del Centro) grazie alla collaborazione con il CUS di Venezia.

### Laboratorio di scrittura creativa “Ti racconto una storia”

Laboratorio inizialmente pensato come spazio per interventi individualizzati di mantenimento delle capacità di lettoscrittura, si è poi trasformato in laboratorio di stimolazione cognitiva, di ideazione e scrittura creativa, che ha dato vita ad una piccola raccolta di racconti vari, intitolato “Il Mondo secondo Noi”. L'attività è stata svolta tutti i lunedì dalle 10 alle 12 ed ha coinvolto 10 utenti.

Questi progetti sono stati presentati in un incontro a Ca' Farsetti grazie alla disponibilità e sensibilità degli Assessori del Comune di Venezia Simone Venturini e Laura Besio, che hanno permesso di dare visibilità al nostro lavoro in una cornice ufficiale. Tale momento ha visto la partecipazione di tutti gli utenti coinvolti nei progetti.



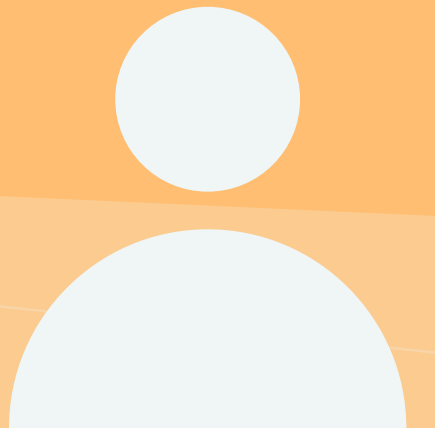
Anche con gli ospiti del Gruppo Appartamento La Rivincita sono stati realizzati nuovi progetti nell'anno 2022:

### “Sembra così” progetto svolto con l'Associazione Rosso Veneziano

laboratorio artistico per la creazione di opere realizzate con l'utilizzo di materiale riciclato. Un progetto iniziato a maggio e conclusosi a settembre con la mostra fatta presso il padiglione Palmanova di Forte Marghera. Sono stati coinvolti 5 utenti.

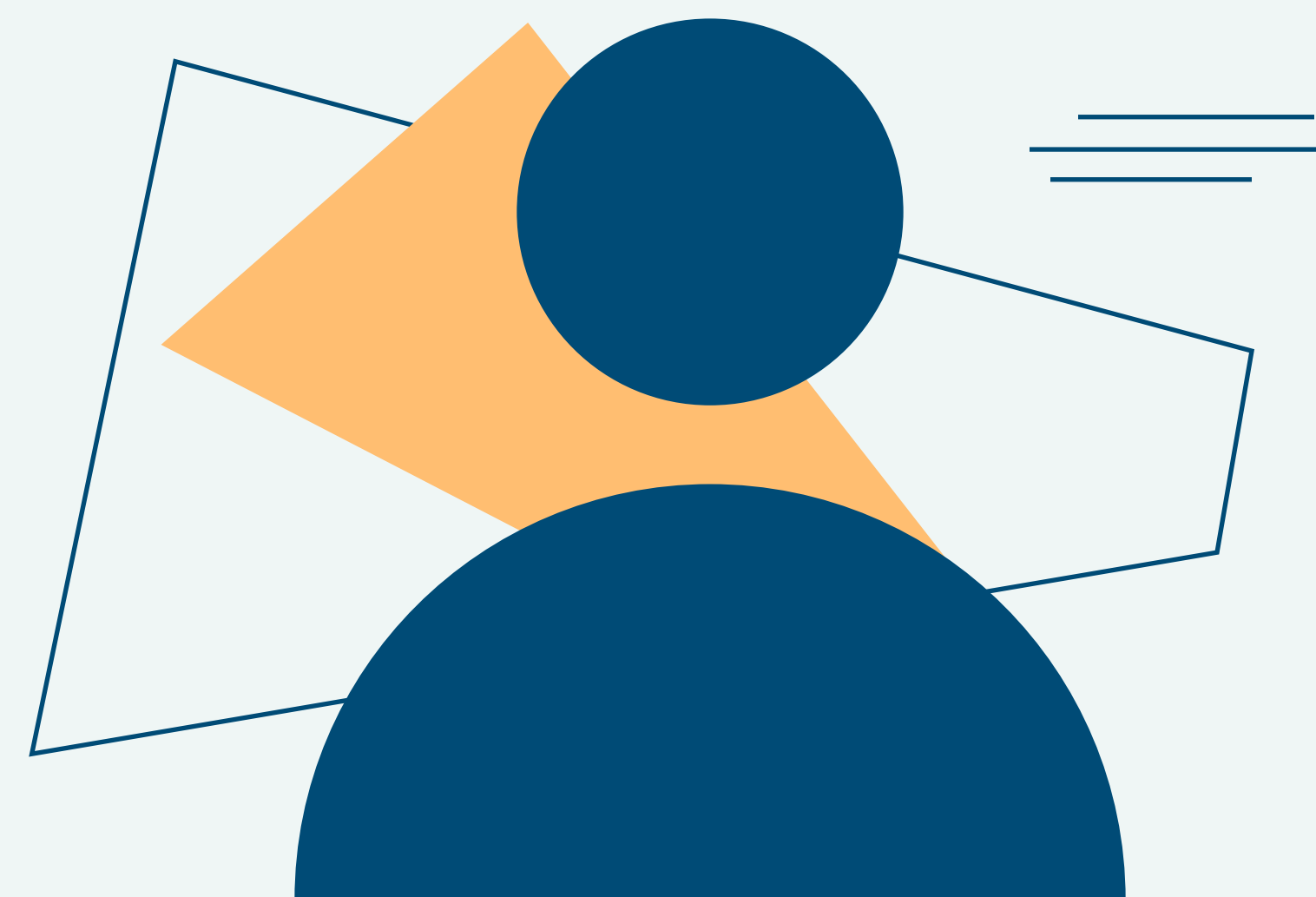
### Progetto musica/canto

il progetto prevede il coinvolgimento degli utenti in lezioni di canto ed esibizioni in veri e propri concerti in chiese, patronati e teatri del territorio. Da diversi anni questo progetto è realizzato in collaborazione con l'Associazione Avid I Fiorellini di Mirano. Nel 2022 sono stati coinvolti 5 utenti.





# AREA PERSONA



## Politiche Giovanili

### Servizio

### Numero utenti

Spazio LaBel  
Belluno

119

- 23 attività di doposcuola
- 69 supporto allo studio
- 19 altre attività
- 8 attività estive

### Tipologia utenza

### Ore di attività / Presenza personale

studenti scuole primarie,  
secondarie di I e II grado, genitori

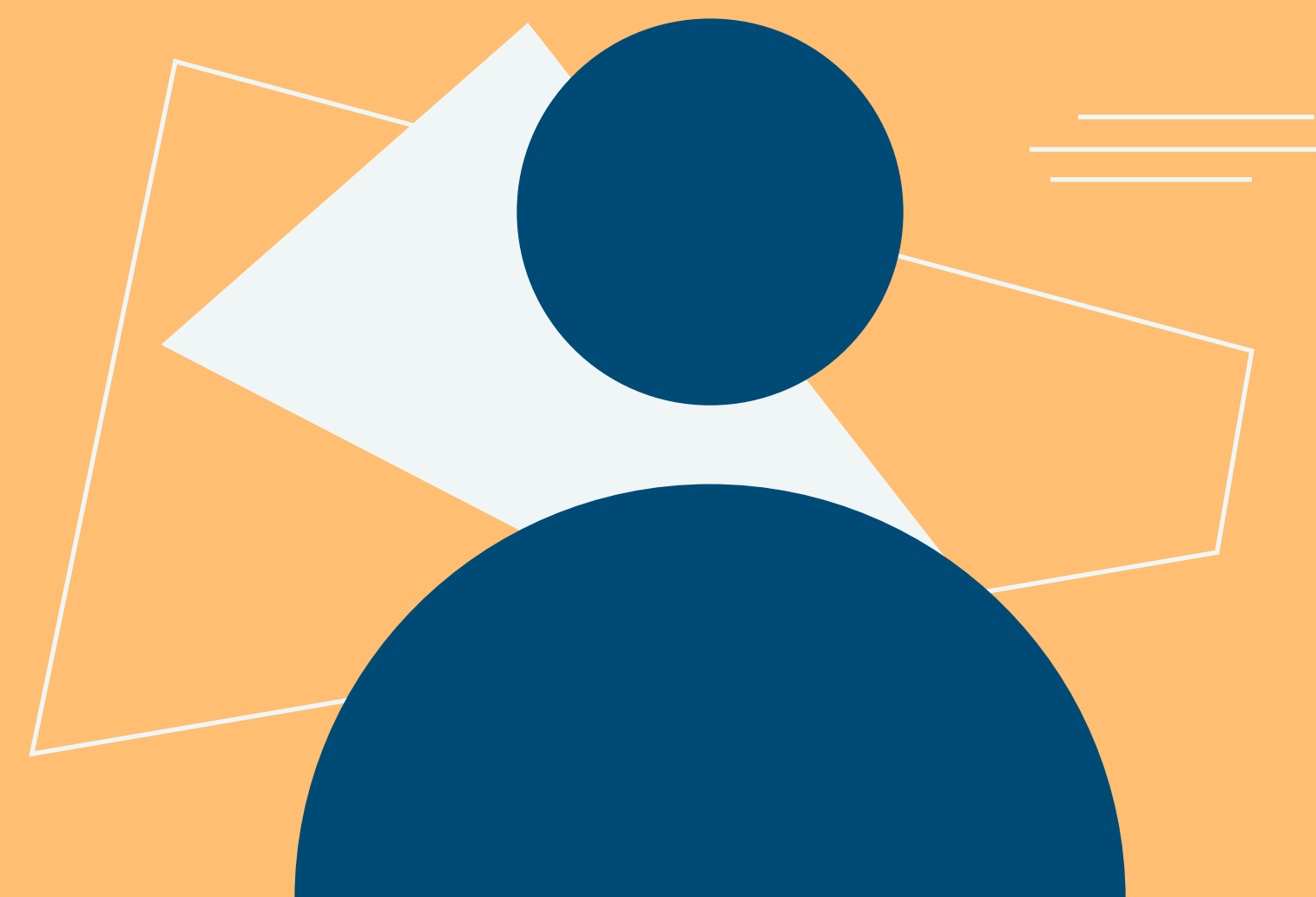
3800

Lo Spazio LaBel è un centro ricreativo che propone servizi educativi come doposcuola, gruppi di supporto allo studio per studenti con disturbi specifici dell'apprendimento e bisogni educativi speciali, supporto allo studio individualizzato e percorsi di metodo di studio e servizi psicologici come spazi di consulenza per famiglie ed adolescenti, percorsi di supporto alla genitorialità, interventi specialistici per potenziare l'autoregolazione emotiva e comportamentale in ragazzi con difficoltà del comportamento, interventi psicoeducativi individualizzati e laboratori artistici e ricreativi (per maggiori dettagli si rimanda al sito [www.spaziolabel.net](http://www.spaziolabel.net)).

- ↳ Rispetto al 2021 si evidenzia una lieve diminuzione del numero di utenti che hanno usufruito del servizio compensata però da un aumento delle ore di attività, che nel 2021 erano state 3000. Rispetto agli anni precedenti è venuta meno la sezione Infanzia del settore: sono infatti cessati i servizi "Spazi Cuccioli" che la Cooperativa erogava per il Comune di Venezia ai bambini di età 0-3 anni.

01.

# AREA PERSONA



## Assistenza Domiciliare e progetti di “Vita Indipendente”

01.

I Servizi di Assistenza Domiciliare della Cooperativa CSSA vengono realizzati per alcuni Comuni in Veneto e per i privati cittadini che li richiedono.

CSSA realizza il Servizio di Assistenza Domiciliare per i Comuni di Camponogara (VE), Arzergrande (PD) e Villadose (RO).

L'assistenza domiciliare per i privati cittadini, tramite l'attivazione dei Progetti di “Vita Indipendente”, viene realizzata nei territori delle province di Venezia e Padova.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare persegue prioritariamente l'obiettivo di mantenere il più possibile le persone non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti nel proprio ambiente domestico, in accordo con le persone e/o con i familiari di riferimento, valorizzando le risorse, le capacità e l'individualità delle persone nell'ambito di un progetto individualizzato di vita e di cure che privilegia

anche, ove possibile, il mantenimento delle relazioni e la partecipazione alle attività sociali della comunità di riferimento.

I servizi si traducono in prestazioni socio-assistenziali, rese a domicilio, nei confronti di persone che si trovano in uno stato di bisogno per motivi di età, salute, svantaggio psichico - sociale o di altra natura. Tali prestazioni consistono in interventi di tipo socio-assistenziale, come l'igiene personale e la cura della persona, aiuto nelle attività domestiche, supporto sociale ed educativo, socializzazione e accompagnamenti.

Il servizio di assistenza domiciliare si connota come integrativo (e non sostitutivo) rispetto alle risorse personali e familiari dell'utente; gli interventi, oltre ad essere di sostegno alla famiglia, sono finalizzati a migliorare il grado di autonomia delle persone assistite.

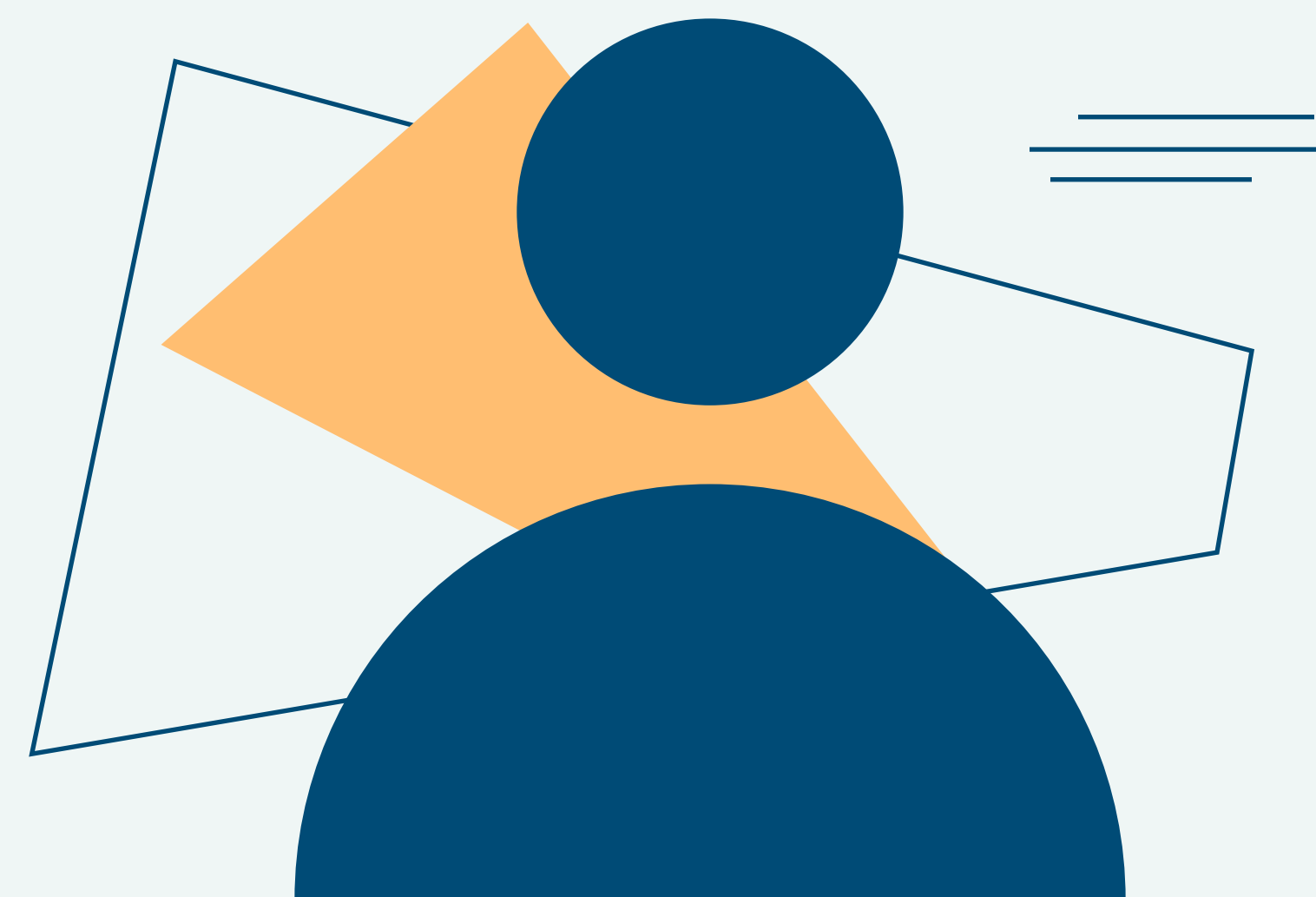
Servizio	Numero utenti	Tipologia utenza	Ore attività effettivamente erogate
S.A.D. Camponogara (VE)	30	anziani e disabili adulti	3.014
S.A.D. Arzergrande (PD)	25	anziani e disabili adulti	1486
S.A.D. Villadose (RO)	10	anziani e disabili adulti	736
Vita Indipendente	9	disabili minorenni e adulti	2.206



Nel 2022 è stato attivato il servizio nel Comune Villadose. Il numero degli utenti negli altri Comuni è in linea con i numeri degli scorsi anni.



# AREA PERSONA



## Servizi Territoriali Sanitari: Prelievi Domiciliari, Punti Prelievo, attività ambulatoriale e Medicina Di Gruppo Integrata

Il servizio Prelievi Domiciliari ha per oggetto il prelievo di sangue o di campioni biologici, presso i domicili di pazienti nell'intero territorio dell'ULSS2 (è quindi compresa nel servizio anche la conservazione e il trasporto dei campioni presso i laboratori analisi di competenza). È di norma rivolto ad una popolazione anziana, non deambulante e/o non trasportabile presso i punti prelievo del territorio; si tratta di pazienti in carico all'Assistenza Domiciliare delle ULSS. Il servizio dei Prelievi Domiciliari è un servizio particolarmente complesso poiché viene gestita non solo la prestazione infermieristica, ma anche l'interfaccia con l'utente finale e con i laboratori analisi. Una centrale operativa si occupa infatti di recepire le prescrizioni mediche, accordarsi telefonicamente con i pazienti per l'appuntamento, inserire le informazioni necessarie nei software delle diverse ULSS e organizzare l'attività degli infermieri, fornendo loro materiale e indicazioni sul percorso giornaliero da effettuare.

Il servizio Punti Prelievo-Assistenza Infermieristica include diverse attività al proprio interno: oltre alla gestione di prelievi di sangue (e campioni biologici) presso Strutture dell'Azienda sanitaria ULSS2, viene garantita assistenza infermieristica e medica a diversi Poliambulatori sempre dell'ULSS 2 (Odontoiatria, Ginecologia, Pronto Soccorso, Centro Trasfusionale).

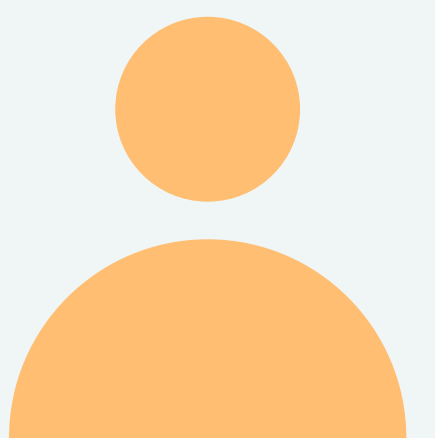
Le restanti tipologie di servizi afferenti a questo settore riguardano l'attività ambulatoriale delle Medicine di Gruppo Integrate (nel territorio ULSS 3) e di un Ambulatorio Convenzionato in provincia di Treviso. La medicina di gruppo è un'organizzazione della medicina generale che prevede l'aggregazione di un gruppo di medici che lavorano in sinergia con infermieri e assistenti di studio; la Cooperativa offre quindi l'assistenza nell'attività di segreteria e infermieristica.

Servizio	Numero utenti	Ore attività /Presenza personale
Prelievi domiciliari	numero utenti 14.733	attività infermieristica 15.320
	numero prelievi effettuati / anno 67.203	attività amministrativa 14.552
Punti prelievo/assistenza infermieristica	250.477 prelievi / anno	48.536 compresi ambulatori
Medicine di Gruppo Integrate	numero pazienti in carico ai medici assistiti: 52.560	attività infermieristica 24.572
		attività di segreteria 20.310
Attività ambulatoriale	N.A.	1.413



**Nell'anno 2022 è cessato l'appalto dei prelievi domiciliari per l'ULSS 3 Serenissima e rimane operativo per la sola attività di accettazione in parte del territorio dell'ULSS 6 Euganea.**

**Nelle attività di Punti Prelievo-Assistenza Infermieristica non si sono riscontrate novità rispetto al 2021. Si registra invece una diminuzione delle ore di attività ambulatoriale (2141 ore nel 2021).**





# AREA TRASPORTI

## Trasporti Sociali

Appartengono a questo settore i servizi di trasporto di persone disabili da domicilio a istituti scolastici, luoghi di lavoro, centri diurni, case di riposo e per il tempo libero e servizi di trasporto di pazienti in trattamento emodialitico da domicilio a Strutture dedicate alle cure.

presenza territoriale per provincia	numero enti serviti	numero utenti giornalieri	km percorsi anno 2022	ore di servizio anno 2022
Vicenza	3	85	749.430	44.348
Venezia	10	430	952.528	58.796
Treviso	3	207	796.047	49.618
Padova	2	29	130.780	7.707
Belluno	1	10	74.827	1.863



# AREA TRASPORTI

## Trasporti Scolastici

Il servizio di trasporto scolastico consiste nel trasporto dalle fermate prestabilite alle strutture scolastiche degli alunni delle scuole primarie e secondarie e dei bambini frequentanti la scuola materna.

presenza territoriale per provincia	numero enti serviti	numero utenti giornalieri	km percorsi anno 2022	ore di servizio anno 2022
Venezia	5	890	297.641	19.221
Padova	3	147	72.595	4.790
Verona	4	330	149.465	9.374
Belluno	4	1.305	360.384	17.519
Rovigo	1	60	45.635	2.676
Vicenza	4	605	128.772	13.207



# AREA TRASPORTI

## Trasporti Sanitari

I trasporti sanitari consistono nel trasporto di pazienti che necessitano di assistenza sanitaria da domicilio o da una Struttura ospedaliera per ricovero, dimissione, consulenza e / o trasferimento presso altre Strutture. A questo settore afferiscono anche i servizi di trasporti in emergenza.

presenza territoriale per provincia	numero enti serviti	numero utenti giornalieri*	km percorsi anno 2022	ore di servizio anno 2022
Venezia (distretto di Dolo Mirano e Lido)	ULSS 3 Serenissima	/	548.782	95.946
Vicenza	ULSS 8 Berica	/	342.673	32.390
Padova	ULSS 6 Euganea	/	572.819	46.272
<b>Totale</b>	<b>3</b>	<b>/</b>	<b>1.464.274</b>	<b>174.608</b>

\* Il calcolo del numero degli utenti trasportati per i servizi di trasporto sanitario è di difficile estrapolazione, poiché si tratta di servizi a chiamata, che vengono attivati al bisogno del paziente o della Struttura ospedaliera.





# AREA TRASPORTI

## La proposta dell'Area Trasporti



La tempestività di intervento e la sicurezza del personale e dell'utenza sono la base dell'offerta progettuale di CSSA.

Al fine di garantire una costante copertura del servizio, all'interno dell'Area sono state individuate funzioni dedicate alla programmazione, con lo scopo di organizzare il lavoro quotidiano e di intervenire in caso di imprevisti. A tal proposito, la Cooperativa può contare su un sistema organizzativo e formativo che interviene per garantire la continuità del servizio: dispone infatti di un gruppo di personale jolly che, possedendo

i requisiti necessari e conoscendo i percorsi, può prendere servizio con tempestività in caso di richiesta da parte dei preposti alla programmazione.

Tutto il personale è inoltre formato per intervenire nel caso di emergenze quali: incidente stradale, eventi atmosferici straordinari e imprevedibili, malore o infortunio dell'utenza. Per alcuni servizi la gestione della programmazione avviene attraverso call center che recepiscono le richieste direttamente dall'Ente committente, CSSA quindi può organizzare il servizio in modo veloce, flessibile e rispondente ad ogni esigenza.

**Per quanto concerne le risorse strumentali, la Cooperativa dispone di mezzi di scorta dislocati nei territori, dove sono presenti depositi in cui vengono ricoverati i veicoli e di un'officina mobile per il pronto intervento.**

Nel 2022 sia nei servizi di trasporto sociale e scolastico che nei servizi di trasporto sanitario sono stati effettuati investimenti al fine di efficientare il parco mezzi, ad esempio, dotando i veicoli di dispositivi di telepedaggio riducendo il tempo di permanenza nel mezzo dell'utenza.

Nei servizi di trasporto sanitario si è lavorato al fine di digitalizzare tutti gli strumenti di registrazione dei controlli che vengono effettuati prima di ogni missione del veicolo; il personale ha infatti il compito di assicurarsi, prima di ogni servizio, che il mezzo sia in condizioni di efficienza e che sia provvisto di tutte le dotazioni funzionanti necessarie; la registrazione di questi fondamentali controlli avviene attraverso la compilazione di check list digitali, il superamento della modalità cartacea ha permesso di velocizzare l'attività e di realizzare un considerevole risparmio di carta riducendo l'impatto ambientale.

D'importanza strategica è l'Officina interna, operativa presso la Sede centrale della Cooperativa, che si occupa principalmente di manutenzioni ordinarie e straordinarie del parco mezzi. Questo servizio interno, del tutto inusuale per una cooperativa sociale, permette di determinare in modo autonomo le priorità di intervento in base alle esigenze dei servizi, diminuendo quindi i tempi di risposta e aumentando il livello qualitativo della prestazione. Per i servizi che si svolgono in territori lontani dalla Sede centrale, sono state stipulate convenzioni con officine esterne al fine di ridurre i tempi necessari alla risoluzione del problema.

Il processo che ha portato al conseguimento della certificazione ISO 39001, ha permesso di implementare sistemi di analisi e monitoraggio atti a garantire una sempre maggiore sicurezza in un ambiente del tutto particolare: la strada. L'analisi preventiva dei percorsi e delle fermate, lo studio delle conformità del territorio, la riflessione sulle possibili emergenze che possono insorgere in corso di marcia e l'attenzione all'usura dei mezzi, hanno portato a procedure ed istruzioni per il personale finalizzate al miglioramento continuo della qualità del servizio.

# CLIENTI E COMMITTENTI

## I contratti e la rilevazione della soddisfazione dei clienti

CSSA è una Cooperativa Sociale che lavora prevalentemente per una committenza pubblica; i principali clienti sono infatti Aziende Sanitarie Locali e Comuni del territorio veneto.

Le acquisizioni dei servizi avvengono prevalentemente tramite gare d'appalto.

Un'ulteriore tipologia di accordo contrattuale applicato dalle Aziende ULSS riguarda i soggetti accreditati dalla Regione Veneto per l'erogazione di prestazioni sanitarie – socio sanitarie e sociali, come CSSA per i servizi residenziali del settore Salute Mentale.

Per altri servizi, infine, vengono stipulati contratti con soggetti privati: questo è il caso di alcuni servizi di trasporto di persone disabili presso i Centri Diurni (per i quali vengono sottoscritti specifici accordi tra gli Enti Gestori dei C.D.D. stessi e CSSA) e i servizi ambulatoriali.

Al fine di garantire un buon livello e continuità dei servizi, la Cooperativa è dotata di una procedura di rilevazione e gestione delle "non conformità": situazioni in cui si verificano mancanze o scostamenti da qualche requisito specifico del servizio o l'assenza di aspetti formali indispensabili all'erogazione della prestazione. Le segnalazioni, che possono pervenire da committenti, clienti, personale o ispettori vengono studiate al fine individuare azioni di risoluzione immediata (con relativa definizione di responsabilità e tempistiche) e di identificare le cause e le conseguenti azioni correttive. Per tutte le soluzioni individuate, immediate e correttive, viene garantito il monitoraggio di efficacia. Tali non conformità, in alcuni casi, hanno la valenza di un vero e proprio reclamo da parte del cliente – committente e le azioni intraprese per la gestione vengono condivise con quest'ultimo. Per la Cooperativa il cliente è da considerarsi sia il committente, con il quale viene stipulato un rapporto commerciale, sia l'utente, il vero e ultimo fruitore dei servizi offerti. Al fine di monitorare il grado di soddisfazione dell'utenza, in alcuni servizi dell'Area Persona (salute mentale e disabilità), vengono utilizzati questionari di gradimento per le famiglie. Ai committenti vengono garantiti incontri organizzativi e di confronto dai quali si rileva il grado di soddisfazione percepita per i servizi resi.

Nel 2020 si è inoltre dato avvio ad un'attività finalizzata alla rilevazione della customer satisfaction basata su un questionario anonimo sottoposto a tutti i committenti, senza distinzione tra Area Trasporti e Area Persona. All'indagine per l'anno 2022 hanno partecipato 18 enti committenti che hanno assegnato il loro grado di soddisfazione, in una scala da 1 a 5, alle seguenti voci:

Flessibilità organizzativa in relazione alle richieste:	4,4
Tempestività di risoluzione dei problemi:	4,3
Qualità del servizio erogato:	4,4
Professionalità e competenza del personale:	4,5

**Il dato relativo all'anno 2022 rileva che i servizi erogati e le relazioni con i committenti possono considerarsi soddisfacenti ma che esiste un margine di miglioramento su cui la Cooperativa è chiamata ad impegnarsi per erogare servizi sempre migliori.**



# TERRITORIO COMUNICAZIONE AMBIENTE

# PROGETTI NEL TERRITORIO

## CSSA EDU

Nel mese di ottobre 2022 è stato inaugurato il nuovo servizio di CSSA denominato CSSA Edu.

CSSA Edu è centro educativo specialistico che propone i suoi servizi di sostegno allo studio a ragazzi in età scolare che ricercano aiuto nella gestione del proprio percorso scolastico e a studenti con disturbo dell'apprendimento, ADHD e Bisogni Educativi Speciali.

All'interno dei servizi si individuano, inoltre, interventi psicoeducativi con studenti e famiglie e laboratori orientati allo sviluppo delle competenze cognitive ed emotive.

CSSA Edu rivolge la sua offerta altamente qualificata al mercato privato e ed eroga i suoi servizi negli spazi, ad esso dedicati, del Centro Diurno "La Rivincita" situato a Mestre, via Milano n.65.



## CSSA in M9

Nel 2022 CSSA ha esplorato nuovi ambiti portando i propri progetti ed esperienze di valore all'interno di un'istituzione museale quale il Museo M9 di Mestre (VE).

A seguito della partecipazione al bando "Ritroviamoci in M9" si è dato vita al progetto "Incontri d'autunno. CSSA in M9": un ciclo di due eventi grazie ai quali osservare il mondo dei giovani da vicino, attraverso l'ascolto delle loro esperienze dirette e l'occhio di esperti del settore educativo.

Il primo appuntamento, "Giovani viaggianti si raccontano. Testimonianze di vita in cammino", è stato un momento di incontro, confronto e condivisione in cui la testimonianza diretta dei ragazzi stranieri ospitati nelle Comunità Educative per minori gestite da CSSA è stata protagonista.

Il secondo appuntamento è stato dedicato la presentazione della rivista ideata da CSSA "Raggio Verde. Quaderni di studio su infanzia e adolescenza": un'occasione di conoscenza della nuova progettualità attraverso interventi e dialoghi con gli autori.

Gli "Incontri d'autunno", che avranno prosieguo nella primavera 2023, sono stati per CSSA una prima esperienza per farsi conoscere all'interno del mondo della cultura, incontrare e raccontarsi al territorio.



01.

**CSSA**  
COOPERATIVA SOCIALE  
SERVIZI ASSOCIATI

**LABORATORI MULTIESPERIENZIALI PER ADOLESCENTI E FAMIGLIE**  
**HAPPY SATURDAY!**

Da aprile a dicembre 2022  
Ogni sabato, dalle 10.00 alle 12.00  
Centro Diurno "La Rivincita" - Via Milano 65, Mestre

INFO E ISCRIZIONI:  
E-mail: [matteo.vercesi@cssa.it](mailto:matteo.vercesi@cssa.it)  
Tel. 345 550 7476

**LABORATORI LUDICO-CREATIVI**  
Rivolti a minori in fascia d'età 13-17 anni e ai loro familiari, fino ad un massimo di 25 partecipanti ad incontro.  
I laboratori, condotti da operatori sociali, educatori, psicologi, volontari, mirano a rinsaldare i legami intra ed extrafamiliari tramite la proposta di attività differenziate, quali:

- ATELIER DI ESPRESSIONE ARTISTICA, GIOCHI DI SOCIETÀ E DI RUOLO
- LABORATORI FORMATIVI (mirati all'apprendimento della lingua italiana per partecipanti stranieri e della lingua inglese, all'alfabetizzazione digitale e al buon utilizzo dei social network, al supporto scolastico)
- SESSIONI MIRATE AL POTENZIAMENTO DELLE SOFT-SKILLS
- ORIENTAMENTO SCOLASTICO-FORMATIVO E ORIENTAMENTO/CONSULENZA SU SERVIZI ED ATTIVITÀ EROGATE DAL TERRITORIO
- SPAZI DI ASCOLTO MIRATI ALLA MEDIAZIONE DEI CONFLITTI FAMILIARI
- ORGANIZZAZIONE DI VISITE DIDATTICHE E CULTURALI

Il percorso laboratoriale è orientato a creare situazioni di promozione, acquisizione e mantenimento delle abilità relazionali e sociali; a rendere visibili spazi di socialità e di sana aggregazione nel territorio del Comune di Venezia.

## HAPPY SATURDAY

Dal mese di aprile al mese di dicembre 2022 si sono svolti, a cadenza settimanale, degli incontri di confronto, formazione, ascolto e sensibilizzazione in merito a tematiche sociali, aperti ai ragazzi in fascia d'età 13-17 anni e alle loro famiglie.

Gli incontri si sono svolti ogni sabato mattina presso il Centro Diurno "La Rivincita" e talvolta presso spazi itineranti nel territorio comunale, per un totale complessivo di 70 ore erogate e di 98 presenze nell'arco di 30 incontri.

Il progetto "Happy Saturday" si è caratterizzato come un laboratorio ludico-creativo e multiesperienziale, condotto da operatori sociali, educatori, psicologi, con l'obiettivo di coinvolgere i minori e i loro familiari in situazioni guidate attraverso atelier di espressione artistica/di ruolo, laboratori formativi (mirati soprattutto all'apprendimento della lingua italiana, data l'alta frequenza di partecipanti stranieri), sessioni mirate al potenziamento delle soft-skills, orientamento scolastico-formativo, visite culturali.

Il progetto è stato realizzato in collaborazione con il Comune di Venezia, Con i Bambini, Rete ad Alta Intensità Educativa e Save the Children Italia.

## L'OPERATORE NELLA COMUNITÀ PER MINORI. COMPETENZE, STRATEGIE, ORIENTAMENTI

CSSA ha organizzato presso la propria Sede un breve corso di formazione rivolto ad operatori di comunità per minori (già impiegati in tale tipologia di Strutture o desiderosi di candidarsi a posizioni lavorative aperte in questo contesto). Un'occasione formativa – con docenti esperti del settore – avente l'obiettivo di fornire competenze specifiche, strategie ed orientamenti utili in un ambito che appare in costante evoluzione.

Tematiche trattate:

- **Area normativa e amministrativa (diritto minorile e amministrativo, autorizzazione all'esercizio e accreditamento istituzionale)**
- **Area sistema di accoglienza**
- **Area progettuale, gestionale e organizzativa**
- **Area educativa e clinica**
- **Area relazionale, dinamiche di gruppo e lavoro di équipe**

**CSSA**  
COOPERATIVA SOCIALE  
SERVIZI ASSOCIATI

ISCRIZIONE GRATUITA  
entro l'08/07/2022  
tutte le info su [www.cssa.it](http://www.cssa.it)

**CORSO DI FORMAZIONE - 1ª EDIZIONE**

**L'OPERATORE NELLE COMUNITÀ PER MINORI**  
COMPETENZE, STRATEGIE, ORIENTAMENTI

MERCOLEDÌ 13  
E GIOVEDÌ 14 LUGLIO  
Ore 09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00  
DURATA: 16 ore

VERRÀ RILASCIATO  
L'ATTESTATO DI PARTECIPAZIONE  
CON IL 75% DI FREQUENZA

SEDE:  
Aula Formazione C.S.S.A.  
Via del Commercio 4, Spinea (VE)

PER INFO:  
E-mail: [marketing@cssa.it](mailto:marketing@cssa.it)  
Tel. 345 550 7476



**COME SI DIVENTA  
AUTISTA SOCCORRITORE?**

**SCOPRILO AL NOSTRO OPEN DAY**

Un'occasione di conoscenza e un'opportunità per il futuro

**29 SETTEMBRE 2022 | ore 11:00 o 19:00**

**Via del Commercio 4, Spinea - VE**

Per iscrizioni e maggiori informazioni scrivere a  
eventi@cssa.it

## OPEN DAY CSSA: COME SI DIVENTA AUTISTA SOCCORRITORE?

CSSA nel 2022 ha realizzato due appuntamenti territoriali di approfondimento sulla figura dell'autista soccorritore. Questi incontri, aperti a tutti e dedicati a chi è interessato a questa figura professionale, sono stati occasione per conoscere le specificità del ruolo dell'autista soccorritore nella Cooperativa e nel sistema sanitario.

## BASKET MESTRE

Nel 2022 il rapporto di collaborazione con la società sportiva Basket Mestre (militante nel campionato di serie B della lega Nazionale Pallacanestro) si è consolidata non solo erogando un servizio di assistenza sanitaria durante le partite, ma anche grazie la donazione di un mezzo personalizzato per il trasporto degli atleti in occasione delle trasferte.

## DONAZIONI BENEFICHE

Nel 2022 la Cooperativa ha effettuato donazioni ad alcune associazioni del territorio per favorire la cultura sociale e la valorizzazione dello spirito cooperativo.

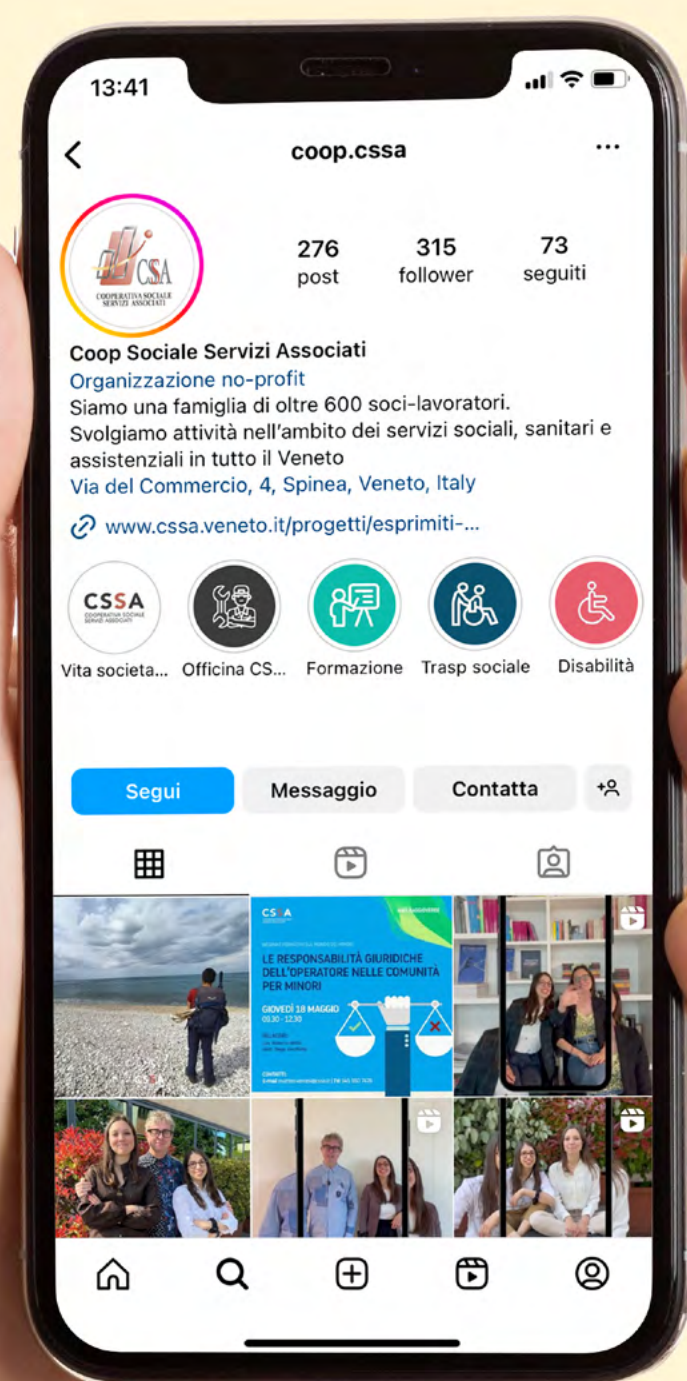
CSSA ha desiderato dare il proprio sostegno concreto ad enti con cui condivide valori e obiettivi al fine di rendere possibile la realizzazione di loro progetti e la nascita di una rete di conoscenze.

Le realtà sostenute da CSSA sono state:

- Associazione SportAbili (TN)
- Associazione #IOCIVADO (UD)
- Artismo (VE)
- Associazione UISP (VE)



# ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE



CSSA, nel corso dell'anno trascorso, ha visto un vivo processo di sviluppo e innovazione dell'Area Comunicazione e Marketing attraverso la progettazione di un Piano di Comunicazione in linea con la vision e la mission della Cooperativa e sempre più vicino a Soci, lavoratori e Stakeholder.

L'azione comunicativa realizzata, infatti, ha visto una dinamica attività di racconto dei servizi e delle nuove progettualità della Cooperativa con il quid di riuscire a rendere, all'interno di tale processo, Soci e lavoratori parte sempre più attiva e coinvolta.

Il coinvolgimento è stato possibile soprattutto nei canali social: con il tempo, infatti, il personale si è dimostrato desideroso di condividere e mostrare pubblicamente non solo la quotidianità del proprio lavoro, ma anche l'impegno profuso nella nascita di nuovi progetti.

I principali strumenti di comunicazione sono:

- Sito Web > [www.cssa.it](http://www.cssa.it) rappresenta la vetrina Web della Cooperativa: uno strumento che, attraverso la suddivisione in sezioni segnalate da parole chiave, guida i visitatori in maniera attiva e interattiva nella scoperta della realtà CSSA. Tra queste le sezioni "News" e "Progetti": la prima dedicata alla pubblicazione di articoli e approfondimenti, la seconda riservata alla presentazione delle nuove iniziative della Cooperativa.
- Social Network > sono canali con i quali la Cooperativa si racconta in maniera trasparente ai propri soci e stakeholder per mezzo di post, immagini, video e articoli.



## Social Network

### Facebook

---

Nel corso del 2022 l'azione di comunicazione realizzata sul canale Facebook ha visto una crescita della copertura organica del 18,8%, un aumento delle visite alla pagina Facebook del +85,5% e di nuovi "Mi Piace" del +31,9%. Tale dato fa riferimento a quanti utenti interagiscono con la pagina di CSSA senza essere catturati da elementi sponsorizzati o pagati.

Un ulteriore dato di interesse è la composizione dell'utenza Facebook di CSSA: il 67,5% è rappresentato da donne, mentre il restante 32,5% è costituito da uomini.

Nel corso del 2022 la pagina ha visto un incremento di +245 follower, ovvero +45% rispetto al periodo precedente.

### Instagram

---

La pagina Instagram ha visto, nel corso dell'anno 2022, il raggiungimento di una copertura pari 5232 account che hanno interagito con il profilo, un incremento delle visite del +59,2% e di 91 nuovi follower.

### Linkedin

---

LinkedIn è una piattaforma social in cui si sviluppano principalmente contatti professionali e si comunicano contenuti relativi al mondo del lavoro. Nel 2022 il profilo della Cooperativa ha contato un aumento del numero di follower, di cui la maggior parte provenienti dai settori della sanità e della formazione.

# ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE

Attività Online Esterne	Obbiettivo	Data	Impressioni Totali	Interazioni Totali	Like	N. Post
Facebook	Comunicazione Vita CSSA	dal 01/01/2022 al 31/12/2022	286.681	24.277	4020	184
Instagram	Comunicazione Vita CSSA	dal 01/01/2022 al 31/12/2022	-	-	1836	148
LinkedIN	Comunicazione Vita CSSA	dal 01/01/2022 al 31/12/2022	-	-	-	121
Sito	Vetrina Online di CSSA	dal 01/01/2022 al 31/12/2022	-	-	-	-

. **Hr Portal** è una piattaforma online riservata a lavoratori e Soci CSSA. Ogni utente ha a disposizione un proprio spazio privato che permette di avere accesso privilegiato e diretto a comunicazioni, circolari e informative aziendali. Tale strumento ha favorito la relazione tra azienda e personale attraverso un'ottimizzazione dei processi di comunicazione: HR Portal, infatti, permette un facile accesso ai documenti pubblicati e un maggior coinvolgimento di Soci e lavoratori nei processi aziendali. Il numero totale di comunicazioni fatte dalla Cooperativa nel 2022 è pari a 73.

. **Canale Youtube** > in cui vengono caricati e messi a disposizione webinar e altri progetti organizzati della Cooperativa durante l'anno. Nel corso del 2022 sono stati pubblicati 15 video ed è stato raggiunto un totale di 1249 visualizzazioni.

# AMBIENTE

Nel 2022 è continuato il percorso di CSSA per una maggiore consapevolezza sul tema ambientale e un miglioramento di questo aspetto in ogni servizio. È stata rinnovata la Certificazione ISO 14001 ed è stata contestualmente aggiornata l'Analisi Ambientale.

## Analisi

Gli impatti ambientali creati dall'attività di CSSA si differenziano a seconda della tipologia di servizio e sono relativi a: emissioni in atmosfera, gestione dei rifiuti, gestione delle acque di scarico e difesa del suolo.

Nei servizi di trasporto e domiciliari (di assistenza o infermieristici) gli aspetti di maggior interesse sono il consumo di carburante e le

emissioni in atmosfera. Nei servizi residenziali e semi residenziali, invece, sono i consumi delle utenze e la gestione dei rifiuti. I seguenti dati, per ciò che concerne i mezzi, presentano una situazione in linea con quella del 2021, le lievi differenze sono dovute esclusivamente a variazioni nei servizi.

Tipologia Veicoli	Obiettivo
EURO 2	1
EURO 3	12
EURO 4	43
EURO 5	69
EURO 6	140
Totale	265

Tipologia consumo Sede	2021	2022
Gas (mc)	11.602	16.571
Energia elettrica (kw/h)	77.442	74.763
Acqua (mc)	2.891	4.087

# La Sede e l'Officina

La Sede centrale, che ospita anche l'Officina, l'impianto di lavaggio e quello di rifornimento è il luogo a maggior impatto ambientale di CSSA.

Tale impatto è in particolare dovuto alle emissioni degli impianti termici, più grandi di quelli presenti nelle strutture residenziali, e alle attività di manutenzione e riparazione dei mezzi che implicano talvolta una inevitabile dispersione di gas di scarico e la produzione di rifiuti pericolosi.

Per la gestione di questi ultimi è presente un deposito coperto e con apposite vasche di contenimento che nel 2022 è stato oggetto di verifica e di valutazione per un miglioramento dello spazio; il trasporto e lo smaltimento

---

L'impianto di lavaggio utilizza parte di acqua che viene depurata e riciclata, presso la Sede infatti è presente un impianto di depurazione delle acque che raccoglie l'acqua proveniente dal Piazzale per il ricovero dei mezzi al fine di evitare che venga riversata direttamente nelle fognature; per questo aspetto CSSA è in possesso di apposita autorizzazione e vengono eseguite verifiche periodiche dagli enti competenti.

Infine è presente l'impianto di distribuzione di gasolio che è costituito da due serbatoi interrati a doppia camera per mitigare quanto più possibile il rischio di spandimento nel suolo.

AMBIENTE



# Piano di Miglioramento

L'obiettivo di diminuire l'impatto sull'ambiente è ambizioso e passa attraverso una maggiore consapevolezza e conoscenza tecnica degli aspetti ambientali ma anche attraverso scelte quotidiane e strategiche.

Un maggiore approfondimento della materia è stato fatto nel 2022 attraverso attività di formazione, consulenza e attraverso interviste a personale interno che operativamente si interessa di questi temi.

Nella quotidianità dei servizi gli operatori si impegnano a creare occasioni di coinvolgimento e di sensibilizzazione degli utenti sul rispetto dell'ambiente ed in particolare sulla diminuzione dei consumi e sulla corretta differenziazione dei rifiuti. Le scelte strategiche, infine, si concretizzano in scelte di carattere organizzativo e di selezione delle forniture.

Da un punto di vista organizzativo nel 2022 è stata avviata una mappatura dei processi che ha portato alla stesura di procedure e istruzioni operative al fine di condividere una modalità di gestione corretta di aspetti quali: la gestione del deposito temporaneo dei rifiuti, le manutenzioni degli impianti e i controlli su di essi.

Inoltre, per ciò che riguarda l'ambito dei mezzi aziendali, come ogni anno, è stato proposto un Piano di rinnovo del parco veicolare che è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione. Nel 2022 sono stati acquistati 18 nuovi mezzi e ne sono stati dismessi 22; il numero complessivo dei veicoli risulta essere di 265, quattro unità in meno rispetto al 2021, la maggior parte dei quali in classe Euro 6.

## Gli acquisti del 2022

03

Scuolabus

08

Pulmini adibiti al trasporto disabili

06

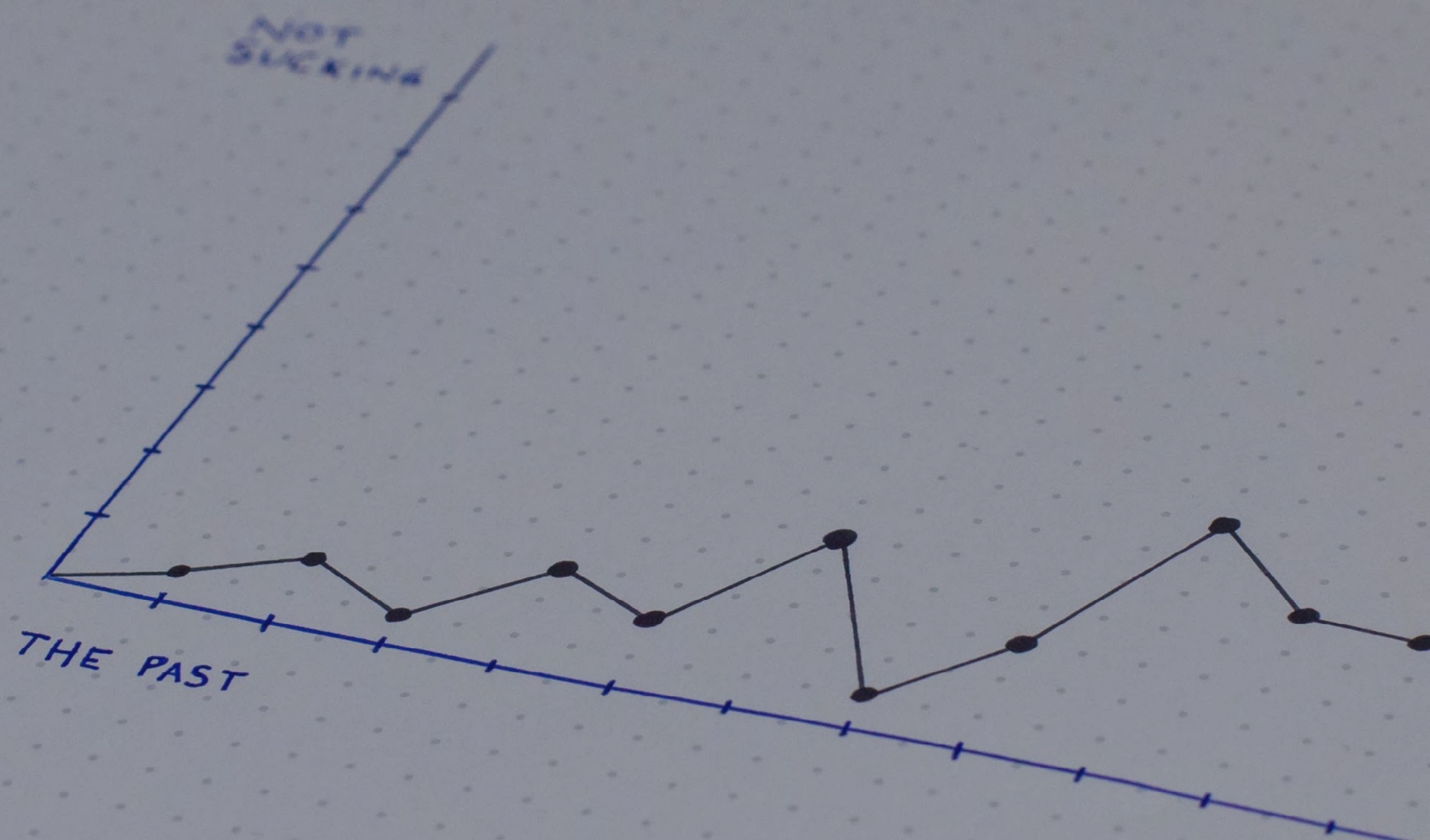
Ambulanze

01

Autovetture

18  
Totale

# INFORMAZIONI ECONOMICO FINANZIARIE



# VALORE ECONOMICO CREATO E DISTRIBUITO

## Ricavi

Nella seguente tabella si offre il dettaglio della composizione del Valore della produzione dell'esercizio 2021.

Servizi di accompagnamento disabili e anziani	3.796.415
Servizi alla persona	6.072.226
Servizi di accompagnamento scolastico minori	2.796.525
Servizi sanitari	8.214.175
Altri ricavi e Proventi	569.234
Plusvalenze	65.837
Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	
Totale	21.514.412

# Valore aggiunto economico

**Determinazione del valore aggiunto**

		2022
<b>A</b>	<b>Valore della produzione</b>	<b>21.177.092</b>
	Ricavi delle vendite e delle prestazioni	20.885.816
	Altri ricavi e proventi	291.276
<b>B</b>	<b>Costi intermedi della produzione</b>	<b>- 5.644.071</b>
	Consumi di materie prime e materiali di consumo	- 1.658.782
	Costi per servizi	- 2.664.392
	Godimento di beni di terzi	- 1.144.278
	Accantonamenti per rischi	-
	Altri accantonamenti	-
	Oneri diversi di gestione	- 176.619
<b>A-B</b>	<b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO</b>	<b>15.533.021</b>
<b>C</b>	<b>Componenti accessori e straordinari</b>	<b>508.593</b>
	+/- Saldo gestione accessoria	1.552
	+/- Saldo componenti straordinari	507.041
<b>A+B+C</b>	<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>	<b>16.041.614</b>



Riparto del valore aggiunto	2022	%
<b>A Personale</b>	<b>14.598.928</b>	<b>94,79%</b>
1 Personale dipendente	13.357.984	
Salari e stipendi, oneri sociali, TFR	13.059.442	
Rimborsi spese personale	35.649	
Altri costi per il personale	262.893	
2 Personale non dipendente	1.240.944	
Collaboratori, professionisti e volontari	1.191.325	
Compensi Collegio Sindacale e Revisione Legale	18.634	
Compensi amministratori	30.985	
<b>B Stato ed Enti Pubblici</b>	<b>391.232</b>	<b>15,46%</b>
Imposte sul reddito di esercizio	106.133	
Altre imposte e tasse	120.233	
sovvenzioni e contributi	9.986	
Accantonamenti per imposte e contributi	174.853	
<b>C Banche e finanziatori</b>	<b>161.509</b>	<b>0,97%</b>
Oneri bancari	12.452	
Interessi passivi	149.057	
<b>D Sistema impresa</b>	<b>877.321</b>	<b>11,23%</b>
+/- Variazioni riserve (utile destinato a riserva)	408.144	
Ammortamenti	469.177	
<b>E Alla comunità e al movimento cooperativo</b>	<b>12.623</b>	<b>0,00%</b>
<b>VALORE AGGIUNTO</b>	<b>16.041.614</b>	<b>100%</b>


 Dall'osservazione e dall'analisi congiunta dei prospetti si possono trarre le seguenti considerazioni:

Il valore aggiunto è distribuito in modo prevalente nel Personale (nel 2022 il 94,79%) a conferma del fatto che trattandosi di cooperativa di produzione e lavoro è remunerata la risorsa principale della stessa, il fattore umano, indispensabile per l'erogazione dei servizi alla persona.

Una quota di importo contenuto (nel 2022 lo 0,97%) è destinata alla remunerazione dei finanziatori e istituti bancari.

# Fornitori e approvvigionamenti

---

**Le operazioni di selezione e valutazione dei fornitori sono descritte in una procedura dedicata e si applicano a tutti i fornitori di servizi, prodotti e infrastrutture. La selezione del fornitore ha lo scopo di accertare preventivamente la capacità qualitativa e produttiva a realizzare il servizio o il prodotto richiesto.**

I fornitori sono selezionati in base alla valutazione di requisiti quali: prezzo, gamma di prodotti offerti, puntualità, disponibilità e assistenza ma viene considerato anche elemento qualificante il possesso di certificazioni (su tutte il possesso della certificazione ISO 9001). Per macchine e attrezzature per le quali è prevista viene assicurato il possesso della marcatura CE e, quando possibile, nei prodotti di consumo il marchio di qualità ecologica dell'Unione Europea (Ecolabel).

Dopo tre forniture (dette "di prova") senza rilevazione di Non Conformità, l'Ufficio Acquisti classifica i fornitori come "qualificati".

L'elenco dei "fornitori qualificati" viene aggiornato di anno in anno, anche in base ai riscontri forniti all'Ufficio Acquisti da parte dei richiedenti, in particolare per forniture considerate "critiche" o "straordinarie" la cui valutazione può essere fatta solo da personale tecnico. La maggior parte dei fornitori di CSSA è regionale; la Cooperativa si avvale quindi del supporto di aziende locali sostenendo l'economia del territorio.

---

## Ulteriori Informazioni

Per ulteriori informazioni inerenti eventuali contenziosi rilevanti ai fini della rendicontazione sociale, si rimanda a quanto riportato nel Bilancio di Esercizio.



# PROSPETTIVE FUTURE

Rispetto agli obiettivi prefissati nel Piano Strategico approvato dal CdA, nel 2022 sono stati raggiunti importanti traguardi.

In questa sede si dà evidenza dell'implementazione del Modello Organizzativo Gestionale 231 e del rilevante incremento della partecipazione dei Soci alle attività promosse dalla Cooperativa; importante a questo scopo è stato anche il proseguo del progetto L'impresa del Socio. Al fine di ottimizzare e migliorare i processi organizzativi, è continuato il lavoro sulla revisione delle procedure aziendali e si è dato inizio a diversi percorsi di formazione professionalizzante finalizzati anche all'incremento delle competenze tecniche del personale.

È stato infine avviato il servizio educativo CSSAedu ed è stata ottenuta la titolarità dell'autorizzazione e dell'accREDITAMENTO per un servizio di Centro Diurno per persone disabili.

Si riportano di seguito gli obiettivi individuati dalla Direzione per l'anno 2023.



# GLI OBIETTIVI PER IL 2023

## La cooperativa e i servizi

---

- Riduzione dei costi generali della Cooperativa
- Implementazione di un sistema di valutazione delle prestazioni del personale
- Sviluppo di attività nel campo della formazione della sicurezza, del benessere e dello sviluppo professionale
- Partecipazione alla vita associativa per la costruzione di reti di partnership
- Ridefinizione dei servizi per accesso al mercato privato

## I soci e i lavoratori

---

- Aumento della partecipazione dei Soci nelle attività promosse dalla Cooperativa
- Incremento degli incontri territoriali attraverso la prosecuzione del progetto Impresa del Socio 2.0
- Progettazione di formazione finalizzata allo sviluppo delle competenze professionali

# CSSA

Cooperativa  
Sociale  
Servizi  
Associati

[www.cssa.it](http://www.cssa.it)



---

C.S.S.A. COOP.A R.L.  
impresa sociale