

REPORT DI MANDATO 2014-2016

CEIS
FONDAZIONE ONLUS





*Il mistero dell'uomo,
la sua fragilità
e la sua grandezza,
i suoi limiti e le sue potenzialità,
il suo eterno interrogarsi,
e il suo bisogno di senso ci interpellano
e ci mobilitano.*

*Il suo smarrimento,
i suoi fallimenti, i suoi errori,
il suo perdersi e il suo ritrovarsi sono parte
della nostra vicenda personale
e motivano il nostro agire sociale.*

*Condividiamo appassionati la sua lotta,
la sua fatica,
la sua sofferenza.
Seguiamo grati, con stupore e gioia
i suoi cambiamenti.
Camminiamo insieme
nella stessa ricerca di senso.*

*Abbiamo sete di giustizia,
di pace, di bontà,
di rinnovamento.*

Dalla Carta dei Valori della FICT



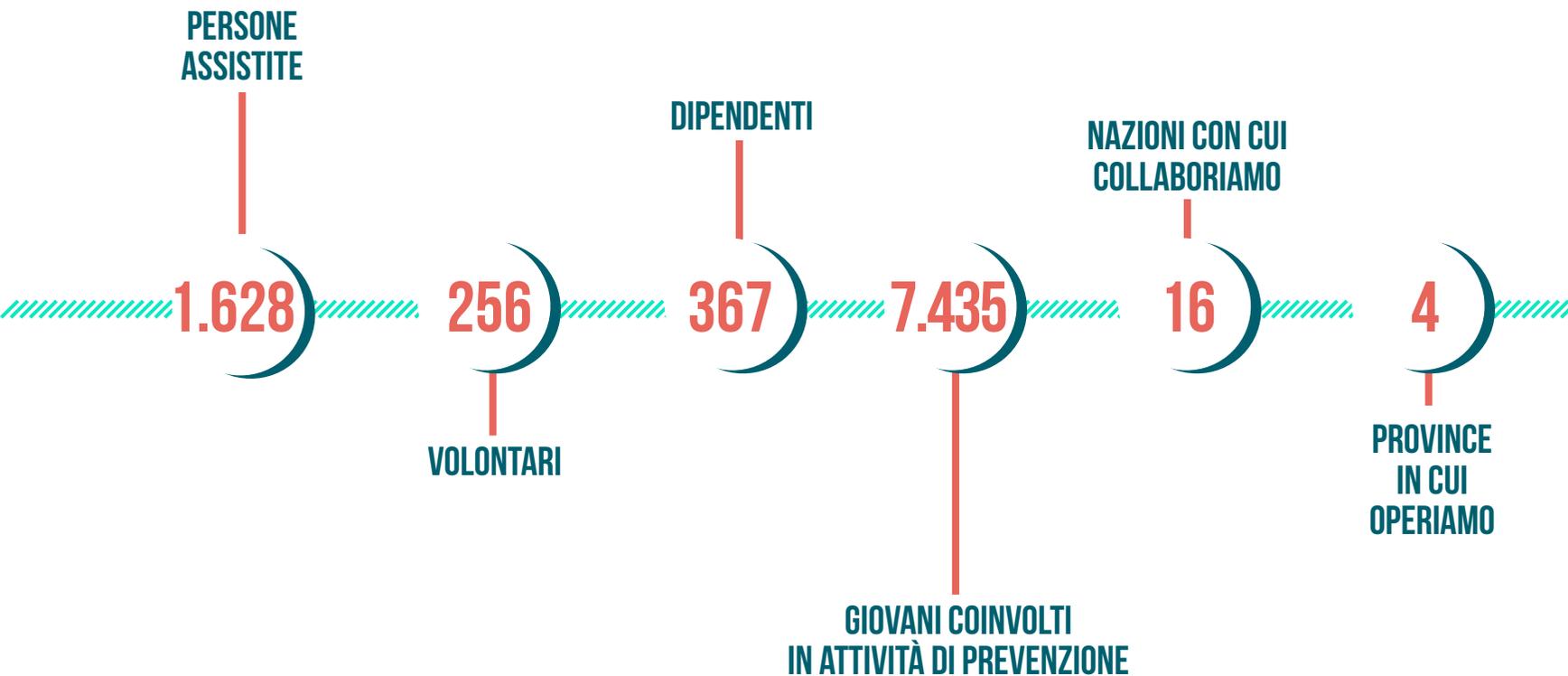
LETTERA DEI PRESIDENTI

Con l'entrata in vigore della legge regionale 12/2014 tutte le cooperative sociali operanti sul territorio dell' Emilia-Romagna hanno l'obbligo di redigere un proprio bilancio sociale. Pur in considerazione di questa indicazione legislativa come organizzazione abbiamo ritenuto comunque importante continuare a dotarci di uno strumento che potesse raccontare la ricchezza e la complessità del nostro lavoro come "gruppo" e la nostra "storia" che ininterrotta prosegue da 34 anni. Quello quindi che vi presentiamo nelle pagine che seguono non è il terzo Report di Sostenibilità del Consorzio Gruppo CEIS ma bensì il primo Rendiconto di Mandato della Fondazione CEIS onlus. Il consiglio ha deciso che mentre le cooperative, in ottemperanza al dettato legislativo, redigeranno il proprio bilancio sociale annuale la Fondazione procederà alla stesura di un report triennale in coincidenza con la fine di ogni mandato. Presenteremo quindi i dati del triennio 2014-2016, nella stessa logica di comunicazione e trasparenza che abbiamo intrapreso in questi anni con il Report di Sostenibilità del Consorzio certi che il quotidiano impegno di tutti gli operatori e dei volontari meriti di essere raccontato. Il triennio appena trascorso è stato caratterizzato da un contesto socio economico particolarmente complesso con una ripresa economica lenta, che si ripercuote inevitabilmente sulle opportunità di integrazione/protezione dei soggetti vulnerabili. Anche le nostre organizzazioni hanno attraversato una fase difficile, tuttavia le azioni

intraprese e una accresciuta emergenza sociale soprattutto in ambito minorile hanno ampliato il nostro campo d'azione anche in un triennio complesso come questo. In questo triennio abbiamo portato a termine il processo di integrazione avviato tra varie realtà cooperative del consorzio, ottimizzando le risorse umane a disposizione e razionalizzando i costi generali dell'organizzazione. La sfida per il futuro è di rafforzare il sistema di governance dell'organizzazione. L'innovazione e l'aggiornamento degli approcci di intervento, nel rispetto della nostra mission e vision, ha assunto un ruolo strategico nella nostra azione in questi anni. La nuova sfida dell'accoglienza nei confronti delle persone migranti non solo minorenni, sarà il banco di prova del prossimo triennio per garantire accoglienza, dignità e reale opportunità a queste persone. Particolare importanza ha rivestito, nel momento in cui la complessità dei casi trattati e dei contesti in cui si opera si radicalizza, la formazione del personale. La Fondazione continuerà quindi a sostenere tutti gli interventi posti in essere per ridurre il burn out e lo stress lavoro-correlato di tutti gli operatori impegnati nelle varie realtà del Gruppo. Il triennio si chiude comunque, per il Gruppo, con più luci che ombre e con un risultato sul 2016 che ci fa ben sperare per i prossimi anni.

P. Giuliano Stenico
P. Giovanni Mengoli

I NOSTRI NUMERI



CHI SIAMO

La Fondazione CEIS onlus nasce il 17 maggio 2010 dalla trasformazione dell'Associazione di Volontariati "CEIS Centro Solidarietà di Modena" in Fondazione e si amplia successivamente con la fusione per incorporazione nel 2014 del "Centro di Solidarietà L'Orizzonte" di Parma.

La Fondazione opera, per perseguire i propri fini, attraverso il Consorzio Gruppo CEIS cooperativa sociale che oggi dopo una serie di fusioni è costituito da: Associazione Marta e Maria, CEIS A.R.T.E. cooperativa sociale onlus (già Coop Sociale Sole, Coop Sociale Elios e Coop Sociale Il Pettiroso), Cooperativa sociale CEIS Formazione, Villaggio del Fanciullo Cooperativa Sociale, Coop Sociale Piccola Città, Cooperativa Sociale Butterfly, Cooperativa Sociale Eta Beta, Coop Sociale Bottega del Sole, oltre che ovviamente da Fondazione CEIS onlus.

La Mission della Fondazione CEIS è quella di operare nel campo del disagio, in particolare adolescenziale e giovanile, proponendosi di diffondere ed estendere la cultura dell'accoglienza e del prendersi cura, favorendo il superamento sia di pregiudizi che di una comprensione semplificata dei fenomeni che vengono trattati quali le dipendenze, la malattia mentale, l'Aids, l'immigrazione ed il disagio minorile, promuovendo il benessere complessivo della persona.

Per raggiungere nuovi traguardi si vuole favorire lo sviluppo di una rete permanente di collaborazioni tra le diverse agenzie educative quali la scuola, la famiglia e il tempo libero.

La Fondazione ha sostenuto il rafforzamento del Consorzio Gruppo CEIS nella convinzione che il raggrupparsi costituisce un elemento di forza per le organizzazioni che lo compongono in grado così di offrire risposte di qualità alle richieste della committenza, fornendo servizi adeguati, articolati e differenziati, avvalendosi di una rete regionale capace di accogliere e soddisfare bisogni diversificati in tempi brevi.



L'area territoriale di competenza ordinaria della Fondazione CEIS onlus viene identificata nella Regione Emilia Romagna.

LA NOSTRA STORIA

La storia della Fondazione CEIS onlus, così come quella del Consorzio Gruppo CEIS (CGC), è indissolubilmente legata alla storia del CEIS Centro Solidarietà di Modena, della Cooperativa Sociale Il Pettiroso di Bologna, del Centro di Solidarietà L'Orizzonte di Parma e dell'Associazione Marta e Maria di Modena. Erede e prosecutrice di quel patrimonio di valori, impegno, dedizione all'altro la Fondazione si impegna a diffondere, attraverso il CGC e le sue associate, la cultura dell'accoglienza, favorire il superamento dei pregiudizi e una maggiore comprensione verso i fenomeni di disagio psichico, l'immigrazione ed il disagio minorile, promuovendo il benessere della persona.



GOVERNANCE

La Fondazione CEIS onlus, aderendo alla Federazione Italiana Comunità Terapeutiche (FICT), ha fatto propria la Carta dei Valori su cui essa si fonda, essa rappresenta l'attualizzazione dello spirito più profondo di "Progetto Uomo": metodo di intervento che è stato alla base nei primi anni '80 dell'esperienza di tutte le realtà che aderiscono alla FICT.



CARTA DEI VALORI

Poniamo al centro del nostro operare
L'UNICITÀ DELLA PERSONA

1

2

Nei **RAPPORTI CON GLI ENTI**

e con le Istituzioni ricerchiamo la coerenza tra impianto
valoriale e stile organizzativo-gestionale, la congruenza
tra le risorse impiegate e il servizio offerto, il lavoro in
rete.

PREVENZIONE

Siamo convinti, operando sul disagio, che occorre anzitutto promuovere l'agio. Abbiamo attuato perciò un approccio preventivo di tipo promozionale che implica lo sviluppo delle competenze dei soggetti, un impegno per il cambiamento sociale e la creazione di un "ambiente preventivo".

3

4

5

FORMAZIONE

La formazione è lo strumento essenziale per alimentare e trasmettere la specificità del nostro impegno educativo che è "il lavoro di comunità". Per noi la comunità non è solo il luogo della cura, ma anche un luogo per l'apprendimento e per la crescita culturale.

IL TERRITORIO E LA SOCIETÀ CIVILE

Consideriamo il territorio come una rete di opportunità per gli utenti e le persone che operano con loro. Costruiamo perciò stabili rapporti di collaborazione con chiunque intenda lavorare sul disagio e sulla promozione dell'agio.

LA NOSTRA STRUTTURA

- **PRESIDENZA FONDAZIONE CEIS**

Presiede la Fondazione e il tavolo di Presidenza

- **PRESIDENZA CONSORZIO GRUPPO CEIS**

Presiede il Consorzio e il tavolo Consorzio

- **DIREZIONE GENERALE**

Si occupa della direzione organizzativa, della programmazione delle attività, della gestione dei contratti con enti committenti e del coordinamento del “tavolo Consorzio”

- **DIREZIONE AMMINISTRATIVA**

Elabora i bilanci, redige analisi riguardanti le situazioni economiche e patrimoniali, analisi previsionali attraverso elaborazione per centri di costo

- **RESPONSABILE PER LA FORMAZIONE**

Imposta il piano della formazione, monitora i processi formativi, coordina le iniziative di formazione realizzate e raccoglie i bisogni formativi

- **RESPONSABILE DEL PERSONALE**

Gestisce il personale a partire dalle assunzioni, all'organizzazione e gestisce il servizio “Open CEIS”

- **RESPONSABILE COMUNICAZIONE E RELAZIONI ESTERNE**

Gestisce la comunicazione interna ed esterna, è responsabile per la realizzazione del Report di Sostenibilità e cura le relazioni presso le organizzazioni di rappresentanza

- **AREA TECNICA QUALITÀ E ACCREDITAMENTO**

Gestisce gli immobili e la manutenzione ordinaria e straordinaria, la gestione automezzi, la sicurezza (Decreto 81/2008), gli ISO 9001:2008, l'accreditamento dei servizi e l'autorizzazione al funzionamento delle strutture

- **COORDINATORI**

Coordinano i servizi terapeutici, socio assistenziali ed educativi

Gli enti consorziati nel CGC possono avvalersi della struttura citata, delegando ad essa, in tutto o in parte, le proprie funzioni.

L'IMPEGNO COMUNE È QUELLO DI APPLICARE AI DIVERSI SERVIZI OFFERTI LO STESSO APPROCCIO CARATTERIZZATO DAL LAVORO DI COMUNITÀ CHE SI COMPONE DEI SEGUENTI ELEMENTI

- *l'auto-mutuo-aiuto*
- *il superamento dello schema medico paziente*
- *l'attivazione delle potenzialità degli utenti visti come persone portatrici di risorse più che di problemi*
- *l'utilizzo delle dinamiche relazionali proprie della vita comunitaria e/o di gruppo per arricchire il trattamento*
- *l'accompagnamento degli utenti nel percorso di reinserimento sociale*
- *l'attenzione e l'attivazione della rete sociale degli utenti*
- *la realizzazione di realtà comunitarie capaci di inter-scambio con il territorio*
- *la costruzione di équipe all'interno delle quali l'apporto dei professionisti venga integrato in modo strutturale*
- *lo sviluppo di un sistema integrato di Servizi Pubblico-Privato sociale*

Al fine di realizzare la Mission della Fondazione sono stati individuati tre tavoli più un comitato con attribuzioni e compiti differenti.

Al primo livello è stato collocato il cosiddetto

TAVOLO DI PRESIDENZA

Compete a questo tavolo, in accordo con i singoli consigli di amministrazione degli enti appartenenti al comitato, l'istruttoria e la relativa discussione finalizzate all'assunzione delle decisioni di tipo politico, strategico e gestionale.

1

Per la valutazione della qualità e della coerenza dei programmi e dei progetti si avvale dell'apporto del

TAVOLO SVILUPPO E PROGETTAZIONE

Attengono a questo gruppo il monitoraggio degli aspetti che riguardano la coerenza e la qualità dei programmi, la correttezza delle metodologie, la congruenza dei "saperi" degli operatori e delle equipe, la predisposizione di nuovi progetti, il mantenimento e trasmissione della cultura del Gruppo.

2

Infine, il terzo tavolo denominato

TAVOLO CONSORZIO

Attengono a questo gruppo l'esecuzione di tutte le indicazioni e le decisioni che provengono dal Tavolo Presidenza, la responsabilità della gestione ordinaria delle attività degli Enti consorziati, il coordinamento complessivo delle attività sulle province in cui il Gruppo opera.

3

COMITATO DI INDIRIZZO

che ha la finalità di raccogliere e affrontare bisogni e problematiche di tipo ideale e culturale riguardanti i servizi erogati e i diversi aspetti che ne caratterizzano l'aderenza alla mission del CEIS.

4

Il Consorzio Gruppo CEIS essendo strumento operativo della Fondazione CEIS onlus ha predisposto e documentato un Sistema di Gestione per la Qualità rispondente ai requisiti della Norma Internazionale UNI EN ISO 9001:2008 così da garantire alla stessa la massima trasparenza sulla sua azione. Tale Sistema è attuato, tenuto aggiornato e migliorato, con continuità in merito alla sua efficacia.

Ogni struttura operativa del Consorzio è poi dotata di una sua carta dei servizi in cui vengono dettagliati in modo preciso e puntuale i servizi offerti, le norme di comportamento, gli strumenti di reclamo e tutto quanto può essere utile sapere sia per gli ospiti che per i famigliari e i soggetti invianti. È inoltre importante sottolineare come la Fondazione CEIS onlus, così come il Gruppo CEIS, operi mantenendo una corretta distanza da ogni collateralismo politico e puntando ad accrescere la sua forza attraverso la qualità del lavoro e la scelta praticata di promuovere e preservare la qualità del servizio a beneficio della persona in stato di disagio.

I NOSTRI PORTATORI DI INTERESSE

UTENTI
FINALI



CLIENTI



DIPENDENTI



FINANZIATORI



DONATORI



PERCORSI DI ASCOLTO

DIPENDENTI

- **Rilevazione del bisogno formativo** (annuale)
- **Rilevazione del clima organizzativo** (annuale attraverso un questionario on line anonimo)
- **Incontri tra operatori e direzione** per l'individuazione degli obiettivi strategici
- **Supervisione:** incontri dei dipendenti con un gruppo di esperti al fine di creare comunicazione fra servizi, equipe e Direzione, in un'ottica di reciprocità e di scambio per rendere sempre più adeguate le richieste, le risposte e i cambiamenti con una attenzione costante ai bisogni degli operatori (11 incontri all'anno)



COMMITTENTI

- **Momenti di condivisione sui singoli percorsi attivati**
- **Questionario di soddisfazione dei clienti** (biennale)
- **Partecipazione al report conclusivo** dello studio VOECT (Analisi dell'offerta dei trattamenti residenziali delle dipendenze patologiche e valutazione di esito a breve termine finanziata dal ministero della Salute e cofinanziata dalle regioni Sardegna, Emilia-Romagna, Lazio e Piemonte)
- **Modello REX:** per le tossicodipendenze



UTENTI

- **Questionario di soddisfazione**
 - **Questionario per famiglie**
- **Questionario di valutazione della didattica**

I NOSTRI TEMI IMPORTANTI

Le Linee Guida GRI G4¹ vengono seguite dalle organizzazioni che intendono avviare percorsi di rendicontazione non finanziaria con il fine di poter valutare, con un'oggettività altrimenti impossibile, i punti di forza e di debolezza e le ricadute che si hanno sulla società non solo in termini economici ma anche sociali ed ambientali.

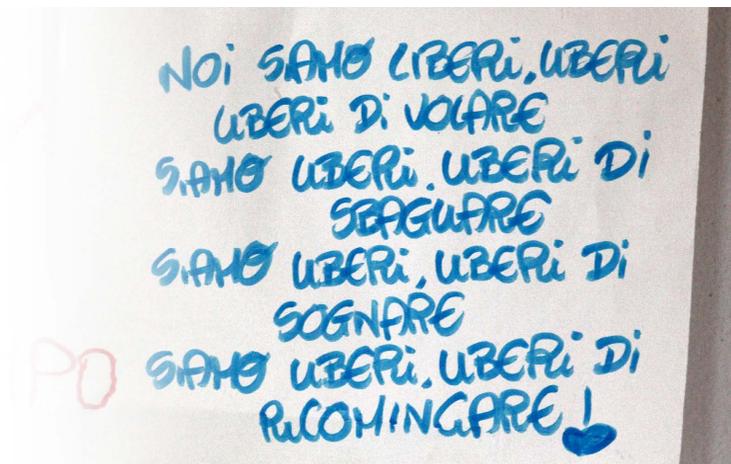
Per farlo le aziende sono invitate a focalizzare l'attenzione sui propri "Material Aspect", cioè sugli indicatori più importanti per la propria Mission, e non su informazioni standard vuote di significato.

Per avviare questo percorso si è dunque proceduto alla creazione di una Matrice di Materialità che riassume graficamente gli aspetti principali trattati nella presente rendicontazione e illustra quale sarà il percorso di analisi futuro.

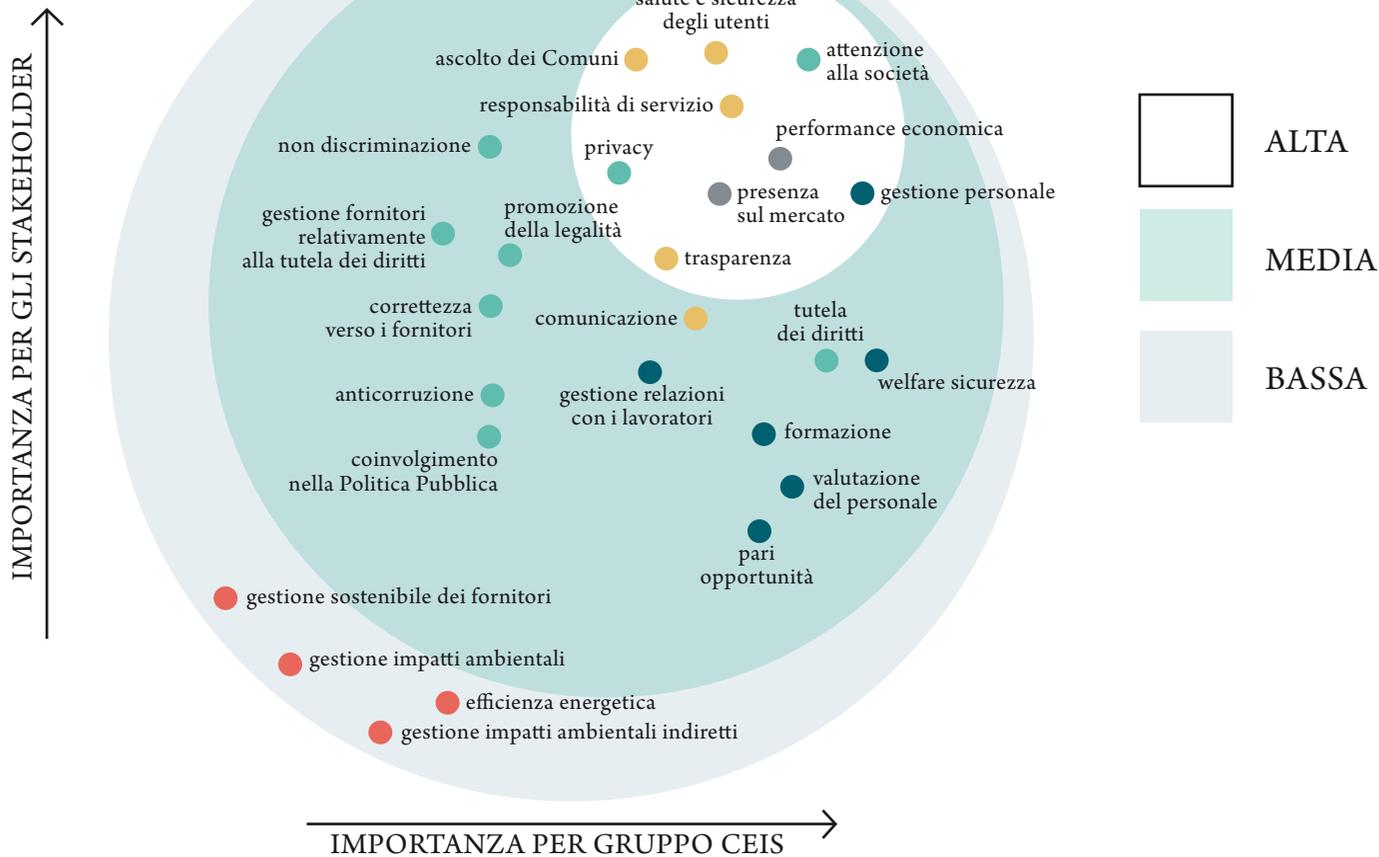
La definizione dei temi rilevanti riportati sulla matrice è stata realizzata attraverso un'analisi interna, basata sulle competenze e l'esperienza della direzione con il coinvolgimento della dirigenza, delle varie realtà che in modo strutturato collaborano con la fondazione per il raggiungimento degli obiettivi statutari ed una Media Analysis, cioè una ricerca via web (fino a 200 link) al fine di individuare gli articoli a livello locale riguardanti il Consorzio.

Quest'anno l'analisi interna è stata integrata ed approfondita attraverso un questionario somministrato ai nostri principali stakeholder.

¹Le Linee guida G4 riportano i principi e la metodologia per la costruzione dei Bilanci di sostenibilità da parte delle organizzazioni, indipendentemente dalla loro dimensione, settore o posizione. Rappresentano un riferimento internazionale per tutti coloro che intendano divulgare e confrontare la propria performance ambientale, sociale ed economica e l'impatto da essa prodotto.



MATRICE DI MATERIALITÀ



LE RISORSE UMANE

Qualunque realtà che opera in campo socio sanitario ed educativo ha nel proprio personale lo strumento principale per il raggiungimento degli scopi sociali e della sua Mission. Anche la Fondazione CEIS, attraverso il CGC, pone particolare attenzione al personale. Proprio per questo

Il servizio Risorse Umane del Gruppo CEIS vede al dicembre 2016 un totale di 367 dipendenti (362 nel 2015 e 336 nel 2014) che gestiscono strutture residenziali sanitarie e socio-sanitarie; terapeutiche ed educative. Con un rapporto di circa 2 a 1 tra donne e uomini rimasto invariato dal 2014.

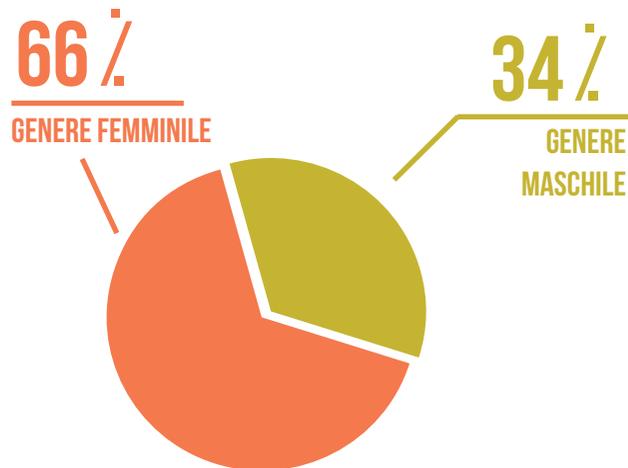


partiamo da qui, perché tutto può essere fatto in ragione della dedizione di ogni operatore.

Tutto il personale della Fondazione, del Consorzio e delle realtà consorziate è assunto nel rispetto della normativa vigente e del CCNL di riferimento.

L'analisi per categorie di assunzione denota una forza lavoro fortemente qualificata con dati in costante aumento.

FORZA LAVORO OPERATIVA



CATEGORIA	2014	2015	2016
A <i>Lavoro generico e servizi ausiliari</i>	0,5%	0,6%	0,6%
B <i>Lavoro qualificato e servizi generici alla persona in ambito socio-assistenziale</i>	2,8%	2%	1,4%
C <i>Lavoro specializzato, servizi qualificati alla persona in ambito socio-assistenziale e socio-sanitario</i>	17,5%	14,8%	15,8%
D <i>Lavoro specializzato, professioni sanitarie, servizi socio-educativi</i>	69%	72,1%	73,3%
E <i>Prestazioni specialistiche, attività di coordinamento</i>	7,2%	7,3%	6,3%
F <i>Attività di direzione</i>	3%	3,2%	2,6%

LE QUATTRO CATEGORIE MAGGIORMENTE RAPPRESENTATE

Lavoratori con titolo di
Educatore professionale,
Assistente sociale e Infermiere

Nell'anno 2016 si è avuto un aumento di 5
unità rispetto al 2015, ben 31 se si considera
il triennio 2014-2016 con un aumento
soprattutto nelle categorie D

2014

2015

2016

D2

49,1%

50%

51,2%

D1

12,5%

14,4%

14,2%

C2

8,6%

7,5%

7,9%

D3

7,4%

7,7%

7,9%

ETÀ ANAGRAFICA

L'età anagrafica media dei lavoratori del
Gruppo CEIS rimane al di sotto dell'età
media per la popolazione definita in "età
produttiva" stimata sui 43 anni, infatti:

**L'ETÀ MEDIA DEI LAVORATORI
È DI 42 ANNI**

2014

2015

2016

**NUOVE
ASSUNZIONI**

80

102

69

CESSAZIONI

112

75

53

TURNOVER

57,14

48,89%

33,24

TIPOLOGIA DI CONTRATTI

Un ulteriore fattore significativo per il CEIS è il dato relativo ai contratti a tempo determinato. Al 31 dicembre 2016, sul numero totale dei dipendenti, solo il 20% è assunto con contratto a tempo determinato; in questa fattispecie rientrano sia i contratti a tempo determinato per ragioni sostitutive, sia quelli per motivi organizzativi.

La Fondazione richiede al CGC di porre molta attenzione alle problematiche relative alla valorizzazione delle risorse umane in quanto è consapevole che questa, insieme ad una corretta selezione e gestione del personale, costituisca un elemento basilare sia per il raggiungimento di un'elevata qualità del servizio erogato, sia per limitare il fenomeno del turn over.

In quest'ottica si pone l'attivazione dello Sportello Risorse Umane, sostenuto dal Responsabile del Personale, pensato come luogo di ascolto a disposizione del personale del Gruppo CEIS attraverso il quale è possibile ottenere chiarimenti rispetto agli istituti contrattuali, confronto sulla propria posizione lavorativa e tentare di risolvere eventuali situazioni problematiche.

A questi strumenti va aggiunto l'utilizzo costante di strumenti di valutazione e la capacità organizzativa necessaria a garantire la continuità dell'impiego.

FORMAZIONE DEI DIPENDENTI

L'importanza della formazione nella nostra organizzazione è diventata un elemento di sempre maggiore rilevanza per conseguire il successo dei nostri servizi, fino a trasformarsi in una vera e propria prerogativa dei dirigenti. È evidente che, in qualsiasi ambiente lavorativo, per operare in maniera coesa ed efficiente è necessario essere compatti e far sì che tutti i dipendenti sentano di prendere parte ad un progetto comune. Dal punto di vista psicologico, la formazione assolve un compito indispensabile, in termini di utilità e beneficio, su un duplice asse: per l'operatore perché si sente valorizzato e rilevante per l'andamento dei servizi e per il CEIS perché in questo modo il dipendente lavorerà con maggiore impegno e motivazione. Le risorse umane sono senza dubbio lo strumento dotato di maggiore influenza per la crescita delle organizzazioni e l'importanza della formazione si evince quindi in questo scarto, poiché attraverso lo sviluppo personale e professionale dei singoli si vanno ad apportare delle miglie su tutta la linea dei servizi.

Alcuni risultati garantiti sono per esempio le trasformazioni positive nelle prestazioni, la creazione di un clima sereno e le relazioni interpersonali armoniose; finita la carriera scolastica, la formazione professionale diventa l'evento educativo più importante ed è quindi fondamentale progettare la formazione ad hoc per la realtà lavorativa e ad personam per i singoli dipendenti.

I bisogni di realizzazione personale, accrescimento culturale e di qualificazione professionale dell'operatore vengono

soddisfatti con programmi formativi garantiti e proposti dalla Fondazione attraverso il Gruppo CEIS, in collaborazione con Istituti di Ricerca ed Enti di Formazione Professionale accreditati.

Periodicamente, a cura del Centro Studi e dei referenti della formazione, viene predisposta un'analisi del fabbisogno formativo del personale degli enti aderenti al Consorzio, tale analisi tiene conto

- 1. Dei risultati del questionario on-line distribuito a tutti i dipendenti;*
- 2. Dei report di verifica annuali sulla formazione svolta (PAF);*
- 3. Dei report annuali sugli esiti delle riunioni di supervisione d'equipe;*
- 4. Delle valutazioni dei coordinatori di area.*

DATI ANALISI DI CLIMA INTERNO

L'obiettivo principale dell'indagine sul Clima interno è quello di monitorare il sistema di percezioni condivise relative ai fenomeni organizzativi nella rete dei servizi che la Fondazione CEIS, attraverso il Gruppo CEIS, realizza in relazione alla soddisfazione e allo stress lavoro-correlato dei dipendenti e dei collaboratori. Per raggiungere l'obiettivo prefissato e per rendere più oggettive le valutazioni sul clima organizzativo ci si avvale dell'analisi statistica.

Dal punto di vista delle strategie di prevenzione del burnout va compresa la necessità di una prevenzione articolata e polivalente e di un attento e costante monitoraggio dei processi, azioni i cui costi, pur presenti, sono sempre meno pesanti ed onerosi di quelli da sostenersi qualora si lasci spazio al libero dispiegarsi di stress e burnout sul lavoro.

In sintesi, si possono individuare i seguenti ambiti sui quali sviluppare strategie:

- *il modello organizzativo del servizio;*
- *l'organizzazione del lavoro;*
- *il ruolo dei quadri dirigenti ed intermedi ed il loro stile di leadership;*
- *i requisiti d'accesso e le modalità di selezione del personale;*
- *il mantenimento delle motivazioni professionali;*

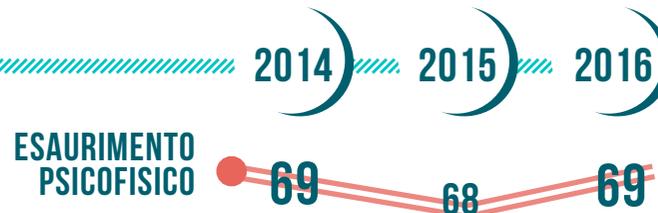
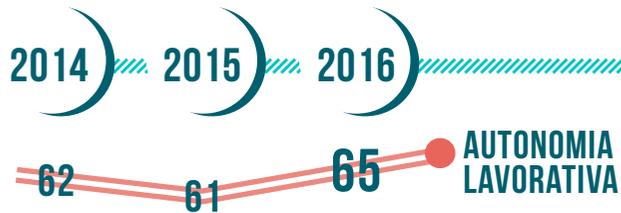
- *il consolidamento e l'arricchimento della professionalità;*
- *il rafforzamento dell'identità di gruppo e del senso di appartenenza;*
- *gli elementi di gratificazione ed i percorsi di carriera;*
- *il contenimento ed il superamento delle ansie e delle "crisi" individuali e di gruppo;*
- *la responsabilizzazione e autonomia del gruppo nelle sue scelte, nei limiti del Progetto.*

Interpretando brevemente i risultati ottenuti possiamo sostenere che, in linea di massima, il personale del Gruppo CEIS percepisce un buon livello del clima organizzativo. Generalmente le persone dichiarano che sono molto motivate al lavoro, i loro ruoli sono ben chiari e percepiscono un buon clima tra i colleghi di lavoro (team). I dipendenti per lo più colgono un buon livello di sostegno dell'autonomia da parte dei coordinatori delle strutture: ciò indica uno spirito di rispetto e di fiducia trasmessa da parte della leadership.

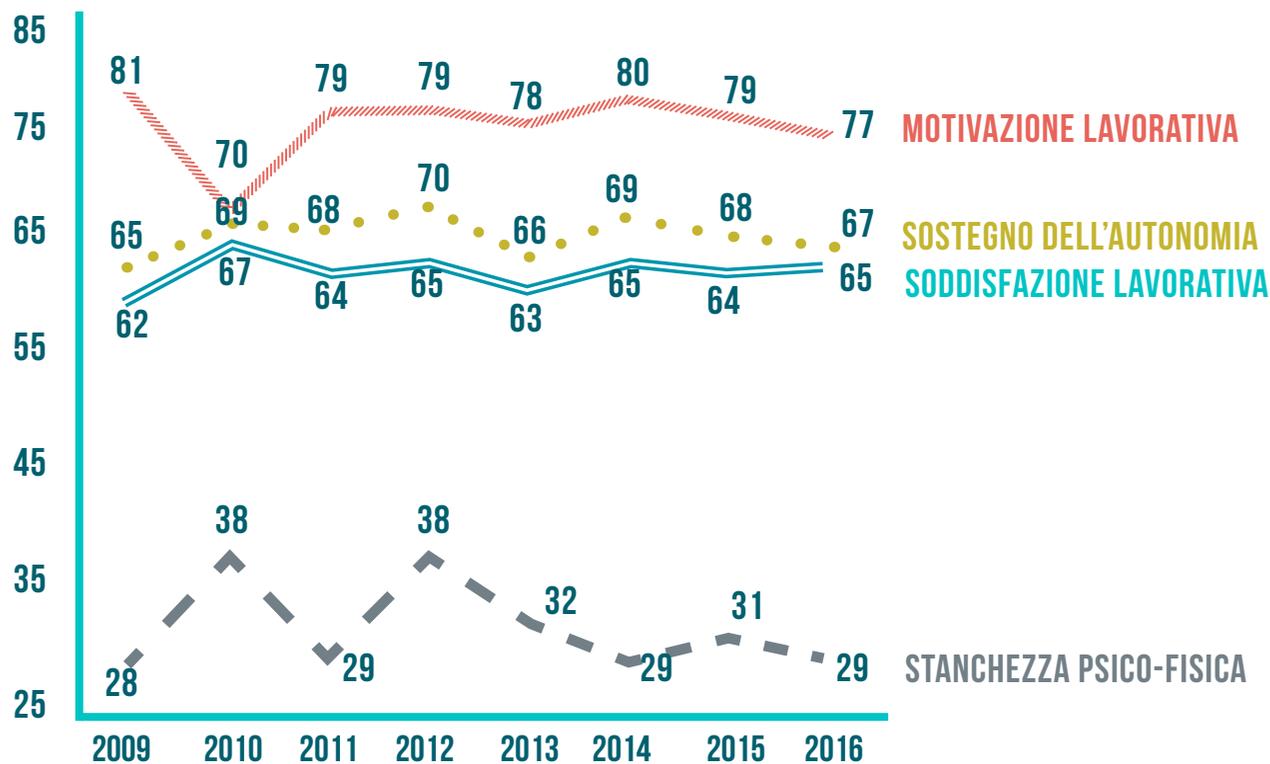
Dalle medie del grafico riguardante alcuni aspetti psicologici percepiti dal personale e dai collaboratori del Gruppo CEIS nell'arco di 8 anni (2009-2016), risulta che nel 2016 la media della stanchezza psicofisica, considerando insieme tutte le realtà del Consorzio, è diminuito di 2 punti rispetto all'anno precedente, tornando così sui livelli dell'anno 2014. Le altre variabili: Motivazione lavorativa e Sostegno dell'autonomia, hanno avuto un lieve calo, rispettivamente di 1 punto e di 2 punti nei confronti dell'anno 2015, comunque il trend persiste da due anni.

ANALISI CLIMA INTERNO





ANALISI LONGITUDINALE DI ALCUNE VARIABILI PSICOLOGICHE (2009 - 2016)



Il servizio reso a favore di persone che soffrono il disagio psico-sociale o esistenziale non può portare a risultati positivi se per primi gli operatori non sono soddisfatti del clima organizzativo o se loro stessi soffrono di stress emotivo e di affaticamento fisico. Un'organizzazione moderna non può prescindere dal cercare di migliorare la qualità del lavoro, inteso come soddisfazione personale, motivazione e prevenzione del burnout, soprattutto alla luce all'obbligo di valutazione dello stress da lavoro stabilito dal D.lgs 81/2008.

LA CREAZIONE DI VALORE SOCIALE

La Fondazione CEIS, attraverso il CGC, opera nel campo della malattia e del disagio al fine di prendersi cura della persona nel suo complesso e contribuire alla diffusione di una cultura dell'accoglienza.

Una Mission sanitaria e sociale che viene agita in diversi settori:

- le dipendenze;
- la malattia mentale;
- i disturbi del comportamento alimentare;
- l'Aids;
- la formazione e la prevenzione;
- l'immigrazione;
- il disagio minorile;
- gli anziani.

Per questa ragione questa sezione del nostro bilancio è più di una valutazione dei nostri impatti sulla società: diviene infatti anche la rendicontazione della nostra attività primaria ed un modo per spiegare i valori e le modalità che sottendono al nostro agire.

*“Ciò che abbiamo fatto
solo per noi stessi
muore con noi.
Ciò che abbiamo fatto
per gli altri
e per il mondo
resta
ed è immortale.”*

Harley B. Mackay

AREA SOCIO SANITARIA E DISTURBI DEL COMPORTAMENTO ALIMENTARE - DCA

I servizi socio-assistenziali vogliono fundamentalmente svolgere una funzione di accoglienza. La persona, considerata come un valore e come una risorsa, prima che portatrice di uno specifico problema, è al centro dell'attenzione. Essa è sempre da accogliere, ascoltare, rispettare e promuovere. Strumento principe per la realizzazione di una accoglienza che sia realmente solidale e capace d'offrire relazioni significative sul modello familiare è quello del "fare comunità insieme".

I Disturbi del Comportamento Alimentare (DCA), in particolare Anoressia, Bulimia e BED (Disturbo da abbuffate compulsive), compresi i disturbi alimentari atipici, rappresentano attualmente in Italia un problema di estrema gravità ed in costante aumento nella fascia compresa tra la prima adolescenza e l'età prepuberale. Per questi motivi il CEIS, attento alle nuove emergenze, offre la possibilità di progettare un percorso di ricovero presso una propria struttura residenziale con caratteristiche specifiche e mirate, mantenendo sempre il coinvolgimento della famiglia come fattore decisivo di guarigione.

TIPOLOGIA DEI SERVIZI

- *Spazio anziani*
- *Comunità residenziali per malati di AIDS*
- *Comunità socio riabilitativa per persone con psicopatologie gravi*
- *Servizi di accoglienza per donne in emergenza abitativa*
- *Appartamenti protetti per donne*
- *Comunità residenziale per adulti*
- *Centro diurno per adulti*
- *Progetti educativi individualizzati*
- *Residenza socio riabilitativa per i DCA*

Le strutture Cento Lune (casa accoglienza notturna per donne a Parma), la Barca (RSR psichiatrica di Modena), Madonna Pellegrina (Centro diurno e appartamenti protetti per anziani di Modena) e le strutture per malati di HIV di Modena e Bologna (casa S.Lazzaro e Padre Marella) vedono una presenza costante di utenti. (si consideri che nelle Cento Lune 24 ospiti erano minori).

OSPITI

STRUTTURA

2014) 2015) 2016)

SAN LAZZARO	23	23	23
PADRE MARELLA	20	17	19
MADONNA PELL.	66	35	44
CENTO LUNE	100	93	82*
BARCA	23	22	18

* di cui 24 minori

L'accesso nelle strutture residenziali del comparto si mantiene costante, lo scostamento evidenziabile nel servizio della Madonna Pellegrina (anziani) è dovuto al riequilibrio della struttura dopo il suo avvio nel 2013, il leggero calo nella struttura p. Marella riflette i problemi legati alla riduzione dei posti accreditati avvenuta nel 2015

INGRESSI/ ABBANDONI

STRUTTURA

ING. 14) ING. 15) ING. 16) ABB. 14) ABB. 15) ABB. 16)

SAN LAZZARO	3	9	6	1	7	1
PADRE MARELLA	7	6	8	2	3	1
MADONNA PELLEGRINA	22	3	10	17	16	8
BARCA	5	4	3	0	0	4

OSPITI

	2014	2015	2016
INSERIMENTI	16	20	12
FINE PROGRAMMA	3	11	20
DIMISSIONI	6	6	6

I servizi residenziali Torre Muzza e il Centro diurno per adulti oltre ai progetti di educativa individuale si caratterizzano per una significativa presenza di italiana tra i fruitori del servizio ed una buona adesione al progetto.



L'ESPERIENZA DEI DCA

La struttura In Volo per i Disturbi del Comportamento Alimentare ha visto negli anni un aumento dell'utenza di cui si è fatta carico con ottimi risultati sul piano terapeutico, purtroppo risente di un andamento fortemente altalenante negli invii da parte dei servizi dell'AVEN (area vasta emilia nord).

	2014	2015	2016
INSERIMENTI	16	20	12
GIORNATE	2962	2950	3415
MEDIA	8,01	8,08	9,35

AREA MINORI

I ragazzi e i bambini rappresentano il futuro ed è per questo importante riconoscerli il giusto valore.

I Servizi Educativi per l'infanzia e l'adolescenza gestiti dai vari Enti partner del CEIS costituiscono un "sistema" orientato a leggere e rispondere in chiave diversificata le espressioni dei bisogni da parte dei bambini, dei ragazzi e delle adolescenti. I Servizi Educativi del Gruppo CEIS costituiscono una rete di opportunità educative e sociali che favoriscono, in collaborazione con le famiglie e con le altre agenzie socio-educative del territorio, l'armonico sviluppo psicofisico e sociale ed il pieno sviluppo della personalità dei bambini, dei ragazzi e degli adolescenti.

Il Gruppo CEIS pone particolare attenzione all'accoglienza dei minori stranieri non accompagnati, anche attraverso il servizio SPRAR ad essi dedicati, garantendo equità e trattamento e opportunità.

TIPOLOGIA DEI SERVIZI

- *Comunità di tipo familiare*
- *Case famiglia multiutenza*
- *Comunità di Pronta Accoglienza*
- *Comunità Socio Educative*
- *Comunità per l'autonomia*
- *Centri aggregativi*
- *Centro diurno*
- *Moduli specifici per minori problematici*

*“Non c’è
a questo mondo
grande scoperta
o progresso che tenga,
fintanto che ci sarà
anche un solo
bambino triste.”*

Albert Einstein

ACCOLTI

2014

2015

2016

MINORI ACCOLTI	580	848	986
STRANIERI	508	752	928
ITALIANI	72	96	58

Si nota anche per il 2016 un decisivo incremento di flusso di minori stranieri transitati dalle nostre comunità.

Nonostante il significativo aumento di minori accolti si evidenzia come il numero degli abbandoni sia contenuto indice di una capacità di aggancio degli operatori nonostante la complessità delle situazioni presenti.

ESITI

2014

2015

2016

ACCOLTI AL 31/12	155	240	257
FINE PERCORSO	297	448	588
ABBANDONI	121	134	141

AREA DIPENDENZE PATOLOGICHE

La tossicodipendenza e l'uso di sostanze stupefacenti rappresentano sempre più un fenomeno complesso. Soprattutto negli ultimi anni, essi si sono profondamente trasformati, ponendo a tutti gli operatori che se ne occupano questioni diverse e problematiche pluristratificate. Ciò ha fatto emergere l'esigenza di avviare una seria riflessione e di ricercare, ove necessario, nuovi approcci. I nostri servizi, la nostra storia, le profonde motivazioni e la professionalità raggiunta sono testimoni di un cambiamento che riguarda la varietà dei bisogni emergenti per età, sostanze di consumo, abitudini, patologie correlate e livelli di consapevolezza individuale e collettiva. La scelta di fondo del Consorzio è quella di organizzare un sistema di cura, riabilitazione e assistenza che rispetti i seguenti requisiti per ogni fase del percorso terapeutico offerto:

- *progetti affidati ad équipe multidisciplinari;*
- *progetti coordinati in "rete", soprattutto quando sono coinvolti diversi servizi sociali o sanitari;*
- *programmi gestiti in modo da prevenire danni iatrogeni;*
- *programmi orientati ad uno stile di vita sano o astinente;*
- *programmi incentrati su obiettivi concordati e definiti insieme al paziente;*
- *percorsi basati sul consenso esplicito del paziente in merito alle finalità terapeutiche, sul diritto di autodeterminazione e sulla corresponsabilità dell'utente.*

TIPOLOGIA DEI SERVIZI

- *Ambulatorio di Accoglienza e Diagnosi*
- *Centri di Ascolto, di Accoglienza e sostegno alle famiglie*
- *Centri di osservazione e diagnosi*
- *Moduli doppia diagnosi*
- *Comunità Terapeutiche Residenziali e semiresidenziali*
- *Comunità Terapeutiche Specialistiche*
- *Moduli specifici per minori*

Nel 2016 si evidenzia una ripresa complessiva degli inserimenti nel settore delle dipendenze.

	2014	2015	2016
NUOVI INSERIMENTI	420	374	432
FINE PERCORSO	212	167	163
ABBANDONI	166	122	125

UTENTI PER TIPOLOGIA

	2014	2015	2016
COD	103	126	143
ALCOLISTI	6	5	11
CT	43	45	50
MINORI	20	21	26
FUORI ROTTA	160	34	0
DOPPIA DIAGNOSI	26	25	16
MADRE/BAMBINO	1	5	3
AMBULATORIO	41	32	80
ALTRI SERVIZI A BASSA SOGLIA	70	81	103

Rimangono variegati i servizi offerti nel settore delle dipendenze anche se si nota un calo nell'utilizzo soprattutto dell'ambulatorio e del progetto Fuori Rotta.



AREA FORMAZIONE E PREVENZIONE

Sostenere la formazione del Gruppo CEIS è uno dei compiti principali della Fondazione CEIS che lo sviluppa attraverso CEIS Formazione (Ente di Formazione accreditato dalla Regione Emilia Romagna) e l'Istituto Superiore di Scienze dell'Educazione e della Formazione «Giuseppe Toniolo» (affiliato alla Pontificia Facoltà di Scienze dell'Educazione «Auxilium»), con l'intento di garantire formazione e aggiornamento adeguati ai professionisti che operano in ambito socioeducativo e socioassistenziale. La collaborazione con una rete internazionale di università e centri di eccellenza ha consentito di costituire un punto di contatto tra prassi, ricerca e formazione in ambito accademico.

Le principali attività sono:

Formazione

L'esperienza nel settore ci ha permesso di acquisire competenze specifiche nell'innovazione delle metodologie formative e nella produzione di materiali didattici e l'utilizzo delle nuove tecnologie e dell'approccio e-learning. I nostri enti si occupano prevalentemente di formazione a livello universitario e postuniversitario ma anche di alfabetizzazione di cittadini stranieri e alfabetizzazione informatica.

Progettazione Sociale

I centri studi sono in grado di produrre progetti per la realizzazione di interventi e di servizi in ambito formativo, socioeducativo e socio-sanitario. I progetti vengono realizzati con attenzione al sistema di valutazione e di verifica dell'efficacia degli stessi.

Documentazione

Il Centro di Documentazione nelle due sedi di Parma e Modena gestisce una biblioteca che raccoglie oltre 1900 referenze tra testi, materiale grigio, pubblicazioni multimediali e supporti didattici; fornisce inoltre consulenza a studenti e ricercatori che desiderano approfondimenti nelle aree di interesse del centro.

Ricerca, sviluppo e controllo qualità

Capacità di progettare e realizzare ricerche relative all'efficacia dei trattamenti, alla qualità della vita, alla motivazione intrinseca ed estrinseca, anche su campioni distribuiti a livello internazionale. I risultati sono utilizzati per migliorare l'attività di progettazione di servizi e interventi, per valutare la qualità complessiva dei servizi erogati dal gruppo e per contestualizzare i contenuti delle attività formative. In particolare CEIS Formazione cura la rilevazione annuale del clima organizzativo strumento fondamentale per la lettura del benessere degli operatori che associato al sistema delle supervisioni relazionali alle equipe garantisce il supporto e il monitoraggio costante del personale e la prevenzione del Burnout.

Area prevenzione

Fin dalla sua nascita, CEIS è impegnato nel sostegno delle capacità genitoriali e nel coinvolgimento attivo delle famiglie nella co-costruzione dei progetti educativi, vi è inoltre un intero settore dedicato alla progettazione e realizzazione di interventi di prevenzione, formazione e consulenza sul territorio; tale attività è ormai ampiamente consolidata grazie alla collaborazione e al sostegno di Enti Locali e Istituti Scolastici dei vari territori su cui si dispiega l'azione del Consorzio. Solo a titolo esplicativo e non esaustivo, si possono ricordare i punti e sportelli d'ascolto per giovani e adulti interni o esterni al contesto scolastico, i Centri Socio Educativi e i Centri Aggregativi, le attività di

consulenza educativa e formativa fornita a genitori, docenti e personale ATA, gli incontri e le scuole di genitorialità, i laboratori sull'affettività, le dipendenze, le nuove tecnologie, sulle regole e le aspettative, sulla gestione delle emozioni. Il supporto ai rappresentanti di classe e d'istituto nell'ottica della peer education e della partecipazione attiva, la formazione e supervisione dei docenti. Lo sviluppo della partecipazione attiva dei genitori alla vita scolastica dei figli, il lavoro sulla riduzione della dispersione scolastica. Non meno importanti le

attività di indagine e ricerca sul clima scolastico o le consulenze sulla genitorialità, i problemi di coppia o le dipendenze comportamentali. L'intervento nella scuola e soprattutto le azioni rivolte ai giovani rimane uno dei campi di maggior impegno della prevenzione del CEIS.

SOGGETTI COINVOLTI IN PERCORSI DI CONSULENZA/FORMAZIONE

	2014	2015	2016
STUDENTI	5673	4374	7435
GENITORI	2129	1347	2551
DOCENTI	964	1391	1546

	LAUREATI	OSPITI	FUORI CORSO	3°ANNO	2°ANNO	1°ANNO	DOCENTI
2014	11	7	33	35	0	27	29
2015	25	12	61	0	25	31	28
2016	7	18	31	25	25	40	30

MINORI E NEOMAGGIORENNI SEGUITI IN SERVIZI EDUCATIVI

	2014	2015	2016
MINORENNI	919	461	606
NEO MAGGIORENNI	497	494	503

Il CEIS con 'Istituto Toniolo affiliato con la Facoltà Pontificia Auxilium di Roma organizza il corso di laurea triennale per educatori sociali, che anche nell'anno 2016 ha visto un discreto numero di iscritti.

LA CREAZIONE DI VALORE ECONOMICO

Il triennio 2014-2016 è stato caratterizzato, per la nostra organizzazione, da un andamento positivo nonostante il contesto socio economico di riferimento particolarmente difficile. Nonostante le previsioni non fossero particolarmente esaltanti le misure messe in campo hanno consentito in tutti e tre gli esercizi di chiudere il bilancio in positivo. Particolarmente importante è stata l'azione di fusione e razionalizzazione del sistema adottata in questo triennio, nonché il contenimento della spesa realizzatosi soprattutto nel biennio 2014/2015 con la revisione di molti contratti di fornitura e la reinternalizzazione di alcuni servizi precedentemente gestiti da soggetti terzi.

Anche dal punto di vista del fatturato nel triennio si è assistito ad un aumento dell'attività, soprattutto per quanto riguarda l'area minori, anche se con margini di utile sempre più limitati a causa della riduzione delle rette pro die ed un aumento delle spesa per la gestione e le manutenzioni ordinarie. L'andamento dell'esercizio 2016 in particolare, è stato in continuità col volume di fatturato dell'anno precedente, per quanto riguarda l'area socio assistenziale e quella per le dipendenze patologiche. La prima, infatti, ha fatto registrare un incremento rispetto al fatturato del 2015 del 2,6%, l'area delle dipendenze patologiche ha evidenziato un lieve incremento rispetto al 2015 (+3,5%). L'area di attività relativa ai servizi per minori invece, nell'anno decorso, ha risentito in modo particolarmente significativo dell'emergenza legata ai flussi migratori di persone provenienti dall'Africa e da altre zone flagellate da forti instabilità e da guerre: tale incremento di attività si è concretizzato

in un aumento del fatturato del 11,3%.

All'aumento del fatturato ha corrisposto un aumento ben più che proporzionale del lavoro che ha messo in tensione l'organizzazione e la gestione delle strutture. Tale maggiore pressione sul personale è stata in parte compensata con un'attività più intensa di formazione e supervisione erogata nel biennio 2015/2016. Sul fronte dei costi si evidenzia, nel corso del 2016, un incremento del costo del personale, in parte derivante dalla necessità di supportare adeguatamente le attività che, come già evidenziato, hanno fatto registrare un deciso incremento nel corso dello stesso anno; in parte per scelte dell'organizzazione, funzionali al potenziamento di alcuni servizi. Occorre inoltre evidenziare come l'aumento del costo del personale sia riconducibile ad un incremento dei ratei per ferie, permessi e banca ore. Anche tale risultato è, quanto meno in parte, giustificato dall'aumento delle attività riscontrate nel corso dell'anno nei diversi servizi del Gruppo CEIS; tuttavia occorre mettere in atto le opportune contromisure al fine di invertire tale andamento nel corso del 2017. Più in generale occorre sottolineare come tutti i costi di gestione abbiano evidenziato un incremento sull'anno 2016; ciò è stato determinato dal maggior numero di utenti accolti nei diversi servizi che ha necessariamente comportato un proporzionale aumento dei costi legati all'ospitalità (su tutti vitto, alloggio e spese utenti). Per analizzare la performance economica della Fondazione non ci si può però limitare all'indicazione del fatturato realizzato e dall'utile di esercizio della stessa, ma bisogna

tener conto dell'intero sistema da essa promosso e sostenuto. In realtà, al di là di questi numeri, è importante valutare anche il valore economico generato e distribuito agli stakeholder. Questo dato in primo luogo permette di quantificare quanta ricchezza è stata prodotta dal CEIS, ma poi porta a valutare come questa sia stata prodotta e come venga distribuita ai portatori di interesse.

FATTURATO

2014	14.810.185,78 €
2015	14.861.593,50 €
2016	16.164.001,24 €

UTILE

2014	245.185,78 €
2015	298.087,00 €
2016	489.716,23 €

FATTURATO PER AREE

FATTURATO E CONTRIBUTI 2016

AREA TOSSICODIPENDENZA	3.968.943,00
AREA SOCIO SANITARIO	3.564.614,39
AREA MINORI	6.863.312,86
PREVENZIONE/SOCIO EDUCATIVI E FORMAZIONE	1.213.882,52
CONTRIBUTI DA ENTI PUBBLICI	393.497,03
CONTRIBUTI DIVERSI	159.751,44

I contributi da privati provengono principalmente da:

- Donazioni (erogazioni liberali);
- SX1000;
- Contributi da Fondazioni su progetti specifici.

La diversificazione delle attività e quindi delle fonti di sostentamento rimane una scelta oculata soprattutto nel periodo di crisi.

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO NEL

2014

2015

2016

RETRIBUZIONE DIPENDENTI
E CONSULENZE E FORMAZIONE

9.453.033,42

9.558.255,36

9.893.127,87

PAGAMENTI A PUBBLICA
AMMINISTRAZIONE

276.120,00

227.940,38

218.694,84

SPESE PER GLI UTENTI

305.444,91

356.374,73

458.564,30

PAGAMENTI A FORNITORI

2.177.389,83

2.262.817,70

2.293.212,20

PAGAMENTI A FORNITORI
DI CAPITALE

51.741,37

63.285,39

86.276,91

TOTALE

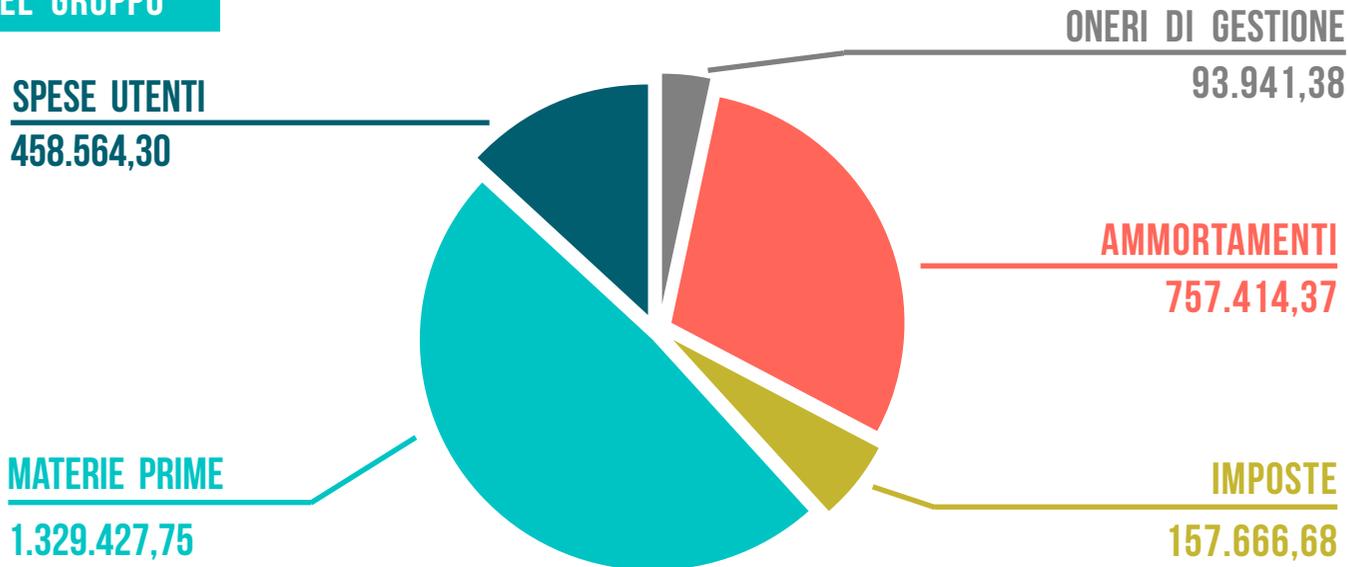
12.263.729,53 €

12.468.673,60 €

12.949.876,12 €

COSTI DEL GRUPPO

Il 100% degli utili è stato reinvestito nel Consorzio (al netto degli accantonamenti)



ALTRI COSTI

	2014	2015	2016
AMMORTAMENTI	718.369,17	805.972,75	757.414,37
ALTRI COSTI	1.562.9801,30	1.258.860,15	1.966.994,52

NOTA METODOLOGICA

Questo Report di Sostenibilità si riferisce alla Fondazione CEIS onlus, è redatto sulla base delle linee guida UNI EN ISO 26000 per la Responsabilità Sociale delle organizzazioni e si rifà per la rendicontazione di alcuni aspetti alle Linee guida del GRI (Global Reporting Initiative) nella versione G4.

Questo è stato possibile grazie all'attivazione di alcuni processi interni e da una puntuale raccolta dati di tre anni che è stata implementata via via grazie al coinvolgimento del gruppo manageriale insieme a tutti i responsabili di area e a tutti i rappresentanti delle funzioni interne.

La Fondazione CEIS onlus ha tra i suoi valori fondanti la cooperazione e la trasparenza e con questa pubblicazione si intende dunque dar conto del proprio operato in campo economico e sociale fornendo ai propri stakeholder le informazioni corrette per una valutazione a 360° delle attività proposte e realizzate e delle modalità con cui vengono gestite direttamente o attraverso il Consorzio Gruppo CEIS.

Il perimetro di rendicontazione comprende la Fondazione CEIS onlus, Il Consorzio Gruppo CEIS, la Cooperativa Sociale CEIS Formazione, CEIS A.R.T.E. Cooperativa Sociale Onlus, l'Associazione Marta e Maria (AMA) e per alcuni dati la Cooperativa Sociale Piccola Città.

Per maggiori informazioni relative ai temi è possibile visitare il sito www.gruppoceis.it

o contattare: Roberto Berselli (Area comunicazione)
r.berselli@gruppoceis.org



COME DESTINARE IL 5 PER MILLE ALLA FONDAZIONE CEIS ONLUS

Nell'apposito spazio del modulo della dichiarazione dei redditi, compila il RIQUADRO denominato "sostegno del volontariato" e inserisci il codice fiscale: 94004500362

E se non devi presentare la dichiarazione dei redditi puoi:

Compilare la scheda che trovi insieme al CUD firmando il riquadro "sostegno al volontariato" e indicando il codice fiscale: 94004500362 inserire la scheda in una busta chiusa scrivere sulla busta "DESTINAZIONE CINQUE PER MILLE IRPEF" e il tuo cognome, nome e codice fiscale; consegnarla a un ufficio postale, a uno sportello bancario, che le ricevono gratuitamente, o a un intermediario abilitato alla trasmissione telematica (CAF, commercialisti...).

Le donazioni alla Fondazione CEIS onlus sono detraibili e/o deducibili per le persone fisiche:

- l'erogazione è detraibile dall'imposta lorda ai fini IRPEF per un importo pari al 24% dell'erogazione stessa, sino ad un valore massimo di € 2.065,83;

- l'erogazione è deducibile dal reddito dichiarato fino al 10% del reddito dichiarato stesso e comunque fino a € 70.000,00, ai sensi della cosiddetta "Legge più dai meno versi".

per le società:

- l'erogazione è deducibile per un importo non superiore a € 2.065,83 o al 2% del reddito d'impresa dichiarato;

- l'erogazione è deducibile dal reddito dichiarato fino al 10% del reddito dichiarato stesso e comunque fino a € 70.000,00, ai sensi della cosiddetta "Legge più dai meno versi".

IT02H0538712903000000005997

Banca Popolare dell'Emilia - Ag. 3 Mo

INFORMAZIONI

SEDE CENTRALE

Modena, via Toniolo 125

info@gruppoceis.org - www.gruppoceis.it

Un ringraziamento a tutti i colleghi che hanno collaborato alla realizzazione del Report, in particolare ai coordinatori di Area.

Coordinamento del lavoro: Roberto Berselli

Ideato e realizzato da: mediamo.net

Supporto metodologico: Paola Ducci

Stampato nel novembre 2017 su carta naturale Igloo Silk100% riciclata