



BILANCIO ETICO SOCIALE AL 31/12/2025





Indice

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	4
PREMESSA METODOLOGICA	6
SEZIONE IDENTITÀ	8
CARTA D'IDENTITÀ	9
MISSION E VALORI	10
STORIA	13
ATTIVITÀ SVOLTA	16
STRATEGIE E POLITICHE	28
STRATEGIE E POLITICHE PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE	30
GOVERNANCE ED ORGANIZZAZIONE	33
SISTEMA DI GESTIONE DEI RISCHI E CERTIFICAZIONI	35
FATTI RILEVANTI ACCADUTI NELL'ANNO	37
ANALISI DI MATERIALITÀ	48
METODOLOGIA ADOTTATA PER LA MATERIALITÀ	49
MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E ANALISI DI IMPATTO	52
MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E DELL'IMPATTO GENERATO	53
ANALISI DELL'IMPATTO	54
INDICATORI DI CAPITALE ECONOMICO	62
INDICATORI DI CAPITALE UMANO	64
INDICATORI DI CAPITALE RELAZIONALE	74
INDICATORI DI CAPITALE AMBIENTALE	91
LA DINAMICA DEL CAPITALE SPIRITUALE	92
CONCLUSIONE	94
POLITICHE DI MIGLIORAMENTO	95
STRUMENTI PER L'INVIO DI FEEDBACK	96



Lettera agli stakeholder

Gentili Lettrici e Lettori,
proseguiamo con continuità la pubblicazione del Bilancio Etico Sociale della Fondazione Pia Opera Ciccarelli, strumento essenziale di rendicontazione, trasparenza e dialogo con tutti i nostri interlocutori. Questo documento rappresenta non solo una sintesi delle attività svolte, ma anche un'occasione per riflettere sul valore generato dalla nostra azione quotidiana a favore delle persone anziane, fragili e non autosufficienti.

In un contesto caratterizzato da profondi mutamenti demografici, sociali ed economici, il nostro impegno si è ulteriormente rafforzato verso una cura sempre più personalizzata e attenta alla globalità della persona.



La crescente complessità dei bisogni richiede, infatti, risposte articolate, capaci di integrare le dimensioni sanitaria, assistenziale e relazionale, mantenendo sempre al centro la dignità, la storia e le relazioni di ciascun ospite.

Le trasformazioni in atto nel sistema dei servizi alla persona, unite alle sfide poste dal quadro normativo e dalle dinamiche economiche, ci sollecitano ad affinare uno sguardo lungimirante, senza mai perdere di vista i valori fondativi della nostra missione. Nel corso dell'ultimo anno abbiamo quindi proseguito nel percorso di consolidamento e sviluppo dei servizi, con particolare attenzione alla qualità delle prestazioni, alla sostenibilità organizzativa e alla prossimità territoriale.

Siamo tuttavia sempre più convinti che il benessere delle persone non dipenda esclusivamente dalla qualità dei servizi erogati, ma anche dalla qualità del tessuto comunitario entro cui tali servizi si sviluppano. Le comunità dotate di un elevato capitale sociale presentano infatti livelli più alti di benessere, salute e sicurezza, non soltanto perché dispongono di maggiori risorse formali, ma perché sono sostenute da relazioni vive, legami di reciprocità e partecipazione condivisa.

Per questo la Fondazione continua a investire nella costruzione di legami, nella prossimità e nella corresponsabilità sociale, promuovendo una cultura della cura che coinvolga famiglie, operatori, volontari, istituzioni e territorio.

Siamo infatti consapevoli che una persona si sente realmente sicura non semplicemente quando è maggiormente protetta o sorvegliata, ma quando vive all'interno di una comunità che si riconosce, si aiuta e si sostiene reciprocamente.

In questo orizzonte si muove il nostro operare quotidiano: accompagnare le persone significa non solo assisterle, ma creare le condizioni affinché ciascuno possa continuare a custodire ed esprimere la propria identità, le proprie relazioni e la propria dignità.

Un'attenzione particolare è stata dedicata alle persone che operano all'interno della Fondazione. La valorizzazione delle competenze, la formazione continua e la cura del benessere organizzativo rappresentano leve fondamentali per garantire un'assistenza qualificata e umanamente significativa. Siamo consapevoli che la qualità delle relazioni costituisce il cuore del nostro servizio e che essa nasce dall'impegno quotidiano di operatori motivati e partecipi.

Questo Bilancio vuole essere, ancora una volta, un racconto condiviso: il racconto di un anno di lavoro, di sfide affrontate e di risultati raggiunti grazie al contributo di tutta la Comunità della Fondazione – ospiti, familiari, operatori, volontari e istituzioni. A tutti loro va il nostro sincero ringraziamento.

Affidiamo queste pagine alla vostra lettura con spirito di apertura e ascolto, certi che il confronto e la partecipazione possano aiutarci a orientare sempre meglio il nostro servizio e il nostro impegno futuro.

Grazie per l'attenzione.

Buona lettura

Mons. Andrea Gaino
Presidente del Consiglio di Amministrazione



Premessa metodologica

Questa edizione del bilancio etico-sociale della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS ha l'obiettivo di ampliare il dialogo con i diversi stakeholder, mettendo in luce i valori, le attività, le performance e l'impatto delle attività svolte, in particolare nell'esercizio 2025.

Il bilancio etico-sociale costituisce per la Fondazione Pia Opera Ciccarelli uno strumento di comunicazione interna ed esterna finalizzato al rafforzamento della fiducia reciproca. Inoltre, il presente bilancio etico-sociale è un esercizio volontario di rendicontazione sociale e consente di anticipare gli obblighi normativi previsti dalla Riforma del Terzo Settore.

Il bilancio etico-sociale è frutto di un processo di coinvolgimento interno all'organizzazione e di engagement degli stakeholder (si veda, ad esempio, la sezione "analisi di materialità"). Il processo è stato svolto in parallelo ad altre realtà aderenti all'Associazione Diocesana Opere Assistenziali di Verona ed è stato coordinato dall'équipe di ricerca del Dipartimento di Management dell'Università di Verona diretta dal prof. Giorgio Mion. Il processo di redazione – ed il bilancio che ne scaturisce – si avvale del logo "ethical social report", registrato da ADOA a livello europeo.

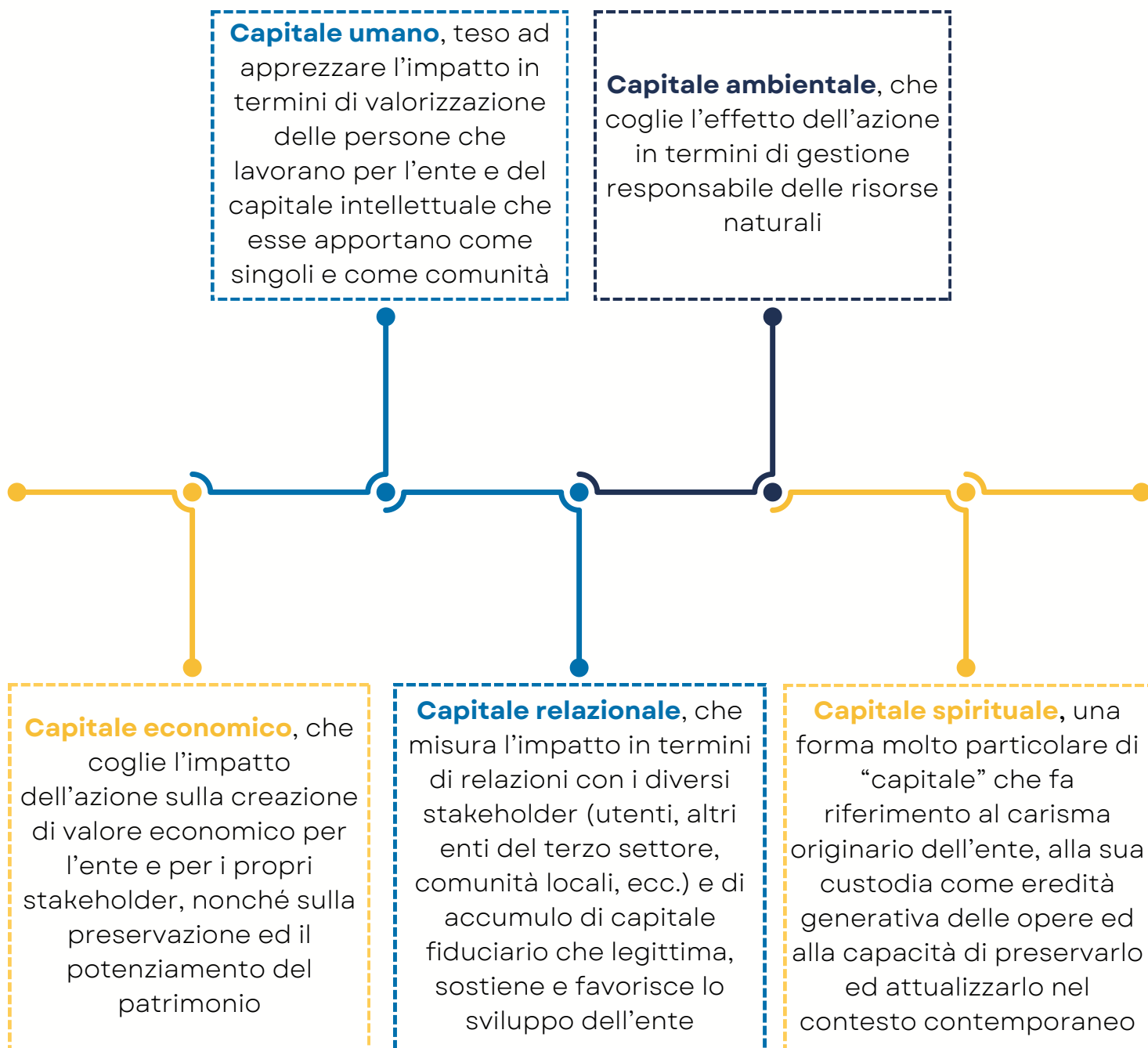
Il processo ed i contenuti del bilancio etico-sociale rispettano le Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del terzo settore ai sensi dell'art. 14 comma 1, decreto legislativo n. 117/2017.

Inoltre, il bilancio etico-sociale è stato redatto in conformità ai principi di redazione del report di sostenibilità GRI 2021 (opzione GRI-referenced claim), con particolare attenzione alla rendicontazione dei temi materiali. Nella tabella allegata al presente documento sono riportati nel dettaglio gli standard adottati ed il relativo riferimento alla sezione del bilancio etico-sociale.



**UNIVERSITÀ
di VERONA**
Dipartimento
di **MANAGEMENT**

Il modello di riferimento della rendicontazione e valutazione dell'impatto generato dalle attività della Fondazione Pia Opera Ciccarelli affonda le proprie radici nel concetto di ecologia integrale, in una prospettiva inclusiva e antropocentrica. Il modello prevede l'apprezzamento degli effetti generati sulle seguenti 5 dimensioni:



Il bilancio etico-sociale è uno strumento dinamico, che – per sua natura – si evolve nel tempo per migliorare le relazioni interne ed esterne. Per questo, il documento si chiude con una sezione dedicata alle politiche di miglioramento e con l'invito a collaborare all'implementazione del processo di rendicontazione mediante l'invio di osservazioni e suggerimenti.



SEZIONE IDENTITÀ

Carta d'Identità



NOME DELL'ENTE: Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS



FORMA GIURIDICA: Fondazione



INDIRIZZO SEDE LEGALE: Vicolo Ospedale 1 – San Giovanni Lupatoto (VR)



SEDI OPERATIVE:

- Bosco Chiesanuova (VR) | Via Passo Buole 48
- Minerbe (VR) | Via Guglielmo Marconi 64
- San Giovanni Lupatoto (VR) | Via Carlo Alberto 18
- San Giovanni Lupatoto (VR) | Via Italia 24
- San Giovanni Lupatoto (VR) | Vicolo Ospedale 1
- Trevenzuolo | Via Cesare Battisti 24
- Verona | Piazza Ludovico Antonio Scuro 12
- Verona | Via Unità d'Italia 245



PARTNERSHIP ISTITUZIONALI ED APPARTENENZA A RETI/GRUPPI:

ADOA, UNEBA, URIPA



ISCRIZIONE AD ALBI, ACCREDITAMENTI, ECC.:

Iscritta al Registro delle Persone Giuridiche della Regione Veneto,
Iscritta al registro delle ONLUS, Autorizzata all'Esercizio e Accreditata
con il Servizio Sanitario Regionale ai sensi della Legge n. 22/2002.



Mission e Valori

La Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS è un'istituzione ispirata ai valori cristiani, con finalità caritative, assistenziali, educative e di promozione umana e sociale. Fin dal 1885 opera al servizio delle persone più fragili, promuovendo la centralità della persona e riconoscendone il valore e la dignità in ogni fase della vita.

La Fondazione si impegna a contribuire al benessere e alla qualità della vita delle persone accolte, favorendone, per quanto possibile, autonomia, serenità, partecipazione e relazioni significative. Tale impegno si realizza attraverso la creazione di ambienti umani accoglienti, capaci di favorire l'incontro, l'ascolto e la costruzione di legami fondati sulla solidarietà, sul rispetto reciproco e sul senso di comunità.

La missione statutaria trova concreta espressione nel comportamento quotidiano di tutti coloro che operano all'interno della Fondazione, chiamati a condividere e testimoniare i principi ispiratori dell'Ente e l'insegnamento della Chiesa sul valore della persona, sulla tutela della vita e sulla promozione del bene comune.

La Pia Opera Ciccarelli traduce la propria missione in scelte operative e progettuali orientate ai seguenti principi fondamentali:



Animazione cristiana

Promuovere una cultura della cura fondata sui valori della tradizione cristiana, attraverso:

- il riconoscimento del valore della vita e della dignità di ogni persona;
- l'accoglienza, il rispetto delle diversità e il senso di appartenenza alla comunità;
- la responsabilità personale, l'impegno e la partecipazione;
- la solidarietà, la condivisione e l'attenzione verso l'altro;
- la valorizzazione della dimensione spirituale e religiosa della persona.



Integrazione con il territorio

Favorire il dialogo e la collaborazione con la comunità civile, ecclesiale e istituzionale, promuovendo reti di solidarietà e partecipazione attiva finalizzate al miglioramento continuo dei servizi e della qualità della vita delle persone accolte.



Assistenza personalizzata

Garantire percorsi assistenziali ed educativi personalizzati, orientati al benessere globale della persona e alla miglior qualità di vita possibile, nel rispetto delle condizioni di fragilità, autonomia e situazione economica individuale.



Formazione continua del personale

Promuovere la crescita professionale, umana ed etica degli operatori attraverso percorsi formativi continui, considerati strumenti essenziali per mantenere viva la missione della Fondazione e garantire servizi qualificati e appropriati.



Polifunzionalità e differenziazione dei servizi

Sviluppare una rete articolata di servizi sociali, socio-sanitari, residenziali e culturali, capace di rispondere in modo flessibile ai bisogni emergenti della comunità, facendo delle strutture luoghi di accoglienza, relazione e solidarietà.



Promozione culturale e formativa

Realizzare attività formative, didattiche e di sensibilizzazione rivolte agli operatori del settore sociosanitario e alla comunità, al fine di promuovere competenze, cultura della cura e attenzione verso le persone in condizioni di fragilità.

Come indicato nel **Codice Etico**, l'erogazione dei servizi della Fondazione si ispira ai seguenti principi:



Eguaglianza

La Fondazione garantisce servizi accessibili a tutti, senza alcuna discriminazione legata a sesso, nazionalità, religione, condizioni economiche o sociali, opinioni o livello di istruzione. Ogni persona viene riconosciuta nella propria unicità e dignità.



Imparzialità

Tutti gli operatori sono chiamati a svolgere il proprio lavoro con obiettività, correttezza e imparzialità, assicurando pari attenzione e rispetto a ciascun utente.



Continuità

Le prestazioni assistenziali e sociosanitarie vengono garantite con regolarità e continuità, nel rispetto dei bisogni delle persone accolte e dei principi della continuità assistenziale.



Umanità

Ogni intervento è orientato alla centralità della persona, nel pieno rispetto della sua dignità e della sua storia personale. Gli operatori si relazionano con gli utenti con cortesia, disponibilità, ascolto ed empatia.



Partecipazione

La Fondazione promuove il coinvolgimento attivo degli utenti, dei familiari e della comunità nella vita dei servizi, valorizzando proposte, osservazioni e momenti di confronto. Tale partecipazione si realizza anche attraverso organismi rappresentativi, quali il Comitato Familiari, le Associazioni di Volontariato e le realtà impegnate nella tutela dei diritti dei cittadini. Le valutazioni e i contributi raccolti costituiscono strumenti fondamentali per il miglioramento continuo della qualità dei servizi e per la definizione del Progetti Educativo Assistenziale, secondo obiettivi sostenibili e coerenti con i bisogni dei residenti.



Storia

La Fondazione Pia Opera Ciccarelli nasce nel 1885 per iniziativa di mons. Giuseppe Ciccarelli, animato da una profonda sensibilità verso le persone più fragili e bisognose. Con il sostegno delle Sorelle della Misericordia e della comunità di San Giovanni Lupatoto prende avvio un'opera educativa e assistenziale rivolta in particolare a bambini e anziani, destinata a diventare nel tempo un importante punto di riferimento per il territorio.

Dopo la morte del fondatore, avvenuta nel 1919, l'Ente attraversa una fase complessa, segnata da difficoltà gestionali e da un contesto sociale profondamente mutato. Nonostante ciò, grazie alla dedizione delle Sorelle della Misericordia, impegnate nella gestione fino agli anni Novanta, la missione originaria viene custodita e portata avanti con continuità e spirito di servizio.



Negli anni Ottanta, sotto la guida del parroco don Dario Manganotti, prende avvio un significativo percorso di rinnovamento organizzativo e strutturale. Si valorizza maggiormente la dimensione spirituale della presenza delle religiose e, parallelamente, si promuove un importante sviluppo dei servizi, orientato alla qualità dell'assistenza, alla specializzazione degli interventi e all'adeguamento delle strutture ai nuovi bisogni sociali e sociosanitari.

Nel 1994 la trasformazione in Fondazione di diritto privato segna un passaggio decisivo nella storia dell'Ente: dal precedente assetto di IPAB si passa a una configurazione organizzativa maggiormente capace di rispondere alle esigenze gestionali, normative e sociali contemporanee.

Fin dalle origini, l'identità cristiana della Fondazione si è tradotta in un impegno concreto di solidarietà e attenzione alla persona, attraverso servizi orientati alla qualità, alla tutela della dignità umana e alla capacità di rispondere ai bisogni emergenti, mantenendo un equilibrio costante tra missione sociale e sostenibilità gestionale.

Oggi, in un contesto sociale in continua evoluzione, la Pia Opera Ciccarelli rinnova il proprio impegno sviluppando servizi alla persona, attività formative, progettualità innovative e collaborazioni territoriali. Fedeli al carisma del fondatore, la Fondazione continua a operare all'interno della rete socio-sanitaria veronese come realtà aperta al territorio, promuovendo interventi inclusivi, integrati e orientati ai bisogni delle persone anziane e degli adulti con disabilità.

- **1885** Nascita delle prime Opere educative e assistenziali di mons. Giuseppe Ciccarelli a San Giovanni Lupatoto, con il supporto delle Sorelle della Misericordia e della comunità locale.
- **1983** Avvio attività domiciliare nel Comune di San Giovanni Lupatoto.
- **1987** Avvio attività domiciliare nel Comune di Verona.
- **1993** Inizio gestione Centro Servizi Casa Serena (ora Stefano Bertacco) a Verona.
- **1993** Apertura Residenza Villa Italia a San Giovanni Lupatoto.
- **1994** Variazione dell'assetto istituzionale della Pia Opera Ciccarelli che da Ente Morale pubblico (IPAB) assume personalità giuridica di diritto privato.
- **1994** Apertura Centro Servizi Casa del Sorriso a Trevenzuolo.
- **1997** Inizio gestione Centro Servizi Cherubina Manzoni a Minerbe.
- **1998** Inizio gestione Centro Servizi Villa San Giacomo a Bosco Chiesanuova.
- **1999** Apertura Residenza Casa Ferrari a San Giovanni Lupatoto.
- **2001** Avvio attività domiciliare nel Comune di Minerbe e territori limitrofi (Bevilacqua, Bonavigo, Boschi S. Anna, Terrazzo).
- **2001** Avvio attività domiciliare nel Comune di Trevenzuolo.
- **2003** Accreditalimento della Regione Veneto come Organismo di Formazione per la Formazione superiore (corsi per Operatori Socio Sanitari).

- **2004** **Apertura RSA Berto Barbarani a Verona.**
- **2004** **Apertura Centro Diurno per anziani Gabriella Cristofori a Verona (Borgo Roma).**
- **2005** **Apertura Centro Diurno per anziani Achille Forti a Verona (San Michele Extra).**
- **2006** **Apertura dei primi appartamenti protetti a favore di anziani autosufficienti a San Giovanni Lupatoto.**
- **2015** **Avvio attività domiciliare nel Comune di Isola della Scala.**
- **2020** **Avvio progetto “Laboratorio Beppina Vicenzi” per la riabilitazione cognitiva, motoria e logopedica.**
- **2021** **Attivazione del punto prelievi presso il Centro Servizi Villa San Giacomo.**
- **2023** **Avvio servizio di gestore sociale Casa Albergo a San Giovanni Lupatoto.**
- **2023** **Avvio servizio educativo Istituto Figlie di Gesù.**
- **2024** **Apertura dell’ambulatorio specialistico di medicina fisica e riabilitazione Sr. Maria Rosaria Zanetti a San Giovanni Lupatoto.**
- **2024** **Avvio servizi di domiciliarità in attuazione del progetto PNRR “Rafforzamento dei servizi sociali domiciliari per garantire la dimissione anticipata assistita e prevenire l’ospedalizzazione”.**
- **2025** **Avvio attività domiciliare nella provincia di Padova, con attivazione dei servizi nei Comuni di Merlara e Urbana.**
- **2025** **Realizzazione dei lavori di efficientamento energetico nelle strutture di proprietà della Fondazione a San Giovanni Lupatoto, Bosco Chiesanuova e Minerbe.**
- **2025** **Avvio della collaborazione con il Centro Servizi alla Persona Morelli Bugna per l’attivazione di un corso per Operatori Socio Sanitari nel territorio di Villafranca di Verona.**

Attività svolta

La Fondazione, per rispondere alle esigenze della comunità, ha strutturato i propri servizi in diverse aree, ciascuna mirata a offrire un supporto qualificato alle persone fragili. I principali ambiti di intervento sono i seguenti:



I servizi residenziali

I servizi residenziali rivolti a persone non autosufficienti costituiscono l'area di intervento più significativa della Fondazione, con un totale di 621 posti letto autorizzati e accreditati, di cui 591 accreditati per anziani non autosufficienti e 30 per adulti con disabilità. Nel corso del 2025, alcune strutture hanno operato con una disponibilità di posti temporaneamente ridotta rispetto alla propria capacità ricettiva, in conseguenza di interventi di riqualificazione degli ambienti e delle difficoltà nel reperimento di personale qualificato.

Questi servizi sono pensati per accogliere persone in condizione di particolare fragilità, che necessitano di un supporto continuo nello svolgimento delle attività quotidiane. Le Residenze, autorizzate e accreditate secondo gli standard regionali, offrono ambienti moderni e confortevoli, dotati di attrezzature adeguate e spazi funzionali all'erogazione di un'assistenza continua, garantita 24 ore su 24, 7 giorni su 7, da personale qualificato.



Monsignor Ciccarelli

*Residenze Arcobaleno, Roseto,
Tre Fontane, Mimosa*

di proprietà

San Giovanni Lupatoto

Posti letto: 182



Casa Ferrari

di proprietà

San Giovanni Lupatoto

Posti letto: 52



Stefano Bertacco (già Casa Serena)

*Residenze Margherita, Melograno,
Edera, Girasole, Boscoverde*

*in concessione dal Comune di Verona
fino al 31/12/2030*

Verona

Posti letto: 210



Villa Italia

di proprietà

San Giovanni Lupatoto

Posti letto: 22



Villa San Giacomo

di proprietà

Bosco Chiesanuova

Posti letto: 51



Casa del Sorriso

in locazione dalla parrocchia di San Zeno Vescovo fino al 31/12/2030

Trevenzuolo

Posti letto: 14



Cherubina Manzoni

di proprietà

Minerbe

Posti letto: 60



Berto Barbarani

in locazione dagli I.C.I.S.S. fino al 31/08/2028

Verona

Posti letto: 30

Nel dettaglio, il servizio residenziale comprende i seguenti interventi:

- ➡ assistenza nelle attività della vita quotidiana;
- ➡ assistenza infermieristica diurna e notturna (oppure con servizio di reperibilità nelle ore notturne);
- ➡ assistenza medica di base fornita dai medici che svolgono la propria attività sulla base di un'apposita convenzione ULSS;
- ➡ servizio sanitario specialistico interno (neurologo, psichiatra, odontoiatra, podologo);
- ➡ servizi riabilitativi (fisioterapia, logopedia);
- ➡ servizio psicologico;
- ➡ servizio socio-educativo;
- ➡ servizio sociale;
- ➡ servizio di cura della persona (parrucchiera/barbiere, estetista);
- ➡ servizio ristorazione con centri cottura interni;
- ➡ servizi alberghieri (sanificazione ambientale, guardaroba/lavanderia) e di manutenzione;
- ➡ assistenza spirituale e religiosa;
- ➡ progetti personalizzati, su richiesta della famiglia.

La Fondazione traduce la propria missione statutaria in scelte operative attraverso un Progetto Educativo Assistenziale (P.E.A.), che costituisce il riferimento condiviso per l'azione quotidiana all'interno delle residenze. Il P.E.A., costruito con il coinvolgimento attivo di residenti, familiari, operatori, volontari e della comunità, definisce il modello di vita della casa, orientando in modo integrato e coerente le attività di prevenzione, cura, mantenimento, riabilitazione, assistenza e relazione. È espressione concreta di un'etica dell'assistenza centrata sulla persona, valorizzandone le risorse e promuovendone il benessere globale.

In coerenza con questi principi, per ogni residente viene elaborato un Progetto Assistenziale Individuale (P.A.I.), basato su una valutazione multidimensionale e aggiornato periodicamente.

Per l'area disabilità, la Fondazione ha avviato un processo di adeguamento ai principi e alle indicazioni contenute nel D.Lgs. 62/2024, che introduce un cambio di paradigma significativo nel lavoro educativo e assistenziale. Al centro vi è il progetto di vita della persona con disabilità, costruito in modo partecipato, nel rispetto dell'autodeterminazione e in dialogo con familiari e professionisti. L'obiettivo è favorire il benessere e la qualità della vita in tutte le sue dimensioni valorizzando capacità, desideri e possibilità individuali. Il progetto di vita diventa così strumento di inclusione, cittadinanza attiva e piena realizzazione della persona.



I servizi semi-residenziali

Il Centro Diurno rappresenta una risorsa fondamentale nel sistema dei servizi rivolti alle persone anziane non autosufficienti, con l'obiettivo di promuovere il mantenimento dell'autonomia, le relazioni familiari e amicali, consentendo alla persona di vivere il più a lungo possibile nel proprio ambiente di vita.



Gabriella Cristofori

Verona (Borgo Roma)

Posti: 20



Achille Forti

Verona (San Michele Extra)

Posti: 20

Nel dettaglio, il servizio semi-residenziale comprende i seguenti interventi:

- ➡ assistenza nelle attività della vita quotidiana (controllo nell'alimentazione, aiuto nella deambulazione, nell'uso dei servizi igienici e nell'assunzione della terapia farmacologica);
- ➡ attività di animazione e socializzazione;
- ➡ terapie non farmacologiche a sostegno dei disturbi del comportamento;
- ➡ servizio ristorazione con centri cottura interni;
- ➡ pulizia e sanificazione degli ambienti;
- ➡ assistenza spirituale e religiosa;
- ➡ progetti personalizzati, su richiesta della famiglia (accompagnamento e trasporto, bagno assistito, fisioterapia, logopedia, prestazioni infermieristiche con prescrizione medica, parrucchiera/barbiere, estetista).



I servizi domiciliari

La possibilità di continuare a vivere nella propria casa, mantenendo il più possibile abitudini, ritmi e relazioni significative, rappresenta un bisogno prioritario per molte persone anziane, soprattutto in presenza di condizioni di parziale o totale non autosufficienza.

Da oltre quarant'anni, la Fondazione è impegnata nella gestione di servizi domiciliari e nella consegna pasti a domicilio, con l'intento di garantire vicinanza, supporto concreto e qualità della vita a domicilio. L'esperienza maturata nel tempo ha consentito di ampliare e articolare l'offerta, adattandola in modo puntuale alle esigenze dei singoli utenti e ai bisogni emergenti del territorio.



I servizi attualmente attivabili comprendono:

- ➡ cura della persona (cura dell'igiene personale, bagno assistito, mobilizzazione, alimentazione);
- ➡ cura della casa (interventi di pulizia ordinaria e/o straordinaria);
- ➡ sostegno nella vita quotidiana (cura vestiario e corredo, acquisti e preparazione pasti, gestione della casa);
- ➡ consegna pasti a domicilio;
- ➡ servizi infermieristici;
- ➡ servizi fisioterapici (valutazione e ciclo di interventi);
- ➡ servizi logopedici (valutazione e ciclo di interventi);
- ➡ sostegno psico-sociale (valutazione psicologica e ciclo di interventi);
- ➡ teleriabilitazione cognitiva e motoria domiciliare;
- ➡ parrucchiere/barbiere;
- ➡ telesoccorso;
- ➡ supporto ai caregiver (tutoraggio, formazione, addestramento).

 Luogo	 Tipologia	Committente
Bevilacqua	 Assistenza domiciliare	Polo Sociale dei Comuni
Bonavigo	 Assistenza domiciliare	Polo Sociale dei Comuni
Bonavigo	 Pasti a domicilio	Comune
Boschi Sant'Anna	 Assistenza domiciliare	Polo Sociale dei Comuni
Isola della Scala	 Assistenza domiciliare	Comune
Isola della Scala	 Pasti a domicilio	Comune
Merlara	 Assistenza domiciliare	Comune
Minerbe	 Assistenza domiciliare	Polo Sociale dei Comuni
Minerbe	 Pasti a domicilio	Comune
San Giovanni Lupatoto	 Assistenza domiciliare	Comune
San Giovanni Lupatoto	 Gestore sociale	Comune
San Giovanni Lupatoto	 Pasti a domicilio	Comune
Terrazzo	 Assistenza domiciliare	Polo Sociale dei Comuni
Urbana	 Assistenza domiciliare	Comune
Verona	 Assistenza domiciliare	Comune
Verona	 Home Care Premium	Azienda ULSS 9 Scaligera
Verona	 Pasti a domicilio	Comune
Verona e provincia	 Dimissioni protette	Comune di Verona

In aggiunta ai servizi precedentemente menzionati, la Fondazione Pia Opera Ciccarelli eroga servizi di assistenza domiciliare e di consegna pasti a domicilio sul territorio veronese, rispondendo alle richieste degli utenti privati che necessitano di supporto.

Appartamenti protetti

La Fondazione promuove nuove forme abitative per favorire l'invecchiamento attivo e contrastare l'isolamento. Il progetto Abitare Leggero, attivo a San Giovanni Lupatoto con 11 unità abitative, offre appartamenti autonomi a canone fisso, pensati per persone anziane autosufficienti o parzialmente autosufficienti.

Ogni residente può contare su un supporto personalizzato (consegna pasti, servizi domiciliari su misura), la presenza di un'équipe professionale e la vicinanza alla Residenza Casa Ferrari per momenti di socializzazione.



Piazzetta Olmo

San Giovanni Lupatoto
Numero appartamenti: 6



Via IV Novembre

San Giovanni Lupatoto
Numero appartamenti: 2



Vicolo Ospedale

San Giovanni Lupatoto
Numero appartamenti: 3

Ambulatorio specialistico per la medicina fisica e riabilitazione

L'Ambulatorio di medicina fisica e riabilitativa, situato al piano terra del Centro Servizi Mons. Ciccarelli, è un servizio rivolto ad adulti e anziani, pensato per favorire il recupero funzionale attraverso percorsi personalizzati.

L'équipe multidisciplinare offre visite fisiatriche, valutazioni e consulenze fisioterapiche, rieducazione motoria (ortopedica, neurologica, respiratoria, cognitiva), massoterapia e terapie strumentali, integrando tecniche tradizionali e approcci innovativi.

La palestra riabilitativa è dotata di tecnologie d'avanguardia, tra cui sistemi per la realtà virtuale, utilizzati sia in presenza che da remoto tramite teleriabilitazione. Grazie al telemonitoraggio, è possibile garantire continuità e sicurezza anche a domicilio, mantenendo elevati standard di efficacia e personalizzazione dell'intervento.



Gestore sociale

Il servizio di Gestore Sociale della Casa Albergo, promosso dal Comune di San Giovanni Lupatoto e affidato alla gestione della Fondazione, rappresenta uno strumento per favorire la partecipazione attiva degli abitanti e la costruzione di una comunità coesa e solidale. La sua finalità è quella di rafforzare le reti relazionali e il senso di appartenenza, contribuendo alla prevenzione delle fragilità e al miglioramento della qualità della vita.

In quest'ottica, la Casa Albergo non è concepita come un luogo riservato ai soli residenti, ma come una risorsa per l'intera comunità locale. Le attività del percorso "Anziani Attivi" sono infatti aperte anche agli anziani del territorio, creando occasioni di incontro, partecipazione e scambio tra persone con esperienze e percorsi di vita differenti. Questa apertura favorisce la costruzione di relazioni significative, contrasta il rischio di isolamento e rafforza il ruolo della Casa Albergo come spazio generativo di comunità e di benessere condiviso.



Corsi per Operatore Socio Sanitario (O.S.S.)

La Fondazione è accreditata dalla Regione Veneto come Organismo di Formazione per la “formazione superiore” con Decreto dirigenziale n. 180 del 24/02/2003. Nel corso del 2025 sono proseguite le attività formative rivolte ai futuri Operatori Socio Sanitari, articolate come segue:

Cod. Intervento	Sede	Avvio	Conclusione	N. allievi
1651/004/1028/DEC/22	S. Giovanni Lupatoto	10/06/2024	04/09/2025	26
1651/005/1028/DEC/22	S. Giovanni Lupatoto	02/12/2024	Aprile 2026	29
1651/006/1028/DEC/22	Villafranca di Verona	26/05/2025	Giugno 2026	27

Nel corso del 2025 sono intervenute importanti novità normative nell'ambito della formazione degli Operatori Socio Sanitari. Con il DPCM del 25/03/2025, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 21/06/2025, è stato formalizzato l'Accordo tra il Governo, le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano relativo alla revisione dello standard professionale e formativo dell'OSS. Alla luce del nuovo quadro normativo, sono in fase di progettazione due nuovi corsi, con sede a San Giovanni Lupatoto e Villafranca di Verona, il cui avvio è previsto nel primo trimestre del 2026.



Organismo
di Formazione
accreditato
dalla Regione
del Veneto



La realizzazione dei percorsi formativi è resa possibile grazie alla collaborazione con numerosi enti e servizi del territorio che accolgono gli allievi durante le attività di tirocinio, contribuendo in modo significativo allo sviluppo delle loro competenze professionali.

Elenco strutture e servizi convenzionati

Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona	Cooperativa sociale Noi Insieme
Azienda ULSS 9 Scaligera	Cooperativa sociale Promozione Lavoro
Centro Polifunzionale Don Calabria	Cooperativa sociale Solidarietà di Vigasio
Centro Servizi alla Persona Morelli Bugna	Fondazione Casa di Riposo San Giuseppe
Cooperativa sociale CSA	Fondazione Centro Servizi alla Persona Immacolata di Lourdes
Cooperativa sociale Don Angelo Righetti	Fondazione Mons. Marangoni
Cooperativa sociale Emmanuel	Fondazione OASI
Cooperativa sociale Farsi Prossimo	Fondazione Piccola Fraternità di Dossobuono
Cooperativa sociale L'officina dell'Aias	Fondazione Villa Serena
Cooperativa sociale La Ginestra	IRCCS Ospedale Sacro Cuore-Don Calabria
Cooperativa sociale La Scintilla	Istituto Assistenza Anziani
Cooperativa sociale Luce e lavoro	Istituto Fortunata Gresner
Cooperativa sociale Monteverde	Piccola Fraternità di Porto Legnago

Strategie e politiche

Le strategie e le politiche aziendali della Fondazione sono orientate all'individuazione delle forme migliori per dare attuazione al carisma originario da cui è sorta, perpetuando l'anelito alla promozione umana e spirituale di tutti coloro che si rivolgono ad essa come ospiti, familiari, collaboratori e volontari. L'evoluzione dei bisogni delle persone fragili fa sì che l'attuazione del carisma sia la sfida fondamentale per la Fondazione: tenere fede all'invito del fondatore di “voler bene agli anziani”, rileggendo questo invito alla luce del contesto dinamico e realizzando servizi al tempo stesso professionalmente qualificati e capaci di dare testimonianza di uno stile di cura che pone la persona al centro.

La Fondazione ha individuato nel miglioramento continuo delle proprie attività – nella dimensione etica ed in quella pratico-strumentale in riferimento all'impatto sociale – l'impulso per la ricerca e l'innovazione dei servizi che offre ad una popolazione di persone anziane e disabili che va crescendo sia sul piano numerico sia sul piano della cura e dei bisogni assistenziali. Esso rappresenta inoltre una strategia di sviluppo umano e professionale del personale e quindi garanzia di continuità, nel tempo, della propria mission in adesione ai valori ed ai principi etici in essa espressi.

In tale prospettiva, anche il 2025 si è aperto all'insegna dell'incertezza per il settore dell'assistenza alle persone anziane non autosufficienti, in un contesto normativo in profonda trasformazione. Nel 2024 la Regione Veneto ha avviato un'importante riforma dei criteri di finanziamento dei Centri Servizi, con l'introduzione del sistema a budget e del “case mix assistenziale”, articolato su tre livelli di complessità. Questo cambiamento, previsto a regime dal 2025, rappresenta un passaggio da una logica di rimborso basata sulla presenza giornaliera a una programmazione annua negoziata con le ULSS, che tiene conto, tra i vari fattori, anche della disponibilità delle strutture ad accogliere persone con disturbi comportamentali e alti carichi assistenziali.

Tale riforma si innesta su un panorama già fortemente segnato da criticità strutturali: carenza di personale qualificato, crescente fragilità dell'utenza, aumento dei costi e difficoltà nel reclutamento di nuove figure professionali. In questo contesto, il rischio concreto è che l'innalzamento dei bisogni non trovi un adeguato riconoscimento negli standard economici, mettendo a dura prova la sostenibilità dei servizi.

Nonostante ciò, la Fondazione Pia Opera Ciccarelli ha scelto di confermare il proprio impegno nella tutela della qualità dell'assistenza, mantenendo standard anche superiori a quelli richiesti, sia in termini organizzativi che relazionali e ambientali.

L'ente continua ad accogliere anche persone in condizioni sanitarie e psicosociali particolarmente complesse, investendo risorse e competenze per garantire la personalizzazione degli interventi, la sicurezza e il benessere globale di ciascun utente e residente.

AMBITI DI MIGLIORAMENTO PER IL PROSSIMO FUTURO



Ambito socio-sanitario (Servizi residenziali)

- Definire e implementare un protocollo per la prevenzione degli abusi e dei maltrattamenti nei confronti delle persone fragili
- Completare l'aggiornamento della procedura relativa al Progetto Assistenziale Individuale (PAI) nei Centri Servizi per anziani, ottimizzando la raccolta e la gestione delle informazioni essenziali nel rispetto delle normative e della qualità assistenziale
- Completare l'informatizzazione del Progetto Individuale e della Cartella Socio Sanitaria per l'area disabilità, in linea con le recenti normative sulla qualità di vita
- Completare l'aggiornamento dei protocolli del sistema di gestione del rischio clinico, pro-muovendo la diffusione della cultura della sicurezza, della prevenzione e del miglioramento continuo



Ambito socio-sanitario (Servizi domiciliari)

- Sviluppare il progetto Carilion, potenziando la capacità di intercettare situazioni di fragilità presenti nel territorio e rafforzando la rete di supporto domiciliare



Ambito risorse umane

- Promuovere percorsi di sviluppo delle competenze finalizzati a rafforzare l'autonomia e la responsabilizzazione dei gruppi di lavoro, valorizzando in particolare il ruolo degli OSS di continuità quali figure di riferimento per il coordinamento operativo e la diffusione delle buone pratiche
- Proseguire l'inserimento di personale proveniente da paesi extra UE, in particolare dal Perù e dallo Sri Lanka, attraverso percorsi formativi realizzati nei paesi di origine, in collaborazione con UNEBA e secondo le procedure stabilite dall'art. 23 del Decreto Cutro (DL 20/2023)
- Completare la definizione e l'implementazione delle modalità di affiancamento e accompagnamento del personale neo-assunto, garantendo percorsi di inserimento strutturati, efficaci e monitorati



Ambito ambientale

- Completare i lavori per il miglioramento antisismico del Centro Servizi Stefano Bertacco



Ambito relazioni istituzionali, progettazione e sostenibilità

- Potenziare le attività di progettazione e fundraising attraverso la partecipazione a bandi, programmi e opportunità di finanziamento a livello locale, nazionale ed europeo, a sostegno dell'innovazione dei servizi
- Rafforzare le collaborazioni con enti pubblici e realtà del territorio, promuovendo la costruzione di reti finalizzate allo sviluppo di progettualità condivise e alla risposta ai bisogni emergenti della comunità
- Consolidare il ruolo della Fondazione nei tavoli di confronto e nelle reti territoriali, favorendo lo scambio di competenze, esperienze e buone pratiche

Strategie e politiche per lo sviluppo sostenibile



Obiettivo

Sradicare la povertà in tutte le sue forme e ovunque nel mondo

Azione dell'ente

Attraverso il Fondo Mons. Ciccarelli, la Fondazione sostiene persone anziane in condizioni di fragilità mediante interventi assistenziali, contributi economici e servizi di supporto, contribuendo a contrastare le situazioni di vulnerabilità sociale e a garantire dignità e qualità della vita.



Obiettivo

Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare l'alimentazione e promuovere l'agricoltura sostenibile

Azione dell'ente

La Fondazione promuove il benessere nutrizionale delle persone attraverso il costante miglioramento del servizio di ristorazione. Nel 2025 è stato avviato un progetto di revisione del prontuario dietetico, di aggiornamento dei menù e di sviluppo di strumenti organizzativi e formativi finalizzati a garantire un'alimentazione sempre più equilibrata e rispondente ai bisogni individuali.



Obiettivo

Garantire una vita sana e promuovere il benessere di tutti a tutte le età

Azioni dell'ente

La Fondazione garantisce servizi sociosanitari residenziali, semiresidenziali e domiciliari orientati alla tutela della salute e alla promozione del benessere fisico, psicologico, relazionale e spirituale delle persone accolte, assicurando continuità assistenziale e accompagnamento anche nelle fasi più delicate della vita. Promuove inoltre numerose iniziative che favoriscono l'incontro tra generazioni e il rafforzamento dei legami sociali.



Obiettivo

Garantire un'istruzione di qualità inclusiva ed equa e promuovere opportunità di apprendimento continuo per tutti

Azioni dell'ente

La Fondazione investe nella formazione continua dei propri collaboratori attraverso percorsi finalizzati allo sviluppo delle competenze professionali, organizzative e relazionali. Contribuisce inoltre alla qualificazione del sistema sociosanitario attraverso l'organizzazione di corsi per Operatori Socio Sanitari.

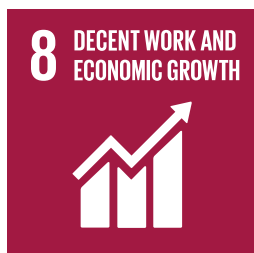


Obiettivo

Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'autodeterminazione di tutte le donne e ragazze

Azione dell'ente

La Fondazione promuove un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso delle pari opportunità, valorizzando le diversità e contrastando ogni forma di discriminazione. Tale impegno è confermato dal conseguimento della certificazione per la parità di genere.



Obiettivo

Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena occupazione e il lavoro dignitoso per tutti

Azione dell'ente

La Fondazione opera perseguendo l'equilibrio economico e la sostenibilità gestionale, condizioni indispensabili per garantire continuità e qualità dei servizi. Le attività sono svolte nel rispetto dei principi di correttezza, trasparenza e responsabilità definiti dal Codice Etico.



Obiettivo

Ridurre le disuguaglianze all'interno dei e fra i Paesi

Azione dell'ente

La Fondazione favorisce l'inclusione lavorativa e la valorizzazione delle competenze di professionisti provenienti da diversi contesti culturali e geografici, promuovendo percorsi di integrazione e crescita professionale.



Obiettivo

Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili

Azioni dell'ente

Attraverso servizi domiciliari, progetti di vita indipendente e residenzialità leggera, la Fondazione contribuisce a costruire comunità più inclusive e attente ai bisogni delle persone fragili. Favorisce inoltre l'apertura delle proprie strutture al territorio, promuovendo occasioni di incontro, partecipazione e coesione sociale.

12 RESPONSIBLE
CONSUMPTION
AND PRODUCTION



Obiettivo

Garantire modelli di consumo e produzione sostenibili

Azioni dell'ente

La Fondazione orienta le proprie scelte verso fornitori e partner che condividono principi di sostenibilità e responsabilità sociale. Promuove l'uso efficiente delle risorse e l'adozione di pratiche organizzative volte alla riduzione degli sprechi. Inoltre, aderisce ai gruppi di acquisto promossi da ADOA.

13 CLIMATE
ACTION



Obiettivo

Adottare misure urgenti per combattere i cambiamenti climatici e le loro conseguenze

Azioni dell'ente

La Fondazione adotta comportamenti e processi finalizzati alla riduzione dell'impatto ambientale, promuovendo la raccolta differenziata (con particolare attenzione ai prodotti monouso utilizzati per l'igiene di persone non autosufficienti e incontinenti), il corretto utilizzo delle risorse e la progressiva digitalizzazione delle attività amministrative e assistenziali.

17 PARTNERSHIPS
FOR THE GOALS



Obiettivo

Rafforzare le modalità di attuazione e rilanciare il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile

Azioni dell'ente

La Fondazione sviluppa e consolida relazioni con enti pubblici, organizzazioni del Terzo Settore, associazioni, reti territoriali e soggetti istituzionali, promuovendo collaborazioni orientate alla realizzazione di progetti condivisi e alla generazione di valore sociale. Favorisce inoltre il coinvolgimento della comunità locale nelle proprie attività, valorizzando il volontariato e la partecipazione quali elementi fondamentali per rafforzare la coesione sociale e la vicinanza ai bisogni del territorio. La partecipazione attiva alle reti ADOA e UNEBA rappresenta un importante strumento di confronto, crescita e innovazione.

Governance ed organizzazione

Sono organi della Fondazione:

- il Consiglio di Amministrazione
- il Presidente
- l'Organo di revisione contabile

Al Consiglio di Amministrazione è affidata la governance della Fondazione sulla base dei principi e delle finalità statutarie. Ai sensi dell'art. 8 dello Statuto, il Consiglio di Amministrazione – rinnovato nel mese di giugno 2024 – è composto da 5 membri di cui:

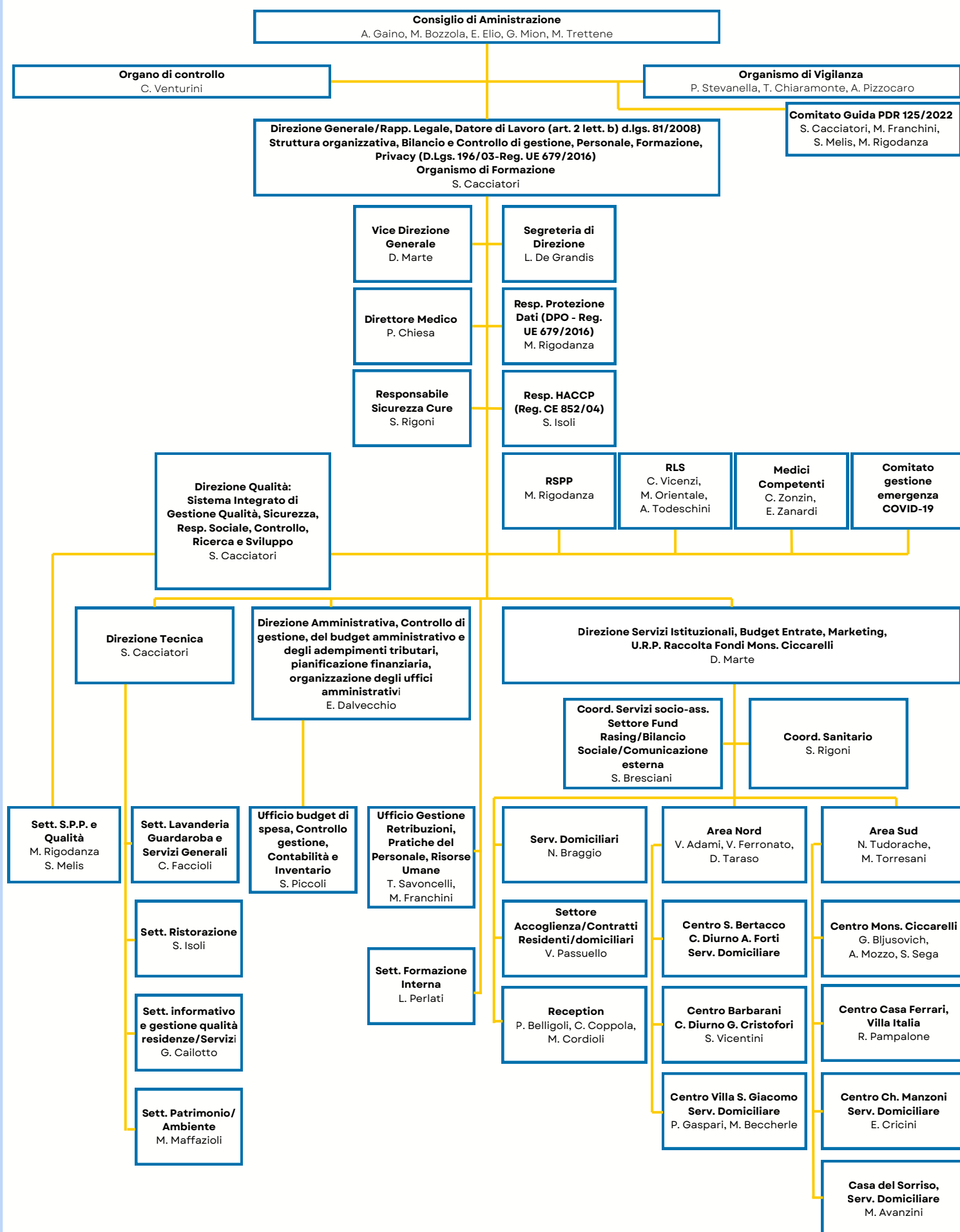
- uno è il Parroco di San Giovanni Battista in San Giovanni Lupatoto, attualmente don Mauro Bozzola;
- due sono nominati dal Vescovo di Verona, attualmente Mons. Andrea Gaino (con funzioni di presidente) ed il prof. Giorgio Mion;
- uno è nominato dal Parroco di San Giovanni Battista in San Giovanni Lupatoto, attualmente la dott.ssa Elisabetta Elio;
- uno è nominato dal Comune di San Giovanni Lupatoto, attualmente il Sig. Michele Trettene.

Il CdA ha assegnato il ruolo di organo di controllo monocratico al dott. Cristiano Venturini.

La gestione della Fondazione è coordinata dal Direttore Generale, ing. Stefano Cacciatori, coadiuvato dal Direttore vicario, dott. Domenico Marte.



La struttura organizzativa della Fondazione è illustrata dall'organigramma.



Sistema di gestione dei rischi e certificazioni

La Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS ha scelto di orientare le proprie azioni e decisioni strategiche ai principi della qualità, della sicurezza sul lavoro e della responsabilità sociale, adottando standard riconosciuti a livello internazionale e coinvolgendo attivamente i propri stakeholder in un percorso di miglioramento continuo.

A tale scopo, la Fondazione si è dotata di sistemi di gestione certificati che rappresentano non solo strumenti di controllo, ma anche leve per accrescere il valore sociale del proprio operato:

- UNI EN ISO 9001:2015 – Sistema di Gestione per la Qualità. Certificazione conseguita il 02/09/2003, con validità dal 02/09/2024 al 02/09/2027.
- UNI ISO 45001:2018 – Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro. Certificazione conseguita il 31/12/2019, con validità dal 06/12/2025 al 06/12/2028.
- UNI PDR 125: 2022 – Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere. Certificazione conseguita il 29/12/2025, con validità dal 29/12/2025 al 29/12/2028.

Politica per la Qualità

Guidata dai valori sanciti nello Statuto e ispirata alla visione cristiana della persona e della società, la Fondazione pone al centro della propria azione la dignità umana. Ciò si traduce nella costante ricerca di soluzioni innovative nei servizi alla persona, in coerenza con l'evoluzione normativa nazionale e regionale in ambito socio-sanitario e assistenziale.

Politica per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro

La tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro rappresenta per la Fondazione un impegno centrale, costantemente condiviso a tutti i livelli dell'organizzazione. A tal fine, viene promossa una cultura orientata alla prevenzione e al benessere delle persone, attraverso percorsi strutturati di partecipazione, formazione e assunzione di responsabilità. In particolare, la Fondazione si impegna a:

- integrare i temi della sicurezza fin dalla fase progettuale delle attività;
- prevenire incidenti, infortuni e malattie professionali;
- riesaminare e migliorare continuamente il Sistema di Gestione per la Sicurezza;
- garantire il rispetto delle normative vigenti e degli obiettivi aziendali;
- creare ambienti di lavoro sicuri e salubri per persone, beni e comunità;
- assicurare un'adeguata formazione e informazione a tutto il personale;

- coinvolgere e consultare attivamente i lavoratori e i loro rappresentanti;
- rispondere tempestivamente a ogni situazione critica;
- promuovere sinergie interne e collaborazioni con enti esterni competenti.

Politica per la Parità di Genere

La Fondazione, in attuazione dei valori espressi dal proprio Codice Etico, si impegna a promuovere la parità di genere, valorizzare le diversità e supportare il processo di emancipazione e potenziamento femminile e in particolare:

- promuove una cultura organizzativa che valorizzi equità e inclusività attraverso azioni di informazione e sensibilizzazione delle risorse interne dei collaboratori per spingere verso l'utilizzo di comportamenti e di un linguaggio in grado di garantire un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso delle diversità di genere;
- si impegna ad applicare processi coerenti nella gestione e sviluppo delle risorse umane, in tutte le fasi del ciclo di vita del personale: selezione, affiancamento, assegnazione dei ruoli, valutazione delle prestazioni, trattamento retributivo, accesso alla formazione (inclusi i corsi sulla leadership) e opportunità di avanzamento di carriera e mobilità interna, cessazione del rapporto di lavoro;
- si impegna a gestire la mobilità interna e la successione a posizioni manageriali coerenti con i principi di un'organizzazione inclusiva e rispettosa della parità di genere;
- promuove modalità di lavoro che favoriscano la conciliazione dei tempi di vita personale e lavorativa ed in particolare la tutela della maternità/paternità. Ha cura, inoltre, di mantenere benefits e iniziative che valorizzino l'esperienza della genitorialità e che tutelino la relazione tra persona e ente prima, durante e dopo la maternità/paternità;
- si impegna a prevenire ogni forma di molestia sui luoghi di lavoro, adottando una "tolleranza zero" per ogni forma di violenza nei confronti dei/delle dipendenti, incluse le molestie sessuali in ogni forma;
- promuove attività di comunicazione e coinvolgimento degli stakeholder sui temi dell'inclusione, della parità di genere e della integrazione;
- promuove attività di comunicazione e marketing coerenti con il proprio impegno, evitando l'utilizzo di stereotipi di genere e utilizzando un linguaggio attento alle diversità e inclusivo, e prestando attenzione all'equilibrio di genere tra relatori dei panel di tavole rotonde, eventi, convegni organizzati.

Codice Etico e Modello Organizzativo ai sensi del D.Lgs. 231/2001

La Fondazione è dotata di un Codice Etico e di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, in conformità al Decreto Legislativo 231/2001. Questi documenti rappresentano la cornice normativa e valoriale attraverso cui la Fondazione esprime il proprio impegno per l'etica, la trasparenza e la correttezza nei rapporti con tutti gli interlocutori, interni ed esterni. Il Codice Etico esplicita i valori condivisi e i comportamenti attesi nei confronti di tutti gli stakeholder – utenti, famiglie, collaboratori, fornitori, istituzioni – chiamando ciascuno, secondo il proprio ruolo, a contribuire al bene comune.

Fatti rilevanti accaduti nell'anno

Struttura organizzativa

L'ingresso del dott. Enrico Dalvecchio nel ruolo di Direttore Amministrativo ha rappresentato un importante passaggio nel percorso di evoluzione organizzativa della Fondazione.

La nuova figura ha assunto la responsabilità della pianificazione economico-finanziaria, del controllo di gestione e del coordinamento delle funzioni amministrative, supportando la Direzione Generale e la Direzione Servizi nel rafforzamento degli strumenti di programmazione, monitoraggio e sviluppo dell'Ente.



Riqualificazione energetica e sicurezza delle strutture

Nel corso del 2025 la Fondazione ha portato avanti un significativo programma di riqualificazione del proprio patrimonio immobiliare, avvalendosi delle agevolazioni previste dai programmi Ecobonus e Sismabonus, con interventi finalizzati al miglioramento dell'efficienza energetica, alla riduzione dell'impatto ambientale e all'incremento della sicurezza delle strutture.

Presso i Centri Servizi Mons. Ciccarelli, Villa Italia e Cherubina Manzoni sono stati realizzati interventi di isolamento termico degli edifici, rinnovamento degli impianti di climatizzazione con sistemi ibridi a pompa di calore, installazione di impianti fotovoltaici e sistemi di schermatura solare. Presso Villa Italia sono stati inoltre sostituiti i serramenti del piano terra.

Parallelamente, presso i Centri Servizi Cherubina Manzoni e Villa San Giacomo sono stati eseguiti interventi di rafforzamento antisismico per migliorare la sicurezza degli edifici. Questi investimenti testimoniano l'impegno dell'organizzazione nel coniugare sostenibilità ambientale e tutela delle persone che vivono e operano nelle strutture.



Monsignor Ciccarelli

Tra le iniziative più significative dell'anno si segnala l'inaugurazione di un corner del progetto **"Giralibri in libertà"**, gestito da un gruppo di undici volontarie, ex insegnanti, impegnate nella promozione della lettura come strumento di incontro, dialogo e partecipazione. Lo spazio, aperto a tutti, consente di donare e prendere in prestito libri di ogni genere, suddivisi in oltre dieci categorie per bambini, ragazzi e adulti. I libri non vengono registrati né in entrata né in uscita: ciascuno può prenderli, lasciarli, riportarli o regalarli liberamente, senza tessera, vincoli o obbligo di restituzione. Con l'apertura di un nuovo punto presso la Pia Opera Ciccarelli, "Giralibri in libertà" amplia il proprio orizzonte e diventa ponte tra generazioni e culture, un'occasione di incontro fra anziani residenti, famiglie, operatori e cittadini del territorio.



Villa Italia

Nel mese di luglio la Fondazione ha celebrato due importanti traguardi di vita: i **100 anni della Sig.ra Norma Boniolo** e i **105 anni della Sig.ra Teresa Mastantuono**. Un'occasione di festa e di condivisione che ha coinvolto familiari, residenti, operatori e rappresentanti delle istituzioni. Alla celebrazione hanno preso parte il Sindaco di Verona Damiano Tommasi e l'Assessora alle Politiche Sociali Luisa Ceni, che hanno voluto rendere omaggio alle festeggiate con un gesto simbolico di vicinanza e riconoscenza. Erano presenti anche il Sindaco di San Giovanni Lupatoto Attilio Gastaldello e l'Assessore Luisa Meroni, a testimonianza del forte legame che unisce la Fondazione al territorio e alle comunità locali. L'evento ha rappresentato un momento particolarmente significativo per valorizzare le storie, le esperienze e la memoria delle persone accolte, riconoscendo nella longevità un patrimonio di relazioni, valori e testimonianze che arricchiscono l'intera comunità.



Casa Ferrari

Nel corso del 2025 la Residenza ha promosso con continuità l'iniziativa **"Merende in musica"**, un momento di incontro particolarmente apprezzato dai residenti, reso possibile grazie alla disponibilità di numerosi volontari che condividono il proprio talento musicale con la comunità della struttura. Attraverso la musica, gli anziani hanno l'opportunità di rivivere ricordi e partecipare attivamente a momenti di socialità e benessere. L'iniziativa contribuisce a rendere più vivace e accogliente la vita quotidiana della residenza, rafforzando al contempo il legame con il territorio e valorizzando il prezioso contributo del volontariato.



Casa del Sorriso

Nel mese di giugno la Residenza ha presentato per la prima volta il **coro "Le Sorelle del Sorriso"**, nato all'interno di un progetto di cantoterapia sviluppato dalla logopedista e dall'educatrice. La prima esibizione del coro si è svolta in occasione della celebrazione conclusiva del mese mariano, presieduta da mons. Andrea Gaino insieme a Don Alberto Speranza, parroco di Roncolelà, e a don Gianfranco Vigo, cappellano della Fondazione. Con la loro partecipazione gioiosa e coinvolgente, le componenti del coro hanno contribuito a rendere la celebrazione un momento di intensa condivisione.



Cherubina Manzoni

Nel corso del 2025 la Residenza ha sviluppato il **progetto "Incontriamo il paese"**, un percorso volto a rafforzare il legame tra i residenti e il territorio della bassa veronese. Attraverso appuntamenti periodici, ospiti, associazioni, gruppi e realtà significative della comunità locale hanno varcato le porte della struttura, offrendo occasioni di incontro, dialogo e conoscenza reciproca. Il progetto nasce dalla convinzione che il benessere della persona anziana passi anche attraverso il mantenimento di relazioni significative con la comunità di appartenenza. Per questo, alle uscite sul territorio si sono affiancati momenti di condivisione e integrazione all'interno della struttura, permettendo anche ai residenti con maggiori fragilità di partecipare attivamente alla vita sociale e culturale del territorio.



Stefano Bertacco

Nel corso del 2025 il Centro Bertacco ha partecipato al progetto **"Fai la tua P.A.R.T.E."**, promosso dalla **Compagnia Gino Franzi** con il sostegno di Fondazione Amplifon e il patrocinio del CSV di Verona, della Fondazione Pia Opera Ciccarelli e del Comune di Verona. L'iniziativa si è inserita nella consolidata collaborazione tra la Compagnia Gino Franzi e la Fondazione Pia Opera Ciccarelli e ha avuto l'obiettivo di formare volontari dedicati alle attività di animazione e intrattenimento rivolte alle persone anziane. Il percorso formativo, completamente gratuito, ha previsto incontri e workshop dedicati a diverse discipline, tra cui psicologia, musicoterapia, teatro, canto e danza, oltre a momenti di riflessione sul valore sociale del volontariato.



Villa San Giacomo

Durante il periodo estivo, gli anziani hanno partecipato a una **giornata presso il Gardaland Sea Life Aquarium**, vivendo un'esperienza ricca di emozioni e occasioni di condivisione. Il percorso tra gli ambienti marini e le numerose specie ospitate ha suscitato curiosità, meraviglia e ricordi legati a esperienze personali. Esperienze come questa confermano l'importanza di promuovere attività che mantengano vivo il rapporto con il territorio e offrano occasioni di benessere, socializzazione e arricchimento personale.



Berto Barbarani

Nel 2025 la RSA ha promosso il **progetto "Un cavallo per amico"**, realizzato in collaborazione con l'associazione Briglie Sciolte ASD. L'iniziativa ha offerto ai partecipanti l'opportunità di vivere un'esperienza a stretto contatto con la natura e con il mondo equestre, attraverso attività pratiche e momenti di approfondimento dedicati alla conoscenza e alla cura del cavallo. L'esperienza ha rappresentato un'importante occasione per uscire dagli spazi abituali della struttura, sperimentare nuove attività e rafforzare le relazioni all'interno del gruppo. Attraverso il contatto diretto con i cavalli, le persone con disabilità hanno potuto mantenere un ruolo attivo in un'esperienza significativa e gratificante.

Servizi domiciliari

Nel corso del 2025 è proseguito il percorso di sviluppo dei servizi domiciliari, con un ampliamento dell'area di intervento nel territorio padovano. In particolare, l'offerta è stata estesa ai Comuni di Merlara e Urbana, consentendo di raggiungere nuove fasce di popolazione e di rafforzare la presenza della Fondazione in aree caratterizzate da una crescente domanda di servizi di assistenza e supporto alla domiciliarità.

Servizi territoriali

Nel 2025 l'Amministrazione comunale di San Giovanni Lupatoto ha promosso i progetti Primavera Attivi, E-state Attivi e Autunno Attivi, rivolti alle persone anziane autosufficienti del territorio. Le attività, svolte presso la Casa Albergo con la collaborazione del gestore sociale della Fondazione, hanno favorito socializzazione, partecipazione e stimolazione cognitiva.

Tra gli appuntamenti realizzati si segnala un incontro promosso insieme al Comune di San Giovanni Lupatoto, alla Fondazione Carlo Zinelli e a Moduli d'Arte, dedicato alla scoperta dell'opera di Carlo Zinelli attraverso la proiezione del video "Dieci minuti con... Carlo Zinelli" e un laboratorio creativo. L'attività ha avvicinato i partecipanti al patrimonio artistico e culturale del territorio, stimolando memoria, immaginazione e capacità espressive attraverso la rielaborazione personale delle opere e dei luoghi della comunità locale.

Formazione interna

Nel 2025 è stato avviato il progetto formativo “L’etica al centro dell’assistenza”, finalizzato a rafforzare la consapevolezza etica e valoriale degli operatori, promuovendo una cultura dell’assistenza centrata sulla persona e sul benessere organizzativo. Il percorso, avviato nel mese di maggio, ha coinvolto tutto il personale della Fondazione attraverso due momenti formativi dedicati ai principi dell’etica professionale e all’etica della persona nelle cure di fine vita, condotti rispettivamente dal prof. Giorgio Mion e dal Presidente mons. Andrea Gaino.

L’iniziativa nasce dalla consapevolezza che la qualità dell’assistenza non dipende esclusivamente dalle competenze tecniche e professionali, ma anche dalla capacità di orientare quotidianamente le proprie scelte e i propri comportamenti a valori condivisi. In contesti caratterizzati da crescente complessità, la riflessione etica rappresenta infatti uno strumento essenziale per sostenere gli operatori, favorire relazioni autentiche con le persone assistite e le loro famiglie e rafforzare il senso di appartenenza a una comunità accomunata da una medesima missione.

Nel corso dell’anno sono state realizzate 11 edizioni, coinvolgendo complessivamente 575 dipendenti, a testimonianza dell’impegno della Fondazione nel promuovere una crescita professionale fondata su valori condivisi.

ALCUNI FEEDBACK RACCOLTI DAI PARTECIPANTI



Quali parole associ al tuo lavoro?

- ✓ Empatia
- ✓ Pazienza
- ✓ Collaborazione
- ✓ Impegno
- ✓ Professionalità



Cosa ti aspetti dal tuo lavoro?

- ✓ Rispetto
- ✓ Collaborazione
- ✓ Gratificazione
- ✓ Soddisfazione
- ✓ Ascolto



Idee e riflessioni su cui costruire i prossimi passi

- > Rafforzare la collaborazione e il lavoro di équipe
- > Favorire una comunicazione più efficace
- > Promuovere contesti di lavoro fondati su ascolto, rispetto reciproco, fiducia e valorizzazione delle persone
- > Proseguire gli investimenti nella formazione, nel confronto e nelle occasioni di crescita professionale
- > Dedicare sempre più attenzione al benessere organizzativo e alla centralità della persona

Formazione esterna

Il 12 febbraio 2025 la Fondazione ha organizzato il convegno “L’anziano fragile e l’assistenza a lungo termine: tempesta perfetta o complessità da fronteggiare?”, dedicato al ruolo strategico dell’Operatore Socio-Sanitario (OSS) nei servizi di assistenza e cura. L’evento, patrocinato da istituzioni pubbliche, accademiche ed ecclesiali, ha offerto un’importante occasione di riflessione sul valore della cura, sulla fragilità come risorsa relazionale e sulla centralità degli OSS nell’assistenza agli anziani. Al convegno ha partecipato il Vescovo di Verona, mons. Domenico Pompili, che ha offerto un significativo intervento introduttivo. Sono seguiti i contributi di mons. Andrea Gaino, della dott.ssa Lucia Vantini e del prof. Marco Trabucchi, nonché una tavola rotonda multidisciplinare coordinata dal prof. Giorgio Mion. Gli interventi hanno approfondito i temi della qualità dell’assistenza, del lavoro d’équipe e delle sfide poste dall’invecchiamento della popolazione. I contributi presentati sono raccolti negli atti del convegno.



Comunicazione

Al convegno Disturbi neurocognitivi: uno sguardo tra scienza, prassi ed emozioni organizzato dalla Fondazione OIC onlus di Padova, il video "Una vita insieme" ha ricevuto un importante riconoscimento come miglior video nell'area famiglia. Il video racconta la storia di Bianca e Dario, che, con la loro storia autentica e commovente, hanno saputo esprimere la forza dell'amore e della memoria.

Visita del Ministro per le Disabilità

La visita del Ministro per le Disabilità Alessandra Locatelli presso il Centro Servizi Mons. Ciccarelli ha consentito di approfondire le principali sfide del settore, con particolare attenzione alla sostenibilità dei servizi, al reperimento del personale e allo sviluppo di modelli organizzativi capaci di rispondere efficacemente ai bisogni delle persone più fragili.

Nel corso della visita, il Ministro ha incontrato residenti e operatori della Residenza Tre Fontane, approfondendo il modello assistenziale adottato dalla Fondazione e le progettualità orientate alla qualità della vita delle persone con demenza e disturbi del comportamento. L'occasione ha inoltre permesso di presentare alcune soluzioni innovative introdotte nelle residenze, tra cui la doccia idromolecolare SYREN®, confermando l'impegno della Fondazione nella ricerca di strumenti e approcci capaci di coniugare qualità dell'assistenza, dignità della persona e supporto al lavoro di cura.

Docu-film "Sguardi di cura"

La Fondazione ha partecipato al docu-film "Sguardi di cura", promosso da Essity per raccontare il valore umano e professionale dell'assistenza attraverso le testimonianze di professionisti sanitari e sociali. Tra le protagoniste è stata selezionata Antonella Cortella, OSS della Residenza Tre Fontane, oggi in pensione dopo molti anni di servizio all'interno della Fondazione. Attraverso la sua testimonianza, Antonella ha raccontato, con autenticità e passione, la competenza e l'umanità che caratterizzano il lavoro di cura e di assistenza. La partecipazione al progetto ha rappresentato un importante riconoscimento del valore delle professioni socio-sanitarie e dell'impegno che la Fondazione promuove nell'accompagnare le persone fragili.



Progetti in atto per lo sviluppo dei servizi

Doccia idro-molecolare

A partire dal 2022, la Fondazione ha avviato un progetto di innovazione assistenziale volto a migliorare l'esperienza del bagno per gli ospiti in condizione di fragilità, introducendo la tecnologia SYREN® – doccia idro-molecolare, un dispositivo che consente di effettuare l'igiene personale direttamente a letto. Questa soluzione permette di salvaguardare la privacy e il pudore della persona, riducendo il disagio psicologico legato al bagno, momento particolarmente critico per soggetti con fragilità motoria o cognitiva. Il flusso d'acqua erogato è delicato, a bassa pressione e a temperatura costante, e consente interventi per aree localizzate, evitando l'esposizione completa del corpo e il rischio di dispersione termica.

Nel secondo trimestre del 2022 sono stati condotti due studi pilota in diverse residenze, con l'obiettivo di valutarne l'efficacia sia per gli ospiti sia per il personale. L'impiego del dispositivo ha prodotto una riduzione media del 35% del tempo necessario per l'igiene personale, con un tempo medio per bagno passato da circa 63 a 41 minuti (considerando la presenza di due operatori).

Ulteriori benefici osservati:

- alleggerimento del carico fisico per gli operatori, grazie all'eliminazione del trasferimento su lettino da bagno;
- maggiore serenità e comfort percepiti dagli ospiti;
- ottimizzazione del tempo assistenziale, consentendo interventi più mirati e integrati con le necessità sanitarie (es. medicazioni);
- miglioramento della qualità dell'intervento mattutino e dell'organizzazione del lavoro.

Particolarmente significativi gli effetti riscontrati in contesti ad alta complessità relazionale. In 32 ospiti affetti da demenza, selezionati per la presenza di sintomi dolorosi e comportamenti oppositivi durante l'igiene:

- ridotta necessità di ricorso a terapia antipsicotica prima del bagno;
- riduzione del dolore legato alla movimentazione;
- diminuzione di episodi di aggressività fisica e verbale;
- miglioramento del clima relazionale tra ospite e operatore.

Per il personale, il progetto ha generato un sensibile miglioramento delle condizioni di lavoro, con una riduzione dei rischi ergonomici e una maggiore serenità nella gestione del momento dell'igiene, spesso critico sul piano relazionale.

A seguito dei risultati positivi, tra settembre e ottobre 2022 sono stati acquistati 15 dispositivi SYREN®, che si aggiungono ai due donati. La distribuzione è avvenuta nei seguenti nuclei e strutture:



Il progetto SYREN® rappresenta un esempio concreto di come l'innovazione tecnologica, quando orientata ai valori della cura e della centralità della persona, possa generare un impatto positivo su più livelli: qualità della vita degli ospiti, benessere degli operatori, efficacia e sostenibilità dell'intervento assistenziale.

Come funziona la doccia idro-molecolare?



Ascolta le testimonianze di chi la utilizza



Farmaco sicuro

Nel maggio 2022 ha preso avvio il progetto “Farmaco Sicuro”, finalizzato all’introduzione di un sistema automatizzato per la gestione dei farmaci solido-orali (compresse e capsule) all’interno delle residenze della Fondazione. Il progetto si fonda sull’utilizzo di tecnologie avanzate per la personalizzazione della terapia, l’ottimizzazione delle risorse e il rafforzamento della sicurezza clinica.

Obiettivi e vantaggi principali:

- Personalizzazione della somministrazione - Le terapie vengono confezionate in bustine mono o pluridose, già personalizzate per ciascun ospite e suddivise secondo gli orari prescritti. Questo consente l’arrivo in reparto delle dosi già pronte, garantendo precisione e tracciabilità.
- Riduzione del rischio clinico - L’integrazione tra prescrizione medica e produzione automatizzata elimina i principali margini di errore umano (trascrizione, interpretazione, dosaggio). Ogni farmaco è riconosciuto tramite barcode, e i contenitori (canister) sono calibrati per impedire errori di dispensazione. La tracciabilità è assicurata da lotto e data di scadenza stampati sulle bustine.
- Maggiore efficienza per il personale infermieristico - L’automazione della preparazione libera gli infermieri da una delle attività più complesse e critiche in reparto, permettendo loro di dedicare più tempo all’assistenza diretta e alla relazione con l’ospite.
- Controllo della spesa farmaceutica e razionalizzazione degli spazi - La centralizzazione delle forniture e la confezione su misura riducono gli sprechi, ottimizzano le scorte e permettono una gestione più ordinata e sostenibile dei farmaci all’interno dei reparti.



Dopo una fase sperimentale di 12 mesi, il progetto è stato progressivamente esteso a tutte le strutture dei Centri Mons. Ciccarelli, Casa Ferrari, Villa Italia e Casa del Sorriso. A partire da ottobre 2023, è stato possibile centralizzare gli ordini dei farmaci solidi orali, utilizzando un unico centro di costo per tutte le strutture, comprese Villa San Giacomo, Cherubina Manzoni e Barbarani. Tra settembre e dicembre 2025 il progetto è stato esteso anche a Centro Bertacco.

L'analisi dei dati condotta in collaborazione con l'Assistenza Farmaceutica Territoriale dell'Azienda ULSS 9 Scaligera evidenzia che, a fronte dell'aumento delle giornate di presenza degli ospiti e di consumi farmacologici complessivamente stabili, i costi farmaceutici hanno registrato una progressiva riduzione. Questo andamento appare coerente con gli obiettivi perseguiti dal progetto "Farmaco Sicuro", orientato a favorire una gestione sempre più appropriata e sostenibile delle terapie.

Andamento della spesa farmaceutica 2021-2025 (farmaci solido-orali)

Centri Servizi	2021	2022	2023	2024	2025
Mons. Ciccarelli Casa Ferrari Villa Italia Casa del sorriso	26.203,46 €	43.004,31 €	86.903,70 €	99.767,83 €	104.152,34 €
Barbarani	8.337,61 €	8.979,91 €	9.001,40 €	788,28 €	776,38 €
Villa San Giacomo	5.678,58 €	10.843,48 €	7.422,57 €	680,96 €	426,98 €
Cherubina Manzoni	8.384,53 €	10.995,99 €	11.450,11 €	985,27 €	776,38 €
Stefano Bertacco	16.662,47 €	28.268,71 €	35.006,81 €	34.622,00 €	26.059,14 €
Totale	65.266,65 €	102.092,40 €	149.784,59 €	136.163,38 €	132.191,22 €

L'introduzione del sistema "Farmaco Sicuro" ha generato un importante cambiamento organizzativo, migliorando significativamente la sicurezza della somministrazione, la qualità dell'assistenza e la sostenibilità economica del sistema.



ANALISI DI MATERIALITÀ

Metodologia adottata per la materialità

L'attività della Fondazione Pia Opera Ciccarelli è complessa e, come tale, il suo impatto si dispiega in numerosi e svariati ambiti. Per questo motivo, una fase fondamentale nella redazione del presente bilancio etico-sociale ha riguardato l'individuazione dei temi "materiali", ossia delle tematiche ritenute più rilevanti nella duplice prospettiva della governance e degli stakeholder. L'analisi della materialità dei temi è un passaggio fondamentale per una rendicontazione di qualità, perché consente di concentrare l'attenzione su ciò che "conta davvero" e costituisce uno dei pilastri metodologici previsti dai GRI-Standards.

Attraverso l'analisi di materialità, dunque, Fondazione Pia Opera Ciccarelli si assicura di rendere conto degli aspetti davvero importanti della propria attività, quelli il cui impatto (positivo o negativo) – in termini di capitale economico, umano, relazionale, ambientale e/o spirituale – è rilevante.

L'analisi di materialità è stata compiuta originariamente in varie fasi successive:

- 1** Individuazione di una prima lista dei temi di rendicontazione, mediante un brainstorming a cui hanno partecipato tutti gli enti aderenti al progetto bilanci sociali ADOA, suddivisi per omogeneità di attività (Fondazione Pia Opera Ciccarelli ha dunque lavorato con gli altri enti dell'area Anziani), successivamente vagliata tramite un questionario erogato a diverse categorie di stakeholder.
- 2** Revisione dei temi di materialità a cura del gruppo di lavoro della Fondazione ed evidenziazione della necessità di un'ulteriore verifica.
- 3** Erogazione di un secondo questionario online, con cui i temi individuati sono stati sottoposti al vaglio di componenti della governance di Fondazione Pia Opera Ciccarelli e di numerosi stakeholder appartenenti a diverse categorie. Ai partecipanti al questionario è stato chiesto di esprimere un giudizio sulla rilevanza dei temi, su una scala Likert da 5 (molto rilevante) a 1 (irrilevante). Questa fase di coinvolgimento interno ed esterno ha coinvolto nel complesso 48 rispondenti, tra i quali tutti i componenti del CdA.

- 4 Revisione dei temi, grazie al lavoro congiunto del gruppo interno a Fondazione Pia Opera Ciccarelli e dell'équipe di lavoro del Dipartimento di Management, finalizzata a rendere sintetici ed immediatamente comprensibili i temi significativi.
- 5 Selezione, validazione e revisione annuale dell'elenco dei temi materiali.

I temi materiali sono i seguenti:

- Attenzione al lavoratore come persona e come professionista
- Realizzazione di servizi di qualità, innovativi e centrati sul benessere dell'ospite
- Tutela e promozione della persona vulnerabile
- Processi di governo fedeli al carisma originario, partecipativi e responsabili
- Costruzione di relazioni generative con persone, comunità ed enti del territorio
- Applicazione di un modello organizzativo che garantisce una gestione corretta e responsabile
- Equilibrio economico, finanziario e patrimoniale
- Uso responsabile delle risorse ambientali

L'elenco dei temi materiali – unitamente alla mappa dell'impatto – per vagliare gli indicatori più idonei a descrivere l'impatto di Fondazione in termini di capitale economico, umano, relazionale, ambientale e spirituale. Inoltre, l'analisi di materialità può essere utilizzata dalla governance come strumento utile per allineare la propria visione strategica alle esigenze degli stakeholder, in una logica di engagement e di impatto.







MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E ANALISI DI IMPATTO

Mappa degli stakeholder e dell'impatto generato

Nella rappresentazione grafica, vengono individuati gli stakeholder rilevanti di Fondazione Pia Opera Ciccarelli nonché il tipo di impatto su di essi generato dall'attività dell'ente.



Analisi dell'impatto

Come scritto nella premessa metodologia, l'impatto definisce il cambiamento generato dall'attività di Fondazione Pia Opera Ciccarelli sui diversi soggetti con i quali essa è in relazione diretta o indiretta; in altri termini, è l'espressione tangibile della capacità di Fondazione Pia Opera Ciccarelli di concretizzare il proprio carisma e raggiungere la propria mission generando un effetto positivo sulle condizioni di persone, comunità e territori.

Nello schema seguente, si riporta una sintesi dei principali impatti generati da Fondazione Pia Opera Ciccarelli, organizzato secondo il modello a cinque dimensioni sopra descritto:



Di seguito, per ogni stakeholder, viene proposta, in modo sintetico, la descrizione dell'impatto generato sotto i diversi profili del modello di analisi. In altri termini, per ogni categoria di soggetti in relazione con Fondazione Pia Opera Ciccarelli, viene descritto l'effetto prodotto dall'attività pastorale e di servizio svolta.

ALTRI ENTI NON PROFIT

	Realizzazione di economie virtuose connessi alle forme di acquisto condiviso Impatti economici positivi derivanti dallo scambio reciproco nell'ambito della rete ADOA di tempo e competenze Impatti economici positivi derivanti dallo scambio reciproco con l'Associazione veronese di Solidarietà "Il Cireneo" di tempo e competenze per l'accoglienza e la gestione dei lavoratori di pubblica utilità
	Condivisione di competenze e best practices connesse alla attività core di cura della fragilità
	Benefici relazionali e nella gestione dei rapporti con enti e comunità derivanti da una costante collaborazione e un continuo confronto con altri enti simili
	Contaminazione positiva connessa alla condivisione di scelte di acquisto responsabili per servizi co-gestiti e gruppi di acquisto
	Condivisione dei valori e del carisma di riferimento dell'Ente

ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA ED ALTRI PARTNER (diversi da enti non profit)

	Realizzazione di iniziative di responsabilità sociale d'impresa e relativi benefici economici diretti o indiretti
	Aumento delle conoscenze sui bisogni delle persone fragili e sulle modalità gestionali degli enti del terzo settore attraverso un dialogo costante
	Coltivazione di rapporti continuativi in un'ottica di condivisione delle progettualità Crescita culturale, intellettuale e relazionale a livello locale
	Condivisione dei valori fondativi e dei principi contenuti nel codice etico



COMUNITÀ

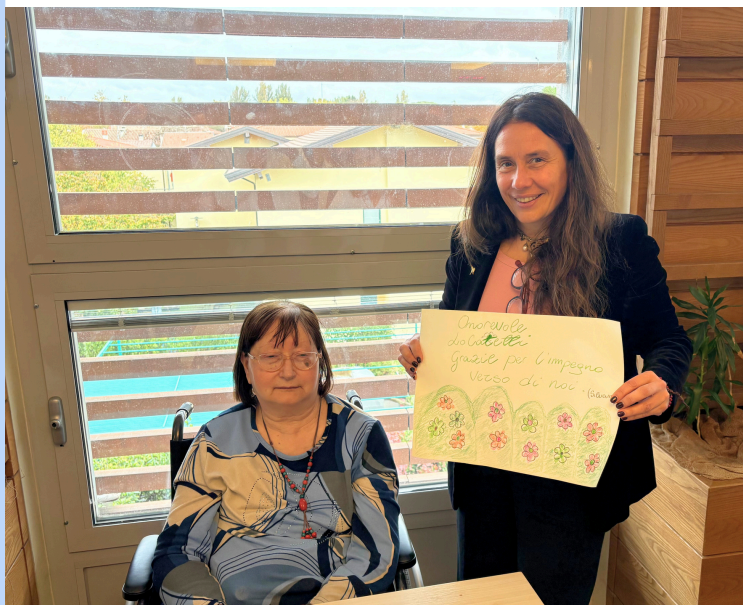
Indotto economico generato all'interno delle filiere di fornitura e dalla creazione di posti di lavoro
Attivazione di forme efficaci di filantropia con ricadute economiche locali
Capacità di rispondere a rilevanti problemi sociali che inibiscono lo sviluppo socioeconomico

Percorsi formativi/informativi di sensibilizzazione verso la cura e l'assistenza di persone fragili, per contrastare la "cultura dello scarto"

Creazione di benessere locale e tessitura di relazioni solide legate ai servizi integrati sul territorio
Effetto positivo sulle relazioni di comunità connesso alle attività di comunicazione diffusa delle proprie attività e dei propri impatti
Aumento della consapevolezza diffusa sul tema della fragilità connesso all'organizzazione di eventi culturali di approfondimento

Miglioramento della qualità di vita dei cittadini, delle famiglie e delle nuove generazioni che possono godere dei parchi aperti al territorio (Centri Servizi Mons. Ciccarelli e Bertacco)

Diffusione del carisma originario attraverso l'esemplarità delle opere e l'organizzazione di momenti di spiritualità aperti alla comunità



ENTI PUBBLICI LOCALI

Contributo alla risposta del bisogno del territorio mediante l'erogazione di servizi di qualità

Apporto del confronto continuo tra ente pubblico e Fondazione nella proposta di una visione olistica volta alla valorizzazione della persona fragile e dei suoi bisogni, nonché della cultura della cura e dell'innovazione nei servizi

Impatti diffusi e consolidati sulla comunità derivanti da un rapporto continuativo con gli enti pubblici, collaborazione operativa e condivisione delle progettualità

Diffusione del carisma originario attraverso l'esemplarità e il modus operandi del lavoro quotidiano

FAMILIARI DEGLI UTENTI E AMMINISTRATORI DI SOSTEGNO

Utilizzo efficace delle remunerazioni connesse ai servizi svolti e delle erogazioni liberali ricevute, rivolte a servizi di qualità capaci di intercettare e risolvere i bisogni

Aumento delle conoscenze diffuse e basilari riguardanti la cura dell'anziano e della persona fragile attraverso attività relazionali ed informative a distanza

Supporto alla famiglia nella gestione delle problematiche connesse all'anzianità, alla disabilità e alla fragilità con effetti significativi in termini di partecipazione e inclusione nella vita di residenti e utenti
Promozione di una cultura della qualità aziendale volta a rispondere in maniera efficiente alle istanze che provengono dalle famiglie degli ospiti grazie ad una attenta comunicazione con l'esterno

Contaminazione positiva connessa alla condivisione di scelte di acquisto responsabili per i servizi

Inclusione e condivisione etica del progetto di vita del proprio caro
Accompagnamento degli utenti e dei loro familiari nei percorsi di fine vita per una conclusione dignitosa dell'esperienza terrena

FINANZIATORI E DONATORI

Utilizzo corretto, trasparente e rendicontato delle risorse messe a disposizione

Aumento delle conoscenze sui bisogni delle persone fragili e sulle modalità gestionali degli enti del terzo settore attraverso un dialogo costante

Costruzione di rapporti fiduciari che consentono rapporti continuativi, in un'ottica di collaborazione e condivisione delle progettualità

Condivisione dei valori e dei principi contenuti nel codice etico

FORNITORI E CONSULENTI

Remunerazione dei servizi svolti e delle forniture erogate, nel rispetto delle condizioni contrattuali e con tempi di pagamento efficienti
Impatti occupazionali dovuti al volume d'affari generato dai rapporti commerciali

Costante confronto sui bisogni della Fondazione e sulle possibili soluzioni innovative, efficienti ed efficaci

Costruzione di rapporti fiduciari che consentono relazioni consolidate e partnership che possano garantire un "valore aggiunto" che va oltre al legame commerciale

Scelte orientate alla riduzione dell'impatto ambientale e costante sforzo per una contaminazione coerente verso i fornitori

Condivisione dei valori e dei principi contenuti nel codice etico

GOVERNANCE

	Utilizzo efficace del tempo e delle professionalità donate dai componenti alla Fondazione
	Aumento di competenze e soft skills sul tema delle fragilità connesse alla composizione delle strategie aziendali
	Costruzione di relazioni positive all'interno delle comunità in cui la Fondazione opera
	Contaminazione positiva connessa a scelte responsabili di consumo
	Contaminazione valoriale positiva connessa all'approfondimento del carisma e alla ricerca del corretto modo di concretizzarlo

LAVORATORI

	Remunerazione del lavoro svolto nel rispetto del CCNL e degli accordi sindacali Misure di welfare aziendale volte a fornire servizi ed incentivi al personale al fine di migliorarne la vita privata e lavorativa
	Aumento di competenze e soft skills, connesse ai piani formativi sviluppati, per la crescita professionale e personale
	Costruzione di relazioni positive sia all'interno dei servizi che verso l'esterno, grazie ad un'attività continua di proattività per la risoluzione delle problematiche
	Costante sensibilizzazione alla riduzione dei rifiuti, al riciclo e al risparmio energetico nello svolgimento del lavoro quotidiano Effetti connessi alla corretta manutenzione delle strutture e degli spazi comuni
	Cura della dimensione spirituale della persona grazie all'inserimento di percorsi di riflessione sul carisma all'interno dell'attività lavorativa e formativa

PARROCCHIE

	Indotto economico per la gestione della residenza "Casa del sorriso" e il servizio religioso delle parrocchie del territorio in cui sono dislocati i Centri di Servizio
	Condivisione di informazioni e competenze connesse ai temi della cura della fragilità
	Impatti diffusi e consolidati sulla comunità derivanti da un rapporto continuativo con gli enti ecclesiastici, collaborazione operativa e condivisione delle progettualità
	Condivisione dei valori e del carisma di riferimento dell'Ente Partecipazione all'animazione pastorale delle comunità sui temi della cura della fragilità, del fine vita e, in generale, della pastorale della salute

REGIONE E ULSS 9

Corretto utilizzo delle risorse pubbliche erogate alla Fondazione per i servizi svolti (compartecipazione rette da parte dei Comuni/ULSS, contributo regionale per l'impegnativa di residenzialità riconosciuto ad ogni ospite, fondi di rotazione regionali, contributi per investimenti sul risparmio energetico) in vista della piena capacità di creazione di valore pubblico

Contributo alla crescita della cultura della cura e alla formazione di professionisti preparati e aggiornati nell'ambito del sistema dei servizi socio-assistenziali

Relazioni di collaborazione in vista della migliore programmazione dei servizi territoriali.

Diffusione del carisma originario attraverso l'esemplarità e il *modus operandi* del lavoro quotidiano

UTENTI

Utilizzo efficace delle remunerazioni connesse ai servizi svolti e delle erogazioni liberali ricevute, rivolte a servizi di qualità capaci di intercettare e risolvere i bisogni

Stimolazione culturale connessa ai servizi residenziali, semi-residenziali e domiciliari, nell'ottica della vita serena e dell'invecchiamento attivo

Consolidamento e attivazione relazionale connessa al Progetto Educativo Assistenziale e al Progetto Assistenziale Individuale

Effetto del miglioramento continuo del clima all'interno dei servizi conseguente a politiche gestionali consolidate, a rilevazione costante del livello di qualità e all'informazione continuativa sulle attività di traduzione concreta del carisma fondativo

Effetti connessi alla scelta di prodotti e servizi a basso impatto ambientale e alla corretta gestione e manutenzione degli spazi a disposizione

Contrasto all'isolamento e al distanziamento fisico attraverso la rivalutazione e la cura degli spazi interni, esterni e virtuali a seguito delle misure di contenimento adottate in seguito all'emergenza sanitaria

Cura dell'ambito spirituale della persona grazie alla collaborazione con enti ecclesiastici e all'inserimento di tale tema nei Progetti Educativi Assistenziali e nei Progetti Assistenziali Individuali

Accompagnamento degli utenti nei percorsi di fine vita per una conclusione dignitosa dell'esperienza terrena

VOLONTARI

Utilizzo efficace e programmato del tempo donato in coerenza con la mission

Aumento di competenze, soft skills, senso di realizzazione e autoefficacia connesse alle attività di volontariato svolte

Creazione di opportunità di impegno fattivo ed efficace sul tema del contrasto all'isolamento sociale e della promozione dell'invecchiamento attivo

Ridefinizione degli spazi d'azione per garantire attività di volontariato anche durante l'emergenza sanitaria

Condivisione dei valori e del carisma di riferimento dell'Ente

Collaborazione nell'organizzazione e nello svolgimento di momenti di spiritualità e riflessione cristiana

Tabella riassuntiva degli indicatori per tema materiale di riferimento

La seguente tabella raccorda l'analisi dei temi materiali con gli indicatori di impatto; va ricordato che non tutte le dimensioni dell'attività possono essere misurate, per cui alcuni temi materiali trovano esplicitazione anche (e talvolta soprattutto) nell'analisi qualitativa svolta nelle pagine precedenti:

Tema materiale	Indicatore/Informazione	Capitale
Attenzione al lavoratore come persona e come professionista	Personale per fascia di età e genere	Umano
	Dipendenti con contratto a tempo indeterminato	Umano
	Anzianità aziendale	Umano
	Rapporto remunerazione massima e remunerazione minima	Umano
	Tasso di turnover complessivo	Umano
	Formazione erogata a dipendenti	Umano
	Welfare aziendale e premi retributivi	Umano
	Descrizione della dinamica del capitale spirituale	Spirituale
Realizzazione di servizi di qualità, innovativi e centrati sul benessere dell'ospite	Collaboratori per funzione	Umano
	Permanenza media nei servizi residenziali	Relazionale
	Qualità percepita dei servizi	Relazionale
	Ore di servizio extra standard	Relazionale
	Esito delle procedure di gestione suggerimenti e reclami	Relazionale
	Punteggio autorizzazioni ed accreditamenti	Relazionale
	Indicatori di rischio clinico	Relazionale
	Partecipazione alla vita comunitaria e relazionale	Relazionale
Tutela e promozione della persona vulnerabile	Utenti dei servizi	Relazionale
	Ore di servizio extra standard	Relazionale
	Formazione erogata ai dipendenti	Umano
	Coinvolgimento delle famiglie	Relazionale
	Descrizione della dinamica del capitale spirituale	Spirituale

Tema materiale	Indicatore/Informazione	Capitale
Processi di governo fedeli al carisma originario, partecipativi e responsabili	Il tema materiale è verificabile nella descrizione delle strategie dell'ente	
	Relazione con i donatori	Relazionale
Costruzione di relazioni generative con persone, comunità ed enti del territorio	Volontari per fascia di età e genere ed ore di impegno	Umano
	Tirocinanti	Umano
	Eventi aperti alla cittadinanza promossi o ospitati dalla Fondazione	Relazionale
	Collaborazioni attive con ETS, scuole, parrocchie e Comuni	Relazionale
	Attività di comunicazione sociale	Relazionale
	Attività di persone e realtà del territorio nelle attività della Fondazione, attraverso forme di partecipazione volontaria e collaborativa	Relazionale
Applicazione di un modello organizzativo che garantisce una gestione corretta e responsabile	Il tema materiale è verificabile nella descrizione dei modelli di gestione dei rischi	
Equilibrio economico, finanziario e patrimoniale	Ripartizione del valore aggiunto generato	Economico
	Indicatori relativi alla situazione patrimoniale	Economico
Uso responsabile delle risorse ambientali	Variazione dei consumi energetici	Ambientale
	Politiche di investimento responsabile e/o di riduzione dei rifiuti	Ambientale



Indicatori di capitale economico

L'equilibrio economico, finanziario e patrimoniale della gestione della Fondazione Pia Opera Ciccarelli è importante come driver di continuità della missione istituzionale: attraverso la buona gestione e l'accorta amministrazione del patrimonio, infatti, la governance assicura che le finalità istituzionali di cura della persona vulnerabile possano perpetuarsi nel tempo. In tal senso, la dimensione aziendale della gestione diviene lo strumento per perpetuare l'eredità del carisma fondativo e renderlo attuale rispetto alle sfide contemporanee di sviluppo di servizi di qualità.

Ripartizione del valore aggiunto

L'indicatore permette di apprezzare la dinamica di creazione e distribuzione del valore economico, con particolare riferimento alla destinazione di valore al personale ed alla collettività. L'indicatore esprime, quindi, l'impatto in termini di diffusione di valore economico.

	2025	2024
Valore aggiunto globale netto	19.256.855	20.157.087
Valore distribuito al personale	19.227.599	19.068.804
Valore distribuito ai finanziatori con vincolo di prestito	74.957	92.130
Imposte	566.106	529.130
Auto-potenziamento ovvero utilizzi riserve	- 611.807	467.023

Ripartizione dei ricavi per provenienza pubblica e privata

L'indicatore restituisce la proporzione di ricavi che la Fondazione percepisce da soggetti pubblici, a qualsiasi titolo (impegnative di residenzialità, contributi, ecc.) e consente di apprezzare il grado di indipendenza della stessa rispetto alle amministrazioni pubbliche.

	2025	2024
Totale dei ricavi	31.959.759	32.544.643
Totale dei ricavi derivanti da amministrazioni pubbliche	12.533.091	12.401.516
% ricavi di provenienza pubblica	39,50%	38,36%

Indicatori relativi alla situazione patrimoniale

Questo gruppo di indicatori consente di valutare la solidità patrimoniale della Fondazione. In particolare, l'indebitamento netto esprime la dipendenza da soggetti terzi per il sostegno delle attività (poiché l'indicatore è calcolato come rapporto tra capitale di terzi e capitale proprio, un valore vicino o inferiore a 1 indica un elevato grado di autonomia), mentre l'indice di copertura delle immobilizzazioni esprime la capacità di sostenere gli investimenti strutturali con il capitale proprio (un valore vicino o superiore a 1 indica una condizione positiva). Gli indicatori restituiscono quindi l'impatto dell'ente in termini di sostenibilità delle attività istituzionali.

	2025	2024
Patrimonio complessivo	47.532.928	49.250.720
Indebitamento netto	0,56	0,59
% ricavi di provenienza pubblica	0,83	0,84

Indicatori di capitale umano

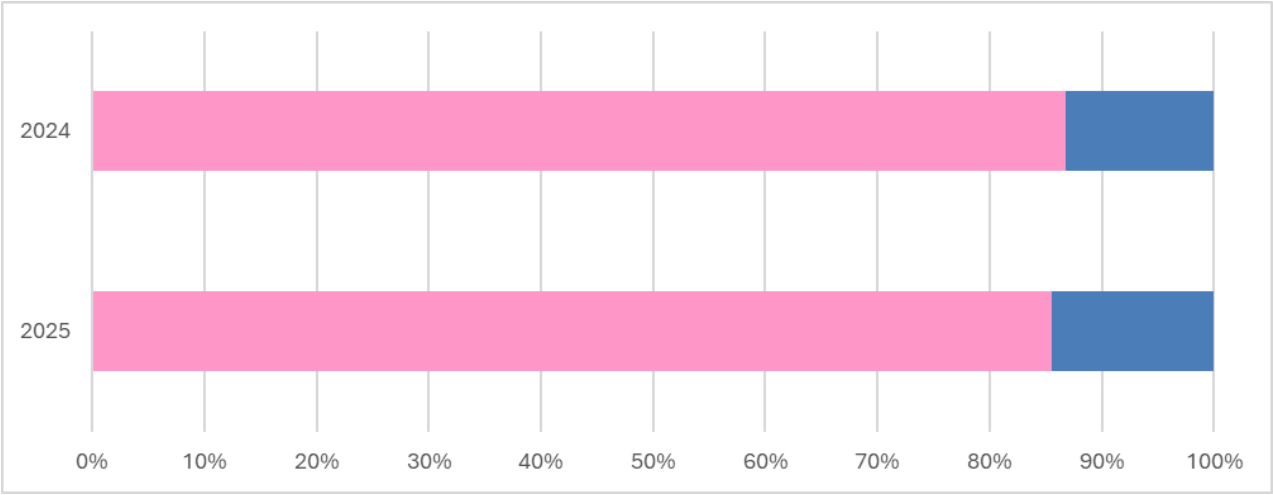
Le persone sono la risorsa cruciale della Fondazione: sono i professionisti preparati e motivati, affiancati dai volontari, infatti, che consentono alla Fondazione Pia Opera Ciccarelli di realizzare servizi di qualità e di dare concretezza alla missione istituzionale nell'agire quotidiano delle residenze e degli altri luoghi di cura.

Collaboratori per fascia di età, genere e tipologia di collaborazione

Gli indicatori rappresentano la composizione e la distribuzione per età e genere dei collaboratori dipendenti e non e permettono di apprezzare l'impatto della Fondazione in termini di creazione di occasioni professionali. Al riguardo, viene anche riportato l'indicatore relativo agli inserimenti lavorativi di persone svantaggiate.

	2025			2024		
Fascia di età	F	M	TOT	F	M	TOT
(<30 anni)	68	21	89	75	26	101
(>30 anni; <50 anni)	275	44	319	281	32	313
(>50 anni)	280	40	320	274	39	313
Totale	623	105	728	630	97	727
<i>di cui dipendenti</i>	97,6%	86,6%	96,3%	97,8%	86,5%	96,3%
<i>di cui dipendenti con contratto a tempo indeterminato</i>	92,1%	88,2%	91,6%	91,1%	91,6%	91,1%
<i>di cui con CCNL</i>	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Lavoratori svantaggiati in percorso di inserimento lavorativo	12	3	15	15	3	18

Ripartizione collaboratori per genere



Indicatori di parità di genere

Gli indicatori, determinati per la prima volta nel 2025 grazie all’ottenimento della certificazione relativa, sono tesi a descrivere l’effetto delle politiche di parità della Fondazione.

	2025
Numero di donne nell'organizzazione responsabili di una o più unità organizzative rispetto al totale della popolazione di riferimento	22
Percentuale di donne nell'organizzazione responsabili di una o più unità organizzative rispetto al totale della popolazione di riferimento	78,5%
Numero dei beneficiari uomini effettivi dei congedi parentali nei primi dodici anni di vita del bambino obbligatori	4
Rapporto tra il numero dei beneficiari uomini effettivi sul totale dei beneficiari potenziali dei congedi parentali nei primi dodici anni di vita del bambino obbligatori	25%
N. di giorni medio di congedo di paternità fruiti	159
Rapporto tra n. di giorni medio di congedo di paternità fruiti e il totale di n. gg potenziale previsto dalla legge	9

Rapporto remunerazione massima e remunerazione minima

L'indicatore esprime l'equità nella distribuzione del valore tra i dipendenti, come rapporto tra livelli estremi di remunerazione, calcolati sull'impegno a tempo pieno. Tale rapporto determina, dunque, che nella Fondazione Pia Opera Ciccarelli l'impegno lavorativo non è fortemente gerarchizzato nella remunerazione, pur nella normale differenziazione dei livelli retributivi legati alle funzioni svolte e all'inquadramento contrattuale.

	2025	2024
Rapporto remunerazione massima/minima	4,78	4,59

All'indicatore quantitativo, si aggiunga che le cariche di governance – in particolare quella di consigliere di amministrazione – non prevedono alcuna remunerazione ed è completamente gratuita.



Collaboratori per funzione

L'indicatore illustra la tipologia di risorse umane impiegate dalla Fondazione nell'erogazione di servizi professionalmente qualificati.

	2025			2024		
Qualifica	F	M	TOT	F	M	TOT
Operatori Socio Sanitari	312	38	350	343	34	377
Infermieri	63	5	68	62	4	66
Operatori Generici di Assistenza	51	5	56	46	6	52
Servizi generali	51	1	52	48	0	48
Servizio ristorazione	33	11	44	29	6	35
Amministrativi	21	7	28	17	8	25
Servizio consegna pasti	21	0	21	22	1	23
Educatori	16	2	18	15	3	18
Fisioterapisti	6	9	15	7	9	16
Servizio guardaroba/lavanderia	14	4	18	12	4	16
Medici	6	6	12	4	7	11
Settore manutenzione e patrimonio	0	8	8	0	7	7
Assistenti sociali	5	1	6	4	1	5
Psicologi	5	0	5	5	0	5
Coordinatore di area	5	0	5	5	0	5

	2025			2024		
Qualifica	F	M	TOT	F	M	TOT
Parrucchiera/Estetista	6	0	6	5	0	5
Professionisti sanitari	0	5	5	0	4	4
Logopedisti	3	0	3	3	0	3
Servizio bar/mensa	2	1	3	2	1	3
Coordinatore sanitario	1	0	1	1	0	1
Farmacista	2	1	3	0	1	1
Odontotecnico	1	0	1	1	0	1

Turn-over e anzianità aziendale

L'indicatore complessivo, determinato come somma tra nuove assunzioni e cessazioni intervenute nell'anno rapportate al numero di dipendenti ad inizio periodo, consente di stimare la durevolezza e la fidelizzazione delle relazioni lavorative. L'indicatore netto è, invece, determinato come rapporto tra nuovi assunti e dimissioni registrate nell'anno di riferimento.

Infine, l'indicatore relativo all'anzianità aziendale esprime – in media – la durata (espressa in anni) del rapporto di lavoro con la Fondazione, sottolineando la fidelizzazione dei collaboratori

	2025			2024		
Qualifica	F	M	TOT	F	M	TOT
Nuovi assunti	105	30	135	161	18	179
Cessazioni	111	20	131	196	14	210
Turn-over complessivo	0,36	0,54	0,37	0,58	0,39	0,54
Turn-over netto	0,95	1,50	1,03	0,82	1,29	0,85
Anzianità media	8,6	10,5		10,4	10,3	

Azioni per il benessere e la qualificazione dei collaboratori

Gli indicatori riportano dati relativi alle azioni che Fondazione Pia Opera Ciccarelli ha attive in vista del benessere dei collaboratori (part-time, welfare aziendale), nonché per la formazione e qualificazione delle competenze.

	2025			2024		
	F	M	TOT	F	M	TOT
Dipendenti part-time	365	24	389	383	24	407
	60,0%	25,8%	55,5%	62,1%	28,9%	58,1%
Turn-over complessivo	0,36	0,54	0,37	0,58	0,39	0,54
Welfare aziendale pro capite erogato (in €)	171.136,76	27.859,47	198.996,23	143.469,04	18.459,91	161.928,95
Welfare aziendale pro capite erogato (in €)	275,14	265,33	273,72	227,37	192,29	222,74



	2025	2024
Unità di personale impegnate nella formazione	667	577
Ore pro capite di formazione erogata	~13 h	~8 h
Totale ore di formazione erogate	9.169 h	5.579 h
<i>di cui formazione sicurezza</i>	1644	365
<i>di cui formazione qualificante</i>	6541	577
<i>di cui formazione AAI</i>	528	66
<i>di cui formazione PS</i>	456	79

La Fondazione considera il benessere delle persone un elemento essenziale per garantire la qualità dei servizi e la sostenibilità dell'organizzazione. Per questo promuove un sistema di welfare aziendale orientato a sostenere i collaboratori nelle diverse fasi della vita professionale e personale.

Conciliazione dei tempi di vita e di lavoro (work-life balance)

- Flessibilità del lavoro considerata nella gestione dei turni e delle diverse articolazioni contrattuali

Attenzione al benessere psicofisico e finanziario del personale

- Analisi del clima organizzativo
- Valutazione dello stress lavoro-correlato in conformità a quanto previsto dal D.Lgs. 81/08 e s.m.i.
- Servizio di consulenza psicologica finalizzato alla prevenzione e al contrasto dello stress lavoro-correlato, nonché al supporto del personale nella gestione di problematiche e criticità connesse all'attività lavorativa
- Mensa aziendale o indennità sostitutiva
- Assistenza sanitaria integrativa
- Premio di produttività erogato sotto forma di benefit come buoni spesa, rimborso delle spese sostenute per l'istruzione e l'assistenza a familiari non autosufficienti, oppure destinazione del premio a forme di previdenza complementare
- Microcredito per la concessione di anticipazioni economiche al personale

- Indennità di solidarietà destinata ai dipendenti a tempo indeterminato affetti da gravi patologie che richiedono terapie salvavita e/o terapie assimilabili, secondo le indicazioni dell'Ufficio Medico Legale dell'Azienda Sanitaria territorialmente competente
- Maggiorazione del 10% rispetto a quanto previsto dal CCNL per le indennità relative al lavoro festivo e notturno-festivo
- Indennità di responsabilità finalizzata a valorizzare l'assunzione formale di specifiche responsabilità organizzative e professionali
- Servizio di assistenza fiscale
- Agevolazioni economiche sulle rette di degenza e sui servizi riabilitativi della Fondazione, estese anche ai familiari
- Disponibilità di alloggi per i lavoratori provenienti da fuori Regione o dall'estero

Formazione permanente

La Fondazione promuove percorsi di formazione continua progettati sulla base dei bisogni professionali e organizzativi rilevati. Tali interventi sono finalizzati ad accrescere le competenze del personale, con particolare attenzione alle esigenze emergenti dal contesto lavorativo e ai bisogni delle persone assistite.

Comunicazione e partecipazione sociale

- Valorizzazione del lavoro del personale attraverso i canali di comunicazione istituzionali
- Redazione del Bilancio Etico Sociale quale strumento di rendicontazione e trasparenza verso gli stakeholder
- Organizzazione della festa del personale quale momento di incontro e condivisione, finalizzato a rafforzare la partecipazione e il senso di appartenenza alla comunità della Fondazione



Tirocinanti accolti

L'indicatore riporta il numero di giovani in formazione (scolastica, professionale ed universitaria) accolti nelle strutture di Fondazione Pia Opera Ciccarelli.

	2025			2024		
	F	M	TOT	F	M	TOT
Numero complessivo tirocinanti	62	15	77	78	17	95
di cui universitari	5	3	8	7	5	12
di cui corso OSS	42	9	51	43	9	52
di cui PCTO	14	2	16	21	2	23
altri percorsi	2	0	2	7	1	8

Volontari e gruppi di volontari attivi

Gli indicatori restituiscono la partecipazione di volontari – singoli ovvero di organizzazioni di volontariato – attivi nelle strutture della Fondazione Pia Opera Ciccarelli nell'affiancamento del personale, soprattutto per lo sviluppo di attività di animazione e benessere degli ospiti. Alcuni volontari si appoggiano direttamente alla Fondazione, mentre altri sono affiliati a gruppi ed organizzazioni di volontariato terzi.

	2025	2024
Volontari singoli	27	30
Gruppi di volontariato	78	25

In conclusione, si noti che – per gli anni in analisi – non si registrano segnalazioni di comportamenti di natura discriminatoria né altre violazioni di norme giuridiche ed etiche relative ai rapporti con i collaboratori (dipendenti, autonomi e volontari). Non si sono registrate segnalazioni in whistleblowing.

Nell'ambito delle attività volte a promuovere la tutela delle persone assistite, la Fondazione ha continuato a dedicare particolare attenzione alla prevenzione di situazioni potenzialmente lesive della dignità e dei diritti di ospiti e utenti. Nel corso del 2025, due segnalazioni hanno richiesto specifici approfondimenti, che sono stati avviati e gestiti con tempestività secondo le procedure organizzative adottate.



Indicatori di capitale relazionale

La mission di Fondazione Pia Opera Ciccarelli si concretizza nella rete di relazioni positive che essa pone in atto, anzitutto con i propri utenti (ospiti delle residenze, utenti servizi domiciliari, ecc.) e la loro rete di caregivers; nondimeno, vi sono poi altre relazioni cruciali per la promozione della cultura della cura e per la realizzazione in atto del carisma fondativo, come quelle con i territori di riferimento.

Utenti accolti nei servizi

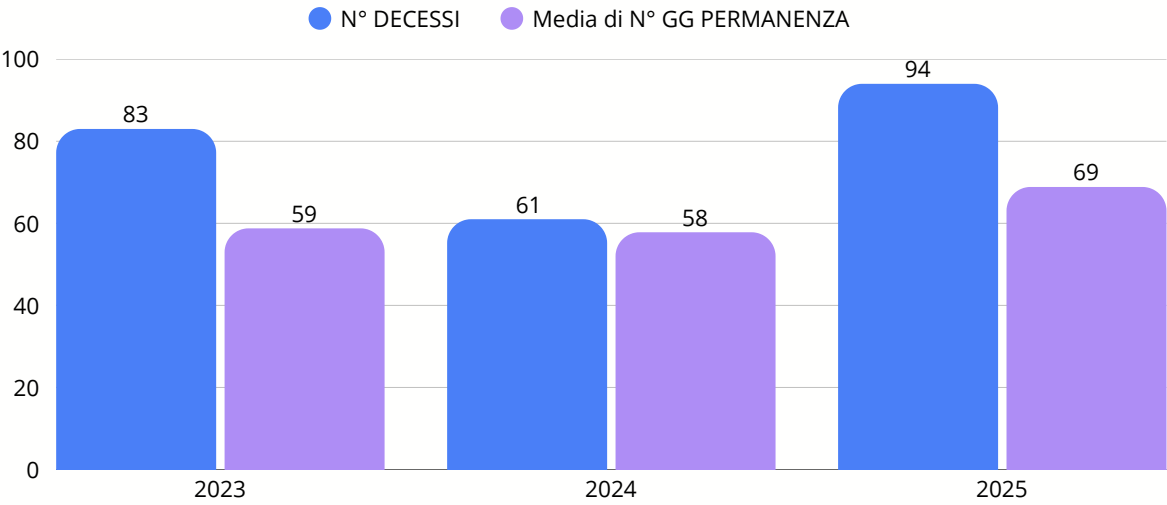
Gli indicatori restituiscono le dimensioni della rete di cura di Fondazione Pia Opera Ciccarelli, che si dispiega in diversi servizi destinati a rispondere ai bisogni delle persone e del territorio. Gli indicatori restituiscono, da un lato, la dinamica di risposta ai bisogni che si indirizzano verso la Fondazione; dall'altro lato, essi risentono anche di fattori di contesto, soprattutto per quanto riguarda le modalità di accoglienza nelle strutture residenziali, condizionate dal rapporto con ULSS e Regione. Inoltre, nel leggere il dato relativo ai servizi residenziali, va tenuto presente che il numero degli utenti dipende anche dalla durata media della permanenza in struttura (permanenze più lunghe fanno, infatti, calare l'indicatore, senza che questo sia di per sé un segnale negativo!).

	2025	2024
Servizi residenziali	906	839
Centro Servizi Mons. Ciccarelli	288	262
Centro Servizi Casa Ferrari-Villa Italia	108	116
Centro Servizi Casa del sorriso	21	15
Centro Servizi Cherubina Manzoni	95	99
Centro Servizi Villa San Giacomo	72	71
Centro Servizi Stefano Bertacco	306	245
RSA Barbarani	32	31

	2025	2024
Servizi centri diurni	906	839
Centro diurno Achille Forti	44	42
Centro diurno Gabriella Cristofori	45	36
Servizi domiciliari	441	425
Verona	237	194
San Giovanni Lupatoto	68	73
Isola della Scala-Trevenzuolo	61	84
Minerbe - Bevilacqua - Bonavigo - Boschi S. Anna - Terrazzo	66	74
Merlara - Urbana	9	-
N. ore di servizio domiciliare	59.678	58.295
N. utenti di altri servizi	920	644
Pasti a domicilio	750	594
N. pasti consegnati	157.296	101.081
Gestore sociale - Casa Albergo	60	50
N. ore di gestore sociale	569	544
Ambulatorio specialistico per la medicina fisica e riabilitazione	110	-

Permanenza media nei servizi residenziali

L'indicatore descrive il tempo medio – in numero di giorni – di permanenza nei servizi residenziali, in parallelo al numero di decessi nell'anno; questo indicatore restituisce il lavoro di accoglienza che la Fondazione è chiamata a fare per rispondere ai bisogni di persone molto anziane, spesso anche nell'accompagnamento al fine vita.



Esito monitoraggio sulla qualità

La Fondazione monitora sistematicamente la qualità percepita da utenti e familiari mediante l'erogazione periodica di questionari; gli indicatori riportati di seguito rendicontano l'esito medio dei questionari, su una scala in 100esimi.

	customer care		fine rapporto	
	2025	2024	2025	2024
Servizi residenziali N. questionari raccolti	428	464	41	34
Centro Servizi Mons. Ciccarelli	87/100	87/100	88/100	88/100
Centro Servizi Casa Ferrari-Villa Italia	88/100	84/100	92/100	87/100
Centro Servizi Casa del sorriso	83/100	89/100	80/100	-
Centro Servizi Cherubina Manzoni	86/100	77/100	86/100	85/100
Centro Servizi Villa San Giacomo	87/100	89/100	86/100	90/100
Centro Servizi Stefano Bertacco	90/100	88/100	87/100	89/100

	customer care		fine rapporto	
	2025	2024	2025	2024
RSA Barbarani	92/100	81/100	-	-
Servizi centri diurni N. questionari raccolti	54	56		
Centro diurno Achille Forti	94/100	96/100		
Centro diurno Gabriella Cristofori	91/100	89/100		
Servizi domiciliari N. questionari raccolti	-	205		
Esito questionari	-	96/100		
Pasti a domicilio N. questionari raccolti	-	232		
Esito questionari	-	99/100		

Inoltre, durante gli anni di riferimento del presente documento, sono stati ricevuti 13 reclami nel 2025 e 7 nel 2024. Tali reclami sono stati puntualmente presi in carico dalla direzione e dai responsabili dei servizi, che hanno avviato le necessarie verifiche interne e adottato misure correttive volte a garantire un miglioramento continuo della qualità dell’assistenza e della soddisfazione dell’utenza.



Servizi extrastandard erogati

Com'è noto, i servizi sociosanitari erogati da strutture autorizzate ed accreditate dalla Regione Veneto devono dimostrare la presenza di standard, relativi soprattutto alla mole di lavoro prestato da personale qualificato; tuttavia, la volontà di erogare servizi di qualità finalizzati al benessere degli utenti e capaci di rispondere in profondità ai bisogni manifestati, spinge la Fondazione, nell'organizzare i propri servizi, ad impiegare una maggiore quantità di risorse umane qualificate per potenziare l'efficacia di azione. Gli indicatori riportati di seguito sono espressivi di tale sforzo ed esprimono, in termini di ore/uomo, l'impiego aggiuntivo di risorse umane rispetto a quanto richiesto dagli standard regionali (ex DGR 1720/2022), organizzate per tipologia di intervento.

	2025	2024
ore di servizio (RU) extra-standard erogate	75.599	111.955
Coordinamento	5.890	6.696
Servizio infermieristico	30.353	37.818
Assistenza diretta OSS	1.444	25.396
Assistenza indiretta	35.077	33.797
Area sociale (educatore, psicologo, assistente sociale)	2.835	8.248



Indicatori di rischio clinico

Gli indicatori di seguito riportati sono correlati alle attività di prevenzione ed assistenza relativi alla condizione di fragilità sanitaria degli ospiti dei servizi residenziali e semiresidenziali. Sono, dunque, correlati alle azioni che la Fondazione intraprende per il benessere e la sicurezza dell'ospite.

	2025	2024
Cadute verificatesi nell'anno	392	468
Centro Servizi Mons. Ciccarelli	89	158
Centro Servizi Casa Ferrari-Villa Italia	50	46
Centro Servizi Casa del sorriso	2	0
Centro Servizi Cherubina Manzoni	17	37
Centro Servizi Vlla San Giacomo	25	16
Centro Servizi Stefano Bertacco	154	166
RSA Barbarani	50	39
Centro diurno Achille Forti	2	1
Centro diurno Gabriella Cristofori	3	4
Appartamenti protetti	0	1

	2025		2024	
Utilizzo strumenti di protezione	% ospiti con sponde	% ospiti con fascia su sedia / carrozzina	% ospiti con sponde	% ospiti con fascia su sedia / carrozzina
Centro Servizi Mons. Ciccarelli	68%	49%	67%	46%
Centro Servizi Casa Ferrari-Villa Italia	59%	44%	67%	25%
Centro Servizi Casa del sorriso	67%	38%	60%	27%
Centro Servizi Cherubina Manzoni	80%	27%	85%	25%
Centro Servizi Vlla San Giacomo	48%	32%	46%	28%
Centro Servizi Stefano Bertacco	67%	42%	74%	38%
RSA Barbarani	58%	32%	61%	29%



	Ospiti con lesioni		Ospiti con lesioni all'ingresso o al rientro		Ospiti con lesioni insorte in struttura	
Lesioni da decubito	2025	2024	2025	2024	2025	2024
Centro Servizi Mons. Ciccarelli	98	80	26	25	81	60
Centro Servizi Casa Ferrari-Villa Italia	33	39	11	15	25	29
Centro Servizi Casa del sorriso	1	2	0	0	1	2
Centro Servizi Cherubina Manzoni	41	38	6	6	39	38
Centro Servizi Vlla San Giacomo	18	5	1	0	18	5
Centro Servizi Stefano Bertacco	99	60	22	15	84	55
RSA Barbarani	4	1	0	0	4	1
	Totale lesioni nel periodo		Lesioni attive		Lesioni chiuse	
	2025	2024	2025	2024	2025	2024
Centro Servizi Mons. Ciccarelli	216	141	85	88	131	53
Centro Servizi Casa Ferrari-Villa Italia	64	73	15	17	49	56
Centro Servizi Casa del sorriso	1	2	0	1	1	1
Centro Servizi Cherubina Manzoni	95	89	41	26	54	63
Centro Servizi Villa San Giacomo	24	12	14	6	10	6
Centro Servizi Stefano Bertacco	224	121	111	76	113	45
RSA Barbarani	4	1	0	0	4	1

Nel 2025, l’andamento degli eventi di caduta ha mostrato andamenti diversificati tra i Centri Servizi. Nella lettura di questi dati bisogna considerare come una quota di cadute non sia prevedibile e quindi non prevenibile e come la fragilità, la complessità e il livello di compromissione degli ospiti siano in costante aumento. Tutti gli eventi di cadute vengono analizzati al fine di individuare e implementare tutte le strategie applicabili al fine di ridurre l’incidenza.

Il confronto tra il 2024 e il 2025 evidenzia una discreta sovrapposibilità dei dati relativi al ricorso a strumenti di protezione. L’utilizzo di strumenti di protezione avviene solo dopo un’attenta valutazione multidisciplinare e rappresenta sempre una scelta temporanea, residuale e motivata da criteri di sicurezza. Accanto a ciò, si rafforza l’impegno nella prevenzione, attraverso la formazione continua degli operatori e la ricerca costante di strategie alternative e personalizzate. Ogni intervento mira a garantire protezione e qualità della vita, promuovendo l’autonomia residua e rispettando l’unicità e la dignità di ogni persona accolta.

L’analisi dei dati relativi agli ospiti con lesioni da decubito nei Centri Servizi evidenzia un incremento significativo nel triennio 2023–2025, particolarmente accentuato nell’anno 2025. Tale andamento è interpretabile alla luce della crescente complessità degli ospiti accolti, che rappresenta un fattore determinante nello sviluppo di lesioni cutanee. Nel triennio si osserva un aumento degli ospiti con lesioni (+30% rispetto al 2024), un incremento delle lesioni totali (+43% rispetto al 2024) e una pre-valenza di lesioni insorte in struttura (+79% delle lesioni): dato riconducibile ad un aumento della fragilità degli ospiti.

Punteggi autorizzazione e accreditamento

L’indicatore restituisce la valutazione media ricevuta dalla Fondazione, nelle sue diverse sedi, in occasione del rinnovo delle autorizzazioni e degli accreditamenti sulla base dei criteri definiti dalla normativa regionale.

	2025	2024
Punteggio medio accreditamento	100	100
Punteggio medio autorizzazione	100	100

Attività di coinvolgimento dei familiari e del territorio

La Fondazione è attiva nel coinvolgere gli stakeholder nella vita delle strutture e nello slancio culturale verso la cura delle persone vulnerabili. Tale coinvolgimento passa, anzitutto, attraverso gli innumerevoli (e non quantificabili puntualmente) contatti giornalieri. Vengono, poi, realizzati eventi specifici per i familiari ed eventi aperti al pubblico; a tali attività si riferiscono i dati riportati di seguito.

	2025	2024
Presentazione del PEA ai familiari	10	10
Incontro con il Comitato Familiari/Residenti	2	2
Eventi aperti alla cittadinanza promossi o ospitati dalla Fondazione	12	7

Nel corso del 2025, la Fondazione ha promosso e partecipato a diverse iniziative ed eventi sul territorio, con l'obiettivo di sensibilizzare la comunità sui temi della fragilità e dell'inclusione sociale. In particolare, si segnalano:

- **1 marzo** – Partecipazione al convegno “In Chiara la storia di tanti. La demenza di Alzheimer nella fase grave”, promosso da AFMA – Associazione Familiari Malati di Alzheimer. La dott.ssa Simona Bresciani ha presentato l'esperienza della Fondazione nell'assistenza alle persone con demenza, con particolare riferimento alle fasi più avanzate della malattia.
- **12 febbraio** – Partecipazione del dott. Pietro Chiesa, della dott.ssa Valentina Passuello, della dott.ssa Elisa Demo e dell'OSS Monica Avanzini alla tavola rotonda del convegno “L'anziano fragile e l'assistenza a lungo termine: tempesta perfetta o complessità da fronteggiare?”, dedicata al tema del lavoro di équipe nei servizi socio-sanitari, con un confronto multidisciplinare sulle strategie per favorire la collaborazione tra professionisti e migliorare la qualità dell'assistenza alle persone fragili.
- **12 marzo** – Attività di testimonianza della dott.ssa Simona Bresciani e della dott.ssa Elisa Demo nell'ambito dell'insegnamento “Economia e imprese sociali” del prof. Giorgio Mion, all'interno del corso di laurea in “Scienze dell'educazione” dell'Università di Verona. L'incontro ha approfondito il ruolo dell'educatore nei Centri Servizi per anziani e le opportunità di crescita professionale.
- **14 maggio** – Incontro di orientamento con gli studenti dell'IIS Stefani Bentegodi di Isola della Scala, indirizzo “Servizi per la sanità e l'assistenza sociale”, per promuovere la conoscenza della figura dell'Operatore Socio Sanitario e del lavoro di équipe nei servizi alla persona.
- **27 giugno** – Organizzazione del concerto del Coro Lirico San Giovanni presso il parco del Centro Servizi Mons. Ciccarelli di San Giovanni Lupatoto.

- **7 settembre** – Organizzazione dell’evento “Giochi senza barriere”, una ludoteca all’aria aperta con attività inclusive rivolte a persone di tutte le età, presso il parco del Centro Servizi Mons. Ciccarelli.
- **12 settembre** – Incontro di orientamento con gli studenti dell’IIS Michele Sanmicheli di Verona, indirizzo “Servizi per la sanità e l’assistenza sociale”, per promuovere la conoscenza della figura dell’Operatore Socio Sanitario e del lavoro di équipe nei servizi alla persona.
- **17 settembre** – Partecipazione al convegno “Disturbi neurocognitivi: uno sguardo tra scienza, prassi ed emozioni”, organizzato dalla Fondazione Opera Immacolata Concezione di Padova. Nel workshop dedicato al ruolo dell’educatore professionale, la dott.ssa Simona Bresciani ha approfondito il ruolo dell’educatore nei Centri Servizi per anziani e le opportunità di crescita professionale.
- **21 settembre** – Partecipazione alla XXXII Giornata Mondiale Alzheimer, promossa dal Tavolo per la Qualità della Vita nella Demenza, dal titolo “Comprendere per cambiare sguardo: relazioni e alleanze nei disturbi del comportamento”. Nel confronto tra i Centri Servizi, la dott.ssa Simona Bresciani ha presentato il tema dell’innovazione tecnologica e dell’ambiente di cura come alleati dell’assistenza alle persone con demenza.
- **2 ottobre** – Partecipazione al convegno UNEBA Veneto “Il futuro dei servizi sociosanitari tra criticità e diritti negati”. Il dott. Stefano Cacciatori ha illustrato le iniziative rivolte al personale extra-comunitario, mentre il prof. Giorgio Mion ha presentato la ricerca dell’Università di Verona sulla qualità dell’esperienza di hospitality nelle organizzazioni di long-term care.
- **14 ottobre** – Inaugurazione del nuovo corner “Giralibri in libertà” presso il Centro Servizi Mons. Ciccarelli, finalizzato a promuovere la lettura.
- **26 novembre** – Partecipazione al Forum della Non Autosufficienza e dell’Autonomia Possibile di Bologna. La dott.ssa Simona Bresciani e la dott.ssa Angela Mingon hanno presentato l’esperienza della Fondazione nel workshop dedicato all’innovazione, al community building e alla sostenibilità nelle RSA, con un approfondimento sul modello degli appartamenti protetti e sulla rete di servizi sviluppata a favore delle persone anziane.



Principali partnership attive

Di seguito, viene riportata l'elencazione – non esaustiva – delle partnership attive mediante le quali, da un lato, la Fondazione rafforza i propri servizi e, dall'altro, contribuisce agli obiettivi di bene comune costituiti dalla promozione della cultura della cura, dell'innovazione sociale e dei servizi, dalla costruzione di partnership generative nonché dalla risposta ai bisogni territoriali.

Partner	Contenuto della relazione
Azienda ULSS 9 Scaligera	• Rapporti giuridici ed economici derivanti dalla erogazione di prestazioni sociosanitarie residenziali e semiresidenziali, a favore di persone in condizione di non autosufficienza • Partecipazione ai tavoli di coordinamento
Provincia di Verona	• Concessione del patrocinio per eventi e iniziative promosse dalla Fondazione, a riconoscimento del loro valore sociale e culturale
Comune di Verona	• Concessione in uso del Centro Servizi Stefano Bertacco • Gestione dei Servizi di Assistenza Domiciliare (SAD) e Pasti a domicilio • Collaborazione attiva con i servizi sociali comunali • Concessione del patrocinio per eventi e iniziative promosse dalla Fondazione, a riconoscimento del loro valore sociale e culturale • Partecipazione e collaborazione a eventi promossi dal Comune
Comune di San Giovanni Lupatoto	• Gestione dei Servizi di Assistenza Domiciliare (SAD) e Pasti a domicilio • Gestione del Servizio di Gestore sociale presso la Casa Albergo • Collaborazione attiva con i servizi sociali comunali • Concessione del patrocinio per eventi e iniziative promosse dalla Fondazione, a riconoscimento del loro valore sociale e culturale • Partecipazione e collaborazione a eventi promossi dal Comune
Comune di Isola della Scala Comune di Trevenzuolo Comune di Minerbe Comune di Bevilacqua Comune di Bonavigo Comune di Boschi Sant'Anna Comune di Terrazzo Comune di Merlara Comune di Urbana	• Gestione dei Servizi di Assistenza Domiciliare (SAD) e/o Pasti a domicilio • Collaborazione attiva con i servizi sociali comunali • Partecipazione e collaborazione a eventi promossi dal Comune
Comune di Bosco Chiesanuova	• Affidamento del servizio punto prelievi destinato alle persone fragili residenti • Collaborazione attiva con i servizi sociali comunali • Partecipazione e collaborazione a eventi promossi dal Comune

Partner	Contenuto della relazione
Diocesi di Verona	• Nomina del Presidente del Consiglio di Amministrazione e di alcuni membri, secondo quanto previsto dallo Statuto • Vicinanza spirituale alla comunità della Fondazione anche attraverso l'attività dei volontari UNITALSI Verona • Concessione del patrocinio per eventi e iniziative promosse dalla Fondazione, a riconoscimento del loro valore sociale e culturale • Partecipazione e collaborazione a eventi promossi dalla Diocesi di Verona
ADOA	• Presenza attiva nel Consiglio direttivo e nei tavoli tecnici • Accoglienza dell'Assemblea Generale ADOA 2025, in cui sono stati approvati il bilancio 2024, il nuovo Statuto e il rinnovo del Consiglio direttivo • Partecipazione ai gruppi di acquisto • Attività di confronto per individuare modalità concrete di promozione dei valori cristiani • Concessione del patrocinio per eventi e iniziative promosse dalla Fondazione, a riconoscimento del loro valore sociale e culturale • Partecipazione e collaborazione a eventi promossi da ADOA
UNEBA - UNEBA Veneto	• Presenza attiva nel Consiglio nazionale e regionale • Collaborazioni in termini di rappresentanza della Fondazione nei tavoli istituzionali, di riflessione comune su temi di interesse del settore sociosanitario e di formazione • Partenariato nel progetto Zefiro per la costruzione di percorsi di ingresso regolare in Italia di personale socio-sanitario formato in istituzioni educative estere • Concessione del patrocinio per eventi e iniziative promosse dalla Fondazione, a riconoscimento del loro valore sociale e culturale • Partecipazione e collaborazione a eventi promossi da UNEBA-UNEBA Veneto
Istituti Comprensivi di Bosco Chiesanuova, Madonna di Campagna-San Michele, San Giovanni Lupatoto, Minerbe, Vigasio, Caldiero	• Collaborazione in progetti intergenerazionali rivolti ad anziani e bambini, con l'obiettivo di favorire lo scambio di esperienze, la socializzazione e il rafforzamento del legame comunitario
Scuole secondarie di II grado Michele Sanmicheli, Sacra Famiglia, Stefani-Bentegodi	• Accoglienza tirocinanti per i PCTO • Attività di testimonianza finalizzate ad avvicinare gli studenti al mondo socio-sanitario • Attività informative sui corsi OSS di prossima attivazione

Partner	Contenuto della relazione
Università di Verona	• Accoglienza tirocinanti pre-laurea • Collaborazione con il Dipartimento di Management per la redazione del Bilancio Etico-Sociale
CERGAS-SDA Bocconi di Milano	• Partecipazione alle attività dell'Osservatorio Long Term Care
Fondazione Cariverona	• Co-finanziamento della realizzazione del servizio riabilitativo presso il nuovo ambulatorio specialistico e sul territorio, e del progetto "Abitare domestico sereno" a supporto della domiciliarità
Associazione "Un sorriso in più"	• Adesione al progetto Nipoti di Babbo Natale
Associazioni "Il sorriso arriva subito" e "Si Amo i clown Verona"	• Progetti di volontariato a supporto del benessere emotivo e relazionale degli anziani
IRCCS Ospedale San Raffaele di Milano	• Collaborazione per le attività specialistiche e riabilitative del "Laboratorio Beppina Vicenzi", con attività di consulenza e formazione
IRCCS Ospedale Sacro Cuore Don Calabria di Negrar (VR)	• Servizio di telemedicina per la refertazione cardiologica a distanza



Attività sui social network e sugli organi di stampa

Nonostante il cuore dell'attività si realizzi e si diffonda mediante il contatto diretto con le strutture e le persone che le abitano, i social network hanno assunto un'importanza fondamentale sia per i contatti con i familiari sia per la diffusione della cultura della cura e della qualità dei servizi, nonché per l'empowerment del personale coinvolto. I dati di seguito riportati descrivono l'attività della Fondazione sui social network, nonché sugli organi di stampa che costituiscono ancora uno strumento efficace per alcuni temi e target di pubblico.

Numero di accessi ai social		2025	2024
Facebook	Visualizzazioni	2.723.795	1.795.698
	Copertura pagina	1.429.280	214.758
	Nuovi follower	713	588
Instagram	Visualizzazioni	226.776	496.162
	Copertura pagina	24.185	18.460
	Nuovi follower	171	65
Sito web	Visualizzazioni e interazioni	268.112	266.634
	Utenti attivi	30.392	26.572
Numero di uscite sui giornali locali		210	72



Relazioni con i donatori

La capacità della Fondazione Pia Opera Ciccarelli di rispondere ai bisogni delle persone più fragili si alimenta anche grazie alla vicinanza di una rete di cittadini, associazioni, imprese ed enti che condividono i valori della solidarietà e dell'assistenza. Attraverso donazioni di beni, strumenti, esperienze e opportunità, questi sostenitori contribuiscono concretamente a promuovere il benessere delle persone assistite e di coloro che se ne prendono cura ogni giorno.

Di seguito vengono richiamate alcune delle principali donazioni e iniziative che hanno caratterizzato l'anno 2025. L'elenco non ha carattere esaustivo, ma rappresenta una significativa testimonianza della generosità, della fiducia e della vicinanza che la comunità continua a riservare alla Fondazione.

- **Ecografo diagnostico** destinato alle attività cliniche della Fondazione, a supporto delle valutazioni in ambito addominale, cardiaco e muscoloscheletrico
- **Doccia idro-molecolare SYREN®**, innovativa tecnologia per l'igiene delle persone fragili o con limitata autonomia, donata dalla Fondazione Famiglia Rana
- Ottocentocinquanta tradizionali **scatole di latta di alta pasticceria** donate dal Gruppo Vicenzi, che ha rinnovato la propria attenzione con un gesto di riconoscimento rivolto a tutti i professionisti impegnati quotidianamente nell'assistenza alle persone più fragili
- Quattordici **materassi antidecubito**, donati dalla Fondazione Famiglia Rana, per contribuire alla prevenzione delle lesioni da pressione
- Diciotto **ausili** tra cui carrozzine pieghevoli, seggioloni polifunzionali basculanti, cuscini antidecubito e deambulatori, donati da familiari e cittadini
- **Pianoforte** destinato alla Residenza Casa Ferrari, prezioso strumento per le attività musicali ed espressive
- Novantatré **biglietti per gli spettacoli del Circo Cesare Togni**, offerti ai residenti e al personale della Fondazione
- **Libri, albi illustrati e materiali ludici** donati dall'associazione "Il Giracose" di Nogarole Rocca a sostegno delle attività socio-educative
- **Progetto "Nipoti di Babbo Natale"**, grazie al quale oltre cento desideri espressi dagli anziani della Fondazione hanno trovato risposta attraverso la generosità di donatori provenienti da tutta Italia
- **Pulmino attrezzato per il trasporto di persone con disabilità**, donato in memoria di Anna e Gina Bertasini, un gesto di straordinaria sensibilità che rafforza concretamente la capacità di servizio della Fondazione e testimonia come il ricordo possa trasformarsi in un bene condiviso per la comunità
- **Presepe Meccanico** di Luigi Festi, messo a disposizione del Centro Servizi Mons. Ciccarelli durante il periodo natalizio
- **Esperienza di forest therapy** presso il Bosco del Cor di Ferrara di Monte Baldo, resa possibile grazie alla collaborazione del territorio, che ha consentito ad un gruppo di dieci anziani e operatori di vivere una significativa giornata immersi nella natura e in uno dei pochi Boschi Terapeutici certificati in Italia

Ogni donazione racconta una storia di fiducia: fiducia nel lavoro svolto quotidianamente dagli operatori, fiducia nella mission della Fondazione e nella possibilità di costruire insieme una comunità più inclusiva e attenta ai bisogni di chi vive condizioni di fragilità. Ogni contributo rappresenta una scelta di corresponsabilità sociale, un gesto che genera opportunità e migliora la qualità di vita. È grazie a questa rete di sostegno che la Fondazione può continuare a innovare i servizi, ampliare le opportunità offerte ai residenti e promuovere una cultura dell'assistenza che mette al centro la dignità della persona.

A tutti i donatori, sostenitori, partner e amici della Fondazione rivolgiamo la nostra più profonda gratitudine che, con la loro generosità, contribuiscono a costruire, giorno dopo giorno, una comunità più umana, solidale e capace di prendersi davvero cura delle persone. La fiducia che ci accordano rappresenta per noi una responsabilità e uno stimolo a continuare il nostro impegno con trasparenza e attenzione al bene comune.



Indicatori di capitale ambientale

Consumi di energia elettrica ed acqua corrente

Gli indicatori restituiscono i consumi (in termini reali) e le relative variazioni

	2025	2024	Δ
Energia elettrica (Kwh)	3.719.322	3.949.028	-6%
Acqua (m3)	56.328	97.227	-42%

La Fondazione ha proseguito anche nel 2025 il proprio percorso di efficientamento energetico e di incremento della capacità di autoproduzione da fonti rinnovabili. In tale ambito, si sono conclusi gli interventi deliberati dal Consiglio di Amministrazione nel corso del 2024, realizzati anche grazie alle opportunità offerte dagli incentivi del cosiddetto Superbonus 110%. Le opere hanno interessato diverse strutture di proprietà e sono finalizzate a migliorare le prestazioni energetiche degli edifici, ridurre l'impatto ambientale e contenere i consumi, in coerenza con gli obiettivi di sostenibilità ambientale perseguiti dalla Fondazione.



La dinamica del capitale spirituale

Nel cuore della missione della Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus risiede un impegno profondo: prendersi cura della persona nella sua interezza, corpo, mente e spirito. Questa visione integrale dell'essere umano si traduce in una costante attenzione al capitale spirituale, una dimensione immateriale e fondamentale che attraversa ogni gesto di cura e ogni relazione instaurata nei diversi luoghi e ambiti del nostro operare.

Per capitale spirituale intendiamo quell'insieme di valori, pratiche, esperienze e relazioni che alimentano la speranza, la serenità e il senso di dignità delle persone, in particolare dei nostri residenti anziani. Non si tratta di una dimensione misurabile attraverso strumenti quantitativi, ma di una realtà viva e concreta, che si riflette nella qualità dell'ascolto, nella bellezza condivisa, nella vicinanza affettuosa e nella possibilità di esprimere sé stessi anche nella fragilità.

In tale prospettiva, l'assistenza religiosa, offerta in modo costante e discreto, rappresenta una delle espressioni più significative e qualificanti di questo capitale. Momenti di celebrazione, di preghiera, ma anche di semplice ascolto e dialogo, sono garantiti dalla presenza del Cappellano e dal servizio svolto in collaborazione con le parrocchie di riferimento dei nostri Centri Servizi, con i ministri straordinari dell'Eucaristia e con numerosi volontari.

Accanto all'assistenza religiosa, proposta nel rispetto della sensibilità individuale, trovano spazio numerose attività culturali e ricreative organizzate con regolarità nelle residenze e nei centri diurni, finalizzate a favorire il benessere psico-fisico e relazionale di ospiti e utenti. Ogni iniziativa mira a nutrire la dimensione interiore della persona, risvegliare ricordi, suscitare emozioni, promuovere il senso di appartenenza e mantenere vive le capacità residue.

La Fondazione si impegna inoltre a promuovere la dimensione spirituale anche tra i propri operatori, attraverso momenti di formazione, riflessione, celebrazione e condivisione, nella consapevolezza che solo chi coltiva attenzione interiore può prendersi autenticamente cura dell'interiorità altrui.

Questo percorso rappresenta una parte integrante dell'identità carismatica della Fondazione, chiaramente espressa nel suo Statuto, e costituisce un patrimonio prezioso che desideriamo custodire e alimentare nel tempo.

Nel corso del 2025, la Fondazione ha promosso numerose iniziative volte a coltivare e valorizzare la dimensione spirituale della persona, in coerenza con la propria missione.

Tra le principali iniziative si segnalano:

- laboratori di stimolazione cognitiva, attività motorie, occupazionali, espressive e sensoriali, pensati per valorizzare le potenzialità residue, sostenere l'autonomia e arricchire la quotidianità di ogni persona, anche nelle condizioni di maggiore fragilità;
- esperienze di partecipazione sociale, svago e condivisione, come uscite sul territorio, feste, incontri intergenerazionali e iniziative realizzate con scuole e volontari, che contribuiscono a costruire un ambiente di vita ricco di significato e di relazioni autentiche;
- celebrazioni liturgiche nei diversi Centri Servizi, secondo il calendario dell'anno liturgico;
- uscite comunitarie presso luoghi di culto significativi del territorio veronese, vissute come occasioni di incontro e spiritualità condivisa;
- commemorazione del 12 febbraio, anniversario della morte del Fondatore, con un momento di raccoglimento e preghiera comunitaria;
- Santa Messa giubilare presieduta dal Vescovo di Verona mons. Domenico Pompili;
- preghiera presso la tomba di Mons. Giuseppe Ciccarelli il 15 luglio, data simbolica che ricorda il suo ritorno presso l'Opera Pia da lui fondata;
- giornata dedicata ai volontari, con celebrazione eucaristica e cena conviviale, quale segno di gratitudine per il prezioso servizio svolto.





CONCLUSIONE

Politiche di sviluppo futuro

Il Bilancio Sociale rappresenta per la Fondazione Pia Opera Ciccarelli molto più di un adempimento di trasparenza e rendicontazione. È lo strumento attraverso il quale raccontiamo il valore generato dalle nostre attività, misuriamo la coerenza tra la missione che ci guida e le azioni che realizziamo quotidianamente e condividiamo con i nostri stakeholder una visione responsabile del futuro.

Il 2025 è stato un anno caratterizzato da cambiamenti significativi e da sfide che stanno ridefinendo profondamente il sistema dei servizi alla persona. L'evoluzione demografica della popolazione, l'aumento delle situazioni di fragilità, la crescente complessità dei bisogni assistenziali, la revisione dei criteri regionali di finanziamento dei Centri Servizi, l'incremento dei costi di gestione e le persistenti difficoltà nel reperire personale qualificato hanno messo alla prova la sostenibilità e la capacità di risposta dell'intero settore. Un contesto che richiede a tutti gli attori del settore una capacità sempre maggiore di adattamento, innovazione e visione strategica.

Le trasformazioni che stanno interessando il settore e le sfide che siamo chiamati ad affrontare ci hanno confermato, ancora una volta, l'importanza di rimanere fedeli alla nostra identità e ai valori che da sempre orientano il nostro agire. La Fondazione ha continuato a perseguire con determinazione la propria missione, mantenendo al centro la persona, la sua dignità, il suo benessere e il suo diritto a ricevere risposte qualificate e rispettose della sua unicità. Un impegno che affonda le proprie radici nel carisma originario della Pia Opera Ciccarelli e che continua a rappresentare il riferimento essenziale per ogni scelta organizzativa e gestionale.

Proprio a partire da questa convinzione abbiamo scelto di investire con decisione nelle persone. La valorizzazione del capitale umano ha rappresentato una delle principali direttrici strategiche del 2025, attraverso il rafforzamento dei percorsi formativi, lo sviluppo delle competenze professionali e il sostegno alla crescita delle responsabilità. Siamo convinti che la qualità dei servizi passi innanzitutto dalle persone che li realizzano ogni giorno. Particolarmente significativa è stata l'entrata in vigore del nuovo Contratto Collettivo Nazionale UNEBA, che ha finalmente riconosciuto il valore e la professionalità delle lavoratrici e dei lavoratori del settore. Un risultato atteso da tempo, che rappresenta un importante passo avanti per il sistema dei servizi alla persona e che la Fondazione ha sostenuto con convinzione, pur nella consapevolezza dell'impegno economico e organizzativo ri-chiesto per garantirne l'applicazione.

Nel corso dell'anno abbiamo proseguito anche il percorso verso la certificazione per la parità di genere, considerandola non soltanto un obiettivo organizzativo, ma l'espressione concreta di una cultura fondata sul rispetto delle persone, sull'equità e sulle pari opportunità di crescita e sviluppo professionale.

Abbiamo inoltre intensificato il nostro impegno nella costruzione di nuove collaborazioni con enti pubblici e del Terzo Settore, nella convinzione che nessuna organizzazione possa affrontare da sola le sfide che caratterizzano l'attuale sistema di welfare. La capacità di sviluppare progettualità condivise e generare alleanze rappresenta oggi una condizione essenziale per creare valore e rispondere ai bisogni emergenti delle comunità.

Particolare attenzione è stata inoltre dedicata al tema del reperimento delle professionalità socio-sanitarie, attraverso l'attivazione di percorsi di inserimento di personale proveniente dall'estero. Una scelta che guarda al futuro e che richiede capacità di accoglienza e accompagnamento, ma che rappresenta una delle risposte necessarie per garantire continuità ai servizi e sostenere la qualità dell'assistenza.

Guardiamo al 2026 con realismo e fiducia. Realismo, perché siamo consapevoli delle difficoltà che il settore continuerà ad affrontare; fiducia, perché sappiamo di poter contare su un patrimonio di competenze, valori e relazioni costruito nel tempo. Sarà l'anno in cui intendiamo rafforzare ulteriormente le alleanze territoriali, promuovere una sempre maggiore integrazione tra servizi e sviluppare nuove forme di collaborazione capaci di generare risposte innovative ai bisogni delle persone e delle famiglie.

I risultati che questo Bilancio Sociale documenta sono il frutto del lavoro condiviso di molte persone. Desidero pertanto rivolgere il mio più sincero ringraziamento a tutte le lavoratrici e i lavoratori, ai volontari, ai partner, ai sostenitori e alle famiglie che ogni giorno contribuiscono alla realizzazione della nostra missione. È grazie a questo impegno collettivo che possiamo affrontare il futuro con entusiasmo, forti dell'esperienza maturata e consapevoli delle opportunità che ci attendono. Con la stessa passione che ha accompagnato la nostra storia, continueremo a prenderci cura delle persone, costruendo valore per le comunità e contribuendo allo sviluppo di un welfare sempre più inclusivo e capace di accompagnare le persone e le comunità nelle sfide del presente e del futuro.

Il Direttore Generale
Dott. Stefano Cacciatori

Strumenti per l'invio di feedback

Per qualsiasi osservazione o richiesta di approfondimento, il lettore può contattare la Fondazione al seguente indirizzo mail: info@piaoperacicarelli.org

TABELLA DI RACCORDO

La seguente tabella consente di individuare le sezioni del bilancio sociale che contengono le informazioni richieste dalle Linee Guida del Ministero del Lavoro e dalle GRI guidelines.

Sezioni	Linee guida ML	GRI 2021
Lettera agli stakeholder		
Premessa metodologica	§ 6.1	GRI 2: Informativa generale
Carta d'identità	§ 6.2	
Mission e valori	§ 6.2	
Storia		
Attività svolta		GRI 2: Informativa generale
Strategie e politiche		GRI 2: Informativa generale
Strategie e politiche per lo sviluppo sostenibile		
Governance ed organizzazione	§ 6.3 + § 6.4 + § 6.8	GRI 2: Informativa generale
Sistema di gestione dei rischi e certificazioni	§ 6.5 + § 6.6 + § 6.7	
Mappatura degli stakeholder e stakeholder engagement	§ 6.3	GRI 2: Informativa generale
Analisi di materialità		GRI 3 – Analisi di materialità
Mappa dell'impatto	§ 6.5	
Indicatori di capitale economico	§ 6.5 + § 6.6	GRI 201: Performance economiche GRI 203: Impatti economici indiretti
Indicatori di capitale umano	§ 6.4 + § 6.5	GRI 401: Occupazione GRI 404: Formazione e istruzione GRI 405: Diversità e pari opportunità GRI 406: Non discriminazione
Indicatori di capitale relazionale	§ 6.5 + § 6.7	
La dinamica del capitale spirituale		
Politiche per il miglioramento		
Strumenti di analisi dei feedback		
tabella di raccordo GRI		



Cristiano Venturini
dottore commercialista e revisore legale

Via Garbini, 15 -- Verona -- C. F.: VNTCST73E23L781O - P. IVA: 03389530233

**Relazione dell'Organo di Controllo Monocratico
al Bilancio Sociale chiuso al 31/12/2025 della
FONDAZIONE PIA OPERA CICCARELLI ONLUS
ora
FONDAZIONE PIA OPERA CICCARELLI ENTE DEL TERZO SETTORE**

Al Consiglio di Amministrazione della FONDAZIONE PIA OPERA CICCARELLI ONLUS ora FONDAZIONE PIA OPERA CICCARELLI ENTE DEL TERZO SETTORE

Premessa

Si fa presente che questa Fondazione, pur avendo deliberato l'adozione di un nuovo statuto conforme alla struttura e soggetto alla normativa di Ente del Terzo Settore – ETS di cui al Decreto legislativo 117 del 2017, per l'esercizio 2025 non risultava ancora iscritta al nuovo Registro Unico Nazionale del Terzo Settore. L'iscrizione al RUNTS è stata richiesta in data 10 marzo 2026 e accolta, con conseguente acquisizione della qualifica di Ente del Terzo Settore, in data 16 giugno 2026.

Per le ragioni sopra esposte, il Bilancio Sociale, sebbene riferito all'esercizio 2025 – periodo nel corso del quale la Fondazione operava ancora sotto la qualifica di ONLUS – è stato predisposto in conformità alle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo Settore di cui all'art. 14 del Codice del Terzo Settore (Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali 4 luglio 2019), in via di adesione volontaria e anticipatoria rispetto agli obblighi che sarebbero comunque derivati dall'acquisizione della qualifica di ETS, formalizzata con l'iscrizione al RUNTS perfezionata nel corrente esercizio 2026.

Nonostante il differimento dell'iscrizione, ho ritenuto comunque opportuno procedere, nell'esercizio delle funzioni di cui sono stato investito, alla verifica del Bilancio Sociale relativo all'esercizio 2025, in quanto la Fondazione supera, sulla base dei propri ricavi, rendite, proventi ed entrate, la soglia dimensionale di cui all'art. 14, comma 1, del Codice del Terzo Settore che rende obbligatoria la redazione e la pubblicazione di tale documento, e ciò in coerenza con la prassi già seguita dalla Fondazione negli esercizi precedenti, nei quali il Bilancio Etico-Sociale è stato predisposto su base volontaria.

Si precisa che la presente relazione ha ad oggetto esclusivamente il Bilancio Sociale relativo all'esercizio 2025 e le verifiche di conformità ad esso pertinenti ai sensi dell'art. 14, comma 2, del D.Lgs. 117/2017. Per quanto concerne il giudizio sul bilancio d'esercizio chiuso al 31/12/2025, l'attività di revisione legale e di vigilanza ai sensi dell'art. 30 del Codice del Terzo Settore, nonché le risultanze in merito al rispetto delle finalità statutarie e all'osservanza degli artt. 5, 6, 7 e 8 del medesimo Codice, si rinvia integralmente alla Relazione Unitaria dell'Organo di Controllo Monocratico in data 22 aprile 2026, già rilasciata al Consiglio di Amministrazione.

Ferma restando le responsabilità dell'organo di amministrazione della predisposizione del bilancio sociale

Recapito telefonico: 045/500280 Fax: 045/500902

E – mail: cristiano.venturini@studiozago.it

PEC: cristianoventurini@odcecoverona.it

Cristiano Venturini
dottore commercialista e revisore legale

Via Garbini, 15 -- Verona -- C. F.: VNTCST73E23L781O - P. IVA: 03389530233

secondo le modalità e le tempistiche previste nelle norme che ne disciplinano la redazione, l'organo di controllo ha pertanto la responsabilità di attestare, nei termini legali previsti, la conformità del bilancio sociale alle Linee guida del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

All'organo di controllo compete inoltre di rilevare se il contenuto del bilancio sociale risulti manifestamente incoerente con i dati riportati nel bilancio d'esercizio e/o con le informazioni e i dati in suo possesso.

Attività svolta

Ho esaminato il Bilancio Sociale relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2025, predisposto dall'Organo Amministrativo della Fondazione, ed articolato nelle sezioni "Identità", "Analisi di materialità", "Mappa degli stakeholder e analisi di impatto" e "Conclusione", oltre alla lettera agli stakeholder e alla premessa metodologica.

Ho, quindi, verificato che le informazioni contenute nel bilancio sociale siano coerenti con le richieste informative previste dalle Linee guida ministeriali di riferimento. Il mio comportamento è stato improntato a quanto previsto in materia dalle Norme di comportamento dell'organo di controllo degli enti del Terzo Settore, attualmente applicabili. In questo senso, ho verificato anche i seguenti aspetti:

- conformità della struttura del bilancio sociale rispetto all'articolazione per sezioni di cui al paragrafo 6 delle Linee guida;
- presenza nel bilancio sociale delle informazioni di cui alle specifiche sotto-sezioni esplicitamente previste al paragrafo 6 delle Linee guida, salvo adeguata illustrazione delle ragioni che abbiano portato alla mancata esposizione di specifiche informazioni;
- rispetto dei principi di redazione del bilancio sociale di cui al paragrafo 5 delle Linee guida, tra i quali i principi di rilevanza e di completezza che possono comportare la necessità di integrare le informazioni richieste esplicitamente dalle linee guida.

Ho altresì verificato:

- la coerenza delle informazioni qualitative e quantitative riportate nel Bilancio Sociale in merito allo svolgimento, in via esclusiva o principale, di attività di interesse generale ai sensi dell'art. 5 del Codice del Terzo Settore, riscontrando che le attività descritte – segnatamente i servizi socio-sanitari residenziali, semiresidenziali e domiciliari rivolti a persone anziane e disabili non autosufficienti – sono coerenti con quanto previsto dallo Statuto e con quanto già attestato nella Relazione Unitaria del 22 aprile 2026;
- che le attività diverse svolte dalla Fondazione, descritte nel Bilancio Sociale, risultino contenute nei limiti previsti dall'art. 6 del Codice del Terzo Settore e dal D.M. 19 maggio 2021, n. 107;
- la corretta rappresentazione, nel Bilancio Sociale, del patrimonio dell'Ente, accertando l'assenza di indicazioni relative ad atti di destinazione del patrimonio per finalità estranee a quelle istituzionali;
- che il Bilancio Sociale dia adeguato conto del rispetto del divieto di distribuzione, anche indiretta, di utili, avanzi di gestione, fondi e riserve, riscontrando altresì che le cariche di amministrazione risultano statutariamente gratuite, circostanza espressamente rappresentata nel documento.

Recapito telefonico: 045/500280 Fax: 045/500902

E – mail: cristiano.venturini@studiozago.it

PEC: cristianoventurini@odcecverona.it

Cristiano Venturini
dottore commercialista e revisore legale

Via Garbini, 15 -- Verona -- C. F.: VNTCST73E23L781O - P. IVA: 03389530233

Giudizio di conformità

Sulla base dell'attività svolta e delle verifiche sopra descritte, attesto che il Bilancio Sociale relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2025 è stato redatto in conformità alle Linee guida di cui al Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali 4 luglio 2019, adottate in attuazione dell'art. 14, comma 1, del D.Lgs. 117/2017.

Osservazioni conclusive

Considerando le risultanze dell'attività svolta e descritta nella presente relazione, lo scrivente Organo di Controllo Monocratico non ha osservazioni da formulare in ordine all'approvazione del Bilancio Sociale relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2025 della Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus ora Fondazione Pia Opera Ciccarelli Ente del Terzo Settore.

Verona (VR), 24 Giugno 2026

L'Organo di Controllo Monocratico

Dott. Cristiano Venturini



Recapito telefonico: 045/500280 Fax: 045/500902

E - mail: cristiano.venturini@studiozago.it

PEC: cristianoventurini@odceccverona.it



FONDAZIONE PIA OPERA CICCARELLI ETS

Sede Legale

Vicolo Ospedale, 1
(Ingresso Via Carlo Alberto, 18)
37057 San Giovanni Lupatoto, VR
Centralino 045 8296111 - Fax 045 8751111
www.piaoperaciccarelli.org
mail: info@piaoperaciccarelli.org
PEC: piaoperaciccarelli@legalmail.it

