

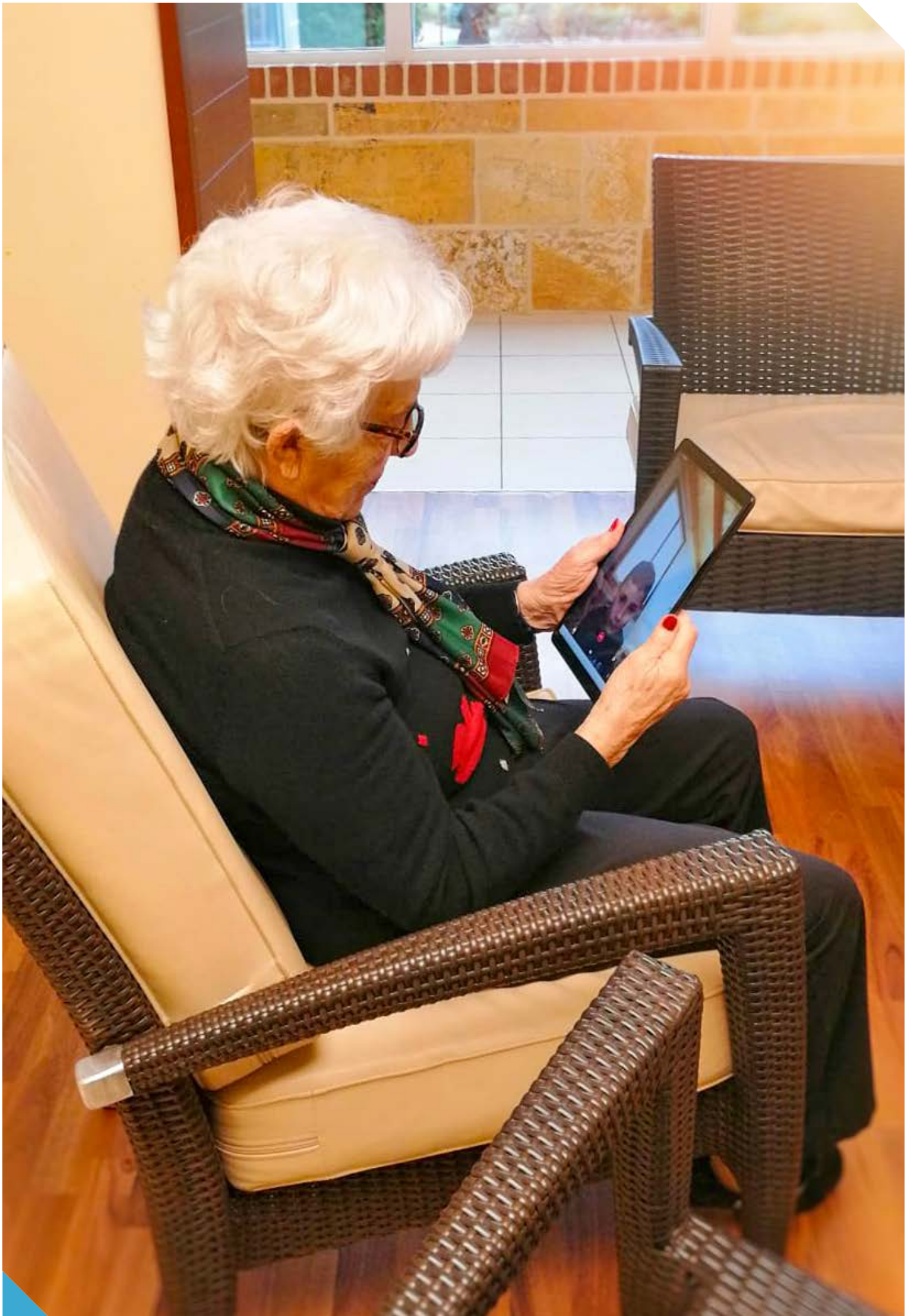


# Bilancio Etico Sociale 2020



UNIVERSITÀ  
di VERONA  
Dipartimento  
di ECONOMIA AZIENDALE





PAG.	<b>2 Lettera agli stakeholder</b>
	<b>3 Premessa metodologica</b>
PAG.	<b>4 SEZIONE IDENTITÀ</b>
	4 Carta d'identità
	" Mission e valori
	5 Storia
	7 Attività svolta
	11 Strategie e politiche
	15 Governance ed organizzazione
	16 Sistema di gestione dei rischi e certificazioni
	17 Attività di prevenzione e gestione emergenza sanitaria Covid-19
PAG	<b>22 ANALISI DI MATERIALITÀ</b>
	22 Metodologia adottata per la materialità
	23 Matrice di materialità
PAG	<b>24 MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E ANALISI DI IMPATTO</b>
	24 Mappa degli stakeholder e dell'impatto generato
	25 Analisi dell'impatto
	27 Indicatori di capitale economico
	28 Indicatori di capitale umano
	31 Indicatori di capitale relazionale
	33 Indicatori di capitale ambientale
	34 La dinamica del capitale spirituale
PAG	<b>36 CONCLUSIONI</b>
	36 Politiche di sviluppo futuro
	" Strumenti per l'invio di feedback
	37 <i>Tabella di raccordo</i>

## Lettera agli stakeholder



Gentili Signori,

Il Bilancio Sociale è parte integrante del sistema informativo generale della Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus e completa la propria azione di comunicazione esterna. Con questo documento si vuole offrire una informativa strutturata e puntuale dei risultati ottenuti dalla Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus nello svolgimento della propria missione.

È convinzione del Consiglio di Amministrazione che l'esercizio della responsabilità sociale è un atto fondamentale, soprattutto in questo momento di grave crisi pandemica che è stata all'origine di fenomeni che conoscevamo poco o non conoscevamo affatto. Il 2020 fondamentalmente ha messo in evidenza questa dimensione, ma su un terreno che era già reso faticoso da precedenti crisi, come quella economica.

Anche il settore dei servizi alla persona, che già era messo in discussione dal "libero mercato", in questo periodo è stato colpito violentemente non solo dalla pandemia ma da tutti i fenomeni sociologici ad essa correlati, tanto da dover attualmente rivendicare la sua identità violata. È ora fondamentale salvarne il significato affinché possa ripresentarsi all'opinione pubblica come merita: troppo è stato appesantito dall'esperienza pandemica, oltre che infangato da alcune ideologie cripiche e da molti titoli di carta stampata.

Secoli di testimonianza attiva spazzata via, senza tener conto del nostro lavoro per prenderci cura delle persone anziane, fragili e svantaggiate, trattati come capro espiatorio o, peggio, alla stregua degli untori responsabili diretti della morte delle persone che a noi si sono affidate.

Questo quadro, sommato alle altre insidie come quella finanziaria di carattere mondiale e locale, confermano anche quest'anno che l'entrata di bilancio di enti come i Centri Servizi, non è più così certa e definita come poteva esserlo in passato. Al contrario, è certo e confermato il nostro modo di agire nei confronti delle persone di cui ci prendiamo cura.

Il Covid-19 comunque non ci ha scoraggiato, ma ci ha stimolato a ricercare nuovi modelli di sviluppo ulteriormente dettagliati nel rapporto e, laddove necessario, siamo intervenuti e stiamo intervenendo per riorganizzare i nostri servizi, sempre con consapevolezza, responsabilità e confermata sensibilità nei confronti delle persone, nella speranza di migliorare e rinsaldare il rapporto di fiducia e cooperazione che si vuole avere ogni giorno, con tutta la Comunità a cui la Fondazione sente di appartenere. Ancora una volta, un anno del nostro lavoro, vissuto con consapevole paura, tanta responsabilità e tanto dolore condiviso, ma mai sconfitti nell'animo.

Questo lavoro, proposto con piena onestà intellettuale, con trasparenza e voglia di comunicare viene sottoposto alla Vostra critica, affinché la sana interlocuzione possa ricostruire il nesso di responsabilità politica che deve rapportare le scelte di una società civile all'interesse della collettività.

Vi ringrazio per l'attenzione e vi auguro buona lettura.

*Il Presidente*  
**Mons. Cristiano Falchetto**

## Nota 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 valori, attività, performance ed impatto delle attività svolte nell'esercizio 2020.

Il bilancio etico-sociale costituisce per la Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS 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, così, 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'equipe di ricerca del Dipartimento di Economia Aziendale dell'Università di Verona diretta dal prof. Giorgio Mion. Il processo di redazione – ed il bilancio che ne scaturisce – si avvale del marchio "ethical social report", registrato da ADOA.

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 facendo riferimento ai principi di redazione del report di sostenibilità GRI 2016 (opzione GRI-referenced claim), con particolare riferimento 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.

Il modello di riferimento della rendicontazione e di valutazione dell'impatto generato

dalle attività della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS 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:

- **Capitale economico**, che coglie l'impatto dell'azione sulla creazione di valore economico per l'ente e per i propri stakeholder, nonché sulla preservazione ed il potenziamento del patrimonio;
- **Capitale umano**, teso ad apprezzare l'impatto in termini di valorizzazione delle persone che lavorano per l'ente e del capitale intellettuale che esse apportano come singoli e come comunità;
- **Capitale relazionale**, che misura l'impatto in termini di relazioni con i diversi stakeholder (utenti, altri enti del terzo settore, comunità locali, ecc.) e di accumulo di capitale fiduciario che legittima, sostiene e favorisce lo sviluppo dell'ente;
- **Capitale ambientale**, che coglie l'effetto dell'azione in termini di gestione responsabile delle risorse naturali;
- **Capitale spirituale**, una forma molto particolare di "capitale" che fa riferimento al carisma originario dell'ente, alla sua custodia come eredità generativa delle opere ed alla capacità di preservarlo ed attualizzarlo nel contesto contemporaneo.

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.



# Carta di Identità

**Nome dell'ente:** Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS

**Forma giuridica:** Fondazione

**Configurazione fiscale:** Onlus

**Indirizzo sede legale:** Vicolo Ospedale 1, San Giovanni Lupatoto (VR)

**Altre sedi:** Verona, Bosco Chiesanuova, Castel D'Azzano, Minerbe, Trevenzuolo

**Aree territoriali di operatività:** Provincia di Verona

**Partnership istituzionali ed appartenenza a reti/gruppi:** UNEBA, ADOA, URIPA

**Iscrizione ad albi, accreditamenti, ecc.:** Registro persone giuridiche, registro delle ONLUS, accreditamento L.R. 22/2002

## Mission e valori

La Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS è una istituzione con ampie finalità caritative, assistenziali, di educazione e di promozione umana e sociale. Dal 1885 è impegnata a promuovere la centralità della persona, nello sforzo costante di valorizzarne la dignità, nell'impegno di dare più vita e serenità, responsabilità e autonomia, creando spazi umani di espressione e di incontro ed un clima di famiglia che rafforzi i vincoli di solidarietà e di rispetto reciproco.

La sua missione statutaria è testimoniata attraverso il comportamento di quanti operano al suo interno. Essi, pertanto, devono essere rispettosi dell'ispirazione cristiana della Fondazione e dell'insegnamento della Chiesa in materia di fede, di morale, di dottrina sociale cristiana.

La Pia Opera Ciccarelli si propone di tradurre la propria mission in concrete scelte operative mediante la condivisione di specifici progetti educativo/assistenziali che si fondano sulle seguenti linee guida:

**1. L'animazione cristiana** per la promozione continua dei valori fondamentali quali:

- il valore della vita e della dignità di ogni persona;
- il valore dell'accoglienza, di appartenenza alla comunità, del rispetto della diversità, della sussidiarietà;
- il valore dell'impegno, della volontà e del senso di responsabilità;
- il valore della solidarietà, della comprensione e della condivisione;
- il valore della preghiera.



**2. L'integrazione** ed il collegamento territoriale per favorire la partecipazione della comunità civile e religiosa al miglioramento continuo del servizio e delle prestazioni alle persone bisognose.

**3. L'assistenza personalizzata** per promuovere quei processi d'aiuto che permettono la migliore qualità possibile della vita, indipendentemente dal livello di capacità ed autonomia e dalle risorse economiche delle singole persone.

**4. La formazione continua del personale** quale strumento necessario per mantenere viva l'ispirazione cristiana e per favorire la crescita professionale e deontologica.

**5. La polifunzionalità e differenziazione residenziale** per offrire un'ampia ed articolata gamma di servizi a destinazione sociale, residenziale, socio/sanitari e culturali che fanno, di ogni struttura, un centro polivalente di incontro e di attività solidale e caritativa.

**6. L'organizzazione e la gestione di ogni tipo**

**di attività formativa, didattica e promozionale**, finalizzata al miglioramento culturale e professionale di tutti coloro che si dedicano, a diverso titolo, al servizio socio-sanitario residenziale e domiciliare a favore di chi vive in situazione di fragilità.

Come indicato nel Codice Etico, l'erogazione dei servizi offerti viene effettuata secondo i principi del rispetto della persona.

#### • Eguaglianza

L'impegno ad erogare servizi nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica ecc.). Il personale della Fondazione Pia Opera Ciccarelli prende in considerazione l'individuo come "persona", cui prodigare l'assistenza socio-sanitaria di cui necessita, consapevole di svolgere un servizio "vitale" che come tale deve essere prestato a tutti coloro che lo necessitano, senza discriminazione di alcun genere.

#### • Imparzialità

Tutto il personale è impegnato a svolgere le sue attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

#### • Continuità

Tutte le prestazioni vengono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione.

#### • Umanità

L'attenzione centrale è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali. Il personale si rivolge agli utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

#### • Partecipazione

La partecipazione alle prestazioni del servizio è garantita all'utente e all'abitante (residente o suo familiare) sia mediante suo intervento diretto (formulazione di proposte o suggerimenti per migliorare il proprio progetto assistenziale) sia attraverso il Comitato Familiari, le Associazioni di Volontariato e di Tutela dei diritti del cittadino. La Direzione si impegna a dare immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate. An-

nualmente la Direzione prende in esame le valutazioni circa la qualità dei servizi e ne tiene conto nella stesura del Progetto Educativo Assistenziale per la formulazione di obiettivi sostenibili che dovranno rispondere ai bisogni degli abitanti.

## Storia

Il paese di San Giovanni Lupatoto ebbe, nel 1885, per sua buona sorte, un parroco di gran cuore, Mons. Giuseppe Ciccarelli, che provvide con tutti i suoi mezzi alle necessità delle persone più bisognose e fragili. Il suo nome è legato indissolubilmente alle "Opere Pie" a cui diede vita con le Sorelle della Misericordia, grazie ai fondi ottenuti vendendo i beni di famiglia. L'avvio dell'attività assistenziale fu rivolto in primis all'infanzia e successivamente agli anziani con l'apertura dei Patronati femminile e maschile (1902).



Accanto alle altre istituzioni, sorse il padiglione per l'Ospedale, che venne inaugurato il 2 aprile 1913. Con l'inizio della Prima Guerra Mondiale, l'Ente si mise a disposizione anche dei militari feriti o malati, trasformando una parte dell'Istituto in Ospedale militare e arrivando ad accogliere quasi 5.000 uomini (1916-1919).

Dopo la morte di Mons. Giuseppe Ciccarelli, avvenuta il 12 febbraio 1919, cominciarono difficoltà, fatiche gestionali gravi, incomprensioni, tempi di incertezza che, con alterne vicende, portarono l'Ente fino al pericolo di chiusura e di fallimento, da cui tuttavia riuscì a riprendersi e a tornare ad essere per il paese punto di accoglienza e di sostegno. Le Sorelle della Misericordia continuarono fino agli anni

'90 ad occuparsi della gestione dei Ricoveri e dell'Asilo Infantile, lavorando per l'assistenza materiale e spirituale nei confronti degli anziani, di formazione e istruzione nella Scuola Materna, ma mostrandosi attente ai problemi sociali del paese di San Giovanni Lupatoto, soprattutto al mondo del lavoro femminile.

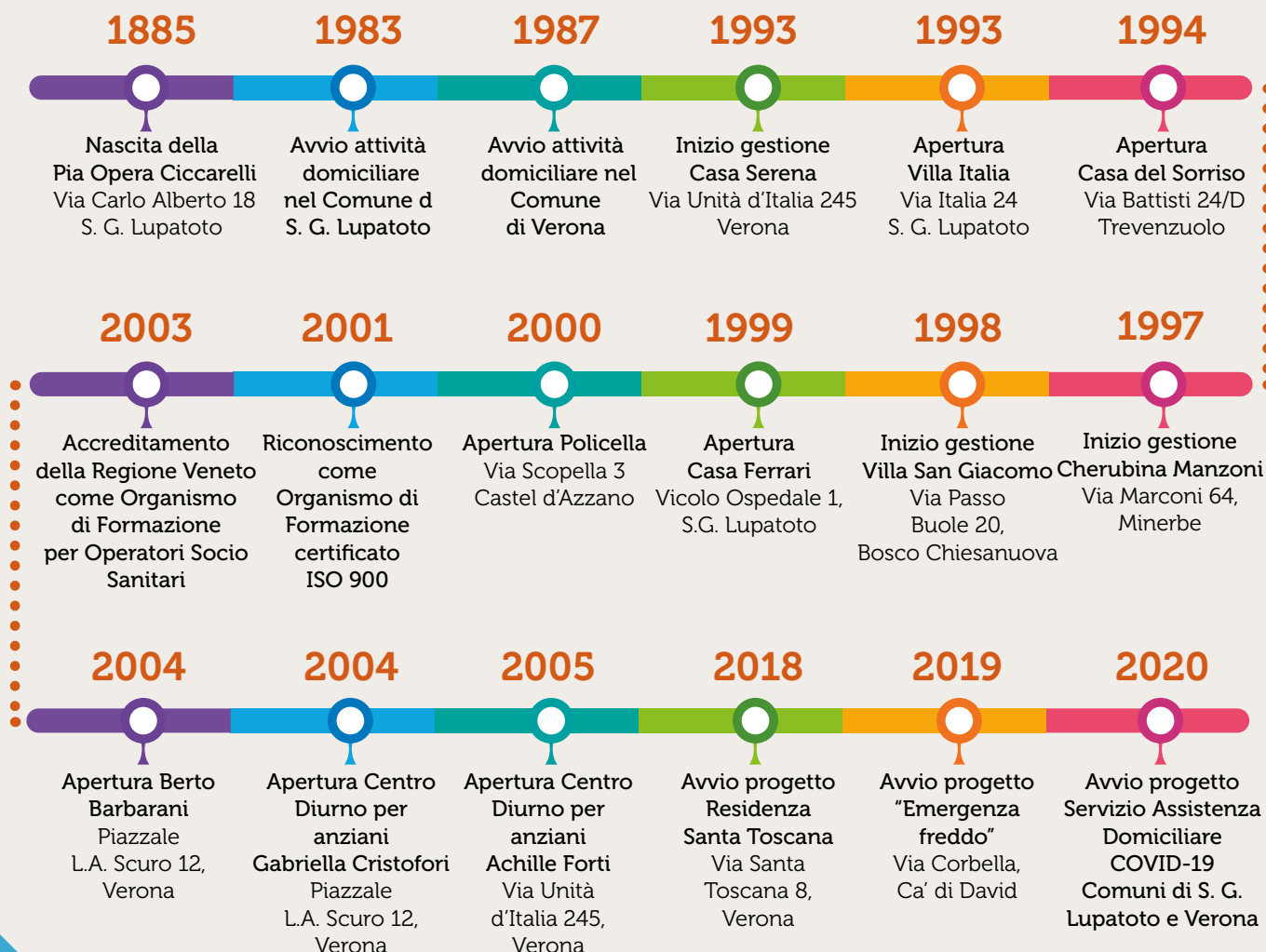
È negli anni '80, però, che il parroco del momento, don Dario Manganotti, avvertì la necessità di una rivisitazione del ruolo delle suore, ritenendo importante alleggerire la loro attività manuale e privilegiare la loro opera di misericordia spirituale. In quegli anni, la Pia Opera Ciccarelli si stava dirigendo verso profondi cambiamenti che andavano a rivoluzionare non solo gli edifici con rinnovamento e investimenti, ma soprattutto i servizi offerti specializzati, convinti che in futuro si sarebbe andati incontro a sfide che si sarebbero giocate sulla qualità.

Nel 1994 si registra un'importante variazione dell'assetto istituzionale della Pia Opera Ciccarelli che da Ente Morale pubblico (IPAB) assume personalità giuridica di diritto privato.

La sua storia ci parla ancora oggi. Ed è proprio questa sua storia che ha sostenuto l'adattabilità della Pia Opera alle necessità ed esigenze del tempo e la convinzione, in quanti sono succeduti al Fondatore nella responsabilità in questi oltre cento anni, che l'impegno vero è saper unire intelligenza, cuore, ricerca del nuovo, coscienza dei limiti e coraggio del cambiamento.

*La Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus, mantenendo nel tempo il "carisma fondativo" che la contraddistingue, si propone ai giorni nostri come attenta lettrice dei tempi atualizzando i servizi alle persone anziane e disabili non autosufficienti nel contesto della rete dei servizi socio-sanitari del territorio veronese.*

## Timeline





## Attività svolta

L'attività specifica della Fondazione consiste nella realizzazione di servizi ed interventi socio-sanitari per la cura di persone anziane e/o disabili non autosufficienti. La concretizzazio-

ne della propria mission implica l'attenzione costante verso una serie di attività complementari e propedeutiche, affinché ogni azione sia realizzata secondo le linee guida della vision, in interazione e condivisione con gli stakeholder.

### I SERVIZI RESIDENZIALI

I Centri Servizi, realizzati in conformità alla normativa vigente in materia, sono strutture residenziali di I e II livello di assistenza extra-ospedaliera destinata a persone anziane non autosufficienti e disabili adulte,, non assistibili a domicilio e richiedenti trattamenti assistenziali continui con prestazioni sanitarie, di recupero funzionale e riattivazione psico-sociale.

La Fondazione Pia Opera Ciccarelli gestisce 9 Centri Servizi, nei quali sono ubicate 16 residenze assistite per un totale di 681 posti letto accreditati nel territorio di Verona e provincia.



<b>Monsignor Ciccarelli</b> <i>Residenze Arcobaleno, Roseto, Tre Fontane, Mimosa</i>	<i>di proprietà della Fondazione</i>	<i>San Giovanni Lupatoto</i>	<i>182 posti letto</i>
<b>Casa Ferrari</b>	<i>di proprietà della Fondazione</i>	<i>San Giovanni Lupatoto</i>	<i>52 posti letto</i>
<b>Villa Italia</b>	<i>di proprietà della Fondazione</i>	<i>San Giovanni Lupatoto</i>	<i>22 posti letto</i>
<b>Casa Serena</b> <i>Residenze Margherita, Melograno, Edera, Girasole, Boscoverde</i>	<i>in concessione dal Comune di Verona fino al 31/12/2024</i>	<i>Verona</i>	<i>210 posti letto</i>
<b>Villa San Giacomo</b>	<i>di proprietà della Fondazione</i>	<i>Bosco Chiesanuova</i>	<i>51 posti letto</i>
<b>Policella</b>	<i>in locazione dagli I.C.I.S.S. fino al 31/12/2021</i>	<i>Castel d'Azzano</i>	<i>60 posti letto</i>
<b>Casa del Sorriso</b>	<i>in locazione dalla parrocchia di San Zeno Vescovo fino al 31/12/2030</i>	<i>Roncolevà di Trevenzuolo</i>	<i>14 posti letto</i>
<b>Cherubina Manzoni</b>	<i>di proprietà della Fondazione</i>	<i>Minerbe</i>	<i>60 posti letto</i>
<b>Berto Barbarani</b>	<i>in locazione dagli I.C.I.S.S. fino al 01/09/2022</i>	<i>Verona</i>	<i>30 posti letto</i>

Il servizio residenziale comprende i seguenti interventi:

- assistenza nelle attività della vita quotidiana;
- assistenza medica di base fornita dai medici di medicina generale che svolgono la propria attività sulla base di un'apposita convenzione ULSS;
- assistenza infermieristica diurna e notturna;
- trattamenti riabilitativi;
- attività cognitiva, occupazionale di socializzazione e animazione;
- attività religiosa;
- musicoterapia;
- servizi alberghieri.

La Fondazione si propone di tradurre la propria missione statutaria con scelte operative indicate in uno specifico Progetto Educativo Assistenziale (P.E.A.) condiviso con i residenti e i loro familiari, il personale, i volontari e la comunità. Il progetto comprende i programmi di animazione cristiana, integrazione territoriale, formazione del personale e assistenza personalizzata (P.A.I.).

L'assistenza residenziale socio-sanitaria è diversificata a seconda del livello di disabilità, certificata dall'Azienda ULSS di riferimento, attraverso una valutazione riportata su scheda S.VA.M.A. per le persone anziane e S.VA.M.DI. per le persone disabili adulte, compilata dall'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale di riferimento.

**Causa emergenza sanitaria, la residenza Boscoverde del Centro Servizi Casa Serena è stata momentaneamente chiusa a partire dal 22/12/2020.**



## I SERVIZI SEMI-RESIDENZIALI

Il Centro Diurno è un servizio che accoglie persone anziane non autosufficienti. L'obiettivo è quello di aiutare le persone a mantenere la propria autonomia, le relazioni familiari e amicali ed a vivere il più a lungo possibile nel proprio ambiente. I servizi erogati sono volti alla socializzazione, alla riattivazio-

ne e al mantenimento delle capacità residue della persona.

L'organizzazione del Centro Diurno è orientata a garantire la massima flessibilità e personalizzazione nei programmi d'accoglienza. È possibile frequentare il Centro per l'intera giornata o per mezza giornata – mattino o pomeriggio – per tutta la settimana o anche solo per uno o più giorni. Il Centro Diurno è aperto tutti i giorni feriali della settimana, dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 17:00.

**La Fondazione Pia Opera Ciccarelli gestisce 2 Centri Diurni a Verona per un totale di 40 utenti:**

- **Achille Forti** presso il Centro Servizi Casa Serena;
- **Gabriella Cristofori** presso il Centro Servizi Berto Barbarani.

Il servizio semi-residenziale comprende i seguenti interventi:

- assistenza nelle attività della vita quotidiana;
- ristorazione;
- attività cognitiva e occupazionale, socializzazione e animazione;
- momenti religiosi;
- musicoterapia.

**La chiusura dei centri diurni a partire dal 01/03/2020 è determinata dal fatto che strutturalmente sono integrati con le residenze e, come tali, costituiscono fonte di rischio contagio. Infatti, sono luoghi che mettono a contatto persone non autosufficienti e familiari provenienti dall'esterno con ospiti in regime residenziale.**



## VITA INDIPENDENTE

Per far fronte ai cambiamenti del quadro demografico e sociale, una delle priorità è un "invecchiamento in buona salute" dove la strategia condivisa dalle istituzioni e dalla società è quella di rispondere con forme innovative ai nuovi ed eterogenei bisogni, alle trasformazioni socio-culturali, ai cambiamenti struttu-

rali delle famiglie, alla riduzione delle reti di sostegno.

→ **PROGETTO "ABITARE COLLABORATIVO"**

La Residenza Santa Toscana si trova a ridosso delle mura di Porta Vescovo, un luogo tra i più vivi della zona di Veronetta. Con dimensioni e tipologie che variano dai 42 ai 110 metri quadri, i nove appartamenti rispondono ai criteri di "abitare collaborativo", in cui le persone godono del loro spazio privato in piena autonomia e, allo stesso tempo, possono condividere con il vicinato momenti di aggregazione in ambienti condivisi e vita di quartiere (cohousing partecipato).

Il progetto è orientato a: persone autonome fra i 65 e gli 85 anni, studenti universitari (con priorità per quelli che frequentano i corsi di laurea in medicina, infermieristica, scienze dell'educazione, servizio sociale), famiglie con minori e/o portatori di handicap, persone diversamente abili ma autonome per la vita indipendente, persone in soggiorno temporaneo per affrontare e risolvere delle difficoltà passeggere.

**I SERVIZI DOMICILIARI**

Poter vivere a casa propria in autonomia è il desiderio di tutte le persone, particolarmente quelle anziane che ritrovano all'interno della casa comodità, abitudini e ritmi di vita consolidati.

→ **PROGETTO "ABITARE LEGGERO"**

La residenzialità leggera offre l'opportunità di una "autonomia sostenuta": ogni appartamento è autogestito dai residenti con il sostegno di un'équipe di operatori che garantiscono una costante supervisione sul buon andamento della convivenza e sulla gestione della casa e favoriscono l'integrazione con il contesto sociale. Questo servizio è attivo a San Giovanni Lupatoto per un totale di 9 unità abitative.



L'assistenza domiciliare si rivolge alle persone che si trovano in condizione di parziale o totale non autosufficienza, non più in grado di gestire la propria vita familiare senza aiuto esterno. I servizi erogati si articolano in due gruppi fondamentali di attività.

<p><b>Servizi erogati presso l'abitazione dell'utente</b></p>	<p><i>cura della persona cura della casa sostegno nella vita quotidiana vita di relazione e segretariato sociale</i></p>
<p><b>Attività domiciliare in appoggio ai Centri di Servizio</b></p>	<p><i>cura della persona lavaggio e stiratura della biancheria pedicure parrucchiera / barbiere riabilitazione attività di socializzazione pasti a consumo interno</i></p>

Il servizio di consegna pasti a domicilio consiste nella consegna di un pasto completo al domicilio di persone anziane, adulte o disabili, che, vivendo da sole o prive di sostegni familiari, non sono in grado di prepararsi i pasti autonomamente.

Il servizio, attivo 365 giorni all'anno, prevede la fornitura di pasti in linea calda, consegnati ogni giorno in contenitore termico pronto per essere consumato.



*Da novembre 2020, in relazione alla seconda ondata epidemiologica da Covid-19, è stato avviato un progetto di assistenza domiciliare, in collaborazione con i Comuni di San Giovanni Lupatoto e Verona, per sostenere i cittadini positivi in difficoltà a causa dell'emergenza, privi di una rete familiare o che improvvisamente si sono ritrovati da soli per la positività di altri congiunti.*

*La priorità è stata fornire una risposta adeguata ai bisogni primari della persona. Sono stati formati n. 4 Operatori Socio Sanitari affinché potessero svolgere il servizio in totale sicurezza. Nel 2020 sono state erogate 248,5 ore.*



## L'Organismo di Formazione

### Le autorizzazioni e l'accreditamento

La Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus ottiene l'accreditamento per la Formazione Superiore con Decreto n.180 del 24/02/2003 Di-

rigente della Direzione Regionale Formazione – Regione Veneto, Dott. Pietro Rizza.

Nel 2020 risultano attivi n. 7 corsi di formazione per Operatore Socio Sanitario per un totale di 221 allievi.

Decreto	Corsi avviati	Allievi	Durata	Requisito di accesso	Stato di avanzamento a dicembre 2020
733/2018	3	77	620 ore	Diploma quinquennale conseguito presso un IPS ad indirizzo servizi socio sanitari	I corsi sono stati conclusi nel 2020.
550/2018	2	55	1000 ore	Assolvimento al diritto-dovere all'istruzione e alla formazione	I corsi sono stati conclusi nel 2020.
798/2019	2	59	1000 ore	Assolvimento al diritto-dovere all'istruzione e alla formazione	Conclusa la parte teorica con l'erogazione del modulo professionalizzante in modalità FAD. Previsto l'avvio dei percorsi di tirocinio nel 2021. Gli esami di qualifica sono programmati per il secondo semestre del 2021.
747/2020	1	30	1000 ore	Assolvimento al diritto-dovere all'istruzione e alla formazione	Avvio del corso in dicembre 2020.

*Dal 19 marzo gli allievi hanno potuto usufruire delle lezioni a distanza per un totale di 643 ore, senza interrompere la programmazione. Con il Decreto 747/2020 è stato avviato il primo corso in modalità intensiva che prevede lezioni con i docenti e moduli asincroni predisposti dalla Fondazione Scuola di Sanità Pubblica.*



## La formazione del personale

Il Consiglio di Amministrazione, con Delibera n° 51 del 21/10/2000, ha formalizzato l'avvio dell'impianto organico con la previsione di un budget annuo di 15 ore di formazione pro-capite in orario di servizio. Tale budget orario include anche l'attività dell'équipe, essenziale al monitoraggio costante del Progetto Assistenziale Individuale ed alla conseguente flessibilità dell'organizzazione. Ogni due anni il Consiglio di Amministrazione approva il progetto di formazione elaborato dalle singole Residenze e dal Responsabile della formazione investendo l'1% della spesa del personale evidenziata in bilancio.

*Il programma di formazione del personale ha avuto un arresto ed al 31 dicembre 2020 è stato realizzato solo quanto alla formazione obbligatoria compiuta in gran misura a distanza. Si registrano 6415 ore di attività complessiva, di cui 5955 in orario di servizio. La media annuale dei partecipanti è risultata pari a 782 con una media di 8,20 ore di formazione pro capite.*



## Strategie e politiche

Il miglioramento continuo delle attività riguarda la loro dimensione etica e pratico-strumentale in riferimento all'impatto sociale.

La Fondazione ha individuato nel miglioramento continuo delle proprie attività, 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.

## Ambiti di miglioramento per il prossimo futuro:

### AMBITO SOCIO-SANITARIO

#### **Liberi dalla contenzione**

Va rivisitata la vigente procedura di protezione delle persone affette da demenza individuando strumenti e pratiche di accudimento tali da considerare come scelta limite il contenimento protettivo delle persone cognitivamente compromesse. Inoltre, presso la residenza Arcobaleno sarà avviato un progetto per il monitoraggio degli spostamenti autonomi degli anziani affetti da demenza e la prevenzione del rischio cadute tramite un sistema informatizzato.

**Progetto nutrizione**

Tra le persone più fragili accolte presso le strutture della Fondazione, si possono oggi annoverare coloro che sono affetti da disfagia e problematiche sanitarie che sono esposti al rischio di malnutrizione. Il progetto nutrizionale deve quindi muovere dalle loro esigenze analizzando: la composizione dei menù, la fruibilità delle vivande, la gradevolezza del cibo, il contenuto e la combinazione nutrizionali degli alimenti. Ciò richiede un profondo cambiamento culturale e procedurale di coloro che cucinano gli alimenti e di coloro che li servono in tavola.



**Revisione della terapia farmacologica**

Va formulato ed implementato nel sistema un protocollo che definisca criteri, tempi, metodi e misurazione della revisione della terapia farmacologica prescritta dai medici curanti dei residenti, al fine di monitorare l'efficacia, l'interazione tra farmaci, la tollerabilità ed il costo a carico del SSN e della Fondazione. Inoltre, è in fase di valutazione l'acquisto di un sistema robotizzato per automatizzare il processo di preparazione dei farmaci.

**Autorizzazione e accreditamento di tutti i posti letto di Villa San Giacomo (n° 51 posti) per persone anziane non autosufficienti di primo livello**

Nel 2019 è stata presentata una domanda alla Regione per la trasformazione di n. 16 posti letto per persone anziane autosufficienti oggi presenti nel Centro Servizi, affinché i com-

plexivi n. 51 posti letto diventino per persone anziane non autosufficienti di I livello. Ad oggi, si è ancora in attesa di risposta da parte della Regione Veneto in quanto la domanda dovrà essere valutata dalla specifica commissione tecnica della Regione che, a causa COVID, non si è ancora riunita.

**Progetto "Il Centro Diurno a domicilio"**

La Fondazione Pia Opera Ciccarelli, sensibile ad un ridisegno strutturale e organizzativo della rete dei suoi servizi, soprattutto nell'ottica di un rafforzamento territoriale di assistenza con la domiciliarità, si sta dotando di strumenti innovativi che possono fornire nuove modalità nell'erogazione delle prestazioni nei processi di cura per le famiglie che già oggi usufruiscono del servizio diurno e di coloro che, in futuro, ne faranno richiesta.

**Laboratorio "Beppina Vicenzi" in collaborazione con l'Ospedale San Raffaele di Milano**

L'innovativo modello di teleriabilitazione è finalizzato ad integrare le attività assistenziali e riabilitative tradizionali con quelle erogate tramite soluzioni tecnologiche fruibili dal proprio domicilio. Questo sistema permette di erogare servizi di riabilitazione cognitiva, motoria e logopedica e attività di sostegno psicologico per l'utente e il caregiver, in modalità on-line e off-line.

**Progetto "Abitare domestico sereno"**

Sta giungendo alla fase di completamento e collaudo il progetto per la realizzazione di una piattaforma innovativa per il sharing welfare, progetto di domotica per il servizio domiciliare, in parte finanziato dal bando della Fondazione Cariverona. Il progetto si propone di realizzare una piattaforma informativa in cloud che consentirà la progettazione, l'erogazione e la valutazione di sofisticati modelli di servizio sul territorio, pensati per rispondere ai bisogni degli anziani e delle loro famiglie.

**Nuove progettualità**

Nel settembre 2020 è stata avviata una ricerca di progettualità nuove per la realizzazione di strutture innovative a San Giovanni Lupatoto e Verona nell'ottica della residenzialità leggera, più aderenti alle nuove esigenze assistenziali, sullo stimolo del PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza).

## AMBITO DELLE RISORSE UMANE

### **Ricerca personale infermieristico**

La carenza di infermieri in Veneto è un tema da tempo al centro dell'attenzione tanto delle associazioni di categoria delle strutture socio-sanitarie quanto dei sindacati e della Regione stessa. La Fondazione Pia Opera Ciccarelli sta collaborando con UNEBA (Unione Nazionale Istituzioni e Iniziative di Assistenza Sociale) e CEI (Conferenza Episcopale Italiana) per individuare alcune reti con cui avviare forme di reclutamento diretto di infermieri nei paesi fuori dall'Unione Europea.

### **Welfare aziendale**

Il progetto, avviato da tre anni, si va implementando con ulteriori forme di agevolazioni economiche, nel rispetto della normativa di settore. Il sistema ha garantito il godimento dell'intero premio di produttività a tutto il personale anche nel 2020.

### **Progetto Lean**

Il progetto ha l'obiettivo di migliorare e ottimizzare i percorsi assistenziali utilizzando una serie di tecniche per la gestione dei processi operativi con lo scopo di aumentare il valore percepito dall'utente finale e garantire una riduzione sistematica degli sprechi che possono generarsi durante i processi stessi.

## AMBITO AMBIENTALE

### **Cantieri e ristrutturazioni**

I lavori di ristrutturazione per il miglioramento antisismico della scuola dell'infanzia e degli uffici amministrativi sono stati avviati nel mese di agosto 2020 contando sulla chiusura della scuola e sullo smart working utilizzato da tutte le figure professionali. I lavori della scuola sono terminati a metà settembre; quelli degli uffici, invece, ad aprile 2021.

Nel marzo 2021 è stata sottoscritta la convenzione con la Regione Veneto per l'avvio dei lavori di miglioramento antisismico del piano terra del Centro Servizi Mons. Ciccarelli per i quali la Regione ha concesso uno specifico finanziamento. Al riguardo si è provveduto ad approvare i progetti e ad affidare i lavori.

### **Risparmio energetico**

Continua l'azione di analisi energetica dei fab-



bricati al fine di adottare le migliori strutturali ed impiantistiche necessarie allo scopo.

### **Impatto ambientale**

La Fondazione produce una notevole quantità di rifiuti determinati in particolare dall'uso di prodotti monouso per l'igiene delle persone non autosufficienti ed incontinenti. In Italia alcune aziende stanno trattando questi materiali nell'ambito di processi di economia circolare che la Fondazione si impegna ad approfondire. Va inoltre ridotto, fino alla eliminazione, il monouso di plastica impiegato nel settore ristorazione e sanitario. Va pure implementato l'acquisto di detersivi e detergenti ecocompatibili per l'igienizzazione degli ambienti di vita.

## AMBITO ECONOMICO - GESTIONALE







### **Accountability**

È a buon punto lo studio di un sistema informatizzato di business intelligence (sistema di organizzazione dei dati) con la conseguente analisi strutturata di tutti i dati a disposizione, ai fini della sostenibilità economica e della migliore misurazione dell'impatto sociale dell'operato della Fondazione nel suo complesso. Questi sistemi sono infatti strumenti necessari per la progettazione e la riprogettazione di ogni attività, in continuità con la propria mission.

### **Comunicazione**

L'implementazione del sistema comunicativo va strettamente collegato al progetto di fundraising (avviato dalla Fondazione col "Fondo Monsignor Ciccarelli") finalizzato ad assicurare servizi anche a quelle persone che non sono in grado di sostenerli economicamente.

## Strategie e politiche per lo sviluppo sostenibile

	Obiettivo	Azione dell'ente
	Sradicare la povertà in tutte le sue forme e ovunque nel mondo	<b>Fondo Mons. Ciccarelli</b> per dare una speranza concreta agli anziani del territorio che vivono situazioni gravi di necessità. Nel 2020 sono state sostenute attività (pasti domiciliari, servizi residenziali, assistenza ospedaliera, sussidio ospiti e spese funerarie) per un totale di € 13.430,00.
	Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare l'alimentazione e promuovere l'agricoltura sostenibile	Consegna pasti a domicilio. <b>Progetto nutrizione e idratazione</b> per prevenire, individuare tempestivamente e trattare la malnutrizione riducendo il ricorso alla somministrazione di prodotti industriali e utilizzando con regolarità legumi e semi oleosi.
	Garantire una vita sana e promuovere il benessere di tutti a tutte le età	Gestione dell'emergenza sanitaria e dell' <b>impatto della pandemia</b> nei servizi residenziali, semi-residenziali e domiciliari. Promozione di iniziative e progetti trasversali di <b>intergenerazionalità</b>
	Garantire un'istruzione di qualità inclusiva ed equa e promuovere opportunità di apprendimento continuo per tutti	Piano di <b>formazione interna</b> per lo sviluppo di conoscenze, abilità e competenze del personale. <b>Promozione di percorsi formativi per Operatori Socio Sanitari</b>
	Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'autodeterminazione di tutte le donne e ragazze	La Fondazione impiega al <b>90% donne</b> che rivestono anche ruoli di responsabilità e coordinamento. Non si riscontra un divario retributivo di genere.
	Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena occupazione e il lavoro dignitoso per tutti	<b>Controllo di gestione</b> e attenzione manageriale alla sostenibilità dell'Ente, nel pieno rispetto del Codice Etico
	Ridurre le disuguaglianze all'interno dei e fra i Paesi	Favorire l'integrazione di <b>professionisti provenienti da altri Paesi</b> attraverso la stipulazione del contratto di lavoro. Nel 2020 il 10% del personale non ha la cittadinanza italiana.
	Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili	Promozione di iniziative quali il servizio di <b>assistenza domiciliare</b> rivolto a cittadini positivi al <b>Covid-19</b> , progetti per la vita indipendente ( <b>co-housing e residenzialità leggera</b> ), l'apertura in sicurezza dell'area giochi del Centro Servizi Mons. Ciccarelli.
	Garantire modelli di consumo e produzione sostenibili	Attenzione particolare alla scelta di <b>fornitori del territorio</b> che lavorano con filiere sostenibili ed etiche, nel pieno rispetto del Codice Etico. Partecipazione ai <b>gruppi di acquisto</b> promossi da ADOA
	Adottare misure urgenti per combattere i cambiamenti climatici e le loro conseguenze	<b>Raccolta differenziata dei materiali di scarto</b> con una particolare attenzione ai prodotti monouso per l'igiene delle persone non autosufficienti ed incontinenti. Azione attiva per aumentare la <b>digitalizzazione dei processi</b> e ridurre gli sprechi correlati.
	Rafforzare le modalità di attuazione e rilanciare il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile	Consolidamento e incremento di una <b>rete di legami con tutti gli stakeholder</b> volta ad incrementare il capitale umano, relazionale ed economico per rafforzare e mettere in atto azioni ed interventi condivisi.



Governance ed organizzazione

**Consiglio di Amministrazione**

Falchetto C. (Presidente), Bozzola M., Zavateri G., Galeotto S., Trettene M.

**DIREZIONE GENERALE  
STRUTTURA ORGANIZZATIVA  
BILANCIO E CONTROLLO DI GESTIONE  
PRIVACY**  
(D.Lgs. 196/03-reg. Ue 679/2016)  
(E. Elio)

**Direttore Sanitario**  
(M. Barbetta)

**Resp. funzioni per la  
Sicurezza del Paziente**  
(S. Rigoni)

**Direzione Gestione Qualità,  
Controllo  
Ricerca e Sviluppo  
Sicurezza e salute sul lavoro**  
(D.lgs. 81/08)  
**HACCP (R. CE 852/ 04)**  
(S. Cacciatori)

**Sett. Informatico e Qualità**  
(G. Cailotto)

**Sett. Patrimonio/Ambiente**  
(Maffazioli M., L. Feder, P. Verdolin)

**Sett. Gestione Qualità  
Residenze/Servizi**  
(N. Salvoro)

**Sett. S.P.P. e Qualità**  
(M. Rigodanza, S. Melis)

**Direzione Amministrativa, Budget Spesa  
Risorse Umane, Formazione, Resp. Sociale**  
(E. Elio)

**Direzione Servizi Istituzionali, Budget Entrate, Marketing,  
U.R.P. Raccolta Fondi Mons. Ciccarelli**  
(D. Marte)

**Responsabile  
Amministrativo**  
(M. Gamberoni)

**Sett. Formazione**  
(L. Perlati)

**Ufficio budget di spesa,  
Controllo di gestione,  
Contabilità e Inventario**  
(S. Piccoli)

**Ufficio Gestione  
Retribuzione e Pratiche  
del personale**  
(T. Savoncelli)

**Settore Lavanderia  
Guardaroba**  
(C. Ferronato)

**Settore  
Ristorazione**  
(S. Isoli)

**Area Nord  
Settore Accoglienza/Contratti  
Residenti/domiciliari**  
(V. Passuello)

**Area Sud  
Settore Accoglienza/Contratti  
Residenti/domiciliari**  
(G. Falsiroli)

**Area Nord  
(V. Adami) p.a.i.  
(S. Possente) org  
(D. Taraso) sanit.**

**Area Casa serena  
C. Diurno A. forti  
Serv. Domiciliare**

**Area Villa S. Giacomo  
Serv. Domiciliare  
(A. Bassi)**

**Area Barbarani  
C. diurno G. Cristofori  
(S. Vicentini)**

**Area Sud  
(L. Belligoli) p.a.i.  
(N. Tudorache) org  
(S. Rigoni) sanit.**

**Area Mons. Ciccarelli  
(G. Bljusovich, A. Freddo,  
P. Soffiati, M. Feder, D. Florio)**

**Area Policella, Casa del Sorriso,  
Serv. Domiciliare (U.Massella)**

**Area Casa Ferrari, Villa Italia  
(S. Righetti, M. De Marchi)**

**Serv. Domiciliare VR e SGL  
(N. Braggio)**

**Area Ch. Manzoni Serv.  
Domiciliare (L. Perazzani)**



## Sistema di gestione dei rischi e certificazioni

La Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS ha individuato nelle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI ISO 45001:2018 le linee guida a cui conformare tutte le scelte orientate alla qualità e alla responsabilità sociale, sensibilizzando e coinvolgendo in tale processo i propri stakeholder. Si tratta di:

- UNI EN ISO 9001:2015 **"Sistema di gestione della Qualità"**, certificazione ottenuta il 02/09/2003.  
Certificato con validità dal 02/09/2018 sino al 02/09/2021;
- UNI ISO 45001:2018 **"Sistema di Gestione della Sicurezza"**, certificazione ottenuta il 31/12/2019. Certificato con validità dal 31/12/2019 sino a 05/11/2022.

### POLITICA PER LA QUALITÀ

L'azione della Fondazione è indirizzata dallo Statuto a promuovere sempre la centralità della persona umana, in coerenza alla visione cristiana dell'uomo e della società che emerge dal Vangelo, dai documenti della Chiesa e dalle indicazioni dei Vescovi.

La Fondazione, inoltre, si propone di percorrere vie innovative di servizio alla persona, in adesione all'evoluzione della normativa nazionale e regionale in tema di welfare.



### POLITICA PER LA SALUTE E LA SICUREZZA SUL LAVORO

La Direzione si propone di tradurre il suo impegno nel salvaguardare la sicurezza e la salute dei lavoratori in scelte operative mediante la condivisione di specifici progetti educativo/assistenziali in modo che tutta la struttura organizzativa della Fondazione partecipi, se-

condo le proprie attribuzioni e competenze, al raggiungimento degli obiettivi di sicurezza assegnati affinché:

1. fin dalla fase di definizione di nuove attività, o nella revisione di quelle esistenti, gli aspetti della sicurezza siano considerati contenuti essenziali;
2. tutte le attività siano gestite con l'obiettivo di prevenire incidenti, infortuni e malattie professionali.
3. il Sistema di Gestione della Sicurezza venga regolarmente riesaminato allo scopo di attivare un percorso di miglioramento continuo del sistema stesso e dei risultati raggiunti;
4. siano rispettate tutte le leggi e regolamenti vigenti, formulate procedure e ci si attenga agli obiettivi aziendali individuati;
5. i luoghi di lavoro, i metodi operativi e gli aspetti organizzativi siano realizzati in modo da salvaguardare la salute dei lavoratori, i beni aziendali, i terzi, la comunità con cui la Fondazione opera;
6. tutti i lavoratori siano formati, informati e sensibilizzati per svolgere i loro compiti in sicurezza e per assumere le loro responsabilità in materia di Salute e Sicurezza sul lavoro;
7. l'informazione sui rischi aziendali sia diffusa a tutti i lavoratori e la formazione degli stessi sia effettuata ed aggiornata con specifico riferimento alla mansione svolta;
8. tutti i lavoratori siano regolarmente coinvolti e consultati, anche attraverso i loro rappresentanti per la sicurezza;
9. si faccia fronte con rapidità, efficacia e diligenza a necessità emergenti nel corso delle attività lavorative;
10. siano promosse la cooperazione tra le varie risorse della Fondazione e la collaborazione con gli enti esterni preposti.

### POLITICA PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

La Fondazione ha sviluppato e mantiene attivo e aggiornato il sistema per la gestione della responsabilità sociale in conformità ai requisiti della norma SA8000:2014. Pertanto, identifica come obiettivi centrali e prioritari:

- rispetto dei requisiti etici definiti nella norma SA8000 e nelle convenzioni ILO;

- il continuo rapporto/dialogo con la comunità nell'interesse degli stakeholder interni ed esterni;
- l'etica del rapporto con i propri dipendenti, considerati una risorsa fondamentale e una ricchezza della Fondazione;
- la sempre maggiore attenzione nella scelta dei propri Fornitori e nel controllo della catena di fornitura, in modo da estendere la filosofia del rispetto del dipendente e dell'utente.



## **CODICE ETICO E MODELLO ORGANIZZATIVO DI GESTIONE E CONTROLLO (D. LGS. 231/2001 E SS.MM.II.)**

La Fondazione Pia Opera Ciccarelli è dotata di un codice etico e di un modello organizzativo di gestione e controllo (D. Lgs. 231/2001 e ss.mm.ii.). L'approvazione dell'ultimo aggiornamento è con delibera del CDA n. 37 del 02/07/2019.

L'etica, la trasparenza, la correttezza nei rapporti con gli utenti e con qualsiasi altro soggetto costituiscono valori fondanti e irrinunciabili per la Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS, che trovano espressione particolare ed estesa nel Codice Etico e nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, due documenti importanti che la Fondazione ha adottato sulla scorta del D. Lgs. 231/2001, atto normativo che ha introdotto per la prima volta in Italia la responsabilità in sede penale degli Enti, per alcuni reati commessi nell'interesse o a vantaggio degli stessi, da persone che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o Direzione dell'Ente.

Il Codice Etico è un documento che contiene ed esplicita i valori, i diritti, i doveri e le responsabilità della struttura nei confronti di tutti gli stakeholder, i portatori di interesse (residenti/utenti e loro famiglie, dipendenti, collaboratori, fornitori, pubbliche amministrazioni, ecc.), principi che sono puntualmente espressi e ai quali sono chiamati ad attenersi tutti coloro che cooperano con la Fondazione, a qualsiasi titolo e per qualsivoglia ragione.

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, invece, sintetizza tutte le procedure da adottare sul piano organizzativo e gestionale, in particolare per evitare la commissione di reati che comportano responsabilità amministrativa, in base ai principi del Codice etico. Lo stesso documento contiene anche tutte le indispensabili procedure di controllo e verifica per garantire la corretta applicazione di tutte le norme interne.



## **Attività di prevenzione e gestione emergenza sanitaria Covid-19**

Dal febbraio 2020 lo scenario nazionale e internazionale è stato caratterizzato dalla rapida e funesta diffusione del virus Covid-19 e dalle conseguenti misure restrittive volte al suo contenimento. L'inatteso e repentino emergere dell'emergenza pandemica ha indotto la Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS ad operare con tempestività chiudendo subito le strutture a familiari e visitatori col solo scopo di salvaguardare la salute dei residenti.

Purtroppo, nonostante la pronta adozione di specifici protocolli e procedure atti a garantire la salute della comunità, il virus ha raggiunto alcuni dipendenti e residenti. La pronta e prolungata decisione di chiudere le strutture

ha comportato una rilevante diminuzione dei posti letto occupati e quindi dei ricavi dell'ente che, nel contempo, ha dovuto sopportare rilevanti oneri soprattutto per l'acquisto di dispositivi di protezione individuale.

**Impatto della pandemia sui Servizi Residenziali, Semi-residenziali e Domiciliari**  
**Gestione dei casi di positività al tampone SARS-CoV-2**

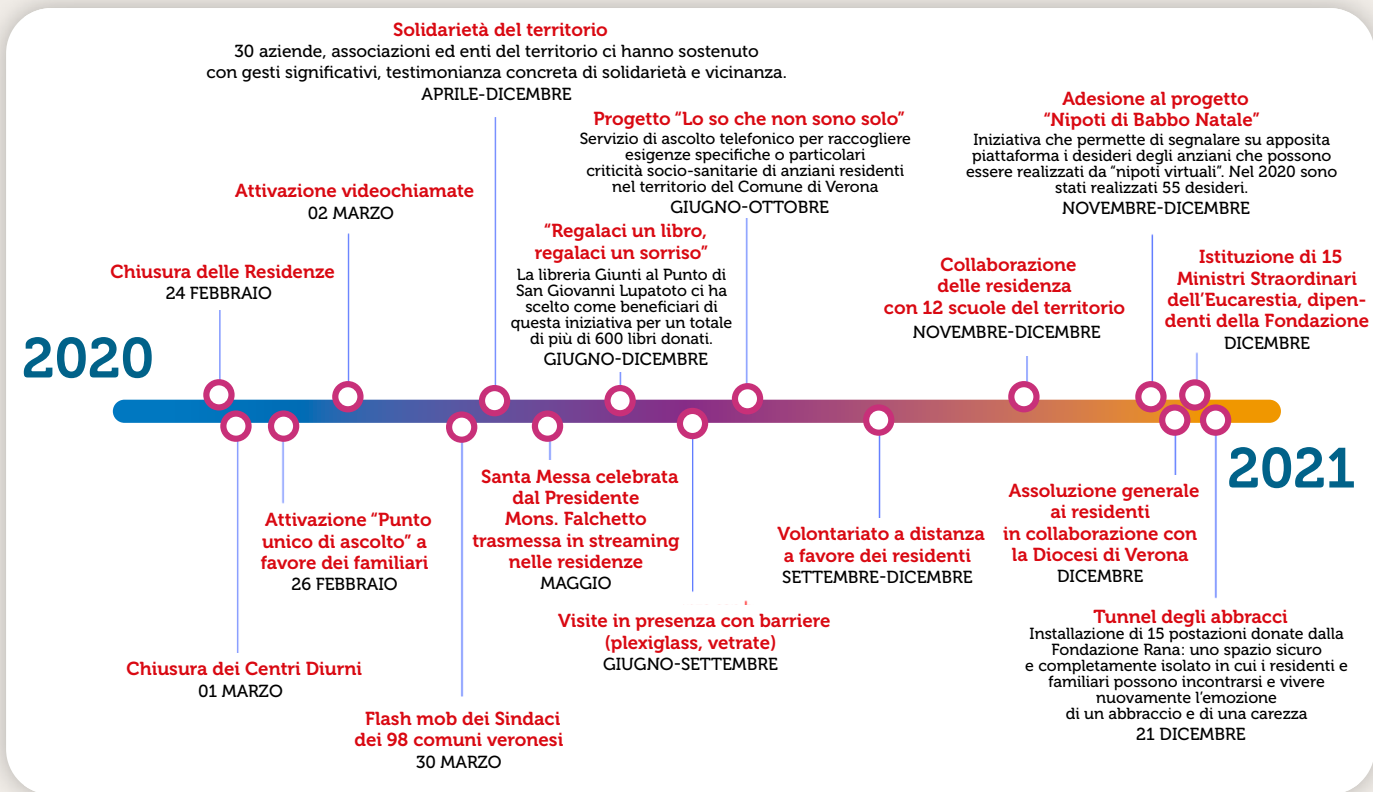
Numero tamponi eseguiti ai residenti	5.657
Numero tamponi eseguiti al personale	9.697
<b>Totale</b>	<b>15.354</b>

Residenti positivi al Covid-19	Centro Servizi Mons. Ciccarelli	77
	Residenza Casa Ferrari	0
	Residenza Villa Italia	11
	Centro Servizi Policella	36
	Residenza Casa del sorriso	2
	Centro Servizi Cherubina Manzoni	47
	Centro Servizi Casa Serena	109
	Residenza Villa San Giacomo	22
	RSA Berto Barbarani	1
<b>Totale</b>	<b>305</b>	

Personale positivo al Covid-19	Addetto lavanderia/guardaroba	3
	Addetto pulizie	2
	Amministrativo	1
	Educatore	2
	Fisioterapista	1
	Infermiere	22
	Odontotecnico	1
	Operatore Socio Sanitario	169
	Operatore dei servizi domiciliari	2
	Parrucchiera	2
	Medici	1
<b>Totale</b>	<b>206</b>	

Numero residenti deceduti con Covid-19	Centro Servizi Mons. Ciccarelli	28
	Residenza Casa Ferrari	0
	Residenza Villa Italia	2
	Centro Servizi Policella	11
	Residenza Casa del sorriso	0
	Centro Servizi Cherubina Manzoni	7
	Centro Servizi Casa Serena	41
	Residenza Villa San Giacomo	5
	RSA Berto Barbarani	1
<b>Totale</b>	<b>95</b>	

Attività per contrastare l'isolamento di residenti e utenti



**Progetto nutrizione e idratazione**

Il progetto è stato avviato nel 2019 con uno studio pilota alla Residenza Arcobaleno dopo aver individuato tra i residenti quelli affetti da malnutrizione, in particolare associata a disfagia, ed elaborato un menù che comprendesse quotidianamente pietanze integrate con legumi e semi oleosi con una conseguente riduzione del ricorso alla somministrazione di prodotti industriali (processed food).

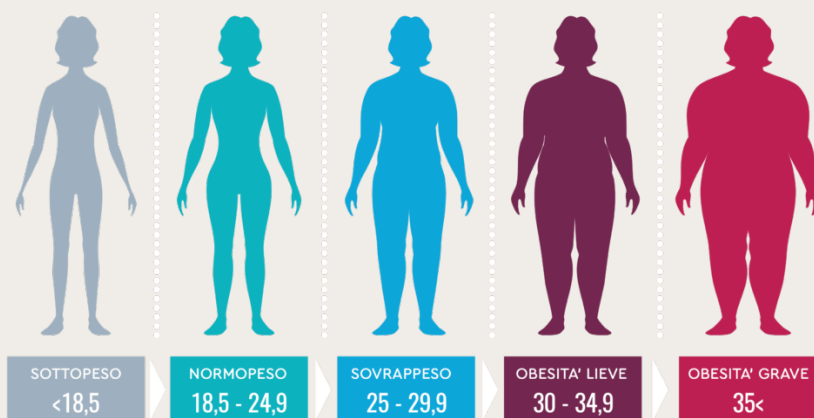
Lo studio sul campo è iniziato ad ottobre 2019 ed è stato coinvolto nelle dinamiche innescate dalla pandemia che hanno portato all'introduzione di merende ipercaloriche ed iperproteiche, fondamentali per contrastare la riduzio-

ne di introito calorico e proteico determinati dall'inappetenza generata dal Covid-19.

L'impatto sullo stato di salute generale e su quello nutrizionale è stato monitorato considerando l'andamento del BMI (Body Mass Index), del MUST (Malnutrition Universal Screening Tool) e, dove necessario, del MNA (Mini Nutritional Assessment). Inoltre, sono stati posti in essere monitoraggi alimentari con scheda apposita.

*Di seguito i valori medi mensili determinati dal calcolo del BMI di tutti i residenti della Fondazione, prendendo in considerazione 7.675 rilevazioni.*

Mese	Valore medio BMI
Gennaio	23,1
Febbraio	22,9
Marzo	22,5
Aprile	22,7
Maggio	22,8
Giugno	22,7
Luglio	22,9
Agosto	22,8
Settembre	22,9
Ottobre	23,2
Novembre	23,2
Dicembre	23,0



**Solidarietà del personale**

Sin dai primi giorni tutto il personale ha raccolto con prontezza e generosità l'invito a fronteggiare insieme, uniti, l'emergenza sanitaria Covid-19. In questo contesto tutti gli operatori di qualsiasi professionalità hanno fatto fino in fondo il proprio dovere e spesso molto di più.

- 30 professionisti tra operatori socio-sanitari, infermieri e educatori non hanno lesinato il loro aiuto generoso in contesti Covid per soccorrere i colleghi colpiti dal virus e garantire i

regolari ritmi della vita quotidiana ai residenti non autosufficienti.

- Donazione di 2.300 ore tra ferie, permessi per riduzione orario di lavoro (ROL) e Banca Ore per un valore di € 35.500. Le risorse raccolte sono state immediatamente messe a disposizione per contribuire alle spese per l'acquisto dei dispositivi di protezione individuali, necessari per garantire la continuità dell'assistenza nei servizi residenziali e domiciliari.

**Comunicazione e relazione con i familiari e il territorio**

Anche in questa situazione di emergenza sanitaria, la Fondazione ha ritenuto doveroso mettere in atto una comunicazione il più possibile completa, puntuale e trasparente attraverso l'uso del digitale e dei social media, offrendo l'opportunità di restare vicini in un momento di inevitabile distanza.

- 50 comunicati e report per condividere le azioni messe in atto per contrastare la diffusione del virus, le attività a favore di residenti e familiari, i numeri dei contagi e i calendari dei test di controllo
- 8 incontri a distanza con la Direzione rivolti a familiari e amministratori di sostegno per la condivisione delle strategie adottate dalla Fondazione
- 9.000 videochiamate dei residenti ai propri cari
- 7.000 visite in presenza con barriere (vetrate, plexiglass, tunnel degli abbracci)

- 7.000 telefonate provenienti dal "Punto unico di ascolto" durante il periodo dell'isolamento stretto per condividere le condizioni dello stato di salute dei residenti
- 20 comunicati stampa
- 177 articoli pubblicati su carta e web
- 90.000 visualizzazioni al mese di pagine web (sito istituzionale e social media)



**Fornitura di dispositivi di protezione individuale e altri strumenti necessari**

Al fine di garantire la sicurezza degli ambienti della Fondazione e di rispettare le indicazioni normative riguardanti la prevenzione del contagio, durante l'anno 2020 sono stati acquistati e distribuiti rilevanti quantità di dispositivi di

protezione individuale. Qui di seguito si riporta una tabella descrittiva dello sforzo compiuto per affrontare in maniera adeguata i rischi connessi alla pandemia:

Voci di spesa	Dettaglio	Costo
Informazione, formazione e addestramento		€ 128.300,00
Dispositivi di protezione individuale (DPI)	750.000 guanti	€ 110.190,69
	345.000 tute e camici	€ 751.045,77
	95.000 facciali filtranti FFP2	€ 215.877,61
	200.000 mascherine chirurgiche	€ 134.040,70
	35.500 cuffie	€ 5.601,41
	51.000 copriscarpe	€ 7.312,92
	560 visiere	€ 6.467,12
	900 occhiali protettivi	€ 6.810,56
Disinfettanti		€ 17.756,66
Termometri		€ 8.292,59
Sanificazione/disinfezione ambienti		€ 10.576,18
Barriere in plexiglass		€ 9.151,22
Smartworking		€ 11.963,99
Sacchetti idrosolubili per divise		€ 4.575,00
Polizza di assistenza sanitaria integrativa (Unisalute)		€ 65.919,00
Sorveglianza sanitaria		€ 23.204,50
<b>Totale</b>		<b>€ 1.517.085,90</b>

# Analisi di materialità

## Metodologia adottata per la materialità

L'attività di Fondazione Pia Opera Ciccarelli è complessa e, come tale, il suo impatto si dispiega su numerosi e svariati ambiti. Per questo motivo, una fase fondamentale nella redazione del presente bilancio sociale ha riguardato l'individuazione dei temi "materiali", ovvero delle tematiche che vengono ritenute maggiormente rilevanti da parte della governance e degli stakeholder.

L'analisi della materialità dei temi è un passaggio fondamentale per una rendicontazione di qualità 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 eco-

nomico, umano, relazionale, ambientale e/o spirituale – è rilevante.

*L'analisi di materialità è stata compiuta in tre fasi:*

1. Individuazione 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).
2. Erogazione di un questionario online, mediante il quale 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 in ordine alla rilevanza dei temi su una scala da 10 (molto rilevante) a 1 (irrilevante). Questa fase di coinvolgimento interno ed esterno ha coinvolto, nel dettaglio:

Stakeholder	Numero risposte ricevute
Utente/Cliente	8
Lavoratore	8
Fornitore	3
Finanziatore	2
Familiare degli utenti/Ads	2
Componente CdA	4
Rappresentante di ente pubblico	4
Rappresentante di ente ecclesiastico	3
Consulente	1
Volontario	8
Direttore	3
Rappresentante di ente partner, ass. di categoria	3
<b>Totale</b>	<b>49</b>

3. Predisposizione della matrice di materialità e condivisione della stessa tra gruppo di lavoro del Dipartimento di Economia Aziendale e rappresentanti di Fondazione Pia Opera Ciccarelli, al fine di chiarire eventuali dettagli.

*I temi materiali sono i seguenti, collocati poi nella matrice di materialità:*

1. Accessibilità dei servizi
2. Attenzione alla dimensione spirituale della persona
3. Attualizzazione del carisma nei bisogni



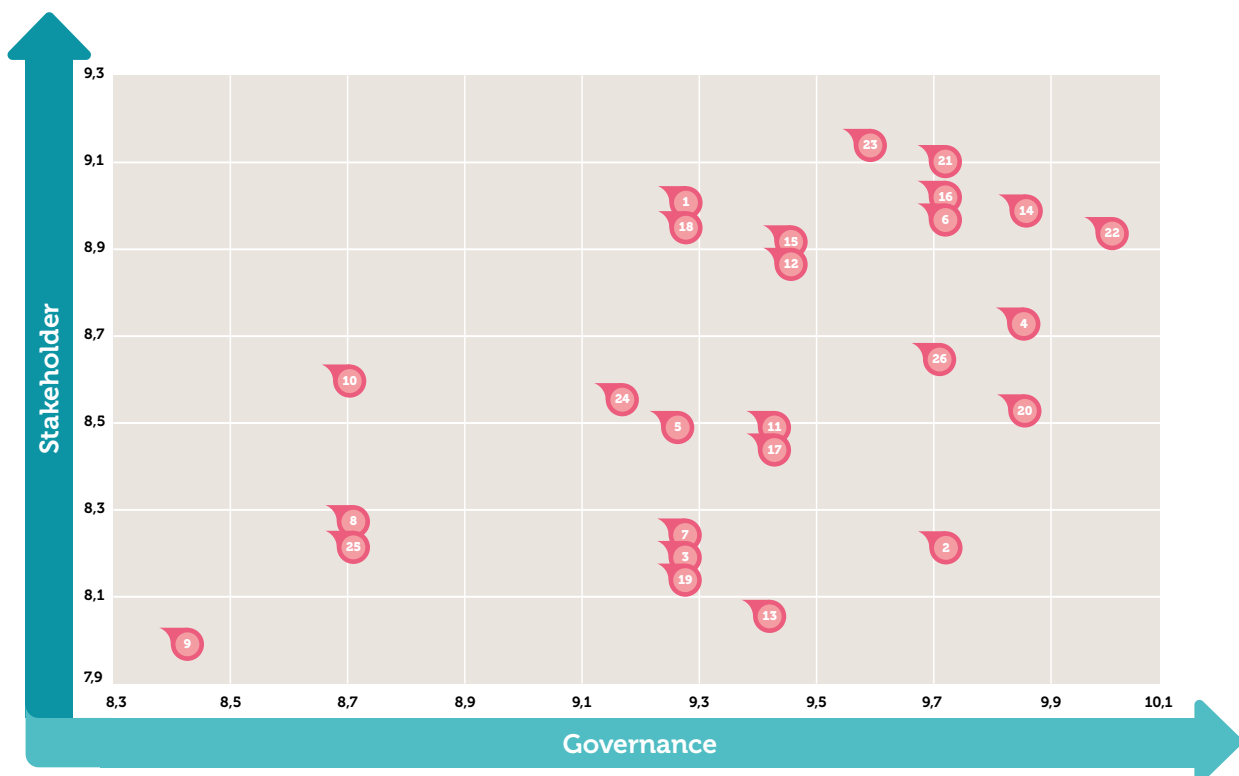
4. Benessere degli ospiti/utenti
5. Benessere del lavoratore
6. Coerenza e testimonialità del carisma/dei valori
7. Comunicazione (interna ed esterna) efficace
8. Costruzione/promozione di reti e partnership
9. Creazione di opportunità lavorative
10. Fidelizzazione dei volontari
11. Governance preparata e consapevole
12. Innovazione nei servizi
13. Processi decisionali partecipativi (coinvolgimento dipendenti e volontari nelle scelte)
14. Promozione attiva della dignità della persona
15. Promozione della cultura della cura
16. Qualità dei servizi erogati
17. Rapporti positivi con gli enti pubblici
18. Reputazione dell'ente
19. Rispetto degli equilibri economico-finanziari e patrimoniali
20. Rispetto delle norme e delle condizioni contrattuali
21. Salute, igiene e sicurezza degli ambienti
22. Salvaguardia dei diritti della persona



23. Sviluppo di relazioni di comunità
24. Trasparenza e anticorruzione
25. Uso responsabile delle risorse ambientali
26. Valorizzazione e formazione delle risorse umane

La matrice di materialità è stata, quindi, usata - unitamente alla mappa dell'impatto - per vagliare gli indicatori più idonei a descrivere l'impatto di Fondazione Pia Opera Ciccarello in termini di capitale economico, umano, relazionale, ambientale e spirituale. Inoltre, la matrice di materialità può essere usata dalla governance come un utile strumento per allineare la propria visione strategica alle esigenze degli stakeholder, in una logica di engagement e di impatto.

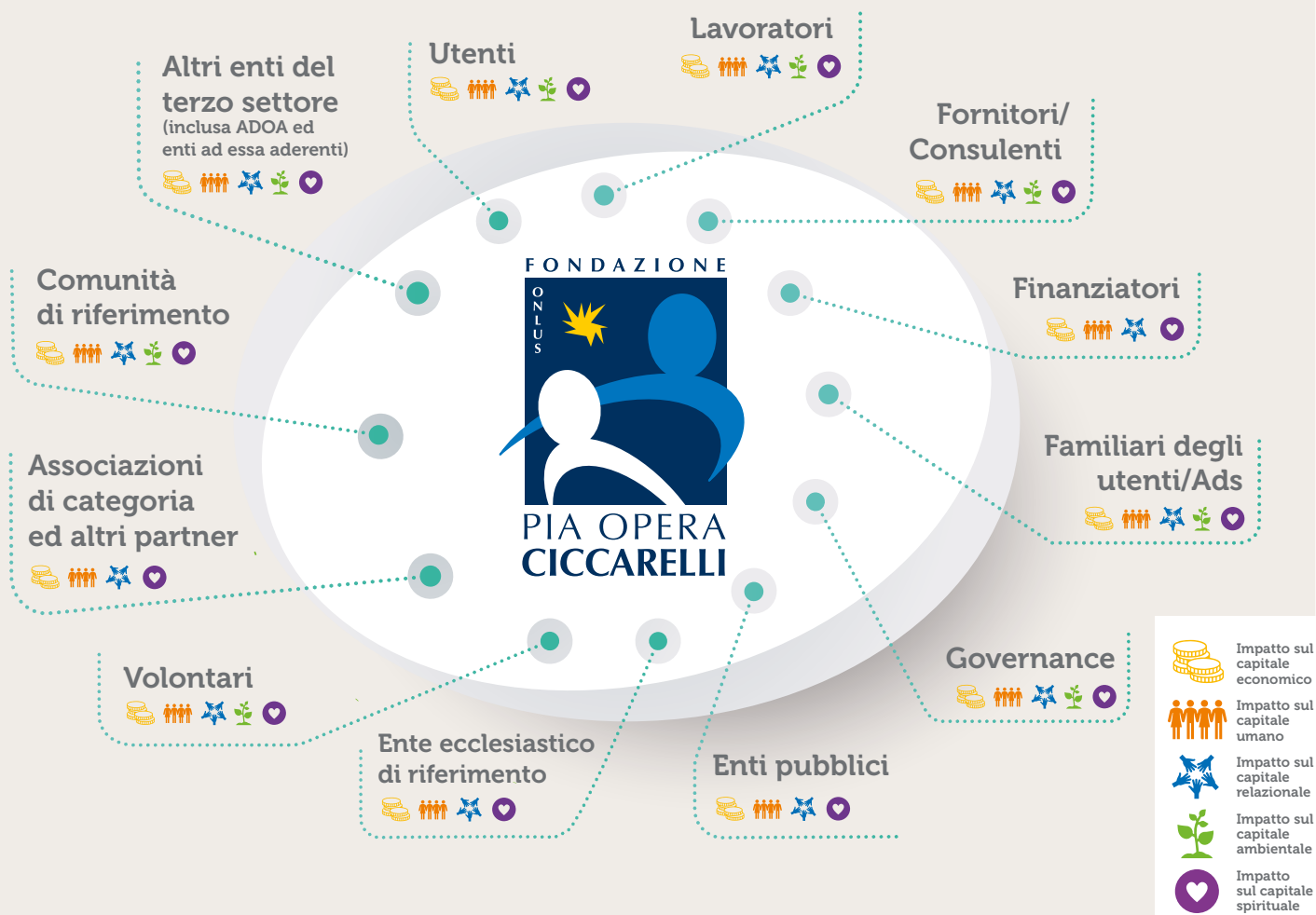
## Matrice di materialità



# 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

	Capitale economico	Capitale umano	Capitale relazionale	Capitale ambientale	Capitale spirituale
<b>Utenti (di servizio sociale socio-sanitario/ educativo)</b>	<i>Utilizzo efficace delle remunerazioni connesse ai servizi svolti e delle erogazioni liberali ricevute</i>	<i>Stimolazione culturale connessa ai servizi residenziali, semi-residenziali e domiciliari</i>	<i>Consolidamento e attivazione relazionale connessa al Progetto Educativo Assistenziale e al Progetto Assistenziale Individuale</i>  <i>Costante miglioramento 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</i>	<i>Effetti connessi alla scelta di prodotti e servizi a basso impatto ambientale e alla corretta gestione e manutenzione degli spazi a disposizione</i>  <i>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</i>	<i>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</i>  <i>Accompagnamento degli utenti nei percorsi di fine vita per una conclusione dignitosa dell'esperienza terrena</i>
<b>Lavoratori</b>	<i>Remunerazione del lavoro svolto</i> <i>Misure di welfare aziendale volte a fornire servizi ed incentivi al personale al fine di migliorarne la vita privata e lavorativa</i>	<i>Aumento di competenze e soft skills, connesse ai piani formativi sviluppati, per la crescita professionale e personale</i>	<i>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</i>	<i>Costante sensibilizzazione alla riduzione dei rifiuti, al riciclo e al risparmio energetico nello svolgimento del lavoro quotidiano</i>  <i>Effetti connessi alla corretta manutenzione delle strutture e degli spazi comuni</i>	<i>Cura della dimensione spirituale della persona grazie all'inserimento di percorsi di riflessione sul carisma all'interno dell'attività lavorativa e formativa</i>
<b>Fornitori/ Consulenti</b>	<i>Remunerazione dei servizi svolti o delle forniture erogate</i>	<i>Impatti occupazionali dovuti al fatturato generato dai rapporti commerciali con la Fondazione Pia Opera Ciccarelli</i>	<i>Creazione di relazioni consolidate e partnership che possano garantire un "valore aggiunto" che va oltre al legame commerciale</i>	<i>Scelte orientate alla riduzione dell'impatto ambientale e costante sforzo per una contaminazione coerente verso i fornitori</i>	<i>Condivisione dei valori e dei principi contenuti nel codice etico</i>
<b>Finanziatori/ Donatori</b>	<i>Utilizzo corretto, trasparente e rendicontato delle risorse messe a disposizione</i>	<i>Aumento delle conoscenze sui bisogni delle persone fragili e sulle modalità gestionali degli enti del terzo settore attraverso un dialogo costante</i>	<i>Mantenimento di rapporti continuativi con i finanziatori e i donatori, in un'ottica di collaborazione e condivisione delle progettualità</i>		<i>Condivisione dei valori e dei principi contenuti nel codice etico</i>
<b>Familiari degli utenti/ Ads</b>	<i>Utilizzo efficace delle remunerazioni connesse ai servizi svolti e delle erogazioni liberali ricevute</i>	<i>Aumento delle conoscenze diffuse e basilari riguardanti la cura dell'anziano e della persona fragile attraverso attività relazionali ed informative a distanza</i>	<i>Supporto alla famiglia nella gestione delle problematiche connesse all'anzianità, alla fragilità e all'isolamento dovuto alle misure di contenimento dell'emergenza sanitaria in atto, con effetti significativi in termini di partecipazione e inclusione nella vita di residenti e utenti</i>  <i>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</i>	<i>Contaminazione positiva connessa alla condivisione di scelte di acquisto responsabili per i servizi</i>  <i>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</i>	<i>Inclusione e condivisione etica del progetto di vita del proprio caro</i>  <i>Accompagnamento degli utenti e dei loro familiari nei percorsi di fine vita per una conclusione dignitosa dell'esperienza terrena</i>

	Capitale economico	Capitale umano	Capitale relazionale	Capitale ambientale	Capitale spirituale
<b>CdA/governance</b>	<i>Utilizzo efficace del tempo e delle professionalità donate dai componenti alla Fondazione</i>	<i>Aumento di competenze e soft skills sul tema delle fragilità connesse alla composizione delle strategie aziendali</i>	<i>Costruzione di relazioni positive all'interno delle comunità in cui la Fondazione opera</i>	<i>Contaminazione positiva connessa a scelte responsabili, in linea con il Codice Etico</i>	<i>Contaminazione valoriale positiva connessa all'approfondimento del carisma e alla ricerca del corretto modo di concretizzarlo</i>
<b>Enti pubblici</b>	<i>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</i>	<i>Apporto di una visione olistica volta alla valorizzazione della persona fragile e dei suoi bisogni</i>	<i>Impatti diffusi e consolidati sulla comunità derivanti da un rapporto continuativo con gli enti pubblici, collaborazione operativa e condivisione delle progettualità</i>		<i>Diffusione del carisma originario attraverso l'esemplarità e il modus operandi del lavoro quotidiano</i>
<b>Ente ecclesiastico di riferimento</b>	<i>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</i>	<i>Condivisione di informazioni e competenze connesse ai temi della cura della fragilità</i>	<i>Impatti diffusi e consolidati sulla comunità derivanti da un rapporto continuativo con gli enti ecclesiastici, collaborazione operativa e condivisione delle progettualità</i>		<i>Condivisione dei valori e del carisma di riferimento dell'Ente</i>
<b>Volontari</b>	<i>Utilizzo efficace e programmato del tempo donato in coerenza con la mission</i>	<i>Aumento di competenze, soft skills, senso di realizzazione e autoefficacia connesse alle attività di volontariato svolte</i>	<i>Creazione di opportunità di impegno fattivo ed efficace, anche a distanza, sul tema del contrasto all'isolamento sociale e della promozione dell'invecchiamento attivo</i>	<i>Ridefinizione degli spazi d'azione per garantire attività di volontariato seppur a distanza</i>	<i>Condivisione dei valori e del carisma di riferimento dell'Ente</i>  <i>Collaborazione nell'organizzazione e nello svolgimento di momenti di spiritualità e riflessione cristiana</i>
<b>Associazioni di categoria ed altri partner (diversi da enti terzo settore)</b>	<i>Indotto economico derivante dall'impatto reputazionale delle attività legate alla responsabilità sociale d'impresa</i>	<i>Aumento delle conoscenze sui bisogni delle persone fragili e sulle modalità gestionali degli enti del terzo settore attraverso un dialogo costante</i>	<i>Mantenimento di rapporti continuativi in un'ottica di condivisione delle progettualità</i>  <i>Crescita culturale, intellettuale e relazionale a livello locale</i>		<i>Condivisione dei valori e dei principi contenuti nel codice etico</i>
<b>Comunità di riferimento</b>	<i>Indotto economico generato all'interno delle filiere di fornitura</i>  <i>Attivazione di forme efficaci di filantropia con ricadute economiche locali</i>	<i>Impatti occupazionali positivi a livello locale</i>  <i>Percorsi formativi-informativi di sensibilizzazione verso la cura e l'assistenza di persone fragili, per contrastare la "cultura dello scarto"</i>	<i>Impatti in termini di benessere locale e tessitura di relazioni solide legate ai servizi integrati sul territorio</i>  <i>Effetto positivo sulle relazioni connesso alle attività di comunicazione diffusa delle proprie attività e dei propri impatti</i>  <i>Aumento della consapevolezza diffusa sul tema della fragilità connesso all'organizzazione di eventi culturali di approfondimento</i>	<i>Miglioramento della qualità di vita dei cittadini, delle famiglie e delle nuove generazioni che, nonostante l'emergenza Covid-19, hanno potuto godere di un'ampia area del parco del Centro Servizi "Mons. Ciccarelli" in totale sicurezza</i>	<i>Diffusione del carisma originario attraverso l'esemplarità delle opere e l'organizzazione di momenti di spiritualità aperti alla comunità</i>

## Analisi dell'impatto

	Capitale economico	Capitale umano	Capitale relazionale	Capitale ambientale	Capitale spirituale
<b>Altri enti del terzo settore (inclusa ADOA ed enti ad essa aderenti)</b>	<p><i>Virtuosismi economici connessi alle forme di acquisto condiviso</i></p> <p><i>Impatti economici positivi derivanti dallo scambio reciproco infra-ADOA di tempo e competenze</i></p> <p><i>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</i></p>	<p><i>Condivisione di competenze e best practices connesse alla attività core di cura della fragilità</i></p>	<p><i>Benefici relazionali e nella gestione dei rapporti con enti e comunità derivanti da una costante collaborazione e un continuo confronto con altri enti simili</i></p>	<p><i>Contaminazione positiva connessa alla condivisione di scelte di acquisto responsabili per i servizi co-gestiti</i></p>	<p><i>Condivisione dei valori e del carisma di riferimento dell'Ente</i></p>



### Indicatori di capitale economico

#### Ripartizione del valore aggiunto generato

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.

	2020	2019
<b>Valore aggiunto globale netto</b>	<b>€ 15.936.879,00</b>	<b>€ 18.626.732,00</b>
<b>Valore distribuito al personale</b>	<b>€ 17.530.026,00</b>	<b>€ 17.332.549,00</b>
<b>Valore distribuito ai finanziatori con vincolo di prestito</b>	<b>€ 63.070,00</b>	<b>€ 69.068,00</b>
<b>Imposte</b>	<b>€ 310.443,00</b>	<b>€ 493.276,00</b>
<b>Accantonamenti a riserva (auto-potenziamento)</b>	<b>€ -1.966.660,00</b>	<b>€ 731.839,00</b>

A fronte di una sostanziale stabilità nel valore distribuito ai principali stakeholder interni – in particolare ai lavoratori – il risultato economico netto nel 2020 ha subito un'importante contrazione, risultando in area negativa. Per comprendere tale valore è necessario considerare due fattori, entrambi connessi all'emergenza pandemica: da un lato, un'importante contrazione nei ricavi (circa -8% rispetto al 2019) legata all'impossibilità di nuovi inserimenti nelle residenze della Fondazione; dall'altro lato, l'importante aumento dei costi connessi ai dispositivi di protezione individuale ed altre misure connesse al Covid-19 (complessivamente, i costi correlati direttamente all'emergenza ammontano a € 1.517.085,90). Le variazioni, dunque, sono da considerarsi straordinarie e, per il 2020, non hanno comunque impattato sulla capacità di distribuzione del valore.

## Analisi dell'impatto

### Indicatori relativi alla situazione patrimoniale

Questo gruppo di indicatori consente di capire 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 esprime 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 superiore a 1 esprime una condizione positiva). Gli indicatori restituiscono, quindi, l'impatto dell'ente in termini di sostenibilità delle attività istituzionali.

	2020	2019
<b>Patrimonio complessivo</b>	<b>€ 51.254.848,00</b>	<b>€ 52.414.566,00</b>
<b>Indebitamento netto</b>	<b>1,51</b>	<b>1,55</b>
<b>Indice di copertura delle immobilizzazioni</b>	<b>0,81</b>	<b>0,80</b>

*Nonostante il particolare contesto in cui si è svolta la gestione nel 2020, la situazione patrimoniale della Fondazione appare solida e capace di assicurare una durevole sostenibilità ai servizi erogati.*



### Indicatori di capitale umano

#### Dipendenti per fascia di età e genere

Gli indicatori rappresentano la composizione e la distribuzione per età e genere dei lavoratori dipendenti e permettono di apprezzare l'impatto della Fondazione in termini di creazione di occasioni professionali.

Fascia di età	2020			2019			Δ		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
(<30 anni)	79	20	99	67	16	83	+18%	+25%	+19%
(>30 anni; <50 anni)	313	29	342	324	34	358	-3%	-15%	-4%
(>50 anni)	272	32	304	306	31	337	-11%	-3%	-10%
<b>Totale</b>	<b>664</b>	<b>81</b>	<b>745</b>	<b>697</b>	<b>81</b>	<b>778</b>	<b>-5%</b>	<b>0%</b>	<b>-4%</b>

## Analisi dell'impatto

### Dipendenti con contratto a tempo indeterminato

L'indicatore esprime la stabilità delle relazioni professionali con la Fondazione e consente di esprimere un apprezzamento dell'impatto generato in termini di qualità della relazione tra dipendenti e datore di lavoro.

	2020			2019		
	F	M	TOT	F	M	TOT
<b>% dipendenti con contratto t.i.</b>	<b>90%</b>	<b>88%</b>	<b>90%</b>	<b>89%</b>	<b>96%</b>	<b>89%</b>

### Rapporto remunerazione massima e remunerazione minima

L'indicatore esprime l'equità nella distribuzione del valore tra i dipendenti.

	2020		2019	
	F	M	F	M
<b>Rapporto remunerazione massima/minima</b>	<b>4,22</b>	<b>4,94</b>	<b>4,42</b>	<b>4,82</b>

*Il gap di genere che emerge dall'indicatore è dovuto ad indennità per incarichi specifici accessori, in aggiunta al ruolo contrattuale, e all'anzianità di servizio. A parità di ruolo contrattuale si conferma parità di remunerazione.*

### Numero di volontari ed ore di servizio

Gli indicatori rappresentano la composizione e la distribuzione per età, genere ed impegno orario dei volontari e permettono di apprezzare l'impatto della Fondazione in termini di sviluppo della cultura del dono e della promozione delle relazioni di gratuità nella cura degli ospiti.

	2020			2019			Δ		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
<b>Numero volontari</b>	<b>89</b>	<b>16</b>	<b>105</b>	<b>88</b>	<b>22</b>	<b>110</b>	<b>+1%</b>	<b>-27%</b>	<b>-4%</b>
<b>Numero ore di servizio dei volontari</b>	<b>nd</b>	<b>nd</b>	<b>nd</b>	<b>9.714</b>	<b>1.768</b>	<b>11.482</b>			

*Nella lettura degli indicatori relativi al 2020 va tenuto presente che – da marzo 2020 – le attività di volontariato in presenza sono state sospese a causa delle restrizioni legate alla pandemia da Covid-19. Da settembre sono stati attivati progetti di volontariato a distanza.*

### Attività di formazione

Gli indicatori misurano la capacità della Fondazione di promuovere il capitale umano dei dipendenti mediante percorsi di formazione.

	2020	2019
<b>Numero complessivo ore di formazione erogate ai dipendenti</b>	<b>6.415</b>	<b>7.770</b>
<b>Numero procapite ore di formazione erogate ai dipendenti</b>	<b>8,61</b>	<b>9,99</b>
<b>Numero complessivo ore di formazione erogate ai volontari</b>	<b>0</b>	<b>210</b>
<b>Numero procapite ore di formazione erogate ai volontari</b>	<b>0</b>	<b>2,53</b>

## Tematiche della formazione

### • Professionalizzante / Tecnica / Addestramento

Prevenzione e controllo infezioni nel contesto emergenza Covid-19 (I.S.S.)

Prevenzione e controllo dell'infezione da SARS-CoV-2 (Fondazione S.S.P.)

Misure di contenimento e prevenzione Covid-19

Esecuzione tamponi e procedure di vestizione-vestizione (Azienda ULSS 9 Scaligera)

Procedure di sanificazione e disinfezione

La disfagia

La relazione con l'utente

Utilizzo materiale, prodotti e attrezzature

Manipolazione degli alimenti

### • Supervisione del PAI

Discussione del caso con supervisione della psicologa

La personalizzazione del servizio

La comunicazione nel processo di cura

La figura del tutor

### • Formazione per neoassunti di tutte le professionalità

Conoscenza delle procedure di settore

Utilizzo strumenti informatici

Utilizzo materiali, prodotti e attrezzature

### • Il benessere psico-fisico degli operatori

Percorso di coaching: consapevolezza di sé e del proprio ruolo nell'organizzazione

## Welfare aziendale erogato ai dipendenti

Gli indicatori misurano la capacità della Fondazione di promuovere il benessere dei dipendenti mediante l'erogazione di misure di welfare aziendale.

	2020			2019		
	F	M	TOT	F	M	TOT
<b>Welfare complessivo erogato</b>	€ 59.495,02	€ 10.620,85	€ 70.115,87	€ 74.948,06	€ 13.637,12	€ 88.585,18
<b>Welfare procapite</b>	€ 89,60	€ 131,12	€ 94,12	€ 107,53	€ 168,36	€ 113,86

Nel 2020 sono state aggiunte alle consolidate misure di welfare aziendale praticate, alcuni accorgimenti verso i collaboratori della Fondazione motivati dalle difficoltà connesse alla gestione dell'emergenza sanitaria. Il Consiglio di Amministrazione ha ritenuto opportuno offrire al personale la possibilità di poter acquistare dispositivi di protezione individuale e pacchi alimentari agli stessi prezzi riservati alla Fondazione. Nel 2020 196 dipendenti hanno fruito di questa iniziativa per un valore di 10.940 €.





## Indicatori di capitale relazionale

### Utenti dei servizi

L'indicatore quantifica il numero di beneficiari dei servizi dell'organizzazione.

	2020	2019
<b>Servizio residenziale</b>	<b>825</b>	<b>941</b>
<b>Servizio semi-residenziale</b>	<b>63</b>	<b>105</b>
<b>Servizio assistenza domiciliare</b>	<b>320</b>	<b>273</b>
<b>Servizio pasti a domicilio</b>	<b>406</b>	<b>320</b>
<b>Totale</b>	<b>1.614</b>	<b>1.639</b>

Anche la lettura di questi indicatori dev'essere contestualizzata nel particolare periodo emergenziale e non riflettono una diversa attitudine all'erogazione di servizi; si nota, infatti, una netta diminuzione degli utenti dei servizi residenziali e semi-residenziali, con un aumento, invece, dei servizi domiciliari. Nonostante questa variazione abbia avuto un impatto economico negativo per la Fondazione, essa esprime anche la sua flessibilità – pur di fronte ad uno scenario mutato repentinamente – nel rispondere ai bisogni delle persone fragili.



### Attività di monitoraggio della qualità dei servizi

L'indicatore misura l'intensità del monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti effettuato dalla Fondazione e il punteggio medio rilevato da questa attività.

	2020	2019
<b>Numero di questionari sulla qualità dei servizi erogati</b>	<b>243</b>	<b>219</b>
<b>Punteggio medio rilevato nei questionari</b>	<b>87,1</b>	<b>87,8</b>
<b>Numero questionari erogati per campagna soddisfazione servizi residenziali</b>	<b>555</b>	<b>-</b>
<b>Punteggio medio rilevato nei questionari</b>	<b>85,8</b>	<b>-</b>

### Punteggio autorizzazione/accreditamento

L'indicatore rileva il punteggio ottenuto dall'ente nel processo di accreditamento allo svolgimento di servizi in convenzione con l'ente pubblico.

	2020	2019
<b>Punteggio ottenuto per accreditamento</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## Analisi dell'impatto

### Attività verso la comunità

Gli indicatori esprimono l'impegno profuso dalla Fondazione per promuovere nella comunità una sensibilizzazione diffusa rispetto ai bisogni a cui intende rispondere e ai valori di riferimento che la guidano

	2020	2019
<b>Numero di ore di formazione/sensibilizzazione promosse per i membri delle comunità di riferimento</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>Numero di soggetti locali con cui si sono avviati/sviluppati progetti di impatto</b>	<b>10</b>	<b>15</b>
<b>Numero di persone esterne che frequentano annualmente gli ambienti dell'ente</b>	<b>nd</b>	<b>3.000</b>
<b>Numero di uscite sui giornali locali</b>	<b>177</b>	<b>55</b>
<b>Numero di persone connesse attraverso i social</b>	<b>6.800</b>	<b>5.439</b>

*Le relazioni con la comunità sono un elemento chiave per la Fondazione; è evidente che le interazioni in presenza si sono ridotte in modo significativo nel 2020 a partire dal mese di marzo, compensate da una maggiore presenza sui media (social e tradizionali), che hanno consentito la prosecuzione di un rapporto dinamico con gli stakeholder, seppure in una forma mediata.*

### Ore di servizio (RU) extra-standard erogate

Gli indicatori quantificano le ore di servizio fornite ulteriormente a quelle previste dalle convenzioni in essere con l'ente pubblico di riferimento, quindi misurano l'impegno aggiuntivo rispetto agli standard individuati dal sistema assistenziale in cui sono inseriti.

Dipendenti/progetti	2020	2019
<b>Coordinatori di area e residenza</b>	<b>6.263</b>	<b>7.269</b>
<b>Operatori socio-sanitari</b>	<b>90.521</b>	<b>59.356</b>
<b>Infermieri</b>	<b>48.305</b>	<b>41.637</b>
<b>Progetto Giovani</b>	<b>-</b>	<b>2.160</b>
<b>Musicoterapia</b>	<b>1.884</b>	<b>2.128</b>
<b>Nutrizionista</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Neurologo</b>	<b>74</b>	<b>51</b>
<b>Psichiatra</b>	<b>17</b>	<b>43</b>

*La Fondazione ha erogato, durante il 2020, un ingente numero di ore extra-standard relativamente alle attività di OSS ed infermieri; si tratta di una delle modalità concrete di attenzione alle accresciute esigenze di assistenza durante il periodo pandemico, che ha necessariamente modificato le modalità organizzative interne in vista del mantenimento del benessere degli ospiti e della garanzia di sicurezza degli stessi nei confronti dei rischi di infezione da Covid-19.*

## Indicatori di capitale ambientale

### Variazione del consumo energetico

L'indicatore quantifica la variazione avvenuta nei periodi analizzati sul consumo energetico, al fine di valutare l'attenzione al risparmio della risorsa energia, al netto di eventuali variazioni nelle attività svolte

	2020	2019
<b>% variazione del consumo energetico (rispetto all'anno precedente)</b>	<b>-1%</b>	<b>-1%</b>

### % di energia consumata da fonte rinnovabile

L'indicatore quantifica la quota di energia proveniente da fonti rinnovabili rispetto al totale dell'energia consumata nelle strutture dell'ente.

	2020	2019
<b>% energia rinnovabile consumata</b>	<b>9%</b>	<b>9%</b>

### % mobilità con fonti a basso impatto

L'indicatore quantifica l'utilizzo di mezzi da parte del personale dell'ente a basso impatto ambientale negli spostamenti legati all'attività quotidiana

	2020	2019
<b>% km percorsi con mezzi non alimentati da fonti fossili (carburanti)</b>	<b>5%</b>	<b>13%</b>



## La dinamica del capitale spirituale

Il capitale spirituale non è misurabile ... ma poiché rappresenta una priorità nella vita della Fondazione, essa si premura di potenziare e sviluppare attività volte a promuovere la dimensione spirituale e carismatica delle opere di cura, mettendo al centro la persona nella sua interezza. In sintesi, le principali azioni svolte che hanno impatto sul capitale spirituale sono:

### ***Iniziative rivolte ai membri dell'organizzazione***

- Nella formazione del personale neoassunto è previsto un passaggio da parte del Direttore Generale su mission, statuto e codice etico della Fondazione
- Festa del Fondatore, evento annuale per il personale e i loro familiari
- Video-messaggio del Direttore Generale in occasione delle festività natalizie
- Incontri on-line con il Presidente in occasione delle festività natalizie

### ***Iniziative rivolte ai residenti e ai loro familiari***

- Vicinanza spirituale in collaborazione con il Cappellano del Centro Servizi Mons. Ciccarelli e la Diocesi di Verona
- Istituzione di quindici Ministri Straordinari dell'Eucaristia, dipendenti della Fondazione
- Santa Messa celebrata dal Presidente trasmessa in streaming

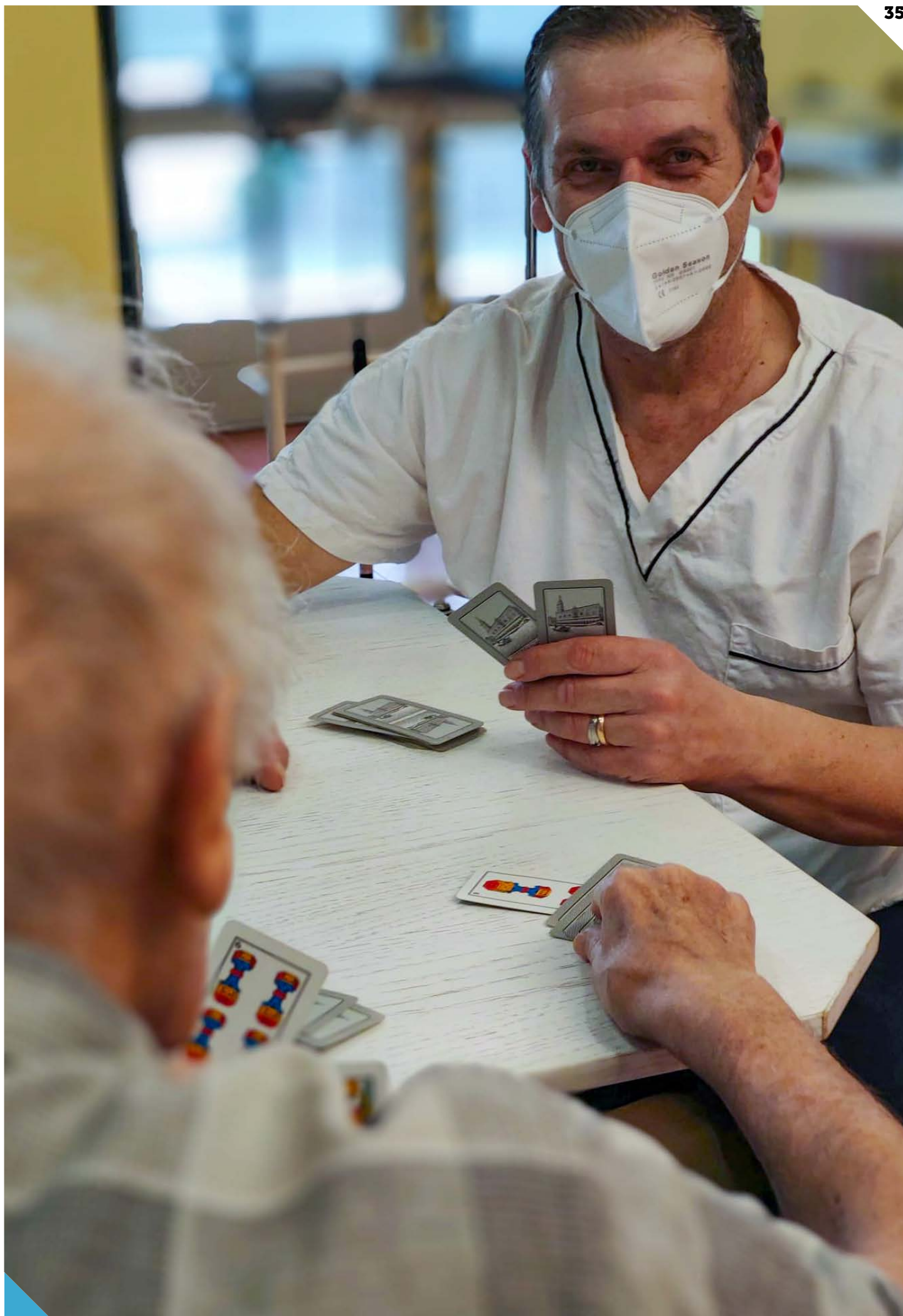
### ***Iniziative formative pubbliche per promuovere percorsi di approfondimento sul carisma fondativo:***

- Convegno "Malattie degenerative e problematiche del fine vita. Aspetti medici e bioetici" con l'inaugurazione del laboratorio "Beppina Vicenzi"

### ***Per garantire un'informazione continuativa sulle attività di traduzione concreta del carisma, l'ente cura:***

- Sito web istituzionale
- Social media (Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube)
- InFormazione, una pubblicazione trimestrale distribuita in oltre 2000 copie
- Articoli e comunicati per la stampa locale
- Realizzazione di servizi con le reti televisive locali
- Materiali significativi (video, foto, ecc)
- Diffusione dei messaggi di vicinanza agli anziani di Papa Francesco e del Vescovo della Diocesi di Verona

Il **Consiglio di Amministrazione** è composto da cinque membri di cui: uno è il Parroco di San Giovanni Battista in San Giovanni Lupatoto o un suo designato; due sono nominati dal Vescovo di Verona; uno è nominato dal Parroco di San Giovanni Battista in San Giovanni Lupatoto; uno è nominato dal Comune di San Giovanni Lupatoto al di fuori dei componenti degli organi del medesimo.



# Conclusioni

## Politiche di sviluppo futuro

Il 23 febbraio 2020 la nostra Fondazione chiudeva tutti gli accessi dall'esterno: ai famigliari, ai volontari, ai gruppi di animazione, alla convivialità, alla condivisione di momenti di spiritualità. Anche noi abbiamo chiuso alla relazione vitale che ha caratterizzato da sempre la nostra Fondazione come aperta al territorio. Molti dei centri servizi, nella Regione Veneto, sono nati nel tempo del welfare cattolico e dell'impegno sociale della Chiesa e solo dopo sono stati recepiti dalla normativa regionale. Ma la loro mission è rimasta quella originaria: radicati sul territorio, aperti alla comunità, a servizio delle persone fragili.

Questa osmosi tra il territorio che entra e il centro servizi che esce ha costituito anche la nostra storia e determinato la crescita e la specificità dei servizi della nostra Fondazione: questo respiro relazionale ci ha permesso di evolvere nel panorama dei servizi alla persona fragile.

E proprio il respiro è la prima vittima del Covid e, di conseguenza, lo è la relazione a tutti i livelli.

L'attacco pandemico ci ha fatto vivere l'isolamento, la distanza, ci ha costretto ad imparare velocemente tutte le procedure proprie di un reparto di malattie infettive senza averne gli strumenti essenziali e la competenza di base, senza averne la vocazione.

Ci ha piegato a comportamenti contrari al nostro modo di vivere il servizio, l'accoglienza e l'accompagnamento delle persone che ci sono affidate.

Questa esperienza ha segnato la nostra vita, quella dei residenti e dei loro famigliari. Ha segnato profondamente anche la nostra organizzazione.

Non possiamo e non potremo tornare ad essere come prima.

Abbiamo necessità, sentiamo la spinta forte ad essere altro, a percorrere strade diverse attraverso cui esprimere la nostra mission, a ritrovare le nostre radici per manifestarle in forme nuove.

Abbiamo bisogno di pensare, di pensiero e di ripensare noi in un mondo che è cambiato e ci ha cambiato.

Nella resistenza agli attacchi pandemici, grazie alla solidarietà interna ed esterna abbiamo superato fatica e paure, abbiamo sperimentato e adottato modalità nuove di relazione, di vicinanza e di accompagnamento dei nostri ospiti anche nei momenti più delicati e impegnativi dell'esistenza umana.

In tutto questo abbiamo intravisto che, per i servizi alle persone fragili, nonostante il virus un futuro possibile c'è e abbiamo voglia di progettarlo insieme a molti altri.

Sì, insieme a molte altre persone, abbiamo vissuto e viviamo tutt'ora un'esperienza dura. Pensiamo che non sarà superata in tempi brevi, ma la vogliamo vedere nella sua dimensione di palestra di resilienza. Desideriamo viverla e considerarla come un'opportunità di pensiero nuovo e di cambiamento operativo necessario a dare continuità ai servizi di cura delle persone più fragili.

Grazie anche alle iniziative nazionali, al PNRR ed alla condivisione associativa locale (ADOA) e regionale (UNEBA), stiamo già lavorando a progettualità nuove a breve termine e siamo impegnati nell'individuare progetti a lungo termine che consentano di poter continuare l'attività della Fondazione nel rispetto dei valori statutari e dello stile di accoglienza che l'ha caratterizzata negli anni.

*Dott.ssa Elisabetta Elio*  
*Il Direttore Generale*

## Strumenti per l'invio di feedback

Per qualsiasi osservazione o richiesta di approfondimento, il lettore può contattare la Fondazione al seguente indirizzo mail:

[info@piaoperaciccarelli.org](mailto:info@piaoperaciccarelli.org)

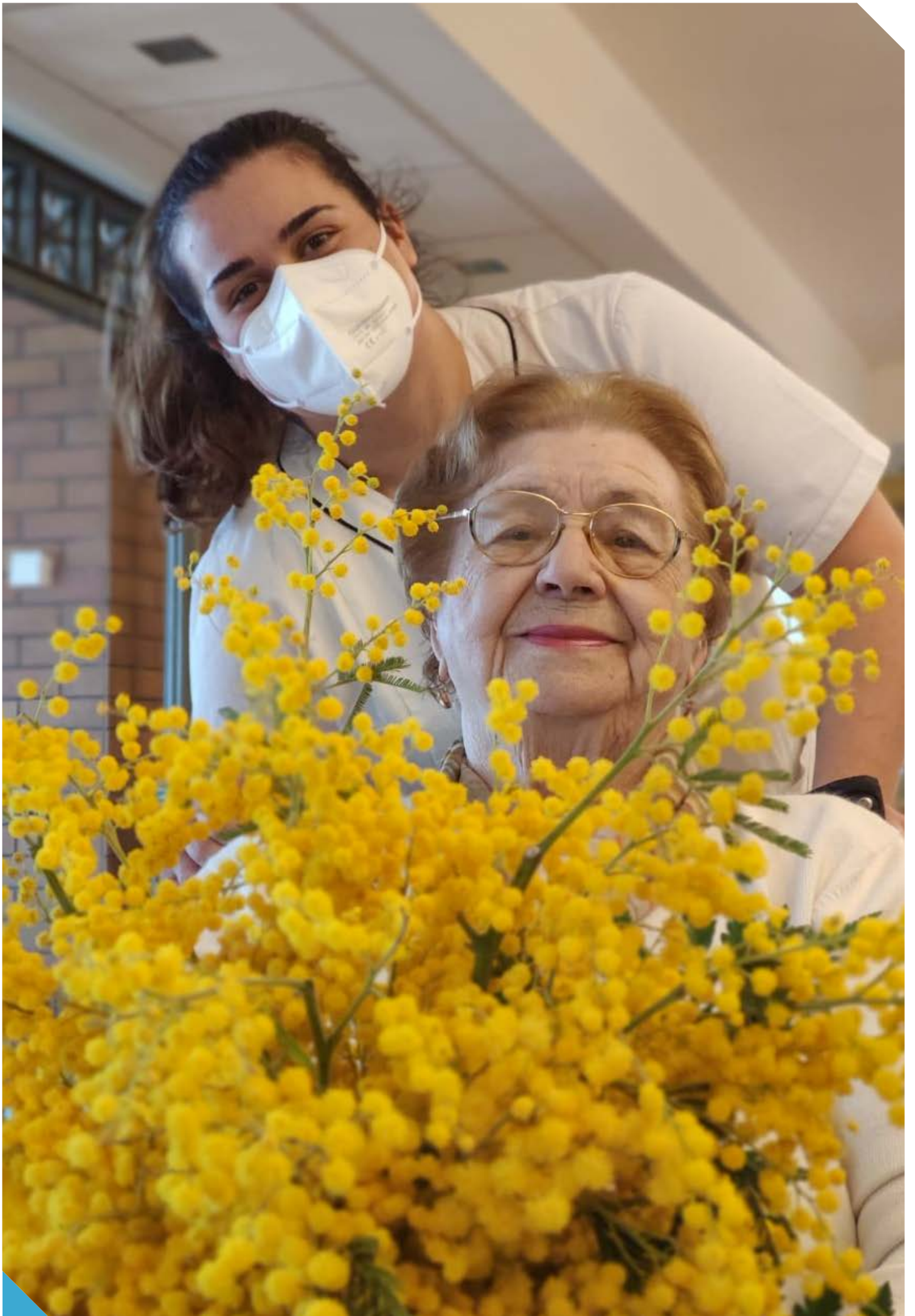
## TABELLA DI RACCORDO

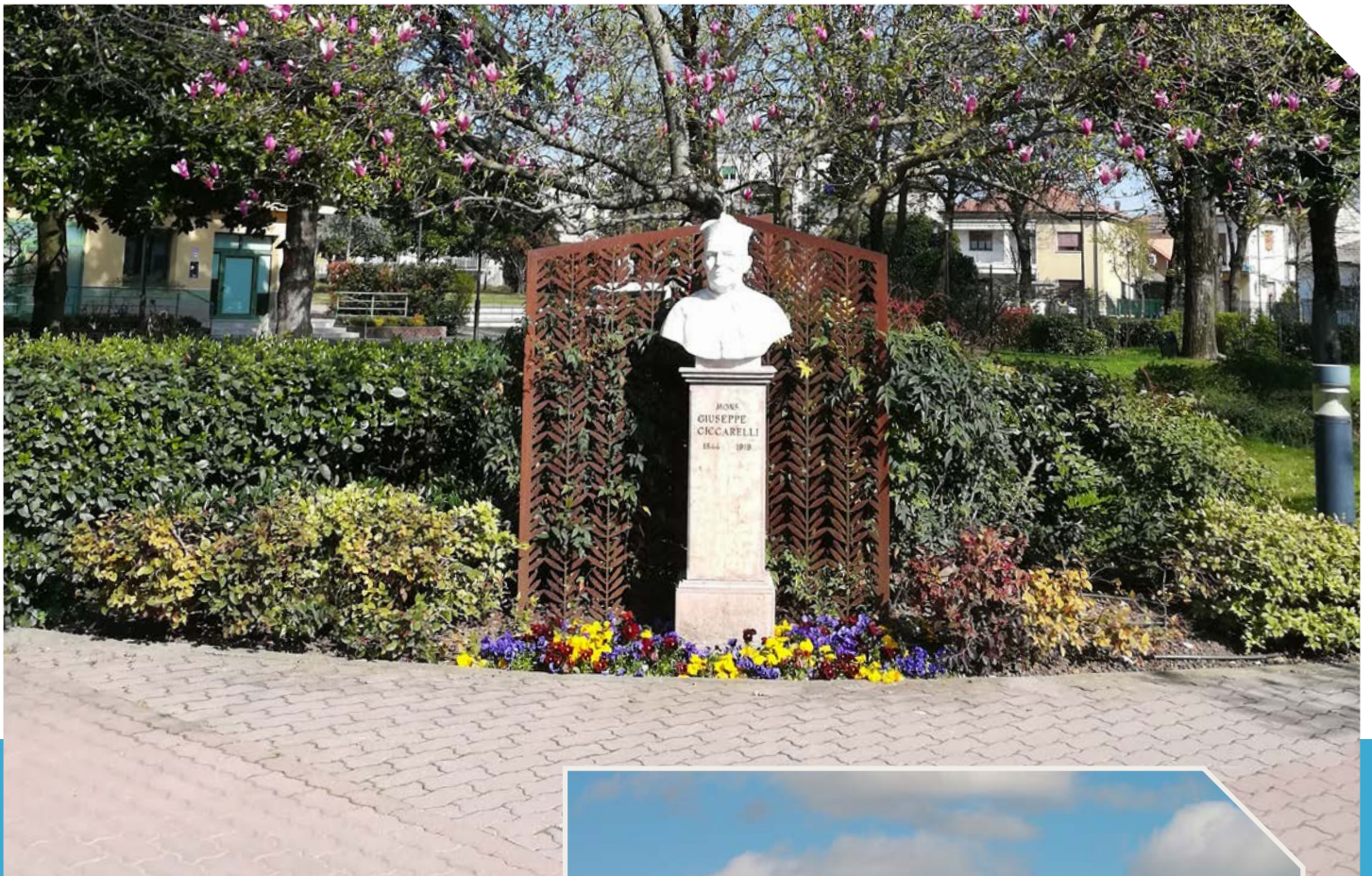
La seguente tabella consente di individuare le sezioni del bilancio sociale che contengono le informazioni richieste dalle Linee Guida del Ministero del Lavoro e dalle GRI guidelines nelle attività svolte

Sezione	Linee guida ML	GRI
Lettera agli stakeholder		GRI 102-14 Statement from senior decision-maker
Nota metodologica	§ 6.1	GRI 102-45 Entities included in the consolidated financial statements GRI 102-46 Defining report content and topic Boundaries GRI 102-49 Changes in reporting GRI 102-50 Reporting period GRI 102-51 Date of most recent report GRI 102-52 Reporting cycle
Anagrafica	§ 6.2 riferimento alla tipologia di attività svolta ex. Art. 5 D. Lgs. 117/2017 (solo per gli ETS)	GRI 102-1 Name of organization GRI 102-3 Location of headquarters GRI 102-4 Location of operations GRI 102-5 Ownership and legal form GRI 102-12 External initiatives GRI 102-13 Membership of associations
Mission e valori	§ 6.2	GRI 102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior
Storia		
Attività svolta		GRI 102-2 Activities, brands, products, and services GRI 102-6 Markets served
KPI - Key Performance Indicator		GRI 102-7 Scale of the organization
Strategie e politiche		GRI 103-2 The management approach and its components
Strategie e politiche per lo sviluppo sostenibile		
Governance ed organizzazione	§ 6.3 Se ETS di tipo associativo ovvero cooperativo, vanno riportati dati relativi a: composizione della base sociale Se ETS, indicare nominativo degli amministratori, data di prima nomina, periodo per il quale rimangono in carica, nonché eventuali cariche o incarichi espressione di specifiche categorie di soci, emolumenti o altre remunerazioni a amministratori, controllori, dirigenti ed associati § 6.4 (attività svolta dai volontari, modalità di retribuzione ovvero rimborso spese dei volontari) § 6.8 (attività di controllo)	GRI 102-18 Governance structure GRI 102-19 Delegating authority GRI 102-22 Composition of the highest governance body and its committees GRI 102-23 Chair of the highest governance body GRI 102-35 Remuneration policies
Sistema di gestione dei rischi e certificazioni	§ 6.5 + § 6.6 + § 6.7 (rischi di contenziosi in corso)	GRI 102-11 Precautionary Principle or approach GRI 102-17 Mechanisms for advice and concerns about ethics GRI 403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation GRI 403-3 Occupational health services
Mappatura degli stakeholder e stakeholder engagement	§ 6.3 (se impresa sociale, dare conto delle modalità di coinvolgimento dei lavoratori, utenti, ecc. ex D. Lgs. 112/2017)	GRI 102-40 List of stakeholder groups GRI 102-42 Identifying and selecting stakeholders GRI 102-43 Approach to stakeholder engagement

Sezione	Linee guida ML	GRI
Analisi di materialità		GRI 102-47 List of material topics GRI 102-48 Restatements of information GRI 103-1 Explanation of the material topic and its boundaries
Mappa dell' "impatto	§ 6.5	
Indicatori di capitale economico	§ 6.5 § 6.6 (provenienza pubblica/privata delle risorse economiche) (attività di fund raising)	GRI 201-1 Direct economic value generated and distributed GRI 201-4 Financial assistance received from government
Indicatori di capitale umano	§ 6.4 (informazioni relative al personale dipendente e volontario, suddiviso per componenti, come es.: personale religioso, servizio civile, ecc.) (attività di formazione) (rapporto tra retribuzione lorda annua massima e minima dei dipendenti) § 6.5	GRI 102-8 Information on employees and other workers GRI 102-41 Collective bargaining agreements GRI 401-1 New employee hires and employee turnover GRI 401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees GRI 403-1 Occupational health and safety management system GRI 403-5 Worker training on occupational health and safety GRI 403-9 Work-related injuries GRI 403-10 Work-related ill health GRI 404-1 Average hours of training per year per employee GRI 404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs GRI 405-1 Diversity of governance bodies and employees GRI 405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men GRI 406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken
Indicatori di capitale relazionale	§ 6.5 § 6.7 (informazioni sulla democraticità dell'ente)	GRI 413-1 Operations with local community engagement, impact assessments and development programs GRI 414-1 New suppliers that were screened using social criteria GRI 415-1 Political contributions GRI 418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data GRI 419-1 Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area
Indicatori di capitale ambientale	§ 6.7	GRI 301-1 Materials used by weight or volume GRI 301-2 Recycled input materials used GRI 302-1 Energy consumption within the organization GRI 302-4 Reduction of energy consumption GRI 303-1 Interactions with water as a shared resource GRI 306-2 Waste by type and disposal method GRI 307-1 Non-compliance with environmental laws and regulations
La dinamica del capitale spirituale		
Politiche per il miglioramento		
Strumenti di analisi dei feedback		GRI 102-53 Contact point for questions regarding the report
schemi integrali di bilancio		
tabella di raccordo GRI		GRI 102-55 GRI content index
lettera di assurance		GRI 102-56 External assurance







# Bilancio Etico Sociale 2020



Via C. Alberto, 18  
San Giovanni Lupatoto - 37057 Verona  
Tel. 045 8296111  
mail: [info@piaoperaciccarelli.org](mailto:info@piaoperaciccarelli.org)  
[www.piaoperaciccarelli.org](http://www.piaoperaciccarelli.org)



UNIVERSITÀ  
di VERONA  
Dipartimento  
di ECONOMIA AZIENDALE