



Bilancio Etico Sociale 2019



UNIVERSITÀ
di VERONA
Dipartimento
di ECONOMIA AZIENDALE





PAG.	2 Lettera agli stakeholder
	3 Premessa metodologica
PAG.	4 SEZIONE IDENTITÀ
	4 Carta d'identità
	" Mission e valori
	" Storia
	6 Attività svolta
	10 Strategie e politiche
	13 Governance ed organizzazione
	14 Sistema di gestione dei rischi e certificazioni
	16 ANALISI DI MATERIALITÀ
PAG.	16 Metodologia adottata per la materialità
	17 Matrice di materialità
	18 MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E ANALISI DI IMPATTO
PAG.	18 Mappa degli stakeholder e dell'impatto generato
	" Analisi dell'impatto
	21 Indicatori di capitale economico
	22 Indicatori di capitale umano
	24 Indicatori di capitale relazionale
	26 Indicatori di capitale ambientale
	27 La dinamica del capitale spirituale
	28 CONCLUSIONI
PAG.	28 Politiche di sviluppo futuro
	" Strumenti per l'invio di feedback
	29 <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, in questo particolare momento di grave crisi economico-finanziaria, sia la modalità più idonea per unire e sostenere tutte le persone che in vario modo sono coinvolte nella vita della Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus.

Anche il 2019 ha presentato le sue difficoltà, dovute in parte alle insidie finanziarie della recessione mondiale e in parte dal fatto che è sempre più evidente nel nostro settore dei servizi alla persona la tendenza al "libero mercato": l'entrata di bilancio non è così certa e definita come poteva esserlo nel recente passato. Il nostro modo di agire ad oggi non è cambiato, anzi abbiamo rafforzato l'attenzione nei confronti delle persone assistite in quanto portatrici, oltre che di bisogni, anche di valori ed espressione di cultura (cit. "Caritas in Veritate").

Abbiamo cercato nuovi modelli di sviluppo, ulteriormente dettagliati nel rapporto e, laddove necessario, siamo intervenuti riorganizzando i nostri servizi, ma lo abbiamo fatto con sensibilità nei confronti delle persone con attenzione costante allo sviluppo professionale dei collaboratori, 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 entusiasmo, con qualche preoccupazione ma anche con intensità, coerenza e coesione, viene sottoposto al Vostro giudizio.

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

Mons. Cristiano Falchetto
Il Presidente

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 2019.

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. I tempi di pubblicazione di questa prima edizione sono stati ritardati a causa dell'emergenza COVID-19 rispetto alla prevista data della fine di giugno 2020.

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 e, con riferimento alle imprese sociali, dell'art. 9 comma 2 decreto legislativo n. 112/2017, nonché le linee guida ex Allegato A della Dgr 815/2020 della Regione Veneto per le cooperative sociali.

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: ADOA, URIPA, UNEBA

Iscrizione ad albi, accreditamenti, ecc.: Registro persone giuridiche

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. Tutta l'azione è legata alla visione cristiana dell'uomo e della società, alla dottrina sociale cristiana, quale emerge dal Vangelo, dai documenti della Chiesa e dalle indicazioni dei Vescovi.

La Fondazione 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-assistenziale 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. Annualmente 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 rivolta 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. 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 ne-

cessità 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

1885 Nascita della Pia Opera Ciccarelli (Via Carlo Alberto 18 – San Giovanni Lupatoto)

1983 Avvio attività domiciliare nel Comune di San Giovanni Lupatoto

1987 Avvio attività domiciliare nel Comune di Verona

1993 Inizio gestione Casa Serena (Via Unità d'Italia 245 – Verona)

1993 Apertura Villa Italia (Via Italia 24 – San Giovanni Lupatoto)

1994 Apertura Casa del Sorriso (Via Battisti 24/D – Trenzuelo)

1997 Inizio gestione Cherubina Manzoni (Via Marconi 64 – Minerbe)

1998 Inizio gestione Villa San Giacomo (Via Passo Buole 20 – Bosco Chiesanuova)

1999 Apertura Casa Ferrari (Vicolo Ospedale 1 – San Giovanni Lupatoto)

2000 Apertura Policella (Via Scopella 3 – Castel d'Azzano)

2001 Riconoscimento come Organismo di Formazione certificato ISO 9000

2003 Accreditalamento della Regione Veneto come Organismo di Formazione per Operatori Socio Sanitari

2004 Apertura Berto Barbarani (Piazzale L.A. Scuro 12 – Verona)

2004 Apertura Centro Diurno per anziani Gabriella Cristofori (Piazz.le L.A. Scuro 12 – Verona)

2005 Apertura Centro Diurno per anziani Achille Forti (Via Unità d'Italia 245 – Verona)

2018 Avvio progetto Residenza Santa Toscana (Via Santa Toscana 8 – Verona)

2019 Avvio progetto "Emergenza freddo" (Via Corbella – Ca' di David)

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 concretizzazione 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 persone disabili adulte di età inferiore a 65 anni, 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 637 posti letto accreditati nel territorio di Verona e provincia



- *Monsignor Ciccarelli (Residenze Arcobaleno – Roseto – Tre Fontane – Mimosa), di proprietà della Fondazione, a San Giovanni Lupatoto – 141 posti letto;*
- *Casa Ferrari, di proprietà della Fondazione, a San Giovanni Lupatoto – 46 posti letto;*
- *Villa Italia, di proprietà della Fondazione, a San Giovanni Lupatoto – 25 posti letto;*
- *Casa Serena (Residenze Margherita, Melograno, Edera, Girasole, Boscoverde), in concessione dal Comune di Verona fino al 31/12/2024, a Verona – 210 posti letto;*
- *Villa San Giacomo, di proprietà della Fondazione, a Bosco Chiesanuova – 51 posti letto;*
- *Policella, in locazione dagli I.C.I.S.S. fino al 31/12/2021, a Castel d’Azzano – 60 posti letto;*
- *Casa del Sorriso, in locazione dalla parrocchia di San Zeno Vescovo fino al 31/12/2030, a Roncolevalà di Trevenzuolo – 14 posti letto;*
- *Cherubina Manzoni, di proprietà della Fondazione, a Minerbe – 60 posti letto;*
- *Berto Barbarani, in locazione dagli I.C.I.S.S. fino al 01/09/2022, a Verona – 30 posti letto.*

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.V.A.M.A. per le persone anziane e S.V.A.M.D.I. per le persone disabili adulte, compilata dall’Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale di riferimento.

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 riattivazione 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 alla settimana. 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, occupazionale di socializzazione e animazione;
- attività religiosa;
- musicoterapia.

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 strutturali 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.

- 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.

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.

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.

a) Servizi erogati presso l'abitazione dell'utente:

- cura della persona;
- cura della casa;
- sostegno nella vita quotidiana;
- vita di relazione e segretariato sociale.

b) attività domiciliare in appoggio ai Centri di Servizio:

- cura della persona;

- lavaggio e stiratura della biancheria;
- pedicure;
- parrucchiera / barbiere;
- riabilitazione;
- attività di socializzazione;
- pasti a consumo interno.

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;
- pasti in linea fredda, consegnati 3 volte alla settimana nelle porzioni e quantità scelte da riscaldare.

Progetto "Emergenza freddo"

Il 25 novembre 2019 ha avuto inizio un nuovo progetto di collaborazione fra Comune di Verona, Caritas e Fondazione Pia Opera Ciccarelli. Si tratta di un servizio per l'accoglienza e l'assistenza, durante il periodo invernale, di persone in condizioni di grave indigenza ed emarginazione e che sono ammalate.

Il centro per l'accoglienza, denominato "Ca' d'inverno", ha sede in Via Corbella a Cadavid (VR) ed è destinato a persone che hanno bisogno non solo di un posto dove dormire la notte, durante il periodo più freddo dell'anno, ma anche di assistenza diurna e di un supporto infermieristico. L'immobile di proprietà del Comune di Verona, può ospitare 24 persone.

La gestione dell'attività assistenziale e sanitaria è garantita dagli operatori della Fondazione Pia Opera Ciccarelli, mentre la Caritas, con i volontari e gli educatori de "Il Samaritano", gestisce l'accoglienza, le attività diurne e la sorveglianza notturna.



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

Nel 2019 risultano attivi n°7 corsi di formazione per Operatore Socio Sanitario per un totale di n°194 allievi.

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.

La formazione interna erogata nel 2019 è stata pari a 630 ore di formazione in aula e ha coinvolto tutti i dipendenti della Fondazione nel rispetto del Progetto Educativo Assistenziale.

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

1. 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.

2. Disfagia e nutrizione gustosa

Tra le persone più fragili accolte presso le strutture della Fondazione, si possono oggi annoverare coloro che sono affetti da disfagia e quindi a 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.

3. 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.

4. La povertà estrema

Va promossa la realizzazione di servizi di accoglienza per persone senza fissa dimora e/o prive di permesso di soggiorno che versano in situazione di malattia, a fronte di precise richieste da parte dell'Azienda ULSS e del Comune di Verona con cui sarà necessario avviare una concreta collaborazione nel merito.

AMBITO DELLE RISORSE UMANE

1. Revisione organizzativa

La modifica del Modello Organizzativo della Fondazione, fondatosi a metà degli anni '80 sul part-time "matematico" delle 18/19 ore settimanali, dev'essere oggi rivista, non solo per affrontare la carenza di personale nel settore socio-sanitario, ma soprattutto per favorire l'autonomia economica dei propri lavoratori.

2. Welfare aziendale

Il progetto, avviato da due anni, si va implementando con ulteriori forme di agevolazioni economiche, nel rispetto della normativa di settore.

3. Servizi riabilitativi aperti

Sono messi a disposizione del personale, a tariffe agevolate, i servizi riabilitativi della Fondazione.

AMBITO AMBIENTALE

1. Risparmio energetico

Continua l'azione di analisi energetica dei fabbricati al fine di adottare le migliorie strutturali ed impiantistiche necessarie allo scopo. Va individuata una strategia finalizzata al miglioramento del risparmio idrico. Nell'ambito del piano di manutenzione del patrimonio vanno pure sostituite tutte le lampade con corpi illuminanti a basso consumo.

2. *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

1. *Accountability*

Va adottato un sistema informatizzato di bu-

siness 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.

2. *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
SDG-01	<i>Sradicare la povertà in tutte le sue forme e ovunque nel mondo</i>	Fondo Mons. Ciccarelli
SDG-02	<i>Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare l'alimentazione e promuovere l'agricoltura sostenibile</i>	Campagna "Dona un pasto caldo" – Fondo Mons. Ciccarelli Pasti a domicilio Progetto nutrizione Acquisti sostenibili a km 0
SDG-03	<i>Garantire una vita sana e promuovere il benessere di tutti a tutte le età</i>	Mission della Fondazione Misure di welfare aziendale
SDG-04	<i>Garantire un'istruzione di qualità inclusiva ed equa e promuovere opportunità di apprendimento continuo per tutti</i>	Piano di formazione interna Corsi per Operatore Socio Sanitario
SDG-05	<i>Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'autodeterminazione di tutte le donne e ragazze</i>	Organizzazione del lavoro - part time (conciliazione tempi di vita e di lavoro) - ruoli di responsabilità e coordinamento: > donne

	Obiettivo	Azione dell'ente
SDG-08	<i>Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena occupazione e il lavoro dignitoso per tutti</i>	Controllo di gestione Applicazione migliorativa CCNL
SDG-09	<i>Costruire un'infrastruttura resiliente, promuovere l'industrializzazione inclusiva e sostenibile e sostenere l'innovazione</i>	Ambienti interni ed esterni terapeutici ed inclusivi
SDG-10	<i>Ridurre le disuguaglianze all'interno dei e fra i Paesi</i>	Cittadinanza non italiana: 61 dipendenti - Albania: n°6 - Brasile: n°2 - Russia: n°2 - Filippine: n°2 - Marocco: n°4 - Moldavia: n°12 - Nigeria: n°1 - Polonia: n°1 - Repubblica Dominicana: n°1 - Romani: n°23 - São Tomé e Príncipe: n°1 - Serbia: n°2 - Ucraina: n°2 - Venezuela: n°1 Applicazione CCNL (stipendio e mansioni)
SDG-11	<i>Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili</i>	Parchi aperti Servizi semi-residenziali Servizi domiciliari Progetti per la vita indipendente Progetto Giovani
SDG-12	<i>Garantire modelli di consumo e produzione sostenibili</i>	Residenze e uffici plastic free Gruppi di acquisto Acquisti sostenibili a km 0 Prodotti per le pulizie a base di componenti naturali Pannelli fotovoltaici Corpi illuminanti a risparmio energetico
SDG-13	<i>Adottare misure urgenti per combattere i cambiamenti climatici e le loro conseguenze*</i>	Residenze e uffici plastic free Raccolta differenziata dei materiali di scarto Ridotto consumo di carta Digitalizzazione
SDG-15	<i>Proteggere, ripristinare e promuovere l'uso sostenibile degli ecosistemi terrestri, gestire in modo sostenibile le foreste, contrastare la desertificazione, arrestare e invertire il degrado dei suoli e fermare la perdita di biodiversità</i>	Residenze e uffici amministrativi plastic free Raccolta differenziata dei materiali di scarto Ridotto consumo di carta Digitalizzazione Prodotti per le pulizie a base di componenti naturali Consumi di acqua, energia elettrica, gas
SDG-16	<i>Promuovere società pacifiche e inclusive orientate allo sviluppo sostenibile, garantire a tutti l'accesso alla giustizia e costruire istituzioni efficaci, responsabili e inclusive a tutti i livelli</i>	Certificazione SA 8000 Codice etico Modello organizzativo di gestione e controllo (D.Lgs 231/2001) Organismo di vigilanza Politica qualità Organizzazioni sindacali
SDG-17	<i>Rafforzare le modalità di attuazione e rilanciare il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile</i>	Le partnership sul territorio - Comuni (San Giovanni Lupatoto, Verona, Bosco Chiesanuova, Castel d'Azzano, Minerbe, Trevenzuolo, Isola della Scala) - Provincia di Verona per il patrocinio di attività culturali inclusive sul territorio - Regione Veneto, ente di riferimento per autorizzazioni, accreditamenti, controllo, indirizzo delle attività assistenziali e di formazione - Azienda ULSS 9 Scaligera - Unione di Comuni dall'Adige al Fratta - Università degli Studi di Verona - Istituti Professionali Michele Sanmicheli e Sacra Famiglia per il Progetto Giovani e i corsi di formazione per operatori socio sanitari - Scuola dell'infanzia Mons. Ciccarelli per progetti di scambio intergenerazionale - Diocesi di Verona - Caritas - Il Cireneo, partner nelle attività di volontariato - Fevoss, partner nelle attività di volontariato - Cooperativa Sociale Il Samaritano Onlus per la collaborazione nel Progetto "Emergenza Freddo" - ADOA - Uneba - Uripa - Fondazione Cariverona - Fondazione San Zenò per il sostegno ai corsi di formazione per operatori socio sanitari - Fondazione Biondani Ravetta per il sostegno al Progetto Abitare Leggero - Ciccarelli Servizi SRL per la realizzazione di progetti di natura commerciale a sostegno di enti più piccoli

Governance ed organizzazione



Sistema di gestione dei rischi e certificazioni

La Fondazione Pia Opera Ciccarelli O.N.L.U.S. ha individuato nelle Norme SA8000:2014, 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:

- SA8000:2014 **"Sistema di gestione della Responsabilità Sociale"**, certificazione ottenuta il 12/03/2012. Ultimo certificato con validità dal 05/12/2017 sino a 05/12/2020;
- UNI EN ISO 9001:2015 **"Sistema di gestione della Qualità"**, certificazione ottenuta il 02/09/2003. Ultimo 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. Questa certificazione sostituisce la certificazione OHSAS 18001:2007 "Sistema di Gestione della Sicurezza" ottenuta il 06/12/2010.

Politica per la Responsabilità Sociale

La Fondazione Pia Opera Ciccarelli O.N.L.U.S. identifica come obiettivi centrali e prioritari:

- il rispetto dei requisiti etici definiti nella norma SA8000 e nelle convenzioni ILO;
- il continuo rapporto/dialogo con la comunità nell'interesse degli stakeholders 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.

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 percor-

rere 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, secondo 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.



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 2/07/2019.

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 stakeholders, 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.

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
Totale	49

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

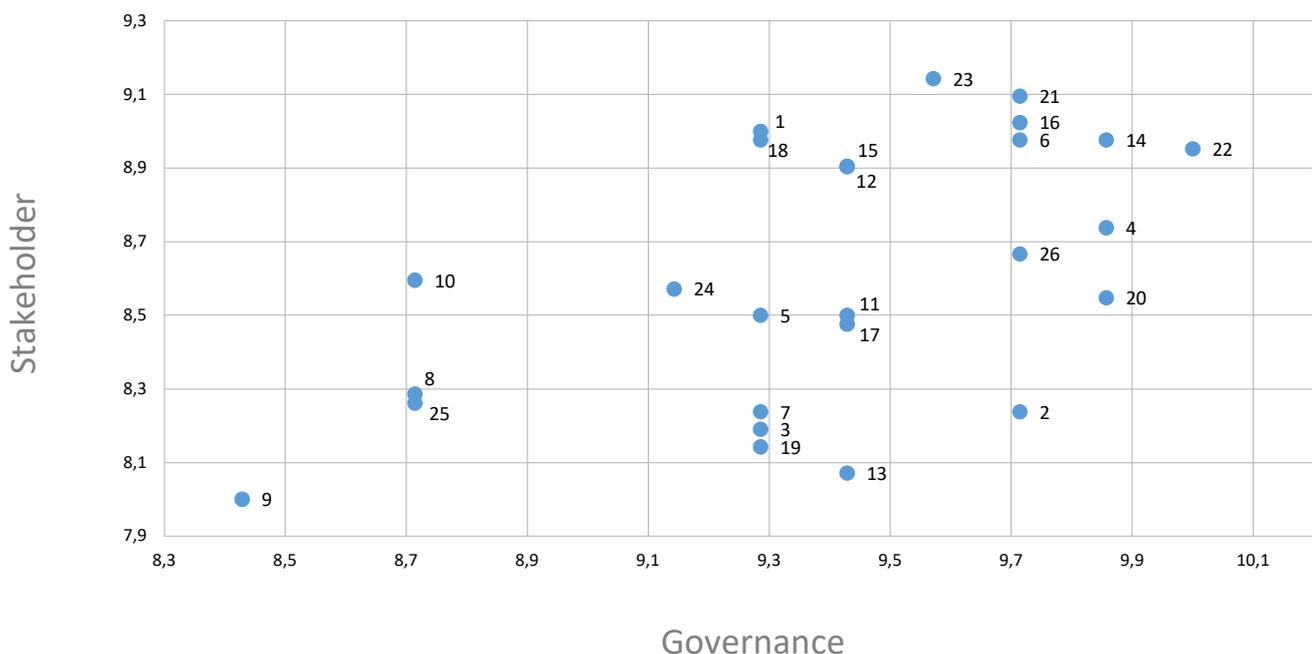
4. Benessere degli ospiti/utenti
5. Benessere del lavoratore
6. Coerenza e testimonialità del carisma/dei valori
7. Comunicazione (interna ed esterna) efficace
8. Costruzione/promozione di reti e partnership
9. Creazione di opportunità lavorative
10. Fidelizzazione dei volontari
11. Governance preparata 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 Ciccarelli 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.

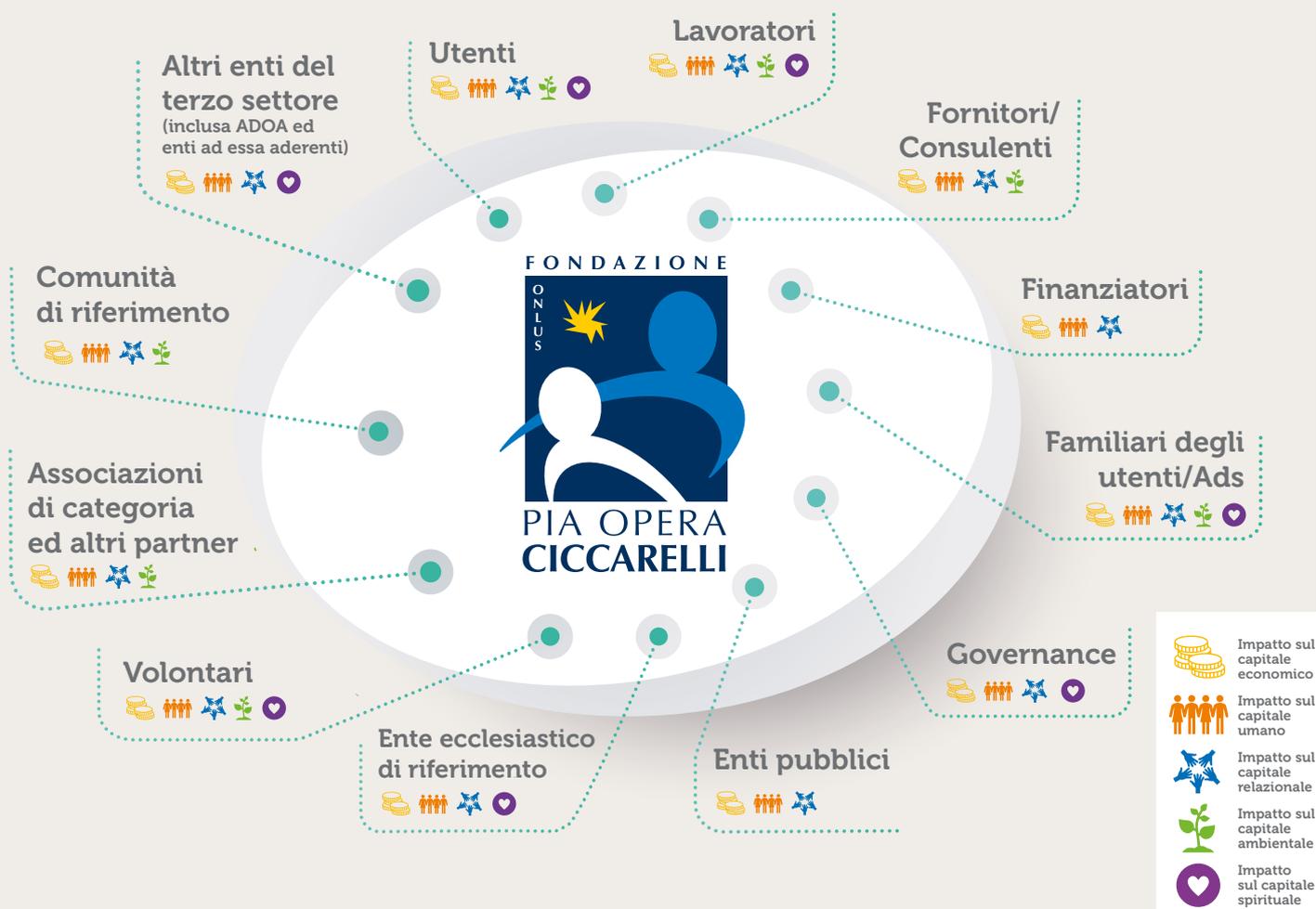
Matrice di materialità



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
Utenti (di servizio sociale socio-sanitario/ educativo)	Rette Donazioni Fondo Mons. Ciccarelli Lasciti testamentari	Servizi residenziali, semi-residenziali e domiciliari Altri progetti (vedi parti testuali)	PEA (Progetto Educativo Assistenziale) PAI (Progetto Assistenziale Individuale) Politica per la qualità Campagna di soddisfazione Gestione reclami	Certificazione sicurezza Spazi verdi terapeutici in tutti i Centri di Servizio Prodotti per le pulizie a base di componenti naturali	Presenza del Cappellano Collaborazione con le Parrocchie dei Comuni e quartieri in cui sono collocati i Centri di Servizio Collaborazione con i missionari comboniani Attività previste da PAI e PEA

	Capitale economico	Capitale umano	Capitale relazionale	Capitale ambientale	Capitale spirituale
Lavoratori	Stipendio Welfare aziendale	N° lavoratori 778 Attività di formazione	Oltre 7500 ore di formazione Eventi di socializzazione Cadeux annuale	Certificazione sicurezza Raccolta differenziata Uffici e residenze plastic free Riduzione del consumo di carta Digitalizzazione	Vedi il capitolo "La dinamica del capitale spirituale"
Fornitori/ Consulenti	Contratti di fornitura/ consulenza Costi sostenuti per la gestione delle attività e dei servizi	N° fornitori: 157 N° consulenti: 17	Passaggio da fornitore a partner	Privilegiare acquisti sostenibili del territorio Prodotti per le pulizie a base di componenti naturali Digitalizzazione	
Finanziatori	Fondi e finanziamenti ricevuti per i progetti: Residenza Santa Toscana, Piattaforma Welfare&Famiglia, palestres.	N° finanziatori: 5	Rapporto continuativo con i finanziatori, collaborazione e condivisione delle progettualità		
Familiari degli utenti/ Ads	Contratto di assistenza Rette	N° familiari/Ads stimato: 3300	Alleanza con la famiglia Condivisione e partecipazione al PAI e al PEA Politica per la qualità Campagna di soddisfazione Gestione dei reclami	Certificazione sicurezza Spazi verdi terapeutici in tutti i Centri di Servizio Prodotti per le pulizie a base di componenti naturali	Inclusione e partecipazione al progetto di vita del proprio caro
CdA/governance	Tempo e professionalità	Professionalità componenti Cda	Rete di relazioni		Statuto Codice Etico
Enti pubblici	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 (pannelli solari e pompe di calore)	N° enti pubblici con i quali la Fondazione collabora: 16	Rapporto continuativo con gli enti pubblici, collaborazione operativa e condivisione delle progettualità		
Ente ecclesiastico di riferimento	Progetto "Emergenza Freddo"	N° enti ecclesiastici con i quali la Fondazione collabora: 7	Rapporto continuativo con gli enti ecclesiastici di riferimento, collaborazione operativa e condivisione delle progettualità		Statuto Codice Etico
Volontari	Tempo e professionalità	N° volontari: 110 Attività di formazione	Attività da PEA Contrasto all'isolamento sociale e promozione dell'invecchiamento attivo (i volontari sono principalmente over 65) Valore aggiunto nella comunità di riferimento Promozione della cultura del volontariato	Certificazione sicurezza Spazi verdi terapeutici in tutti i Centri di Servizio Prodotti per le pulizie a base di componenti naturali	Molti volontari sono impegnati nelle attività religiose (supporto S. Messa, recita del S. Rosario, uscite sul territorio) Statuto Codice Etico
Associazioni di categoria ed altri partner (diversi da enti terzo settore)	Tempo e professionalità degli studenti (scuole secondarie di secondo grado, università), Associazione di solidarietà Il Cireneo	N° tirocinanti: 70 N° LPU: 34	Sviluppo di abilità e competenze specifiche e trasversali Promozione della cultura del prendersi cura delle persone e dell'ambiente	Certificazione sicurezza Spazi verdi terapeutici in tutti i Centri di Servizio Prodotti per le pulizie a base di componenti naturali	

Analisi dell'impatto

	Capitale economico	Capitale umano	Capitale relazionale	Capitale ambientale	Capitale spirituale
Comunità di riferimento	<i>Offerta di posti di lavoro - Indotto economico per fornitori del territorio - Tempo e professionalità dei volontari - Donazioni Fondo Mons. Ciccarelli - Finanziamenti</i>	<i>Creazione di opportunità lavorative</i>	<i>Progetti e attività di inclusione e integrazione con il territorio - Servizi semi-residenziali e domiciliari - Progetto Giovani - Riconoscimento del valore aggiunto (social Facebook, Instagram, YouTube, LinkedIn - oltre 7000 pagine al mese visualizzate nel sito web istituzionale) Distribuzione di oltre 2000 copie del trimestrale InFormazione Convegno annuale (febbraio) - Articoli su stampa locale)</i>		<i>Piano di comunicazione sulle attività dell'ente che aiutano a tenere vivo il carisma fondativo</i>
Altri enti del terzo settore (inclusa ADOA ed enti ad essa aderenti)	<i>Tempo e professionalità dei tirocinanti - Tempo e professionalità donati ad altri enti del terzo settore - Gruppi di acquisto ADOA</i>	<i>N° enti in cui la Fondazione è impegnata attivamente: 4</i>	<i>Rapporto continuativo con gli enti del terzo settore, collaborazione e condivisione delle progettualità - Sviluppo di abilità e competenze</i>		<i>Statuto - Codice Etico</i>



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.

	2019	2018
Valore aggiunto globale netto	18.626.732,00	18.642.131,00
Valore distribuito al personale	17.332.549,00	17.414.579,00
Valore distribuito ai finanziatori con vincolo di prestito	69.068,00	18.506,00
Imposte	493.276,00	491.626,00
Accantonamenti a riserva (auto-potenziamento)	731.839,00	717.420,00

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.

	2019	2018
Patrimonio complessivo	52.414.566,00	47.946.429,00
Indebitamento netto	0,55	0,49
Indice di copertura delle immobilizzazioni	0,80	0,82

Analisi dell'impatto

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	2018			2019			Δ		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
(<30 anni)	67	16	83	55	8	63	22%	100%	32%
(>30 anni; <50 anni)	324	34	358	327	41	368	-1%	-17%	-3%
(>50 anni)	306	31	337	335	32	367	-9%	-3%	-8%
Totale	697	81	778	717	83	798	-3%	-2%	-3%

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.

	2019			2018		
	F	M	TOT	F	M	TOT
% dipendenti con contratto t.i.	89%	96%	89%	95%	83%	94%

Rapporto remunerazione massima e remunerazione minima

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

	2019		2018	
	F	M	F	M
Rapporto remunerazione massima/minima	3,62	3,68	3,44	3,34

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.

Fascia di età	2018			2019			Δ		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
(<30 anni)	4	1	5	1	0	1	300%	0%	400%
(>30 anni; <50 anni)	8	1	9	7	1	8	14%	0%	13%
(>50 anni)	76	20	96	81	11	92	-6%	82%	4%
Totale	88	10	29	17	10	27			
Numero ore di servizio dei volontari	9.714	1.768	11.482	8.876	1.664	10.540	9%	6%	9%

Attività di formazione

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

	2019	2018
Numero complessivo ore di formazione erogate ai dipendenti	7.770	10.776
Numero procapite ore di formazione erogate ai dipendenti	9,99	13,50
Numero complessivo ore di formazione erogate ai volontari	210	192
Numero procapite ore di formazione erogate ai volontari	2,53	3,05

Tematiche della formazione

Professionalizzante / Tecnica / Addestramento

La disfagia

Le tecniche per la corretta alimentazione

I progetti di vita per la persona disabile

La relazione con l'utente

Utilizzo materiale per l'incontinenza

Utilizzo prodotti

Utilizzo macchinari (cucina e lavanderia)

Tecniche per le professioni sanitarie

Supervisione del PAI

Discussione del caso con supervisione della psicologa

Personalizzazione del servizio

La comunicazione di cura

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

Riconoscere e gestire le emozioni

La valutazione dell'ambiente di vita e di lavoro

I suoni dell'ambiente di vita

La fatica del lavoro di cura

Coaching: consapevolezza di sé e del proprio ruolo nell'organizzazione

Sicurezza

Formazione per personale neo-assunto

BLSD adulto e pediatrico

Addetti primo soccorso

Addetti antincendio

Formazione per RLS

Aggiornamento quinquennale dei lavoratori

Piano emergenza



Analisi dell'impatto

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.

	F	M	TOT	F	M	TOT
Welfare complessivo	74.948,06	13.637,12	88.585,18	78.792,26	12.877,48	91.669,74
Welfare pro-capite	107,53	168,36	113,86	110,20	155,15	265,35



Indicatori di capitale relazionale

Utenti dei servizi

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

	2019	2018
Servizio residenziale	941	1012
Servizio semi-residenziale	105	107
Servizio assistenza domiciliare	273	237
Servizio pasti a domicilio	320	316
Totale	1.639	1.672

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.

	2019	2018
Numero di questionari sulla qualità dei servizi erogati	219	232
Punteggio medio rilevato nei questionari	87,8	88,6

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.

	2019	2018
Punteggio ottenuto per accreditamento	100	100

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

	2019	2018
Numero di ore di formazione/sensibilizzazione promosse per i membri delle comunità di riferimento	4	4
Numero di soggetti locali con cui si sono avviati/sviluppati progetti di impatto	15	12
Numero di persone esterne che frequentano annualmente gli ambienti dell'ente	3.000	3.000
Numero di uscite sui giornali locali	55	24

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	2019	2018
Coordinatori di area e residenza	7.269	3.786
Operatori socio-sanitari	59.356	69.435
Infermieri	41.637	38.226
Progetto Giovani	2.160	2.304
Musicoterapia	2.128	2.591
Nutrizionista	100	100
Neurologo	51	87

Cadute avvenute nelle strutture

L'indicatore indica il numero di cadute degli ospiti avvenute nelle strutture della Fondazione e quante di queste hanno avuto conseguenze sanitarie. Con ciò si misura il grado di qualità del servizio e di sicurezza degli ambienti della Fondazione.

	2019	2018
Numero di cadute	493	467
Percentuale di cadute che hanno avuto conseguenze sanitarie	31%	31%

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

	2019
% variazione del consumo energetico (rispetto al 2018)	-1%

% 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.

	2019
% energia rinnovabile consumata	9%

% 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

	2019
% km percorsi con mezzi non alimentati da fonti fossili (carburanti)	13%

Numero di alberi piantati

L'indicatore quantifica il contributo dell'ente alla riforestazione attraverso nuove piantumazioni di alberi o piante in genere nei terreni di sua proprietà.

	2019
Numero di alberi piantati	354

Altre informazioni sull'impatto ambientale della Fondazione

In ottemperanza all'obbligo normativo del D.Lgs.102/2014 e con l'obiettivo di caratterizzare la struttura energetica del sito produttivo e individuare possibili misure di efficientamento energetico, a dicembre 2019 sono state aggiornate le diagnosi energetiche dei centri servizi: Mons. Ciccarelli, Casa Serena, Cherubina Manzoni.

Sulla base dei risultati delle diagnosi energetiche, sono state pianificate le seguenti attività:

- Sostituzione del cogeneratore di Casa Serena in quanto il cogeneratore attuale, installa-

to nell'anno 2003, presenta un livello di usura tale che non ne risulta più conveniente la riparazione;

- Installazione di un nuovo cogeneratore presso il centro Mons. Ciccarelli;

- Implementazione di sistemi di monitoraggio dei processi ad integrazione di quanto già presente nella struttura. I dati rilevati dai misuratori andranno a confluire in un database ed in seguito elaborati per ottenere tutte le informazioni necessarie. L'insieme delle informazioni così raccolte permetterà alla Fondazione di pianificare con efficacia interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, mi-

Analisi dell'impatto

nimizzando i fermi macchina ed i disservizi derivanti da guasti. Non solo, ma una corretta interpretazione dei dati di consumo, permette di valutare e pianificare in modo corretto e tempestivo gli interventi finalizzati al risparmio energetico, permettendo quindi:

- il rispetto della normativa
- una riduzione dei costi energetici
- un più efficace sfruttamento delle risorse energetiche e dei macchinari presenti in azienda
- un tempestivo utilizzo degli incentivi e dei

benefici fiscali sottesi all'efficientamento energetico.

- Prosecuzione dell'intervento che si propone riguarda la sostituzione dei vecchi corpi illuminanti con nuovi a tecnologia LED (ove non già presenti) e l'installazione di dispositivi di modulazione automatica dell'intensità luminosa (dimmer) e rilevatori di presenza nelle aree meno presidiate.

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:

Nella formazione dei neoassunti è previsto un passaggio da parte del Direttore Generale sulla mission e lo statuto della Fondazione. Le altre iniziative formative e di coinvolgimento rispetto al carisma dell'ente e rivolte ai membri dell'organizzazione sono:

Festa del Fondatore (evento annuale per il personale e i loro familiari - febbraio)

Pranzo in occasione delle festività natalizie per i volontari dei Centri Servizi

Incontro "L'angelo del signore fu mandato" organizzato dal Presidente per i dipendenti e i loro familiari in occasione della prima domenica di Avvento (dicembre 2019)

Le iniziative formative pubbliche che l'ente ha organizzato per promuovere percorsi di approfondimento sul carisma fondativo sono:

Convegno annuale - febbraio 2019

Commemorazione della scomparsa di Mons. Ciccarelli - febbraio 2019

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

- un sito web per la Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus

- un sito web per il Fondo Mons. Ciccarelli

- pubblicazioni della Fondazione (2019: "Monsignor Giuseppe Ciccarelli, un parroco ancora attuale")

- profili social

- una pubblicazione trimestrale InFormazione: oltre 2000 copie distribuite

- articoli e comunicati per la stampa locale

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 5 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.

Il Centro Servizi Mons. Ciccarelli di San Giovanni Lupatoto ha un suo Cappellano.

Conclusioni

Politiche di sviluppo futuro

Anche il 2019 è stato un anno intenso di attività e di progetti, non tutti conclusi, ma certamente soddisfacenti ed in linea con i valori fondativi a dimostrazione del molto lavoro portato avanti dal Consiglio di Amministrazione, dalle direzioni e da tutto il gruppo di lavoro. È infatti sempre sorprendente raccogliere, in modo sistematico, quanto si realizza in un anno di attività.

La stesura del Bilancio Sociale si rivela di anno in anno elemento essenziale per orientare la governance della Fondazione oltre che per rendere conto dell'operato dell'Ente a tutti gli stakeholders.

E' come guardare a ritroso il cammino percorso, coglierne i successi, misurarne le criticità per individuare nuove progettualità necessarie a dare continuità alla vita della Fondazione in modo adeguato ai bisogni emergenti della popolazione fragile.

La stesura di questo Bilancio Sociale è stata interrotta e ritardata dall'esperienza COVID-19

che ha colpito tutto il mondo e che certamente ha cambiato e cambierà il modo di agire e di esprimersi della nostra Fondazione.

Il Bilancio Sociale del 2020 riporterà tutti i dati relativi alle risorse impiegate nel fronteggiamento della pandemia in tutte le residenze della Fondazione e presenterà il nuovo Piano Educativo Assistenziale in termini di nuove progettualità strutturali, organizzative e relazionali.

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



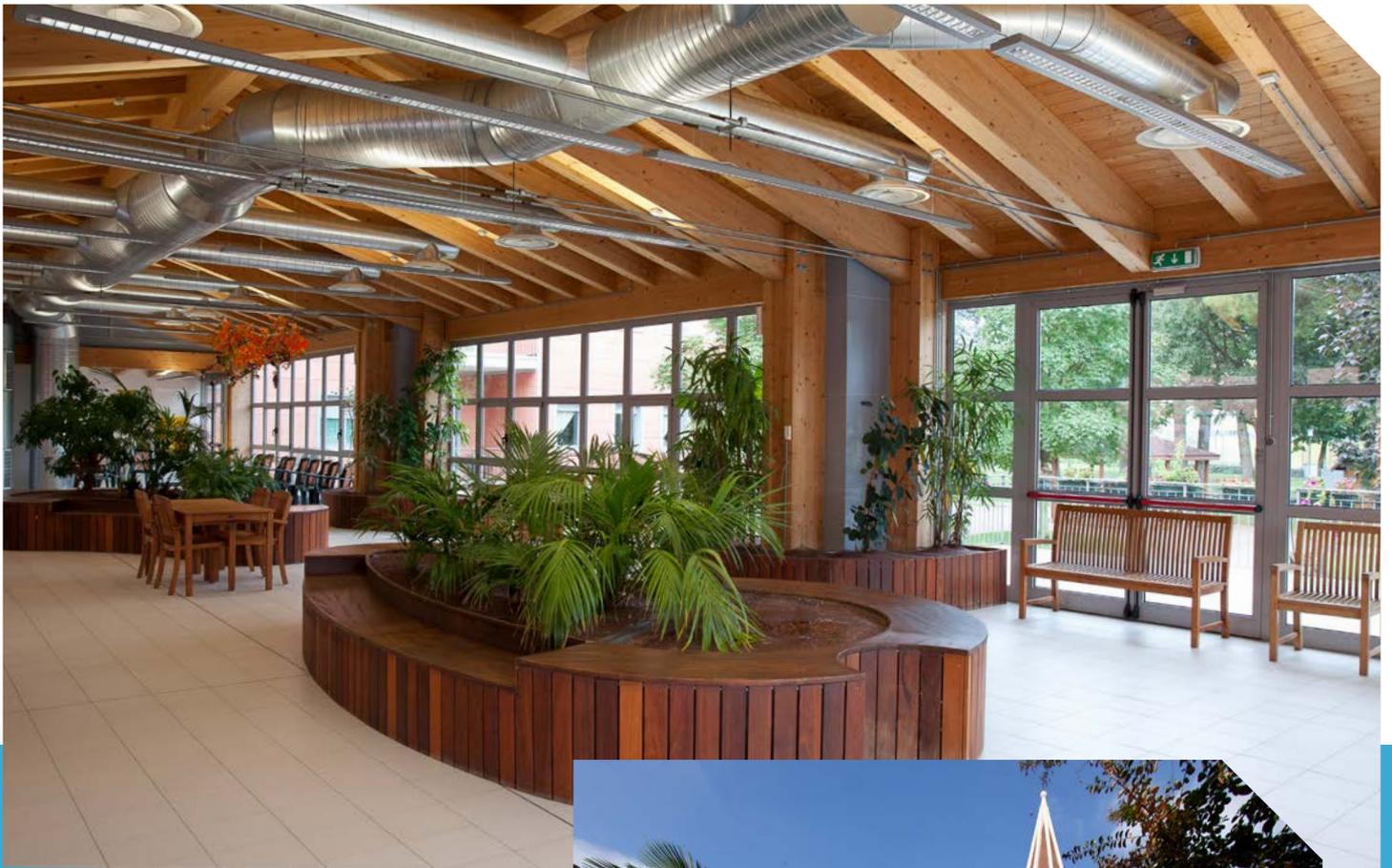
TABELLA DI RACCORDO

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 2019

FONDAZIONE



PIA OPERA
CICCARRELLI

Via C. Alberto, 18
San Giovanni Lupatoto - 37057 Verona
Tel. 045 8296111
mail: info@piaoperaciccarelli.org
www.piaoperaciccarelli.org



UNIVERSITÀ
di VERONA

Dipartimento
di ECONOMIA AZIENDALE