



# BILANCIO ETICO-SOCIALE 2021

FONDAZIONE PIA OPERA CICCARELLI ONLUS  
SAN GIOVANNI LUPATOTO (VR)  
Vicolo Ospedale, 1

# INDICE

Lettera agli stakeholder  
Premessa metodologica

## SEZIONE IDENTITÀ

Carta d'identità  
Mission e valori  
Storia  
Attività svolta  
Strategie e politiche  
Strategie e politiche per lo sviluppo sostenibile  
Governance ed organizzazione  
Sistema di gestione dei rischi e certificazioni  
Attività di prevenzione e gestione emergenza sanitaria Covid-19

## ANALISI DI MATERIALITÀ

Metodologia adottata per la materialità  
Matrice di materialità

## MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E ANALISI DI IMPATTO

Mappa degli stakeholder e dell'impatto generato  
Analisi dell'impatto  
Indicatori di capitale economico  
Indicatori di capitale umano  
Indicatori di capitale relazionale  
Indicatori di capitale ambientale  
La dinamica del capitale spirituale

## CONCLUSIONE

Politiche di sviluppo futuro  
Strumenti per l'invio di feedback

## 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 sia un atto fondamentale, soprattutto in questo momento di difficoltà causato dalla crisi pandemica. Il 2021 fondamentalmente ha messo in evidenza grandi criticità che abbiamo affrontato con determinazione.

Il settore dei servizi alla persona, già in discussione a causa del "libero mercato", è stato ulteriormente colpito dalla pandemia e dai fenomeni sociologici ad essa correlati. Questo ha portato a una crisi di identità che ora è fondamentale recuperare affinché il settore possa ripresentarsi all'opinione pubblica con il valore che merita.

Secoli di testimonianza attiva spazzata via, senza tener conto del nostro impegno nella 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.

Questa situazione, insieme alle altre insidie finanziarie a livello mondiale e locale, conferma che le entrate di bilancio dei Centri Servizi non sono più certe e definite come in passato. Tuttavia, il nostro modo di agire nei confronti delle persone di cui ci prendiamo cura è rimasto saldo.

Il Covid-19 non ci ha scoraggiato, ma ci ha stimolato a cercare nuovi modelli di sviluppo, descritti dettagliatamente nel rapporto. Siamo intervenuti e stiamo intervenendo per riorganizzare i nostri servizi, sempre con consapevolezza, responsabilità e sensibilità verso le persone, nella speranza di migliorare e rafforzare il rapporto di fiducia e cooperazione con la Comunità a cui la Fondazione appartiene. Abbiamo vissuto un altro anno di lavoro con consapevole paura, grande responsabilità e dolore condiviso, ma mai sconfitti nell'animo.

Questo lavoro, proposto con piena onestà intellettuale, trasparenza e voglia di comunicare viene sottoposto alla Vostra critica, affinché un sano dialogo 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.

Mons. Cristiano Falchetto

Il Presidente



## PREMESSA METODOLOGICA

Questa edizione del bilancio etico-sociale della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS ha l'obiettivo di ampliare il dialogo con i diversi stakeholder, mettendo in luce valori, attività, performance ed impatto delle attività svolte nell'esercizio 2021.

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.

# IDENTITÀ

## Carta d'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. 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. 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 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.

**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 – Trevenzuolo*

**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 Accreditalento 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**

Piazzale 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

**2020 Avvio progetto Servizio Assistenza Domiciliare COVID-19**

Comuni di San Giovanni Lupatoto e Verona

**Avvio progetto “Laboratorio Beppina Vicenzi” per la teleriabilitazione cognitiva, motoria e logopedica**

San Giovanni Lupatoto

## 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 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 681 posti letto accreditati nel territorio di Verona e provincia.

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



**Data l'emergenza sanitaria e la difficoltà di reperire personale qualificato, infermieri e operatori socio-sanitari, 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 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. 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 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.

### Servizi erogati presso l'abitazione dell'utente

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

## 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.



**Durante il 2021, in relazione alle diverse ondate epidemiologiche da Covid-19, è stato portato avanti il 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 alcuni Operatori Socio Sanitari affinché potessero svolgere il servizio in totale sicurezza.**

## 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 2021 risultano attivi n. 6 corsi di formazione per Operatore Socio Sanitario per un totale di 156 allievi.

Decreto	Corsi avviati	Allievi	Durata	Requisito di accesso	Stato di avanzamento a dicembre 2021
733/2018	1	26	620 ore	Diploma quinquennale conseguito presso un IPS ad indirizzo servizi socio sanitari	Concluso nel primo semestre 2023. 26 allievi qualificati
798/2019	2	55	1000 ore	Assolvimento al diritto-dovere all'istruzione e alla formazione	Concluso nel secondo semestre 2023. 53 allievi qualificati.
747/2020	3	75	1000 ore	Assolvimento al diritto-dovere all'istruzione e alla formazione	Avvio dei corsi nei mesi di dicembre 2020, marzo e giugno 2021. Parte teorica in corso.



**Dal 2020 gli allievi hanno potuto usufruire delle lezioni a distanza per un totale di 1.020 ore, senza interrompere la programmazione. Con il Decreto 747/2020 sono stati avviati i corsi in modalità intensiva che prevedono 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 2021 è stato realizzato solo quanto alla formazione obbligatoria e relativo al sostegno psicologico al personale compiuta in gran misura a distanza. Si registrano 8.507 ore di attività complessiva, di cui 8.024 in orario di servizio. La media annuale dei partecipanti è risultata pari a 715 con una media di 11,90 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.

### ***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 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.

### ***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 in merito.

### ***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 complessivi 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 "Bepina 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 e assistenziale***

La carenza di infermieri e di operatori socio-sanitari (OSS) in Veneto è un tema da tempo al centro dell'attenzione tanto delle associazioni di categoria delle strutture sociosanitarie 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.

La modifica del Modello Organizzativo della Fondazione dev'essere oggi rivista, non solo per affrontare la carenza del personale nel settore socio-sanitaria, ma soprattutto per favorire autonomia economica dei propri lavoratori.

### ***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 2021.

### ***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 fabbricati al fine di adottare le migliori 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.

### ***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***

Va adottato 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.

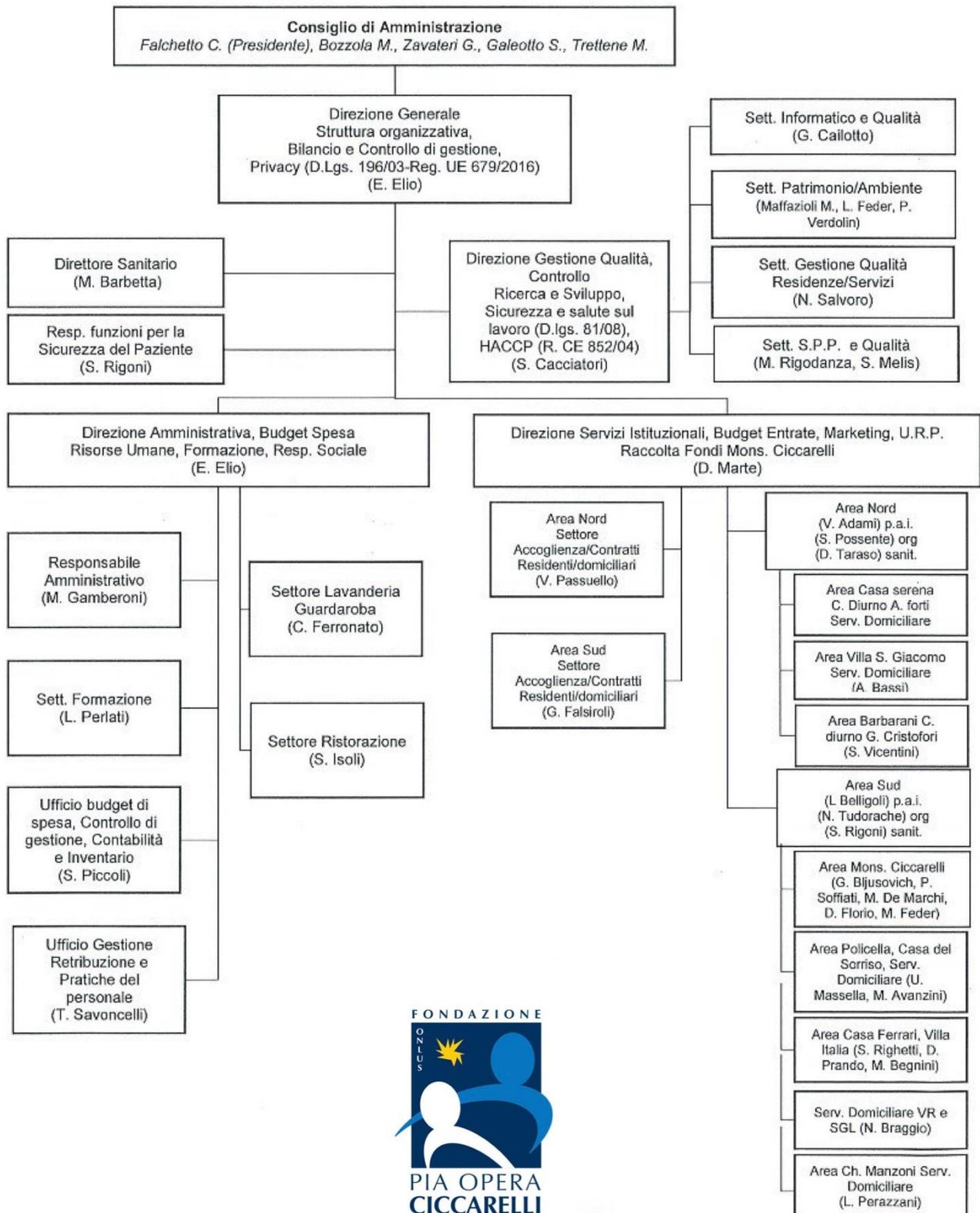
### ***Comunicazione***

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
	<i>Sradicare la povertà in tutte le sue forme e ovunque nel mondo</i>	<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 € 9.140,62
	<i>Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare l'alimentazione e promuovere l'agricoltura sostenibile</i>	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.
	<i>Garantire una vita sana e promuovere il benessere di tutti a tutte le età</i>	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>
	<i>Garantire un'istruzione di qualità inclusiva ed equa e promuovere opportunità di apprendimento continuo per tutti</i>	Piano di <b>formazione interna</b> per lo sviluppo di conoscenze, abilità e competenze del personale Promozione di <b>percorsi formativi per Operatori Socio Sanitari</b>
	<i>Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'autodeterminazione di tutte le donne e ragazze</i>	La Fondazione impiega al <b>90%</b> donne che rivestono anche ruoli di responsabilità e coordinamento. Non si riscontra un divario retributivo di genere.
	<i>Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena occupazione e il lavoro dignitoso per tutti</i>	<b>Controllo di gestione</b> e attenzione manageriale alla sostenibilità dell'Ente, nel pieno rispetto del Codice Etico
	<i>Ridurre le disuguaglianze all'interno dei e fra i Paesi</i>	Favorire l'integrazione di <b>professionisti provenienti da altri Paesi</b> attraverso la stipulazione del contratto di lavoro. Nel 2021 il 10% del personale non ha la cittadinanza italiana.
	<i>Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili</i>	Promozione di iniziative quali il <b>servizio di 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.
	<i>Garantire modelli di consumo e produzione sostenibili</i>	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
	<i>Adottare misure urgenti per combattere i cambiamenti climatici e le loro conseguenze</i>	<b>Raccolta differenziata dei materiali di scarto</b> con una particolare attenzione ai prodotto 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.
	<i>Rafforzare le modalità di attuazione e rilanciare il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile</i>	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



## 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 02/09/2021 sino a 02/09/2024;
- 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 l’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.

## 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:

- il 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 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.

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

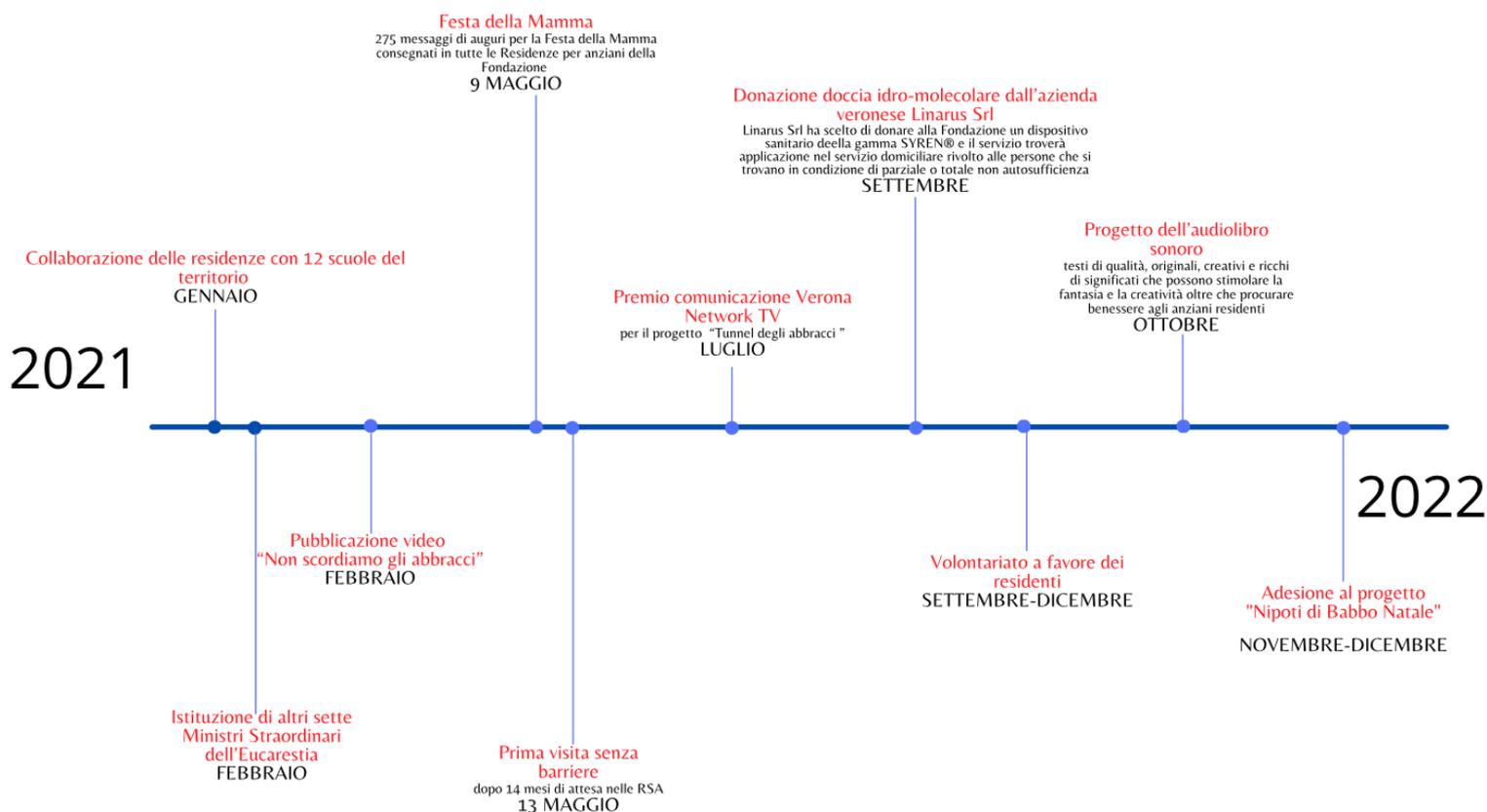
Dal febbraio 2020 lo scenario nazionale e internazionale è stato caratterizzato dalla rapida e funesta diffusione del virus Covid-19 e dalle conseguenti misure restrittive volte al suo contenimento. L'inatteso e repentino emergere dell'emergenza pandemica ha indotto la Fondazione Pia Opera Ciccarelli 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,

allo stesso tempo, ha dovuto sopportare rilevanti oneri soprattutto per l'acquisto di dispositivi di protezione individuale.

A partire dal 12 gennaio 2021 è stata avviata l'organizzazione per consentire la vaccinazione degli ospiti e del personale per contrastare la pandemia da Covid-19.

### Attività per contrastare l'isolamento di residenti e utenti



- Adesione all'iniziativa "Regalaci un libro, regalaci un sorriso" delle librerie Giunti al Punto di Lugagnano di Sona e San Giovanni Lupatoto
- Progetto "Radio Buongiorno" per mantenere un collegamento con la comunità locale
- Adesione ai progetti "Nipoti di Babbo Natale" e "Nipoti di Penna" promossi dall'associazione Un sorriso in più Onlus
- Progetti di volontariato (partecipazione alle attività del servizio socio-educativo; accompagnamento in passeggiate ed attività dentro e fuori dalla struttura in supporto al personale; partecipazione in supporto alle attività religiose; collaborazione nella realizzazione di progetti specifici rivolti agli ospiti)
- Accoglienza tirocinanti/stagisti (studenti delle scuole secondarie di secondo grado per i PCTO, studenti universitari per tirocini pre-lauream, allievi dei corsi per Operatore Socio Sanitario)
- Collaborazione con le persone coinvolte nei lavori di pubblica utilità
- Collaborazione con le associazioni clown Prislop, Il sorriso arriva subito Onlus, SiAmo i Clown
- Adesione al progetto Ciao! di Fondazione Amplifon

- Collaborazione con le scuole del territorio attraverso: corrispondenza continuativa e condivisione di manufatti artigianali, disegni e biglietti in occasione delle festività o di eventi particolari; incontri in presenza presso la struttura o a distanza.
- Collaborazione con le parrocchie e le associazioni del territorio
- Ricezione del Premio Verona Network per la comunicazione grazie all'impegno profuso durante l'emergenza Covid-19
- Ricezione di due premi del concorso "La passione di assistere": secondo premio assegnato ai Centri Servizi Mons. Ciccarelli, Casa Ferrari-Villa Italia, Casa del Sorriso e Cherubina Manzoni per il progetto "Radio Buongiorno"; encomio della giuria per il progetto "Baraonda" della RSA Berto Barbarani.

### ***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 riduzione 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 realizzati monitoraggi alimentari con scheda apposita.

### ***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.

- ✓ 495 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
- ✓ 12 incontri a distanza e in presenza con la Direzione rivolti a familiari e amministratori di sostegno per la condivisione delle strategie adottate dalla Fondazione
- ✓ 3.000 videochiamate dei residenti ai propri cari
- ✓ 5.000 visite in presenza con barriere (vetrate, plexiglass, tunnel degli abbracci)
- ✓ 30.000 visite senza barriere
- ✓ 3.000 telefonate provenienti dal "Punto unico di ascolto" durante il periodo dell'isolamento stretto per condividere le condizioni dello stato di salute dei residenti
- ✓ 5 comunicati stampa
- ✓ 150 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 2021 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		€ 1.464,00
Dispositivi di protezione individuale (DPI)	350.204 guanti	€ 26.046,45
	53.800 facciali filtranti FFP2	€ 18.502,55
	29.200 mascherine chirurgiche	€ 30.724,45
	28.000 cuffie	€ 1.241,12
	73.000 copriscarpe	€ 1.376,25
	1.300 visiere	€ 1.365,00
	120 occhiali protettivi	€ 504,00
Disinfettanti		€ 3.580,11
Termometri		€ 1.008,00
Polizza di assistenza sanitaria integrativa (Unisalute)		€ 64.627,86
<b>Totale</b>		<b>€ 150.439,79</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 economico, 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.

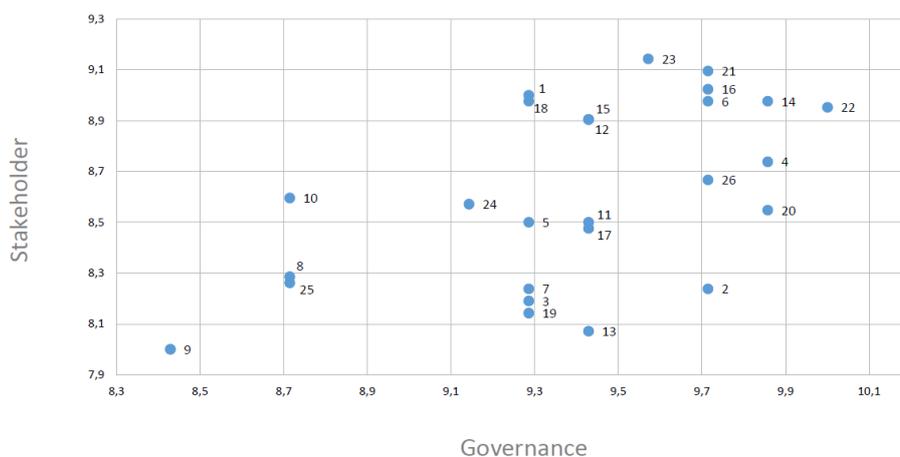
I temi materiali sono i seguenti, collocati poi nella matrice di materialità:

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 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.

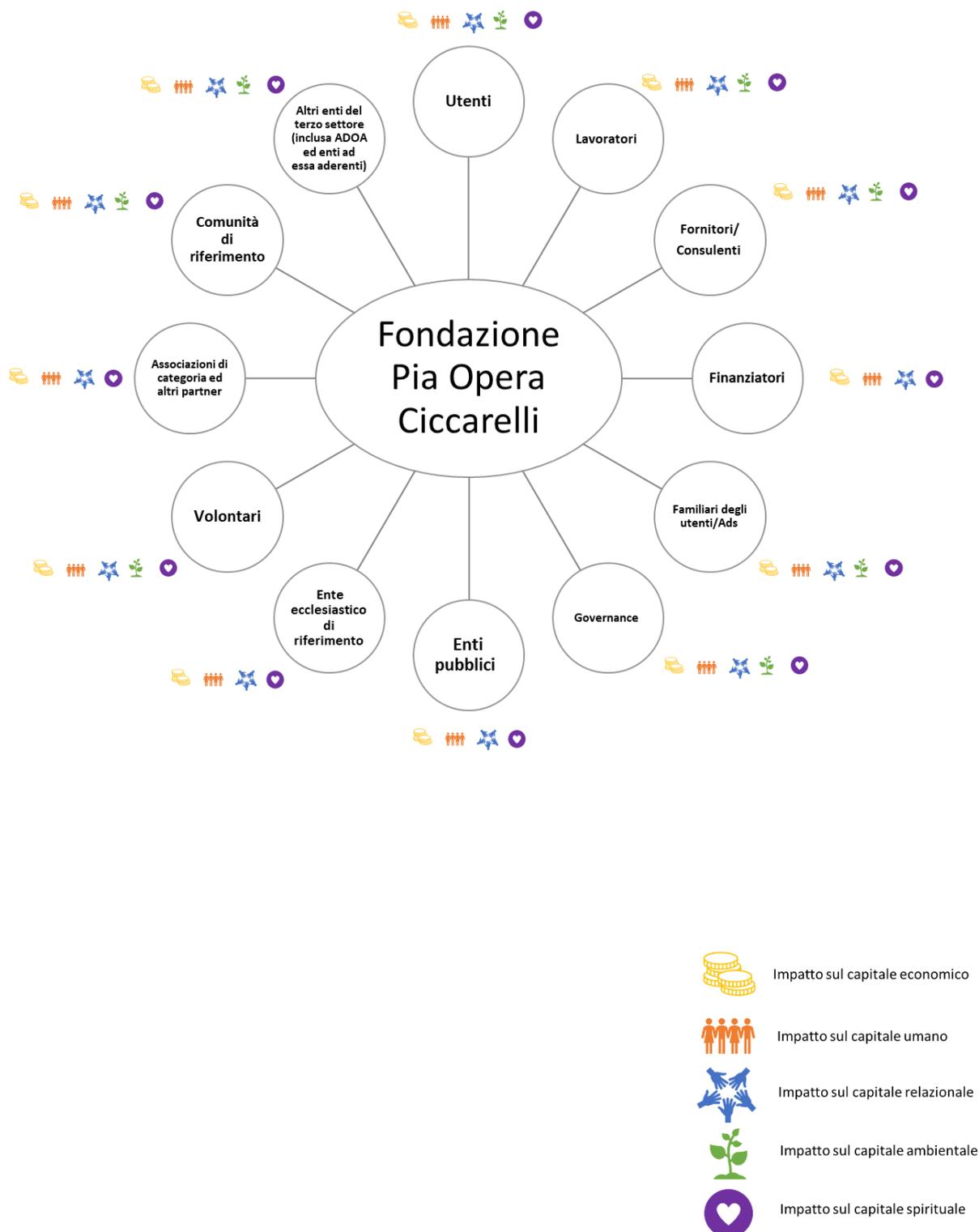
## Matrice di materialità



# 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
<b>Utenti (di servizio sociale/sociosanitario /educativo)</b>	Utilizzo efficace delle remunerazioni connesse ai servizi svolti e delle erogazioni liberali ricevute	Stimolazione culturale connessa ai servizi residenziali, semi-residenziali e domiciliari	Consolidamento e attivazione relazionale connessa al Progetto Educativo Assistenziale e al Progetto Assistenziale Individuale  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	Effetti connessi alla scelta di prodotti e servizi a basso impatto ambientale e alla corretta gestione e manutenzione degli spazi a disposizione  Contrasto all'isolamento e al distanziamento fisico attraverso la rivalutazione e la cura degli spazi interni, esterni e virtuali a seguito delle misure di contenimento adottate in seguito all'emergenza sanitaria	Cura dell'ambito spirituale della persona grazie alla collaborazione con enti ecclesiastici e all'inserimento di tale tema nei Progetti Educativi Assistenziali e nei Progetti Assistenziali Individuali  Accompagnamento degli utenti nei percorsi di fine vita per una conclusione dignitosa dell'esperienza terrena
<b>Lavoratori</b>	Remunerazione del lavoro svolto Misure di welfare aziendale volte a fornire servizi ed incentivi al personale al fine di migliorarne la vita privata e lavorativa	Aumento di competenze e soft skills, connesse ai piani formativi sviluppati, per la crescita professionale e personale	Costruzione di relazioni positive sia all'interno dei servizi che verso l'esterno, grazie ad un'attività continua di proattività per la risoluzione delle problematiche	Costante sensibilizzazione alla riduzione dei rifiuti, al riciclo e al risparmio energetico nello svolgimento del lavoro quotidiano  Effetti connessi alla corretta manutenzione delle strutture e degli spazi comuni	Cura della dimensione spirituale della persona grazie all'inserimento di percorsi di riflessione sul carisma all'interno dell'attività lavorativa e formativa
<b>Fornitori/Consulenti</b>	Remunerazione dei servizi svolti o delle forniture erogate	Impatti occupazionali dovuti al fatturato generato dai rapporti commerciali con la Fondazione Pia Opera Ciccarelli	Creazione di relazioni consolidate e partnership che possano garantire un "valore aggiunto" che va oltre al legame commerciale	Scelte orientate alla riduzione dell'impatto ambientale e costante sforzo per una contaminazione coerente verso i fornitori	Condivisione dei valori e dei principi contenuti nel codice etico
<b>Finanziatori / Donatori</b>	Utilizzo corretto, trasparente e rendicontato delle risorse messe a disposizione	Aumento delle conoscenze sui bisogni delle persone fragili e sulle modalità gestionali degli enti del terzo	Mantenimento di rapporti continuativi con i finanziatori e i donatori, in un'ottica di collaborazione e		Condivisione dei valori e dei principi contenuti nel codice etico

		sette attraverso un dialogo costante	condivisione delle progettualità		
<b>Familiari degli utenti/Ads</b>	Utilizzo efficace delle remunerazioni connesse ai servizi svolti e delle erogazioni liberali ricevute	Aumento delle conoscenze diffuse e basilari riguardanti la cura dell'anziano e della persona fragile attraverso attività relazionali ed informative a distanza	Supporto alla famiglia nella gestione delle problematiche connesse all'anzianità, alla 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  Promozione di una cultura della qualità aziendale volta a rispondere in maniera efficiente alle istanze che provengono dalle famiglie degli ospiti grazie ad una attenta comunicazione con l'esterno	Contaminazione positiva connessa alla condivisione di scelte di acquisto responsabili per i servizi  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	Inclusione e condivisione etica del progetto di vita del proprio caro  Accompagnamento degli utenti e dei loro familiari nei percorsi di fine vita per una conclusione dignitosa dell'esperienza terrena
<b>CdA/governance</b>	Utilizzo efficace del tempo e delle professionalità donate dai componenti alla Fondazione	Aumento di competenze e soft skills sul tema delle fragilità connesse alla composizione delle strategie aziendali	Costruzione di relazioni positive all'interno delle comunità in cui la Fondazione opera	Contaminazione positiva connessa a scelte responsabili, in linea con il Codice Etico	Contaminazione valoriale positiva connessa all'approfondimento del carisma e alla ricerca del corretto modo di concretizzarlo
<b>Enti pubblici</b>	Corretto utilizzo delle risorse pubbliche erogate alla Fondazione per i servizi svolti: compartecipazioni e 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	Apporto di una visione olistica volta alla valorizzazione della persona fragile e dei suoi bisogni	Impatti diffusi e consolidati sulla comunità derivanti da un rapporto continuativo con gli enti pubblici, collaborazione operativa e condivisione delle progettualità		Diffusione del carisma originario attraverso l'esemplarità e il modus operandi del lavoro quotidiano

	risparmio energetico				
<b>Ente ecclesiastico di riferimento</b>	Indotto economico per la gestione della residenza "Casa del sorriso" e il servizio religioso delle parrocchie del territorio in cui sono dislocati i Centri di Servizio	Condivisione di informazioni e competenze connesse ai temi della cura della fragilità	Impatti diffusi e consolidati sulla comunità derivanti da un rapporto continuativo con gli enti ecclesiastici, collaborazione operativa e condivisione delle progettualità		Condivisione dei valori e del carisma di riferimento dell'Ente
<b>Volontari</b>	Utilizzo efficace e programmato del tempo donato in coerenza con la mission	Aumento di competenze, soft skills, senso di realizzazione e autoefficacia connesse alle attività di volontariato svolte	Creazione di opportunità di impegno fattivo ed efficace, anche a distanza, sul tema del contrasto all'isolamento sociale e della promozione dell'invecchiamento attivo	Ridefinizione degli spazi d'azione per garantire attività di volontariato seppur a distanza	Condivisione dei valori e del carisma di riferimento dell'Ente  Collaborazione nell'organizzazione e nello svolgimento di momenti di spiritualità e riflessione cristiana
<b>Associazioni di categoria ed altri partner (diversi da enti terzo settore)</b>	Indotto economico derivante dall'impatto reputazionale delle attività legate alla responsabilità sociale d'impresa	Aumento delle conoscenze sui bisogni delle persone fragili e sulle modalità gestionali degli enti del terzo settore attraverso un dialogo costante	Mantenimento di rapporti continuativi in un'ottica di condivisione delle progettualità  Crescita culturale, intellettuale e relazionale a livello locale		Condivisione dei valori e dei principi contenuti nel codice etico
<b>Comunità di riferimento</b>	Indotto economico generato all'interno delle filiere di fornitura  Attivazione di forme efficaci di filantropia con ricadute economiche locali	Impatti occupazionali positivi a livello locale  Percorsi formativi-informativi di sensibilizzazione verso la cura e l'assistenza di persone fragili, per contrastare la "cultura dello scarto"	Impatti in termini di benessere locale e tessitura di relazioni solide legate ai servizi integrati sul territorio  Effetto positivo sulle relazioni connesso alle attività di comunicazione diffusa delle proprie attività e dei propri impatti  Aumento della consapevolezza diffusa sul tema della fragilità connesso all'organizzazione di eventi culturali	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	Diffusione del carisma originario attraverso l'esemplarità delle opere e l'organizzazione di momenti di spiritualità aperti alla comunità

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

	2021	2020
Valore aggiunto globale netto	14.245.339,00	15.936.879,00
Valore distribuito al personale	15.766.918,00	17.530.026,00
Valore distribuito ai finanziatori con vincolo di prestito	77.239,00	63.070,00
Imposte	455.502,00	310.443,00
Accantonamenti a riserva (auto-potenziamento)	-2.054.320,00	-1.966.660,00

*A fronte di una sostanziale stabilità nel valore distribuito ai principali stakeholder interni – in particolare ai lavoratori – il risultato economico netto nel 2021 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 2020) 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 € 123.385,34). Le variazioni, dunque, sono da considerarsi straordinarie e, per il 2021, non hanno comunque impattato sulla capacità di distribuzione del valore.*

### 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.*

	2021	2020
Patrimonio complessivo	51.146.665,00	51.254.848,00
Indebitamento netto	1,61	1,51
Indice di copertura delle immobilizzazioni	0,79	0,81

*Nonostante il particolare contesto in cui si è svolta la gestione nel 2021, 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.*

	2021			2020			Δ		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
Fascia di età									
(<30 anni)	70	17	87	79	16	83	-11,39%	6,25%	4,82%
(>30 anni; <50 anni)	294	36	330	313	34	358	-6,07%	5,88%	-7,82%
(>50 anni)	257	30	287	272	31	337	-5,51%	-3,23%	-14,84%
Totale	621	83	<b>704</b>	664	81	<b>778</b>	-6,48%	2,47%	<b>-9,51%</b>

### 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.*

	2021			2020		
	F	M	TOT	F	M	TOT
% dipendenti con contratto t.i.	87%	85%	87%	90%	88%	90%

### Rapporto remunerazione massima e remunerazione minima

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

	2021		2020	
	F	M	F	M
Rapporto remunerazione massima/minima	3,73	4,45	4,22	4,94

*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.*

	2021			2020			Δ		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
Numero volontari	93	17	110	89	16	105	+4%	+6%	+5%
Numero ore di servizio dei volontari	Nd	Nd	Nd	Nd	Nd	Nd	Nd	Nd	Nd

*Nella lettura degli indicatori relativi al 2021 va tenuto presente che – da marzo 2020 – le attività di volontariato in presenza erano ancora sospese a causa delle restrizioni legate alla pandemia da Covid-19.*

## Attività di formazione

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

	2021	2020
Numero complessivo ore di formazione erogate ai dipendenti	8.507	6.415
Numero pro-capite ore di formazione erogate ai dipendenti	12,08	8.61
Numero complessivo ore di formazione erogate ai volontari	0	0
Numero pro-capite ore di formazione erogate ai volontari	0	0

## Tematiche della formazione

→ **Formazione professionalizzante e tecnica**

La relazione con l'utente  
Prevenzione e controllo delle infezioni  
Procedure di sanificazione e disinfezione  
BLS-D  
Cartella socio-sanitaria 2.0 per i servizi residenziali  
Cartella socio-sanitaria per i servizi domiciliari  
Strumenti informatici (Excel, Power BI)

→ **Supervisione dei Piani Assistenziali Individuali (PAI)**

Gestione e discussione dei casi assistenziali con la supervisione della psicologa  
La comunicazione nel processo di cura

→ **Formazione on-the-job**

Movimentazione manuale dei carichi  
Alimentazione alla persona disfagica

→ **Benessere psicofisico del personale**

Prendersi cura di chi cura  
Stress lavoro correlato

In aggiunta a quanto sopra indicato:

- per tutti i lavoratori è previsto l'obbligo formativo di aggiornamento in materia di sicurezza in ottemperanza alla normativa vigente;
- al personale neo-assunto viene garantita una formazione di n. 5 ore in aula oltre ad un addestramento sul campo;
- per il personale sanitario con obbligo ECM risulta obbligatorio l'aggiornamento professionale che risulta monitorato dal Settore Formazione.

## 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.*

	2021			2020		
	F	M	TOT	F	M	TOT
Welfare complessivo erogato	85.912,56	10.111,31	96.023,87	59.495,02	10.620,85	70.115,87
Welfare pro-capite	138,35	121,82	260,168	89,60	131,12	94,12

*Nel 2021 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.*

## Indicatori di capitale relazionale

### Utenti dei servizi

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

Tipo di servizio	2021	2020
Servizio residenziale	806	825
Servizio semi-residenziale	0	63
Servizio assistenza domiciliare	394	320
Servizio pasti a domicilio	600	406
Totale	1.800	1.614

*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 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.*

	2021	2020
Numero di questionari sulla qualità dei servizi erogati	276	243
Punteggio medio rilevato nei questionari	88,6	87,1
Numero questionari erogati per campagna soddisfazione servizi residenziali	534	555
Punteggio medio rilevato nei questionari	82,0	85,8
Numero questionari erogati per campagna soddisfazione servizi domiciliari	203	Nd
Punteggio medio rilevato nei questionari	94,0	Nd

### 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.*

	2021	2020
Punteggio ottenuto per accreditamento	100	100

### 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*

	2021	2020
Numero di ore di formazione/sensibilizzazione promosse per i membri delle comunità di riferimento	5	4

Numero di soggetti locali con cui si sono avviati/sviluppati progetti di impatto	15	10
Numero di persone esterne che frequentano annualmente gli ambienti dell'ente	Nd	Nd
Numero di uscite sui giornali locali	150	177
Numero di persone connesse attraverso i social	25.000	6.800

*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 2021, 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	2021	2020
Coordinatori di area e residenza	5.864	6.263
Operatori socio-sanitari	59.947	90.521
Infermieri	39.378	48.305
Assistente sociale	7.684	-
Progetto Giovani	-	-
Musicoterapia	1.446	1.884
Nutrizionista	100	100
Neurologo	74	74
Psichiatra	17	17

*La Fondazione ha erogato, durante il 2021, un ingente numero di ore extra-standard relativamente alle attività di assistenti sociali, 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*

	2021	2020
% variazione del consumo energetico (rispetto al 2020)	-1,18%	-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.*

	2021	2020
% energia rinnovabile consumata	10%	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*

	2021	2020
% km percorsi con mezzi non alimentati da fonti fossili (carburanti)	5%	5%

## 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
- ✓ Incontri con il Presidente e la Direzione 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 Ministri Straordinari dell'Eucaristia, dipendenti della Fondazione
- ✓ Santa Messa trasmessa in streaming

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

- ✓ Patrocinio 28° Giornata Mondiale Alzheimer "I custodi invisibili. I valori di chi si prende cura e l'importanza del sostegno di questo ruolo"
- ✓ Convegno "IL Covid, i dubbi e il tempo che verrà. Non scordiamo gli abbracci."

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

- ✓ sito web istituzionale
- ✓ social media (Facebook, Instagram, LinkedIn, Telegram, YouTube)
- ✓ InFormazione, house organ trimestrale
- ✓ articoli e comunicati per la stampa locale
- ✓ realizzazione di servizi con le reti televisive locali
- ✓ materiali significativi (video, foto, testimonianze)
- ✓ 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.

## Politiche di sviluppo futuro

Gli Enti del Terzo Settore del Veneto costituiscono da secoli un sostegno indispensabile al Sistema Sanitario Regionale, per ciò che riguarda la cura di persone anziane e disabili non autosufficienti.

Sono ancora attivi n. 300 ETS – tra pubblici e privati non profit - del settore socio-sanitario che si stanno prendendo cura di ca. 70.000 persone fragili/fragilissime, delle loro famiglie e che occupano ca. 30.000 lavoratori delle diverse professionalità. Questi stessi Enti vivono oggi una crisi economica e gestionale molto grave. Certuni osservatori ritengono che la sostenibilità di alcuni di essi non possa farli arrivare al 31/12/2022. Detta crisi sta procurando seri disagi al Sistema Sanitario nel suo complesso il quale, in alcune Provincie, arriva a livelli di inefficienza molto vicini al collasso.

Le cause della situazione odierna sono molteplici e partono da lontano nel tempo.

L'esperienza pandemica ci ha fatto constatare – con modalità molto violente – cosa significhi trascurare la cura dei fragili e la salute della società.

Riteniamo che la crescita e l'occupazione possano essere garantite da una migliore tutela delle persone fragili e fragilissime, attraverso il rinforzo dei servizi di territorio sia residenziali sia domiciliari. Servizi, che consentono serenità alle famiglie, occupazione ai lavoratori in essi impiegati, attività delle imprese che lavorano per le forniture agli Enti, sostenibilità al Sistema Sanitario Veneto nel suo complesso.

A fronte di ciò, riteniamo sia urgente una maggiore attenzione al Settore Socio-Sanitario, quale parte integrante dell'intero Sistema Sanitario del Veneto e della Nazione, che deve essere tradotta in misure economiche più significative di quelle pensate fino ad oggi.

Si deve inoltre considerare, che tutti gli Enti del Settore Socio-Sanitario, indipendentemente dalle loro dimensioni, sono, al pari di ogni altra Impresa, Aziende soggette alla normativa cogente in tema di:

- Sicurezza;
- Privacy;
- Trasparenza;
- Gestione del lavoro;
- Autorizzazione ed Accredimento;
- Ambiente.

I nostri Enti sono impegnati nella digitalizzazione delle procedure di sistema (rilievo parametri assistenziali; controllo dei servizi; cartella socio-sanitaria; Piano Assistenziale Individuale; robotizzazione preparazione della terapia; impianti di domotica;...) ed in attività di transizione ecologica (utilizzo di prodotti di pulizia e di sanificazione a basso impatto ambientale; eliminazione della plastica; riduzione dello spreco alimentare; risparmio dell'utilizzo della carta; impianti per il risparmio idrico;...).

Spesso sono stati esclusi o poco considerati dai percorsi per il recupero di finanziamenti europei. Anche il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) li considera se non marginalmente.

I Centri Servizi sono fisiologicamente delle strutture resilienti che hanno dimostrato in più occasioni di voler continuare la loro attività. Ma, oggi, solo nella Provincia di Verona sono ca. 400 i posti letto non utilizzati per accogliere le domande, comunque pressanti, delle persone anziane non autosufficienti, a causa della carenza di infermieri e di operatori socio sanitari.

Ciò implica l'instabilità operativa ed economica di molti Enti a scapito dei servizi alle persone fragili e dei lavoratori in essi impiegati. A causa di ciò alcune strutture del Veneto hanno dimesso gli ospiti non autosufficienti presso le loro famiglie o presso gli ospedali. Altre hanno chiuso i battenti.

A fronte di questa complessa situazione che il "Sistema" pare abbia già deciso di far pagare alle strutture socio-sanitarie e, di conseguenza alle famiglie ed alle persone più fragili, ci siamo già mossi su diversi livelli:

Livello locale: la nostra Fondazione insieme ad altri Enti della Provincia ha assunto infermieri provenienti da Paesi extra UE, in forza del Decreto-legge 23 luglio 2021, n. 105, convertito con legge 16 settembre 2021, n. 126, che deroga alla equipollenza del titolo di Infermiere per chi è iscritto ad un ordine professionale in un Paese estero. Questo fino al 31/12/2022. Ad oggi in Veneto ci sono n. 300 infermieri (di cui almeno 60 nella Provincia di Verona) provenienti da Paesi extra UE, assunti presso i Centri Servizi per la cura dei nostri anziani. Se il Governo non darà la proroga a questa misura, dal 01.01.2023 il Sistema Sanitario del Veneto è condannato al collasso.

Anche l'Azienda ULSS 9, l'Azienda Ospedaliera di Verona e i Sindaci sono stati coinvolti per fronteggiare coesi questa emergenza. Oltre a ciò la nostra Fondazione ha investito in tecnologie per robotizzare la preparazione delle terapie quotidiane: operazione ingente nei Centri Servizi e totalmente a carico degli infermieri. Si è provveduto a dare una comunicazione integrale, trasparente e continua, in merito alle citate problematiche, alle famiglie, ai lavoratori, alle Organizzazioni Sindacali, agli organi di stampa locali.

Livello Regionale: insieme alle associazioni di categoria UNEBA, URIPA e AISAP la nostra Fondazione partecipa ad un tavolo di lavoro con la Regione al fine di contribuire alla individuazione di concrete soluzioni in termini di: formazione attrattiva verso i lavori di cura; adeguamento del fondo regionale per la non autosufficienza; inserimento nell'attività lavorativa dei medici che frequentano i corsi di specializzazione.

Livello Governativo: la ns Fondazione, in proprio ed a sostegno delle diverse Associazioni di categoria che si stanno muovendo per la tutela dei servizi alle persone più fragili, ha presentato al Governo le seguenti istanze:

Carenza risorse umane formate:

- a) *Proroga delle deroghe alle norme in materia di riconoscimento delle qualifiche professionali sanitarie almeno fino al 31/12/2024, in quanto l'esito dell'emergenza sanitaria dovuta alla pandemia è la gravissima carenza di infermieri presso i centri servizi/RSA anziani, in tutta Italia (Decreto-legge 23 luglio 2021, n. 105, coordinato con la legge di conversione 16 settembre 2021, n. 126, recante: «Misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19 e per l'esercizio in sicurezza di attività sociali ed economiche.», corredato delle relative note. (Testo coordinato pubblicato nella Gazzetta Ufficiale - Serie generale - n. 224 del 18 settembre 2021). (21A05687) (GU Serie Generale n.234 del 30-09-2021);*
- b) *Riduzione dei tempi delle procedure oggi adottate dal Ministero della Salute per il riconoscimento dei titoli sanitari acquisiti all'estero in Paesi UE ed extra UE;*
- c) *I medici che entrano nella specialità ed in particolare in quella di medicina generale possano mantenere la loro attività sul territorio e nelle RSA come medici curanti;*

Sostenibilità economica:

- a) *Adeguamento delle quote sanitarie per le persone anziane non autosufficienti. Il Fondo Nazionale per la Non Autosufficienza (FNNA) ed il Fondo Regionale per la Non Autosufficienza (FRNA) risultano inadeguati alle reali necessità dei servizi che gli enti sono chiamati a garantire alle persone estremamente fragili;*
- b) *Attivazione di un'aliquota agevolata IVA al 10% sulle utenze (energia, acqua, gas), almeno per quelle strutture che non sono adibite ad un uso promiscuo, ma ad un uso interamente residenziale.*
- c) *I Centri Servizi/RSA sono aziende colpite in modo grave dall'aumento dei costi delle energie. È importante che vengano inclusi nei provvedimenti di aiuto istituiti dal Governo per il sostegno delle imprese.*

Guardando la situazione attuale siamo ben consapevoli che non dipende tutto dalle abilità dei singoli Centri Servizi e quindi della nostra Fondazione. Probabilmente, quanto fatto prima, durante e dopo la pandemia, non sarà coronato da un successo proporzionato alle molte fatiche.

Però molto può dipendere da noi: dall'impegno personale, dalla professionalità, dalla resistenza e determinazione nel chiedere a tutte le Istituzioni il rispetto concreto delle persone più fragili delle quali, molti degli enti del terzo settore, si prendono cura da più di cento anni. Bisogna ripartire dalle persone più fragili.

Da qui la traccia per l'impegno, nell'immediato futuro, della ns Fondazione che vive questo difficile percorso di resilienza, in quanto molto può:

1. il coordinamento tra gli enti a tutti i livelli;
2. l'alleanza con le famiglie e le persone interessate ai nostri servizi;
3. la collaborazione fattiva con i Sindaci e le Istituzioni regionali e nazionali;

4. il sostegno concreto delle aziende del territorio;
5. la ricerca di fonti differenziate per la sostenibilità economica;
6. l'analisi e la riflessione sull'approccio al lavoro (lavoro liquido, YOLO "You Only Live Once") e l'impatto che può avere sul lavoro di cura delle persone;
7. la narrazione puntuale ed obiettiva sostenuta dalla nostra comunicazione e dagli organi di stampa.

Il Vice Direttore Generale  
Dott. Stefano Cacciatori

Il Direttore Generale  
Dott.ssa Elisabetta Elio

## 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.

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
<b>Mappatura degli stakeholder e stakeholder engagement</b>	§ 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
<b>Analisi di materialità</b>		GRI 102-47 List of material topics GRI 102-48 Restatements of information GRI 103-1 Explanation of the material topic and its boundaries
<b>Mappa dell'"impatto</b>	§ 6.5	
<b>Indicatori di capitale economico</b>	§ 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
<b>Indicatori di capitale umano</b>	§ 6.4 (informazioni relative al personale dipendente e volontario, suddiviso per componenti, come es.: personale religioso, servizio civile, ecc.) (attività di formazione) (rapporto tra ritribuzione 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
<b>Indicatori di capitale relazionale</b>	§ 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
<b>Indicatori di capitale ambientale</b>	§ 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