



## BILANCIO ETICO-SOCIALE 2022



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 arricchisce la nostra comunicazione esterna. Con questo documento, desideriamo fornire una panoramica strutturata e dettagliata dei risultati ottenuti dalla Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus nello svolgimento della sua missione.

Il Consiglio di Amministrazione ritiene che l'esercizio della responsabilità sociale sia un atto fondamentale, specialmente in questo periodo di difficoltà dovuto alla crisi pandemica. Il 2022 è stato un anno segnato dalla speranza di ritornare a una vita normale.

Anche il settore dei servizi alla persona, già messo alla prova dal "libero mercato", è stato duramente colpito non solo dalla pandemia ma anche dai fenomeni sociologici correlati, portando a una rivendicazione della sua identità. È ora fondamentale preservarne il significato affinché possa tornare a essere apprezzato dall'opinione pubblica: troppo è stato appesantito dall'esperienza pandemica e influenzato da alcune ideologie criptiche e dai titoli della stampa.

Secoli di testimonianza attiva spazzata via, senza considerare il 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.

Questo contesto, aggravato da altre insidie come quella finanziaria a livello globale e locale, conferma anche quest'anno che le entrate di bilancio di enti come i Centri Servizi non sono più certe e definite come in passato. Tuttavia, rimane certo e confermato il nostro impegno verso le persone di cui ci prendiamo cura.

Il Covid-19 non ci ha scoraggiato, ma ci ha stimolato a ricercare nuovi modelli di sviluppo, ulteriormente dettagliati nel rapporto. Laddove necessario, siamo intervenuti e continuiamo a riorganizzare i nostri servizi, sempre con consapevolezza, responsabilità e sensibilità verso le persone, con la speranza di migliorare e rafforzare il rapporto di fiducia e cooperazione con la Comunità a cui la Fondazione sente di appartenere. Un altro anno del nostro lavoro, vissuto con paura consapevole, tanta responsabilità e dolore condiviso, ma mai sconfitti nell'animo.

Questo lavoro, presentato con piena onestà intellettuale, trasparenza e desiderio di comunicare, è sottoposto alla vostra critica, affinché una sana interlocuzione possa ricostruire il nesso di responsabilità politica che deve guidare le scelte di una società civile verso l'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 2022.

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, 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** **Accreditamento 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 8 Centri Servizi, nei quali sono ubicate 15 residenze assistite per un totale di 621 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>Casa del Sorriso</b>	in locazione dalla parrocchia di San Zeno 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.C.I.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.



**Riapertura della residenza Boscoverde e del Centro Diurno Gabriella Cristofori che erano stati chiusi 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.

## 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.

<b>Servizi erogati presso l’abitazione dell’utente</b>	cura della persona cura della casa sostegno nella vita quotidiana vita di relazione e segretariato sociale
<b>Attività domiciliare in appoggio ai Centri di Servizio</b>	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.

### 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 2022 risultano attivi n. 4 corsi di formazione per Operatore Socio-Sanitario per un totale di 102 allievi.

Decreto	Corsi avviati	Allievi	Durata	Requisito di accesso	Stato di avanzamento a dicembre 2022
747/2020	2	46	1000 ore	Assolvimento al diritto-dovere all’istruzione e alla formazione	I corsi, avviati nel 2021, si sono conclusi nel primo semestre del 2022.
1129/2021	1	32	1000 ore	Assolvimento al diritto-dovere all’istruzione e alla formazione	Il corso è stato avviato nel secondo semestre del 2022. Esami finali previsti per il secondo semestre 2023.
1028/2022	1	24	1000 ore	Assolvimento al diritto-dovere all’istruzione e alla formazione	Il corso è stato avviato nel secondo semestre del 2022. Esami finali previsti per il primo trimestre 2024.



**Dal 2020 gli allievi hanno potuto usufruire delle lezioni a distanza per un totale di 170 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.

Si registrano 4.963 ore di attività complessiva, di cui 4.643 in orario di servizio. La media annuale dei partecipanti è risultata pari a 702 con una media di 6,61 ore di formazione pro capite.

#### Formazione continua

Nel corso del 2022 per il personale della Fondazione è stata realizzata una formazione continua focalizzata su tre tematiche:

- formazione sulla disfagia con il logopedista sul campo;
- formazione sulla movimentazione manuale dei carichi col fisioterapista sul campo;
- formazione con lo psicologo sia in aula sia attraverso l'analisi dei casi assistenziali in piccoli gruppi.

Risulta, allo stesso tempo, essere stato rispettato il programma di aggiornamento per la formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza sul lavoro. Nello specifico nel corso del 2022 sono stati erogati questi corsi:

- 2 edizioni del corso di 8 ore di "Aggiornamento Addetti Antincendio" per un totale di 25 dipendenti formati;
- 5 edizioni del corso di 8 ore di "Aggiornamento Quinquennale dei Lavoratori" per un totale di 74 dipendenti formati;
- 5 edizioni del corso di 8 ore di "Formazione generale e specifica in materia di salute e sicurezza" secondo Accordo Stato-Regione dicembre 2011 per un totale di 123 persone formate;
- 1 edizione del corso di 8 ore di "Formazione base di preposto" per un totale di 12 persone formate;
- 2 edizioni del corso base di livello 3 di "Addetti Antincendio" di 12 ore per un totale di 20 dipendenti formati.

Sono stati poi aggiornati i tre Rappresentanti dei lavoratori per la Sicurezza (RLS) con uno specifico corso di aggiornamento in e-learning.

#### Formazione regionale OSS – Formazione Complementare

Con DGR n.650/2022 la Regione Veneto ha approvato il corso di "Formazione complementare in assistenza sanitaria dell'Operatore Socio-Sanitario". Il coordinamento complessivo del percorso formativo è stato affidato ad Azienda Zero.

L'iter di selezione, condotto dalla Fondazione, ha comportato l'esame di 18 candidati e l'individuazione di 11 dipendenti idonei a partecipare al corso di formazione. Hanno confermato l'iscrizione al corso attraverso piattaforma dell'Azienda Zero 10 allievi.

L'attività didattica teorica prevede 150 ore in modalità FAD asincrona, mentre quella pratica consiste nello svolgimento di tirocini presso l'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona o altre realtà sanitarie individuate dall'Azienda ULSS 9 Scaligera.

A conclusione del corso, è previsto un esame finale che prevede una prova teorica e una prova pratica sostenute davanti ad una commissione d'esame istituita presso ogni azienda sanitaria.

#### Corso sperimentale di formazione Operatore generico di assistenza (100 ore)

Nel settembre del 2022, la Fondazione ha attivato uno specifico percorso formativo sperimentale rivolto a operatori generici al fine di creare un processo di inserimento efficace e soddisfacente. Il corso preparatorio al lavoro socio-assistenziale (100 ore: 40 di teoria; 60 di laboratori, esercitazioni pratiche e affiancamento sul campo) per l'acquisizione delle abilità e competenze necessarie è stato sviluppato in collaborazione con UNEBA Veneto. Hanno partecipato 14 persone, 12 delle quali dipendenti della Fondazione.

In termini di efficacia del corso, prendendo in considerazione le 12 persone che, alle dipendenze di questa Fondazione, hanno partecipato a questo progetto formativo, è emerso che:

- 9 hanno raggiunto completamente gli obiettivi e sono quindi autonome nelle attività lavorative;
- 1 persona non ha superato il periodo di prova;
- 2 hanno valutato di interrompere volontariamente l'esperienza formativa e lavorativa.

## 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 stato acquistato un sistema robotizzato per automatizzare il processo di preparazione dei farmaci, collaudato nel mese di maggio.

#### ***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.

### → **AMBITO DELLE RISORSE UMANE**

#### ***Revisione organizzativa***

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

### ***Welfare aziendale***

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

### ***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.

### ***Servizi riabilitativi aperti***

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

## **→ AMBITO AMBIENTALE**

### ***Cantieri e ristrutturazioni***

Questo un prospetto riassuntivo degli obiettivi strategici che stanno impegnando questa Fondazione:

- *Centro Servizi "Mons. Ciccarelli" di San Giovanni Lupatoto*

Per quanto riguarda i lavori di miglioramento sismico del piano terra e del primo piano del centro, i lavori, iniziati nel giugno 2022, sono arrivati alla fase che prevede l'intervento nell'area degli ambulatori del piano terra. Questo stralcio dei lavori includerà anche i lavori di ampliamento della palestra, la realizzazione di uno specifico locale destinato alle attrezzature del progetto Beppina Vicenzi e la realizzazione di spogliatoi, ambulatorio e sala d'attesa richiesti dalla normativa per l'apertura della palestra ad utenti esterni la ristrutturazione degli ambienti della palestra con l'inserimento di uno specifico ambulatorio e al centro servizi.

- *Appartamenti protetti in San Giovanni Lupatoto*

Sono in fase di completamento i lavori di ristrutturazione dell'edificio da poco acquisito dalla Fondazione in Via IV novembre, che prevedono la creazione di due appartamenti destinati al progetto di domiciliarità protetta.

- *Miglioramento sismico del Centro Servizi Stefano Bertacco in Verona*

È stato approvato da parte del Comune di Verona il progetto esecutivo per i lavori di miglioramento sismico del centro Stefano Bertacco che sono stati concordati col Comune quale condizione per la proroga della concessione fino al 2030. Entro l'anno 2023 la Fondazione dovrà bandire la gara per l'individuazione della ditta cui saranno assegnati i lavori.

### ***Risparmio energetico***

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

### ***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**

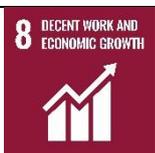
***Accountability***

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***

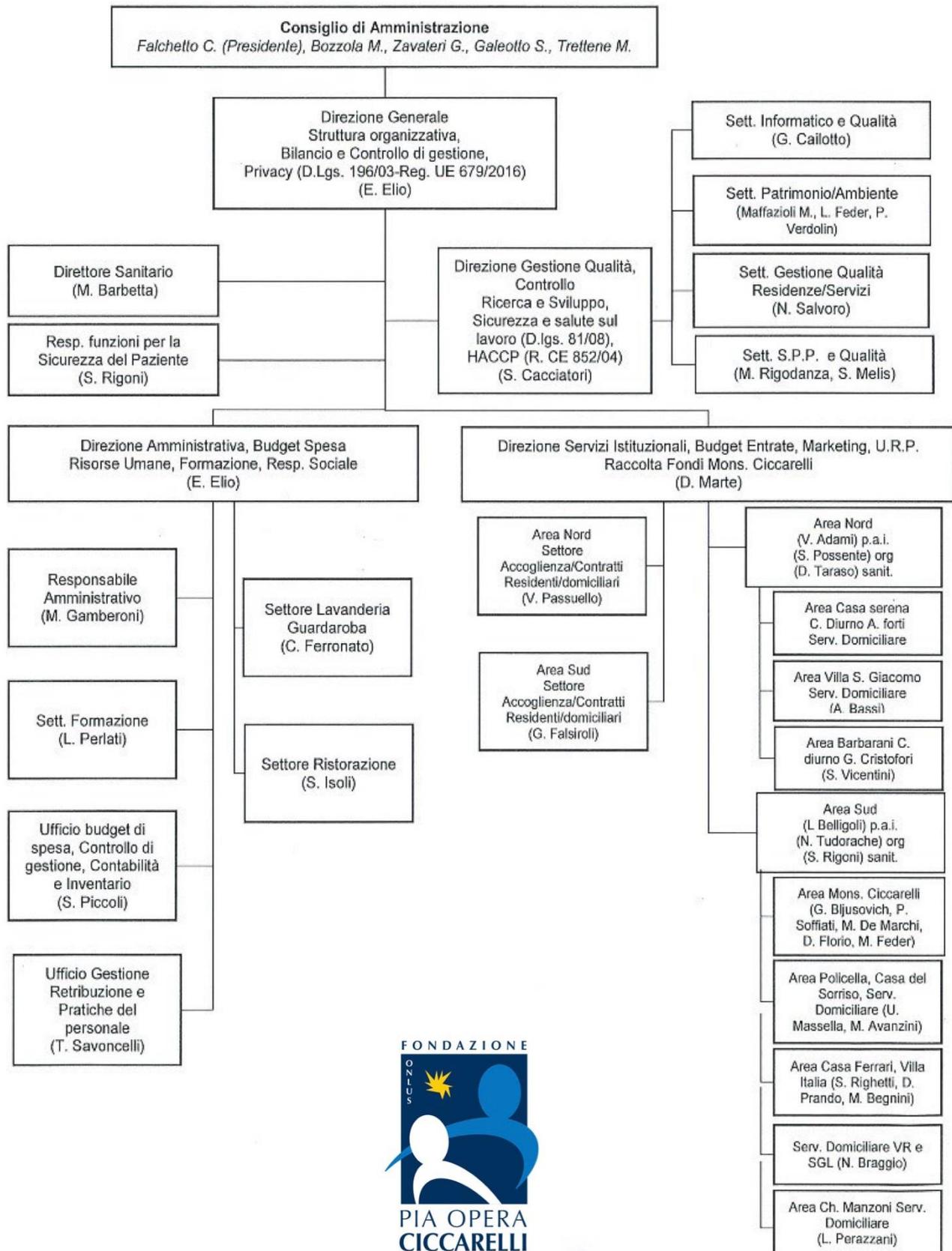
L'implementazione del sistema comunicativo va strettamente collegato al progetto di *fundraising* (avviato dalla Fondazione col "Fondo Monsignor Ciccarelli") finalizzato ad assicurare servizi anche a quelle persone che non sono in grado di sostenerli economicamente.

## Strategie e politiche per lo sviluppo sostenibile

	Obiettivo	Azione dell'ente
	<p><i>Sradicare la povertà in tutte le sue forme e ovunque nel mondo</i></p>	<p>Fondo Mons. Ciccarelli per dare una speranza concreta agli anziani del territorio che vivono situazioni gravi di necessità.</p> <p>Nel 2022 sono state sostenute attività (pasti domiciliari, servizi residenziali, assistenza ospedaliera, sussidio ospiti e spese funerarie) per un totale di € 8.023,56.</p> <p>La Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus ha risposto all'<b>appello di Fight for Right</b> rilanciato da Uneba, mettendo a disposizione dell'ONG ucraina un mezzo di trasporto attrezzato per l'evacuazione di persone con disabilità dalle zone di conflitto verso ubicazioni più sicure dove ricevere assistenza e generi di conforto. Un'iniziativa che risponde all'esigenza della Fondazione di rimanere vicino a chi soffre, fedeli al mandato del Fondatore Mons. Giuseppe Ciccarelli.</p> <p>La mostra "<b>Radici</b>" dell'architetto Paolo Zoppi, realizzata in collaborazione con l'Assessorato ai Servizi Sociali del Comune di Verona e la Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus, ha presentato venti tele dipinte ad olio dell'artista, legate da un tema evocativo, quello delle radici, a significare i legami familiari, culturali, umani che ci uniscono. Il ricavato delle vendite delle tele esposte, devoluto dall'artista al Fondo Monsignor Giuseppe Ciccarelli, ha potenziato l'iniziativa "Abbasso la Solitudine" rivolta alle persone anziane del territorio in difficoltà.</p>
	<p><i>Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare l'alimentazione e promuovere l'agricoltura sostenibile</i></p>	<p>Consegna pasti a domicilio</p> <p><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.</p>
	<p><i>Garantire una vita sana e promuovere il benessere di tutti a tutte le età</i></p>	<p>Gestione dell'emergenza sanitaria e dell'<b>impatto della pandemia</b> nei servizi residenziali, semi-residenziali e domiciliari.</p> <p>Promozione di iniziative e progetti trasversali di <b>intergenerazionalità</b></p>
	<p><i>Garantire un'istruzione di qualità inclusiva ed equa e promuovere opportunità di apprendimento continuo per tutti</i></p>	<p>Piano di <b>formazione interna</b> per lo sviluppo di conoscenze, abilità e competenze del personale</p> <p>Promozione di <b>percorsi formativi per Operatori Socio Sanitari</b></p>
	<p><i>Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'autodeterminazione di tutte le donne e ragazze</i></p>	<p>La Fondazione impiega al <b>90% donne</b> che rivestono anche ruoli di responsabilità e coordinamento. Non si riscontra un divario retributivo di genere.</p> <p>In occasione della Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne, il Centro Servizi Stefano Bertacco (già Casa Serena) ha installato una <b>panchina rossa</b> nel parco aperto alla cittadinanza.</p>
	<p><i>Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena occupazione e il lavoro dignitoso per tutti</i></p>	<p><b>Controllo di gestione</b> e attenzione manageriale alla sostenibilità dell'Ente, nel pieno rispetto del Codice Etico</p>

 <p>10 REDUCED INEQUALITIES</p>	<p><i>Ridurre le disuguaglianze all'interno dei e fra i Paesi</i></p>	<p>Favorire l'integrazione di <b>professionisti provenienti da altri Paesi</b> attraverso la stipulazione del contratto di lavoro. Nel 2022 il 7% del personale non ha la cittadinanza italiana.</p>
 <p>11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES</p>	<p><i>Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili</i></p>	<p>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.</p>
 <p>12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION</p>	<p><i>Garantire modelli di consumo e produzione sostenibili</i></p>	<p>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</p>
 <p>13 CLIMATE ACTION</p>	<p><i>Adottare misure urgenti per combattere i cambiamenti climatici e le loro conseguenze</i></p>	<p><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.</p>
 <p>17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS</p>	<p><i>Rafforzare le modalità di attuazione e rilanciare il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile</i></p>	<p>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.</p>

## 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 06/12/2022 sino al 06/12/2025.

### POLITICA PER LA QUALITÀ

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

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

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

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

### **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.

- ✓ 660 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
- ✓ 7 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
- ✓ 6 comunicati stampa
- ✓ 115.000 visualizzazioni al mese di pagine web (sito istituzionale e social media)

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

Al fine di garantire la sicurezza degli ambienti della Fondazione e di rispettare le indicazioni normative riguardanti la prevenzione del contagio, durante l'anno 2020 sono stati acquistati e distribuiti rilevanti quantità di dispositivi di protezione individuale. Qui di seguito si riporta una tabella descrittiva dello sforzo compiuto per affrontare in maniera adeguata i rischi connessi alla pandemia:

<b>Voci di spesa</b>	<b>Dettaglio</b>	<b>Costo</b>
Informazione, formazione e addestramento		€ 13.594,00
Dispositivi di protezione individuale (DPI)	70.096 guanti	€ 5.620,53
	141.500 facciali filtranti FFP2	€ 32.745,70
	40.500 mascherine chirurgiche	€ 4.151,24
	24.000 cuffie	€ 1.113,00
	40.000 copriscarpe	€ 1.816,50
	1.300 visiere	€ 1.365,00
Disinfettanti		€ 6.703,30
Polizza di assistenza sanitaria integrativa (Unisalute)		€ 62.036,17
<b>Totale</b>		<b>€ 138.230,57</b>

## 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.

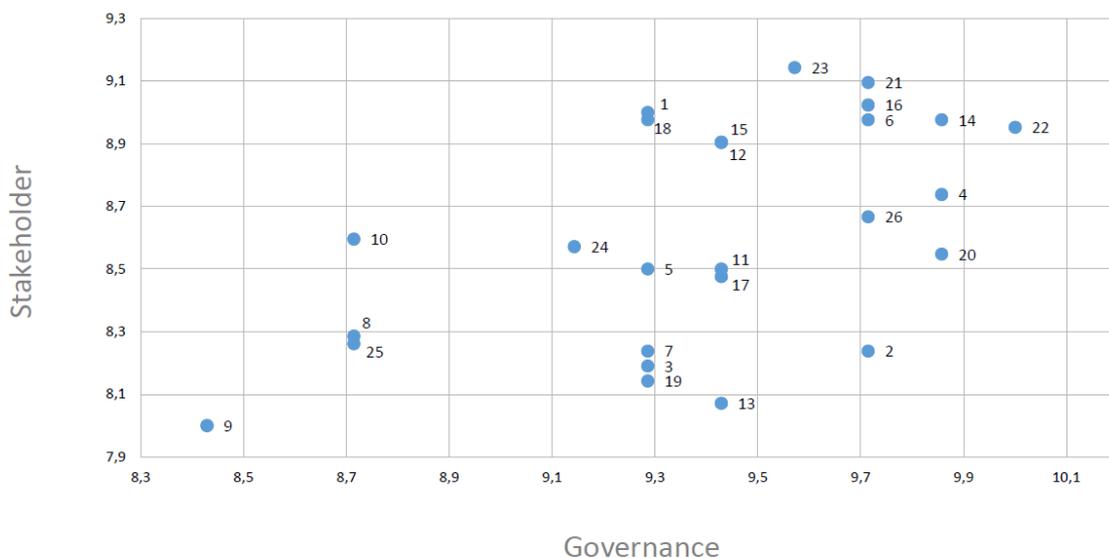
I temi materiali sono i seguenti, collocati poi nella matrice di materialità:

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.

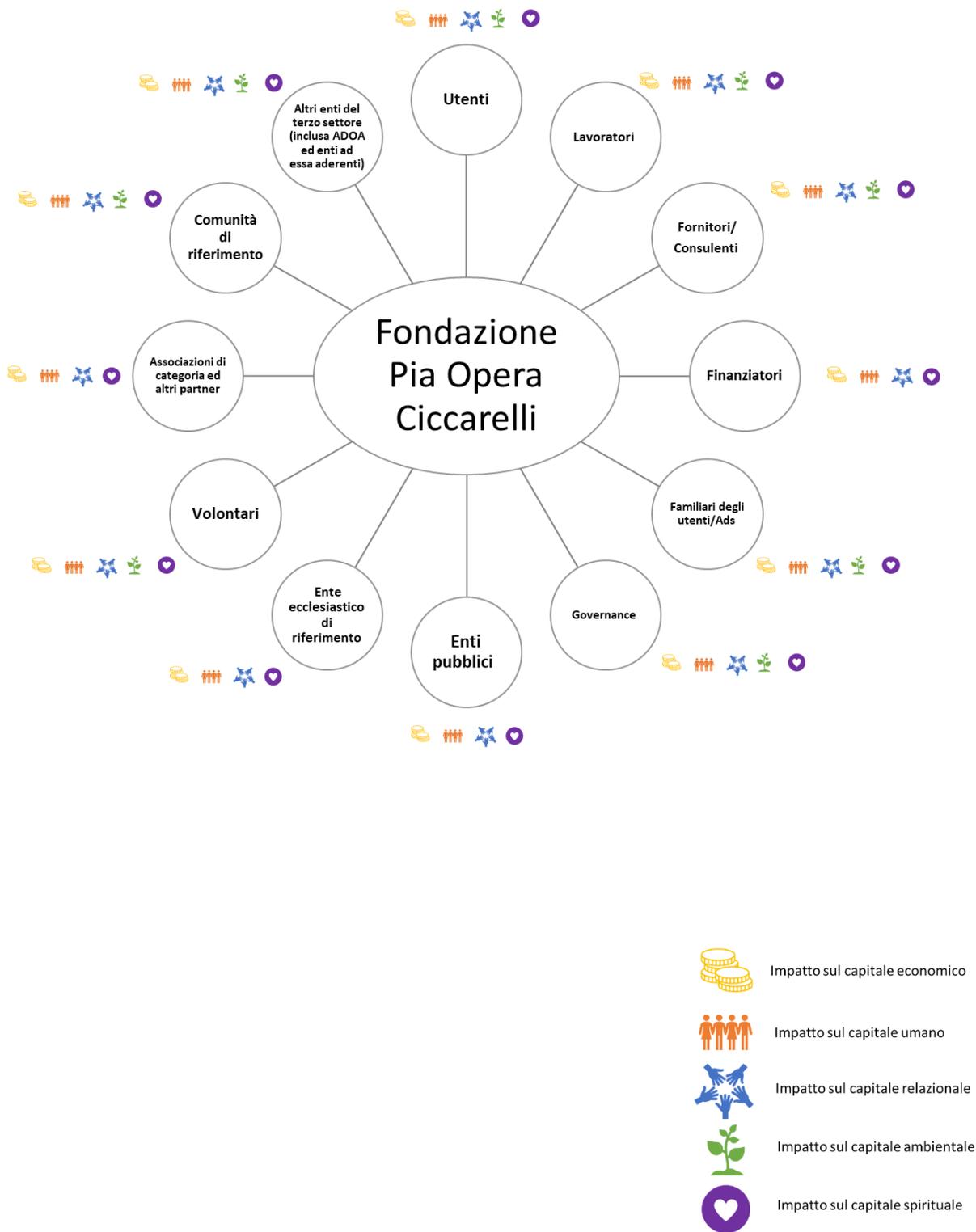
## Matrice di materialità



# 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 settore attraverso	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

		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: compartecipazione 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 risparmio energetico	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

<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 di approfondimento	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

<p><b>Altri enti del terzo settore (inclusa ADOA ed enti ad essa aderenti)</b></p>	<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.*

	2022	2021
Valore aggiunto globale netto	15.190.892,00	14.245.339,00
Valore distribuito al personale	16.185.474,00	15.766.918,00
Valore distribuito ai finanziatori con vincolo di prestito	83.915,00	77.239,00
Imposte	457.720,00	455.502,00
Accantonamenti a riserva (auto-potenziamento)	- 1.536.217,00	-2.054.320,00

*A fronte di una sostanziale stabilità nel valore distribuito ai principali stakeholder interni – in particolare ai lavoratori – il risultato economico netto nel 2022 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 -99% rispetto al 2021) 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 € **124.636,57**). Le variazioni, dunque, sono da considerarsi straordinarie e, per il 2022, 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.*

	2022	2021
Patrimonio complessivo	50.294.493,00	51.146.665,00
Indebitamento netto	1,65	1,61
Indice di copertura delle immobilizzazioni	0,75	0,79

*Nonostante il particolare contesto in cui si è svolta la gestione nel 2022, la situazione patrimoniale della Fondazione appare solida e capace di assicurare una durevole sostenibilità ai servizi erogati.*

## Indicatori di capitale umano

### Dipendenti per fascia di età e genere

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

Fascia di età	2022			2021			Δ		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
(<30 anni)	86	25	111	70	17	87	22%	47%	27%
(>30 anni; <50 anni)	305	42	347	294	36	330	3,74%	16%	5%
(>50 anni)	211	39	250	257	30	287	-17%	30%	12%
Totale	602	106	<b>708</b>	621	83	<b>704</b>	-3%	27%	<b>0,56%</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.*

	2022			2021		
	F	M	TOT	F	M	TOT
% dipendenti con contratto t.i.	84%	85%	84%	87%	85%	87%

### Rapporto remunerazione massima e remunerazione minima

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

	2022		2021	
	F	M	F	M
Rapporto remunerazione massima/minima	4,11	4,80	3,73	4,45

*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.*

	2022			2021			Δ		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
Numero volontari	93	17	110	93	17	110	%	%	%
Numero ore di servizio dei volontari	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND

*Nella lettura degli indicatori relativi al 2022 va tenuto presente che – da marzo 2020 – le attività di volontariato in presenza sono state sospese a causa delle restrizioni legate alla pandemia da Covid-19.*

### Attività di formazione

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

	2022	2021
Numero complessivo ore di formazione erogate ai dipendenti	4.643	8.507
Numero pro-capite ore di formazione erogate ai dipendenti	6,61	12,08
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 on-the-job**
  - Movimentazione manuale dei carichi
  - Alimentazione alla persona disfagica
- **Professionalizzante / Tecnica / Addestramento**
  - La relazione con l'utente
  - Procedure di sanificazione e disinfezione
  - Cartella socio-sanitaria per i servizi domiciliari
  - Strumenti informatici (Outlook365, Sharepoint)
- **Supervisione del PAI**
  - Gestione e discussione dei casi assistenziali con la supervisione della psicologa
  - La comunicazione nel processo di cura
  - La qualità di vita nella disabilità adulta
  - Progetto "Laboratorio Beppina Vicenzi"
- **Formazione per neoassunti di tutte le professionalità**
  - Conoscenza delle procedure di settore
  - Utilizzo strumenti informatici
  - Utilizzo materiali, prodotti e attrezzature
- **Il benessere psico-fisico degli operatori**
  - Lavoro e crescita personale
  - 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.*

	2022			2021		
	F	M	TOT	F	M	TOT
Welfare complessivo erogato	145.481,59	18.109,53	163.591,12	85.912,56	10.111,31	96.023,87
Welfare pro-capite	232,40	220,85	231,06	138,35	121,82	260,168

*Nel 2022 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	2022	2021
Servizio residenziale	861	811
Servizio semi-residenziale	24	0
Servizio assistenza domiciliare	461	454
Servizio pasti a domicilio	835	827
Totale	2.181	2.092

*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.*

	2022	2021
Numero di questionari sulla qualità dei servizi erogati	208	276
Punteggio medio rilevato nei questionari	90,9	88,6
Numero questionari erogati per campagna soddisfazione servizi residenziali	ND	534
Punteggio medio rilevato nei questionari	ND	82
Numero questionari erogati per campagna soddisfazione servizi domiciliari	ND	203
Punteggio medio rilevato nei questionari	ND	94

### 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.*

	2022	2021
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*

	2022	2021
Numero di ore di formazione/sensibilizzazione promosse per i membri delle comunità di riferimento	6	5
Numero di soggetti locali con cui si sono avviati/sviluppati progetti di impatto	18	15
Numero di persone esterne che frequentano annualmente gli ambienti dell'ente	1.500	ND
Numero di uscite sui giornali locali	55	150
Numero di persone connesse attraverso i social	115.000	25.000

*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 2022, 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	2022	2021
Coordinatori di area e residenza	3.696	5.864
Operatori socio-sanitari	39.749	59.947
Operatori generici di assistenza	-	ND
Infermieri	27.139	39.378
Progetto Giovani	Sospeso per COVID-19	
Musicoterapia	-	-
Nutrizionista	-	1.446
Neurologo	100	100
Psichiatra	17	17

*La Fondazione ha erogato, durante il 2022, un ingente numero di ore extra-standard relativamente alle attività di OSS ed infermieri; si tratta di una delle modalità concrete di attenzione alle accresciute esigenze di assistenza durante il periodo pandemico, che ha necessariamente modificato le modalità organizzative interne in vista del mantenimento del benessere degli ospiti e della garanzia di sicurezza degli stessi nei confronti dei rischi di infezione da Covid-19.*

*La DGR n. 996/2022 ha introdotto importanti novità prevedendo un'unica Unità di offerta per i Centri di servizio per persone anziane non autosufficienti. La DGR n. 1720/2022 ha completato il processo di riorganizzazione e riqualificazione, sia organizzativa che funzionale, della residenzialità a favore delle persone anziane non autosufficienti con la revisione dello standard assistenziale e l'introduzione della distinzione dell'attività giornaliera tra funzioni dirette (OSS) e funzioni indirette (operatore generico).*

## 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*

	2022	2021
% variazione del consumo energetico (rispetto al 2021)	14%	-1,18%

### **% 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.*

	2022	2021
% energia rinnovabile consumata	9%	10%

### **% 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*

	2022	2021
% km percorsi con mezzi non alimentati da fonti fossili (carburanti)	4%	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 celebrata dal Presidente trasmessa in streaming

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

- ✓ "I colori del tempo" – mostra di Gianni Franceschini
- ✓ Evento "Il coraggio della gentilezza", un'iniziativa di sensibilizzazione rispetto alle tematiche della violenza di genere e delle pari opportunità
- ✓ Presentazione del libro "Alzheimer, Essere caregiver – Storia d'amore, sconforto e resilienza" di Giorgio Soffiantini in occasione della Giornata Mondiale dell'Alzheimer

## Politiche di sviluppo futuro

L'anno 2022 è stato un anno di importanti cambiamenti nelle politiche e nelle normative regionali del settore socio sanitario di assistenza agli anziani, così come lo saranno inevitabilmente i prossimi anni. Tre anni di pandemia hanno messo in evidenza tutte la fragilità del sistema socio-sanitario nazionale e regionale, con i centri servizi per anziani che si sono ritrovati costretti a trasformarsi, improvvisamente, da luoghi di assistenza sanitaria, riabilitativa e tutelare per persone anziane non autosufficienti, in reparti di malattie infettive senza averne né i requisiti strutturali né quelli organizzativi.

A partire da febbraio 2022, la Regione, in considerazione della continua evoluzione dei processi di invecchiamento della popolazione, ha reputato necessario attivare un intervento strutturale dell'intero sistema della residenzialità extraospedaliera per persone anziane non autosufficienti. Gli obiettivi dichiarati di tale revisione del sistema sono: l'incremento delle cosiddette impegnative di residenzialità (IdR), le quote corrisposte alle persone anziane che, sulla base della valutazione multidimensionale (S.VA.M.A.), hanno diritto al contributo per l'accoglienza presso i centri servizi convenzionati; un adeguamento del loro valore economico in ragione degli standard assistenziali in essere.

Il complessivo intervento strutturale sul sistema di residenzialità prevede la revisione delle procedure che definiscono i criteri per l'assegnazione delle Impegnative di residenzialità e la relativa regolamentazione dei requisiti che i suddetti centri servizi devono rispettare per poter essere convenzionati con la Regione. Il primo intervento normativo messo a punto dalla Regione Veneto nel portare avanti questa sostanziale riforma normativa, è stato concretizzare la quota unica di residenzialità, entrata in vigore già a luglio del 2022 con la Deliberazione della Giunta Regionale n. 996/2022. Conseguentemente, la Regione ha e sta tutt'ora lavorando sulle nuove regole che garantiscano una gestione uniforme delle procedure per l'assegnazione della quota unica su tutto il territorio regionale adeguando i criteri per la gestione della graduatoria di non autosufficienza per l'ammissione degli anziani nei centri servizi e ridefinendo i requisiti minimi di assistenza che i centri servizi convenzionati devono rispettare. Nello specifico, dai precedenti due valori di impegnativa di residenzialità, 56 euro al giorno per il maggior bisogno sanitario e 49 euro al giorno per il minor bisogno, la nuova normativa regionale passa ad un unico livello cui corrisponde il valore di 52 euro al giorno di contributo.

Come è facile intuire, un simile sistema di approccio ad una revisione sostanziale della normativa regionale, sta stimolando a grandi riflessioni sia i centri servizi che le aziende socio sanitarie della Regione Veneto che si trovano a dover rispondere ad un sistema di regole, ad oggi, ancora in cambiamento, a fronte di un bisogno assistenziale del cittadino sempre più complesso e delicato dove il fattore risorsa fa sicuramente la differenza in termini di dignità, sicurezza e qualità.

Nel frattempo, con la fine dell'anno, sono stati emessi i nuovi requisiti minimi di assistenza che i centri servizi devono garantire alle persone anziane accolte, requisiti non più fondati su gli organici minimi richiesti (numero di persone dedicate all'assistenza), ma sui minuti di assistenza diretta e, in parte, indiretta, da garantire settimanalmente a ciascun ospite: 1.099 minuti a settimana suddivisi in 147 minuti di assistenza sanitaria infermieristica, 896 minuti di assistenza socio-sanitaria e 56 minuti erogati dalle figure previste nell'area sociale (assistenti sociali, educatori e psicologi). A questi 1.099 minuti medi settimanali, la convenzione stipulata dalla Regione con i singoli enti erogatori, prevede debbano essere integrati con ulteriori 68 minuti settimanali per le attività riabilitative quali fisioterapia, logopedia e assistenza psicologica per le persone affette da demenza di tipo Alzheimer, per un totale di 1.137 minuti medi a settimana (meno di 3 ore al giorno) per ciascun ospite dei centri servizi per anziani non autosufficiente. Questo è il valore, espresso in tempo di assistenza, per il quale la Regione Veneto ritiene di concedere un contributo economico alle persone anziane non autosufficienti che possono usufruire dei servizi di assistenza residenziale.

Si tratta, senza dubbio, di un periodo di transizione nel settore dell'assistenza alle persone anziane che dovrà trovare un inevitabile assestamento, sperabilmente quanto prima possibile. In un simile contesto, la Fondazione Pia Opera Ciccarelli è qui, come sempre ormai da più di cento anni, pronta ed attenta a rispondere con professionalità e affidabilità alle nuove aspettative delle persone e ai requisiti richiesti delle normative, senza dimenticare la natura della propria missione e il costante impegno a garantire che ogni vita possa essere vissuta fino alla fine con la dovuta dignità.

Il Direttore Generale  
Dott. Stefano Cacciatori

### **Strumenti per l'invio di feedback**

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