



BILANCIO ETICO SOCIALE 2024





Indice

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	02
PREMESSA METODOLOGICA	04
SEZIONE IDENTITÀ	
CARTA D'IDENTITÀ	06
MISSION E VALORI	07
STORIA	09
ATTIVITÀ SVOLTA	14
STRATEGIE E POLITICHE	24
STRATEGIE E POLITICHE PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE	26
GOVERNANCE ED ORGANIZZAZIONE	29
SISTEMA DI GESTIONE DEI RISCHI E CERTIFICAZIONI	31
FATTI RILEVANTI ACCADUTI NELL'ANNO	33
ANALISI DI MATERIALITÀ	
METODOLOGIA ADOTTATA PER LA MATERIALITÀ	41
MATRICE DI MATERIALITÀ	42
MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E ANALISI DI IMPATTO	
MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E DELL'IMPATTO GENERATO	43
ANALISI DELL'IMPATTO	44
INDICATORI DI CAPITALE ECONOMICO	52
INDICATORI DI CAPITALE UMANO	54
INDICATORI DI CAPITALE RELAZIONALE	60
INDICATORI DI CAPITALE AMBIENTALE	71
LA DINAMICA DEL CAPITALE SPIRITUALE	72
CONCLUSIONE	
POLITICHE DI MIGLIORAMENTO	75
STRUMENTI PER L'INVIO DI FEEDBACK	76

Lettera agli stakeholder

Gentili lettrici e lettori,
riprendiamo, dopo un anno di pausa, la pubblicazione del Bilancio Etico Sociale della Fondazione Pia Opera Cicarelli Onlus.

Questo documento è parte integrante del sistema informativo generale della Fondazione e rappresenta un importante strumento di comunicazione e trasparenza verso l'esterno. Attraverso esso intendiamo offrire una rendicontazione puntuale e strutturata dei risultati raggiunti dalla Fondazione nello svolgimento della propria missione di cura, assistenza e accoglienza delle persone anziane, fragili e non autosufficienti, nei servizi residenziali, semiresidenziali e domiciliari che gestiamo.



Siamo profondamente convinti che, in un tempo segnato da continui e profondi cambiamenti sociali, economici e demografici, la responsabilità sociale sia non solo un dovere ma anche una scelta strategica e valoriale: un modo concreto per rinsaldare il legame di fiducia con tutte le persone che, a vario titolo, fanno parte della nostra Comunità – ospiti, familiari, operatori, volontari, istituzioni e cittadini.

Anche l'anno appena trascorso non è stato privo di sfide: i riflessi di una situazione economica per molti aspetti incerta, un contesto normativo in continua evoluzione e le crescenti aspettative delle famiglie richiedono un costante sforzo di adattamento e innovazione. Nel settore dei servizi alla persona, la logica del “mercato” si fa sempre più pressante, ma ciò non ha modificato il nostro modo di operare: al contrario, abbiamo intensificato l'impegno verso una presa in carico globale e personalizzata, riconoscendo in ogni anziano non solo un bisogno da soddisfare, ma una persona portatrice di valore, dignità e storia.

Abbiamo intrapreso percorsi di sviluppo e riorganizzazione dei servizi, illustrati nel presente Bilancio, guidati da criteri di qualità, sostenibilità e prossimità. L'attenzione alla formazione e al benessere del personale è stata una leva fondamentale per garantire la continuità e l'umanità dell'assistenza, nella consapevolezza che solo operatori motivati e competenti possono generare valore relazionale autentico.

Il Bilancio che vi presentiamo è il racconto condiviso di un anno di lavoro: un anno vissuto con passione, responsabilità e dedizione. È affidato ora alla vostra attenzione e riflessione, come anche alle vostre considerazioni e suggerimenti in un rapporto di dialogo e partecipazione che potranno contribuire ad orientare in maniera sempre più mirata ed efficace il nostro impegno nei confronti degli anziani ai quali sono rivolti la nostra attenzione e il nostro servizio.

Grazie per la vostra attenzione.

Buona lettura!

Mons. Andrea Gaino
Presidente del Consiglio di Amministrazione



Premessa metodologica

Questa edizione del bilancio etico-sociale della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS ha l'obiettivo di ampliare il dialogo con i diversi stakeholder, mettendo in luce valori, attività, performance ed impatto delle attività svolte, in particolare, nell'esercizio 2024.

Il bilancio etico-sociale costituisce per la Fondazione Pia Opera Ciccarelli uno strumento di comunicazione interna ed esterna finalizzato al rafforzamento della fiducia reciproca. Inoltre, il presente bilancio etico-sociale è un esercizio volontario di rendicontazione sociale e consente, 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 Management dell'Università di Verona diretta dal prof. Giorgio Mion. Il processo di redazione – ed il bilancio che ne scaturisce – si avvale del logo "ethical social report", registrato da ADOA a livello Europeo.

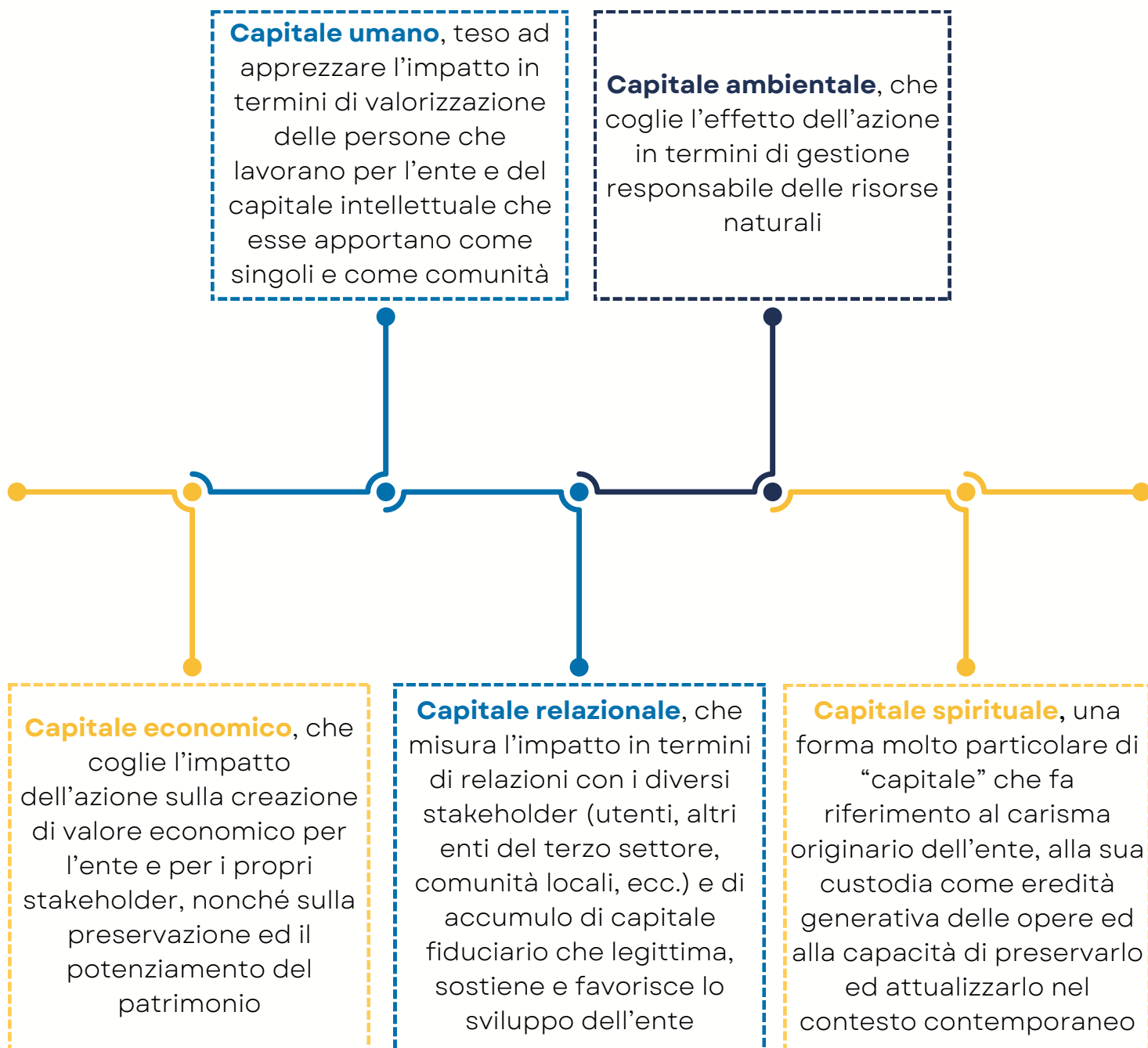
Il processo ed i contenuti del bilancio etico-sociale rispettano le Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del terzo settore ai sensi dell'art. 14 comma 1, decreto legislativo n. 117/2017.

Inoltre, il bilancio etico-sociale è stato redatto 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.



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

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



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

Carta d'Identità



Nome dell'ente: Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS

Forma giuridica: Fondazione

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

Sedi operative:

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

Partnership istituzionali ed appartenenza a reti/gruppi:

ADOA, UNEBA, URIPA

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



Mission e Valori

La Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS è un'istituzione con finalità caritative, assistenziali, educative e di promozione umana e sociale. Dal 1885 è impegnata a promuovere la centralità della persona, valorizzandone costantemente la dignità e contribuendo a donare più vita e serenità, responsabilità e autonomia alle persone per le quali si pone a servizio. Tale obiettivo è perseguito cercando di creare spazi umani di espressione e di incontro, nonché un clima familiare che rafforzi i legami di solidarietà e rispetto reciproco.

La missione statutaria della Fondazione trova concreta attuazione nel comportamento quotidiano di tutti coloro che vi operano. Essi sono pertanto tenuti a rispettare l'ispirazione cristiana dell'ente e l'insegnamento della Chiesa sul valore, il rispetto e la promozione di ogni persona.

La Pia Opera Ciccarelli si impegna a tradurre la propria missione in scelte operative concrete, attraverso la condivisione di progetti educativo-assistenziali fondati sulle seguenti linee guida:



Animazione cristiana, per la promozione continua di valori fondamentali quali:

- il valore della vita e della dignità di ogni persona;
- il valore dell'accoglienza, del senso di appartenenza alla comunità, del rispetto delle diversità e 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 spiritualità personale e della sua espressione religiosa.



Integrazione e collegamento con il territorio, per favorire la partecipazione attiva della comunità civile e religiosa al miglioramento continuo dei servizi e delle prestazioni offerte alle persone bisognose.



Assistenza personalizzata, volta a promuovere percorsi di aiuto che garantiscano la miglior qualità di vita possibile, indipendentemente dal livello di autonomia e dalle condizioni economiche individuali.



Formazione continua del personale, considerata strumento essenziale per mantenere viva la visione e la missione che animano la Fondazione e per sostenere la crescita professionale e deontologica degli operatori stessi.

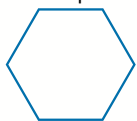


Polifunzionalità e differenziazione residenziale, per offrire una gamma ampia e articolata di servizi a carattere sociale, residenziale, socio-sanitario e culturale, facendo di ogni struttura un centro polivalente di incontro, attività solidale e caritativa.



Organizzazione e gestione di attività formative, didattiche e promozionali, finalizzate al miglioramento culturale e professionale di tutti coloro che operano, a vario titolo, nel settore sociosanitario, sia in ambito residenziale che domiciliare, a favore delle persone in situazione di fragilità.

Come indicato nel **Codice Etico**, l'erogazione dei servizi è improntata ai seguenti principi:



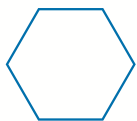
Eguaglianza

L'impegno a fornire servizi secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, condizione economica o sociale (livello di istruzione, opinione politica, ecc.). Il personale della Fondazione considera ogni individuo come "persona", alla quale offrire l'assistenza sociosanitaria necessaria, consapevole di svolgere un servizio "vitale" che deve essere garantito a tutti, senza alcuna discriminazione.



Imparzialità

Tutto il personale è tenuto a svolgere la propria attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.



Continuità

Le prestazioni vengono garantite con regolarità, senza interruzioni e nel rispetto della continuità assistenziale.



Umanità

L'attenzione è sempre centrata sulla persona, nel pieno rispetto della sua dignità, indipendentemente dalle condizioni fisiche, mentali, culturali o sociali. Gli operatori si relazionano con gli utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.



Partecipazione

La partecipazione dell'utente e dell'abitante (residente o familiare) è garantita sia attraverso il coinvolgimento diretto (proposte e suggerimenti per migliorare il proprio progetto assistenziale), sia tramite organismi collettivi come il Comitato Familiari, le Associazioni di Volontariato e quelle di Tutela dei diritti del cittadino. La Direzione si impegna a rispondere prontamente a segnalazioni e proposte. Ogni anno esamina le valutazioni sulla qualità dei servizi e le utilizza per elaborare il Progetto Educativo Assistenziale, definendo obiettivi sostenibili e coerenti con i bisogni dei residenti.

Storia

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

Dopo la sua morte, nel 1919, l'Ente attraversa un periodo complesso, segnato da difficoltà gestionali e incertezze che ne mettono a rischio la continuità. Nonostante ciò, grazie all'impegno costante delle Sorelle della Misericordia, presenti nella gestione fino agli anni '90, la missione originaria viene custodita e portata avanti con dedizione.



Negli anni '80, sotto la guida del parroco don Dario Manganotti, prende avvio un profondo processo di rinnovamento: si alleggerisce il carico operativo delle suore per valorizzarne la dimensione spirituale e, parallelamente, si investe sul potenziamento dei servizi, con una visione orientata alla qualità, alla specializzazione e all'adeguamento strutturale.

Nel 1994, la trasformazione in Fondazione di diritto privato segna un passaggio fondamentale: dall'assetto di Ente pubblico (IPAB) si passa a un'organizzazione più rispondente alle esigenze gestionali e sociali del tempo.

Fin dalle origini, l'identità cristiana della Fondazione si è tradotta in un'impronta concreta di solidarietà: offrire servizi di qualità, tutelare la dignità della persona, rispondere ai bisogni emergenti mantenendo l'equilibrio tra missione sociale e sostenibilità economica.

Oggi, in un contesto in costante trasformazione, la Pia Opera Ciccarelli rinnova il proprio impegno, integrando servizi alla persona, formazione professionale, progettualità sperimentali e collaborazioni territoriali. Radicata nel proprio carisma fondativo, la Fondazione conferma il proprio ruolo nella rete socio-sanitaria veronese, contribuendo allo sviluppo di interventi inclusivi, integrati e coerenti con i bisogni di anziani e adulti con disabilità.

Nascita delle prime Opere educative e assistenziali di mons. Giuseppe Ciccarelli a San Giovanni Lupatoto, con il supporto delle Sorelle della Misericordia e della comunità locale

1885



Avvio attività domiciliare nel Comune di San Giovanni Lupatoto

1983

Avvio attività domiciliare nel Comune di Verona

1987

Inizio gestione Centro Servizi Casa Serena (ora Stefano Bertacco) a Verona

1993



Apertura Residenza Villa Italia a San Giovanni Lupatoto

1993



Variazione dell'assetto istituzionale della Pia Opera Ciccarelli che da Ente Morale pubblico (IPAB) assume personalità giuridica di diritto privato

1994



Apertura del Centro Servizi
Casa del sorriso a Trevenzuolo

1994



Inizio gestione Centro Servizi
Cherubina Manzoni a Minerbe

1997



Inizio gestione Centro Servizi
Villa San Giacomo
a Bosco Chiesanuova

1998



Apertura Residenza Casa Ferrari
a San Giovanni Lupatoto

1999



Avvio attività domiciliare nel
Comune di Minerbe e territori
limitrofi (Bevilacqua, Bonavigo,
Boschi S. Anna, Terrazzo)

2001

Avvio attività domiciliare nel
Comune di Trevenzuolo

2001

Accreditamento della Regione Veneto come Organismo di Formazione per la Formazione superiore (corsi per OSS)

2003

Apertura RSA Berto Barbarani a Verona

2004

Apertura Centro Diurno per anziani Gabriella Cristofori a Verona (Borgo Roma)

2004

Apertura Centro Diurno per anziani Achille Forti a Verona (S. Michele Extra)

2005

Apertura dei primi appartamenti protetti a favore di anziani autosufficienti a San Giovanni Lupatoto

2006

Avvio attività domiciliare nel Comune di Isola della Scala

2015



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

2020



Attivazione del punto prelievi presso il Centro Servizi Villa San Giacomo

2021



Avvio servizio di gestore sociale Casa Albergo a San Giovanni Lupatoto

2023



Avvio servizio educativo Istituto Figlie di Gesù

2024

Apertura dell'ambulatorio specialistico di medicina fisica e riabilitazione Sr. Maria Rosaria Zanetti a San Giovanni Lupatoto

2024



Avvio servizi di domiciliarità in attuazione del progetto PNRR “Rafforzamento dei servizi sociali domiciliari per garantire la dimissione anticipata assistita e prevenire l'ospedalizzazione”

2024

Attività svolta

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



I servizi residenziali

I servizi residenziali rivolti a persone non autosufficienti costituiscono l'area di intervento più significativa della Fondazione, con un totale di 621 posti letto autorizzati e accreditati, di cui 591 accreditati per anziani non autosufficienti e 30 per adulti con disabilità.

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



Monsignor Ciccarelli

Residenze Arcobaleno, Roseto,

Tre Fontane, Mimosa

di proprietà

San Giovanni Lupatoto

Posti letto: 182



Casa Ferrari

di proprietà

San Giovanni Lupatoto

Posti letto: 52



Stefano Bertacco (già Casa Serena)

Residenze Margherita, Melograno,

Edera, Girasole, Boscoverde

in concessione dal Comune di Verona

fino al 31/12/2030

Verona

Posti letto: 210



Villa Italia

di proprietà

San Giovanni Lupatoto

Posti letto: 22



Villa San Giacomo

di proprietà

Bosco Chiesanuova

Posti letto: 51



Casa del Sorriso

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

Trevenzuolo

Posti letto: 14



Cherubina Manzoni

di proprietà

Minerbe

Posti letto: 60



Berto Barbarani

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

Verona

Posti letto: 30

Nel dettaglio, il servizio residenziale comprende i seguenti interventi:

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

- ➡️ servizi alberghieri (sanificazione ambientale, guardaroba/lavanderia) e di manutenzione;
- ➡️ assistenza spirituale e religiosa;
- ➡️ progetti personalizzati, su richiesta della famiglia.

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

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

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



I servizi semi-residenziali

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



Gabriella Cristofori

Verona (Borgo Roma)

Posti: 20



Achille Forti

Verona (San Michele Extra)

Posti: 20

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

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

I servizi domiciliari

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

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



I servizi attualmente attivabili comprendono:

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

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

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

Appartamenti protetti

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



Piazzetta Olmo

San Giovanni Lupatoto
Numero appartamenti: 6



Via IV Novembre

San Giovanni Lupatoto
Numero appartamenti: 2



Vicolo Ospedale

San Giovanni Lupatoto
Numero appartamenti: 3

Ambulatorio specialistico per la medicina fisica e riabilitazione

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



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

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

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

La Fondazione è accreditata dalla Regione Veneto come Organismo di Formazione per la “formazione superiore” con Decreto dirigenziale n. 180 del 24/02/2003.

Cod. Intervento	Sede	Avvio	Conclusion e	N. allievi
1651/001/1028/DEC/22	Verona	28/11/2022	31/01/2024	16
1651/002/1028/DEC/22	San Giovanni Lupatoto	16/03/2023	29/05/2024	22
1651/003/1028/DEC/22	San Giovanni Lupatoto	02/05/2023	31/07/2024	23
1651/004/1028/DEC/22	San Giovanni Lupatoto	10/06/2024	Settembre 2025	27
1651/005/1028/DEC/22	San Giovanni Lupatoto	02/12/2024	Marzo 2026	30

Organismo
di Formazione
accreditato
dalla Regione
del Veneto



Strategie e politiche

Le strategie e le politiche aziendali della Fondazione sono orientate all'individuazione delle forme migliori per dare attuazione al carisma originario da cui è sorta, perpetuando l'anelito alla promozione umana e spirituale di tutti coloro che si rivolgono ad essa come ospiti, familiari, collaboratori e volontari.

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

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

Tale riforma si innesta su un panorama già fortemente segnato da criticità strutturali: carenza di personale qualificato, crescente fragilità dell'utenza, aumento dei costi e difficoltà nel reclutamento di nuove figure professionali. In questo contesto, il rischio concreto è che l'innalzamento dei bisogni non trovi un adeguato riconoscimento negli standard economici, mettendo a dura prova la sostenibilità dei servizi. Nonostante ciò, la Fondazione Pia Opera Ciccarelli ha scelto di confermare il proprio impegno nella tutela della qualità dell'assistenza, mantenendo standard anche superiori a quelli richiesti, sia in termini organizzativi che relazionali e ambientali. L'ente continua ad accogliere anche persone in condizioni sanitarie e psicosociali particolarmente complesse, investendo risorse e competenze per garantire la personalizzazione degli interventi, la sicurezza e il benessere globale di ciascun utente e residente.

Ambiti di miglioramento per il prossimo futuro:

Ambito socio-sanitario (servizi residenziali)

- Aggiornare la procedura del PAI (Piano Assistenziale Individuale) nei Centri Servizi per anziani, ottimizzando la gestione delle informazioni essenziali nel rispetto delle normative e della qualità assistenziale
- Revisionare il “Progetto Alzheimer” potenziando la collaborazione tra residenze, migliorando la gestione dei disturbi comportamentali e rafforzando la formazione, con particolare attenzione ai neo-assunti
- Completare l’informatizzazione del Progetto Individuale e della Cartella Socio Sanitaria per l’area disabilità, in linea con le recenti normative sulla qualità di vita
- Estendere l’attivazione del sistema automatizzato ADD (Automated Dose Dispensing) per la preparazione delle terapie, già operativo nella maggior parte dei Centri Servizi della Fondazione
- Adeguare il sistema di gestione del rischio clinico ai nuovi requisiti regionali, promuovendo la cultura della sicurezza e della prevenzione attraverso la segnalazione di eventi avversi e quasi eventi
- Rafforzare la collaborazione con enti e associazioni per mantenere il legame con il territorio e favorire la partecipazione sociale

Ambito socio-sanitario (servizi domiciliari)

- Completare il progetto “Abitare Domestico Sereno”, co-finanziato da Fondazione Cariverona, per la gestione dei servizi domiciliari

Ambito risorse umane

- Avviare il reclutamento di personale extracomunitario tramite percorsi formativi nei paesi di origine, in collaborazione con UNEBA, secondo le procedure stabilite dall’art. 23 del Decreto Cutro (DL 20/2023)
- Completare la definizione delle modalità di affiancamento del personale neo-assunto, garantendo un inserimento efficace e monitorato

Ambito ambientale

- Proseguire gli interventi di efficientamento energetico, con lavori in corso e pianificati presso i Centri Servizi Mons. Ciccarelli, Cherubina Manzoni, Villa San Giacomo e Villa Italia beneficiando del Superbonus
- Avviare i lavori per il miglioramento antisismico del Centro Servizi Stefano Bertacco

Strategie e politiche per lo sviluppo sostenibile



Obiettivo:

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

Azione dell'ente:

Il Fondo Mons. Ciccarelli sostiene anziani in grave difficoltà economica attraverso servizi essenziali – pasti domiciliari, assistenza, sussidi e supporto alle spese funerarie – offrendo un aiuto concreto contro la povertà e promuovendo dignità, serenità e sicurezza.



Obiettivo:

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

Azione dell'ente:

Il progetto “Nutrizione e idratazione” è rivolto a prevenire, individuare tempestivamente e trattare la malnutrizione, promuovendo una dieta sana ed equilibrata che limita l'uso di prodotti industriali e favorisce il consumo regolare di legumi e semi oleosi.



Obiettivo:

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

Azioni dell'ente:

Gestione di qualità dei servizi sociosanitari residenziali, semi-residenziali e domiciliari a favore di persone fragili, garantendo condizioni di benessere dal punto di vista psico-fisico, sociale e spirituale, anche durante le fasi di fine vita.

Promozione di iniziative e progetti trasversali per favorire l'incontro e il dialogo tra le diverse generazioni.

4 QUALITY EDUCATION



Obiettivo:

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

Azioni dell'ente:

Piano di formazione interna per lo sviluppo di conoscenze, abilità e competenze tecniche e relazionali del personale

Promozione di percorsi formativi per Operatori Socio Sanitari improntati alla promozione della qualità professionale ed umana

5 GENDER EQUALITY



Obiettivo:

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

Azione dell'ente:

Il personale è composto in larga maggioranza da donne, a cui sono affidati ruoli di responsabilità e coordinamento. Non si rilevano disparità retributive tra generi.

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



Obiettivo:

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

Azione dell'ente:

Attività di controllo di gestione e attenzione costante alla sostenibilità economica dell'Ente, condotte nel pieno rispetto dei principi espressi nel Codice Etico.

10 REDUCED INEQUALITIES



Obiettivo:

Ridurre le disuguaglianze all'interno dei e fra i Paesi

Azione dell'ente:

Favorire l'integrazione di professionisti provenienti da altri Paesi mediante l'attivazione di contratti di lavoro che ne riconoscano il ruolo e ne valorizzino le competenze.

11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES



Obiettivo:

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

Azioni dell'ente:

Promozione di iniziative di qualificazione dell'abitare sereno quali il servizio di assistenza domiciliare ed i progetti per la vita indipendente (co-housing e residenzialità leggera).

Inoltre, si coltiva la relazione con il territorio anche attraverso la fruibilità degli spazi verdi, come il parco del Centro Servizi Mons. Ciccarelli di San Giovanni Lupatoto, aperto alla cittadinanza come luogo di incontro, benessere e vita comunitaria.

12 RESPONSIBLE
CONSUMPTION
AND PRODUCTION



Obiettivo:

Garantire modelli di consumo e produzione sostenibili

Azioni dell'ente:

Particolare attenzione alla selezione di fornitori locali che operano secondo principi di sostenibilità ed eticità, in coerenza con il Codice Etico.

Adesione ai gruppi di acquisto promossi da ADOA per valorizzare reti solidali e responsabilità condivisa.

Adozione di pratiche sostenibili nella gestione dei rifiuti, dell'acqua e dell'energia.

13 CLIMATE
ACTION



Obiettivo:

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

Azioni dell'ente:

Raccolta differenziata dei materiali di scarto con particolare attenzione alla gestione dei prodotti monouso utilizzati per l'igiene di persone non autosufficienti e incontinenti.

Promozione della digitalizzazione dei processi come leva per ridurre sprechi e ottimizzare le risorse.

17 PARTNERSHIPS
FOR THE GOALS



Obiettivo:

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

Azioni dell'ente:

Consolidamento e ampliamento della rete di relazioni con gli stakeholder per valorizzare il capitale umano, relazionale ed economico, favorendo azioni condivise e ad alto impatto sociale.

Partecipazione attiva alle reti di appartenenza, in particolare ADOA ed UNEBA.

Coinvolgimento della comunità locale nelle attività della Fondazione, promuovendo il volontariato e la partecipazione civica.

Governance ed organizzazione

Sono organi della Fondazione:

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

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



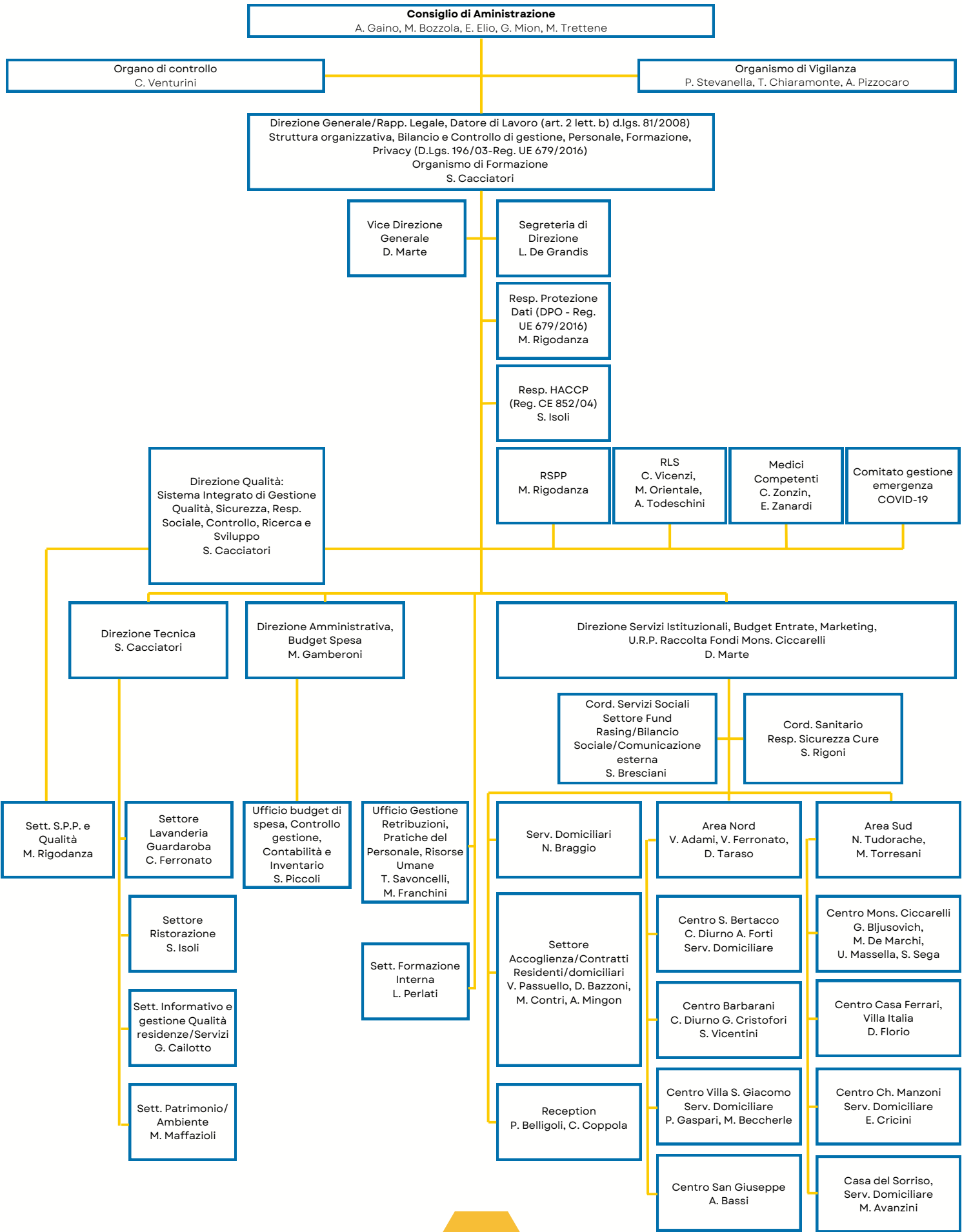
- uno è il Parroco di San Giovanni Battista in San Giovanni Lupatoto, attualmente don Mauro Bozzola;
- due sono nominati dal Vescovo di Verona, attualmente Mons. Andrea Gaino (con funzioni di presidente) ed il prof. Giorgio Mion;
- uno è nominato dal Parroco di San Giovanni Battista in San Giovanni Lupatoto,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

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

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



La struttura organizzativa della Fondazione è illustrata dall'organigramma.



Sistema di gestione dei rischi e certificazioni

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

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

- UNI EN ISO 9001:2015 – Sistema di Gestione per la Qualità: certificazione ottenuta il 02/09/2003, attualmente in vigore dal 02/09/2024 al 02/09/2027.
- UNI ISO 45001:2018 – Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro: certificazione conseguita il 31/12/2019, con validità dal 06/12/2022 al 06/12/2025.

Politica per la Qualità

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

Politica per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro

La tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro rappresenta per la Fondazione un impegno centrale, costantemente condiviso a tutti i livelli dell'organizzazione.

A tal fine, viene promossa una cultura orientata alla prevenzione e al benessere delle persone, attraverso percorsi strutturati di partecipazione, formazione e assunzione di responsabilità. In particolare, la Fondazione si impegna a:

- integrare i temi della sicurezza fin dalla fase progettuale delle attività;
- prevenire incidenti, infortuni e malattie professionali;
- riesaminare e migliorare continuamente il Sistema di Gestione per la Sicurezza;
- garantire il rispetto delle normative vigenti e degli obiettivi aziendali;
- creare ambienti di lavoro sicuri e salubri per persone, beni e comunità;
- assicurare un'adeguata formazione e informazione a tutto il personale;
- coinvolgere e consultare attivamente i lavoratori e i loro rappresentanti;
- rispondere tempestivamente a ogni situazione critica;
- promuovere sinergie interne e collaborazioni con enti esterni competenti.

Politica per la Responsabilità Sociale

La Fondazione ha implementato un Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale conforme alla norma SA8000:2014, fondato su valori etici e relazioni di fiducia con la comunità e gli stakeholder. Gli obiettivi principali includono:

- il rispetto dei diritti fondamentali sanciti dalla SA8000 e dalle convenzioni ILO;
- il dialogo costante con la comunità e gli stakeholder interni ed esterni;
- il riconoscimento del valore dei dipendenti come risorsa primaria della Fondazione;
- la promozione di criteri etici anche nella selezione e nel monitoraggio della catena di fornitura.

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

La Fondazione è dotata di un Codice Etico e di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, in conformità al Decreto Legislativo 231/2001. Questi documenti rappresentano la cornice normativa e valoriale attraverso cui la Fondazione esprime il proprio impegno per l'etica, la trasparenza e la correttezza nei rapporti con tutti gli interlocutori, interni ed esterni.

Il Codice Etico esplicita i valori condivisi e i comportamenti attesi nei confronti di tutti gli stakeholder – utenti, famiglie, collaboratori, fornitori, istituzioni – chiamando ciascuno, secondo il proprio ruolo, a contribuire al bene comune.



Fatti rilevanti accaduti nell'anno

Struttura organizzativa

La Fondazione ha rafforzato la propria struttura organizzativa con l'ingresso del Direttore Medico, dott. Pietro Chiesa, la cui funzione si è rivelata fondamentale nel coordinamento delle attività del personale medico e nel consolidamento dei rapporti istituzionali con l'ULSS. Tale ruolo strategico ha favorito un miglioramento significativo dell'integrazione e della sinergia tra le diverse professionalità coinvolte nei percorsi assistenziali, assicurando una gestione clinica più efficace e una collaborazione sempre più proficua con le istituzioni territoriali di riferimento.

Servizio di podologia

Nel corso del 2024, la Fondazione ha consolidato un importante ambito di intervento sanitario dedicato alla cura podologica, riconoscendo il ruolo fondamentale della salute dei piedi nel benessere complessivo, in particolare delle persone anziane e fragili. Grazie all'attività specialistica dei podologi, dott. Andrea e Daniele Zecchinato, che operano in stretta collaborazione con i medici curanti e le équipe socio-sanitarie, è stato possibile assicurare controlli regolari e trattamenti mirati finalizzati alla prevenzione e al trattamento delle problematiche podologiche.



Servizi residenziali



Monsignor Cicarelli

Domenica 29 settembre il parco di San Giovanni Lupatoto ha ospitato **“Giochi senza barriere”**, una ludoteca all’aria aperta con attività pensate per tutte le età. L’iniziativa ha ricordato come anche gli anziani, oggi ospiti dei Centri Servizi, siano stati un tempo bambini capaci di inventare giochi semplici e creativi. L’evento ha offerto a grandi e piccoli momenti di condivisione e divertimento, valorizzando il gioco come strumento di inclusione e relazione.



Villa Italia

Il progetto **“Con i nonni tutto l’anno”**, attivo per l’intero anno scolastico 2023/2024, ha favorito un percorso continuativo di incontro tra le classi seconde della Scuola Primaria Cesari e gli anziani di Villa Italia. L’incontro conclusivo del 4 giugno ha confermato il valore dello scambio intergenerazionale, capace di generare relazioni autentiche, emozione e reciproco arricchimento.



Casa Ferrari

Nel mese di maggio, presso la Cappella del Centro Servizi Mons. Cicarelli, è stata inaugurata la **mostra fotografica “Vedere oltre”**, frutto della collaborazione tra Pietro Fiorentino, residente con la passione per la fotografia, e l’associazione “Scatti da Lupi”. Sostenuta dal Comune di San Giovanni Lupatoto e dalla Fondazione, la mostra ha valorizzato il talento e lo sguardo creativo delle persone accolte, rimanendo aperta al pubblico dall’11 al 26 maggio come spazio di incontro tra arte, comunità e vissuti personali.



Casa del Sorriso

Anche nel 2024 la Fondazione ha rinnovato la partecipazione al progetto **“Nipoti di Babbo Natale”**, coinvolgendo tutti gli anziani accolti presso Casa del Sorriso. Attraverso questa iniziativa, ciascun ospite ha potuto esprimere un desiderio, poi pubblicato sulla piattaforma dedicata, affinché potesse essere accolto e realizzato da un “nipote” volontario.



Cherubina Manzoni

Un dono di leggerezza e meraviglia ha coinvolto anche nel 2024 tutti gli anziani della Fondazione, compreso una rappresentanza della Cherubina Manzoni. Grazie alla generosa disponibilità del **Circo Cesare Togni**, oltre 100 persone hanno potuto assistere a uno spettacolo circense ricco di emozioni, capace di risvegliare ricordi, sorrisi e stupore. Un momento di festa che ha saputo coniugare arte e cura, confermando il valore delle esperienze culturali anche nei percorsi di fragilità.



Villa San Giacomo

Nel 2024 si è rafforzata la riapertura delle strutture al territorio attraverso l'organizzazione di **uscite esperienziali** per gli anziani residenti. In particolare, Villa San Giacomo ha promosso giornate all'aperto in luoghi significativi come Malga Lessinia e Borghetto sul Mincio, con l'obiettivo di favorire la socializzazione, il benessere relazionale e la riscoperta del patrimonio naturalistico e culturale locale, restituendo agli ospiti occasioni di normalità e piacere condiviso.



Stefano Bertacco

Celebrazione dei **30 anni di gestione del Centro Servizi** Stefano Bertacco (già Casa Serena) di Verona, con una giornata di eventi dedicati agli ospiti, ai familiari, al personale e alla cittadinanza. L'iniziativa ha rappresentato un'occasione significativa per valorizzare la storia del servizio, il lavoro degli operatori e il radicamento del Centro nel territorio, anche attraverso momenti istituzionali, conviviali e culturali, tra cui una mostra d'arte a cura dell'educatrice e pittrice Vered Kashi.



Berto Barbarani

Nel 2024 la RSA Barbarani ha rafforzato il legame con il territorio attraverso la **partecipazione ai Mercatini di Natale di Verona**. In questa occasione, sono stati esposti e apprezzati numerosi manufatti artigianali realizzati dagli anziani residenti e dagli utenti del centro diurno: pezzi unici, frutto di laboratori occupazionali-artigianali in cui creatività e manualità si intrecciano con relazioni significative. Tali laboratori rappresentano spazi educativi e riabilitativi dove ogni persona può esprimere sé stessa, impegnandosi attivamente in un "saper fare" dignitoso e gratificante. La produzione degli oggetti è finalizzata alla loro esposizione e distribuzione presso "La Bottega", spazio che valorizza il lavoro svolto e ne aumenta la motivazione.

Servizi domiciliari

Il 26 novembre 2024, la Fondazione Pia Opera Ciccarelli ha preso parte all'importante evento organizzato da CERGAS – SDA Bocconi School of Management. L'incontro ha rappresentato un'occasione significativa per approfondire le ultime innovazioni tecnologiche nel settore socio-sanitario e riflettere sull'importanza della formazione continua per gli operatori della Long Term Care. Durante l'evento è stato presentato il progetto Abitare Domestico Sereno che promuove un modello innovativo di domiciliarità integrata con tecnologie, processi e servizi, con l'obiettivo di migliorare la qualità dell'assistenza, l'efficienza e la sostenibilità dei servizi rivolti agli anziani non autosufficienti.

Servizi territoriali

Nel 2024, l'Amministrazione comunale ha promosso il progetto Primavera Attivi, E-state Attivi e Autunno Attivi, offrendo attività ludico-ricreative, di stimolazione cognitiva e socializzazione rivolte alle persone anziane autosufficienti del territorio. Le iniziative, svolte presso la Casa Albergo, hanno beneficiato della preziosa collaborazione del gestore sociale della Fondazione.



Formazione

Nel mese di maggio, la Fondazione Pia Opera Ciccarelli ha partecipato al XXV Convegno Nazionale di Pastorale della Salute, organizzato dall'Ufficio Nazionale per la Pastorale della Salute della CEI, tenutosi a Verona dal 7 al 15 maggio. L'evento, intitolato Non ho nessuno che mi immerga, ha riunito operatori, professionisti e volontari del settore socio-sanitario per riflettere sull'universalità e il diritto di accesso alle cure, con particolare attenzione alle fasce più vulnerabili. Durante il convegno, la Fondazione ha ospitato una sessione dedicata, offrendo ai partecipanti l'opportunità di conoscere da vicino le strutture, le persone e le pratiche quotidiane che caratterizzano l'assistenza agli anziani.

Comunicazione

Al convegno Disturbi neurocognitivi: uno sguardo tra scienza, prassi ed emozioni organizzato dalla Fondazione OIC onlus di Padova, il video "Il cuore non dimentica" ha ricevuto due importanti riconoscimenti: il premio come miglior video nell'area famiglia e il premio speciale per il miglior contributo al convegno. Il video racconta la storia di Fabio e sua moglie Silva, che con generosità hanno condiviso un pezzo del loro tempo, della loro vita e della loro storia.

Progetti

Doccia idro-molecolare

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

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

Ulteriori benefici osservati:

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

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

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

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



A seguito dei risultati positivi, tra settembre e ottobre 2022 sono stati acquistati 15 dispositivi Syren, che si aggiungono a quello impiegato nella fase sperimentale. La distribuzione è avvenuta nei seguenti nuclei e strutture:

Monsignor Ciccarelli

4 unità

Barbarani

1 unità

Casa Ferrari-Villa Italia

2 unità

Centro Bertacco

5 unità

Cherubina Manzoni

2 unità

Villa San Giacomo

2 unità

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



Farmaco sicuro

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

Obiettivi e vantaggi principali:

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

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

Andamento della spesa farmaceutica 2021–2024 (farmaci solido-orali)

Centri Servizi	2021	2022	2023	2024
Mons. Ciccarelli Casa Ferrari Villa Italia Casa del sorriso	€ 26.203,46	€ 43.004,31	€ 86.903,70	€ 99.767,83
Barbarani	€ 8.337,61	€ 8.979,91	€ 9.001,40	€ 788,28
Villa San Giacomo	€ 5.678,58	€ 10.843,48	€ 7.422,57	€ 680,96
Cherubina Manzoni	€ 8.384,53	10.995,99	11.450,11	€ 985,27
TOTALE	€ 48.604,18	€ 73.823,69	€ 114.777,78	€ 101.541,38

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





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", ovverosia 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 originariamente in varie fasi successive:

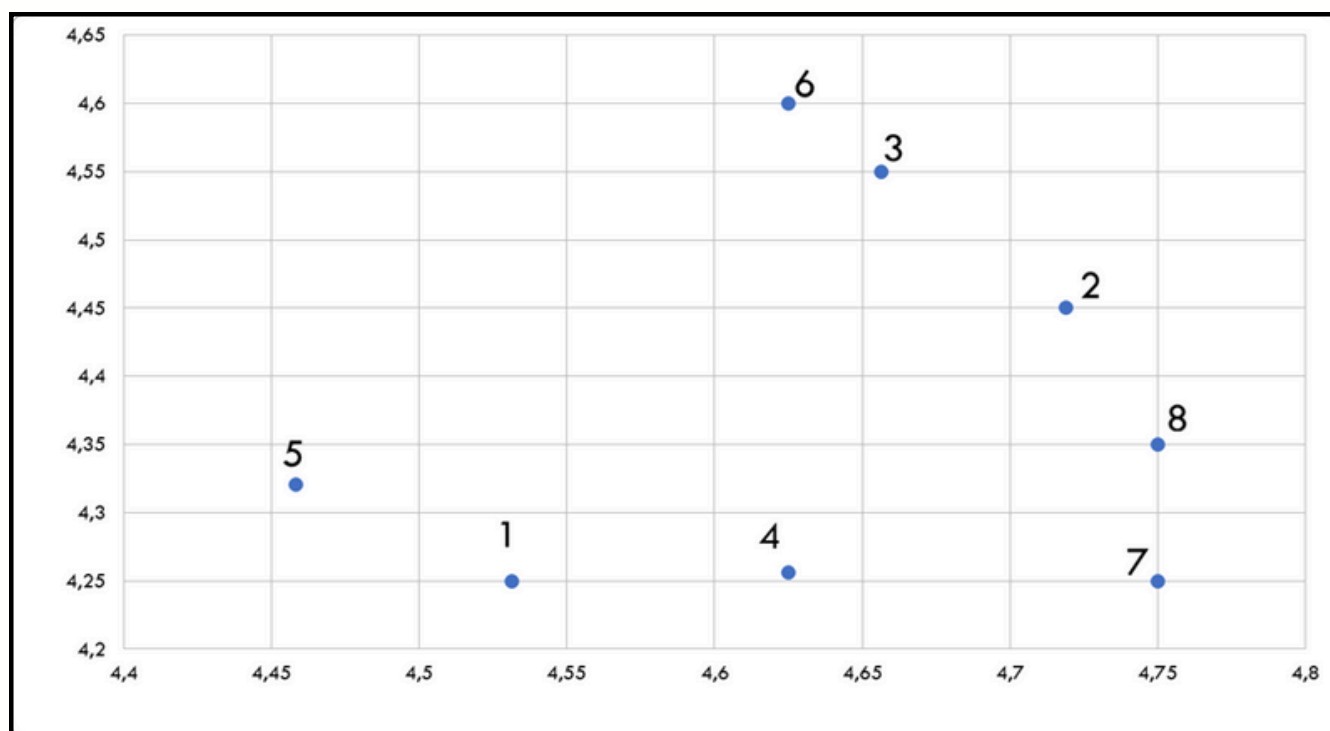
- 1** Individuazione di una prima lista dei temi di rendicontazione, mediante un brainstorming a cui hanno partecipato tutti gli enti aderenti al progetto bilanci sociali ADOA, suddivisi per omogeneità di attività (Fondazione Pia Opera Ciccarelli ha dunque lavorato con gli altri enti dell'area Anziani), successivamente vagliato grazie ad un questionario erogato a diverse categorie di stakeholder.
- 2** Revisione dei temi di materialità ad opera del gruppo di lavoro della Fondazione ed evidenziazione della necessità di una ulteriore verifica dei temi.
- 3** Erogazione di un secondo 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 likert da 5 (molto rilevante) a 1 (irrilevante). Questa fase di coinvolgimento interno ed esterno ha coinvolto nel complesso 48 rispondenti, tra i quali tutti i componenti del CdA.

- 4 Revisione dei temi, grazie al lavoro congiunto del gruppo interno a Fondazione Pia Opera Ciccarelli e dell'équipe di lavoro del Dipartimento di Management, finalizzato a rendere sintetici ed immediatamente comprensibili i temi significativi.
- 5 Predisposizione della matrice di materialità e condivisione della stessa tra gruppo di lavoro DIMA 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, dove nell'asse delle ascisse viene espresso il punteggio attribuito dai componenti della governance, mentre nell'asse delle ordinate è collocato il punteggio degli stakeholder (va notato, tuttavia, che tutti i temi sono stati valutati come significativi):

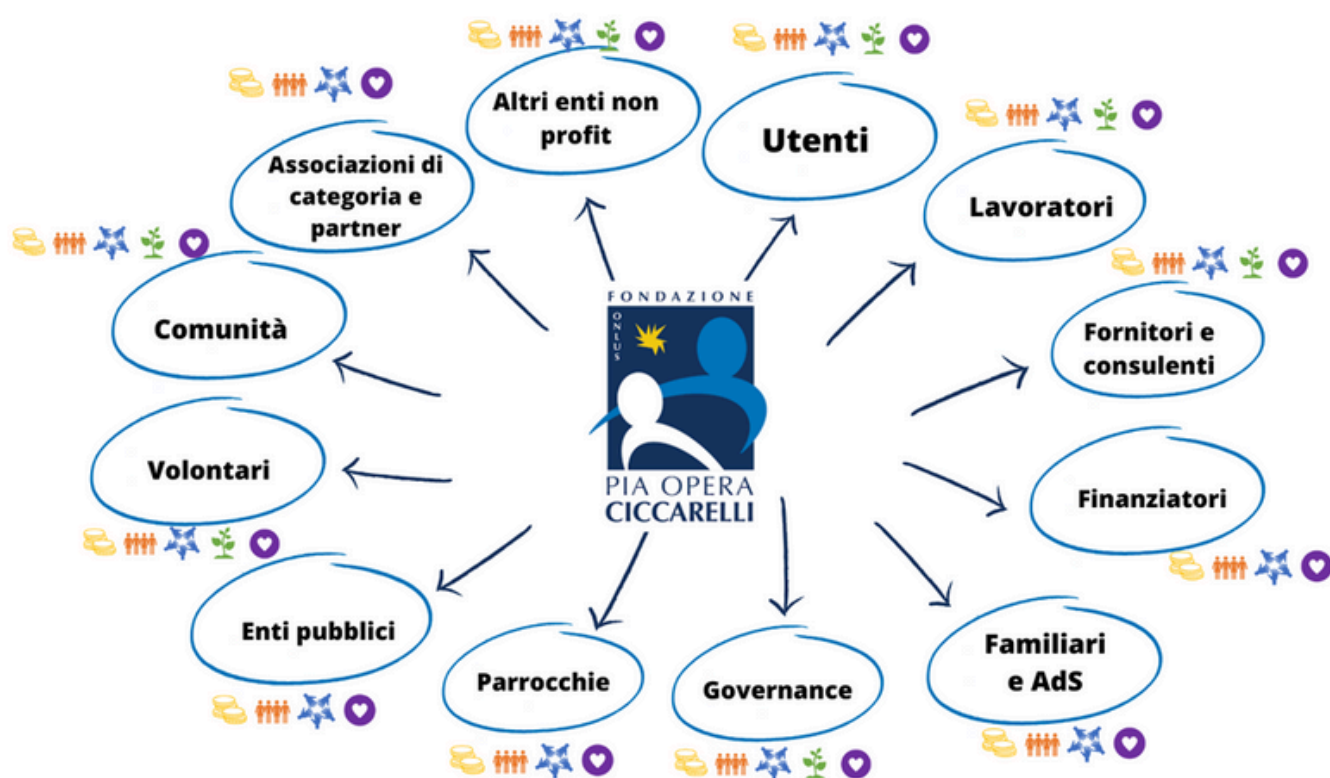
1. Attenzione al lavoratore come persona e come professionista
2. Realizzazione di servizi di qualità, innovativi e centrati sul benessere dell'ospite
3. Tutela e promozione della persona vulnerabile
4. Processi di governo fedeli al carisma originario, partecipativi e responsabili
5. Costruzione di relazioni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

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 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.



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.

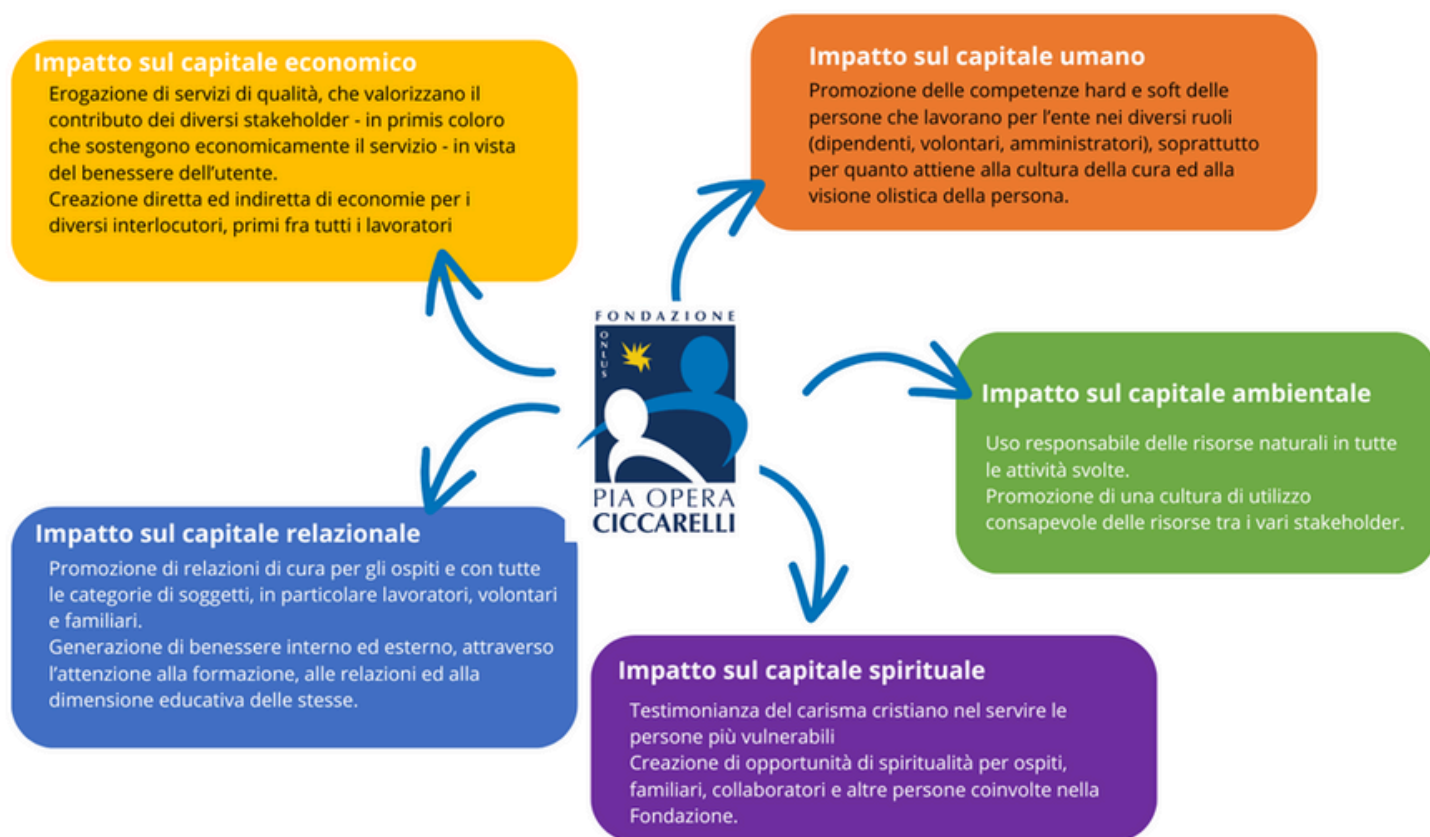


-  Impatto sul capitale economico
-  Impatto sul capitale umano
-  Impatto sul capitale relazionale
-  Impatto sul capitale ambientale
-  Impatto sul capitale spirituale

Analisi dell'impatto

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

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



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

ALTRI ENTI NON PROFIT

Realizzazione di economie virtuose connessi alle forme di acquisto condiviso
Impatti economici positivi derivanti dallo scambio reciproco nell'ambito della rete ADOA di tempo e competenze
Impatti economici positivi derivanti dallo scambio reciproco con l'Associazione veronese di Solidarietà "Il Cireneo" di tempo e competenze per l'accoglienza e la gestione dei lavoratori di pubblica utilità

Condivisione di competenze e best practices connesse alla attività core di cura della fragilità

Benefici relazionali e nella gestione dei rapporti con enti e comunità derivanti da una costante collaborazione e un continuo confronto con altri enti simili

Contaminazione positiva connessa alla condivisione di scelte di acquisto responsabili per servizi co-gestiti e gruppi di acquisto

Condivisione dei valori e del carisma di riferimento dell'Ente

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

Realizzazione di iniziative di responsabilità sociale d'impresa e relativi benefici economici diretti o indiretti

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

Coltivazione di rapporti continuativi in un'ottica di condivisione delle progettualità
Crescita culturale, intellettuale e relazionale a livello locale

Condivisione dei valori fondativi e dei principi contenuti nel codice etico



COMUNITÀ

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

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

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

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

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



ENTI PUBBLICI

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

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

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

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

FAMILIARI DEGLI UTENTI E AMMINISTRATORI DI SOSTEGNO

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

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

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

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

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

FINANZIATORI E DONATORI

Utilizzo corretto, trasparente e rendicontato delle risorse messe a disposizione

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

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

Condivisione dei valori e dei principi contenuti nel codice etico

FORNITORI E CONSULENTI

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

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

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

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

Condivisione dei valori e dei principi contenuti nel codice etico

GOVERNANCE

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

LAVORATORI

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

PARROCCHIE

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

UTENTI

	Utilizzo efficace delle remunerazioni connesse ai servizi svolti e delle erogazioni liberali ricevute, rivolte a servizi di qualità capaci di intercettare e risolvere i bisogni
	Stimolazione culturale connessa ai servizi residenziali, semi-residenziali e domiciliari, nell'ottica della vita serena e dell'invecchiamento attivo
	Consolidamento e attivazione relazionale connessa al Progetto Educativo Assistenziale e al Progetto Assistenziale Individuale Effetto del miglioramento continuo del clima all'interno dei servizi conseguente a politiche gestionali consolidate, a rilevazione costante del livello di qualità e all'informazione continuativa sulle attività di traduzione concreta del carisma fondativo
	Effetti connessi alla scelta di prodotti e servizi a basso impatto ambientale e alla corretta gestione e manutenzione degli spazi a disposizione Contrasto all'isolamento e al distanziamento fisico attraverso la rivalutazione e la cura degli spazi interni, esterni e virtuali a seguito delle misure di contenimento adottate in seguito all'emergenza sanitaria
	Cura dell'ambito spirituale della persona grazie alla collaborazione con enti ecclesiastici e all'inserimento di tale tema nei Progetti Educativi Assistenziali e nei Progetti Assistenziali Individuali Accompagnamento degli utenti nei percorsi di fine vita per una conclusione dignitosa dell'esperienza terrena

VOLONTARI

	Utilizzo efficace e programmato del tempo donato in coerenza con la mission
	Aumento di competenze, soft skills, senso di realizzazione e autoefficacia connesse alle attività di volontariato svolte
	Creazione di opportunità di impegno fattivo ed efficace sul tema del contrasto all'isolamento sociale e della promozione dell'invecchiamento attivo
	Ridefinizione degli spazi d'azione per garantire attività di volontariato anche durante l'emergenza sanitaria
	Condivisione dei valori e del carisma di riferimento dell'Ente Collaborazione nell'organizzazione e nello svolgimento di momenti di spiritualità e riflessione cristiana



Tabella riassuntiva degli indicatori per tema materiale di riferimento

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

Tema materiale	Indicatore/informazione	Capitale
Attenzione al lavoratore come persona e come professionista	Personale per fascia di età e genere	Umano
	Dipendenti con contratto a tempo indeterminato	Umano
	Anzianità aziendale	Umano
	Rapporto remunerazione massima e remunerazione minima	Umano
	Tasso di turnover complessivo	Umano
	Formazione erogata a dipendenti	Umano
	Welfare aziendale e premi retributivi	Umano
	Descrizione della dinamica del capitale spirituale	Spirituale
Realizzazione di servizi di qualità, innovativi e centrati sul benessere dell'ospite	Collaboratori per funzione	Umano
	Qualità percepita dei servizi	Relazionale
	Ore di servizio extra standard	Relazionale
	Esito delle procedure di gestione suggerimenti e reclami	Relazionale
	Punteggio autorizzazioni ed accreditamenti	Relazionale
	Indicatori di rischio clinico	Relazionale
	Partecipazione alla vita comunitaria e relazionale	Relazionale
Tutela e promozione della persona vulnerabile	Utenti dei servizi	Relazionale
	Ore di servizio extra standard	Relazionale
	Formazione erogata ai dipendenti	Umano
	Coinvolgimento delle famiglie	Relazionale
	Descrizione della dinamica del capitale spirituale	Spirituale
Processi di governo fedeli al carisma originario, partecipativi e responsabili	Il tema materiale è verificabile nella descrizione delle strategie dell'ente	
Costruzione di relazioni generative con persone, comunità ed enti del territorio	Volontari per fascia di età e genere ed ore di impegno	Umano
	Tirocinanti	Umano
	Eventi aperti alla cittadinanza promossi o ospitati dalla Fondazione	Relazionale
	Collaborazioni attive con ETS, scuole, parrocchie e Comuni	Relazionale
	Attività di comunicazione sociale	Relazionale
	Attività di persone e realtà del territorio nelle attività della Fondazione, attraverso forme di partecipazione volontaria e collaborativa	Relazionale
	Descrizione della dinamica del capitale spirituale	Spirituale
Applicazione di un modello organizzativo che garantisce una gestione corretta e responsabile	Il tema materiale è verificabile nella descrizione dei modelli di gestione dei rischi	
Equilibrio economico, finanziario e patrimoniale	Ripartizione del valore aggiunto generato	Economico
	Indicatori relativi alla situazione patrimoniale	Economico
Uso responsabile delle risorse ambientali	Variazione dei consumi energetici	Ambientale
	Politiche di investimento responsabile e/o di riduzione dei rifiuti	Ambientale

Indicatori di capitale economico

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

Ripartizione del valore aggiunto

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

	2024	2023
Valore aggiunto globale netto	€ 20.157.087	€ 18.169.373
Valore distribuito al personale	€ 19.068.804	€ 17.482.324
Valore distribuito ai finanziatori con vincolo di prestito	€ 92.130	€ 108.307
Imposte	€ 529.130	€ 465.588
Auto-potenziamento ovvero utilizzi riserve	€ 467.023	€ 113.154

Ripartizione dei ricavi per provenienza pubblica e privata

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

	2024	2023
Totale dei ricavi	€ 32.544.643	€ 29.710.091
Totale dei ricavi derivanti da amministrazioni pubbliche	€ 12.401.516	€ 11.324.005
% ricavi di provenienza pubblica	38,36%	38,36%

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.

	2024	2023
Patrimonio complessivo	€ 49.250.720	€ 50.549.353
Indebitamento netto	0,59	0,66
Indice di copertura delle immobilizzazioni	0,84	0,79

Indicatori di capitale umano

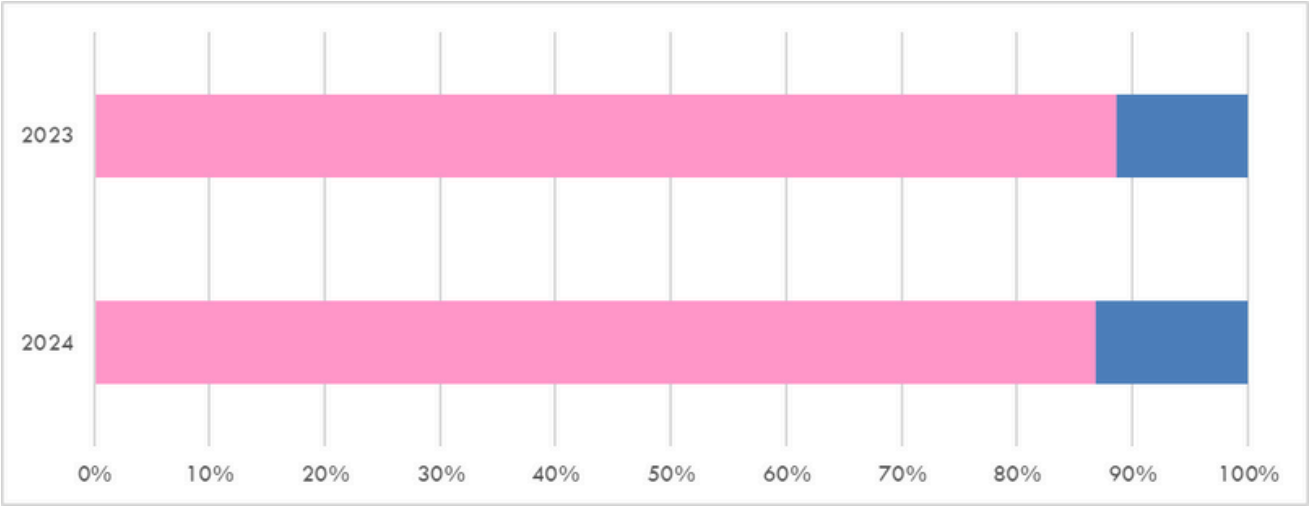
Le persone sono la risorsa cruciale della Fondazione: sono i professionisti preparati e motivati, affiancati dai volontari, infatti, che consentono alla Fondazione Pia Opera Ciccarelli di realizzare servizi di qualità e di dare concretezza alla missione istituzionale nell'agire quotidiano delle residenze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

Collaboratori per fascia di età, genere e tipologia di collaborazione

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

	2024			2023		
Fascia di età	F	M	TOT	F	M	TOT
(<30 anni)	75	26	101	79	20	99
(>30 anni; <50 anni)	281	32	313	301	33	334
(>50 anni)	274	39	313	277	36	313
Totale	630	97	727	657	89	746
<i>di cui dipendenti</i>	97,80%	86,50%	96,30%	98,60%	92,90%	98,00%
<i>di cui dipendenti con contratto a tempo indeterminato</i>	91,10%	91,60%	91,10%	88,50%	88,60%	88,50%
<i>di cui con CCNL</i>	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Lavoratori svantaggiati in percorso di inserimento lavorativo	15	3	18	12	3	15

Ripartizione collaboratori per genere



Rapporto remunerazione massima e remunerazione minima

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

	2024	2023
Rapporto remunerazione massima/minima	4,59	5,10

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



Collaboratori per funzione

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

Qualifica	2024			2023		
	F	M	TOT	F	M	TOT
Operatori Socio Sanitari	343	34	377	345	26	371
Infermieri	62	4	66	64	8	72
Operatori Generici di Assistenza	46	6	52	56	5	61
Servizi generali	48	0	48	44	1	45
Ristorazione	29	6	35	33	6	39
Amministrativi	17	8	25	22	8	30
Consegna pasti	22	1	23	21	0	21
Educatori	15	3	18	17	3	20
Fisioterapisti	7	9	16	9	9	18
Guardaroba e Lavanderia	12	4	16	13	4	17
Medici	4	7	11	4	7	11
Manutenzione e patrimonio	0	7	7	0	7	7
Assistenti sociali	4	1	5	5	1	6
Psicologi	5	0	5	5	0	5
Coordinatore Area	5	0	5	6	0	6
Parrucchiera Estetista	5	0	5	6	0	6
Prof. sanitari	0	4	4	0	2	2
Logopedisti	3	0	3	4	0	4
Servizio bar mensa	2	1	3	1	1	2
Coordinatore sanitario	1	0	1	1	0	1
Farmacista	0	1	1	1	0	1
Odontotecnico	0	1	1	0	1	1

Turn-over e anzianità aziendale

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

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

	2024			2023		
	F	M	Tot	F	M	Tot
Nuovi assunti	161	18	179	86	11	97
Cessazioni	196	14	210	136	12	148
Turn-over complessivo	0,58	0,39	0,54	0,34	0,29	0,33
Turn-over netto	0,82	1,29	0,85	0,63	0,92	0,66
Anzianità media	10,4	10,3		10,2	11	



Azioni per il benessere e la qualificazione dei collaboratori

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

	2024			2023		
	F	M	Tot	F	M	Tot
Dipendenti in part-time	383	24	407	434	25	459
	62,10%	28,90%	58,10%	66,60%	31,60%	62,80%
Turn-over complessivo	0,58	0,39	0,54	0,34	0,29	0,33
Welfare aziendale totale Erogato (in €)	143.469,04	18.459,91	161.928,95	95.799,12	13.063,65	108.862,77
Welfare aziendale pro capite erogato (in €)	227,37	192,29	222,74	144,93	153,69	145,93
Unità di personale impegnate nella formazione	577			620		
Ore pro capite di formazione erogata	~8 h			~10 h		
Totale ore di formazione erogate	5.579 h			7.281		
di cui formazione sicurezza	365			407		
di cui formazione qualificante	577			524		
di cui formazione AAI	66			47		
di cui formazione PS	79			27		

Tirocinanti accolti

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

	2024			2023		
	F	M	Tot	F	M	Tot
Numero complessivo tirocinanti	78	17	95	82	18	100
<i>di cui universitari</i>	7	5	12	8	2	10
<i>di cui corsi OSS</i>	43	9	52	61	13	74
<i>di cui PCTO</i>	21	2	23	13	3	16
<i>altri percorsi</i>	7	1	8	0	0	0

Volontari e gruppi di volontari attivi

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

	2024	2023
Volontari singoli	30	26
Gruppi di volontariato	25	n.d.



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

Non sono, infine, avviate procedure di tipo sanzionatorio grave.

Indicatori di capitale relazionale

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

Utenti accolti nei servizi

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



	2024	2023	Δ	
Servizi residenziali	839	885	-46	-5,20%
<i>Centro Servizi Mons. Ciccarelli</i>	262	256	6	2,34%
<i>Centro Servizi Casa Ferrari-Villa Italia</i>	116	127	-11	-8,66%
<i>Centro Servizi Casa del sorriso</i>	15	21	-6	-28,57%
<i>Centro Servizi Cherubina Manzoni</i>	99	111	-12	-10,81%
<i>Centro Servizi Villa San Giacomo</i>	71	76	-5	-6,58%
<i>Centro Servizi Stefano Bertacco</i>	245	261	-16	-6,13%
<i>RSA Barbarani</i>	31	33	-2	-6,06%
Servizi centri diurni	78	65	13	20,00%
<i>Centro "Achille Forti"</i>	42	22	20	90,91%
<i>Centro "Gabriella Cristofori"</i>	36	43	-7	-16,28%
Servizi domiciliari	425	394	31	7,87%
<i>Verona</i>	194	181	13	7,18%
<i>San Giovanni Lupatoto</i>	73	68	5	7,35%
<i>Isola della Scala-Trevenzuolo</i>	84	77	7	9,09%
<i>Minerbe-Bevilacqua-Bonavigo-Boschi S. Anna-Terrazzo</i>	74	68	6	8,82%
Numero ore di servizio domiciliare	58.295	54.005	4.290	7,94%
Numero utenti di altri servizi	644	613	31	5,06%
Pasti a domicilio	594	578	16	2,77%
Numero pasti consegnati	101.081	98.417	2.664	2,71%
Gestore sociale - Casa Albergo	50	35	15	42,86%
Numero ore di gestore sociale	544	418	126	30,14%

Esito monitoraggio sulla qualità

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

	customer care		fine rapporto	
	2024	2023	2024	2023
Servizi residenziali (numero questionari raccolti)	464	368	34	30
Centro Servizi Mons. Ciccarelli	87/100	87/100	88/100	87/100
Centro Servizi Casa Ferrari-Villa Italia	84/100	86/100	87/100	94/100
Centro Servizi Casa del sorriso	89/100	88/100	nd	84/100
Centro Servizi Cherubina Manzoni	77/100	80/100	85/100	90/100
Centro Servizi Villa San Giacomo	89/100	86/100	90/100	99/100
Centro Servizi Stefano Bertacco	88/100	87/100	89/100	86/100
RSA Barbarani	81/100	81/100	nd	nd
Servizi centri diurni (numero questionari raccolti)	56	9		
Centro "Achille Forti"	96/100	nd		
Centro "Gabriella Cristofori"	89/100	94/100		
Servizi domiciliari (numero questionari raccolti)	205	nd		
Esito questionari	96/100	nd		
Pasti a domicilio (numero questionari raccolti)	232	nd		
Esito questionari	99/100	nd		

Inoltre, durante gli anni di riferimento del presente documento, sono stati ricevuti 14 reclami (2023), scesi a 7 nel 2024. Tali reclami sono stati puntualmente presi in carico dalla direzione e dai responsabili dei servizi, che hanno avviato le necessarie verifiche interne e adottato misure correttive volte a garantire un miglioramento continuo della qualità dell'assistenza e della soddisfazione dell'utenza.

Servizi extrastandard erogati

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

	2024	2023	Δ	
ore di servizio (RU) extra-standard erogate	111.955	89.072	22.883	25,69%
Coordinamento	6.696	3.961	2.735	69,05%
Servizio Infermieristico	37.818	45.771	-7.953	-17,38%
Assistenza diretta OSS	25.396	26.145	-749	-2,86%
Assistenza indiretta	33.797	9.544	24.253	254,12%
Area Sociale (educatore, psicologo, assistente sociale)	8.248	3.651	4.597	125,91%

Gli indicatori sono riportati di seguito anche in relazione al loro costo medio; tale conversione, seppur per difetto, restituisce il valore delle prestazioni aggiuntive erogate agli utenti in vista del loro benessere multidimensionale. Seppure quest'ultimo non sia in alcun modo quantificabile, gli indicatori in euro permettono una lettura indiretta dell'attenzione all'utente in termini di impiego di risorse.

	2024		2023	
	€ orari	€ totali	€ orari	€ totali
controvalore servizio extra-standard erogato		2.254.361,44		1.881.102,65
Coordinamento	23,42	156.820,32	23,19	91.855,59
Servizio Infermieristico	23,42	885.697,56	23,19	1.061.429,49
Assistenza diretta OSS	19,21	487.857,16	18,93	494.924,85
Assistenza indiretta	16,16	546.159,52	15,68	149.649,92
Area Sociale (educatore, psicologo, assistente sociale)	21,56	177.826,88	22,8	83.242,80

Indicatori di rischio clinico

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

Cadute verificatesi nell'anno	2024	2023
Centro Servizi Mons. Ciccarelli	158	145
Centro Servizi Casa Ferrari-Villa Italia	46	63
Centro Servizi Casa del sorriso	0	7
Centro Servizi Cherubina Manzoni	37	38
Centro Servizi Villa San Giacomo	16	15
Centro Servizi Stefano Bertacco	166	214
RSA Barbarani	39	22
Centro "Achille Forti"	1	0
Centro "Gabriella Cristofori"	4	1
Appartamenti protetti	1	6
	468	511

Utilizzo Strumenti di protezione	2024		2023	
	% ospiti con sponde	% ospiti con fascia su sedia/carrozzina	% ospiti con sponde	% ospiti con fascia su sedia/carrozzina
Centro Servizi Mons. Ciccarelli	67%	46%	52%	31%
Centro Servizi Casa Ferrari-Villa Italia	67%	25%	36%	14%
Centro Servizi Casa del sorriso	60%	27%	43%	19%
Centro Servizi Cherubina Manzoni	85%	25%	47%	20%
Centro Servizi Villa San Giacomo	46%	28%	38%	28%
Centro Servizi Stefano Bertacco	74%	38%	58%	30%
RSA Barbarani	61%	29%	55%	27%

Nel 2024, l'andamento degli eventi di caduta ha mostrato andamenti diversificati tra i Centri Servizi: mentre alcune strutture, come Casa del Sorriso e gli Appartamenti protetti, registrano un calo rispetto al 2023, altre, come Mons. Ciccarelli e RSA Barbarani, evidenziano un incremento. Le cadute si concentrano prevalentemente in camere da letto, sale giorno e servizi igienici.

Questi dati si inseriscono in un quadro più ampio, che conferma una tendenza ormai consolidata: la fragilità e il livello di compromissione funzionale degli ospiti sono in costante aumento.

Il confronto tra il 2023 e il 2024 evidenzia un incremento dell'uso di strumenti di protezione. Questi numeri riflettono la crescente complessità clinico-assistenziale con cui il personale si confronta quotidianamente.

La Fondazione affronta questa complessità attraverso una gestione del rischio condivisa e partecipata tra équipe, medico e famiglie, orientata al rispetto della persona. L'utilizzo di strumenti di protezione avviene solo dopo un'attenta valutazione multidisciplinare e rappresenta sempre una scelta temporanea, residuale e motivata da criteri di sicurezza. Accanto a ciò, si rafforza l'impegno nella prevenzione, attraverso la formazione continua degli operatori e la ricerca costante di strategie alternative e personalizzate. Ogni intervento mira a garantire protezione e qualità della vita, promuovendo l'autonomia residua e rispettando l'unicità e la dignità di ogni persona accolta.

Punteggi autorizzazione e accreditamento

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

	2024	2023
Punteggio medio accreditamento	100	100
Punteggio medio autorizzazione	100	100



Attività di coinvolgimento dei familiari e del territorio

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

	2024	2023
Presentazione del PEA ai familiari	10	nd
Incontri con Comitato Familiari	2	2
Eventi aperti alla cittadinanza promossi o ospitati dalla Fondazione	7	nd

Nel corso del 2024, la Fondazione ha promosso e partecipato a diverse iniziative ed eventi sul territorio, con l'obiettivo di sensibilizzare la comunità sui temi della fragilità e dell'inclusione sociale. In particolare, si segnalano:

- **8 aprile:** Convegno formativo e informativo Domiciliarità – Comunità e prossimità: una sfida possibile! presso il Palariso di Isola della Scala, organizzato dal Comune di Isola della Scala in collaborazione con Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus e Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale;
- **11 maggio-26 maggio:** organizzazione della mostra fotografica Vedere oltre, una personale del sig. Pietro Florentino (ospite della Residenza Casa Ferrari) gemellata alla mostra collettiva dell'associazione Scatti da Lupi per un totale di 64 opere esposte presso la Cappella del Centro Servizi Mons. Ciccarelli di San Giovanni Lupatoto;
- **14 maggio:** organizzazione di una sessione del XXV Convegno nazionale di pastorale della salute CEI Non ho nessuno che mi immerga presso il Centro Servizi Mons. Ciccarelli di San Giovanni Lupatoto;
- **7 giugno:** organizzazione del concerto del Coro Lirico San Giovanni presso il parco del Centro Servizi Mons. Ciccarelli di San Giovanni Lupatoto;
- **20 settembre:** patrocinio della XXXI Giornata mondiale dedicata alle persone con Alzheimer La persona con demenza: volontà, diritti e desideri presso il Palazzo "Ex Economia" a Verona;
- **29 settembre:** organizzazione dell'evento Giochi senza barriere, una ludoteca all'aria aperta con giochi per tutte le età presso il parco del Centro Servizi Mons. Ciccarelli di San Giovanni Lupatoto;
- **dicembre:** patrocinio del progetto Fai la tua PARTE (Progetto Attività Ricreative per la Terza Età) della Compagnia Gino Franzi OdV per coinvolgere nuove risorse umane e formarle adeguatamente affinché possano farsi promotrici di attività di intrattenimento presso le case di riposo.

Principali partnership attive

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

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

ADOA	Presenza attiva nel Consiglio direttivo e nei tavoli tecnici Partecipazione ai gruppi di acquisto Attività di confronto per individuare modalità concrete di promozione dei valori cristiani Concessione del patrocinio per eventi e iniziative promosse dalla Fondazione, a riconoscimento del loro valore sociale e culturale Partecipazione e collaborazione a eventi promossi da ADOA
UNEBA - UNEBA Veneto	Collaborazioni in termini di rappresentanza della Fondazione nei tavoli istituzionali, di riflessione comune su temi di interesse del settore sociosanitario e di formazione Partenariato nel progetto Zefiro per la costruzione di percorsi di ingresso regolare in Italia di personale socio-sanitario formato in istituzioni educative estere Concessione del patrocinio per eventi e iniziative promosse dalla Fondazione, a riconoscimento del loro valore sociale e culturale Partecipazione e collaborazione a eventi promossi da UNEBA-UNEBA Veneto
Istituti Comprensivi di Bosco Chiesanuova, Madonna di Campagna-San Michele (VR), San Giovanni Lupatoto, Minerbe, Vigasio	Collaborazione in progetti intergenerazionali rivolti ad anziani e bambini, con l'obiettivo di favorire lo scambio di esperienze, la socializzazione e il rafforzamento del legame comunitario
Scuole secondarie di II grado Michele Sanmicheli, Sacra Famiglia, Stefani-Bentegodi	Accoglienza tirocinanti per i PCTO Attività di testimonianza finalizzate ad avvicinare gli studenti al mondo socio-sanitario Attività informative sui corsi OSS di prossima attivazione
Università di Verona	Accoglienza tirocinanti pre-laurea Collaborazione con il Dipartimento di Management per la redazione del Bilancio Etico-Sociale Partecipazione allo studio randomizzato e controllato della piattaforma di diagnostica point of care per migliorare la qualità della prescrizione di antibiotici per l'infezione acuta del tratto respiratorio acquisita in comunità nell'assistenza ambulatoriale in Europa (progetto PRUDENCE)
Università di Bologna	Partecipazione al progetto di ricerca "Age.it" sui temi dell'invecchiamento della popolazione in relazione ai servizi residenziali per anziani fragili
CERGAS-SDA Bocconi di Milano	Partecipazione alle attività dell'Osservatorio Long Term Care
Associazione "La Bottega del Possibile" di Torre Pellice (TO)	Promozione della cultura della domiciliarità

Fondazione Cariverona	Co-finanziamento della realizzazione del servizio riabilitativo presso il nuovo ambulatorio specialistico e sul territorio, e del progetto "Abitare domestico sereno" a supporto della domiciliarità
Fondazione Amplifon	Adesione al progetto Ciao! con la donazione di 7 dispositivi tecnologici
Associazione "Un sorriso in più"	Adesione al progetto Nipoti di Babbo Natale
Associazioni "Il sorriso arriva subito" e "Sì Amo i clown Verona"	Progetti di volontariato a supporto del benessere emotivo e relazionale degli anziani
IRCCS Ospedale San Raffaele di Milano	Collaborazione per le attività specialistiche e riabilitative del "Laboratorio Beppina Vicenzi", con attività di consulenza e formazione
IRCCS Ospedale Sacro Cuore Don Calabria di Negrar (VR)	Servizio di telemedicina per la refertazione cardiologica a distanza



Attività sui social network e sugli organi di stampa

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

Numero di accessi ai social		2024	2023
Facebook	Visualizzazioni	1.795.698	1.425.928
	Copertura pagina	214.758	170.535
	Nuovi follower	588	565
Instagram	Visualizzazioni	496.162	158.686
	Copertura pagina	18.460	5.904
	Nuovi follower	65	48
Sito web	Visualizzazioni e interazioni	266.634	71.887
	Utenti attivi	26.578	6.620
Numero di uscite sui giornali locali		72	58



Indicatori di capitale ambientale

Consumi di energia elettrica ed acqua corrente

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

	2024	2023	Δ
Energia elettrica (Kwh)	3.949.028	3.852.148	3%
Acqua (m3)	97.227	115.077	-16%

La Fondazione continua, inoltre, il processo di efficientamento energetico delle strutture e di aumento della capacità di autoproduzione di energia da fonti rinnovabili. In particolare, grazie anche all'incentivo cd. 110%, il CdA ha deliberato nel corso del 2024 importanti lavori che comprendono misure di natura energetica da realizzarsi su tutte le strutture di proprietà.



La dinamica del capitale spirituale

Nel cuore della missione della Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus risiede un impegno profondo: prendersi cura della persona nella sua interezza, corpo, mente e spirito. Questa visione integrale dell'essere umano si traduce nella costante attenzione al capitale spirituale, una dimensione immateriale e fondamentale che attraversa ogni gesto di cura e ogni relazione instaurata nei diversi luoghi e ambiti del nostro operare. Per capitale spirituale intendiamo quell'insieme di valori, pratiche, esperienze e relazioni che alimentano la speranza, la serenità nelle persone e ne custodiscono il valore, in particolare nei nostri residenti anziani. Non si tratta di qualcosa che può essere misurato con strumenti quantitativi, ma di una realtà viva e presente, che si riflette nella qualità dell'ascolto, nella bellezza condivisa, nella vicinanza affettuosa e nella possibilità di esprimere sé stessi, anche nella fragilità.

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

Accanto all'assistenza religiosa, offerta nel rispetto della sensibilità individuale, trovano spazio numerose attività culturali e ricreative che vengono proposte con regolarità nelle residenze e nei centri diurni, per favorire il benessere psico-fisico e relazionale di ospiti e utenti. Ogni iniziativa ha lo scopo di nutrire l'anima, risvegliare ricordi, suscitare emozioni, promuovere il senso di appartenenza e mantenere vive le capacità presenti. La Fondazione si impegna inoltre a promuovere la dimensione spirituale anche tra i propri operatori, attraverso momenti di formazione, riflessione, celebrazione e condivisione, perché solo chi è interiormente attento può prendersi davvero cura dell'interiorità altrui.

Questo cammino prezioso è parte integrante dell'identità carismatica della Fondazione, chiaramente espressa nel suo Statuto, e costituisce un patrimonio inestimabile che desideriamo custodire e alimentare costantemente.

Nel corso del 2024, la Fondazione ha promosso numerose iniziative volte a coltivare e valorizzare la dimensione spirituale della persona, in conformità alla propria missione. Tra le principali iniziative si segnalano:

- laboratori di stimolazione cognitiva, attività motorie, occupazionali, espressive e sensoriali, pensati per valorizzare le potenzialità residue, sostenere l'autonomia e arricchire la quotidianità di ogni persona, anche nelle condizioni di maggiore fragilità;
- esperienze di partecipazione sociale, svago e condivisione, come uscite sul territorio, feste, incontri intergenerazionali, iniziative con scuole e volontari, che contribuiscono a costruire un ambiente di vita ricco di significato e relazioni autentiche;
- celebrazioni liturgiche nei diversi Centri Servizi, secondo il calendario dell'anno liturgico;
- uscite comunitarie presso luoghi di culto significativi del territorio veronese, vissute come occasioni di incontro e spiritualità condivisa;
- commemorazione del 12 febbraio, anniversario della morte del Fondatore, con un momento di raccoglimento e preghiera comunitaria;
- partecipazione alla S. Messa presieduta da Papa Francesco a Verona;
- organizzazione di una sessione del XXV Convegno Nazionale di Pastorale della Salute presso il Centro Servizi Mons. Ciccarelli, occasione di approfondimento e confronto sul senso del prendersi cura nella fragilità;
- preghiera presso la tomba di Mons. Giuseppe Ciccarelli, il 15 luglio, data simbolica che ricorda il suo ritorno presso l'Opera Pia da lui creata;
- accoglienza della Madonna Pellegrina di Schio (VI) presso il Centro Servizi Villa San Giacomo;
- serata dedicata ai volontari con celebrazione eucaristica e cena conviviale, come segno di gratitudine per il loro prezioso servizio.





Politiche di sviluppo futuro

Il Bilancio Sociale non rappresenta soltanto un documento di rendicontazione degli obiettivi conseguiti nel corso dell'anno, ma si configura come uno strumento prezioso per la pianificazione strategica e la programmazione futura della Fondazione. Attraverso di esso, intendiamo offrire una visione trasparente e approfondita dell'impatto sociale che la Fondazione esercita sul territorio e verso i propri stakeholder, valorizzando i servizi, le attività trasversali e le progettualità che hanno caratterizzato il 2024. Le strategie e le politiche della Fondazione sono profondamente radicate nel carisma originario, ponendo al centro non solo l'assistenza, ma soprattutto la dignità, il rispetto e il benessere di ogni persona che entra a far parte della nostra comunità.



Questo orientamento etico costituisce la guida imprescindibile di ogni nostra decisione e scelta istituzionale, promuovendo un percorso continuo di innovazione e miglioramento.

Il miglioramento continuo si configura come un elemento strategico fondamentale, che si traduce nel costante rafforzamento dei valori etici e delle pratiche operative, al fine di rispondere con efficacia e responsabilità alle crescenti esigenze di una popolazione anziana e disabile, sempre più numerosa e complessa dal punto di vista assistenziale. Tale approccio sostiene altresì lo sviluppo professionale del personale, garantendo continuità e qualità nel perseguimento della missione che ci guida.

L'anno 2024 è stato contraddistinto da importanti trasformazioni normative, tra cui la riforma dei criteri di finanziamento dei Centri Servizi in Regione Veneto, che ha imposto l'adozione di nuovi modelli organizzativi e gestionali. A queste novità si aggiungono sfide di non poco conto, quali la carenza di personale qualificato e l'aumento dei costi, elementi che rendono ancor più delicata la sostenibilità dei servizi offerti.

In tale contesto, la Fondazione ribadisce con fermezza il proprio impegno a mantenere elevati standard di qualità assistenziale, investendo risorse e competenze per assicurare un servizio che risponda pienamente ai bisogni e ai desideri delle persone accolte. Guardiamo al futuro con fiducia e senso di responsabilità, riconoscendo l'importanza di sviluppare un lavoro sempre più integrato e in rete con gli altri soggetti del territorio, al fine di consolidare e rafforzare la nostra missione, continuando a innovare, migliorare e investire nelle persone, nelle strutture e nei servizi, con l'obiettivo di costruire una comunità sempre più accogliente, umana e sostenibile.

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

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
Mappatura degli stakeholder e stakeholder engagement	§ 6.3 (se impresa sociale, dare conto delle modalità di coinvolgimento dei lavoratori, utenti, ecc. ex D. Lgs. 112/2017)	GRI 102-40 List of stakeholder groups GRI 102-42 Identifying and selecting stakeholders GRI 102-43 Approach to stakeholder engagement
Analisi di materialità		GRI 102-47 List of material topics GRI 102-48 Restatements of information GRI 103-1 Explanation of the material topic and its boundaries
Mappa dell'impatto	§ 6.5	
Indicatori di capitale economico	§ 6.5 § 6.6 (provenienza pubblica/privata delle risorse economiche) (attività di fund raising)	GRI 201-1 Direct economic value generated and distributed GRI 201-4 Financial assistance received from government

Indicatori di capitale umano	§ 6.4 (informazioni relative al personale dipendente e volontario, suddiviso per componenti, come es.: personale religioso, servizio civile, ecc.) (attività di formazione) (rapporto tra retribuzione lorda annua massima e minima dei dipendenti) § 6.5	GRI 102-8 Information on employees and other workers GRI 102-41 Collective bargaining agreements GRI 401-1 New employee hires and employee turnover GRI 401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees GRI 403-1 Occupational health and safety management system GRI 403-5 Worker training on occupational health and safety GRI 403-9 Work-related injuries GRI 403-10 Work-related ill health GRI 404-1 Average hours of training per year per employee GRI 404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs GRI 405-1 Diversity of governance bodies and employees GRI 405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men GRI 406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken
Indicatori di capitale relazionale	§ 6.5 § 6.7 (informazioni sulla democraticità dell'ente)	GRI 413-1 Operations with local community engagement, impact assessments and development programs GRI 414-1 New suppliers that were screened using social criteria GRI 415-1 Political contributions GRI 418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data GRI 419-1 Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area

Indicatori di capitale ambientale	§ 6.7	GRI 301-1 Materials used by weight or volume GRI 301-2 Recycled input materials used GRI 302-1 Energy consumption within the organization GRI 302-4 Reduction of energy consumption GRI 303-1 Interactions with water as a shared resource GRI 306-2 Waste by type and disposal method GRI 307-1 Non-compliance with environmental laws and regulations
La dinamica del capitale spirituale		
Politiche per il miglioramento		
Strumenti di analisi dei feedback		GRI 102-53 Contact point for questions regarding the report
Schemi integrali di bilancio		
Tabella di raccordo GRI		GRI 102-55 GRI content index
Lettera di assurance		GRI 102-56 External assurance



