



Bilancio Etico Sociale



Fondazione
"VILLA SERENA"
 Casa di riposo per Anziani



UNIVERSITÀ
 di **VERONA**

Dipartimento
 di **ECONOMIA AZIENDALE**



PAG.	2 Lettera agli stakeholder
	3 Premessa metodologica
PAG.	4 SEZIONE IDENTITÀ
	4 Carta d'identità
	" Mission e valori
	" Storia
	5 Attività svolta
	" Strategie e politiche
	6 Governance ed organizzazione
	" Sistema di gestione dei rischi e certificazioni
PAG.	7 ANALISI DI MATERIALITÀ
	7 Metodologia adottata per la materialità
	8 Matrice di materialità
PAG.	9 MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E ANALISI DI IMPATTO
	9 Mappa degli stakeholder e dell'impatto generato
	" Analisi dell'impatto
	12 Indicatori di capitale economico
	13 Indicatori di capitale umano
	14 Indicatori di capitale relazionale
	15 Indicatori di capitale ambientale
	" La dinamica del capitale spirituale
PAG.	16 CONCLUSIONI
	16 Politiche di sviluppo futuro
	" Strumenti per l'invio di feedback
	17 <i>Tabella di raccordo</i>

Lettera agli stakeholder

Con la riforma del Terzo Settore diventa obbligatoria per gli enti che operano nel No Profit la pubblicazione del Bilancio Sociale, strumento di rendicontazione non finanziaria che si avvicina alle finalità del Bilancio di Sostenibilità, secondo le modalità previste dal DM 4 luglio 2019 "Adozione delle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore".

L'adozione del Bilancio Sociale ha permesso alla Fondazione Villa Serena, anticipando gli obblighi normativi previsti, di accostare al bilancio di esercizio uno strumento di rendicontazione trasparente che fornisce agli stakeholder le informazioni circa le attività svolte e i risultati conseguiti dall'Ente nell'esercizio. Il documento è stato stilato valorizzando le relazioni in essere con diversi portatori di interessi, seguendo un modello che mette in evidenza la qualità delle relazioni esistenti tra la Fondazione e i suoi portatori di interesse, nell'ambito di un contesto molto complesso che si costituisce di aspetti economici, sociali e ambientali.



La redazione di questo documento manifesta l'intenzione del Consiglio di Amministrazione della Fondazione di perseguire alcuni importanti obiettivi:

- *rendere conto ai propri stakeholder del grado di perseguimento della missione e, in una prospettiva più generale, delle responsabilità, degli impegni e dei comportamenti assunti dalla Fondazione;*
- *fornire un documento informativo che permetta ai terzi di acquisire elementi utili ai fini della valutazione delle strategie, degli impegni e dei risultati generati nel tempo, e che rafforzi al contempo la fiducia tra questi e la Fondazione;*
- *favorire lo sviluppo di processi di rendicontazione, valutazione e controllo dei risultati che contribuiscano ad una gestione più efficace e coerente con i valori e la missione.*

Questo documento non rappresenta un semplice atto, ma anche un processo dinamico di sviluppo della capacità dell'Ente di rendicontare le proprie attività da un punto di vista sociale, a cui tutti gli attori e gli interlocutori che intrattengono rapporti con la Fondazione sono invitati a partecipare.

Nota metodologica

Questa prima edizione del bilancio etico-sociale della Fondazione Villa Serena ha l'obiettivo di ampliare il dialogo con i diversi stakeholder, mettendo in luce valori, attività, performance ed impatto delle attività svolte nell'esercizio 2019.

Il bilancio etico-sociale costituisce per la Fondazione Villa Serena uno strumento di comunicazione interna ed esterna finalizzato al rafforzamento della fiducia reciproca. Inoltre, il presente bilancio etico-sociale è un primo esercizio volontario di rendicontazione sociale e consente, così, di anticipare gli obblighi normativi previsti dalla Riforma del Terzo Settore. I tempi di pubblicazione di questa prima edizione sono stati ritardati a causa dell'emergenza COVID-19 rispetto alla prevista data della fine di giugno 2020.

Il bilancio etico-sociale è frutto di un processo di coinvolgimento interno all'organizzazione e di engagement degli stakeholder (si veda, ad esempio, la sezione "analisi di materialità"). Il processo è stato svolto in parallelo ad altre realtà aderenti all'Associazione Diocesana Opere Assistenziali di Verona ed è stato coordinato dall'equipe di ricerca del Dipartimento di Economia Aziendale dell'Università di Verona diretta dal prof. Giorgio Mion. Il processo di redazione – ed il bilancio che ne scaturisce – si avvale del marchio "ethical social report", registrato da ADOA. Il processo ed i contenuti del bilancio etico-sociale rispettano le Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del terzo settore ai sensi dell'art. 14 comma 1, decreto legislativo n. 117/2017 e, con riferimento alle imprese sociali, dell'art. 9 comma 2 decreto legislativo n. 112/2017, nonché le linee guida ex Allegato A della Dgr 815/2020 della Regione Veneto per le cooperative sociali.

Inoltre, il bilancio etico-sociale è stato redatto facendo riferimento ai principi di redazione del report di sostenibilità GRI 2016 (opzione GRI-referenced claim), con particolare riferimento alla rendicontazione dei

temi materiali. Nella tabella allegata al presente documento sono riportati nel dettaglio gli standard adottati ed il relativo riferimento alla sezione del bilancio etico-sociale.

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

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

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

Carta di Identità

Nome dell'ente: Fondazione Villa Serena

Forma giuridica: Ente ecclesiastico di diritto diocesano

Configurazione fiscale: Ente non commerciale

Indirizzo sede legale: Via G. Leopardi, 2, Bardolino (VR)

Aree territoriali di operatività: Verona e provincia, in particolare Provincia di Verona

Partnership istituzionali ed appartenenza a reti/gruppi: Comune di Bardolino, Ministero della Giustizia, AMO Baldo-Garda, ADOA, UNEBA

Iscrizione ad albi, accreditamenti, ecc.: Registro persone giuridiche della Regione Veneto; Accredito istituzionale presso Regione Veneto

Mission e valori

La mission del Centro Servizi Fondazione Villa Serena consiste nell'impegno costante a porre il benessere della persona anziana al centro di tutto l'agire organizzativo, per offrire un servizio di qualità, nel pieno utilizzo di tutte le risorse e le potenzialità della struttura.



In tale prospettiva viene sviluppata ogni opportunità di lavoro in rete per svolgere un ruolo vitale all'interno del Comune di Bardolino. L'obiettivo che noi tutti ci proponiamo è il miglior accompagnamento della Persona, in una delle fasi più delicate della vita, tenendo conto della sua condizione e dei suoi bisogni, valorizzando la sua unicità e complessità, il suo vissuto, la sua cultura, la sua esperienza, la sua volontà ed i suoi diritti.

Storia

Seconda metà anni '60: l'Arciprete Don Pietro Corsini ebbe a cuore di voler realizzare un'o-

pera di carità rivolta alle persone anziane. Con l'aiuto delle famiglie più in vista di Bardolino, Enti, Associazioni, amici e i suoi fedeli decise di acquistare una struttura alberghiera, prospiciente al lago.

Anni '70: inaugurazione della casa. Il servizio di assistenza agli ospiti viene affidato dalle Suore Elisabettine di Padova

Fine anni '70: la Fondazione riceve un lascito di terreno vincolato alla costruzione di una casa di riposo solo su di esso

1982: le nuove esigenze assistenziali e l'aumentare delle richieste di accoglimento rendono necessario un ampliamento della struttura, la cui prima pietra viene posta nell'anno.

2 maggio 1985: i lavori finiscono e il servizio venne affidato a 3 Suore polacche della Congregazione della Santa Famiglia di Nazareth.

29 giugno 1985: nella ricorrenza di S. Pietro si diede l'avvio vero e proprio dal momento che gli ospiti dalla vecchia Villa Serena erano stati trasportati in quella nuova

2010: la struttura viene autorizzata all'esercizio e accreditata per una capacità ricettiva di 10 posti letto rivolti a persone anziane con minimo e ridotto bisogno assistenziale. Viene aperta anche una Comunità per persone anziane non autosufficienti con 6 posti.

2016: vengono autorizzati e accreditati ulteriori 50 posti letto. L'intera capacità ricettiva è dedicata all'assistenza di persone anziane non autosufficienti.

Attività svolta

L'Ente opera nel settore dell'assistenza agli anziani non autosufficienti e svolge le seguenti attività:

Centro di servizi per persone anziane non autosufficienti con minimo ridotto bisogno assistenziale

Il Centro servizi è un servizio residenziale che offre a persone non autosufficienti di norma anziani, con esiti di patologie fisici, psichici, sensoriali e misti non curabili a domicilio, un livello di assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, tutelare e alberghiera organizzate in base alla specifica unità di offerta.

Capacità ricettiva

N. posti autorizzati: 60

Comunità alloggio per persone anziane

È un servizio socio assistenziale, di tipo residenziale, di ridotte dimensioni, funzionalmente collegato ad altri servizi della rete o ad altre



strutture per anziani di maggiori dimensioni e complessità organizzativa.

Capacità ricettiva

N. posti autorizzati: 6

Servizio fornitura pasti

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è un servizio gestito in convenzione con il Comune Bardolino che fornisce pasti a domicilio a persone anziane.

Strategie e politiche

Ospiti e familiari

Ricreare l'atmosfera di casa all'interno della struttura realizzando un ambiente che permetta ai residenti di vivere in armonia con se stessi e con gli altri;

Promuovere lo sviluppo di un modello assistenziale in grado di rispondere alle esigenze individuali di ogni residente migliorandone la qualità di vita

Migliorare il comfort abitativo della struttura ed i livelli e gli standard di qualità assistenziale. Favorire la partecipazione ed il coinvolgimento di parenti e conoscenti alla vita della struttura

Personale

Promuovere una cultura aziendale che esalti il lavoro di squadra, favorendo la fiducia reciproca ed il rispetto tra il personale.

Impegno costante nel garantire condizioni lavorative eque e nel mantenere un ambiente di lavoro sicuro e sano a favore di tutti i dipendenti;

Enti e istituzioni del territorio

Operare in una logica di forte integrazione con enti e istituzioni del territorio, comprendendo necessità e bisogni degli stessi e della comunità in cui operano;

impegno ad offrire risposte adeguate e rispettose dell'individualità di ciascuna persona, assicurando professionalità e qualità delle prestazioni erogate.

Fornitori

Nella selezione dei fornitori non ci sono preclusioni legate alla provenienza o alla dimensione, ma gli stessi vengono valutati sulla base della loro competitività complessiva.

Le relazioni instaurate con i nostri fornitori, mirano a raggiungere una crescita reciproca basata su fiducia reciproca e competenza

Strategie e politiche per lo sviluppo sostenibile

	Obiettivo	Azione dell'ente
SDG-04	Garantire un'istruzione di qualità inclusiva ed equa e promuovere opportunità di apprendimento continuo per tutti	Piano formativo annuale Agevolazione del personale nella frequenza a percorsi che permettono il conseguimento di qualifiche inerenti l'attività dell'ente (OSS, Infermiere, Educatore etc..)
SDG-05	Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'autodeterminazione di tutte le donne e ragazze.	Oltre l'80% del personale è femminile.
SDG-06	Garantire la disponibilità e la gestione sostenibile di acqua e servizi igienici per tutti.	È presente un bagno ogni 2 ospiti (1 in ogni camera doppia). La norma ne prevede uno ogni 4 ospiti.



Governance ed organizzazione

Consiglio di Amministrazione

Presidente

Don Flavio Miozzi

Consiglieri

Affatato Francesco

Peraro Francesca

Spada Stefano

Zanolli Silvio

Direttore

Pizzocaro Andrea

Revisore dei conti

Tonoli Stefano

Responsabile SPP

Cescutti Francesco

OdV ex 231

Zanta Luca

Servizi

- Amministrativo
- Cucina
- Pulizia
- Medico (in convenzione)
- Infermieristico
- Assistenziale
- Educativo
- Supporto psicologico
- Riabilitativi

Sistema di gestione dei rischi e certificazioni

- Adozione modello 231
- Adeguamento al Regolamento UE 679/2016 (GDPR)

Analisi di materialità

Metodologia adottata per la materialità

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

L'analisi della materialità dei temi è un passaggio fondamentale per una rendicontazione di qualità e costituisce uno dei pilastri metodologici previsti dai GRI-Standards.

Attraverso l'analisi di materialità, dunque, Fondazione Villa Serena si assicura di rendere conto degli aspetti davvero importanti della propria attività, quelli il cui impatto (positivo o negativo) – in termini di capitale economico, umano, relazionale, ambientale e/o spirituale – è rilevante.

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

1. *Individuazione dei temi di rendicontazione, mediante un brainstorming a cui hanno partecipato tutti gli enti aderenti al progetto bilanci sociali ADOA, suddivisi per omogeneità di attività (Fondazione Villa Serena ha dunque lavorato con gli altri enti dell'area Anziani)*
2. *Erogazione di un questionario online, mediante il quale i temi individuati sono stati sottoposti al vaglio di componenti della governance di Fondazione Villa Serena e di numerosi stakeholder, appartenenti a diverse categorie. Ai partecipanti al questionario è stato chiesto di esprimere un giudizio in ordine alla rilevanza dei temi su una scala da 10 (molto rilevante) a 1 (irrilevante). Questa fase di coinvolgimento interno ed esterno ha coinvolto, nel dettaglio:*

Stakeholder	Numero risposte ricevute
Lavoratore	20
Fornitore	3
Componente CdA	3
Rappresentante di ente pubblico	2
Consulente	1
Socio/Associato	1
Direttore	1
Rappresentante di ente partner, ass. di categoria	2
Totale	33

3. *Predisposizione della matrice di materialità e condivisione della stessa tra gruppo di lavoro DEA e rappresentanti di Fondazione Villa Serena, al fine di chiarire eventuali dettagli.*

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

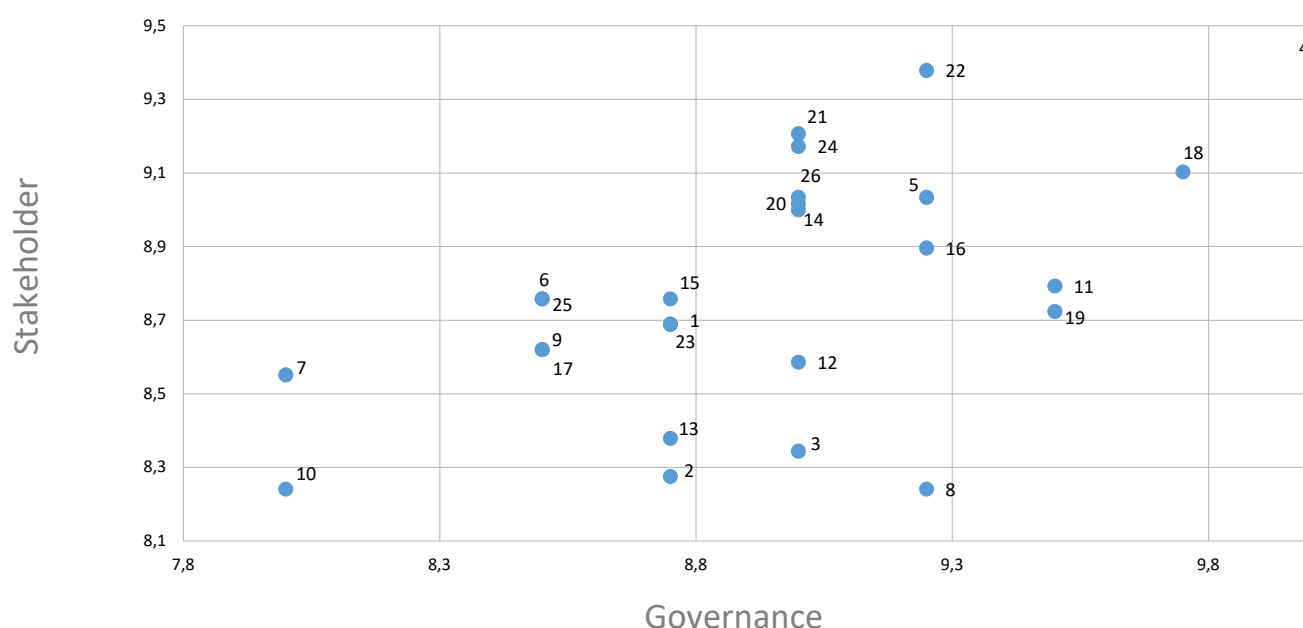
1. Accessibilità dei servizi
2. Attenzione alla dimensione spirituale della persona
3. Attualizzazione del carisma nei bisogni
4. Benessere degli ospiti/utenti
5. Benessere del lavoratore
6. Coerenza e testimonialità del carisma/dei valori
7. Comunicazione (interna ed esterna) efficace
8. Costruzione/promozione di reti e partnership
9. Creazione di opportunità lavorative
10. Fidelizzazione dei volontari

11. Governance preparata e consapevole
12. Innovazione nei servizi
13. Processi decisionali partecipativi (coinvolgimento dipendenti e volontari nelle scelte)
14. Promozione attiva della dignità della persona
15. Promozione della cultura della cura
16. Qualità dei servizi erogati
17. Rapporti positivi con gli enti pubblici
18. Reputazione dell'ente
19. Rispetto degli equilibri economico-finanziari e patrimoniali
20. Rispetto delle norme e delle condizioni contrattuali
21. Salute, igiene e sicurezza degli ambienti
22. Salvaguardia dei diritti della persona
23. Sviluppo di relazioni di comunità
24. Trasparenza e anticorruzione
25. Uso responsabile delle risorse ambientali
26. Valorizzazione e formazione delle risorse umane

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



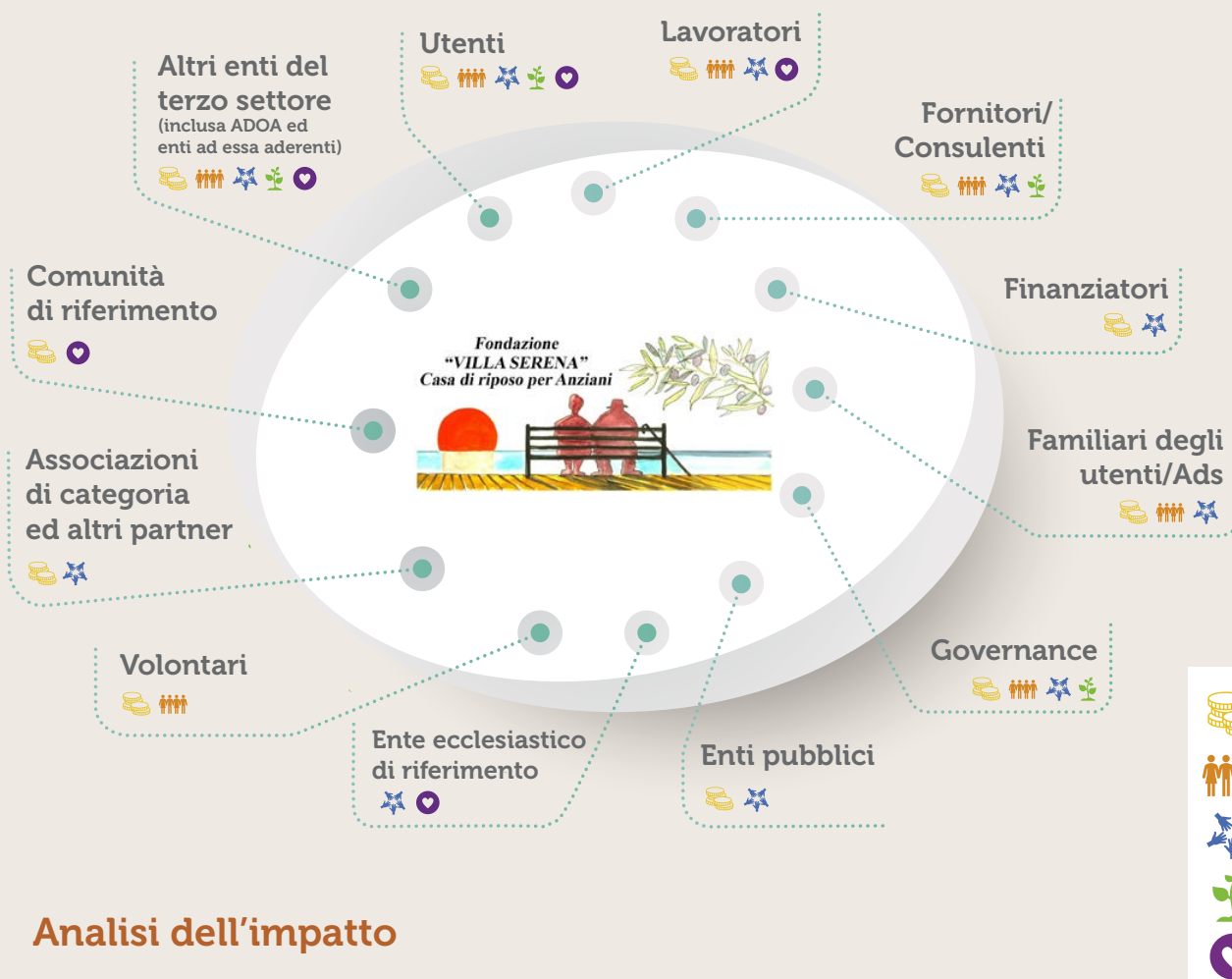
Matrice di materialità



Mappa degli stakeholder e analisi di impatto

Mappa degli stakeholder e dell'impatto generato

Nella rappresentazione grafica, vengono individuati gli stakeholder rilevanti di Fondazione Villa Serena nonché il tipo di impatto su di essi generato dall'attività dell'ente.

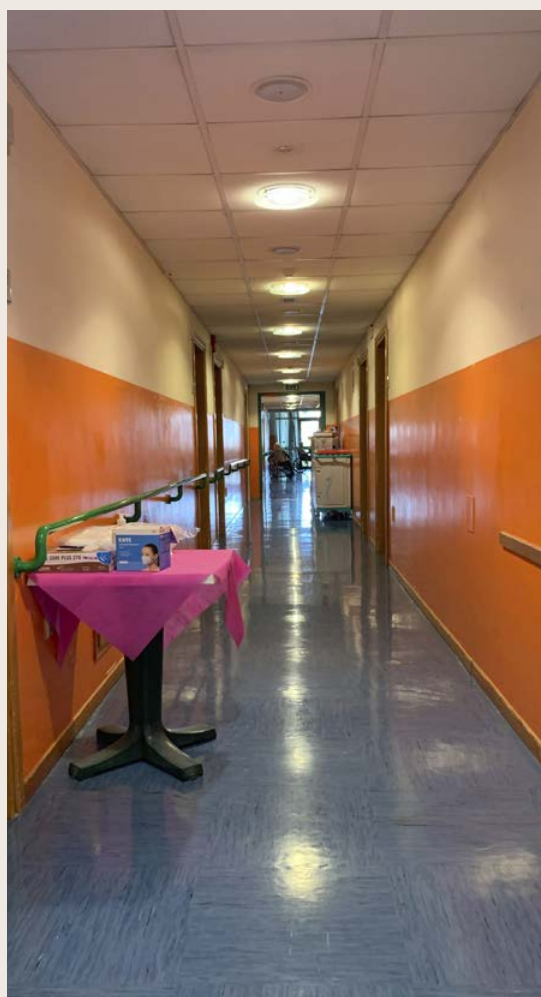
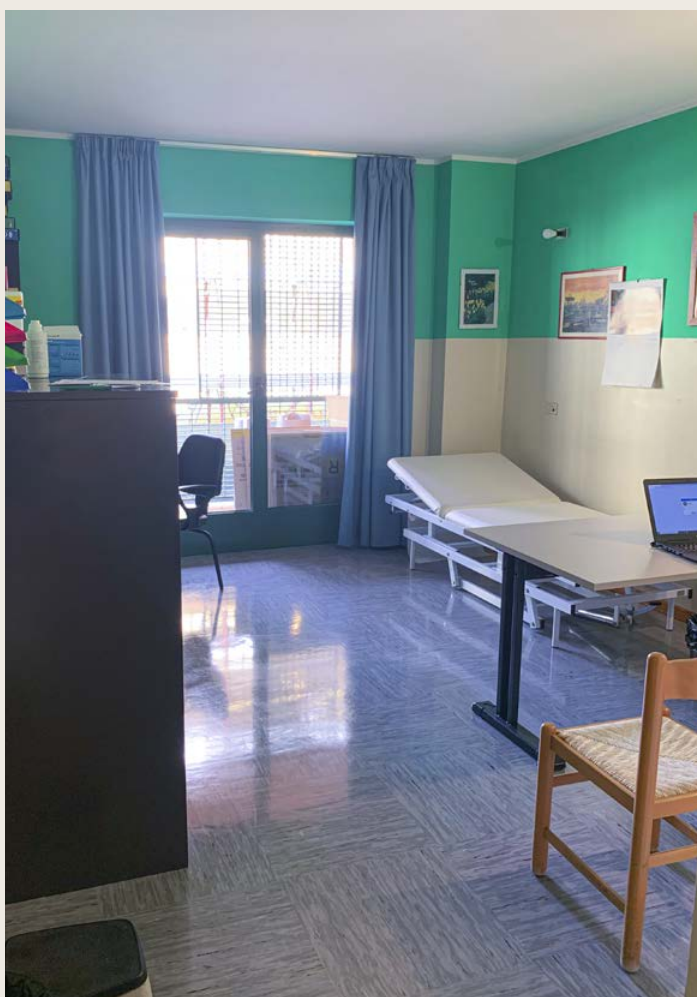


Analisi dell'impatto

	Capitale economico	Capitale umano	Capitale relazionale	Capitale ambientale	Capitale spirituale
Utenti (di servizio sociale/socio-sanitario/educativo)	Determinazione della retta con precedente analisi delle possibilità medie di una famiglia (livelli pensionistici, indennità)	Servizi residenziali e semiresidenziali Interventi a supporto della domiciliarità (SAD, Pasti a domicilio etc...) Adesione al progetto Domiciliarità 2.0 promosso dall'Azienda AULSS 9	Analisi della soddisfazione di utenti e familiari Gestione dei reclami	Temi ambientali nelle attività ludiche ed educative; Gestione degli spazi verdi della struttura (giardino e piante aromatiche)	Messa e attività di preghiera periodiche

	Capitale economico	Capitale umano	Capitale relazionale	Capitale ambientale	Capitale spirituale
Lavoratori	Retribuzione conforme al CCNL UNEBA; Welfare aziendale e liberalità	Aggiornamento, riqualificazione professionale e/o adeguamento e riconversione delle competenze professionali	Incontri periodici con il personale; Eventi di socializzazione rivolti ai lavoratori; Adozione di un regolamento per la gestione di turni e ferie		Partecipazione alla vita spirituale della comunità
Fornitori/ Consulenti	Rispetto dei contratti di fornitura di beni e servizi	Confronto con Direzione dell'Ente per la condivisione di proposte migliorative dei prodotti e servizi offerti	Incontri periodici con i fornitori sull'andamento della fornitura; Consolidamento di rapporti di fiducia	Richiesta di prodotti "Green" e/o a Basso Impatto Ambientale	
Finanziatori	Depositi bancari		Condivisione nei progetti di sviluppo aziendale che richiedano fonti di finanziamento esterne		
Familiari degli utenti/Ads	Contratto di ospitalità; Carta dei servizi	Supporto ai caregiver (Colloqui con psicologo);	Partecipazione ai processi di miglioramento continuo dell'Ente (analisi soddisfazione, gestione reclami, proposte miglioramento); Partecipazione alla stesura e/o condivisione del PAI		
CdA/governance	Gratuità dell'incarico	Acquisizione di competenze e conoscenze specifiche del settore socio sanitario;	Inserimento nella rete di relazioni dell'Ente	Valutazione delle ricadute ambientali nelle scelte di gestione e sviluppo dell'Ente	
Enti pubblici	Accordo contrattuale per la definizione dei rapporti giuridici ed economici con l'azienda unità locale socio sanitaria Compartecipazione alle rette da parte dei Comuni/ ULSS; Fondo di rotazione regionale; Contributi per investimenti in conto capitale su efficientamento energetico;		Condivisione delle progettualità		
Ente ecclesiastico di riferimento			Rapporti con gli enti ecclesiastici di riferimento; Condivisione delle progettualità		Convenzione con parrocchia per servizio religioso
Volontari	Tempo offerto	Partecipazione a percorsi formativi inerenti all'attività di volontariato svolta			

	Capitale economico	Capitale umano	Capitale relazionale	Capitale ambientale	Capitale spirituale
Associazioni di categoria ed altri partner (diversi da enti terzo settore)	<i>Versamento della quota associativa</i>		<i>Partecipazione a incontri informativi; Incontri di confronto sull'adozione di buone prassi</i>		
Comunità di riferimento	<i>Contratti di lavoro con residenti del territorio; Contratti di fornitura di beni e servizi con imprese e professionisti del territorio</i>				<i>Coinvolgimento celebrazioni religiose interne</i>
Altri enti del terzo settore (inclusa ADOA ed enti ad essa aderenti)	<i>Versamento della quota associativa; Gruppi di acquisto</i>	<i>Condivisione abilità e competenze con gli enti associati</i>	<i>Rapporto continuativo con gli enti associati</i>	<i>Valutazione della componente ambientale nelle scelte di acquisto comune</i>	



Indicatori di capitale economico

Ripartizione del valore aggiunto generato

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

	2019	2018
Valore aggiunto globale netto	1.691.388,00	1.709.989,00
Valore distribuito al personale	1.485.301,00	1.384.178,00
Valore distribuito ai finanziatori con vincolo di prestito	6.454,00	7.832,00
Imposte	42.440,00	64.645,00
Liberalità	0	0
Accantonamenti a riserva (auto-potenziamento)	157.568,00	267.245,00

Indicatori relativi alla situazione patrimoniale

Questo gruppo di indicatori consente di capire la solidità patrimoniale della Fondazione. In particolare, l'indebitamento netto esprime la dipendenza da soggetti terzi per il sostegno delle attività (poiché l'indicatore è calcolato come rapporto tra capitale di terzi e capitale proprio, un valore vicino o inferiore a 1 esprime un elevato grado di autonomia), mentre l'indice di copertura delle immobilizzazioni esprime la capacità di sostenere gli investimenti strutturali con il capitale proprio (un valore superiore a 1 esprime una condizione positiva). Gli indicatori restituiscono, quindi, l'impatto dell'ente in termini di sostenibilità delle attività istituzionali.

	2019	2018
Patrimonio complessivo	2.432.815,00	2.260.723,00
Indebitamento netto	0,82	0,97
Indice di copertura delle immobilizzazioni	0,88	0,77



Indicatori di capitale umano

Dipendenti per fascia di età e genere

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

	2019			2018			Δ		
Fascia di età	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
Fascia di età	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
(<30 anni)	8	2	10	6	0	6	33%	200%	67%
(>30 anni; <50 anni)	19	11	30	17	10	27	12%	10%	11%
(>50 anni)	14	6	20	13	7	20	8%	-14%	0%
Totale	41	19	60	36	17	53			

Dipendenti con contratto a tempo indeterminato

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

	2019			2018		
	F	M	TOT	F	M	TOT
% dipendenti con contratto t.i.	80%	79%	80%	94%	88%	92%

Formazione erogata a dipendenti

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

	2019			2018			Δ		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
Ore complessive formazione	869	262	1.131	138	48	186	530%	446%	508%
Ore pro-capite formazione	21,2	13,8	18,9	3,8	2,8	3,5	453%	388%	437%

Analisi dell'impatto

Welfare aziendale

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

	2019			2018			Δ		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
Welfare complessivo	31.059,67	7.200,09	38.259,76	18.670,05	7.865,14	26.535,19	66%	-8%	44%
Welfare pro-capite	757,55	378,95	637,66	518,61	462,66	500,66	46%	-18%	27%

Indicatori di capitale relazionale

Utenti dei servizi

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

	2019	2018
Utenti dei servizi	66	66

Ore servizio extra-standard

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

	2019	2018	Δ
Numero di ore extra-standard erogate	9.654	8.821	9%

Attività di monitoraggio della qualità dei servizi

Nel 2019 è stato adottato il sistema di Quality VIA UNIPD per la misurazione dei livelli di soddisfazione negli ospiti.

	2019	2018	Δ
Numero di questionari erogati	46	28	64%



Analisi dell'impatto

Indicatori di capitale ambientale

Variazione del consumo energetico

	2019
% variazione del consumo energetico (rispetto al 2018)	+ 8%

Variazione del consumo pro-capite di acqua

	2019
% variazione del consumo pro-capite di acqua (rispetto al 2018)	+ 6%

La dinamica del capitale spirituale

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

È presente all'interno della struttura un'attenzione diffusa anche all'ambito spirituale degli ospiti, anche grazie alla collaborazione con le parrocchie locali. Viene settimanalmente assicurato la celebrazione della messa.



Conclusioni

Politiche di sviluppo futuro

La rendicontazione sociale effettuata dalla Fondazione Villa Serena è il completamento della contabilità aziendale ed integra appieno quello che non è di pertinenza del più conosciuto conto economico attraverso un linguaggio che, più dei numeri, consente a tutti di poter comprendere al meglio ciò che è stato fatto nel corso dell'anno.

La scelta di dotarsi di un bilancio sociale nasce dalla convinzione del Consiglio di Amministrazione e di tutto il personale che il risultato economico non può essere l'unico parametro per valutare l'operato dell'Ente. Questo documento per sua natura riesce a far emergere la modalità, lo stile, l'approccio e l'identità di come la Fondazione ha operato a favore dei propri residenti, dei loro familiari e più in generale di tutti i soggetti che interagiscono con essa.



Il nostro sguardo verso il futuro parte da quanto fatto nel corso del 2019: attività, progetti, risultati ottenuti e difficoltà incontrate, certi che non ci sia un domani senza la consapevolezza di tutto quello che è stato fatto fino al momento presente. Questo Bilancio Sociale è stato approvato dalla Governance della Fondazione in un momento estremamente difficile per tutte le strutture che si occupano di assistenza a persone in condizione di fragili-

tà. L'epidemia da Coronavirus, in pochissimo tempo, ha messo la Fondazione di fronte alla difficilissima sfida di tutelare la salute dei nostri residenti e dei nostri lavoratori. Le seguenti politiche di sviluppo definite dalla Fondazione tengono conto di questo nuovo scenario e dei cambiamenti che ha imposto e imporrà nei prossimi anni nel nostro modo di operare e di assistere:

- ***Creare nuove sinergie, rafforzando al contempo le esistenti, con soggetti del territorio, istituzionali e non, attivi nel terzo settore;***
- ***Valorizzare, tutelare e supportare i lavoratori;***
- ***Potenziare le relazioni con i fornitori di beni e servizi della Fondazione, trasformando i rapporti di natura commerciale in partnership.***

Mai come in questo momento i valori che da sempre ispirano l'agire della Fondazione Villa Serena, l'aiuto reciproco, la responsabilità verso chi è più fragile e la vicinanza umana, ci appaiono determinanti per affrontare adeguatamente gli anni che verranno.

Strumenti per l'invio di feedback

Per qualsiasi osservazione o richiesta di approfondimento, il lettore può contattare la Fondazione al seguente indirizzo mail: amministrazione@villaserenabardolino.it

TABELLA DI RACCORDO

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

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

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





Bilancio Etico Sociale



*Fondazione
"VILLA SERENA"
Casa di riposo per Anziani*



Via Giacomo Leopardi, 2/A,
Bardolino VR

Tel. 045 621 2113

E-Mail: amministrazione@villaserenabardolino.it



UNIVERSITÀ
di VERONA

Dipartimento
di ECONOMIA AZIENDALE