



Bilancio Etico Sociale

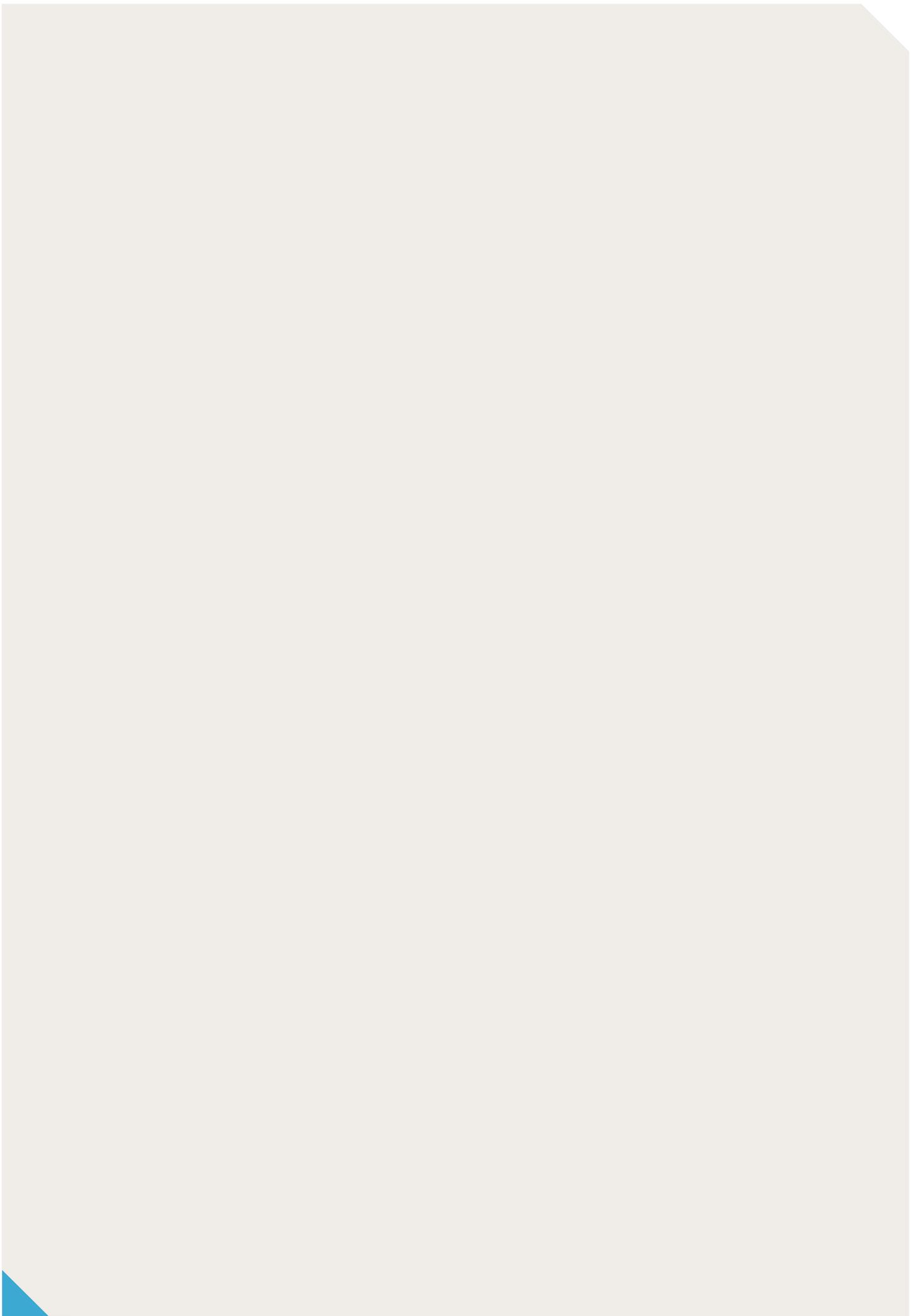


FCP_{ETS}

Fondazione "Corte Palazzo ETS"
Centro di accoglienza per persone con disabilità e disagio sociale



**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
	5 Storia
	6 Attività svolta
	7 Strategie e politiche
	8 Governance ed organizzazione
	" Sistema di gestione dei rischi e certificazioni
PAG	10 ANALISI DI MATERIALITÀ
	10 Metodologia adottata per la materialità
	11 Matrice di materialità
PAG	12 MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E ANALISI DI IMPATTO
	12 Mappa degli stakeholder e dell'impatto generato
	" Analisi dell'impatto
	14 Indicatori di capitale economico
	15 Indicatori di capitale umano
	16 Indicatori di capitale relazionale
	17 Indicatori di capitale ambientale
	18 La dinamica del capitale spirituale
PAG	19 CONCLUSIONI
	19 Politiche di sviluppo futuro
	" Strumenti per l'invio di feedback
	20 <i>Tabella di raccordo</i>

Lettera agli stakeholder



*agli ospiti disabili ed alle loro famiglie
ai dipendenti
ai membri del Consiglio
di Amministrazione
ai fornitori abituali
ai benefattori
alle comunità-associazioni
agli enti pubblici e /o privati collegati
alla Fondazione
ai volontari e agli amici sostenitori della
collegata Associazione "La Nostra Casa"*

Gentili Signori,

il Bilancio Sociale è parte integrante del sistema informativo generale della Fondazione Corte Palazzo e completa la propria azione di comunicazione esterna, offrendo così un documento informativo più aggiornato dei risultati ottenuti nello svolgimento della propria missione. Il Consiglio di Amministrazione ritiene che l'esercizio della responsabilità sociale sia la modalità più completa per coinvolgere e sostenere tutte le persone che in vario tempo e modo sono coinvolte nella vita della Fondazione.

A tal fine abbiamo rafforzato l'ascolto nei confronti delle persone disabili in quanto portatrici, oltre che di bisogni, anche di desideri e di valori, cercando nuovi modelli di sviluppo delle potenzialità e delle autonomie dei singoli e, laddove necessario, riorganizzando i nostri servizi, con attenzione costante allo sviluppo professionale dei collaboratori, nella speranza di migliorare e rinsaldare il rapporto di fiducia e cooperazione che si vuole avere ogni giorno con tutta la Comunità.

Considerando le esigenze del Settore no-profit, sono state scelte come principale riferimento per la struttura del Bilancio Sociale della Fondazione le linee guida proposte dalla "GRI" (Global Reporting Initiative- versione 4 del 2013), apportando ad esse alcuni adattamenti suggeriti dalla specificità della nostra struttura organizzativa e considerando che la scelta di un modello accreditato a livello internazionale presenta diversi punti di vantaggio.

Per stilare con buona competenza il Bilancio Sociale richiestoci dalla Legge del Terzo Settore (ETS), al fine di adeguare la "Fondazione Corte Palazzo" all'attuale legislazione relativa anche agli Enti senza fini di lucro, ci siamo affidati alla competenza di docenti dell'Università di Verona che, oltre a seguirci nelle varie fasi della stesura, ci hanno proposto la compilazione in forma anonima di un questionario di valutazione sui vari temi di materialità, relativi alla realtà della nostra Fondazione, compilato da un numero congruo di rappresentanti delle varie categorie.

Per ottenere una valutazione il più possibile oggettiva, data la difficoltà di comprensione o del significato dei temi di materialità o del linguaggio usato per esprimerli, si è ritenuto opportuno un contatto personale con le varie categorie di persone per spiegazioni individualizzate.

**La vicepresidente
Erminia Pozzetti**

Premessa metodologica

Questa prima edizione del bilancio etico-sociale di Fondazione Corte Palazzo 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 Fondazione Corte Palazzo 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/coinvolgimento 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 del Decreto Legislativo n. 117/2017 e, con riferimento alle imprese sociali, dell'art. 9 comma 2 del 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 parti-

colare 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 di Fondazione Corte Palazzo affonda le proprie radici nel concetto di ecologia integrale, in una prospettiva inclusiva e antropocentrica.

Il modello prevede l'apprezzamento degli effetti generati sulle seguenti 5 dimensioni:

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

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

Carta di Identità

Nome dell'ente: Fondazione Corte Palazzo-ETS

Forma giuridica: Fondazione

Configurazione fiscale: Ente Terzo Settore (ETS)

Indirizzo sede legale: Località Palazzo 1, Peschiera del Garda (VR)

Altre sedi: Comunità Alloggio Casa Famiglia – Via Colombo 10, Peschiera del Garda (VR)

Aree territoriali di operatività: Basso Garda e zone limitrofe

Partnership istituzionali ed appartenenza a reti/gruppi: Partnership con Ulss e Comune di Peschiera del Garda – Rete Associazione Diocesana Opere Assistenziali

Iscrizione ad albi, accreditamenti, ecc.: Registro persone giuridiche – Accredito Istituzionale per Centro Diurno, 2 Comunità Alloggio e altri servizi socio-sanitari per persone con disabilità.

Mission e valori

La missione della Fondazione Corte Palazzo-ETS è principalmente quella di "prenderci cura ed offrire servizi" alla persona con disabilità o comunque con situazioni di disagio sociale od emarginazione, ispirandosi alle idealità e finalità di solidarietà sociale della Associazione fondatrice "La Nostra Casa".

La Fondazione Corte Palazzo-ETS si propone di:

- *offrire personale qualificato e gestire servizi sociali, socio-sanitari e sanitari a favore di persone con disabilità o comunque con svantaggi sociali, in proprio e in collaborazione/convenzione con l'Associazione di volontariato "La Nostra Casa" di Peschiera del Garda;*
- *promuovere, in proprio o in collaborazione con altri enti e soggetti, servizi sociali e formativi, volti all'integrazione di persone con svantaggi fisici, psichici, sociali, familiari ed economici capaci di sviluppare potenzialità, autonomie e benessere;*
- *gestire Centri Diurni, Comunità Alloggio e servizi per persone con disabilità e altre strutture di carattere sociale e/o sanitario;*
- *svolgere attività sociale e/o sanitaria a favore di soggetti con disabilità o svantaggi sociali;*
- *operare per la tutela dei diritti nei confronti di soggetti con disabilità e/o svantaggi sociali quali l'assegnazione dell'amministrazione di sostegno e alcuni aspetti di tutela legale.*

La Fondazione può altresì compiere le operazioni che l'Organo Amministrativo riterrà strettamente connesse ed accessorie allo svolgimento delle attività istituzionali, nell'ambito



dei limiti previsti dall'art. 10 del decreto leg.vo n. 460/97, quali:

- a) promuovere attività di modesta entità e pertanto marginali, quali: assemblaggio, artigianato, serra e giardinaggio con l'eventuale vendita dei prodotti, svolte dai soggetti disabili o con svantaggio sociale, purché finalizzate al recupero psicofisico e terapeutico o alla educazione e formazione degli stessi;
- b) informare sul problema della disabilità e, più in generale, sulle varie forme di disagio, promuovendo atteggiamenti di solidarietà;
- c) favorire la conoscenza e lo scambio di esperienze tra iniziative analoghe;
- d) appoggiare l'impegno, di singoli e di gruppi, di altre iniziative esistenti e già operanti nel campo del disagio sociale;
- e) porsi a interlocutore delle pubbliche istituzioni: Comune, ULSS, Provincia e Regione, integrandone le iniziative per dare il proprio contributo nell'analisi dei problemi, nelle proposte di soluzione, nella formulazione di ipotesi operative, nell'attuazione e nella verifica degli interventi nel settore della disabilità e del disagio sociale in genere;
- f) favorire la partecipazione e la formazione

di volontari, di collaboratori ed operatori nelle attività e nel perseguimento degli scopi di cui sopra.

La riflessione sulla missione, iniziata con l'Associazione "La Nostra Casa", è periodicamente approfondita negli incontri tra operatori e volontari. L'attuazione concreta di costanti atteggiamenti di solidarietà offre spazio a motivazioni, sensibilità ed espressioni laiche e religiose diverse.

Storia

La Fondazione "Corte Palazzo-ETS" nasce dalla Associazione di volontariato "La Nostra Casa" (ente fondatore) che è sorta a Peschiera del Garda (VR) nel 1981 per opera di don Bruno Pozzetti, che si è dedicato a tempo pieno, insieme a un gruppo di volontari, alle persone disabili e in situazioni di disagio e sofferenza sino all'improvvisa scomparsa nel 2017.

L'Associazione ha iniziato la propria attività con l'accoglienza diurna di alcune persone con disabilità.

La prima sede era costituita da un appartamento di modeste dimensioni situato in località Dolci, ove don Bruno si è stabilito, e dal 1990 si è trasferita nella attuale sede sociale di San Benedetto di Lugana, in Peschiera del Garda, ristrutturando una parte dell'edificio denominato "Il Palazzo" di proprietà della locale Parrocchia di San Benedetto Abate.

Negli anni l'Associazione ha preso direttamente in carico l'avvio e la gestione di servizi qualificati in favore di persone disabili, perseguendo costantemente la crescita della professionalità e dell'efficacia del servizio, coniugate alle idealità di solidarietà sociale, gestendo tre Centri per persone con disabilità in convenzione con la locale U.L.S.S., ovvero:

- **la Comunità Alloggio denominata Casa Famiglia "San Benedetto"**
- **la Comunità Alloggio denominata "Corte Palazzo"**
- **il Centro Diurno denominato "La Nostra Casa".**

Con il crescere dei Centri è cresciuto il numero dei dipendenti rendendo problematica, per le disposizioni della legge sul volontariato 266/91, il mantenimento del riconoscimento di Associazione di Volontariato.

Verificata la fattibilità tecnica e giuridica, è stato deciso di diversificare le strutture che reg-

gono la nostra attività nel modo seguente:

- mantenere per l'Associazione "La Nostra Casa" struttura, natura giuridica e denominazione di "Associazione di Volontariato" effettuando i servizi specificamente di volontariato, che i numerosi volontari svolgono;
- istituire la "Fondazione Corte Palazzo" (ispirata agli stessi ideali dell'Associazione e costi-



tuita di fatto con atto notarile del 24/04/2012) ove far confluire il personale dipendente dell'Associazione per offrire, nei 3 Centri sopracitati, i servizi socio-sanitari con identiche modalità e standard gestionali.

Il passaggio, dall'Associazione "La Nostra Casa-Onlus" alla Fondazione "Corte Palazzo-Onlus", della gestione dei 3 Centri di cui sopra e dei relativi dipendenti è avvenuto il 01/01/2013. La Fondazione ha ottenuto riconoscimento e iscrizione all'Anagrafe Unica delle O.N.L.U.S. con provvedimento n° 2012/26948 del 20/06/2012 e iscrizione al Registro Regionale delle persone Giuridiche di diritto Privato n° 163 del 09/08/2012.

La sede sociale della Fondazione, così come per l'Associazione, è in Località Palazzo 1 nella frazione di San Benedetto di Lugana del comune di Peschiera del Garda (VR).

Una Convenzione tra Associazione "La Nostra Casa" e Fondazione "Corte Palazzo-ETS" permette l'uso congiunto dei beni immobili e mobili.

Nel mese di ottobre 2020 è avvenuto l'adeguamento dello statuto della Fondazione e della Associazione fondatrice alle norme previste dalla riforma del terzo settore. Tale adeguamento ha, tra l'altro, previsto la scomparsa dell'acronimo "onlus" sostituito con il nuovo acronimo ETS (Ente Terzo Settore) nel caso della Fondazione.

Attività svolta

La Fondazione "Corte Palazzo-ETS" gestisce attualmente i seguenti servizi:

IL CENTRO DIURNO "LA NOSTRA CASA"

È un servizio territoriale a carattere diurno convenzionato con la locale ULSS 9, e rivolto a persone con disabilità, che fornisce interventi a carattere educativo, riabilitativo ed assistenziale. Utilizza i piani interrato, terra e 1° della sede sociale di Corte Palazzo.

Attraverso progetti personalizzati ha la funzione prioritaria del mantenimento/accrecimento del benessere psico-fisico e dell'autonomia personale, dell'integrazione sociale e del supporto al nucleo familiare al fine di garantire la permanenza della persona disabile all'interno di essa.

L'elevato numero di volontari dell'Associazione "La Nostra Casa-ODV" coinvolti, le frequenti occasioni di relazione con il territorio unite all'esperienza e professionalità maturate negli anni, connotano il nostro Centro Diurno come un centro particolarmente idoneo al sostegno e sviluppo di percorsi di autonomia personale ed inclusione sociale.

Il Centro Diurno può ospitare sino a 30 ospiti ed è aperto in orario diurno, di norma dal lunedì al venerdì, per complessivi 227 giorni l'anno.

LA COMUNITÀ ALLOGGIO "CORTE PALAZZO"

La comunità residenziale "Corte Palazzo" accoglie 9 persone con disabilità in convenzione con la ULSS 9. Ha sede al 2° piano della sede sociale, edificio denominato Palazzo.



Opera 24 ore su 24 per tutti i giorni l'anno.

Anche la Comunità Alloggio è supportata dal contributo dei volontari dell'Associazione fondatrice che, opportunamente affiancati, svolgono attività di relazione e prezioso supporto in alcuni servizi accessori.

Le caratteristiche della Comunità Alloggio sono improntate ad una dimensione familiare e comunitaria, aperta alla collaborazione con i familiari e in stretto rapporto con il territorio.

COMUNITÀ ALLOGGIO DENOMINATA CASA FAMIGLIA "SAN BENEDETTO"

Si situa in Via Colombo, a poche decine di metri dalla sede sociale della Fondazione, ed accoglie 9 persone adulte prevalentemente con disabilità medio-grave in convenzione con la locale ULSS 9. È operativa 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno e conta anch'essa sul contributo dei volontari dell'Associazione "La Nostra Casa-ODV".

Anche la "Casa Famiglia" è improntata ad una dimensione familiare, aperta alla collaborazione con i familiari degli ospiti e in stretto rapporto con il territorio in cui è inserita, "Una casa tra le case".

APPARTAMENTO PROTETTO DENOMINATO "GRUPPO APPARTAMENTO"

L'Appartamentino è situato nella sede sociale della Fondazione, è destinato ad accogliere 2 persone disabili adulte e con buoni livelli di autosufficienza prive di nucleo familiare o con permanenza in famiglia impossibilitata temporaneamente o permanentemente.

INSERIMENTI SOCIALIZZANTI E OCCUPAZIONALI

Per alcune particolari situazioni di disagio sociale si effettuano attività di coinvolgimento e sostegno per persone con leggero disagio sociale/ fisico/relazionale con attività ad hoc erogate dai nostri centri diurno e/o residenziali per persone disabili, spesso coadiuvate dal contributo relazionale e socializzante dei volontari dell'Associazione fondatrice.

Nel 2021 avrà inoltre inizio una mirata ristrutturazione edilizia nella ala dei portici della sede sociale, per attivare i seguenti servizi:

APPARTAMENTO PROTETTO DENOMINATO "DON BRUNO POZZETTI"

Questo piccolo appartamento sarà destinato ad accogliere 2 persone adulte con disabilità e con buoni livelli di autosufficienza.

APPARTAMENTINO PER PERSONE IN MARGINALITÀ SOCIALE

Questo piccolo appartamento sarà destinato per ospitare piccoli nuclei familiari in situazioni di urgente emergenza abitativa e sociale per brevi periodi.

LABORATORI DIURNI

Saranno realizzati ulteriori laboratori per attività occupazionali, artigianali e semi-lavorative diurne per persone con disabilità.

Strategie e politiche

Tutte le scelte strategiche della Fondazione sono valutate e implementate dal C.d.A., considerando la mission riportata nello Statuto della Fondazione che si concretizza in una chiara visione di responsabilità etico-sociale, economica ed ambientale.

La strategia della Fondazione "Corte Palazzo-ETS" si articola in diverse macro-aree di seguito descritte:

CENTRI SOCIO SANITARI PER PERSONE CON DISABILITÀ

Il principale focus della Fondazione è la gestione di centri e servizi socio-sanitari per persone con disabilità.

Tali centri diurni e residenziali sono:

- calibrati sui bisogni emergenti;

- proposti innanzitutto alle persone con disabilità del territorio limitrofo;
- che permettano di instaurare percorsi di benessere, di miglioramento delle autonomie e di inclusione sociale;
- focalizzati sull'aspetto socio-relazionale, di sviluppo delle autonomie e di integrazione sociale, più che su quello sanitario.



CENTRI E SERVIZI PER PERSONE CON DISAGIO SOCIALE

La Fondazione offre anche, come secondo focus, servizi pensati per persone in situazioni di disagio sociale/povertà/emarginazione ed effettuati in collaborazione con i servizi sociali territoriali:

- *appartamento (Marginalità Sociale) per ospitare temporaneamente piccoli nuclei familiari in situazioni di emergenza abitativa (in fase di realizzazione);*
- *coinvolgimento di persone con leggero disagio sociale/fisico/relazionale in mirate attività.*

TUTELA DEI DIRITTI

Supporto alle persone con disabilità o con svantaggio e ai loro familiari sui servizi o risorse o contatti utili.

COLLABORAZIONE CON ENTI TERZI

Collaborazioni con altri enti e soggetti, servizi sociali e formativi locali (sia pubblici che privati), che permettano di valorizzare gli asset (materiali e umani) della Fondazione e portare valore al territorio.

SENSIBILIZZAZIONE E INFORMAZIONE

La Fondazione vuole informare e sensibilizzare i cittadini del territorio su tematiche di inclusione sociale, disabilità, disagio ed emarginazione sociale.

Governance ed organizzazione

Governance ed organizzazione gestionale sono competenze proprie del Consiglio di Amministrazione della Fondazione.

Il ruolo proprio del C.d.A., infatti, è di indirizzo generale, governo, organizzazione, rappresentanza e responsabilità legale.

Il C.d.A. è composto da 5 membri volontari nominati dall'ente Fondatore (Associazione "La Nostra Casa") ed ha il compito di:

- *pianificare a breve, medio e lungo termine la gestione;*
- *organizzare le attività (ruoli, mansioni e linee operative) e la gestione delle persone (dipendenti e volontari della collegata Associazione "La Nostra Casa") in modo sicuro, efficace, aderente ai valori statutari ed alle leggi vigenti;*
- *effettuare gli adempimenti burocratici, fiscali e gestionali necessari;*
- *monitorare, valutare e calibrare le proprie attività.*

Il Consiglio di Amministrazione è composto da:

Presidente: Luca Tartarotti

Vice Presidente: Erminia (Paola) Pozzetti

Consiglieri: Maria Perlati, Olinda Marai e Luigi Isacchini.

L'équipe organizzativa gestionale è composta dai seguenti dipendenti:

Coordinatore Centro Diurno per persone con disabilità: Susanna Zuccotti

Coordinatore Comunità Alloggio per persone con disabilità "Corte Palazzo": Marisa Malaffo

Coordinatore Comunità Alloggio per persone con disabilità "Casa Famiglia San Benedetto": Daniele Olivieri

Referente Amministrazione: Fabrizia Artelio.



Sistema di gestione dei rischi e certificazioni

La Fondazione considera diversi tipi di rischio:

- *Alimentare*
- *Sicurezza delle persone*
- *Igienico-sanitario*
- *Gestione economica*
- *Mantenimento degli standard autorizzativi ed accreditativi.*

Nell'ambito della gestione del rischio le procedure messe in campo si possono dividere in due fasi gestionali:

MISURAZIONE

Si registrano con opportuna cadenza periodica diversi dati in itinere: programmazione attività e obiettivi, dati socio-sanitari relativi agli utenti, entrate/uscite/adempimenti contabili di tipo economico, formazione dipendenti e volontari effettuata, dati inerenti l'attività

nei periodici incontri del team operatori e del team coordinatori, risultanze del gruppo familiari utenti ed altri ancora.

VALUTAZIONE DEI DATI E DEFINIZIONE DEI CORRETTIVI

A partire dai dati che vengono raccolti, viene effettuata la valutazione periodica dei seguenti aspetti: bilanci economico e sociale, risultati su obiettivi per singolo utente e per attività/ambito del Centro, formazione effettuata e bisogni formativi del personale e dei volontari, qualità servizi del Centro da parte degli utenti/loro familiari, monitoraggio trimestrale della situazione finanziaria con controllo da parte di Revisore dei Conti iscritto all'Albo professionale, ecc.

Una volta completata la valutazione, il C.d.A. ed i referenti coordinatori procedono con l'individuazione dei correttivi e la modifica della strategia operativa.

Questo processo si può visualizzare all'interno dello schema in Figura 1, sotto le fasi Misurazione > Analisi Performance e KPI > Ridefinizione Strategia Operativa.

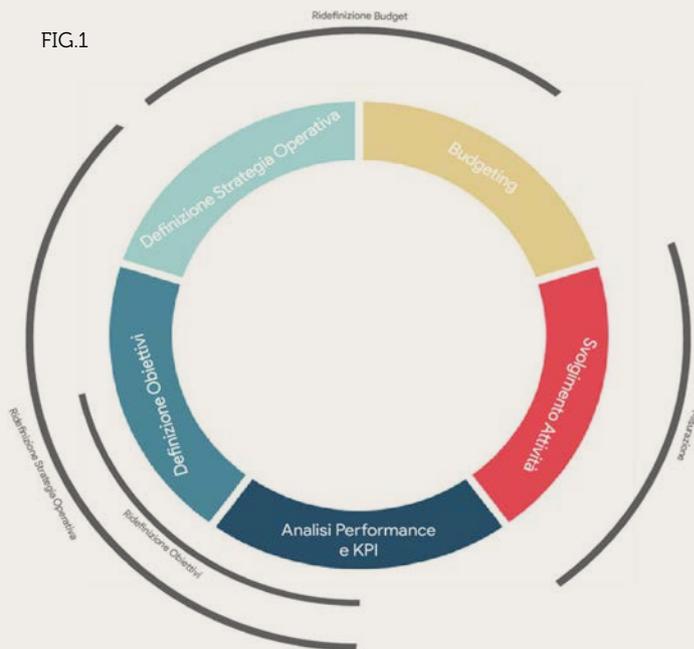
Un altro aspetto della gestione del rischio è basato sul rispetto degli standard previsti, che si concretizza nelle diverse certificazioni che la Fondazione ha ottenuto.

COMUNITÀ ALLOGGIO "CASA FAMIGLIA SAN BENEDETTO"

Autorizzazione all'Esercizio > n° 409 del 31/10/2019

Accreditamento Istituzionale > n° 15 del 07/01/2020

FIG.1



COMUNITÀ ALLOGGIO "CORTE PALAZZO"

Autorizzazione all'Esercizio > n° 420 del 31/10/2019

Accreditamento Istituzionale > n° 1967 del 21/12/2018 *

CENTRO DIURNO "LA NOSTRA CASA"

Autorizzazione all'Esercizio > n° 160 del 27/03/2019

Accreditamento Istituzionale > n° 15 del 07/01/2020.



Analisi di materialità

Metodologia adottata per la materialità

L'attività di Fondazione Corte Palazzo 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, la Fondazione Corte Palazzo 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 Corte Palazzo ha dunque lavorato con gli altri enti dell'area Disabilità);
2. EROGAZIONE DI UN QUESTIONARIO, mediante il quale i temi individuati sono stati sottoposti al vaglio di componenti della governance di Fondazione Corte Palazzo e di numerosi stakeholder, appartenenti a diverse categorie. Ai partecipanti al questionario è stato chiesto di esprimere un giudizio in ordine alla rilevanza dei temi su una scala da 10 (molto rilevante) a 1 (irrilevante).

Questa fase di coinvolgimento interno ed esterno ha coinvolto, nel dettaglio:

Stakeholder	Numero risposte ricevute
Utente/Cliente	6
Lavoratore	10
Familiare degli utenti/Ads	3
Componente CdA	3
Rappresentante di ente pubblico	4
Consulente	1
Volontario	11
Legale rappresentante	1
Totale	39

3. PREDISPOSIZIONE DELLA MATRICE DI MATERIALITÀ e condivisione della stessa tra gruppo di lavoro DEA e rappresentanti della Fondazione Corte Palazzo, 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

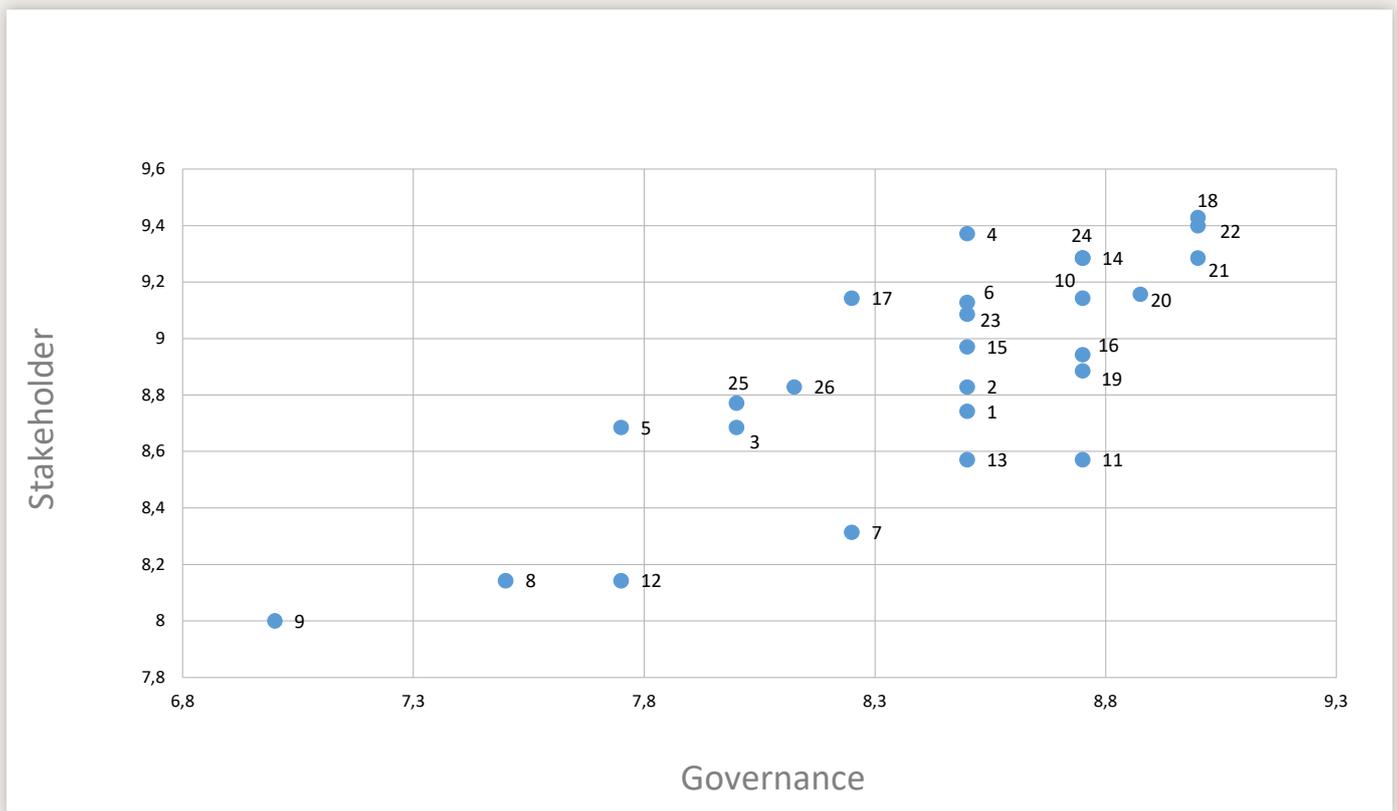
- 12. Innovazione nei servizi
- 13. Processi decisionali partecipativi (coinvolgimento dipendenti e volontari nelle scelte)
- 14. Promozione attiva della dignità della persona
- 15. Promozione della cultura della cura
- 16. Qualità dei servizi erogati
- 17. Rapporti positivi con gli enti pubblici
- 18. 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 Corte Palazzo 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 coinvolgimento (engagement) e di impatto.

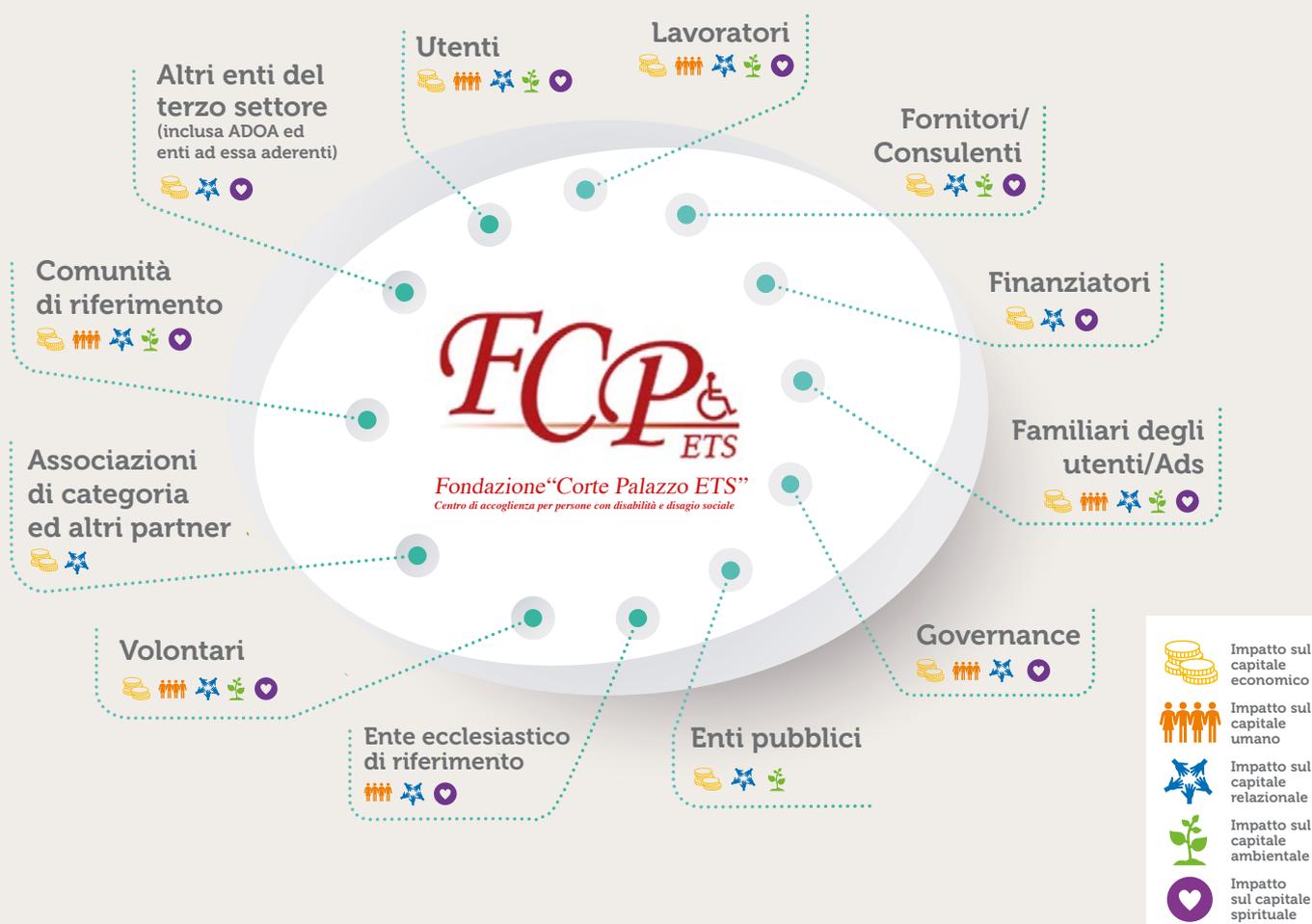
Matrice di materialità



Mappa degli stakeholder e analisi di impatto

Mappa degli stakeholder e dell'impatto generato

Nella rappresentazione grafica, vengono individuati gli stakeholder rilevanti di Fondazione Corte Palazzo 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/clienti	Rette da convenzioni	Impostazione di percorsi di inclusione sociale e autonomia	Coinvolgimento e sensibilizzazione della comunità interna ed esterna	Educazione alla sensibilità ambientale dedicata agli utenti	Cammino di riflessione spirituale
Lavoratori	Remunerazione da CCNL	Formazione professionale e condivisione valoriale	Lavoro di equipe per l'esecuzione dei servizi	Coinvolgimento in azioni virtuose all'interno dell'operatività aziendale	Cammino di riflessione su mission
Fornitori/consulenti	Costi per acquisto di beni e prestazioni		Coinvolgimento empatico con operatori/disabili	Attenzione nelle scelte di fornitura al rispetto delle normative sui temi ambientali	Proposta di sensibilizzazione ai valori della Fondazione

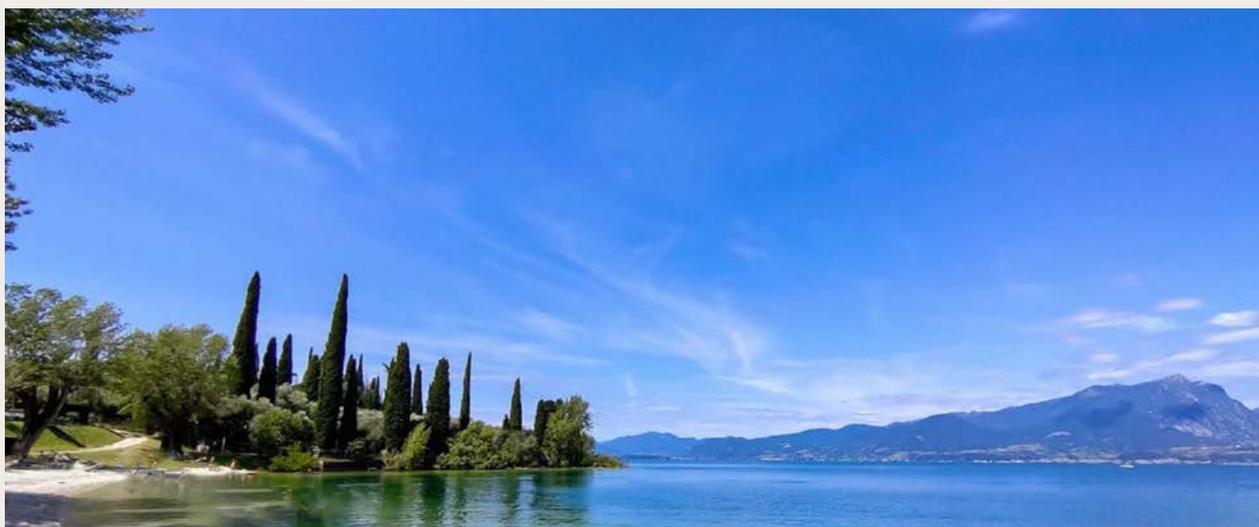
	Capitale Economico	Capitale Umano	Capitale Relazionale	Capitale Ambientale	Capitale Spirituale
Finanziatori	<i>Offerte da benefattori</i>		<i>Elevata interlocuzione sui valori</i>		<i>Coinvolgimento in riflessioni sui valori</i>
Familiari degli utenti/ads	<i>Rette da convenzioni</i>	<i>Rapporto intenso e stretto con gli operatori dei servizi</i>	<i>Periodico scambio e condivisione di informazioni/ scelte</i>	<i>Informazione costante su situazione ambientale</i>	<i>Coinvolgimento nella mission</i>
C.D.A./ Governance	<i>Gratuità delle cariche</i>	<i>5 membri C.d.A. + collaborazione dei volontari Ass. La Nostra Casa</i>	<i>Convinta condivisione di relazioni positive</i>		<i>Coinvolgimento e riflessione periodica sulla mission</i>
Enti pubblici	<i>Tasse/oneri in uscita e finanziamenti in entrata</i>		<i>Relazioni collaborative con referenti/funzionari</i>	<i>Rigoroso rispetto delle normative riguardanti la tutela dell'ambiente</i>	
Ente ecclesastico di riferimento		<i>Presenza di consigliere spirituale. Rapporti continui e positivi con parrocchie locali</i>	<i>Periodici rapporti per organizzazione di eventi e celebrazioni</i>		<i>Riflessione condivisa sulla mission e la sua ispirazione evangelica</i>
Volontari	<i>Risparmio dovuto al lavoro gratuito dei membri del C.d.A. e dei volontari Ass. La Nostra Casa</i>	<i>Esperienze di servizio condivise con volontari Ass. La Nostra Casa</i>	<i>Elevato livello di coinvolgimento di valori e relazioni empatiche nella comunità dei volontari La Nostra Casa</i>	<i>Condivisione dello stile ecologico per i volontari La Nostra Casa</i>	<i>Condivisione mission e valori evangelici dei volontari La Nostra Casa</i>
Partner/ associazioni di categoria	<i>Risparmi da collaborazione con Enti ed Associazioni</i>		<i>Periodica condivisione di informazioni</i>		
Comunità di riferimento	<i>Contributi da enti/istituzioni di Comuni del territorio</i>	<i>Scambio di azioni comuni e condivisione di volontari per La Nostra Casa</i>	<i>Scambio di informazioni e servizi</i>	<i>Condivisione e diffusione di valori ecologici</i>	<i>Condivisione di mission e azioni di solidarietà</i>
Altri enti del terzo settore (inclusa adoa ed enti ad essa aderenti)	<i>Riduzione dei costi e efficacia gestionale per progetti condivisi con ADOA e MAG</i>		<i>Periodica condivisione di valori e servizi</i>		<i>Condivisione di mission ed eventi</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	983.761,24	935.691,87
Valore distribuito al personale	917.441,56	918.207,79
Valore distribuito ai finanziatori con vincolo di prestito	-557,76	-510,74
Imposte	27.609,40	27.557,10
Liberalità	13.473,58	11.245,87
Accantonamenti a riserva (auto-potenziamento)	51.626,11	662,11



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	676.769,26	527.201,36
Indebitamento netto	2,64	2,77

Analisi dell'impatto

Indicatori di capitale umano

Dipendenti per fascia di età e genere

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

Fascia di età	2019			2018			Δ		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
(<30 anni)	1	0	1	2	0	2	-50%	0%	-50%
(>30 anni; <50 anni)	12	8	20	13	10	23	-8%	-20%	-13%
(>50 anni)	12	3	15	9	3	12	33%	0%	25%
Totale	25	11	36	24	13	37			

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.	84%	100%	89%	87%	85%	86%

Rapporto remunerazione massima e remunerazione minima

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

	2019		2018	
	F	M	F	M
Rapporto remunerazione massima/minima	1,17	1,59	1,20	1,57

Volontari per fasce di età

Gli indicatori rappresentano la composizione e la distribuzione per età e genere dei lavoratori volontari e permettono di apprezzare l'impatto della Fondazione in termini di sviluppo della cultura del dono e della promozione delle relazioni di gratuità nella cura degli ospiti.

Fascia di età	2019			2018			Δ		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
(<30 anni)	0	0	0	0	0	0	0%	0%	0%
(>30 anni; <50 anni)	3	4	7	4	6	10	-25%	-33%	-30%
(>50 anni)	34	39	73	35	35	70	-3%	11%	4%
Totale	37	43	80	39	41	80			

Analisi dell'impatto

Formazione erogata a dipendenti e volontari

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

	2019	2018
Numero complessivo ore di formazione erogate ai dipendenti	1.440	1.406
Numero pro-capite ore di formazione erogate ai dipendenti	40	38

Indicatori di capitale relazionale

Utenti dei servizi

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

	2019	2018
Utenti dei servizi	37	34

Gestione reclami

L'indicatore monitora il numero di reclami ricevuti attinenti ai servizi svolti dall'organizzazione, al fine di valutare la qualità dell'attività svolta.

	2019	2018
Numero di reclami presentati dagli utenti/famiglie degli utenti	0	0
Incidenza reclami (su totale utenti)	0%	0%

Servizi 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
ore di servizio (RU) extra-standard erogate	3.600	3.520
ore di servizio (RU) extra-standard erogate pro-capite	97,3	103,5



Analisi dell'impatto

Capacità di risposta alla domanda di servizi del territorio

L'indicatore misura la capacità dell'ente di rispondere alle esigenze che pervengono dal territorio rispetto alle fragilità di cui si occupa nelle sue attività operative.

	2019	2018
Numero richieste di servizi totali	59	55
Numero richieste di servizi soddisfatte	54	49
Tasso di risposta a richieste di servizi	91%	89%

Attività di coinvolgimento della comunità e di altri soggetti terzi

Gli indicatori esprimono l'impegno profuso dalla Fondazione per promuovere nella comunità una sensibilizzazione diffusa rispetto ai bisogni a cui intende rispondere e ai valori di riferimento che la guidano.

	2019	2018
Numero di ore di formazione/sensibilizzazione promosse per i membri delle comunità di riferimento	8	6
Numero di uscite sui giornali locali	2	3
Numero di eventi culturali/ludici/sportivi a cui si è contribuito con risorse o energie	2	2

Indicatori di capitale ambientale

Variazione del consumo energetico

Gli indicatori misurano l'attenzione dedicata dalla Fondazione ad una gestione responsabile delle risorse acqua ed energia.

Riduzione dell'energia consumata durante l'anno (2018-2019)	-10%
% energia da fonti rinnovabili	43%
Riduzione consumo pro-capite d'acqua (2018-2019)	-16%

Numero di alberi piantati

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

	2019
Numero di alberi piantati	17

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:

Il C.d.A. della Fondazione, anche dopo la scomparsa del Fondatore, ha sempre curato la formazione etico-spirituale del personale, in particolare degli operatori, con alcuni incontri annuali sul carisma fondativo con particolare attenzione alle ricadute operative a livello etico-relazionale proficue al benessere degli ospiti disabili ed al personale stesso.

La Fondazione ha sempre mantenuto buoni rapporti con il territorio ed operato per allargarli organizzando incontri sui 'diversi/ultimi' e sui bisogni emergenti, focus operativo del carisma fondativo, tramite il largo seguito dei volontari-soci e degli amici-sostenitori della collegata Associazione "La Nostra Casa". In questa azione di coinvolgimento è fondamentale attualmente la presenza ed il supporto del nostro padre spirituale che, oltre a partecipare ai momenti formativi, invita le persone esterne anche alla celebrazione della Messa ogni seconda domenica del mese e in alcune importanti manifestazioni e ricorrenze.

Trimestralmente viene pubblicato un giornalino, 'Lettera agli amici', formativo ed informativo; spesso notizie e foto/filmati vengono trasmessi sul circuito Facebook e pubblicati sul sito della collegata Associazione fondatrice "La Nostra Casa".

Oltre all'accoglienza di persone con disabilità, focus per cui è nato il nostro centro, ogni sabato vengono accolte persone senza-dimora per doccia/cambio indumenti/pranzo e vengono date borse di alimenti e pagate bollette a famiglie bisognose segnalate dal Comune. Questo servizio è svolto dai volontari della Associazione fondatrice.

Nella Fondazione opera un padre spirituale, sacerdote in forza alla diocesi di Verona, per quanto anche gli stessi operatori/volontari storici si adoperano per tenere sempre viva ed operante la dimensione etica e spirituale.

Conclusioni

Politiche di sviluppo futuro

Con questo primo Bilancio etico-Sociale, la Fondazione Corte Palazzo-ETS ha avviato un'ulteriore esperienza di crescita aziendale, sociale ed umana.

Il risultato finale ci offre un documento di rendicontazione sociale da comunicare all'esterno, ma anche un sistema di verifica interno, che va ben oltre la misurazione produttiva od economica. Le competenze acquisite e la qualità del risultato finale ci rendono fiduciosi perché questo strumento ci offrirà un reale "valore aggiunto".

La collaborazione e la sintonia umana e valoriale con i vari soggetti interni e partner esterni alla Fondazione è stata confermata anche nella stesura di questo bilancio.

Questo Bilancio etico-Sociale è stato redatto in piena emergenza pandemica per Covid-19, periodo in cui abbiamo affrontato anche la sfida di gestire le complesse modalità e limitazioni organizzative con la volontà di mantenere benessere ed affetto ai nostri ospiti (basti pensare alle limitazioni nell'accesso alla strut-

tura ed alla frequentazione delle persone ospiti da parte di familiari, amici e volontari).

Come descritto, nel 2021 avvieremo, insieme alla Associazione fondatrice, la ristrutturazione edilizia dell'ala dei portici della sede sociale, per poi attivarvi un appartamento protetto e laboratori diurni per ospiti con disabilità, insieme ad un appartamento per famiglie in situazioni di urgente emergenza abitativa e sociale. Fedeli ai valori ed alla storia dell'Associazione La Nostra Casa e della nostra Fondazione, continueremo con passione e competenza nel fare impresa sociale coniugando i valori e le idealità della Costituzione italiana e del Vangelo, pur in un complicato contesto economico e sociale in continuo mutamento.

Strumenti per l'invio di feedback

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

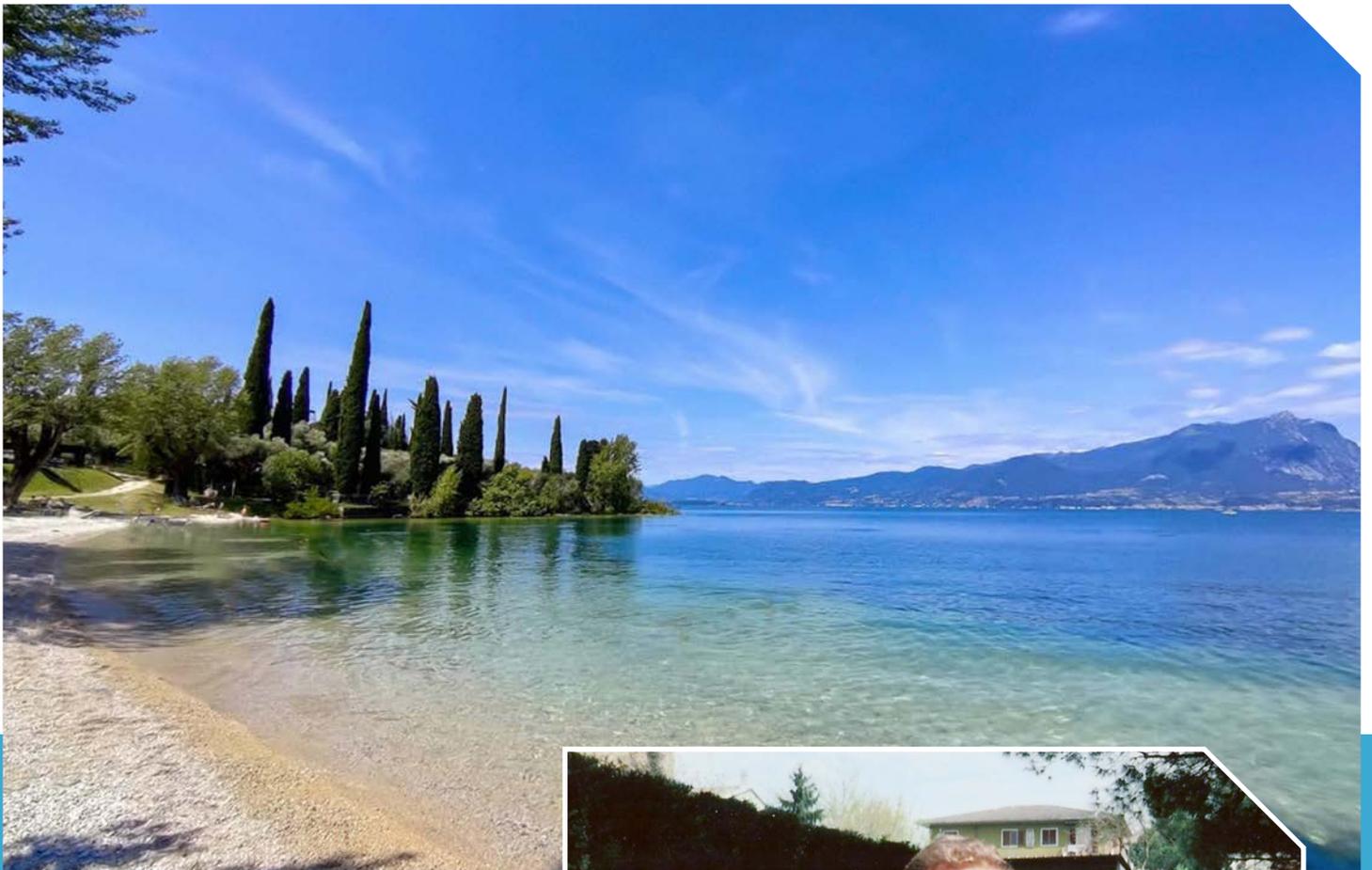


TABELLA DI RACCORDO

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

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

FCP
ETS

Fondazione "Corte Palazzo ETS"

Centro di accoglienza per persone con disabilità e disagio sociale

Località Palazzo, 1

Peschiera del Garda VR

Tel. 045 640 0522

mail: amministrazione@cortepalazzo-onlus.it

www.lanostracasa-onlus.it



UNIVERSITÀ
di VERONA

Dipartimento
di ECONOMIA AZIENDALE