



Bilancio Etico Sociale



UNIVERSITÀ
di VERONA
Dipartimento
di ECONOMIA AZIENDALE



SABATO 11 GENNAIO 2020

VERONA-ASSISI

2020

CUSTODI DELL'UMANO
PROTAGONISTI DEL CAMBIAMENTO

TOWARDS
The ECONOMY of
FRANCESCO

adoa

iniziativa promossa
dalla IUPE
Economy of Francesco

Con il patrocinio di:

UNIVERSITÀ di VERONA | Provincia di Verona | Comune di Verona

PRESEPI
DAL MONDO
A VERONA

PRESEPI
DAL MONDO
A VERONA

TUTTI
DIVERSI
NESSUNO
ESCLUSO

Nella div
il valore
Serata
di
N.
entrata libera

PAG.	2 Lettera agli stakeholder
	3 Premessa metodologica
PAG.	4 SEZIONE IDENTITÀ
	4 Carta d'identità
	" Mission e valori
	5 Storia
	9 Attività svolta
	14 Strategie e politiche
	16 Governance ed organizzazione
	17 Sistema di gestione dei rischi e certificazioni
PAG	18 ANALISI DI MATERIALITÀ
	18 Metodologia adottata per la materialità
	19 Matrice di materialità
PAG	20 MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E ANALISI DI IMPATTO
	20 Mappa degli stakeholder e dell'impatto generato
	" Analisi dell'impatto
	23 Indicatori di capitale economico
	25 Indicatori di capitale umano
	27 Indicatori di capitale relazionale
	29 Indicatori di capitale ambientale
	" La dinamica del capitale spirituale
PAG	30 CONCLUSIONI
	30 Politiche di sviluppo futuro
	" Strumenti per l'invio di feedback
	32 <i>Tabella di raccordo</i>

Lettera agli stakeholder



Carissimi,

ADOA, Associazione Diocesana Opere Assistenziali, realtà nata a Verona nel 2000 allo scopo di coordinare l'azione sinergica, formativa ed innovativa di Enti di ispirazione cristiana che si occupano della cura e della custodia delle persone fragili sul territorio, presenta pubblicamente il proprio Bilancio Etico Sociale.

Pur non avendo alcun obbligo normativo, la "Comunità di ADOA", dopo aver stimolato l'avvio di uno specifico processo di accountability per gli Enti Ecclesiastici e gli Enti di Terzo Settore, l'Ethical Social Report ADOA, ha ritenuto opportuno vivere "in prima persona" questo processo di consapevolezza, trasparenza, comunicazione, nella continua tensione al riallineamento tra missione e gestione.

Marchio certificato in sede Europea da ADOA_Verona, l'Ethical Social Report costituisce un cambio di paradigma nella considerazione dei processi di misurazione dell'impatto sociale in Enti che, spesso, affondano le radici in epoche lontane e rappresentano un mondo molto significativo da conoscere, ben gestire e tutelare, in particolare nei settori dell'assistenza, dell'educazione e della cura delle persone. Tra il 2011 e il 2013, quando ADOA si è riorganizzata, infatti, il Welfare della Chiesa risultava composto da oltre 14.214 servizi sparsi per il paese, il 2% nati prima del Novecento. Secondo il IV Censimento Nazionale delle Opere Sanitarie e Sociali Ecclesiastiche promosso in quegli anni dalla CEI e dalla Consulta degli Organismi Socio-Assistenziali, di tutte le opere cattoliche in Italia il 62,3% sono dedicate ai servizi socio-sanitari e sociali non residenziali, il 31,2% ai servizi socio-sanitari residenziali e solo il 6,4% delle opere è dedicato specificatamente all'assistenza sanitaria. I servizi censiti sono distribuiti per il 47,9% al Nord (di cui il 26% al Nord Ovest), il 23,6% al Centro e il 28,6% al Sud. Al 31/12/2009 operavano inoltre nel sistema oltre 420 mila persone, nella quasi totalità laici (il 96,1%) ed oltre i due terzi a titolo di volontariato (66,5%).

Solo nella Diocesi di S. Zeno, i 36 enti aderenti ad ADOA, raggiungono più di 25.900 utenti, producendo così effetti di supporto al caregiving di almeno 59.000 persone, garantiscono un lavoro sta-

bile a più di 4.300 addetti e hanno la grazia e la responsabilità di più di 4.800 volontari.

Il sistema di rendicontazione che Vi presentiamo è stato sviluppato sotto la direzione scientifica del prof. Giorgio Mion del Dipartimento di Economia Aziendale dell'Università degli Studi di Verona nell'ambito del più ampio rapporto quinquennale di studio e ricerca siglato nel 2018, di cui il segretario generale di ADOA è referente operativo per gli Enti Aderenti.

L'Ethical Social Report ADOA è teso ad uniformarsi alle principali linee guida nazionali ed internazionali sul tema della rendicontazione sociale aggiungendo, in modo del tutto originale, l'analisi del capitale spirituale e di come tale patrimonio immateriale, ma di immenso valore, venga concretizzato nelle scelte gestionali dell'Organizzazione con cui si compie l'indagine.

Oltre ad un obbligo di legge, crediamo che il "bilancio etico sociale" del nostro Ente sia un'azione concreta per dimostrare tutto il nostro impegno organizzativo, ma anche scientifico, culturale, civico e pastorale, per promuovere comportamenti di umanizzazione del lavoro e della società, per continuare a custodire l'umano e contribuire all'innovazione e al miglioramento delle prassi di cura. Consideriamo sia un nostro compito trovare tutti i modi possibili per contrastare la "cultura dello scarto" e porre l'accento dei sistemi di cura organizzati sul perseguimento delle virtù, come fiducia, dignità, corresponsabilità per la vita, per la salute e per il benessere delle persone, valori per i quali la sostenibilità economica diviene un utile strumento di continuità e valorizzazione di un'azione di prossimità, custodia e cura evangelica e non l'unico obiettivo da perseguire: questo è lo scopo del nostro agire comune, la nostra missione, la nostra sfida quotidiana in ADOA.

Un saluto fraterno e un grazie di cuore a quanti si sono adoperati per questo importante risultato.

Il Presidente di ADOA
Mons. Roberto Campostrini

Nota metodologica

Questa prima edizione del bilancio etico-sociale dell'Associazione Diocesana Opere Assistenziali (ADOA) ha l'obiettivo di ampliare il dialogo con i diversi stakeholder, mettendo in luce valori, attività, performance ed impatto delle attività svolte nell'esercizio 2020.

Il bilancio etico-sociale costituisce per ADOA uno strumento di comunicazione interna alla rete di organizzazioni che ne fanno parte ed esterna finalizzato al rafforzamento della fiducia reciproca con i diversi soggetti che con ADOA entrano in relazione. Inoltre, il presente bilancio etico-sociale è un primo esercizio volontario di rendicontazione sociale e consente, così, di anticipare qualsiasi obbligo normativo derivante 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 nell'ambito di un più ampio progetto che ha coinvolto numerosi enti associati ad ADOA ed è stato coordinato dall'equipe di ricerca del Dipartimento di Economia Aziendale dell'Università di Verona diretta dal prof. Giorgio Mion. Il processo di redazione – ed il bilancio che ne scaturisce – si avvale del marchio "ethical social report", registrato da ADOA.

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

Inoltre, il bilancio etico-sociale è stato redatto facendo riferimento ai principi di redazione del report di sostenibilità GRI 2016 (opzione GRI-referenced claim), con particolare riferimento alla rendicontazione dei temi materiali. Nella tabella allegata al presente documento sono riportati nel dettaglio gli standard adottati ed il relativo riferimento alla sezione del bilancio etico-sociale.

Il modello di riferimento della rendicontazione e di valutazione dell'impatto generato dalle attività di ADOA affonda le proprie radici nel concetto di ecologia integrale, in una prospettiva umanistica inclusiva ed attenta al valore della persona. 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: Associazione Diocesana Opere Assistenziali – ADOA Verona

Forma giuridica: Associazione

Indirizzo sede legale: Via Vescovado, 7 - Verona (VR)

Aree territoriali di operatività: Diocesi di Verona

Partnership istituzionali ed appartenenza a reti/gruppi:

- Università degli Studi di Verona, Dipartimento di Economia Aziendale e Dipartimento di Neuroscienze, Biomedicina e Movimento
- UNEBA Veneto
- Ufficio Nazionale di Pastorale della Salute della CEI
- CESEN – Università Cattolica del Sacro Cuore
- Ordine degli Avvocati di Verona
- Ordine degli Assistenti Sociali del Veneto

Mission e valori

L'Associazione è stata fondata nel 2000 dalla Diocesi di Verona e da altre quattro Realtà con sede a Verona accomunate dalla medesima ispirazione cristiana e proprietarie di case di riposo per anziani: la Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus di San Giovanni Lupatoto, la Parrocchia dei SS. Fermo e Rustico di Colongola ai Colli in qualità di proprietaria di Casa Mons. Alessandro Marangoni, la Congregazione dei Poveri Servi della Divina Provvidenza e la Congregazione delle Piccole Suore della Sacra Famiglia. Tra il 2011 ed il 2013 ADOA si riorganizza aprendosi anche al mondo della diversa abilità, della psichiatria, della formazione e delle opere di carità. Tra il 2013 ed il 2020 aderiscono ad ADOA Enti che svolgono il proprio servizio per gli anziani, le persone diversamente abili, con disturbi psichici, e con particolari bisogni sociali nati o promananti da esperienze di una chiesa locale particolarmente vivace. Tali Enti sono di diversa natura giuridica e di dimensione variabile, tutti nati da esperienze della carità cristiana accomunate da una mission di cura e custodia della Persona, oltre che da finalità non profit. L'Associazione sviluppa sinergie e coordina azioni comuni ai diversi Enti aderenti in ambito culturale e formativo, economico ed organizzativo, tecnico e giuridico.

Difendendo l'autonomia gestionale e patrimoniale degli Enti aderenti e promuovendo processi comuni, ADOA consente di sviluppare esperienze di rete, aumentando l'efficienza e l'efficacia gestionale degli Enti Aderenti, rafforzandone la significatività nei confronti delle Istituzioni e sviluppando la consapevo-

Avenire | Quotidiano | Date: 31-05-2019 | Pagina: 26 | Foglio: 1

Aziende e lavoratori uniti in una dimensione etica

ROMA GORR

«Oggi siamo di fronte ad un nuovo paradigma del mondo del lavoro: lavoratori imprenditivi e professionisti generalisti. L'imprenditore o il lavoratore che, grazie alle nuove tecnologie, è anche imprenditore di sé stesso. Professione "generalista" significa che, alla competenza professionale specifica, si affiancano altre competenze e capacità».

Si è aperto con la Lecture Magistralis del sociologo Daniele Marini, direttore scientifico di Community Media Research, l'incontro sul tema "Mercati, imprese, lavoro: verso nuove consonanze etiche?", conclusivo della seconda edizione del Corso di perfezionamento in Etica d'Impresa, organizzato dall'Università di Verona, dalla Facoltà di Teologia del Triveneto e dalla Fondazione "Giorgio Zantedoni". Nell'aula Magna della Fondazione "Tonello" di Verona, già dai saluti istituzionali di Carlo Ferra Pastori (presidente Fondazione "Zantedoni", del vescovo di Verona, Giuseppe Zenti, e di Federico Brunetti, delegato del Rettore dell'Università di Verona) si è inteso sottolineare l'importanza della dimensione etica delle relazioni all'interno del contesto economico attuale: «Il successo di questo corso – sottolinea il direttore scientifico, Giorgio Mioni – testimonia il bisogno di una profonda riflessione in ordine alla dimensione etica del governo aziendale, in tutte le sue sfaccettature. Le sfide future della nostra economia passano, infatti, attraverso un rafforzamento del ruolo di cittadinanza attiva delle imprese, veri agenti di innovazione e cambiamento».

Sulla scorta di queste premesse, si sono con-

Esperiti a confronto concordano su come le sfide future dell'economia nazionale passino necessariamente attraverso un rafforzamento del ruolo di cittadinanza attiva delle imprese frontati? Ad di Cattolica Assicurazioni, Alberto Minali e il direttore Risorse umane di Pedrollo Spa, Andrea Aldighetti: «Il successo dell'azienda non può prescindere dal successo di ogni suo lavoratore», il segretario generale ADOA

(Associazione diocesana opere assistenziali), Tomas Chiaramonte: «Mentre ci chiediamo come costruire un'impresa etica dobbiamo chiederci anche se la nostra società è etica», e il segretario confederale Cisl Verona, Massimo Castellani: «Oggi la nostra difficoltà è entrare nel mondo degli "intangibili", quella manodopera a basso costo, sfruttata, spesso costituita da migranti privi di capacità contrattuale». A conclusione dell'incontro, ai 24 diplomati del Corso in Etica d'Impresa, sono stati consegnati gli attestati.

Il professor Giorgio Mioni e il vescovo Giuseppe Zenti al convegno di Verona

lezza del ruolo sociale che tali Enti possono svolgere per riportare al centro dell'azione e del pensiero collettivo la cura amorevole e fraterna delle relazioni a difesa della dignità della Persona, in qualsiasi condizione essa sia.

ADOA è un network etico a capitale relazionale, essa è un 'facilitatore di sinergie' e promuove collaborazioni solidali a sviluppo orizzontale e a matrice territoriale, dove il fine è importante tanto quanto lo stile ed il metodo con cui si è ottenuto il risultato. L'obiettivo dell'azione è il bene comune degli Enti aderenti, tra sostenibilità integrale, umanizzazione dei processi di cura e testimonianza dei valori che professano nel concreto delle scelte aziendali e dei comportamenti personali.

Storia

ADOA si costituisce nella forma dell'associazione di diritto civile il 23 dicembre 2000 su proposta del Vescovo di Verona S.E. Flavio Roberto Carraro. L'associazione nasce da un percorso iniziato per volontà di S.E. Attilio Nicora, Vescovo di Verona dal 1992 al 1997. Questi due Vescovi, cogliendo la riflessione di quegli anni stimolata dalle difficoltà crescenti segnalate dagli Enti che operavano nel settore della cura alla persona anziana non autosufficiente, hanno colto il bisogno di far nascere un coordinamento fra le case di riposo di origine ecclesiale che insistevano sul territorio della Diocesi di Verona, che contribuisse in modo diffuso e determinante a stimolare la piena comprensione dell'importanza di salvaguardare il grande patrimonio storico ed assistenziale delle Opere nate dalla sensibilità della Chiesa Locale e di tanti religiosi attenti ai bisogni delle persone in stato di necessità, segni della Provvidenza capaci di dare testimonianza concreta dell'attenzione e della vicinanza professionale e fraterna verso le persone più fragili e bisognose.

Il 23 dicembre 2000, innanzi alla Dott.ssa Maria Maddalena Buoninconti e alla presenza del Vescovo di Verona, S.E. Mons. Flavio Roberto Carraro, il Presidente del Consiglio di Amministrazione dell'Istituto Don Calabria Fratel Mario Bonora, il legale rappresentante della Casa Generalizia del Pio Istituto delle Piccole Suore della Sacra Famiglia Veneri Bruna (in religione Sr. Lucia Francesca), il legale rappresentante della Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus Don Giampietro Fasani ed il legale rappresentante della Parrocchia dei Santi Fermo e Rustico di Colognola ai Colli Don Giuseppe Facci, si costituì con atto notarile e proprio statuto l'Associazione ADOA, formando un Consiglio di cui il primo Presidente fu Mons. Giampietro Fasani che poi, dal 2002 al 2011, venne chiamato a svolgere il ruolo di Economo Generale della Conferenza Episcopale Italiana. Egli fu, al ritorno in diocesi da Roma, nuovamente presidente di ADOA dal 2014 fino al giorno della sua morte, avvenuta il 9 febbraio 2018, quando era anche Parroco della Parrocchia dei SS. Pietro e Paolo in Villafranca di Verona.

Il 28 aprile 2001 presso la casa dei Padri Camilliani, vennero invitate ad una riunione pubblica tutte le realtà assistenziali diocesane per aumentare il numero dei membri dell'Associazione che rimase con il medesimo numero di membri fino al termine del 2010 quando si associarono la Fondazione Casa di Riposo San Giuseppe Onlus di San Martino Buon Albergo e la Fondazione Gobetti di San Pietro di Morubio.

Tra il 2010 ed il 2012, su mandato del Vescovo di Verona, S.E. Mons. Giuseppe Zenti, l'economista diocesano con il supporto tecnico del rag. Sergio Gambarotto e dell'avv. Tomas Chiaramonte, propone un ciclo di incontri e di riunioni assembleari con i responsabili dei Centri di Servizi per Anziani e con le Piccole Fraternità del territorio della Diocesi di Verona.



Tra il 2012 e il 2013, dopo la prematura scomparsa del rag. Sergio Gambarotto, coordinatore operativo del progetto ADOA, all'avv. Chiaramonte e a Mons. Giampietro Fasani, tornato da poco in Diocesi di Verona dall'esperienza presso l'economato generale della CEI, viene chiesto di riorganizzare l'esperienza che, dopo alcuni incontri di ascolto e confronto con gli Enti, si delineò come composta da diverse aree di riflessione e sinergia tra Enti che si occupano rispettivamente di Anziani, Diversa abilità e Opere di Carità, supportata dal lavoro di tavoli tecnici tematici alimentati solidalmente dagli Enti nella forma della banca del tempo.



Il 26 ottobre 2013 Presso il Palazzo della Gran Guardia di Verona viene organizzato un evento particolarmente significativo dal titolo "Cultura e sinergia per il servizio alla persona".

Nel Marzo del 2014 si celebra l'assemblea elettiva con l'adesione di oltre venti Enti Aderenti e l'elezione del consiglio direttivo di ADOA dopo quello della costituzione nelle persone di Mons. Giampietro Fasani, della dott.ssa Elisabetta Elio, del dott. Michele Righetti, del signor Giuseppe Zanini e dell'avv. Tomas Chiaramonte. Il Consiglio Direttivo, unanimemente, elegge Presidente Mons. Giampietro Fasani e incarica l'avv. Tomas Chiaramonte di svolgere le funzioni di segretario generale dell'Associazione.

Le attività di coinvolgimento e cura delle relazioni proseguono con estrema vivacità ed efficacia, sia ad intra che ad extra. È già in questa fase che ADOA propone e fa approvare un protocollo di intesa con l'Università degli Studi di Verona, contenente nove aree di interesse reciproco per sviluppare processi di studio e ricerca con i diversi dipartimenti dell'ateneo scaligero.

Il 14 Novembre 2015 presso la Fiera di Verona, alla presenza di più di seicento partecipanti, si tiene il secondo congresso di ADOA dal titolo "ADOA Expo: Insieme per guardare negli occhi il futuro", giornata di studio e confronto a favore di tutti gli enti del terzo settore di Verona.



Il 6 ottobre 2016 Mons. Giampietro Fasani e l'avv. Tomas Chiaramonte partecipano su in-

vito all'incontro degli Economisti Diocesani del Triveneto a Verona, ove viene chiesto loro di presentare il modello ADOA.

Il 29 aprile 2017 ADOA celebra il suo terzo congresso dal titolo "PERIFERIE ESISTENZIALI AL CENTRO, LE CITTÀ' COME LABORATORI DI INCONTRO". *Umanità ed Efficienza: un equilibrio ancora possibile.*

Scegliamo un futuro felicemente sostenibile."

Presso il Centro Congressi del Banco Popolare di Verona.

Nell'assemblea generale del 2017 viene eletto il nuovo consiglio direttivo nelle persone di Mons. Giampietro Fasani, della dott.ssa Elisabetta Elio, del dott. Michele Righetti, del signor Giuseppe Zanini e del dott. Luca Tomezzoli. Il Consiglio Direttivo, unanimemente, conferma Presidente Mons. Giampietro Fasani e conferma l'avv. Tomas Chiaramonte nelle funzioni di segretario generale dell'Associazione.



Il 24 gennaio 2017 Presidente e segretario generale ADOA partecipano al convegno "I Luoghi dell'accoglienza cristiana, prospettive e strategie" presso Roma ove presentano l'esperienza di ADOA.

Incontro a sorpresa
Don Fasani con il Papa grazie agli amici di Adoa



Nella primavera del 2017 i padri superiori e le madri generali degli istituti religiosi con sede nel territorio della Diocesi di Verona, convocati in un incontro plenario di scambio dal vicario generale mons. Roberto Campostrini, chiedono ad ADOA di aprire un quarto tavolo di confronto e supporto per leggere insieme un presente complesso, in particolare per supportare nella gestione di Opere ed Immobili.



🕒 **Nell'estate del 2017** convegno dal titolo "La riforma del Terzo Settore e gli enti ecclesiastici", presso il salone dei vescovi con relatori il prof. Andrea Perrone, Cattolica di Milano, l'avv. Tomas Chiaramonte e il dott. Alberto Centurioni, sulle nuove linee guida per la gestione degli im-

mobili di istituti religiosi ed enti ecclesiastici.

🕒 **Nel settembre del 2017** la segreteria generale di ADOA, considerate le continue richieste di approfondimento di temi specifici e tecnici, organizza il primo "CANTIERE ADOA", iniziativa plenaria di incontri, co-working e confronti "ad intra" tra i responsabili e le risorse umane degli Enti aderenti e sostenitori. Il primo "CANTIERE ADOA" viene organizzato presso il Presidio Extraospedaliero di via San Marco a Verona.

🕒 **Il 9 febbraio 2018** dopo lunga malattia, il presidente di ADOA, Mons. Giampietro Fasani, torna alla Casa del Padre, lasciando - in mortem - una busta per l'avv. Tomas Chiaramonte contenente una memoria dal titolo "Strade, percorsi possibili e risorse necessarie per ADOA".

🕒 **Il 13 aprile 2018** si celebra l'Assemblea Generale con i rappresentanti dei trentasette Enti Associati dove viene eletto all'unanimità il nuovo Presidente di ADOA, Mons. Roberto Campostrini, Vicario Generale della Diocesi di Verona.

🕒 **Il 16 aprile 2018** la dott.ssa Elio, referente area anziani di ADOA, partecipa al Festival Biblico nel convegno dal titolo "La terza età nel suo valore culturale e sociale".

🕒 **Il 19 giugno 2018** il segretario Tomas Chiaramonte presenta il modello ADOA, su invito dell'Università Cattolica del Sacro Cuore, a ROMA, nel convegno "Enti Ecclesiastici e Riforma del Terzo Settore".

🕒 **Nell'estate del 2018** si apre formalmente il quarto tavolo di ADOA "per il supporto e lo studio di sinergie tra gli Istituti religiosi, gli enti ecclesiastici e gli enti del terzo settore operanti sul territorio della Diocesi di Verona" i cui coordinatori vengono individuati in Madre Marilena Pagiato, allora Provinciale Italiana delle Canossiane e in Tomas Chiaramonte, segretario generale di ADOA.

🕒 **Il 16 ottobre 2018** il segretario di ADOA, l'avv. Tomas Chiaramonte, presenta il modello ADOA su invito del Consiglio Nazionale degli Economisti di Comunità Religiosa a Roma, in occasione del congresso nazionale del CNEC, con un intervento dal titolo "ADOA: insieme si può."

🕒 **Il 24 settembre 2018** ADOA e il Dipartimento di Economia Aziendale dell'Università degli studi di Verona sottoscrivono un accordo di studio e ricerca della durata di cinque anni.

🕒 **Il 27 settembre 2018:** la segreteria generale organizza il secondo "CANTIERE ADOA" presso il Seminario Maggiore di Verona

🕒 **Il primo febbraio 2019** viene celebrato un convegno presso il polo economico dell'Università degli Studi di Verona, in collaborazione con Uneba Veneto, dal titolo "Riforma del Terzo Settore: istruzioni per l'uso".

🕒 **Il 12 giugno 2019** il prof. Giorgio Mion, professore associato di Economia Aziendale presso l'Università degli Studi di Verona viene chiamato a Valencia (Spagna), presso la 32° Conferenza internazionale di Business Ethics per presentare la ricerca svolta sul caso "ADOA di Verona: un network etico".

🕒 **Settembre 2019:** ADOA sposta la propria sede operativa dai seminterrati della Parrocchia dei SS. Pietro e Paolo in Villafranca di Verona agli uffici "sottoportico" di Piazza Vescovado n. 7, presso la curia diocesana di Verona.



🕒 **Il 13 novembre 2019** si organizza con il prezioso coinvolgimento della Piccola Fraternità di Isola della Scala e della parrocchia Locale, il terzo "CANTIERE ADOA".

🕒 **Nel numero 3/2019** della rivista scientifica nazionale *Impresa Sociale*, viene pubblicato un articolo scientifico a firma Mion, Tessari, Chiaramonte su ADOA, dal titolo "Generare network etici per rispondere alle sfide gestionali del terzo settore: il caso ADOA".

🕒 **Sul finire del 2019** la segreteria generale di ADOA conclude tre importanti processi di avvicinamento tra grandi Istituzioni con la sottoscrizione di convenzioni di collaborazione: il primo, per la formazione, la cura e lo studio di percorsi comuni sul supporto alla grave disabilità tra Congregazione dei Poveri Servi della Divina Provvidenza e Congregazione della Compagnia di Maria per l'educazione delle sordomute; il secondo di collaborazione, formazione e gestione degli sportelli di prossimità, tra ADOA e l'Ordine degli Avvocati di Verona; il terzo, di formazione, con l'Ordine degli Assistenti Sociali del Veneto.

🕒 **L'11 gennaio 2020**, accreditati dallo staff di *Economy of Francesco*, ADOA con il patrocinio della Diocesi, dell'Università e del Comune di Verona, dopo aver promosso un percorso di engagement con giovani tra i 16 e i 35 anni che ha previsto tre incontri preparatori, organizza presso il Palazzo della Granguardia, il Congresso "Verona - Assisi 2020, Custodi dell'umano, protagonisti del cambiamento". Le presenze superano i seicento partecipanti.

🕒 **Nel luglio del 2020** viene celebrata l'assemblea generale di ADOA dove gli Enti riconoscono e ringraziano unanimemente per il ruolo decisivo nella gestione della pandemia costituito dal supporto del network di relazioni e conoscenze creato da ADOA.

🕒 **Il 29 dicembre 2020** viene organizzato il terzo CANTIERE ADOA, per la prima volta in digital edition a causa delle misure anticontagio da COVID-19, nel quale vengono presentati i bilanci etico-sociali dei primi 11 Enti ADOA sul modello "Ethical Social Report ADOA", marchio che ottiene il certificato di deposito in sede europea nel marzo del 2020.



🕒 **Tra l'estate 2020 ed il 31 dicembre 2020**, la diocesi di Parma, su proposta dell'Ufficio Nazionale di Pastorale della Salute della CEI, inizia il percorso di costituzione di un "ADOA_Parma", mutuando l'esperienza veronese e chiedendo alla stessa supporto, sostegno e collaborazione diretta.



Attività svolta

Alla luce delle sfide che il momento attuale presenta, la prima preoccupazione espressa dai responsabili di ADOA è il mantenimento delle condizioni di sostenibilità integrale dei propri associati. Le continue e rapide evoluzioni dell'attuale momento storico comportano inevitabilmente, per ogni singolo ente, l'esigenza di reinterpretare la connessione tra la mission e la gestione.



La partecipazione ad un network etico come ADOA può quindi rappresentare un aiuto concreto. Esso facilita processi virtuosi come la condivisione di best practices, la collaborazione in alcune attività sperimentali, la progettazione di nuovi servizi e la capacità di aumentare la consapevolezza interna e l'efficacia esterna in termini culturali, di significatività sociale e di mercato.

La struttura operativa di ADOA è molto leggera e fonda la propria operatività sulle risorse messe a disposizione volontariamente dagli Enti, in un rapporto di reciproca solidarietà ed attenzione; è orientata innanzitutto all'ascolto reciproco per garantire a tutti la possibilità di manifestare esigenze e contribuire al confronto interno con idee innovative e soluzioni operative. Vi sono, infatti, all'interno dell'organizzazione associativa, diverse aree tematiche corrispondenti alle attività svolte: diversa abilità e psichiatria, anziani, opere di carità e impatti sociali. Ognuna di queste aree ha un

responsabile che organizza momenti di condivisione ed ascolto, coordina lo scambio di informazioni e buone pratiche e raccoglie i contributi di ciascuno. Per garantire una prossimità anche di natura geografica ed eliminare ogni possibile ostacolo alla partecipazione, il territorio di riferimento di ADOA Verona, sovrapponibile a quello della Diocesi di Verona, è poi suddiviso in zone e per ciascuna di esse vi è un referente che svolge il ruolo di "garante dell'ascolto" anche trasversalmente, cioè tra Enti vicini appartenenti a diverse aree di ADOA. Questa struttura di tipo decentrato, sia a livello tematico che geografico, permette una presenza capillare e una buona capacità di recepimento degli stimoli e delle criticità.

Gli input provenienti da questa connessione diffusa vengono poi trattati e approfonditi da gruppi di condivisione e lavoro creati appositamente per offrire supporti concreti: i tavoli tecnici. Essi sono quattro e si concentrano sui temi più critici del settore:

- *Autorizzazioni, accreditamenti, certificazione e gestione dei rischi aziendali (qualità, sicurezza, privacy)*
- *Sinergie gestionali, acquisti condivisi e fundraising*
- *Cultura, formazione, ricerca e comunicazione*
- *Sviluppo sinergie tra enti ecclesiastici, istituti religiosi ed enti del terzo settore.*

La struttura leggera, flessibile e ramificata sul territorio garantisce, inoltre, un supporto diffuso nella gestione delle relazioni più complesse, rispetto alle quali esistono gap rilevanti tra singoli enti e stakeholder esterni. Ad esempio, alcuni rapporti con i fornitori vengono gestiti a livello centrale, attraverso forme di acquisto condiviso che garantiscono alle organizzazioni condizioni migliorative di prezzo ed elevata



qualità dei fattori produttivi. Grazie all'aumento del potere contrattuale ed all'impiego centralizzato di competenze specifiche, infatti, si riescono a generare economie di scala, a costruire relazioni stabili e ad operare scelte più ponderate.

Infine, il funzionamento del network è fondato sullo scambio gratuito – ed in rapporto di piena reciprocità relazionale – di risorse e professionalità, nella forma della banca del tempo e delle competenze tra gli Enti che vi partecipano. Secondo tale meccanismo, ogni Ente offre supporto agli altri enti nelle aree in cui ha sviluppato competenze interne e la mediazio-

ne avviene su base relazionale e non contrattuale, senza, dunque, la necessità di esborso monetario da parte di alcuno degli associati se non per una quota associativa che, dal 2013, va da un minimo di 50 euro ad un massimo di 500 euro annuali, proporzionato in base al fatturato del singolo Ente. Su progetti specifici, poi, ogni singolo Ente decide come ed in che modo coinvolgersi, anche sulla base dello specifico interesse e potenziale ritorno, sia in termini economici che di impatto reputazionale o sociale, dovuto alla partecipazione a quella determinata iniziativa.



Strategie e politiche

“VALORIZZARE ESPERIENZE SINERGICHE DI VALORE, PER CONTINUARE AD ESSERE “SALE DELLA TERRA E LUCE DEL MONDO”.

«In questo momento di crisi non possiamo preoccuparci soltanto di noi stessi, chiuderci nella solitudine, nello scoraggiamento, nel senso di impotenza di fronte ai problemi». «Noi dobbiamo andare all'incontro e dobbiamo creare con la nostra fede una "cultura dell'incontro", una cultura dell'amicizia, una cultura dove troviamo fratelli, dove possiamo parlare anche con quelli che non la pensano come noi, ». (Papa Francesco)

«La sfera economica non è né eticamente neutrale né di sua natura disumana e antisociale. La grande sfida che abbiamo davanti a noi, fatta emergere dalle problematiche dello sviluppo in questo tempo di globalizzazione e resa ancor più esigente dalla crisi economico-finanziaria, è di mostrare, a livello sia di pensiero sia di comportamenti, che non solo i tradizionali principi dell'etica sociale, quali la

trasparenza, l'onestà e la responsabilità non possono venire trascurati o attenuati, ma anche che nei rapporti mercantili il principio di gratuità e la logica del dono come espressione della fraternità possono e devono trovare posto entro la normale attività economica » Caritas in Veritate - Benedetto XVI)

Gli obiettivi strategici dell'azione di ADOA nei confronti degli Enti aderenti si possono riassumere nell'impegno profuso a favore degli enti per:

- 1. Mantenere vivo e vitale Carisma e Missione degli Enti a Movente Ideale nelle scelte gestionali.**
- 2. Mantenere la sostenibilità integrale delle Organizzazioni e delle Opere.**
- 3. Mantenere l'eccellenza tecnico-organizzativa e l'offerta di servizi pienamente umani e attenti ai più fragili.**

Nei documenti della Santa Sede e dei massimi organismi di coordinamento degli istituti reli-

giosi, redatti nell'ultimo ventennio sul tema, si riscontrano continui inviti, se non addirittura esplicite sollecitazioni, a trovare le modalità più opportune affinché l'equilibrio tra MISSIONE E GESTIONE sia un'esperienza strutturale e tipica tra le opere sanitarie, socio-assistenziali e di cura della persona fragile cattoliche.

Per poter far sì che tale esperienza virtuosa di equilibrio tra MISSIONE E GESTIONE divenga l'ordinario anche in tempi di crisi, risulta quanto mai necessario esplorare ed investire su strumenti capaci di:

1. *Accompagnare le singole realtà cattoliche senza che le stesse perdano l'autonomia, spronandole con efficacia affinché non rimangano "schiacciate sul qui ed oggi" ma recuperino la forza della visione di un investimento autentico non solo sul loro futuro, ma su quello delle Comunità in cui svolgono la loro missione;*
2. *Permettere lo sviluppo di un sistema di monitoraggio e vigilanza su base diocesana (o di provincia se parliamo di istituti religiosi) che consenta l'armonia tra una gestione "corretta tecnicamente" e la loro "missione/carisma per la Persona fragile e la società";*
3. *Consentire lo sviluppo di sinergie di primo, secondo e terzo livello che consentano di condividere le difficoltà, le speranze, le buone prassi e le forze specifiche, per un fine comune:*
 1. *Ove il Primo livello è rappresentato da Enti che si incontrano per compiere azioni comuni a livello territoriale (zona di "prossimità territoriale", diocesi, la "provincia" religiosa o ecclesiastica);*
 2. *Ove il Secondo livello viene rappresentato da Organizzazioni sovra-territoriali ove gli Enti e gli Istituti siano rappresentati nelle loro istanze e aspettative, al fine di condividere la correttezza dei percorsi da intraprendere; affinché si possano rafforzare, partendo dalla dimensione diocesana, le dinamiche culturali, organizzative e della gestione dei rapporti con le pubbliche amministrazioni, l'opinione pubblica, i fornitori e le relazioni con la società in senso lato;*
 3. *Ove il Terzo livello sia incardinato nella Conferenza Episcopale o nei dicasteri pontifici competenti, per consentire una*

continua ri-sintonizzazione bidirezionale dei sistemi di gestione con la missione, tale da provocare un effetto di contaminazione nella conoscenza, nella condivisione e nello sviluppo di sinergie, buone prassi, esigenze di approfondimento etico emerse "sul campo", per un confronto continuo tra il "centro" e le "periferie", tra "la Chiesa centrale" e "la Chiesa Locale", tra "I centri decisionali" e "le Opere di prossimità".

Diversi sono i stati i tentativi posti in essere, anche nella storia recente, per proporre o suggerire strumenti "leggeri, flessibili e concretamente valoriali" capaci di sviluppare un sistema virtuoso di rete e relazioni costante in grado di garantire, qualora necessario ed il più velocemente possibile, la RI-SINTONIZZAZIONE tra MISSIONE E GESTIONE degli Enti religiosi e degli Enti del Terzo Settore di ispirazione cristiana.



L'esperienza di ADOA si connota proprio come strumento operativo che ha lo scopo di stimolare continuamente gli Enti aderenti, difendendone la libertà e l'autonomia di azione, verso la maturazione di una consapevolezza tecnica e umana che consenta di operare scelte gestionali, anche in fasi critiche della propria storia, senza perdere il senso e la visione pastorale delle Opere e delle Organizzazioni, grazie ad una continua azione di "ri-sintonizzazione interna, esterna e di missione".



ADOA ha pertanto lo scopo di stimolare le sinergie possibili tra gli enti ecclesiastici, gli istituti religiosi e gli enti del terzo settore di matrice cristiana che si occupano della cura, la custodia, la valorizzazione ed il supporto di anziani, diversamente abili, poveri o persone fragili.

Accanto a queste tre aree: l'Area Anziani, l'Area Diversa Abilità e Psichiatria e l'Area Opere di Carità, che hanno il compito di raccogliere le istanze e di sviluppare le possibili sinergie tra enti operanti nella stessa zona territoriale sui diversi temi di riferimento, si sviluppano quattro tavoli tecnici a supporto degli Enti dell'associazione.

L'associazione, utilizzando la forma della banca del tempo e delle professionalità, chiede agli Enti che vi aderiscono di mettere a disposizione alcune ore/lavoro delle proprie professionalità migliori per costituire tavoli tecnici che offrano supporto, specialmente agli enti meno strutturati o che attraversano fasi critiche, in tre ambiti:

1. **Giuridico e Tecnico.**
2. **Economico/gestionale.**
3. **Etico/Culturale e formativo.**

In questi ultimi anni l'associazione si è affiancata agli Enti che vi hanno aderito, supportandoli in diversi temi, con buoni risultati:

a) *in ambito gestionale, recuperando alcune situazioni aziendali critiche senza mai sostituirsi agli Organi Statutari delle stesse;*

b) *nei rapporti con gli Enti Pubblici che regolano il settore di riferimento, ottenendo programmi di finanziamento su progettualità condivise;*

c) *in ambito culturale e formativo, proponendo la selezione e lo sviluppo di una risorsa umana di alta qualità, anche attraverso investimenti formativi con particolare attenzione alla Mission e alle relazioni con il Polo Universitario Cittadino.*

Il tutto deve svolgersi in un rapporto di reciproco rispetto e di corretta collaborazione tra enti diversi, ma aventi la medesima missione e, spesso, necessità ottimizzabili e simili.

Le buone prassi di ciascun ente tendono così a divenire patrimonio condiviso di tutti e così la forza del singolo viene amplificata e finalizzata al bene comune, grazie alla rete di ADOA.

ADOA, inoltre, consente agli Enti che svolgono il proprio servizio alla persona fragile presenti sul territorio della Diocesi di recuperare consapevolezza e significatività grazie all'unità di intenti, valorizzando il ruolo che gli Enti Cattolici, anche storicamente, hanno sempre avuto per tutto il sistema di cura e valorizzazione della persona fragile.



Tali realtà, nella storia, hanno saputo spesso esprimere la capacità di essere traino delle altre Organizzazioni impegnate nei servizi alla Persona ("sale della terra e luce del mondo") e l'impegno di ADOA si svolge nella direzione che ciò possa continuare ad accadere anche in futuro.

La visione che ADOA propone è che il cambiamento verso un nuovo modo di affrontare le problematiche degli "Enti di cura" sarà tanto più efficace quanto più saprà originarsi da una **MATRICE TERRITORIALE**, facendo partire dal basso, cioè dalle Diocesi in prima istanza e dalle singole province ecclesiastiche/religiose in secondo luogo, esperienze di autentica, trasparente e leale sinergia.



Da qui si potrà ripartire per sostenere, anche culturalmente, e coordinare un fenomeno di rilancio della significatività delle Opere, evitando il disimpegno talvolta impaurito della o del religiosa/o o del presbitero, grazie al cammino comune con una "equipe di esperti" laici e religiosi, i quali, competenti ed in sintonia con la mission degli enti stessi, **avranno il compito di accompagnare nel cammino di crescita professionale ed etica supportandoli nelle scelte di breve, medio e lungo periodo.**

Si può quindi ipotizzare che dal consolidamento dell'esperienza DIOCESANA e/o a MATRICE TERRITORIALE, potrà quindi svilupparsi un'ADOA di secondo livello (regionale o per province ecclesiastiche/religiose) la quale, proprio nell'esplicazione delle tipiche funzioni di un'organizzazione di secondo livello, potrà portare alle Conferenze Episcopali Nazionali o ai dicasteri pontifici tale patrimonio di conoscenza reciproca, relazioni ed esperienze nel servizio agli Enti che si prendono cura della persona fragile.

Trasversalmente, infine, Diocesi, Dicasteri, Congregazioni ed Ordini, hanno il compito di valorizzare, vigilare e coordinare l'azione di Organizzazioni che svolgono la propria attività in ambito sanitario, socio-assistenziale e caritatevole in genere, ma vivono spesso la difficoltà dell'effettività di tale coordinamento, valorizzazione e monitoraggio; grazie ad ADOA potranno rafforzare la conoscenza e la capacità di sintonizzazione con il carisma fondativo attraverso la costruzione di reti territoriali tra Enti Ecclesiastici, Enti nati da Istituti Religiosi e/o Enti di diritto privato a matrice cattolica, soprattutto nel complesso mondo del Terzo Settore, soggetto oggi più di ieri ad un veloce e radicale cambiamento.



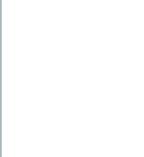
Strategie e politiche per lo sviluppo sostenibile

Con l'Agenda 2030, le Nazioni Unite hanno proposto 17 obiettivi condivisi verso lo sviluppo sostenibile del pianeta, in un'accezione ampia della sostenibilità, dove la dimensione ambientale è importante, ma non unica. Gli obiettivi di sviluppo sostenibile si applicano a diversi livelli (governi, imprese, organizzazioni, individui) e la loro attuazione dipende dal commitment individuale degli agenti e dalle loro reali capacità di azione. Le stesse Nazioni Unite scrivono: «Obiettivi comuni' significa

che essi riguardano tutti i Paesi e tutti gli individui: nessuno ne è escluso, né deve essere lasciato indietro lungo il cammino necessario per portare il mondo sulla strada della sostenibilità».

Di seguito, vengono riepilogati gli obiettivi a cui ADOA si sente di contribuire – nei modi che le sono propri e nella coerenza ai suoi valori etici di fondo – e le modalità mediante le quali persegue tali obiettivi.

	Obiettivo	Azione dell'ente
	<i>Sradicare la povertà in tutte le sue forme e ovunque nel mondo</i>	<i>Sviluppo di sinergie tra enti che si occupano di povertà e marginalità.</i>
	<i>Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare l'alimentazione e promuovere l'agricoltura sostenibile</i>	<i>Sensibilizzazione culturale e promozione della collaborazione tra gli enti che, nell'area opere di carità e impatti sociali, organizzano le mense per i poveri con gli Enti residenziali per anziani e diversamente abili che producono residui alimentari consumabili (progetto "UPGRADE ADOA RISTO")</i>
	<i>Garantire una vita sana e promuovere il benessere di tutti a tutte le età</i>	<i>Promozione di iniziative trasversali sia culturali che operative di intergenerazionalità e benessere tra gli enti aderenti</i>
	<i>Garantire un'istruzione di qualità inclusiva ed equa e promuovere opportunità di apprendimento continuo per tutti</i>	<i>Promozione di percorsi formativi a diversi livelli di complessità, sia ad intra che ad extra. Sostegno delle attività delle Opere educative, in particolare di enti che si occupano di educazione e formazione delle persone più fragili</i>
	<i>Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'autodeterminazione di tutte le donne e ragazze</i>	<i>Promozione di iniziative culturali e di sostegno operativo e concreto della donna, in particolare se sola o in condizioni di difficoltà lavorativa e familiare. Supporto e sostegno alle attività degli enti aderenti che si occupano di ragazze madri o di donne che hanno subito violenza.</i>
	<i>Garantire la disponibilità e la gestione sostenibile di acqua e servizi igienici per tutti</i>	<i>Gruppi di acquisto sostenibili con particolare attenzione all'uso delle materie prime. Sensibilizzazione sui temi della sostenibilità, anche attraverso le convenzioni quadro di fornitura ADOA. I criteri per la scelta dei partner commerciali dipendono anche da criteri che riguardano la corretta gestione della risorsa</i>
	<i>Garantire l'accesso all'energia a prezzo accessibile, affidabile, sostenibile e moderna per tutti</i>	<i>Gruppi di acquisto sostenibili con particolare attenzione all'uso delle materie prime. Sensibilizzazione sui temi della sostenibilità, anche attraverso le convenzioni quadro di fornitura ADOA. I criteri per la scelta dei partner commerciali dipendono anche da criteri che riguardano la corretta gestione della risorsa</i>
	<i>Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena occupazione e il lavoro dignitoso per tutti</i>	<i>Sia in termini formativi che in termini di continuo coinvolgimento del management, ADOA propone un modello di crescita sostenibile e attento all'etica nell'impresa, in particolare con riferimento alla cura del capitale umano. (ad esempio, mediante l'accordo quadro di Welfare Aziendale con UBI BIANCA per gli Enti aderenti)</i>

	Obiettivo	Azione dell'ente
 <p>10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE</p>	Ridurre le disuguaglianze all'interno dei e fra i Paesi	Ogni attività di ADOA è volta a promuovere le iniziative degli Enti che si occupano di ridurre le disuguaglianze sul proprio territorio.
 <p>11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</p>	Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili	ADOA ha promosso e supportato diversi progetti di co-housing degli Enti aderenti.
 <p>12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI</p>	Garantire modelli di consumo e produzione sostenibili	ADOA promuove sistematicamente gruppi di acquisto che consentono agli Enti aderenti processi di approvvigionamento non solo più efficienti, ma anche più consapevoli ed attenti.
 <p>16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE</p>	Promuovere società pacifiche e inclusive orientate allo sviluppo sostenibile, garantire a tutti l'accesso alla giustizia e costruire istituzioni efficaci, responsabili e inclusive a tutti i livelli	ADOA ha promosso diverse iniziative per la realizzazione e la sensibilizzazione su questi temi. In particolare, con riferimento all'accesso alla giustizia essa ha sottoscritto un accordo quadro con l'Ordine degli Avvocati di Verona che consentirà le udienze da remoto di persone non autosufficienti o fragili, non deambulanti. L'iniziativa più recente in termini di sensibilizzazione verso la costruzione di istituzioni efficaci e responsabili e inclusive è il Convegno "Verona Assisi 2020, custodi dell'umano protagonisti del cambiamento" e tutti i congressi celebrati da ADOA a beneficio sia degli enti associati che della cittadinanza
 <p>17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI</p>	Rafforzare le modalità di attuazione e rilanciare il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile	ADOA si pone come network di riferimento, anche a livello extra-diocesano, per sviluppare percorsi di partenariato globale, innanzitutto con altre analoghe reti che nasceranno, al fine di irrobustire esempi concreti e testimonianze che lavorare e ottenere risultati per uno sviluppo sostenibile è possibile

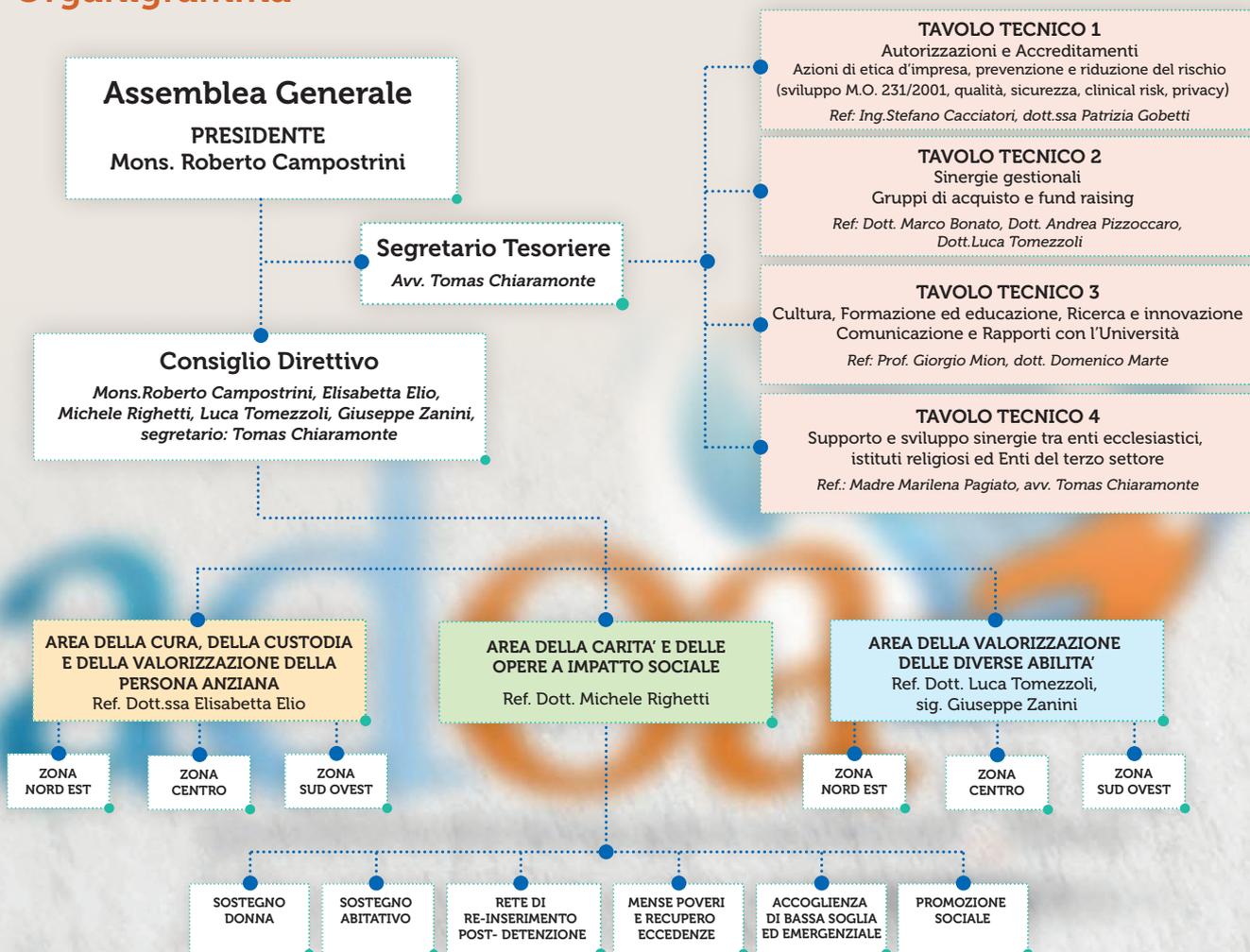


Governance ed organizzazione

Gli associati Adoa:

1. Diocesi di Verona
2. Associazione "La nostra casa - Onlus" di Peschiera del Garda
3. Associazione Società di San Vincenzo de Paoli
4. Banco Alimentare del Veneto
5. Casa di Accoglienza Il Samaritano - Caritas Verona
6. Casa Generalizia del Pio Istituto delle Piccole Suore della Sacra Famiglia
7. Congregazione dei Poveri Servi della Divina Provvidenza: "Casa Buoni Fanciulli" Istituto San Giovanni Calabria di Verona, "Ospedale Sacro Cuore" - San Giovanni Calabria; "Casa Fr. Francesco Perez" - "Casa del Clero" - "Casa Fr. Francesco Nogarè"
8. Congregazione Piccole figlie di San Giuseppe
9. Congregazione Suore della Compagnia di Maria (compreso Istituto Fortunata Gresner)
10. Famiglia Canossiana Nuova Primavera - Verona
11. Fondazione "Corte Palazzo - Onlus" di Peschiera del Garda
12. Fondazione "Villa Serena" di Bardolino
13. Fondazione Baldo Ippolita di Ronco all'Adige
14. Fondazione Casa di Riposo Carriolo di Castagnaro
15. Fondazione Casa di Riposo San Giuseppe Onlus di San Martino Buon Albergo
16. Fondazione di partecipazione FEVOSS Santa Toscana
17. Fondazione Gobetti di San Pietro di Morubio
18. Fondazione Marangoni - Colognola ai Colli
19. Fondazione Mons. Tovini di Verona
20. Fondazione Opera Pia Santa Teresa di Cogollo di Tregnago
21. Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus - S. Giovanni Lupatoto e sedi varie
22. Piccola Fraternità della Lessinia
23. Piccola Fraternità della Valpantena
24. Piccola Fraternità di Bovolone
25. Piccola Fraternità di Dossobuono
26. Piccola Fraternità di Isola della Scala
27. Piccola Fraternità di Monteforte
28. Piccola Fraternità di S. Zenetto
29. Piccola Fraternità di Porto di Legnago
30. Promozioni ed Enti della Caritas Diocesana
31. Associazione Banco Alimentare del Veneto
32. ACLI Verona
33. Cooperativa Sociale Farsi Prossimo
34. Cooperativa Sociale I Piosi
35. Casa Bresciani della Fondazione Opera San Camillo
36. Congregazione Poverette Casa Nazareth

Organigramma

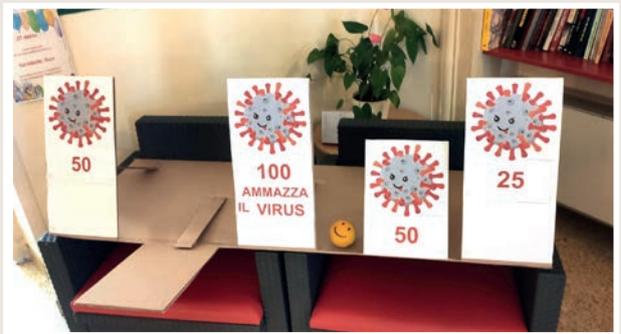


Sistema di gestione dei rischi e certificazioni

Non avendo dipendenti e una struttura operativa, ADOA non necessita di sistemi di gestione dei rischi. ADOA esercita però un'attività indiretta verso gli Enti associati per aggiornamenti e adempimenti per quanto riguarda le misure per il contenimento del contagio da Covid-19, il Dlgs 231/2001, il GDPR 2016/679, il T.U.81/2008 e la Legge Gelli-Bianco. Ciò viene fatto attraverso aggiornamenti continui ed

incontri di confronto sui diversi temi, oltre che rispondendo direttamente a richieste di individuazione del professionista da incaricare, anche attraverso la collaborazione tra Enti associati per lo svolgimento di attività di verifica o consulenza specifica.

Uno degli scopi di ADOA è anche quello di alzare il livello e la qualità della consulenza specifica, stimolando le competenze interne e la valorizzazione delle risorse, anche umane, interne alla rete.



ONLINE 2 GIUGNO 2019

Bilancio sociale e terzo settore: da obbligo di legge a opportunità

La coop sociale I Piosì conclude progetto pilota: il ruolo di Università e ADOA

«Potremmo sintetizzare i nostri "perché" del bilancio sociale in cinque punti sociali, che emergono chiaramente nel documento: «affermare il presidente dei Piosì, Franca Pedrini, e il direttore Luigi Martini – come sempre dal mondo sotto le dita della mano che versa nel lago della cooperazione stessa. Perché al di là dell'obbligo recentemente imposto dalla normativa di settore, questo percorso ha dimostrato come il bilancio sociale sia uno strumento di social accountability, di trasparenza e di comunicazione e rendicontazione del proprio comportamento, risultato sociale, responsabilità e grado di perseguimento di una missione, ma soprattutto un percorso di auto-consapevolezza».

Come ha avuto modo di ribadire Sara Bazzani durante l'evento, «con rendere conto delle proprie azioni agli altri, pre-simpongo prima un reddito in conto, un governo diretto come cooperativa, un padrone consapevole di tutti quei beni relazionali, etici, valori immateriali e intangibili che circolano in un ente del Terzo settore e che ne costituiscono la vera ricchezza e punto di forza, a punto per

madamente si supporta al proprio interno, conclude, «valere il proprio operato e magari si progetta i passi futuri: sempre nell'ottica di un miglioramento continuo, socialmente responsabile e sostenuto di un "fare impresa sociale"».

È un'azione che intravede percorre questa strada? Risponde per ADOA il segretario generale Tommaso Chiaromonte: «La riforma del Terzo settore ci pone nell'obbligo previsto fatto di redigere i nostri bilanci sociali. Considerati i conti dell'azienda se attiene singolarmente e la qualità del "percorso di senso" oltre che tecnico, che può essere realizzato nell'arco della costruzione di studio e ricerca singolare con l'aspetto venoso, il direttore ha ritenuto opportuno intraprendere due nuovi fronti altrettanto importanti ADOA e il Dipartimento di Economia aziendale dell'Università degli Studi di Verona. Abbiamo redatto, pertanto, un protocollo di intesa che ci permetterà di lavorare, redigere e redigere i nostri bilanci sociali con uno schema che consenta una immediata e puntuale comparazione di quanto e come le nostre real-



Analisi di materialità

Metodologia adottata per la materialità

L'attività di ADOA 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, ADOA 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 Gobetti 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 dei membri di ADOA 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 1 (irrilevante) a 5 (molto rilevante).

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

Stakeholder	Numero risposte ricevute
Membri del Consiglio Direttivo	5
Presidente, consigliere di amministrazione o direttore di uno degli enti aderenti ad ADOA	41
Lavoratore dipendente o volontario di uno degli enti aderenti ad ADOA	25
Altro (utente di servizi, fornitore, ecc.)	12
Totale	83

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



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

1. Individuazione dei temi di rendicontazione mediante un brainstorming a cui hanno partecipato alcuni responsabili di enti associati ad ADOA.
2. Confrontarsi per trovare modi concreti per promuovere i valori cristiani nel lavoro e nella società
3. Creare percorsi comuni per condividere buone prassi, realizzare progetti condivisi ed innovativi
4. Migliorare la reputazione degli Enti Associati facendoli conoscere di più
5. Contribuire ad approfondire le questioni salienti legate alla vita degli Enti che operano nel medesimo territorio diocesano
6. Difendere i diritti e promuovere la rappresentanza pubblica degli Enti associati
7. Supportare gli enti nell'aggiornamento normativo e nella soluzione di problemi
8. Svolgere insieme formazione di qualità a lavoratori e volontari
9. Aiutare a superare momenti di tensione tra gli enti associati

La matrice di materialità è stata, quindi, usata – unitamente alla mappa dell'impatto – per vagliare gli indicatori più idonei a descrivere l'impatto di ADOA 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 ADOA nonché il tipo di impatto su di essi generato dall'attività dell'ente.

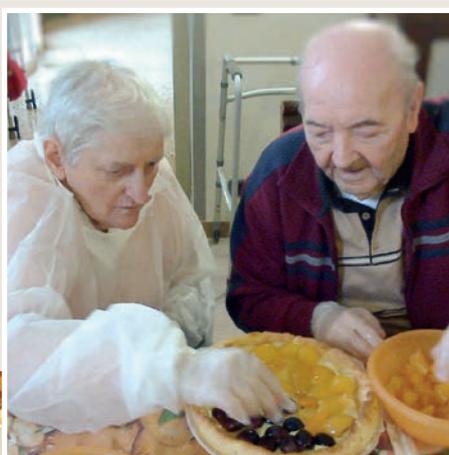


Analisi dell'impatto

	Capitale economico	Capitale umano	Capitale relazionale	Capitale ambientale	Capitale spirituale
Enti associati	Risparmi derivanti dai gruppi di acquisto - Economie di conoscenza (vantaggi derivanti dalla condivisione di competenze e good practices)	Potenziamento delle competenze del personale mediante formazione condivisa su aspetti normativi e gestionali. Ampliamento delle competenze mediante condivisione tra enti	Sviluppo di relazioni virtuose tra enti - Aumento del capitale fiduciario e reputazionale verso l'esterno - Avvio di collaborazioni operative tra enti	Impatti ambientali positivi derivanti da scelte condivise di acquisto responsabile	Percorsi condivisi di riflessione sul carisma - potenziamento della motivazione mediante la realizzazione di momenti spirituali condivisi

	Capitale economico	Capitale umano	Capitale relazionale	Capitale ambientale	Capitale spirituale
Membri del Consiglio Direttivo	<i>Gratuità nello svolgimento degli incarichi</i>	<i>Competenze acquisite nel confronto costante all'interno del Consiglio - Supporto motivazionale e concreto nella gestione di problematiche ed evoluzioni</i>	<i>Relazioni positive generate dalla collaborazione costante e dalla condivisione di responsabilità di rappresentanza</i>		<i>Coltivazione del proprio capitale spirituale mediante realizzazione di percorsi condivisi di riflessione sulla mission di ADOA</i>
Fornitori/Consulenti	<i>Sviluppo di relazioni commerciali ampie e durevoli mediante i gruppi di acquisto di beni e servizi</i>	<i>Acquisizione reciproca di competenze sul tema Terzo Settore e Assistenza sociale</i>	<i>Sviluppo della qualità della filiera mediante la condivisione di elementi non-economici delle scelte di fornitura</i>	<i>Contaminazione culturale reciproca verso una maggiore attenzione all'ambiente attraverso richieste ecologicamente responsabili</i>	<i>Condivisione di elementi ispirati al carisma nella composizione dei servizi</i>
Enti pubblici	<i>Risparmio ed ottimizzazione nell'allocazione di risorse pubbliche</i>		<i>Creazione di sinergie positive nella coprogrammazione e co-progettazione</i> <i>Apprendimento e diffusione di buone pratiche, raccolte in vari momenti quali quelli di periodico accredita-mento/autorizzazione</i>		
Diocesi di Verona	<i>Supporto nella gestione economica e patrimoniale di enti a movente ideale</i>	<i>Potenziamento delle competenze del personale a servizio degli enti facenti capo alla Diocesi</i>	<i>Stimolo costante alla collaborazione e al coordinamento tra enti cristianamente ispirati - Contributo alla concretizzazione del ruolo sociale della Chiesa</i>		<i>Elaborazione di percorsi di conservazione e rigenerazione dei carismi fondativi degli enti - Condivisione di momenti di riflessione spirituale</i>
Volontari	<i>Sviluppo della gratuità</i>	<i>Acquisizione di soft skills e di abilità nella gestione di attività sociali, culturali e formative</i>	<i>Sviluppo di competenze condivise mediante la partecipazione alle attività sociali</i>		<i>Percorsi condivisi di riflessione sul carisma - Organizzazione di momenti spirituali condivisi</i>
Enti formativi/Università	<i>Sviluppo durevole di attività di terza missione – finanziamento delle attività di ricerca</i>	<i>Generazione di opportunità di approfondimento e studio del Terzo Settore per l'Università</i>			<i>Ricerca sui temi della relazione tra carismi religiosi ed attività imprenditoriali</i>
Associazioni di categoria ed altri partner (diversi da enti terzo settore)	<i>Efficientamento economico derivante da iniziative di co-progettazione e collaborazione</i>		<i>Contribuzione positiva in termini relazionali dovuta alla co-gestione di iniziative e percorsi</i>		
Comunità di riferimento	<i>Impatti economici positivi derivanti dal coordinamento delle attività di cura della fragilità svolte dagli enti associati</i>		<i>Creazione di occasioni di confronto che facilitino la replicabilità di best practices su più territori</i>		<i>Narrazione diffusa di esperienze di concretizzazione dei principi cristiani - Supporto alla conservazione di carismi che hanno contribuito alla formazione di cultura locale</i>

	Capitale economico	Capitale umano	Capitale relazionale	Capitale ambientale	Capitale spirituale
Altri enti del terzo settore	<i>Impatti economici positivi derivanti dalla collaborazione nell'innovazione dei servizi svolti</i>	<i>Condivisione di competenze e prassi innovative</i>	<i>Supporto alla creazione di relazioni virtuose tra enti</i>		
Erogatori Istituzionali	<i>Coordinamento tra gli enti al fine di un utilizzo efficiente e in rete dei contributi erogati</i>	<i>Trasferimento reciproco di competenze sulla costruzione e analisi di progetti in rete</i>	<i>Supporto alla creazione di relazioni stabili ed efficienti anche con enti minori</i>		
Lavoratori degli enti associati	<i>Sviluppo di progetti di welfare aziendale condivisi tra gli enti</i>	<i>Promozione delle competenze mediante la partecipazione a percorsi di formazione su temi gestionali e di riflessione etica</i>			<i>Promozione di momenti di riflessione sui carismi degli enti con obiettivi di impatto motivazionale sul personale degli stessi</i>



Indicatori di capitale economico

L'impatto di ADOA in termini di capitale economico è difficilmente apprezzabile dai dati di bilancio, atteso che – nel facilitare sinergie tra gli enti – i principali riflessi di natura economica si possono cogliere in termini di benefici goduti dagli enti associati. Tali benefici sono espressi di seguito soprattutto mediante l'utilizzo di indicatori proxy.

In primo luogo, l'impatto è espresso dal numero di gruppi di acquisto attivati, che consentono agli enti associati di godere, da un lato, di migliori condizioni di mercato nell'approvvigionamento dei fattori produttivi e, dall'altro lato, di vantaggi indiretti quali una più approfondita analisi delle condizioni di mercato, un continuo confronto con altri enti sulla qualità dei fattori acquisiti, ecc.

Numero di gruppi di acquisto attivi

	2020	2019	Δ
Numero di gruppi di acquisto attivati	39	34	+ 14,71%

I gruppi di acquisto attivati sono i seguenti:

1. Sistemi di prevenzione del rischio, 231, privacy, HACCP, 81/2008, ISO.
2. Mobilità e gestione automezzi anche attrezzati.
3. Energetici (compreso broker)
4. Assicurativi (compreso broker)
5. Arredi e letti automatici
6. Impianti elettrici (individuate alcune ditte di fiducia da invitare e supporto alla procedura di selezione)
7. Impianti termoidraulici e gruppo caldaie con terzo responsabile (individuate alcune ditte di fiducia da invitare e supporto alla procedura di selezione)
8. Attrezzatura e DPI per la sicurezza dei luoghi di lavoro
9. Macchine distributrici automatiche di caffè e merendine
10. Macchine per colazioni e addensanti
11. Igiene ambientale compreso di noleggio carrelli e attrezzature.
12. Traffico dati, centralino virtuale e telefonia, compreso di apparecchi telefonici
13. Presidi monouso (compreso di sistemi per l'igiene personale)
14. Alimentari e servizi di ristorazione
15. Servizi bancari
16. Servizi di welfare aziendale e politiche di sviluppo della risorsa umana
17. Relazione energetica degli immobili
18. Relazione antisismica degli immobili
19. Party service (coperto sanificato e insacchettato per sagre o feste, lavaggio piatti e fornitura degli stessi, oltre che del tovagliato e posateria)
20. Digitalizzazione dei documenti
21. Tutore per la persona disabile o non autosufficienti.
22. Divise per il lavoro
23. Cancelleria.
24. Attrezzature e progettazione spazi di cucina e ristorativi e consulenza dietetica, menù, igienico sanitaria di cucina.
25. Monitoraggio legionella, HACCP ecc.
26. Formazione, sia obbligatoria che dei quadri intermedi che di alta managerialità.
27. Consulenza buste paga e consulenza del lavoro.
28. Noleggio macchine fotocopiatrici, scanner e fax.
29. Cartella sanitaria informatizzata, software contabilità e gestione personale.
30. Autorizzazioni e accreditamento socio assistenziali.
31. Lavanderia interna e piana.
32. Attrezzatura e noleggio di attrezzature per l'igiene ambientale.
33. Attrezzatura e noleggio per l'antidecubito.
34. Attrezzatura e manutenzione della attrezzatura per il sollevamento degli ospiti.

La modalità di selezione del fornitore prevede di seguire una procedura trasparente e partecipativa che prevede diverse fasi progressive:

- Segnalazione di interesse da parte di Ente Aderente ADOA.
- Sondaggio sull'interesse di altri enti aderenti e acquisizione del coinvolgimento.
- Formazione della commissione di gara.
- Verifica diretta della qualità del servizio offerto a campione.
- Invito di più fornitori.
- Selezione e analisi dei risultati della selezione.
- Valutazione delle offerte e trattativa.
- Sottoscrizione convenzione ADOA che fer-

mi le condizioni per gli Enti ADOA che volessero aderire.

- Contratto del singolo Ente con il fornitore sub convenzione quadro ADOA.

Tutte le fasi sono aperte agli enti partecipanti ma con obbligo di riservatezza e di non procedere con trattative private parallele, tale comportamento potrebbe causare l'esclusione dell'Ente dall'Associazione.

In termini monetari, l'impatto sul capitale economico delle attività di ADOA può essere apprezzato – seppure per difetto – da indicatori proxy che misurano il volume delle economie generate da progetti di collaborazione interni alla rete.

Volume di economie all'interno del circuito ADOA

	2020	2019	Δ
Volume di economie all'interno del circuito ADOA	487.000 €	471.000 €	+ 3,40 %

Questo indicatore è costruito sulla base dei valori del progetto "UPGRADE ADOA RISTÒ"

A seguito di un percorso di monitoraggio delle capacità produttive, di distribuzione territoriale e di tecnologia disponibile dei servizi ristorativi degli enti aderenti si è attivato un processo di incontri periodici tra referenti di cucina e coordinatori logistici. Attraverso la collaborazione tra cucine delle strutture de-

gli Enti aderenti, si sono strutturati servizi in grado di rispondere alle esigenze interne ed esterne degli enti e dei territori.

Gruppi di acquisto, confronto tra menù e ricettari, linea caldo, linea freddo, cottura sottovuoto, pasti a domicilio e servizio di lavaggio piatti stoviglie e coperti per sagre paesane ed eventi comunitari...ora si può!

VERONA | 6 GENNAIO 2019
fedele



Il servizio alle persone sta nel Dna dell'Adoa

Punto di riferimento per numerosi enti del terzo settore

“Cultura e sinergie a servizio della persona”: questo era il titolo del convegno tenutosi in Gran Guardia a Verona, il 13 ottobre del 2013, quando gli enti aderenti ad Adoa vollero che l'associazione fosse presentata alla cittadinanza. Nasceva nel dicembre del 2000 come coordinamento tra case di riposo promananti da diocesi, parrocchie e istituti religiosi, ma le richieste di aiuto concentrate in particolar modo nel biennio 2010-2012 avevano portato l'Associazione diocesana delle opere assistenziali a rinnovarsi, aprendosi agli enti che svolgono il proprio servizio a beneficio dei diversamente abili e dei poveri. Dal

2018 Adoa facilita le sinergie anche tra istituti religiosi, fondazioni e associazioni del terzo settore operanti sul territorio della diocesi di Verona.

Alcune delle innumerevoli iniziative messe in atto in questi otto anni di mandato del direttivo presieduto prima dal compianto

mons. Giampietro Fasani e ora da mons. Roberto Camprostrini, si sono concentrate in particolare sul dare risposte professionali a bisogni urgenti degli enti che si rivolgevano ai parroci, alla diocesi o agli enti più grandi del terzo settore veronese per un aiuto concreto. Altre azioni, in particolare

di carattere culturale, hanno cercato di riportare al centro dell'attenzione della collettività il grande patrimonio di umanità e sensibilità che la cura amorevole della persona in stato di bisogno è capace di infondere nella nostra società.

Partendo dai valori cristiani generativi delle prime re-

altà che in Europa si sono impegnate per i più bisognosi – come gli ospedali e le opere pie – Adoa cerca un confronto continuo che aiuti a reinterpretare metodi e prassi di cura per valorizzare la persona, mantenendo il carisma anche nel mondo di oggi, con competenza e professionalità.

Sono quattro le parole chiave della proposta: i colori: come faro delle scie anche in ambito economico e sociale, affinché il nostro operare sia rispettoso dei valori che professiamo e del lavoro che insostituibile condizione affinché ogni persona possa dichiarare pieno titolo cittadino collaborazione come irrinunciabile modalità operativa. Collaborare è lavorare insieme per valorizzare la crescita comune di tutti. La solidarietà come necessaria condizione di sviluppo e di progresso. Se solidarietà, dimenticando degli ultimi, un sistema può anche crescere ma non può dirsi progressivo né giusto.

Analisi dell'impatto

Volume delle economie generate dai servizi prestati tra enti ADOA mediante banca del tempo e delle competenze

	2020
Volume di economie generate dalla banca del tempo e delle competenze	83.520 €

Questo indicatore esprime il risparmio medio in aggiornamenti ed approfondimenti tecnici grazie ad ADOA rispetto al mercato e comprende la stima delle seguenti competenze professionali: competenze giuridiche, fiscali ed amministrative, formazione continua e progettazione sociale.

L'indicatore è ottenuto stimando il numero di ore di lavoro gratuitamente prestato all'interno della rete e valorizzandole al costo di sostituzione.



Indicatori di capitale umano

In merito al capitale umano, ADOA non ha dipendenti propri, ma agisce creando le condizioni affinché le persone che lavorano negli enti associati possano potenziare le proprie competenze e, indirettamente, arricchire il patrimonio intellettuale degli enti associati.

A tale riguardo, il primo indicatore utile riguarda la formazione erogata direttamente (espressa in ore) a favore di personale degli enti aderenti, su tematiche quali la riforma del Terzo Settore che ha molto impegnato gli enti soggetti alla revisione del proprio statuto. Da questo indicatore sono esclusi, invece, gli interventi formativi acquistati dagli enti ADOA grazie a gruppi di acquisto.

Ore di formazione erogate "in ambiente ADOA" dagli Enti e per gli Enti

	2020	2019	Δ
Ore di formazione erogate "in ambiente ADOA" dagli Enti e per gli Enti	752	1096	-31,39%

Il trend dell'indicatore va letto alla luce della situazione emergenziale del 2020, che ha limitato – per molti mesi – la possibilità di organizzare e fruire di iniziative di formazione. Tuttavia, proprio durante le diverse fasi critiche della pandemia da Covid-19, si sono ulteriormente sviluppate iniziative di affiancamento e

mutuo aiuto da parte degli enti ADOA a servizio degli altri associati.

In merito, l'indicatore relativo alle ore dedicate in banca del tempo e delle competenze da enti ADOA a servizio di altri associati va letto come un proxy del reciproco arricchimento

Analisi dell'impatto

Ore dedicate in Banca del Tempo e delle Competenze ad Enti ADOA

	2020	2019	Δ
Ore dedicate in Banca del Tempo e delle Competenze	2.142	1.530	+40%

Il dato quantitativo esprime proprio il potenziamento di questa forma di sviluppo delle competenze, più flessibile rispetto ai percorsi di formazione e, per questo, adatto a situazione di grave emergenza come quelle vissute nel corso del 2020.

L'impatto di ADOA si esprime anche grazie alle attività sviluppate grazie all'accordo quadro con il Dipartimento di Economia Aziendale dell'Università di Verona, nell'ambito del quale sono istituiti due corsi di formazione – il corso

di perfezionamento ed aggiornamento professionale in Etica d'Impresa "Giorgio Zanotto" ed il corso di aggiornamento professionale in Management dei sistemi per i servizi sociali e socio-sanitari – nel cui comitato scientifico siedono rappresentanti di enti ADOA. ADOA, incentivando l'iscrizione di dipendenti e componenti dei CdA degli enti associati, ha inteso promuovere la formazione di terzo livello per i propri enti, per un progressivo sviluppo delle competenze manageriali, di accountability e, non ultimo, etiche degli enti.



Totale ore di formazione di livello accademico erogata

	2020	2019	Δ
Totale ore di formazione di livello accademico erogata a personale dipendente degli enti associati ADOA (limitatamente a corsi di cui ADOA è partner)	1302	858	+51,75%

L'indicatore – riferito agli anni accademici – è in crescita, in quanto – nonostante l'emergenza pan-demica – la didattica è stata comunque erogata in modalità blended ovvero totalmente a distanza.

L'impatto di ADOA sul capitale umano degli

enti associati si coglie, infine, grazie alla misurazione delle interazioni avvenute nei diversi gruppi tematici, tese alla risoluzione di problematiche gestionali, affrontate grazie alla condivisione di buone prassi ed alla circolazione di informazioni.

Interazioni promosse tra Enti

	2020	2019	Δ
Interazioni promosse tra Enti in Area Anziani	104	3	+ 3366,67%
Interazioni promosse tra Enti di Area diversa abilità e disagio psichico	156	21	+ 642,86%
Interazioni promosse tra Enti di Area Opere di carità	12	7	+ 71,43%

L'indicatore è stato calcolato come stima delle interazioni avvenute prevalentemente mediante mezzi di comunicazione informali veloci, quali mail e gruppi WhatsApp, nonché mediante video call periodiche.

L'enorme aumento delle interazioni registrato nel 2020 è dovuto, da un lato, all'eccezionalità della situazione pandemica che ha gene-

rato problematiche di gestione del rischio del tutto nuove e, dall'altro, dalla formalizzazione – mediante mezzi telematici – di interazioni che in precedenza potevano essere svolte di persona, in occasioni anche non formali.

Indicatori di capitale relazionale

Per quanto attiene al capitale relazionale, ADOA agisce ad intra come "hub di facilitazione di sinergie" e ad extra come "hub tecnico/culturale" che, da un lato, favorisce relazioni proficue tra gli enti associati e diversi stakeholder esterni (tra cui istituzioni, opinione pubblica, ecc.) e, dall'altro, sviluppa iniziative aperte al pubblico finalizzate a promuovere la cultura del bene comune e della cura delle fragilità, nello spirito proprio della Dottrina Sociale della Chiesa. Tale attività si svolge sia mediante l'organizzazione di eventi in presenza (ovviamente rallentati nel corso del 2020) sia grazie all'utilizzo di mezzi di stampa, sito internet e social network.

Per misurare – seppur per difetto – tale funzione di disseminazione culturale, sono utili alcuni indicatori di accesso alle forme di comunicazione promosse da ADOA

Indicatori di interazione con il pubblico

	2020	2019	Δ
Numero di persone partecipanti ad eventi culturali	780	340	129,41%
Numero di uscite sui media locali/nazionali	9	14	-35,71%
Numero di followers su Facebook	492		
Copertura post su Facebook	177 (media giornaliera)		
Picco giornaliero copertura post su Facebook	1524		
Utenti singoli del sito Internet	2120	1960	+8,16%

Nonostante le note restrizioni che dalla fine di febbraio 2020 hanno impedito lo svolgimento di eventi pubblici in presenza, l'indicatore relativo alle presenze ad eventi culturali ha subito un forte aumento legato allo svolgimento – l'11 gennaio 2020 – dell'evento "Verona Assisi

2020" presso l'auditorium della Gran Guardia di Verona, che ha visto una massiccia partecipazione (oltre 700 presenze).

Il dato relativo a Facebook non è disponibile per il 2019.

Analisi dell'impatto

L'attività di disseminazione culturale di ADOA si sostanzia anche nella partecipazione con testimonianze e contributi a convegni e seminari organizzati da terzi. Tra il 2019 ed il 2020, l'Associazione Diocesana delle Opere Assistenziali è stata invitata per presentare la propria attività e il proprio modello funzionale nel congresso nazionale degli economi diocesani dalla Conferenza Episcopale Italiana, dal CESEN (Centro Studi Enti Ecclesiastici dell'Università Cattolica) in un corso di perfezionamento per enti ecclesiastici e istituti religiosi, presso il congresso nazionale del CNEC (Consiglio Nazionale Economisti di comunità) e presso il congresso nazionale AnPAS (Associazione Nazionale di Pastorale della Salute) che si terrà il 12.10.2021 ad Assisi.

Un ulteriore ambito di impatto molto rilevante riguarda la dinamica delle relazioni collaborative tra enti associati e con altri stakeholder. A tale riguardo, ADOA sviluppa sia convenzioni con enti esterni a beneficio degli associati (Ordine degli assistenti sociali del Veneto, Ordine degli avvocati di Verona) sia relazioni tra enti esterni (distacco e comando personale, gestione condivisa mense e servizi generali, ecc.). Ancora, ADOA cura la progettazione ai fini di bandi per raccolta fondi, nonché partecipa a tavoli di coordinamento e rappresentanza istituzionale, operando un'azione di advocacy nei confronti degli enti e delle persone di cui si prendono cura.

Indicatori relativi alla costruzione di reti

	2020	2019	Δ
Progetti condivisi attivi	15	14	+ 7,14%
Partecipazioni a bandi per la raccolta fondi avviate	5	2	+ 150,00%
Partecipazione a tavoli di coordinamento e rappresentanza istituzionale	36	20	+ 80,00%

L'attività progettuale è molto aumentata nel 2020, anche a seguito dei numerosi bandi emanati da diversi grant e finalizzati al finanziamento delle azioni a supporto dell'emergenza Covid-19. Inoltre, si è molto rafforzata la partecipazione di ADOA su tavoli istituzionali, in particolare quelli di coordinamento territo-

riale dei servizi per anziani e disabili, a tutela degli enti associati nell'ambito delle complesse problematiche affrontate nel 2020 (contenimento degli effetti della pandemia, ristori economici per i periodi di chiusura dei centri diurni, ecc.).



Indicatori relativi alla rete di caregiving

	2020
Numero di persone che possono beneficiare delle attività di supporto al caregiving organizzate dalla rete ADOA sul territorio Diocesano	59689,6

L'indicatore è determinato moltiplicando il numero di utenti degli enti aderenti ad ADOA per la numerosità media famiglia italiana (dimensione media nucleo familiare - fonte annuario statistico ISTAT 2019).

Questo indicatore aiuta a comprendere a quante persone possono arrivare testimonianze concrete di "Cristianesimo adulto e sociale". Esso può essere considerato come una sottostima dell'effetto, atteso il potenziale impatto che il rafforzamento del caregiving ha per la coesione sociale, lo sviluppo economico territoriale e per la diffusione della cultura della cura.

Ancora, in merito a questa dimensione del capitale relazionale, è interessante la valutazione dei "numeri assoluti" della rete ADOA: 4.304, 4.805 e 25.952, rispettivamente il numero di lavoratori, di volontari e di utenti degli enti aderenti. Nonostante tali dati siano di tipo descrittivo, essi consentono di disegnare la vastità del perimetro della rete relazionale ADOA.



Indicatori di capitale ambientale

ADOA – non avendo una struttura produttiva propria – ha un impatto diretto sul capitale ambientale molto ridotto. Tuttavia, nella sua attività a servizio degli enti associati, ADOA ha avviato da tempo un'azione a supporto dell'efficientamento energetico, che si realizza mediante la produzione di un report mensile sul comportamento energetico per tutti gli enti che aderiscono all'iniziativa. Sia nel 2019 che nel 2020, i report mensili prodotti sono stati 96.

La dinamica del capitale spirituale

Il capitale spirituale non è misurabile... ma poiché rappresenta una priorità nella vita di ADOA, 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. Già nel suo disegno istituzionale, ADOA è una rete etica, costituita sulla base di un comune sentire etico e religioso degli enti e con l'obiettivo di mantenere vivo tale spirito fondativo, anche nella ricerca dell'eccellenza nell'erogazione dei servizi.



In concreto, l'impatto dell'azione di ADOA sulla dinamica del capitale spirituale si concretizza nelle seguenti attività:

- testimoniare la carità come concretizzazione del messaggio evangelico, nell'attenzione alle periferie esistenziali, riconoscendone la centralità per lo sviluppo sociale, economico e spirituale delle comunità;
- promuovere azioni culturali centrate sul pensiero sociale cristiano, applicato in particolare alla cura delle fragilità nei servizi socioassistenziali
- coltivare un ambiente relazionale solido, fondato sulla fiducia e sulla gratuità
- incoraggiare i singoli enti al continuo rinnovamento delle proprie attività dando continuità ai carismi originari, leggendo con gli occhi dei valori fondativi le emergenze contemporanee.

Dalla lettera dal titolo **"Strade di Adoa, passi possibili e risorse necessarie"**, lasciata in eredità da Don Giampietro Fasani, presidente di ADOA alla sua costituzione nel 2000, economo generale della CEI dal 2002 al 2012 e nuovamente presidente ADOA dal 2014 al 2018. *«In questi anni mi sono "innamorato" di ADOA e ci ho buttato un pò di testa e mi spiace se dovesse morire per asfissia perchè ho l'impressione che non sarebbe solo ADOA a morire a morire sarebbero tante realtà vitali della nostra chiesa ... che sono veri fiori all'occhiello... e hanno visto l'impegno, la disponibilità e la coraggiosa grinta di sacerdoti e laici che in esse hanno messo e trovato forze.»*

Il network ADOA sprona quindi a "intercettare in anticipo", "vedere a 360° tutti assieme", "interagire con la Diocesi anche su problematiche nuove", "servire le aperture al terzo settore", "aiutare gli istituti ad uscire dal proprio e sentirsi Chiesa Locale", "costruire un'economia delle relazioni.

Purtroppo spesso utilizziamo le relazioni solo come possibilità di incontro e talvolta anche come uno "sfruttamento delle conoscenze", ciò rende le nostre relazioni povere e giustamente guardate con preoccupazione..."



Conclusioni

Politiche di sviluppo futuro

ADOA avverte la continua tensione a rendere consapevoli gli enti associati della necessità di individuare le modalità più opportune affinché l'equilibrio tra MISSIONE E GESTIONE sia un'esperienza strutturale e tipica tra le opere sanitarie, socio-assistenziali e di cura della persona fragile, come esplicitamente sollevato – negli ultimi vent'anni – nei documenti della Santa Sede e dei massimi organismi di coordinamento degli istituti religiosi.

Per poter far sì che tale esperienza virtuosa di equilibrio tra MISSIONE E GESTIONE divenga l'ordinario anche in tempi di crisi, l'impegno futuro di ADOA è dare continuità ai suoi orientamenti di fondo, investendo su strumenti capaci nei fatti di:

1. Accompagnare le singole realtà cattoliche senza che le stesse perdano l'autonomia, spronandole con efficacia affinché non rimangano "schiazziate sul qui ed oggi" ma recuperino la forza della visione di un investimento autentico non solo sul loro futuro, ma su quello delle Comunità in cui svolgono la loro missione;
2. Permettere lo sviluppo di un sistema di monitoraggio e vigilanza su base diocesana (o di provincia, per gli istituti religiosi) che consenta l'armonia tra una gestione "corretta tecnicamente" e la loro "missione/carisma";
3. Consentire lo sviluppo di sinergie di primo, secondo e terzo livello che consentano di condividere le difficoltà, le speranze, le buone prassi e le forze specifiche, per un fine comune:
 - a. *Ove il Primo livello è rappresentato da Enti che si incontrano per compiere azioni comuni a livello territoriale (zona, diocesi, max provincia religiosa);*
 - b. *Ove il Secondo livello viene rappresentato da Organizzazioni sovra-territoriali ove gli Enti e gli Istituti siano rappresentati nelle loro istanze e aspettative, al fine di condividere la correttezza dei percorsi da intraprendere, affinché si possano rafforzare, partendo dalla dimensione diocesana, le dinamiche culturali, organizzative e della gestione dei rapporti con le pubbliche*

amministrazioni, i media, i fornitori e le relazioni con la società in senso lato;

- c. *Ove il Terzo livello sia incardinato nella CEI (o nei dicasteri pontifici competenti) per consentire una risintonizzazione bidirezionale dei sistemi di gestione con la missione, tale da provocare un effetto di contaminazione nella conoscenza, nella condivisione e nello sviluppo di sinergie, buone prassi, esigenze di approfondimento etico-morale emerse "sul campo", per un confronto continuo tra il centro e le periferie.*



ADOA, utilizzando la forma della **banca del tempo e delle professionalità**, chiede agli Enti che vi aderiscono di mettere a disposizione le proprie professionalità migliori per costituire tavoli tecnici permanenti che offrano supporto, specialmente agli enti meno strutturati, in tre ambiti:

1. **Giuridico e Tecnico.**
2. **Economico/gestionale.**
3. **Etico/Culturale e formativo.**

Il tutto in un rapporto di reciproco rispetto e di collaborazione tra enti diversi, ma aventi la medesima missione e, spesso, le medesime criticità. Le buone prassi di ciascun ente tendono così a divenire patrimonio condiviso di tutti e così la forza del singolo viene amplificata dalla rete di ADOA.

Tali realtà, nella storia, hanno saputo spesso esprimere la capacità di essere traino delle altre Organizzazioni non cattoliche impegnate nei servizi alla Persona ("sale della terra e luce del mondo") e l'impegno è che ciò possa continuare anche in futuro.

Il cambiamento verso un nuovo modo di affrontare le problematiche degli Enti Cattolici sarà tanto più efficace quanto più saprà originarsi da una **MATRICE TERRITORIALE**, facendo partire dalle Diocesi in prima istanza e dalle singole provincie ecclesiastiche/religiose in secondo luogo, esperienze di autentica e leale sinergia.

Da qui si potrà ripartire per sostenere culturalmente e coordinare un fenomeno di rilancio della significatività dei nostri enti su base territoriale, mettendosi al fianco delle strutture con una "equipe di esperti" laici e religiosi, i quali, competenti ed in sintonia con la mission degli enti stessi, **avranno il compito di accompagnare nel cammino di crescita** quanti in essi operano supportandoli nelle scelte di breve, ma soprattutto di medio e lungo periodo.

Dal consolidamento dell'esperienza DIOCESANA e/o a **MATRICE TERRITORIALE**, potrà quindi svilupparsi un ADOA di secondo livello (regionale o per provincie ecclesiastiche/religiose) la quale, proprio nell'esplicazione

delle tipiche funzioni di un organizzazione di secondo livello, potrà portare alla Conferenza Episcopale Nazionale o ai dicasteri pontifici competenti tale patrimonio di conoscenza reciproca, relazioni ed esperienze nel servizio agli Enti che si prendono cura della persona fragile.

Gli Organi di Vertice centrali, che hanno già da tempo il compito di vigilare e coordinare l'azione di enti che svolgono la propria attività in ambito sanitario, socio-assistenziale e caritatevole in genere, ma che vivono spesso la difficoltà dell'effettività di tale coordinamento e monitoraggio, potranno così rafforzare la conoscenza e la relazione attraverso la costruzione di reti territoriali tra Enti Ecclesiastici, Enti nati da Istituti Religiosi e/o Enti di diritto privato a matrice cattolica, soprattutto nel complesso mondo del Terzo Settore soggetto oggi più di ieri ad un veloce e radicale cambiamento.

Strumenti per l'invio di feedback

Per qualsiasi osservazione o richiesta di approfondimento, il lettore può contattare l'Associazione al seguente indirizzo mail: info@adoa.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

Sezione	Linee guida ML	GRI
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 404-1 Average hours of training per year per employee GRI 404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs
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 415-1 Political contributions
Indicatori di capitale ambientale	§ 6.7	
La dinamica del capitale spirituale		
Politiche per il miglioramento		
Strumenti di analisi dei feedback		GRI 102-53 Contact point for questions regarding the report
Tabella di raccordo GRI		GRI 102-55 GRI content index





Bilancio Etico Sociale



adoa 
associazione diocesana opere assistenziali - Verona

Piazza Vescovado, 7
Verona
Mail: info@adoa.it
www.adoa.it



**UNIVERSITÀ
di VERONA**
Dipartimento
di **ECONOMIA AZIENDALE**