



Bilancio Etico Sociale

2022



UNIVERSITÀ
di VERONA
Dipartimento
di ECONOMIA AZIENDALE



Corbiolo di Boscochiesanuova, Verona



PAG.	2 Lettera agli stakeholder
	3 Premessa metodologica
PAG.	4 SEZIONE IDENTITÀ
	4 Carta d'identità
	" Mission e valori
	5 Storia
	6 Attività svolta
	7 Strategie e politiche
	9 Governance ed organizzazione
	" Sistema di gestione dei rischi e certificazioni
	10 Attività di prevenzione e gestione emergenza sanitaria Covid-19
	11 Fatti rilevanti accaduti nell'anno
PAG	13 ANALISI DI MATERIALITÀ
	11 Metodologia adottata per la materialità
	14 Matrice di materialità
PAG	15 MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E ANALISI DI IMPATTO
	15 Mappa degli stakeholder e dell'impatto generato
	" Analisi dell'impatto
	17 Indicatori di capitale economico
	18 Indicatori di capitale umano
	20 Indicatori di capitale relazionale
	22 Indicatori di capitale ambientale
	23 La dinamica del capitale spirituale
PAG	24 CONCLUSIONI
	24 Politiche di sviluppo futuro
	" Strumenti per l'invio di feedback
	25 <i>Tabella di raccordo</i>

Lettera agli stakeholder

Un caro saluto a tutti con tanta simpatia e sincero affetto.

Attorno a noi è finalmente apparsa la Primavera, fioriera di vita nuova, di gioia e di speranza con i suoi meravigliosi colori e profumi. E noi, eccoci qui, a fare i conti con la vita di tutti i giorni, con le sue piccole e grandi preoccupazioni, ma anche con le sue soddisfazioni e con le gratificazioni. Ci sentiamo, finalmente, liberi di riappropriarci dei nostri momenti, delle relazioni usuali e delle quotidiane abitudini, dopo tante restrizioni e i molti divieti causati dalla triste pandemia che ha sconvolto il mondo intero. È il momento di ripartire: tutti insieme, con ancor più forza ed entusiasmo, aprendo gli occhi ed il cuore verso chi ci tende con semplicità e spontaneità la mano, per ricevere una carezza, uno sguardo e anche un grosso abbraccio.

Ora è il momento della ripresa sincera e concreta, che ci vede ricchi di entusiasmo e pieni di buona volontà. Si sa, le grandi imprese si realizzano a piccoli passi, ma con il cuore in mano, pronti a farlo battere forte forte pur di ritrovare sorrisi e volti da amare. La Piccola Fraternità Lessinia, piccola di nome, ma grande di fatto, continua il suo prezioso servizio attraverso gesti d'amore che portano a dare dignità ad ogni persona. Una incredibile struttura d'amore che, non solamente non si è fermata nel periodo della pandemia nel suo servizio giornaliero verso i nostri ospiti e le loro famiglie, ma addirittura ha rivolto lo sguardo oltre la Lessinia, al di là dei confini d'Italia, per aiutare ben quattro famiglie ucraine con bambini disabili. Proprio così. Quattro mamme (i papà, purtroppo, sono rimasti in patria a combattere) con le loro figlie bisognose di continue cure, sono state ospitate nella casa di nostra proprietà e aiutate in tutto, dalle cure mediche alla scuola, dai trasporti alle tessere telefoniche per comunicare con l'Ucraina. Questa è la nostra Piccola Fraternità, sempre pronta ad allungare una mano e stringerla forte, per prendersi cura di chi è in difficoltà, per prendersi cura dell'intera Comunità, riconoscendo che il bene comune è il miglior veicolo di crescita di ognuno e di tutti.



La Piccola Fraternità non è un'associazione o una ONG tra le altre, ma è una realtà che "esprime l'attenzione della Comunità Ecclesiale verso gli ultimi e in piena fedeltà alle linee pastorali della Chiesa locale, si adopera per il miglioramento della qualità della vita e delle relazioni umane dei fratelli in difficoltà, offrendo attraverso l'amicizia, la condivisione e l'amore, una concreta risposta ai loro bisogni". Così si esprime il nostro Statuto e così ci sforziamo di viverlo in concretezza e amore.

Presentando il Bilancio Sociale della nostra Piccola Fraternità Lessinia viene spontaneo pensare a tutte quelle persone che si adoperano con infinita generosità, ogni giorno, per essere vicini nella cura amorosa ai nostri ospiti.

*E qui, a questo punto, va sottolineato che il bene vissuto tutti i giorni dentro alle mura della Piccola Fraternità ha una ricaduta su tutti coloro che entrano dalla nostra porta e ne respirano il clima e godono della serenità diffusa, ma anche su tutto il territorio della Lessinia, coinvolgendo famiglie, volontari, associazioni e singoli cittadini, creando un altissimo clima educativo di solidarietà. **Grazie Piccola perchè ci sei!***

Sarebbe veramente bello che questo "bilancio sociale", di anno in anno, potesse diventare il volto della carità nella nostra meravigliosa Lessinia. Che fosse, cioè, capace di accogliere le molteplici espressioni di carità che sempre più emergono con fantasia e disponibilità.

Il 2022 è stato un anno intenso, come avrete modo di leggere nelle pagine che seguono: un anno segnato ancora una volta dalla pandemia, da nuovi inserimenti e da inevitabili dipartite.

Per l'ultimo anno, lo speriamo di tutto cuore, abbiamo sperimentato cambiamento di abitudini e modi di comportamento, distanziamento e rigorosa separazione a causa di un virus che non ci vuole lasciare definitivamente. Bravi, professionalmente ineccepibili e generosi i nostri Operatori, spesso lasciati soli, sempre a causa di regole e restrizioni.

La Primavera chiese al Mandorlo: "Parlami di Dio". E il Mandorlo fiori.

Don Giorgio Fainelli

Premessa metodologica

Questa edizione del bilancio etico-sociale della Piccola Fraternità Lessinia ONLUS conferma l'obiettivo di ampliare il dialogo con i diversi stakeholder, mettendo in luce valori, attività, performance ed impatto delle attività svolte nell'esercizio 2022.

Il bilancio etico-sociale costituisce per la Piccola Fraternità Lessinia ONLUS uno strumento di comunicazione interna ed esterna finalizzato al rafforzamento della fiducia reciproca. Inoltre, il presente bilancio etico-sociale è un primo esercizio volontario di rendicontazione sociale e consente, così, di anticipare gli obblighi normativi previsti dalla Riforma del Terzo Settore.

Il bilancio etico-sociale è frutto di un processo di coinvolgimento interno all'organizzazione e di engagement degli stakeholder (si veda, ad esempio, la sezione "analisi di materialità"). Il processo è stato svolto in parallelo ad altre realtà aderenti all'Associazione Diocesana Opere Assistenziali di Verona ed è stato coordinato dall'equipe di ricerca del Dipartimento di Economia Aziendale dell'Università di Verona. Il processo di redazione – ed il bilancio che ne scaturisce – si avvale del marchio "ethical social report", registrato da ADOA.

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

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

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

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

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

Carta di Identità

Nome dell'ente: Piccola Fraternità Lessinia onlus

Forma giuridica: Associazione con personalità giuridica

Configurazione fiscale: ONLUS

Indirizzo sede legale: Via Don A. Squaranti 20, Bosco Chiesanuova (VR)

Aree territoriali di operatività: Lessinia/Valpantena

Partnership istituzionali ed appartenenza a reti/gruppi: ADOA, UNEBA Veneto

Iscrizione ad albi, accreditamenti, ecc.: Registro persone giuridiche; Registro delle ONLUS; Accredito Regionale sia per il Centro Diurno che per la Comunità Alloggio; Certificazione UNI EN ISO 9001:2015; Certificazione UNI ISO 45001:2018

Mission e valori

La Piccola Fraternità Lessinia vuole esprimere l'attenzione della Comunità verso "gli ultimi", con esplicito riferimento alle indicazioni pastorali della Chiesa locale. Attraverso le proprie attività, ispirate dalla carità cristiana e dal mistero eucaristico, si adopera per il miglioramento della qualità della vita e delle relazioni umane dei fratelli in difficoltà e delle loro famiglie.

In particolare l'Associazione offre, in convenzione con l'Azienda ULSS 9 Scaligera, servizi di assistenza, accoglienza, educazione ed inserimento sociale a persone con disabilità e/o in stato di disagio sociale.

I valori

A fondamento del proprio operato la Piccola Fraternità Lessinia pone precisi riferimenti etici e valoriali, che orientano l'organizzazione dei servizi, delle attività e tutta l'azione socio-educativa svolta, a diverso titolo, dai Volontari e dall'equipe formata dalle varie figure professionali.

"Rispetto"

Il rispetto è l'elemento connotativo delle relazioni tra tutti gli attori legati all'Associazione: è una continua ricerca della reciproca accoglienza, del riconoscimento del mutuo servizio e del valore morale e culturale della società. Ogni soggetto che entra in contatto con la Piccola Fraternità Lessinia viene prima di tutto rispettato in quanto Persona, con il proprio bagaglio di valori ed esperienze vissute.

"Dialogo"

Il dialogo aperto e sincero è fondamentale per instaurare un "ponte", un legame con l'altro; in Piccola Fraternità Lessinia è condiviso l'impegno affinché il dialogo sia sempre accompagnato ad un atteggiamento di umiltà, ascolto e di sospen-

sione del giudizio, in modo che l'altro si possa sentire prima di tutto accettato ed accolto.

"Servizio"

Volontari ed operatori sono accomunati da uno spirito di servizio nei confronti delle persone deboli e bisognose. Il servizio alla Piccola Fraternità Lessinia diviene la via per prendere consapevolezza delle proprie risorse, delle proprie capacità, dei propri difetti e mancanze, così da stimolare ad una maggiore attenzione e sensibilità nei confronti dell'altro.

"Essere famiglia"

La Piccola Fraternità Lessinia intende essere come una grande famiglia, animata da sentimenti di fratellanza, fondata sulla comprensione e sulla valorizzazione delle peculiarità dei suoi membri. Il modello familiare richiama inoltre ciascuno ad una responsabilità personale non delegabile, non solo nei confronti delle persone accolte, ma anche di tutti i beni che l'Associazione possiede.

"Essere organizzazione"

La Piccola Fraternità Lessinia è un'organizzazione che ha precise responsabilità morali, educative, sociali, legali ed economiche. L'organizzazione trae la sua efficienza dalla definizione dei diversi ruoli e responsabilità, dal loro coordinamento pur nell'autonomia operativa, sempre nella esplicita condivisione dei valori di fondo.

"Educazione"

Le persone accolte alla Piccola Fraternità Lessinia non sono solamente accudite e assistite; a partire dal principio che il miglioramento è sempre perseguibile, operatori, educatori e volontari sono alla continua ricerca di strategie con cui potenziare le abilità di ciascuno, sul piano delle autonomie personali, delle relazioni con gli altri, delle attività occupazionali, al fine di promuovere la qualità di vita delle persone con disabilità e/o con disagio sociale e delle loro famiglie.

Storia

La Piccola Fraternità Lessinia è un'associazione senza scopo di lucro ispirata dalla carità cristiana che persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale nel campo dell'assistenza sociale e sociosanitaria a favore dei bisognosi ed emarginati, grazie all'attività di operatori e di un nutrito gruppo di volontari.

L'Associazione viene fondata nel 1987 sul modello di altre Piccole Fraternità operanti nella Diocesi di Verona, per rispondere, attraverso il volontariato, ai bisogni delle persone disabili nella Lessinia centrale. Inizialmente viene aperto il Centro Diurno Educativo Occupazionale, che consente di accogliere gli ospiti durante le ore diurne. Fin da subito la risposta delle persone del territorio è numerosa, con la presenza costante di volontari che si affiancano agli operatori ed educatori nelle varie attività. In seguito si provvede all'iscrizione all'Albo Regionale delle Associazioni di Volontariato e nel 1998 viene acquisita la denominazione di ONLUS.

L'opera quotidiana interessa un territorio molto vasto, che oggi comprende i Comuni di Bosco Chiesanuova, Cerro Veronese, Grezzana, Erbezzo, Velo, Roverè Veronese: per questo motivo, già dal principio l'associazione si dota di un pulmino, con cui garantire il trasporto giornaliero degli ospiti da e per le rispettive abitazioni.

La vicinanza ed il sostegno economico delle istituzioni del territorio come i Comuni, le parrocchie e le aziende sono di grande incoraggiamento nella prosecuzione del progetto iniziale.

Nel 1990 la Caritas assegna alla Piccola Fraternità Lessinia gli obiettivi di coscienza, che saranno presenti fino all'anno 2000.

Verso la fine degli anni '90 si amplia il servizio offerto, attraverso un laboratorio occupazionale rivolto a persone con problematiche fisiche, psichiche e/o alcool correlate.

Con l'aumento delle necessità del territorio e visti i crescenti standard richiesti dalla Regione Veneto, l'Assemblea dei soci approva la costruzione di una nuova sede proiettata nel futuro e comprensiva anche di spazi dedicati alla residenzialità.



I lavori di costruzione, iniziati nell'anno 2000, terminano nell'agosto del 2003. La nuova struttura permette l'accoglienza di un numero maggiore di ospiti, rispondendo così alle impellenti richieste del territorio: la capienza del Centro Diurno aumenta, arrivando ad un totale di 30 posti, ed inoltre si pongono le fondamenta di quella che diventerà la Comunità Alloggio, la cui apertura viene ufficializzata nel 2007 per un numero pari a 10 posti. A seguito dell'insorgenza di nuove situazioni di bisogno e di emergenza causate dall'epidemia da Covid-19 che ha interessato l'intera società, nel 2021 viene avviato un gruppo appartamento per n. 6 posti nell'appartamento per persone disabili adulte adiacente ai locali della comunità alloggio. Sempre nello stesso anno, veniva messa in vendita una casa singola con giardino di ampie dimensioni, adiacente all'attuale sede della Piccola Fraternità Lessinia. Valutata l'occasione l'assemblea dei soci ha decretato l'acquisto dell'immobile concretizzatosi a luglio dello stesso anno.

Un'associazione così ampia e con tante persone necessita di un'organizzazione ed un controllo costante e mirato di tutti i processi interni ed esterni.

A tal proposito, nel 2012, grazie all'aiuto di volontari esperti, la Piccola Fraternità Lessinia ottiene la certificazione UNI EN ISO 9001:2008. Tale certificazione innesca un processo di miglioramento di tutte le attività svolte, che consente di giungere nel 2018 all'ottenimento delle certificazioni UNI EN ISO 9001:2015 e UNI ISO 45001:2018 riguardanti la qualità e la sicurezza sul lavoro.

Attività svolta

I servizi erogati dalla Piccola Fraternità Lessinia racchiudono un insieme di azioni e prestazioni realizzate in coerenza con le finalità dell'ente e si basano su precisi riferimenti etici, valoriali, relazionali ed educativi. All'attività dei professionisti e del personale si affianca, ove possibile, l'opera dei volontari, che offrono il loro tempo e le loro abilità a servizio degli ospiti.

- Laboratorio occupazionale

Il laboratorio occupazionale persegue l'obiettivo di potenziare e rafforzare le capacità relazionali. L'utenza che vi partecipa ha modo di sviluppare e mantenere la concentrazione, la manualità, il rispetto dei tempi e le sequenze di lavoro; può inoltre apprendere competenze sull'uso dei materiali e degli strumenti di lavoro. Tra le attività svolte vi sono la realizzazione di manufatti in legno, la realizzazione di panchine e tavoli per l'arredo urbano, la creazione e realizzazione di bomboniere e oggettistica di Natale, le attività di assemblaggio per ditte esterne; la pulizia e assemblaggio dei lumini di cera, il riordino e pulizia degli ambienti, i lavori di giardinaggio.

- Attività con terapeuti esterni

Attraverso i Piani Educativi Individuali si organizzano dei laboratori con terapeuti esterni che permettono di potenziare le aree di intervento individuali attraverso attività quali la danza, il teatro, l'arte, la piscina, la pet therapy ed altre attività specifiche, volte al recupero della abilità psicofisiche.

- Fisioterapia individuale

Una volta alla settimana presso la struttura è presente un fisioterapista che, su richiesta degli ospiti, intraprende percorsi specifici di prevenzione e cura per favorire il benessere fisico.

- Gite/uscite/pellegrinaggi

L'iniziativa permette a ospiti e famiglie, volontari, personale dell'associazione di vivere momenti di condivisione e spensieratezza. Questi risultano preziosi per sviluppare una rete relazionale forte, nella quale l'individuo non si senta solo ma parte di una realtà ampia e solida.

- Formazione

Tramite uno specifico programma di formazione si permette a famiglie, collaboratori e volontari di mantenere vivi i valori etici, spirituali e culturali che caratterizzano la Piccola Fraternità Lessinia, compresa la formazione rispetto agli obblighi imposti dalla normativa riferita alla sicurezza sul luogo di lavoro (D. Lgs. 81/08 e s.m.i.) e a quanto richiesto in materia di primo soccorso e normativa antincendio. Per tutti gli addetti al servizio mensa viene svolta adeguata formazione in materia HACCP.



- Trasporto

Ogni giorno viene garantito da volontari e operatori il trasporto degli ospiti dalle proprie abitazioni alla struttura e viceversa con automezzi idonei a tale scopo. Per garantire sicurezza, affidabilità e comfort i mezzi vengono sottoposti a costanti controlli e manutenzioni.

- Mensa

Il servizio mensa viene fornito quotidianamente. L'attività ristorativa è svolta presso la struttura sotto la supervisione del responsabile del servizio mensa e HACCP; la preparazione dei pasti viene svolta da personale volontario adeguatamente formato ed informato. Al personale dipendente spetta la somministrazione dei pasti e l'assistenza agli ospiti. La sicurezza ed il controllo dei rischi durante la fase di preparazione, distribuzione e consumazione dei pasti sono garantite dal responsabile attraverso le procedure definite dall'introduzione del sistema di autocontrollo HACCP, ai sensi del D.lgs 193/01.

- Infermiere professionale

Nell'organico è presente un infermiere professionale. Si tratta di un servizio aggiuntivo rilevante dal punto di vista sanitario, in particolar modo rivolto agli ospiti della Comunità Alloggio.

- Altre attività

All'interno delle attività giornaliere sono inserite altre attività occupazionali finalizzate al miglioramento del benessere psichico, fisico e sociale, come ad esempio: attività di lettura, ortolab, karaoke, pittura, giochi ai tavoli, sport e risveglio muscolare, canto, musica, cura di sé (makeup), espressione della propria fede (preghiera del mattino, messa il venerdì pomeriggio), soggiorno estivo al mare.

- Riunioni d'equipe

Le riunioni d'equipe sono programmate mensilmente. Questi momenti permettono non solo di definire l'organizzazione e la programmazione delle attività e del servizio, ma anche uno scambio di osservazioni, aggiornamenti, informazioni e confronto in modo costruttivo circa eventuali criticità incontrate e possibilità di miglioramento.



- Lavori di pubblica utilità

Un ulteriore servizio offerto al territorio è lo svolgimento dei Lavori di Pubblica Utilità (per guida in stato di ebbrezza), e la Messa alla Prova per reati minori, grazie alla stipula di una convenzione con il Tribunale di Verona. Le persone vengono inserite all'interno delle varie attività che l'ente svolge. Inoltre, in accordo con l'Ufficio di Esecuzione Penale Esterna, le persone in stato di detenzione alternativa possono fare esperienza di volontariato, con risultati importanti dal punto di vista del recupero delle stesse.



Strategie e politiche

Uno tra gli obiettivi della Piccola Fraternità Lessinia, perseguito a partire dal 2012 e raggiunto nel 2019, è rappresentato dall'implementazione e consolidamento di un sistema integrato "qualità e sicurezza" per la gestione di un sistema aziendale diversamente valutabile rispetto ai normali concetti e processi espressi in un'azienda produttrice di beni o servizi.

Valutare quanto la Piccola Fraternità Lessinia "produce", come benessere per le persone che ospita o per il territorio, non è di immediata rilevazione o comprensione ma rappresenta un elemento fondamentale per individuare gli obiettivi a breve termine e per identificare le azioni di miglioramento da attuare. Pertanto, risulta necessario un attento, costante e preciso monitoraggio e controllo di tutte le fasi "produttive" delle attività che l'associazione, seppur di modeste dimensioni, svolge. Dall'organigramma aziendale si evince come la Piccola Fraternità Lessinia sia strutturata in aree apparentemente differenti che sono collegate tra loro per la migliore gestione dei processi atti a fornire sempre un servizio più attento ai bisogni degli ospiti e delle loro famiglie.

Il tutto parte da una attenta e dettagliata programmazione delle attività svolte, in linea con i bisogni degli ospiti e delle loro famiglie. Ciò avviene con la stesura periodica di un piano personalizzato (PEI) rivolto a ciascun ospite del centro diurno e della comunità alloggio. Elementi di fondamentale importanza sono la gestione e la programmazione degli aspetti medico/sanitari di ogni ospite, in particolare gli ospiti della comunità alloggio, che necessitano di costante monitoraggio e controllo delle condizioni di salute, attraverso competenze specifiche di tipo infermieristico e medico.



Sulla base dei bisogni degli ospiti e delle attività svolte vengono costantemente monitorate le necessità formative del personale e dei volontari, con la conseguente programmazione della specifica formazione.

La pianificazione degli aspetti economici richiede di individuare le esigenze finanziarie a breve e medio termine per rispondere, in termini di capitale economico, alle necessità sia quotidiane che di sviluppo dell'associazione, garantendo un'adeguata copertura finanziaria. Tutto il processo viene costantemente monitorato e controllato e, in caso di bisogno, corretto al fine del miglioramento del servizio proposto.

Inoltre, viene eseguita con periodicità la valutazione di tutti i processi "produttivi", attraverso specifici audit interni e check-list, avvalendosi di personale qualificato ed un ente di certificazione esterno.

Il tutto viene analizzato, valutato e validato dalla direzione che periodicamente esamina, attraverso determinati indicatori, il regolare flusso e svolgimento di tutte le attività e della qualità del servizio offerto.

Queste politiche e strategie, in particolare la programmazione, l'attuazione e il successivo monitoraggio e verifica, hanno permesso l'avvio di un processo che ad oggi si rivela di elevata efficacia, permettendo alla Piccola Fraternità Lessinia di raggiungere elevati standard organizzativi, una scrupolosa gestione di tutti i processi "produttivi", ed un continuo miglioramento del servizio proposto.



Governance ed organizzazione

L'Assemblea dei soci è composta da persone che a titolo di volontariato sostengono la Piccola Fraternità Lessinia nelle sue attività, in modo personale, spontaneo e gratuito, senza fini di lucro. Si tratta dell'organo sovrano dell'Associazione. Essa ogni tre anni nomina il Consiglio Direttivo il quale ha specifiche funzioni di indirizzo e gestione. Tutti i componenti del Consiglio Direttivo svolgono il proprio servizio a titolo gratuito.

L'organizzazione della struttura si caratterizza in tre aree: Area Servizi Ausiliari (ASA), Area Servizio Utenti (ASU) e Qualità e Sicurezza (SGQS). La prima area (ASA) comprende il servizio mensa, la logistica e trasporti, la gestione degli automezzi, la manutenzione e il mantenimento degli ambienti, il servizio di pulizia e la gestione del personale volontario addetto.

La seconda area (ASU) comprende il Centro Diurno, il Laboratorio, la Comunità Alloggio, l'area spiritualità ed infine le attività extra lavorative per inserimenti e rapporto con il territorio. La terza area (SGQS) è quella della Qualità e Sicurezza. All'interno sono presenti il Responsabile della Sicurezza Sul Lavoro (RSPP), il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), il Medico Competente e tutto il personale dipendente formato per ricoprire la figura di addetto emergenze/incendi e addetto primo soccorso. Un ultimo capitolo importante è quello inerente la gestione dei dati in conformità al GDPR – Regolamento UE 679/2016. Il titolare del trattamento è individuato nel Presidente dell'Associazione, avente funzioni relative al trattamento dei dati. Il presidente è coadiuvato dal commercialista, dal Revisore dei Conti, dal Medico Competente e dal responsabile del servizio informatico.

Sistema di gestione dei rischi e certificazioni

In Piccola Fraternità Lessinia, organizzazione e sicurezza sul lavoro risultano elementi di eccellenza e certificati da parte terza "OdC – Organismo di Certificazione accreditato"; di fatto già dal 2012 la Piccola Fraternità Lessinia si è dotata volontariamente di un Sistema di Gestione per la Qualità secondo lo schema fornito dalla norma UNI EN ISO 9001, assoggettandosi annual-

mente a verifica da parte di "OdC", in rispetto alla propria mission descritta nella Carta dei Valori.

Successivamente, la Piccola Fraternità Lessinia ha conseguito la certificazione secondo la norma UNI ISO 45001 Edizione marzo 2018, instaurando un Sistema di Gestione per la Sicurezza sul Lavoro volto al garantire luoghi di lavoro sicuri e salubri, andando oltre alla doverosa risposta alle disposizioni di legge sul territorio nazionale ed in particolare al D.Lgs 81/08 e ss.mm. ii., anche riconosciuto come "TUS-Testo Unico per la Sicurezza sul lavoro".



Allo stato odierno, i due sistemi di gestione certificati risultano un unico insieme definito come Sistema integrato per la Gestione della Qualità & Sicurezza sul lavoro.

La Piccola Fraternità Lessinia ha infine disposto lo studio della norma UNI EN ISO 14001, edizione settembre 2015, per poter implementare il proprio Sistema di Gestione Ambientale, con il primario obiettivo di poter gestire le proprie responsabilità ambientali in forma sistematica e sostenibile. La certificazione in tal senso andrebbe a porre il terzo tassello al sistema di gestione integrato che diverrà, una volta superata la verifica da parte dell'OdC, Sistema di Gestione per la Qualità, Ambiente & Sicurezza sul lavoro.

Le politiche espresse dal Consiglio Direttivo della Piccola Fraternità Lessinia per la qualità, l'ambiente e la sicurezza sul lavoro risultano il pilastro portante dell'intero sistema di gestione integrato, per poter espletare ed unire in maniera concreta il proprio servizio, nel rispetto

delle normative previste da ULSS e Regione, coadiuvando operatori, volontari, consiglio e professionisti, nel rispetto della propria mission sia umana che cristiana.

Ad oggi, lo stato delle certificazioni risulta essere:

UNI EN ISO 9001:2015

- **Certificato n. B18217-R1**
- **Data prima emissione 29/06/2012**
- **Emissione corrente 25/06/2021**
- **Scadenza 24/06/2024**

UNI ISO 45001:2018

- **Certificato n. A25118-R1**
- **Data prima emissione 21/12/2018**
- **Emissione corrente 25/06/2021**
- **Scadenza 19/12/2024**

Attività di prevenzione e gestione emergenza sanitaria Covid-19

È proseguita per tutto l'anno 2022 la gestione della pandemia da Covid-19 che ha coinvolto sia il Centro Diurno che la Comunità Alloggio. È stato l'anno della lenta e progressiva ripresa. Ci siamo trovati più volte di fronte a due binari divergenti in cui le indicazioni e le restrizioni per gli ospiti delle strutture residenziali e semi-residenziali e per gli operatori sanitari erano diverse rispetto a quelle della popolazione ordinaria. Alta è stata l'attenzione posta nelle misure di prevenzione, tra cui il continuo e costante monitoraggio e verifica dello stato di salute degli ospiti presenti, di tutti gli operatori e di tutte le persone che dovevano accedere in struttura per visite ai parenti o per l'esecuzione di interventi di manutenzione; nello svolgere con assiduità il servizio di pulizia, igienizzazione e disinfezione di tutti gli ambienti, degli automezzi e delle attrezzature.

Tale livello di attenzione ha permesso di tutelare gli ospiti presenti in struttura, nonostante la registrazione di numerosi casi positivi tra i dipendenti. Solamente a fine anno a seguito della manifestazione di sintomi influenzali, si è registrata la presenza di alcuni casi positivi tra gli ospiti della comunità alloggio. Da subito sono state adottate le stesse misure di isolamento e di prevenzione adottate nel 2020 ed in pochi giorni l'emergenza è stata risolta senza conseguenze tra gli ospiti stessi.

Il 2022 è stato l'anno dell'abolizione dell'obbligo vaccinale sia per il personale sanitario che per i visitatori, mentre è perdurato l'obbligo dell'utilizzo delle mascherine facciali (nel nostro caso non si è mai smesso l'utilizzo della mascherina



FFP2) a tutela della salute degli ospiti.

Come da indicazioni dell'ULSS territoriale, è rimasto l'obbligo dello screening periodico attraverso l'effettuazione del tampone rapido per tutti gli ospiti e operatori sanitari con frequenza più o meno ravvicinata (ogni 10 o 20 giorni) a seguito dell'intensificazione dei numeri di casi positivi sul territorio. È invece andato a scomparire l'obbligo di screening per gli operatori che non fanno assistenza diretta agli ospiti. Tutto ciò ha permesso il reintegro di tutti i volontari precedentemente sospesi o che avevano difficoltà a sottoporsi al tampone.

Un dato rilevante riguarda il numero di tamponi eseguiti presso la nostra struttura che nell'anno 2022 sono stati circa 1.800, il tutto fornito gratuitamente dalla ULSS territoriale.

In conclusione, come si può evincere da quanto descritto in precedenza, nonostante la situazione pandemica sia andata scemando, sono rimasti gli impatti sulla struttura che hanno implicato lo sforzo da parte di tutti gli ospiti, operatori e dirigenti, nel mantenere attive quelle procedure, competenze, abilità e risorse per riuscire a garantire buoni risultati.

Fatti rilevanti accaduti nell'anno

L'anno 2022 è stato un anno in cui si è cercato e sperato di tornare alla "normalità" a seguito dell'emergenza Covid-19 che ha coinvolto ognuno di noi sia professionalmente che personalmente.

Tutti avremmo sperato in un periodo di quiete dopo la tempesta, ma purtroppo la "tempesta" non si è voluta placare, anzi si è accentuata con lo scoppio del conflitto bellico tra Russia e Ucraina che ha avuto i suoi effetti a livello globale.

La Piccola Fraternità avrebbe potuto stare alla finestra a guardare gli sviluppi, in modo passivo, subendone le conseguenze. Purtroppo, le conseguenze sono arrivate per tutti, nello specifico legate all'aumento generale dei prezzi delle materie prime, ma in tutto ciò si è voluto portare un barlume di speranza per alcune persone in difficoltà e in fuga dalla guerra.

Avendo a disposizione la nuova casa acquistata nel 2021, si è pensato di metterla a disposizione per l'accoglienza di profughi provenienti dall'Ucraina. In particolare, abbiamo voluto offrire un aiuto concreto a ragazzi ucraini "speciali", come i nostri ospiti, per i quali la disabilità rendeva molto complessa, se non apparentemente impossibile, la fuga dalla propria casa. Grazie ad una rete di contatti sono state individuate quattro famiglie, composte da quattro mamme con le loro quattro bambine con disabilità, che necessitavano di un rifugio per fuggire dalla guerra in tempi molto rapidi.



Ecco che in pochi giorni abbiamo sistemato la casa rendendola accogliente, sicura ed adat-



ta all'accoglienza dei nostri nuovi amici. Con l'aiuto di circa 70 volontari e tecnici professionisti, abbiamo imbiancato gli interni, rifatto le ringhiere in legno, sistemato gli infissi, rifatto l'impianto del gas, sistemato l'impianto elettrico e termo-idraulico, applicato l'antenna satellitare per permettere la visione dei canali ucraini, installato l'impianto internet, sistemato gli esterni, fatto tutte le pulizie, arredato e allestito con tutte le apparecchiature necessarie, la biancheria per la casa, l'attrezzatura per la cucina, tv, ecc. Nel frattempo, altri volontari si sono recati in Polonia a prendere le famiglie per portarle a Corbiolo. È stata una corsa contro il tempo dettata dall'emergenza del momento, ma che ci ha dato la possibilità di esprimere ancora una volta la fraternità e la carità cristiana di cui la Piccola è espressione. Tutt'oggi alcune di loro sono ancora presenti mentre altre sono rientrate nel loro Paese.

Vista la progressiva riduzione del numero dei contagi da Covid-19 nel corso dell'anno, l'ammorbidente delle restrizioni imposte e la riduzione del rischio in caso di infezione, si è voluto, sempre con le dovute attenzioni, riprendere alcune attività esterne precedentemente sospese in particolar modo per gli ospiti del Centro Diurno, mentre per la Comunità Alloggio si è mantenuto un livello di attenzione maggiore. Unica eccezione è stata l'esperienza del soggiorno estivo al mare che, in accordo con i famigliari degli ospiti, è stata aperta anche a famigliari e volontari. Hanno aderito in tutto 50 persone tra ospiti, operatori, volontari e famigliari, tanto da dover ricor-

rere al noleggio di un pullman per il trasporto. Tale attività verrà riproposta anche nel 2023, con la speranza di essere ancora più numerosi.

A seguito dell'abolizione dell'obbligo vaccinale è stato possibile riprendere il servizio di tutti i volontari, anche quelli sospesi, la ripresa del servizio degli studenti in alternanza scuola-lavoro, i tirocinanti universitari ed i lavori di pubblica utilità. Anche l'esperienza Voglia di Dare è stata riattivata, seppur con una lieve partecipazione.



Ricordiamo con molta nostalgia le suore della congregazione "Suore Francescane Serve di Maria" (suor Daisy, suor Philip e suor Saleth) che ad inizio settembre si sono trasferite a Verona per intraprendere un nuovo servizio di accoglienza. Le tre suore si erano insediate presso la casa dell'Istituto Religioso Cenacolo della Carità e svolgevano il loro servizio sia in centro diurno, sia in comunità alloggio. Le ringraziamo per il servizio svolto e per l'affetto e l'attenzione rivolta non solo agli ospiti ma anche agli operatori, famigliari e volontari.

Per dare divulgazione a quanto viene svolto quotidianamente e straordinariamente in Piccola Fraternità è stata mantenuta con frequenza bimensile la pubblicazione del giornalino interno denominato "PAPAICHOS" consultabile da tutti sul sito www.pflessinia.it alla sezione download.

Altre novità importanti hanno riguardato la nostra associazione durante l'anno in analisi, 2022.

Si è provveduto al rinnovo del Consiglio Direttivo in quanto il precedente era giunto alla scadenza del mandato ed al rinnovo delle cariche.

Vi è stato l'insediamento del presidente Don Giorgio Fainelli in veste anche di datore di lavoro, del vice Presidente Gianpietro Ceschi, del segretario Marco Bianconi e dell'economista Giuseppe Zanini.

Si è iniziato un percorso di confronto e scambio tra le Piccole Fraternità che operano sul territorio della provincia di Verona (Lessinia, Isola della Scala, Porto di Legnago, Dossobuono, San Zenetto), come risposta al bisogno di consolidamento delle relazioni, per la condivisione dei percorsi svolti e per consolidare i valori fondanti che caratterizzano le Piccole Fraternità stesse.

Alla fine dello scorso anno due nostri cari amici e ospiti della Piccola Fraternità Lessinia ci hanno lasciato per il Paradiso.

Li ricordiamo di cuore per la loro simpatia e affetto: Massimo con il suo sorriso costante e Grazia con la sua tipica delicatezza femminile. Il ricordo, ovviamente, si fa preghiera e richiesta, perché dal Paradiso guardino a noi, aiutandoci.



Analisi di materialità

Metodologia adottata per la materialità

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

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

Attraverso l'analisi di materialità, dunque, la Piccola Fraternità Lessinia 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 (Piccola Fraternità Lessinia ha dunque lavorato con gli altri enti dell'area Disabilità)

2. Erogazione di un questionario online, mediante il quale i temi individuati sono stati sottoposti al vaglio di componenti della governance di Piccola Fraternità Lessinia e di numerosi stakeholder, appartenenti a diverse categorie. Ai partecipanti al questionario è stato chiesto di esprimere un giudizio in ordine alla rilevanza dei temi su una scala da 10 (molto rilevante) a 1 (irrilevante).

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

Stakeholder	Numero risposte ricevute
Utente/Cliente	1
Lavoratore	14
Fornitore	2
Finanziatore	2
Familiare degli utenti/Ads	3
Componente CdA	9
Rappresentante di ente pubblico	8
Rappresentante di ente ecclesiastico	1
Consulente	6
Volontario	11
Socio/Associato	3
Direttore	1
Legale rappresentante	2
Rappresentante di ente partner, ass. di categoria	4
Totale	67

3. Predisposizione della matrice di materialità e condivisione della stessa tra gruppo di lavoro

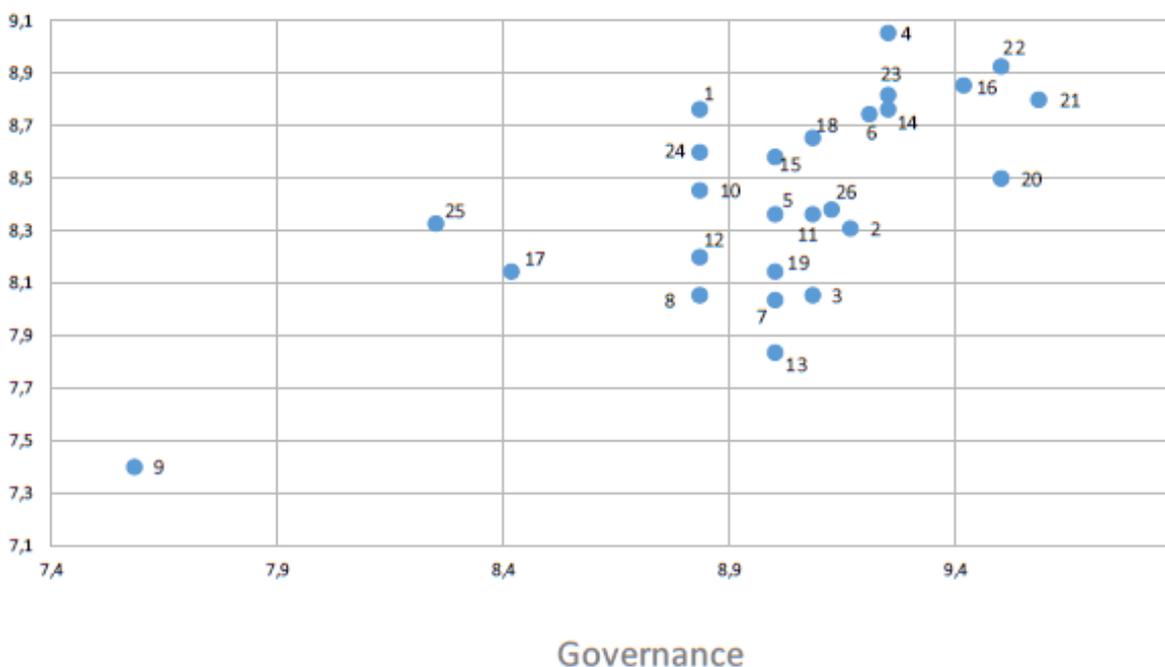
DEA e rappresentanti di Piccola Fraternità Lessinia, al fine di chiarire eventuali dettagli.

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

1. Accessibilità dei servizi
2. Attenzione alla dimensione spirituale della persona
3. Attualizzazione del carisma nei bisogni
4. Benessere degli ospiti/utenti
5. Benessere del lavoratore
6. Coerenza e testimonialità del carisma/dei valori
7. Comunicazione (interna ed esterna) efficace
8. Costruzione/promozione di reti e partnership
9. Creazione di opportunità lavorative
10. Fidelizzazione dei volontari
11. Governance preparata e consapevole
12. Innovazione nei servizi
13. Processi decisionali partecipativi (coinvolgimento dipendenti e volontari nelle scelte)
14. Promozione attiva della dignità della persona
15. Promozione della cultura della cura
16. Qualità dei servizi erogati
17. Rapporti positivi con gli enti pubblici
18. Reputazione dell'ente
19. Rispetto degli equilibri economico-finanziari e patrimoniali
20. Rispetto delle norme e delle condizioni contrattuali
21. Salute, igiene e sicurezza degli ambienti
22. Salvaguardia dei diritti della persona
23. Sviluppo di relazioni di comunità
24. Trasparenza e anticorruzione
25. Uso responsabile delle risorse ambientali
26. Valorizzazione e formazione delle risorse umane

La matrice di materialità è stata, quindi, usata – unitamente alla mappa dell'impatto – per vagliare gli indicatori più idonei a descrivere l'impatto di Piccola Fraternità Lessinia 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.

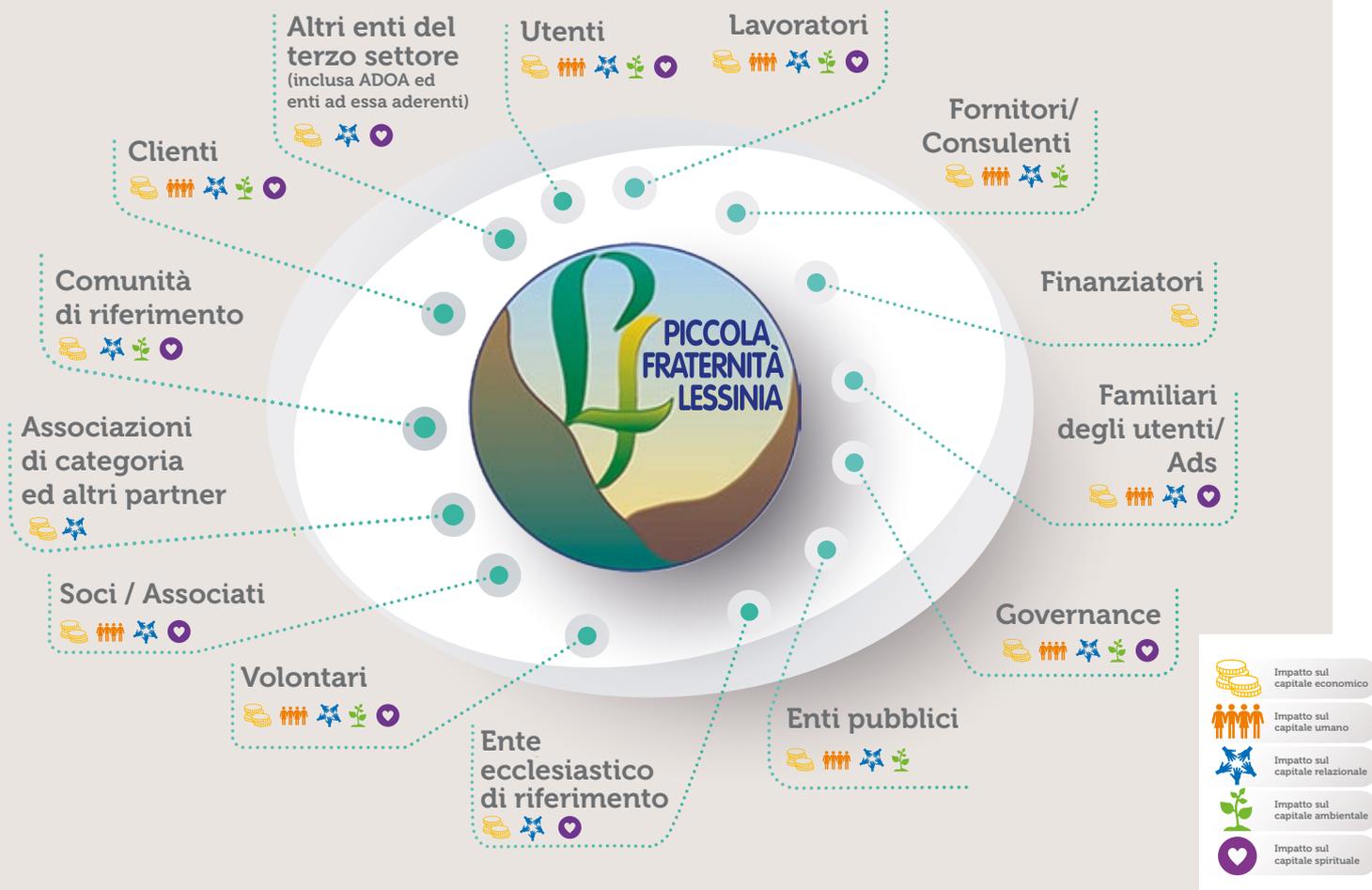
Matrice di materialità



Mappa degli stakeholder e analisi di impatto

Mappa degli stakeholder e dell'impatto generato

Nella rappresentazione grafica, vengono individuati gli stakeholder rilevanti di Piccola Fraternità Lessinia nonché il tipo di impatto su di essi generato dall'attività dell'ente.



Analisi dell'impatto

	Capitale economico	Capitale umano	Capitale relazionale	Capitale ambientale	Capitale spirituale
Utenti/Clienti	Entrate derivanti dalle attività occupazionali promosse e relativo contributo all'autonomia. Accesso a percorsi di cura professionali a prezzi agevolati	Aumento dell'autonomia e delle capacità professionali grazie a percorsi occupazionali accompagnati e personalizzati	Creazione di occasioni di socialità e relazione attraverso attività riabilitative, occupazionali e ludiche	Corretta gestione degli ambienti all'interno di chiare indicazioni normative sul tema ambientale	Cura della dimensione spirituale attraverso organizzazione di momenti condivisi di preghiera
Lavoratori	Remunerazione del lavoro svolto equa e corretta rispetto al CCNL	Aumento delle competenze professionali attraverso attività formative Creazione di soft skills connesse alle attività di cura svolte in equipe. Contributo all'equilibrio di vita personale attraverso costante attenzione alla conciliazione vita-lavoro	Aumento delle capacità relazionali attraverso lo svolgimento delle attività di cura Creazione di relazioni con altri soggetti all'interno di progetti condivisi	Sviluppo di sensibilità specifica verso l'aspetto ambientale nella cura degli ambienti e nell'erogazione dei servizi	Attenzione alla sfera religiosa attraverso iniziative condivise di riflessione sul carisma

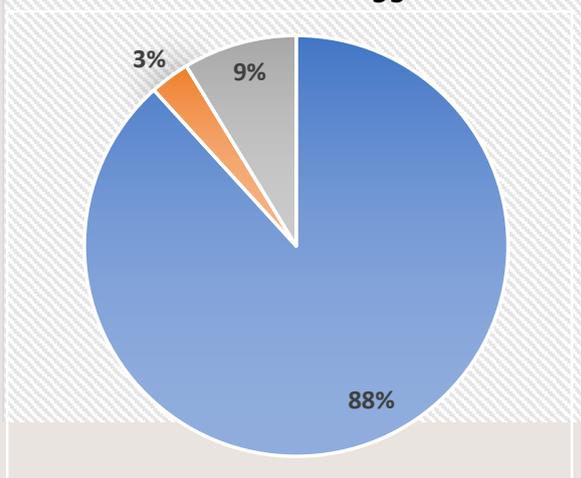
	Capitale economico	Capitale umano	Capitale relazionale	Capitale ambientale	Capitale spirituale
Fornitori/Consulenti	<i>Remunerazione regolare dei servizi svolti o delle forniture erogate</i>	<i>Contribuzione alla conoscenza dei bisogni delle strutture che si occupano di assistenza alla fragilità ed elaborazione condivisa di soluzioni ad esse adeguate</i>	<i>Costruzione di relazioni di qualità e sensibilizzazione ai temi della fragilità</i>	<i>Scelta preferenziale verso prodotti a basso impatto ambientale ove possibile</i>	
Finanziatori	<i>Corretto utilizzo delle risorse messe a disposizione per le finalità dell'ente</i>				
Familiari degli utenti/Ads	<i>Compartecipazione al costo dei servizi erogati</i>	<i>Aumento delle competenze nell'ambito della cura della fragilità attraverso percorsi condivisi di assistenza</i>	<i>Creazione di un clima relazionale positivo verso la struttura e le altre famiglie grazie anche ad esperienze ludiche condivise</i>		<i>Attenzione alla sfera religiosa attraverso iniziative condivise di riflessione sul carisma</i>
CdA/governance	<i>Collaborazione gratuita nell'organizzazione nella strutturazione delle strategie dell'ente</i>	<i>Sviluppo di competenze e soft skills riguardanti gli ambiti della cura</i>	<i>Creazione di relazioni positive all'interno dell'organizzazione. Risposta ad intenzioni di impegno personale verso la propria comunità</i>	<i>Riflessione condivisa sugli impatti ambientali dell'attività</i>	<i>Attenzione alla sfera religiosa attraverso iniziative condivise di riflessione sul carisma</i>
Enti pubblici	<i>Corretto utilizzo delle risorse ricevute per accordi o convenzioni. Risparmi grazie alle attività di cura di spazi comuni gestiti in un'ottica di volontariato</i>	<i>Sviluppo di competenze e soft skills riguardanti gli ambiti della cura attraverso l'attuazione di progettualità condivise</i>	<i>Inserimento sociale di persone fragili o marginalizzate e contribuzione alla creazione di relazioni consolidate all'interno dei territori di riferimento</i>	<i>Contribuzione fattiva alla cura e al miglioramento di spazi comuni. Costante attenzione al tema ambientale nell'erogazione dei servizi in convenzione</i>	
Ente ecclesastico di riferimento	<i>Risparmi derivanti da attività di volontariato svolte dall'ente (es: ceri)</i>		<i>Creazione di relazioni diffuse grazie alla cooperazione in attività di volontariato (es: presepe)</i>		<i>Ampliamento dell'attività pastorale mediante la collaborazione nella cura della sfera spirituale delle persone coinvolte nell'opera anche attraverso iniziative concrete co-organizzate (presepe)</i>
Volontari	<i>Collaborazione gratuita nello sviluppo delle attività di volontariato dell'ente</i>	<i>Sviluppo di competenze e soft skills riguardanti gli ambiti della cura attraverso l'attuazione di attività di volontariato proposte</i>	<i>Creazione di nuove relazioni consolidate grazie alle attività di volontariato organizzate dall'ente. Opportunità virtuosa di impegnarsi per la propria comunità</i>	<i>Formazione e sensibilizzazione verso l'aspetto ambientale dei servizi erogati</i>	<i>Attenzione alla sfera religiosa attraverso iniziative condivise di riflessione sul carisma</i>
Soci/Associati	<i>Utilizzo delle quote associative corrisposte per lo sviluppo dell'attività dell'ente</i>	<i>Sviluppo di competenze e soft skills riguardanti gli ambiti della cura</i>	<i>Creazione di nuove relazioni consolidate grazie alle attività organizzate dall'ente</i>		<i>Attenzione alla sfera religiosa attraverso iniziative condivise di riflessione sul carisma</i>
Partner/associazioni di categoria	<i>Risparmi e vantaggi economici derivanti da percorsi di collaborazione</i>		<i>Creazione di relazioni consolidate e scambi virtuosi all'interno di attività condivise</i>		
Comunità di riferimento	<i>Corretto utilizzo delle risorse gratuite provenienti dalle attività di coinvolgimento e di volontariato</i>		<i>Contributo alla tessitura di relazioni sociali consolidate con iniziative di volontariato diffuse, tirocini e stimolo al dono</i>	<i>Impatto positivo di una corretta gestione dei rifiuti prodotti</i>	<i>Attenzione alla sfera religiosa attraverso iniziative condivise di riflessione sul carisma</i>

Indicatori di capitale economico

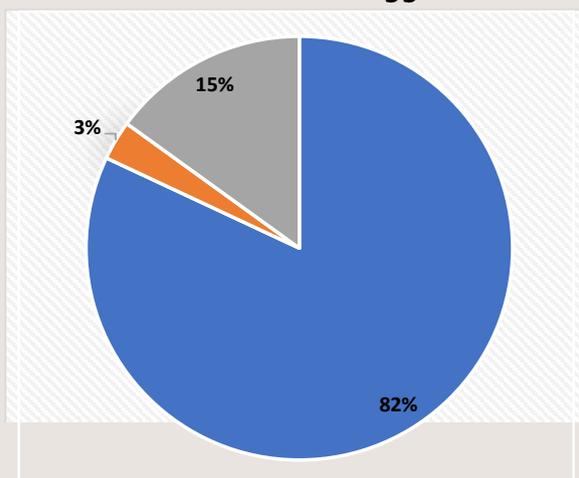
Ripartizione del valore aggiunto generato

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

Distribuzione del valore aggiunto 2022



Distribuzione del valore aggiunto 2021



■ Distribuzione al personale
 ■ Autopotenziamento
 ■ Distribuzione alla pubblica amministrazione (imposte)

Indicatori relativi alla situazione patrimoniale

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

	2022	2021
Patrimonio complessivo	2.222.861,00	2.112.062,00
Indebitamento netto	1,18	1,15
Indice di copertura delle immobilizzazioni	1,70	1,57

La Piccola Fraternità Lessinia presenta una struttura patrimoniale solida ed equilibrata, con un'adeguata copertura degli investimenti.

Analisi dell'impatto

Indicatori di capitale umano

Dipendenti per fascia di età e genere

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

Fascia di età	2022			2021			Δ		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
(<30 anni)	2	1	3	0	1	1	+100%	-	+200%
(>30 anni; <50 anni)	7	4	11	6	3	9	+17%	-25%	+22%
(>50 anni)	6	1	7	6	1	7	-	-	-
Totale	15	6	21	12	5	17	+25%	+20%	+23%

Dipendenti con contratto a tempo indeterminato

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

	2022			2021		
	F	M	TOT	F	M	TOT
% dipendenti con contratto t.i.	80%	83%	81%	75%	60%	71%

Rapporto remunerazione massima e remunerazione minima

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

	2022		2021	
	F	M	F	M
Rapporto remunerazione massima/minima	1,33	2,17	1,38	2,13

Volontari per fascia di età e genere ed ore di impegno

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

Fascia di età	2022			2021			Δ		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
(<30 anni)	0	1	1	3	1	4	-100%	-	-75%
(>30 anni; <50 anni)	4	3	7	4	7	11	-	-57%	-36%
(>50 anni)	54	76	130	75	89	164	-28%	-15%	-21%
Totale	58	80	138	82	97	179	-29%	-17%	-23%

Il Covid-19 sicuramente ha reso difficile il coinvolgimento dei volontari nelle attività sociali dell'Associazione. Tuttavia si è riusciti a mantenere una quantità di impegno significativa, grazie agli sforzi delle persone più vicine alla Piccola Fraternità.

Analisi dell'impatto

Formazione erogata a dipendenti e volontari

Gli indicatori misurano la capacità dell'Associazione di promuovere il capitale umano dei dipendenti e dei volontari mediante percorsi di formazione.

	2022	2021
Numero complessivo ore di formazione erogate ai dipendenti	316	164
Numero procapite ore di formazione erogate ai dipendenti	15	14
Numero complessivo ore di formazione erogate ai volontari	58	204
Numero procapite ore di formazione erogate ai volontari	0,5	1

Di norma, la Piccola Fraternità ha sempre avuto cura di organizzare eventi ed occasioni utili alla formazione – professionale e motivazionale – di volontari e dipendenti. Nel 2021 non è stato un anno facile ma si è cercato comunque di mantenere un impegno formativo adeguato rivolto alle persone che rendono possibili le opere svolte dall'Associazione. Nel 2022 si è cercato di concentrare la formazione sui dipendenti, al fine di dare sempre nuovi strumenti di risposta alle persone impegnate professionalmente in Piccola Fraternità.

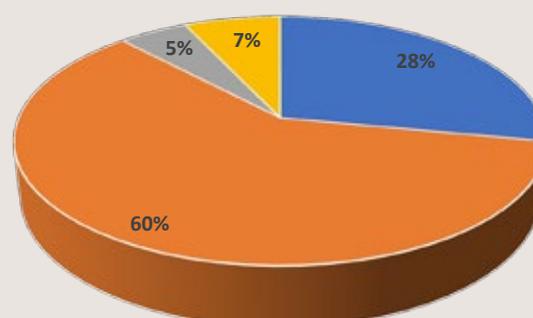
Contribuzione delle persone coinvolte all'opera dell'Associazione

Con questo indicatore si intende approfondire l'apporto delle persone impegnate alla concretizzazione dei servizi dell'associazione e stimare il valore economico del tempo donato dai volontari, al fine di evidenziare l'importanza del capitale umano nella qualità e nell'impatto dei servizi erogati.

Volontari	Ore di impegno	Collaboratori	Ore di impegno
Autisti e accompagnatori	2.586	Collaboratori Centro Diurno e Comunità Alloggio	24.888
Cucina	1.904	Personale amministrativo	2.014
Pulizie	788	Personale esterno (suore)	3.009
Aiuto operatori	2.265		
Direttivo	384		
Gestione burocratica e amministrativa	942		
Tirocinanti	589		
Mare	720		
Assistenza Ospedaliera	48		
Lavori socialmente utili e messa alla prova	1.423		
Totale	11.648	Totale	29.911
Valore economico	208.694 €	Valore economico	535.926 €

Ore di impegno in Piccola Fraternità

- Volontari
- Collaboratori CD e CA
- Personale Amministrativo
- Suore



Indicatori di capitale relazionale

Utenti dei servizi

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

	2022	2021
Utenti dei servizi	32	30

Qualità percepita dei servizi

La qualità viene rilevata mediante un questionario dove viene richiesto di esprimere un punteggio calcolato su una scala da 0 (completamente insoddisfatto) a 10 (completamente soddisfatto). I risultati di sintesi, espressi dalle diverse categorie di stakeholder è mostrato in tabella, dalla quale emerge un elevato gradimento anche nell'anno 2022, ancora in parte segnato dall'emergenza Covid-19

	2022	2021
Ospiti e famiglie CEOD	9,39	9,38
Ospiti e famiglie casa alloggio	9,65	8,95
Volontari	9,57	9,28
Dipendenti	8,87	8,32

Gestione reclami

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

	2022	2021
Numero di reclami presentati dagli utenti/famiglie degli utenti	0	0
Incidenza reclami (su totale utenti)	0%	0%



Analisi dell'impatto

Servizi extra-standard

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

	2022	2021
ore di servizio (RU) extra-standard erogate	235	296
ore di servizio (RU) extra-standard erogate pro-capite	7,3	9,9

Per convenzione con l'ULSS territoriale, il Centro Diurno è convenzionato per 227 giorni durante l'anno. Possiamo pertanto immaginare le difficoltà che si trovano ad affrontare alcune famiglie nel gestire il proprio ragazzo durante i periodi di chiusura. A tal proposito la Piccola Fraternità Lessinia ha sempre ritenuto essenziale andare incontro alle esigenze delle famiglie e degli ospiti, mantenendo aperto il servizio per il maggior numero di giorni nell'anno. Nell'anno in esame è stato possibile offrire un servizio ulteriore a quanto convenzionato per 17 giorni. Purtroppo, a seguito di un contagio da Covid-19 che ha interessato la Comunità Alloggio, si è dovuto sospendere il servizio per circa una settimana prima delle festività natalizie. Oltre a ciò, sono stati svolti alcuni momenti ricreativi nei fine settimana e la consueta vacanza estiva al mare. La Piccola Fraternità ha messo a disposizione il servizio di residenzialità in pronta accoglienza e/o come sollievo familiare a quegli ospiti del Centro Diurno per i quali i famigliari dovevano sottoporsi a cure mediche o per necessità di un periodo di vacanza/riposo.

Capacità di risposta alla domanda di servizi del territorio

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

	2022	2021
Numero richieste di servizi totali	18	9
Numero richieste di servizi soddisfatte	18	10
Tasso di risposta a richieste di servizi	100%	111%

Attività verso la comunità

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

	2022	2021
Numero di ore di formazione/sensibilizzazione promosse per i membri delle comunità di riferimento	0	0
Numero di soggetti locali con cui si sono avviati/sviluppati progetti di impatto	4	3
Numero di eventi culturali/ludici/sportivi a cui si è contribuito con risorse o energie	4	0

Indicatori di capitale ambientale

Riduzione del consumo di carburante

L'indicatore misura la capacità dell'ente di efficientare gli spostamenti generando così una riduzione del consumo di carburante e quindi di emissioni di CO² nell'aria.

% di variazione del consumo di carburante	+13%
--	-------------

Variazione del consumo pro-capite di acqua

L'indicatore quantifica la variazione avvenuta nei periodi analizzati sul consumo di acqua, al fine di valutare l'attenzione al risparmio della risorsa acqua, al netto di eventuali variazioni nelle attività svolte.

% di variazione del consumo di acqua pro-capite	+13%
--	-------------

Politica di gestione dei rifiuti

Il Comune attua il servizio di raccolta porta a porta. Vista la quantità di rifiuti prodotta dalla Piccola Fraternità e la tipologia di rifiuto secco, il Comune ha fornito due bidoni per l'umido, un cassonetto per la plastica, due cassonetti per il secco e 2 cassonetti per la carta. Grazie alla raccolta porta a porta ancora più precisa ed assidua e alla corretta differenziazione dei rifiuti, stiamo raggiungendo il livello massimo di differenziazione possibile.



La dinamica del capitale spirituale

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

Siamo convinti che il carisma fondativo porti ad una visione più completa e profonda relativamente al valore umano, sociale e dell'inclusione. Viene mantenuto il modello "famiglia", come luogo in cui si sperimenta che cos'è il dono, si impara a prendersi cura dell'altro, a sentirsi responsabili non solo della propria felicità ma anche di quella altrui. Luogo, dove ci si rapporta fra generazioni diverse, con spirito di servizio, in un clima di fratellanza. Dove si sviluppa il valore dell'ascolto, si scoprono diverse forme di condivisione, dove si prende consapevolezza che il benessere proprio dipende dal benessere di tutti.

Vengono organizzati momenti di incontro/riflessione con volontari, familiari, dipendenti e la comunità locale atti a promuovere il valore della carità cristiana, del servizio ai più "piccoli" e di promozione del valore del volontariato. Gli incontri e gli eventi programmati ci fanno sentire uniti, forti e determinati nel portare avanti un cammino spirituale dove i valori imprescindibili dell'essere umano vengono messi al primo posto. L'incontro con l'altro e l'incontro con Dio stimola alla ricerca interiore, stimola a nuove conoscenze, a riflessioni, ad approfondimenti e a sentire quel senso di appartenenza a quel luogo a quella comunità.

Comunicazione e divulgazione dei valori di riferimento avvengono tramite il nostro giornalino "Papaicios" dove vengono pubblicate notizie, informazioni e racconti di vita e di quotidianità in PFL. Altre informazioni vengono pubblicate sul nostro sito www.pflessinia.it

La Piccola Fraternità Lessinia, già da alcuni anni coinvolge, durante il periodo estivo, le nuove generazioni per sensibilizzarle alla realtà dei "bisogni" nei confronti delle persone fragili e svantaggiate. Ciò, ha l'obiettivo di trasmettere coscienza del valore umano, sociale e dell'inclusione ed anche di garantirsi per il futuro la preziosa e indispensabile rete di volontari.

All'interno del CDA ci sono figure religiose come il Presidente in quanto sacerdote, un secondo consigliere sempre sacerdote, un ulteriore consigliere in quanto diacono permanente. Ci sono inoltre dei volontari ministri dell'Eucarestia con compiti di catechesi in parrocchia.



Conclusioni

Politiche di sviluppo futuro

Come già accennato in premessa, il 2022 ha rappresentato l'anno della ripresa a seguito dello stabilizzarsi della situazione pandemica da Covid-19, con la ripresa delle attività extra-murali, attese da tutti gli ospiti ed accolte con grande entusiasmo (piscina, onoterapia, ecc). Fondamentale è stato il consolidamento del servizio dei volontari, in tutti i settori, che si è attestato sui valori pre-covid del 2019, garantendo non solo lo svolgimento dei servizi (pulizie, cucina, trasporti, ecc.) ma, quale valore aggiunto, la rete di relazioni a supporto degli ospiti e degli operatori.

Si è ulteriormente consolidata la collaborazione con gli enti esterni al fine di riprendere le attività ordinarie dell'associazione.

Il tutto è stato svolto sempre nel rispetto di tutte le normative vigenti, mantenendo un livello di attenzione superiore a quanto richiesto, a tutela della salute di tutti gli ospiti, dipendenti e volontari.

Con l'uscita dall'emergenza Covid-19 si auspicava l'avvio di un periodo più sereno, invece, si è dovuta affrontare l'emergenza del conflitto Russia/Ucraina con l'aumento generale dei costi. Inoltre, è stata stilata dall'ULSS 9 Scaligera una graduatoria che vincola gli inserimenti di nuovi ospiti presso i centri di servizi, che ha reso lunghi e difficili i nuovi inserimenti in convenzione. Entrambe queste criticità avrebbero potuto creare una notevole difficoltà per la nostra struttura, evitata grazie ad un lungo lavoro contrattuale promosso dai molteplici centri di servizio, rappresentati da UNEBA Veneto e da ADOA - ai quali la Piccola Fraternità Lessinia è associata -, nei confronti delle istituzioni pubbliche (ULSS e Regione Veneto), avente come risultato finale un adeguamento complessivo delle rette con effetto retroattivo ad inizio anno, senza dover ricorrere a misure estreme.

Nonostante tali incognite, la Piccola vuole proporsi alcuni nuovi obiettivi da raggiungere nel prossimo futuro, confidando nella Provvidenza mai mancata in questi 36 anni di Storia.

Come primo obiettivo, la ripresa dello studio per l'adeguamento della "nuova" casa, non più occupata dalle famiglie ucraine, al fine di realizzare dei monolocali/appartamenti a bassa soglia di assistenza sia per persone con disabilità che per persone in stato di disagio sociale, degli ambulatori medici per dar seguito al progetto "Il Villaggio delle Possibilità" in collaborazione con altre strutture di Verona con la realizzazione degli spazi definiti "Il Monte delle Possibilità", e la sede della Cooperativa Anche Per Te.



Un secondo importante obiettivo riguarda la riqualificazione della sede attuale sia sotto il profilo della sicurezza, sia in termini di risparmio energetico. Rispetto alla sicurezza si prevede la ripresa dello studio per l'adeguamento e - dove necessario - la messa in sicurezza della struttura rispetto a quanto previsto per il rischio sismico. In tema di risparmio energetico, si prevede l'avvio dello studio di conversione dell'impianto elettrico attuale con l'installazione di un impianto fotovoltaico, la conversione dell'impianto termosanitario in impianto geotermico e l'installazione della pompa di calore, al fine di un risparmio economico e di una maggiore attenzione verso l'ambiente con l'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili.

Il terzo obiettivo riguarda l'adeguamento del parco automezzi. Attualmente composto da 3 furgoni ed una macchina, si ravvede la necessità di sostituire uno dei furgoni dotato di pedana idraulica, ormai obsoleto, con un mezzo moderno, maggiormente sicuro, affidabile e con minor impatto ambientale, sempre dotato di pedana idraulica, a beneficio del comfort e della sicurezza delle persone trasportate. Ricordiamo che ad oggi i nostri mezzi coprono una vasta area della Lessinia e della Valpantena, raggiungendo paesi come Bosco Chiesanuova, San Francesco, Cerro, Azzago, Grezzana, Marzana, Lugo fino ad arrivare a Moruri.

Da ultimo, ma per questo non meno importante, si ravvisa la necessità, vista l'età avanzata di alcuni volontari, di ampliare il numero dei volontari attraverso una efficace azione comunicativa (sito, social, incontri sul territorio) al fine di diffondere e promuovere il valore del volontariato ed attrarre nuovi volontari.

Strumenti per l'invio di feedback

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

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

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





Bilancio Etico Sociale 2022



Via Don Antonio Squaranti, 20
37021 CORBILOLO di Bosco Chiesanuova – VR
Tel. 045.7050706
Email: info@pflessinia.it
www.pflessinia.it/



UNIVERSITÀ
di VERONA
Dipartimento
di ECONOMIA AZIENDALE