

Bilancio Etico Sociale **2024**





UNIVERSITÀ
di VERONA
Dipartimento
di MANAGEMENT



Bilancio Etico Sociale 2024

INDICE

02	LETTERA AGLI STAKEHOLDER
03	PREMESSA METODOLOGICA
04	SEZIONE IDENTITÀ
04	CARTA D'IDENTITÀ
04	MISSION E VALORI
05	STORIA
06	ATTIVITÀ SVOLTA
09	STRATEGIE E POLITICHE
11	ORGANIGRAMMA
12	ORGANIZZAZIONE
15	ANALISI DI MATERIALITÀ
15	METODOLOGIA ADOTTATA PER LA MATERIALITÀ
18	MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E ANALISI DI IMPATTO
18	MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E DELL'IMPATTO GENERATO
19	ANALISI DELL'IMPATTO
23	INDICATORI DI CAPITALE ECONOMICO
25	INDICATORI DI CAPITALE UMANO
27	INDICATORI DI CAPITALE RELAZIONALE
28	INDICATORI DI CAPITALE AMBIENTALE
29	LA DINAMICA DEL CAPITALE SPIRITUALE
31	POLITICHE DI SVILUPPO FUTURO
31	STRUMENTI PER L'INVIO DI FEEDBACK
32	TABELLA DI RACCORDO



Lettera agli stakeholder



è con senso di responsabilità e profonda gratitudine che presento il Bilancio Etico-Sociale relativo all'anno 2024. Questo documento non rappresenta soltanto un adempimento formale, ma è soprattutto uno strumento di trasparenza e dialogo, attraverso il quale intendiamo condividere in modo chiaro e accessibile i risultati raggiunti, le attività svolte e gli impegni che guidano quotidianamente le nostre azioni.

La nostra struttura, in quanto Centro di servizi radicato nel territorio, opera con l'obiettivo di generare un impatto sociale positivo, contribuendo concretamente al benessere delle persone accolte e, più in generale, della comunità di riferimento.

Crediamo infatti che il valore del nostro operato non si misuri soltanto nei servizi erogati, ma anche nella capacità di incidere sul contesto sociale, promuovendo inclusione, relazioni significative e qualità della vita.

Nel corso del 2024, abbiamo proseguito con determinazione il percorso di miglioramento e sviluppo della struttura.

Tra gli interventi più rilevanti si evidenziano il proseguimento dei lavori di ristrutturazione/rinnovo degli ambienti ed in particolare delle camere da letto, con l'obiettivo di garantire ambienti sempre più confortevoli, sicuri e accoglienti per i nostri ospiti. Parallelamente, abbiamo rafforzato il nostro impegno verso la sostenibilità ambientale attraverso l'installazione di un impianto solare termico, che si affianca al già attivo impianto fotovoltaico, contribuendo a una gestione più efficiente e responsabile delle risorse energetiche.

Grande attenzione è stata dedicata anche alla dimensione relazionale e partecipativa della vita in struttura.

Il progetto "A tavola con i residenti" ha rappresentato un'importante occasione di condivisione, durante la quale il personale ha preso parte, in occasione di alcune festività, ai momenti conviviali insieme agli ospiti, rafforzando il senso di comunità e vicinanza. Allo stesso modo, gli incontri di "Spazio Ascolto" hanno favorito una presa in carico sempre più partecipata e globale dell'ospite, coinvolgendo attivamente i familiari in momenti di confronto con l'équipe professionale.

Tutte queste iniziative trovano fondamento nei valori etici che orientano il nostro operato: accoglienza, uguaglianza, partecipazione, senso di appartenenza, comunità. Valori che non restano principi astratti, ma che si traducono quotidianamente in scelte concrete, nella qualità dei servizi e nella cura delle relazioni.

Ribadiamo con convinzione il nostro impegno a mantenere un dialogo aperto e trasparente con tutti i soggetti con cui ci relazioniamo, nella consapevolezza che solo attraverso il confronto e la condivisione sia possibile costruire un servizio sempre più rispondente ai bisogni delle persone e del territorio.

Ringrazio sinceramente tutti coloro che, a vario titolo, contribuiscono alla realizzazione della nostra missione: personale, volontari, familiari e partner. È grazie al loro impegno che possiamo continuare a crescere e a generare valore per la comunità.

Con stima,

Il Presidente

Don Diego Righetti

PREMESSA METODOLOGICA

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

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

Il bilancio etico-sociale è frutto di un processo di coinvolgimento interno all'organizzazione e di engagement degli stakeholder (si veda, ad esempio, la sezione "analisi di materialità"). Il processo è stato svolto in parallelo ad altre realtà aderenti all'Associazione Diocesana Opere Assistenziali di Verona ed è stato coordinato dall'équipe 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 Fondazione Carriolo affonda le proprie radici nel concetto di ecologia integrale, in



UNIVERSITÀ
di VERONA
Dipartimento
di MANAGEMENT

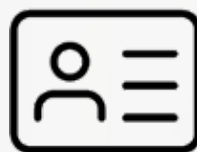
una prospettiva inclusiva e antropocentrica. Il modello prevede l'apprezzamento degli effetti generati sulle seguenti 5 dimensioni:

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

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



Carta di identità



Nome dell'ente: Fondazione Casa Di Riposo Eufemia Carriolo
Forma giuridica: Fondazione di diritto privato
Indirizzo sede legale: Via Capitello 155, 37043 Castagnaro (VR)
Aree territoriali di operatività: Provincia di Verona e limitrofe (Rovigo, Padova, Mantova e Ferrara)

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

MISSION E VALORI

La Fondazione Casa di Riposo Eufemia Carriolo ha come mission "l'impegno costante di aiutare le persone in difficoltà, ed in modo particolare quelle più anziane non autonome e/o disabili, in clima di famiglia che favorisca l'amore e il rispetto reciproco".

I valori che contraddistinguono la Fondazione sono:

UGUAGLIANZA

I servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche o condizioni di salute.

IMPARZIALITÀ

Il comportamento degli operatori nei confronti degli ospiti deve essere ispirato a criteri di giustizia, obiettività ed imparzialità.

RISPETTO

Ogni ospite deve essere assistito con cortesia, attenzione e impegno, nel rispetto della persona e della sua dignità.

ACCOGLIENZA

La Fondazione promuove l'appartenenza alla comunità e il rispetto della diversità.

SPIRITUALE

La spiritualità all'interno dell'Ente avviene promuovendo la solidarietà, la comprensione, la condivisione e la preghiera.

CONTINUITÀ

L'Ente garantisce una regolare e continua erogazione dei servizi diretti alla persona anziana. Dopo aver individuato le necessità dell'ospite attraverso apposita valutazione dell'unità operativa interna (U.O.I.), le varie figure professionali si adoperano affinché la persona sia seguita costantemente nelle sue necessità.

PARTECIPAZIONE

Gli ospiti dell'Ente sono fruitori attivi dei servizi erogati che caratterizzano la quotidianità della struttura. Tale principio si estende anche ai famigliari, quali componenti fondamentali della rete di informazione, assistenza ed intermediazione che si costituisce intorno all'ospite

TUTELA DELLA PRIVACY

L'Ente garantisce il rispetto dei principi di tutela della privacy, in osservanza alle vigenti disposizioni di legge.

TRASPARENZA

La trasparenza delle informazioni è la caratteristica principale dell'attività gestionale ed amministrativa; vi è la possibilità di prendere visione e ricevere informazioni sugli atti relativi la gestione dell'Ente in conformità alla riservatezza dei dati personali.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Si cerca di garantire all'utenza e al personale dipendente la possibilità di usufruire di mezzi, mediante i quali si riesca a lavorare nel miglior modo possibile; pertanto, si persegue il raggiungimento degli obiettivi attraverso il miglior utilizzo delle risorse disponibili.

Identità



STORIA

Le famiglie Carriolo e Formigaro, grazie alle loro donazioni, avviano l'iter per la costruzione di un'opera per il territorio di Castagnaro

Don Angelo Morini, a seguito del volere di Eufemia, istituì la Casa del Pensionato "E.Carriolo"

La struttura venne riconosciuta Fondazione dalla Regione Veneto. La Casa di Riposo si contraddistingue per essere un ente morale senza finalità di lucro, che gestisce un servizio socio sanitario con l'impegno costante di aiutare le persone in difficoltà.





ATTIVITÀ SVOLTA

La Fondazione Casa di Riposo Eufemia Carriolo accoglie persone anziane autosufficienti e non. Le attività svolte all'interno della struttura sono finalizzate alla cura omnicomprensiva dell'ospite

I servizi offerti riguardano:

SERVIZIO DI ASSISTENZA SANITARIA

- **Assistenza medica:** Garantita dalla presenza del Medico di Medicina generale in convenzione con l'Aulss 9 Scaligera. La figura del medico, in concomitanza di orari prestabiliti, è a disposizione di ospiti e familiari per eventuali chiarimenti. La struttura si avvale di medici specialisti esterni, convenzionati con il Sistema Sanitario nazionale.
- **Coordinatore sanitario:** Mobilita e raccorda la varietà degli interventi da attuare al fine di garantire la salute e il benessere degli ospiti integrandoli ed indirizzandoli verso la soggettività della persona; è responsabile dell'avvio e dell'inserimento del personale neo assunto, della sua informazione e formazione. Partecipa con l'Assistente sociale ai colloqui d'ingresso; si occupa dell'approvvigionamento dei farmaci e dei presidi sanitari necessari. Organizza i turni e le mansioni del personale infermieristico e del fisioterapista; Concorda il giorno d'ingresso per i nuovi ospiti e predispone le stanze da letto e il posto mensa per gli stessi, in accordo con il Coordinatore dei servizi assistenziali.
- **Assistenza Infermieristica:** è garantita all'interno della struttura una copertura diurna e notturna (su turnazione). Le attività svolte comprendono assistenza programmata e individualizzata, prelievi, somministrazione della terapia prescritta dal medico, somministrazione farmaci, medicamento, posizionamento degli ausili e protesi, prenotazione e assistenza alle visite. Gli infermieri sono a disposizione dei familiari degli ospiti per eventuali informazioni.
- **Assistenza Riabilitativa:** Per ogni ospite è previsto un percorso riabilitativo personalizzato e di gruppo che viene aggiornato periodicamente. L'obiettivo è quello di stimolare le capacità residue dell'ospite al fine di mi-

gliorare e mantenere il livello di autonomia. La struttura è dotata di una palestra attrezzata. Il trattamento riabilitativo avviene sia in palestra sia nella propria stanza a seconda delle diverse esigenze dell'ospite.

- **Podologo:** L'attività del podologo è rivolta al mantenimento costante delle condizioni degli arti inferiori. Il servizio è garantito grazie ad una consulenza esterna periodica.



SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE

- **Coordinatore dei servizi assistenziali:** Fornisce direttive e istruzioni agli operatori al fine di migliorare i processi socio-sanitari assistenziali; è responsabile del buon andamento e del coordinamento del servizio (turni di lavoro, sostituzioni, ferie...) e redige gli orari settimanali e mensili di lavoro. E' responsabile del Servizio lavanderia e del guardaroba. Concorda il giorno d'ingresso per i nuovi ospiti e predispone le stanze da letto e il posto mensa per gli stessi, in collaborazione con il Coordinatore Sanitario.
- **Servizio Assistenziale:** all'interno della struttura l'assistenza alla persona è garantita dal personale qualificato (OSS).

L'attività consiste nell'aiuto alla persona nello svolgimento delle normali attività di vita quotidiana. Le attività prevedono l'assistenza igienico-sanitaria e di cura della persona. Le attività lavorative delle figure O.S.S. sono suddivise in turni per permettere la copertura delle attività diurne e notturne.

- **Servizio Sociale:** la Fondazione Casa di Riposo Eufemia Carriolo ha al suo interno la figura dell'assistente sociale. Tale figura è a disposizione dei familiari per l'inserimento di nuovi ospiti; svolge attività di informazione verso i familiari e disbrigo di pratiche burocratiche quali ad esempio cambi di residenza e cambio medico. Inoltre, collabora con gli enti del territorio quali Distretto Socio Sanitario, Enti comunali ed altri enti. L'Assistente sociale partecipa attivamente alle U.O.I. (Unità Operative Interne) per l'aggiornamento sulla situazione dell'ospite.
- **Servizio Psicologico:** la psicologa è un servizio interno alla struttura. La figura di riferimento si occupa della gestione dei rapporti familiari-ospiti e accompagna, in particolar modo, la fase d'inserimento nella struttura. La psicologa programma interventi individuali o di gruppo, colloqui di sostegno, attività finalizzate alla riabilitazione cognitive, momenti di svago e gruppi di reminiscenza, in particolare verso gli anziani con un deterioramento cognitivo. Partecipa all'attività delle U.O.I. sotto l'aspetto psicologico-cognitivo e morale della persona ed è a disposizione per chiarimenti nei confronti dei familiari.
- **Servizio Socio-Educativo:** in struttura è presente la figura dell'educatrice che svolge attività volte all'intrattenimento e stimolazione dell'ospite. Tra le attività svolte vi sono: tombola settimanale, feste di compleanno, attività musicali, cinematografiche e canore, lettura di quotidiani e libri, gite e visite esterne, attività all'aperto (durante la bella stagione) e gruppi di reminiscenza.
- **Valutazione in equipe:** all'interno della struttura ogni ospite è valutato durante l'U.O.I. (Unità Operativa Interna). Essa è costituita dal Direttore, dalle varie figure professionali e dalla coordinatrice sanitaria e assistenziale. Durante tale valutazione multidimensionale, viene predisposto il P.A.I. (piano assistenziale individualizzato) quale

strumento di progettazione per la cura e l'assistenza personalizzata e multidisciplinare per ogni ospite, raccogliendone i bisogni e le potenzialità dello stesso. Questo piano, che viene aggiornato periodicamente, definisce gli obiettivi e gli interventi personalizzati per garantire il massimo benessere fisico, psichico e sociale dell'anziano. Oltre a questo incontro d'équipe, vengono organizzati degli incontri di coordinamento mensile per la trasmissione degli obiettivi dell'ente e condivisione delle problematiche con tutti i dipendenti, in particolar modo con le OSS.

ALTRI SERVIZI



- **Servizio Religioso:** all'interno della Fondazione c'è una cappella dedicata alla preghiera e alla messa. Ad ogni ospite è garantita la professione della propria fede e gli ospiti stessi sono liberi di intraprendere momenti spirituali individuali e collettivi.
- **Servizio di ristorazione:** all'interno della struttura è presente un servizio di ristorazione con personale qualificato. L'attività opera in conformità delle norme H.A.C.C.P. di qualità dei cibi, della loro preparazione e della dispensa.
- **Servizio di Pulizia:** tutti i giorni viene svolto il servizio di pulizia che garantisce l'igiene di tutti gli ambienti e delle varie stanze da letto.
- **Servizio Lavanderia e Guardaroba:** il servizio di lavanderia è gestito da una ditta esterna specializzata. Questa si occupa



del lavaggio, asciugatura e stiratura dei capi personali degli ospiti e della biancheria piana.

- **Servizio Trasporto:** la fondazione provvede al trasporto collettivo (attività di gite) e al trasporto individuale per le visite ospedaliere o specialistiche dell'ospite.
- **Servizi di cura alla persona:** all'interno della casa di riposo sono garantiti servizi di cura alla persona grazie all'ausilio di personale esterno (parrucchiera, barbiere, podologo)

SERVIZI AL TERRITORIO

- **Prelievi a pazienti esterni alla struttura:** la Fondazione, due volte alla settimana, in accordo con l'ULSS locale, procede ai prelievi sanguinei di persone che ne abbiano fatto richiesta alle autorità sanitarie. Le persone residenti nel Comune di Castagnaro e zone limitrofe possono usufruire di tale servizio. La Fondazione così facendo offre un servizio diretto al territorio di appartenenza.

- **Fornitura pasti alla scuola materna e Comune di Castagnaro:** la Fondazione fornisce un servizio di pasti caldi alla scuola materna e alle persone che non sono in grado di prepararsi un pasto consono nel territorio del Comune di Castagnaro
- **Il progetto Domiciliarità,** attualmente in fase di sviluppo, prevede l'offerta di servizi dedicati alla comunità di anziani del comune di Castagnaro (VR), includendo servizi di fisioterapia, supporto psicologico e attività di intrattenimento. L'obiettivo è integrare questi servizi all'interno delle attività proprie della RSA e collaborare strettamente con il Comune per realizzare un'iniziativa che risponda alle esigenze della collettività e favorisca un'adeguata inclusione e supporto agli anziani del territorio.



STRATEGIE E POLITICHE

La governance ha intrapreso strategie di tipo strutturale-organizzativo nel medio periodo: l'ampliamento della struttura e le innovazioni tecnologiche come l'adozione della cartella sanitaria informatizzata e l'ampliamento delle zone wi-fi alle stanze degli ospiti. La Direzione è attenta ai cambiamenti dell'ospite e le decisioni intraprese riflettono la trasformazione dei bisogni. Inoltre, la governance definisce obiettivi annuali da raggiungere e ne verifica l'attuazione nel corso dell'esercizio. L'operatività delle decisioni è affidata alle figure professionali, le quali monitorano i risultati e ne rendicontano alla Direzione durante le U.O.I. mensili. Un'ulteriore verifica delle attività e dei requisiti strutturali della Fondazione avviene, ogni tre anni, in concomitanza con il rinnovo dell'accreditamento da parte della Regione Veneto.

BENESSERE DELL'OSPITE

- **Assistenza quotidiana dell'ospite**
La Fondazione ha come obiettivo quotidiano il benessere del proprio ospite. Il lavoro di tutto il personale è quello di garantire la massima sicurezza psico-fisica attraverso le attività periodiche giornaliere come le alzate, la cura e l'igiene personale, la somministrazione dei pasti, le attività educative e psicologiche, i cicli fkt e i colloqui/rapporti con i familiari.
- **Monitoraggio continuo delle esigenze dell'ospite coinvolgendo i familiari nelle scelte**
Il monitoraggio continuo delle esigenze dell'ospite, in un contesto sanitario o di assistenza, si riferisce alla pratica di osservare e valutare costantemente le necessità fisiche, emotive e psicologiche della persona assistita. Questo processo mira a garantire che le esigenze dell'ospite siano soddisfatte in modo tempestivo ed efficace, adattando l'assistenza alle sue condizioni che possono cambiare nel tempo. Coinvolgere i familiari nelle scelte significa che i membri della famiglia dell'ospite sono attivamente coinvolti nel processo decisionale riguardo al tipo di cure e supporto da fornire. I momenti dedicati al coinvolgimen-

to dei familiari sono ad esempio le Unità operative interne, ma vi sono anche numerosi altri momenti dedicati alla condivisione con i familiari.

- **Favorire attività dinamiche.**
L'ospite, con la cooperazione di più figure lavorative, viene incentivato a partecipare ad attività singole o di gruppo per mantenere e migliorare le capacità fisiche, come ginnastica di gruppo o gioco delle bocce. Per l'anno 2024 è stata introdotta l'attività educativa di Interventi assistiti con gli animali in collaborazione con l'Associazione "L'occhio del Lupo" di Mantova: il contatto con il cane Blu ha contribuito a promuovere nei partecipanti il benessere, migliorare le competenze relazionali, favorendo empatia e collaborazione durante i vari momenti di approccio con l'animale, stimolando le capacità comunicative, in particolare il linguaggio non verbale.

- **Attenzione all'alimentazione degli ospiti.**
Grazie alla cucina interna alla Fondazione, viene fornito un servizio di qualità che predilige alimenti freschi e nutritivi. L'alimentazione segue tabelle dietetiche adatte alle persone anziane.
- **Monitoraggio della terapia farmacologica**
Le figure infermieristiche collaborano giornalmente con il medico, monitorando le terapie in atto. Qualora fossero riscontrate variazioni sanitarie durante l'attività di routine, le infermiere avviseranno il medico competente per rimodulare o sospendere la terapia.

BENESSERE DEL LAVORATORE

- **Suddivisione dell'orario di lavoro**
La suddivisione dell'orario di lavoro è un aspetto fondamentale nella gestione delle risorse umane, che si inserisce nell'ambito di un approccio orientato al benessere del lavoratore. La governance aziendale, in questo caso, non solo si occupa di ottimizzare i processi produttivi, ma pone anche una forte attenzione sul mantenimento di un equilibrio tra le mansioni assegnate e il tempo dedicato al lavoro.

- **Supporto psicologico al personale OSS**
Nell'anno 2024 è stato introdotto un gruppo di supporto psicologico per il personale OSS in cui la psicologa dell'Ente si è resa disponibile con incontri cadenzati al fine di fornire strumenti e competenze per la corretta gestione emotiva del carico lavorativo e dello stress correlato nonché per risolvere problematiche e dinamiche di lavoro.
- **Formazione del personale**
La Fondazione si impegna a mantenere il personale aggiornato e preparato a seconda della propria professionalità. L'ente gestisce la turnazione dei dipendenti per permettere di partecipare agli incontri formativi necessari.
- **Servizio Lavanderia**
La governance ritiene opportuno continuare l'esternalizzazione del servizio lavanderia per assicurare una periodica igienizzazione e alleggerire il dipendente da un carico extra-lavorativo.

RAPPORTI CON I FAMILIARI

- **Accompagnamento del Familiare di un nuovo ospite**
L'entrata di un nuovo ospite richiede un'attenzione particolare al familiare. La Fondazione si impegna ad una proficua collaborazione con il congiunto attraverso le apposite figure professionali. Le modalità di primo colloquio permettono di acquisire informazioni utili alla struttura e al contempo spiegare/rassicurare il familiare sulle attività quotidiane della struttura. La struttura ha adottato molteplici strumenti di comunicazione come email, sms, Whatsapp, chiarimenti telefonici, social network e consegna di materiale informativo (cartaceo/digitale). Lo scopo è quello di creare una molteplicità di canali comunicativi per permettere al familiare di interloquire con la struttura con quello che ritiene più adatto alle proprie esigenze.
- **Introduzione di incontri di "Spazio ascolto per i familiari"**
La Fondazione nel corso dell'anno 2024, ha sviluppato il progetto "Spazio Ascolto per i familiari", che consente ai familiari di incontrare, previa prenotazione, l'Equipe multi-professionale dell'Ente. La stessa espone con

una visione d'insieme, la situazione fisica, sanitaria, psicologica e sociale dell'anziano accolto in struttura. Sarà possibile per i familiari chiedere chiarimenti, porre domande, fare osservazioni e proporre miglioramenti mentre per l'Equipe multi-professionale sarà un'occasione utile per condividere la situazione dell'anziano, in un'ottica globale e personalizzata della presa in carico dell'ospite. Grazie a questa iniziativa, i familiari possono essere coinvolti attivamente nei processi di cambiamento e rimanere costantemente aggiornati sullo stato di salute dei propri cari.

INNOVAZIONE TECNOLOGICA

- **Adottare la cartella sanitaria digitale attraverso il programma CBA.**
L'obiettivo di questa innovazione è favorire una maggiore condivisione delle informazioni utili alle figure lavorative di riferimento. Essa sarà utile per un tempestivo aggiornamento della situazione e dei bisogni di ciascun ospite. Un aspetto da non sottovalutare è l'attenzione ambientale che l'innovazione tecnologica porterà.

MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ

- **Ogni figura professionale registra periodicamente le proprie attività e ne rende conto l'andamento attraverso la stesura di report interni.** Il software CBA permetterà la gestione digitalizzata della cartella sanitaria.
La rendicontazione degli obiettivi perseguiti avviene annualmente per ogni figura professionale. La governance ne monitora l'andamento e qualora vi fossero delle modifiche/implementazioni alle attività, esse vengono prontamente apportate.
La Fondazione stimola un processo decisionale comune, lasciando l'implementazione delle attività alle singole figure professionali. Le figure di riferimento e la direttrice si incontrano mensilmente per l'attività della U.O.I. di ogni singolo ospite. Si riprende la partecipazione del familiare dell'ospite alla UOI per essere informato, reso partecipe della situazione e delle scelte del personale interno.

Identità

ORGANIGRAMMA





ORGANIZZAZIONE

All'interno della struttura la Direttrice coordina le principali figure di riferimento: Coordinatrice sanitaria, Coordinatrice dei Servizi Assistenziali, Assistente sociale, Psicologa, Educatrice professionale, Fisioterapista, Segreteria e volontari. L'Equipe multi professionale si ritrova periodicamente ogni mese per valutare gli ospiti e monitorare il proprio operato a livello complessivo.

La Coordinatrice sanitaria collabora con le infermiere. Il Servizio di trasporto e manutenzione della struttura viene organizzato grazie al supporto della Segreteria.

La Coordinatrice dei Servizi Assistenziali si interfaccia con le OSS, con il personale della Cucina e il personale del servizio delle pulizie. I servizi esterni vengono direttamente coordinati dalla Direttrice.

La governance avviene su un modello multilivello. Il CdA ha la funzione di valutare e indirizzare le decisioni nel breve/medio/lungo periodo. La direttrice svolge il ruolo di attuare le direttive del CdA e coordina le figure professionali affinché siano raggiunti gli obiettivi pre-stabiliti. Ogni figura di riferimento organizza e pone i propri obiettivi da perseguire. Grazie alle attività in equipe mensili, vi è una condivisione delle informazioni a tutti i livelli dell'Ente.



SISTEMA DI GESTIONE DEI RISCHI E CERTIFICAZIONI

La Fondazione tutela i dati dei lavoratori, degli ospiti e dei familiari in particolar modo:

INFORMATIVA SULLA SICUREZZA DEI LAVORATORI (art.22, comma1)

Il datore di lavoro garantisce la salute e la sicurezza del lavoratore attraverso una tempestiva informazione dei dipendenti e del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza.

VALUTAZIONE D'IMPATTO SULLA PROTEZIONE DEI DATI:

Il documento contiene l'identificazione, l'analisi e la ponderazione dei rischi. L'analisi dei rischi è condotta in accordo con quanto contenuto nella norma ISO 27001. Tale analisi è volta a stimare il rischio che si concretizzi una minaccia nei confronti di un determinato asset approfittando di una sua vulnerabilità.

REGISTRO DELLE ATTIVITA' DI TRATTAMENTO DEL TITOLARE

Il documento rendiconta i metodi e la tipologia di protezione dei dati dei dipendenti e degli ospiti, sia in formato cartaceo (archivio) sia in formato digitale.

DATI DELL'OSPITE/FAMILIARE

Presso la Fondazione sono archiviati i dati dell'ospite/familiare utili alle varie figure professionali. La riservatezza è limitata alle singole figure e la ricezione dei dati è subordinata alla firma del modulo trattamento dati.

CERTIFICAZIONI

La Fondazione segue tutte le procedure di sicurezza per i dipendenti e per gli ospiti. Il servizio di gestione della sicurezza e rischi è seguito da studi esterni alla struttura. L'Ente monitora e controlla che le scadenze e le norme vengano rispettate. In particolar modo, la Fondazione per l'esercizio dell'attività di cura agli anziani ha le seguenti certificazioni:

- HACCP
- Antincendio
- Corso Di Primo Soccorso
- Sorveglianza Sanitaria
- Formazione Periodica Professionale
- Movimentazione Manuale E Con Ausili
- Corso Preposto
- Formazione Dirigente
- Rappresentante Dei Lavoratori Per La Sicurezza
- Corso Dae

VALUTAZIONE DEI RISCHI PER LA SALUTE E LA SICUREZZA DURANTE IL LAVORO

Nel documento vengono calcolati i rischi presenti nell'ambiente di lavoro della Fondazione. La struttura, individuati i rischi, procede a limitarli grazie all'informazione e alla formazione dei propri dipendenti. Inoltre, sono forniti gli appositi DPI per proteggere il dipendente.

DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO BIOLOGICO

Operando nel settore assistenziale di persone autosufficienti e non autosufficienti, il rischio biologico deve essere controllato attraverso l'individuazione di possibili contesti dove si potrebbe verificare.

ACCREDITAMENTO DELLA STRUTTURA PRESSO LA REGIONE

Ogni tre anni la Fondazione è tenuta al controllo da parte della Regione Veneto per l'accREDITAMENTO del numero di posti non autosufficienti presso la struttura.



FATTI RILEVANTI ACCADUTI NELL'ANNO

Nel corso del 2024, la Casa di Riposo di Castagnaro ha vissuto numerosi cambiamenti e sviluppi significativi, che hanno notevolmente migliorato la qualità della vita degli ospiti e ampliato i servizi offerti

Tra le principali novità, spicca il proseguimento dei lavori di ampliamento della struttura. Questo progetto prevede la creazione di un nuovo nucleo con 30 posti letto per persone non autosufficienti e 28 per persone autosufficienti, un'iniziativa che permetterà di accogliere un numero maggiore di anziani e offrire loro spazi adeguati e servizi mirati. Inoltre è stato rinnovato e spostato di ubicazione l'Ufficio di coordinamento, che fungere da centro di riferimento per le attività del personale che si svolgono in reparto, nonché modernizzati i servizi igienici per gli utenti esterni situati al piano terreno.



In linea con un'attenzione crescente verso la sostenibilità ambientale, la Fondazione ha predisposto un impianto solare termico per produrre energia termica dall'energia solare per riscaldare l'acqua sanitaria e integrare il riscaldamento domestico. Questa scelta, oltre al già installato impianto fotovoltaico, non solo contribuirà a ridurre i costi energetici, ma avrà anche un impatto positivo sull'ambiente circostante, promuovendo un utilizzo più responsabile delle risorse naturali.

Sempre nel 2024, è stato introdotto il progetto "A tavola con i Residenti", un'iniziativa nata

dalla richiesta degli ospiti stessi di condividere con il personale un momento conviviale, un tempo che non sia solo dedicato allo svolgimento della propria mansione specifica ma che sappia dare spazio ad una più intima conoscenza reciproca. E quale momento migliore per fare ciò se non un pranzo come in famiglia? Infatti riuscire a ricostruire un contesto di condivisione, in grado di creare maggiore familiarità tra Residenti e Personale, è risultato importante per l'instaurarsi di un legame di maggiore fiducia e armonia.



Prosegue per l'anno 2024 il progetto A.d.a.t.t.O. in collaborazione con la Fondazione Cariverona. Questo progetto mira a prendersi cura degli anziani del territorio con difficoltà nei loro contesti di vita quotidiana, promuovendo l'interazione tra cittadini e servizi di assistenza sociale. I destinatari del progetto sono gli anziani over 70 con problematiche legate alla rete familiare, come la mancanza di supporto o la distanza dei figli. Tale progetto, con il coinvolgimento dei Servizi Sociali del Comune di Castagnaro, vuole fornire supporto a questo target di popolazione fragile, ponendo la Fondazione in un'ottica di promotrice di un lavoro di comunità.

Questi interventi e progetti hanno segnato un anno di trasformazioni e miglioramenti significativi per la Fondazione Casa di Riposo "Eufemia Carriolo" di Castagnaro, dimostrando un impegno costante nel fornire un ambiente accogliente e servizi di alta qualità agli anziani ospiti della struttura.

Analisi di materialità



METODOLOGIA ADOTTATA PER LA MATERIALITÀ

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

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

Attraverso l'analisi di materialità, dunque, Fondazione Carriolo 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
2. Erogazione di un questionario online, mediante il quale i temi individuati sono stati sottoposti al vaglio di componenti della governance di Fondazione Carriolo 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:
3. Predisposizione della matrice di materialità e condivisione della stessa tra gruppo di lavoro del Dipartimento di Management dell'Università di Verona (DIMA) e rappresentanti di Fondazione Carriolo, al fine di chiarire eventuali dettagli.

Stakeholder	Numero risposte ricevute
Utente (di servizio sociale/sociosanitario/educativo)	15
Lavoratore	37
Fornitore	7
Familiare degli utenti/Ads	14
Componente CdA	2
Rappresentante di ente pubblico	1
Consulente	1
Volontario	4
Direttore	1
Rappresentante di ente partner, associazione di categoria, rete, ecc. (diverso da altri enti del terzo settore)	2
Rappresentante di altro ente del terzo settore (inclusa ADOA ed enti ad essa aderenti)	1
Totale	85

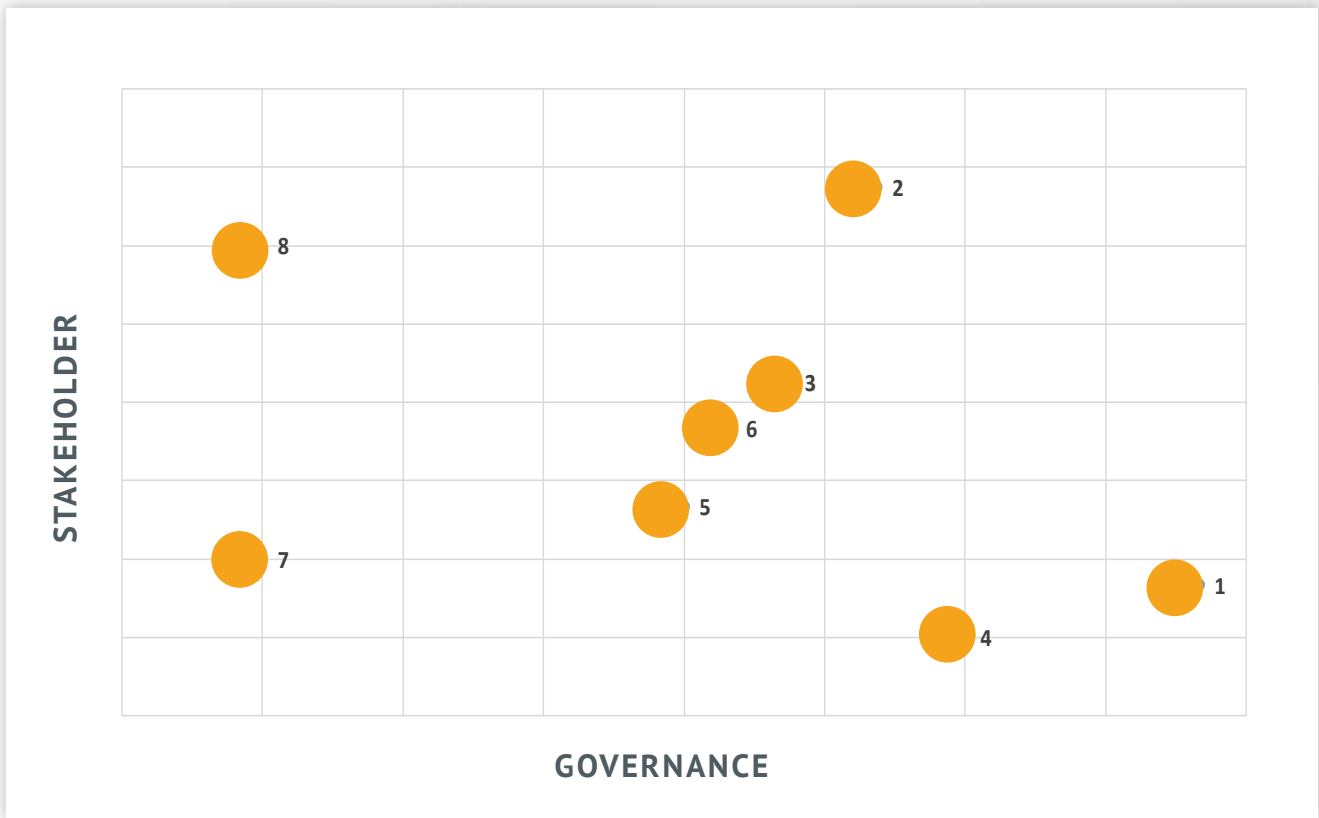
In sede di predisposizione della presente edizione del bilancio etico-sociale, l'analisi di materialità è stata rianalizzata dal gruppo di lavoro della Fondazione Carriolo, con l'assistenza del gruppo di lavoro DIMA, al fine di validarne l'attualità e l'efficacia in termini di comunicazione.



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

Temi materiali precedenti edizioni	Temi materiali rielaborati
Benessere del lavoratore	1. Attenzione al lavoratore come persona e come professionista
Creazione di opportunità lavorative	
Valorizzazione e formazione delle risorse umane	
Accessibilità dei servizi	2. Realizzazione di servizi di qualità, innovativi e centrati sul benessere dell'ospite
Qualità dei servizi erogati	
Innovazione nei servizi	
Benessere degli ospiti/utenti	
Attenzione alla dimensione spirituale della persona	3. Tutela e promozione della persona vulnerabile
Promozione della cultura della cura	
Salvaguardia dei diritti della persona	
Promozione attiva della dignità della persona	
Attualizzazione del carisma nei bisogni	4. Processi di governo fedeli al carisma originario, partecipativi e responsabili
Processi decisionali partecipativi	
Governance preparata e consapevole	
Coerenza e testimonialità del carisma/dei valori	
Rapporti positivi con gli enti pubblici	5. Costruzione di relazioni generative con persone, comunità ed enti del territorio
Costruzione/promozione di reti e partnership	
Sviluppo di relazioni di comunità	
Salute, igiene e sicurezza degli ambienti	6. Applicazione di un modello organizzativo che garantisce una gestione corretta e responsabile
Trasparenza e anticorruzione	
Rispetto delle norme e delle condizioni contrattuali	
Rispetto degli equilibri economico-finanziari e patrimoniali	7. Equilibrio economico, finanziario e patrimoniale
Uso responsabile delle risorse ambientali	8. Uso responsabile delle risorse ambientali
Reputazione dell'ente	Questi temi sono stati esclusi durante il lavoro di rielaborazione dell'analisi di materialità
Comunicazione (interna ed esterna) efficace	
Fidelizzazione dei volontari	

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

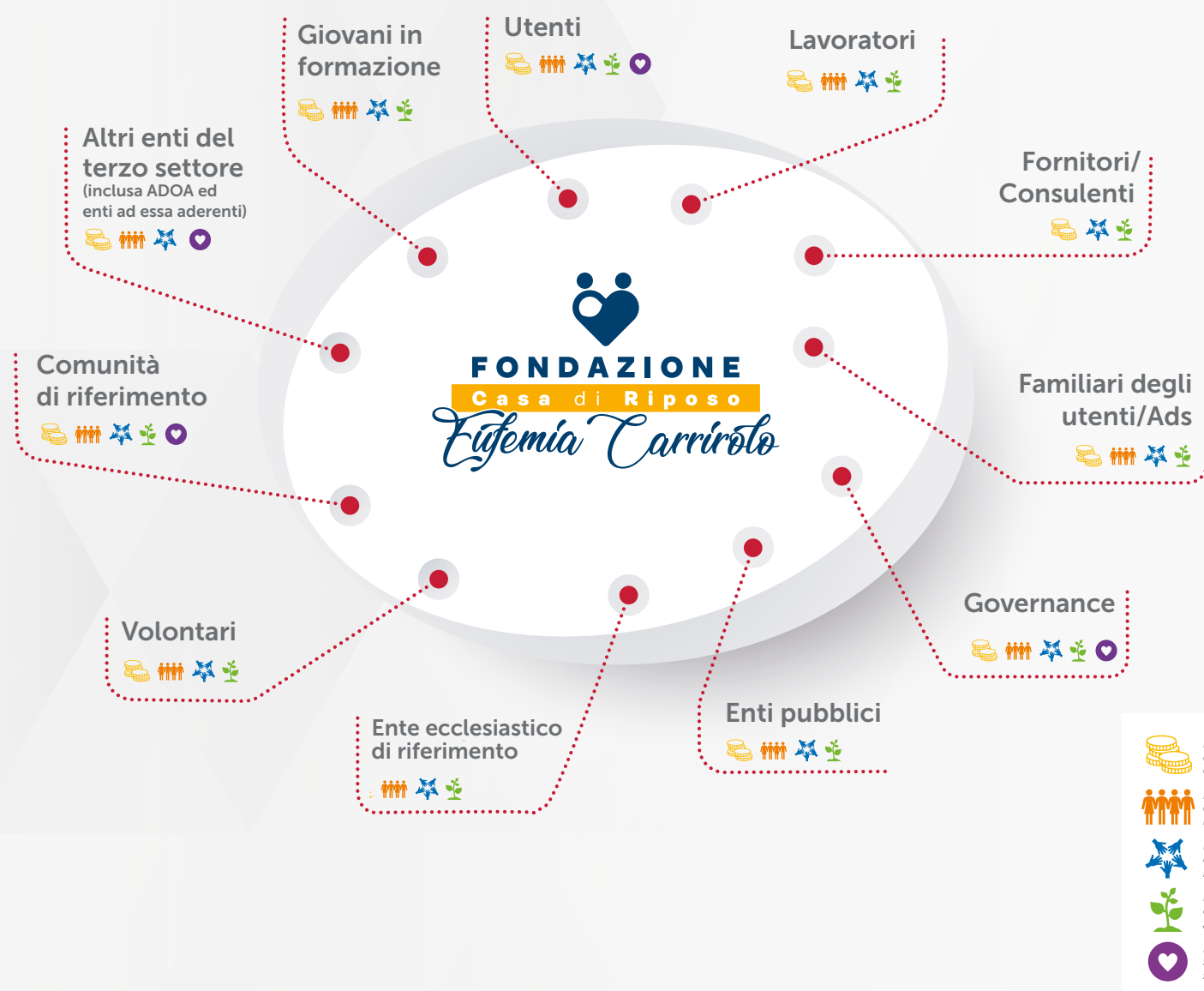


Mappa degli stakeholder e analisi di impatto



MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E DELL'IMPATTO GENERATO

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



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

Analisi dell'impatto



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



Di seguito, per ogni stakeholder, viene proposta in modo sintetico la descrizione dell'impatto generato sotto i diversi profili del modello di analisi.

In altri termini, per ogni categoria di soggetti in relazione con Fondazione Carrirolo, viene descritto l'effetto prodotto dall'attività pastorale e di servizio svolta

Utenti (di servizio sociale/sociosanitario/educativo)

	Definizione equa di rette a seconda dei costi effettivi e delle disponibilità dei destinatari
	Utilizzo efficace e coerente con la mission delle donazioni
	Valorizzazione dei percorsi e delle storie personali degli utenti all'interno delle attività di animazione culturale
	Aumento delle opportunità e delle capacità di relazione attraverso un costante ascolto delle aspettative espresse
	Impatto derivante dall'inserimento di aspetti ambientali all'interno della programmazione dei servizi e della gestione delle strutture
	Attenzione alla spiritualità attraverso l'organizzazione di messe e momenti di preghiera collettiva

Lavoratori

	Remunerazione adeguata
	Crescita professionale
	Responsabilizzazione nella suddivisione dei turni e delle ferie
	Formazione basata sulle esigenze espresse in sede di confronto infra-organizzazione
	Impatti in termini relazionali della circolazione di informazioni tra le figure professionali e della cooperazione lavorativa, entrambe favorite dalla governance
	Sensibilizzazione sui temi ambientali, in particolare connessi alla gestione dei rifiuti, all'interno delle mansioni operative



Fornitori/Consulenti

Remunerazione dei servizi offerti o dei prodotti acquistati
Creazione di relazioni consolidate e non solo di natura economica, basate sulla fiducia reciproca
Sensibilizzazione sui temi ambientali all'interno dei rapporti commerciali

Familiari degli utenti/Ads

Definizione equa di rette a seconda dei costi effettivi e delle disponibilità delle famiglie dei beneficiari
Utilizzo efficace e coerente con la mission delle donazioni
Aumento delle competenze sui temi inerenti alla cura grazie ad un fitto dialogo e ascolto delle aspettative espresse verso le attività dell'ente
Impatti in termini relazionali connessi allo sviluppo di un costante dialogo tra ente e familiari incentrato sulla dinamica di cura della persona fragile
Impatto in termini di sensibilità ambientale connesso alle modalità di custodia dei spazi verdi della Fondazione

CDA/Governance

Gratuità del ruolo all'interno della governance
Aumento delle competenze gestionali e direzionali connesso allo svolgimento delle responsabilità ricoperte nella governance
Creazione di relazioni ampie con gli stakeholder della Fondazione
Impatto in termini di sensibilità ambientale connesso alle modalità di custodia dei spazi verdi della Fondazione
Attenzione alla dimensione spirituale delle scelte strategiche attraverso l'organizzazione di celebrazioni liturgiche e momenti di riflessione

Enti pubblici

Scambi economici connessi a rapporti contrattuali esistenti per i servizi erogati
Risparmi connessi all'erogazione sussidiaria di servizi di welfare sociale
Scambio reciproco di competenze e informazioni derivante dalla cooperazione in attività core per la Fondazione e in attività di servizio aperto alla medesima comunità di riferimento
Impatti connessi alla generazione di relazioni consolidate di ascolto e mutuo aiuto, particolarmente rilevanti in momenti di emergenza sanitaria
Sensibilizzazione sui temi ambientali, in particolare connessi alle modalità di gestione delle strutture e degli spazi verdi

Ente ecclesiastico di riferimento

Creazione di opportunità di scambio di informazioni e competenze utili allo svolgimento delle attività pastorali
Supporto al mantenimento di relazioni consolidate con la comunità di riferimento grazie ai servizi di cura erogati e ispirati al carisma di riferimento
Attenzione alla dimensione spirituale dei membri della comunità ospitati nelle strutture, dei dipendenti e delle persone che hanno relazioni con la Fondazione

Volontari

Corretto utilizzo del tempo messo a disposizione al fine di renderlo utile alla comunità, in particolare agli anziani ospiti
Aumento delle competenze riferite agli ambiti della cura e animazione grazie all'assistenza offerta durante le attività svolte
Creazione di relazioni consolidate grazie alle attività di servizio svolte insieme ad altre persone
Impatti in termini di capacità di creazione di relazioni solide connesso allo svolgimento di attività di volontariato
Sensibilizzazione sui temi ambientali, in particolare connessi alle modalità di gestione delle strutture e degli spazi verdi

Associazioni di categoria ed altri partner (diversi da enti terzo settore)

Impatti connessi alla cooperazione all'interno di attività formative rivolte ai lavoratori
Miglioramento delle capacità cooperative e relazionali connesso alla partecipazione a progetti di rete
Sensibilizzazione sui temi ambientali generati dalla comune attenzione verso percorsi di certificazione in questo ambito

Cliente di beni/servizi (attività commerciale e/o accessoria)

Impatti economici connessi allo svolgimento di alcune attività sanitarie a domicilio
Trasferimento di informazioni durante le attività di cura svolte all'esterno della Fondazione
Impatti in termini di sicurezza sociale connessi al mantenimento di un presidio sanitario sul territorio

Altri enti del terzo settore (inclusa ADOA ed enti ad essa aderenti)

Risparmi connessi alle attività gestite in rete e agli acquisti condivisi
Condivisione di informazioni e conoscenze grazie a percorsi di formazione co-organizzati e a costanti occasioni di confronto con enti simili
Creazione di relazioni consolidate e cooperative che fungono da validi supporti soprattutto in momenti di difficoltà esogena
Attenzione reciproca alla dinamica spirituale e al mantenimento del carisma grazie a momenti di riflessione condivisa

Giovani in formazione

Impatti in termini di opportunità occupazionali connessi al periodo di collaborazione
Aumento delle competenze connesse agli ambiti della cura delle persone fragili
Aumento delle capacità relazionali generato dalla partecipazione a lavori di equipe e alla natura particolare dei lavori di cura delle persone fragili
Sensibilizzazione sui temi ambientali legate al valore affidato dalla Fondazione a percorsi di certificazione ambientale





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

Attenzione al lavoratore come persona e come professionista	Dipendenti per fascia di età e genere
	Dipendenti con contratto a tempo indeterminato
	Rapporto remunerazione massima e remunerazione minima
	Formazione erogata a dipendenti
	Descrizione della dinamica del capitale spirituale
Tutela e promozione della persona vulnerabile	Ore di servizio extra-standard
	Utenti dei servizi
	Ore di servizio extra-standard
	Gestione reclami
	Capacità di risposta alla domanda di servizi del territorio
Processi di governo fedeli al carisma originario, partecipativi e responsabili	Descrizione della dinamica del capitale spirituale
Costruzione di relazioni generative con persone, comunità ed enti del territorio	Il tema materiale è verificabile nella descrizione delle strategie dell'ente
	Volontari per fascia di età e genere ed ore di impegno
	Attività verso la comunità
Applicazione di un modello organizzativo che garantisce una gestione corretta e responsabile	Descrizione della dinamica del capitale spirituale
	Il tema materiale è verificabile nella descrizione dei modelli di gestione dei rischi
Equilibrio economico, finanziario e patrimoniale	Ripartizione del valore aggiunto generato
	Indicatori relativi alla situazione patrimoniale
Uso responsabile delle risorse ambientali	Variazione del consumo energetico
	Variazione del consumo di carburante

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.

	2024	2023
Valore aggiunto globale netto	1.242.007 €	1.237.306 €
Valore distribuito al personale	1.186.248 €	1.094.905 €
Valore distribuito ai finanziatori con vincolo di prestito	29.809 €	12.295 €
Imposte	15.177 €	25.176 €
Accantonamenti a riserva (auto-potenziamento)	10.773 €	104.930 €

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.

	2024	2023
Patrimonio complessivo	2.240.856 €	2.393.269 €
Indebitamento netto	1,03	1,19
Indice di copertura delle immobilizzazioni	0,8	0,93





INDICATORI DI CAPITALE UMANO

DIPENDENTI PER FASCIA DI ETÀ E GENERE

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

	2024			2023		
FASCIA DI ETÀ	F	M	TOT	F	M	TOT
(<30 anni)	5	2	7	4	3	7
(>30 anni; <50 anni)	10	1	11	15	1	16
(>50 anni)	15	1	16	11	1	12
Totale	30	4	34	30	5	35



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.

	2024			2023		
	F	M	TOT	F	M	TOT
% dipendenti con contratto t.i.	81%	100%	83%	87%	80%	86%

Si mantiene una % significativa di contratti di lavoro durevoli che assicurino condizioni di sicurezza ai collaboratori della Fondazione.



INDICATORI DI CAPITALE RELAZIONALE

UTENTI DEI SERVIZI

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

	2024	2023
Utenti dei servizi	58	58

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.

	2024	2023
Numero di reclami presentati dagli utenti/famiglie degli utenti	0	0
Incidenza reclami (su totale utenti)	0%	0%

ORE DI SERVIZIO EXTRA-STANDARD

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

	2024	2023
ore di servizio (RU) extra-standard erogate	1.760	1.760
ore di servizio (RU) extra-standard erogate pro-capite	30,3	30,3

La Fondazione eroga costantemente un ingente numero di ore extra-standard. Si tratta di un segnale evidente dell'impatto che la Fondazione ha rispetto alle esigenze di sostenibilità, efficienza e qualità del sistema sanitario nazionale.



RAPPORTO REMUNERAZIONE MASSIMA E REMUNERAZIONE MINIMA

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

	2024		2023	
	F	M	F	M
Rapporto remunerazione massima/minima	1,90	1,15	1,76	2,08

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 Fondazione in termini di sviluppo della cultura del dono e della promozione delle relazioni di gratuità nella cura degli ospiti.

	2024			2023		
FASCIA DI ETÀ	F	M	TOT	F	M	TOT
(<30 anni)	0	0	0	0	0	0
(>30 anni; <50 anni)	0	0	0	0	0	0
(>50 anni)	0	2	2	0	2	2
Totale	0	2	2	0	2	2
Totale ore di impegno annuo	0	436	436	0	314	314

I due volontari della Fondazione svolgono il loro prezioso servizio da alcuni anni ormai e sono diventati un importante supporto all'organico nelle attività di animazione della Fondazione.



FORMAZIONE EROGATA A DIPENDENTI E VOLONTARI

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

	2024	2023
Numero complessivo ore di formazione erogate ai dipendenti	295	224
Numero procapite ore di formazione erogate ai dipendenti	8,2	6,4
Numero complessivo ore di formazione erogate ai volontari	-	-
Numero procapite ore di formazione erogate ai volontari	-	-

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

	2024	2023
Numero richieste di servizi totali	89	72
Numero richieste di servizi soddisfatte	28	20
Tasso di risposta a richieste di servizi	31%	28%

ATTIVITÀ VERSO LA COMUNITÀ

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

	2024	2023
Numero di accessi ai social ("Mi piace" su pagina Facebook)	532	440
Numero di soggetti locali con cui si sono avviati/sviluppati progetti di impatto	1	1
Numero di eventi culturali/ludici/sportivi a cui si è contribuito con risorse o energie	-	-

INDICATORI DI CAPITALE AMBIENTALE

VARIAZIONE DEL CONSUMO ENERGETICO

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

	2024
% variazione del consumo energetico (rispetto al 2023)	-22%

VARIAZIONE 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.

	2024
% variazione del consumo di acqua (rispetto al 2023)	-29%



Analisi dell'impatto



LA DINAMICA DEL CAPITALE SPIRITUALE

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

- **La Fondazione partecipa attivamente ad ADOA Verona** (*Associazione Diocesana Opere Assistenziali*) condividendo con altre organizzazioni impegnate nella risposta a bisogni sociali un percorso di coerenza tra i carismi fondativi e le evoluzioni organizzative.
- **Attraverso il sito Internet della Fondazione abbiamo diffuso il Bilancio sociale** redatto l'anno scorso per la prima volta, così da far conoscere le modalità di concretizzazione del nostro carisma. Utilizziamo anche la pagina Facebook per condividere momenti e notizie che creino sensibilizzazione diffusa verso i temi a noi cari.
- **Il carisma fondativo trova una sua attualizzazione nella cura degli anziani, non solo all'interno della Struttura ma anche nel territorio limitrofo.** L'offerta di servizi come: pasti domiciliari, creazione di un punto prelievo... sono azioni volte a rispondere ai bisogni della popolazione più anziana del territorio.





Politiche di sviluppo futuro



Nel quadro delle strategie di potenziamento della Casa di Riposo di Castagnaro, sono state avviate varie iniziative mirate a migliorare i servizi offerti e la qualità della vita degli ospiti anche in una ottica futura. Tali interventi si articolano in tre ambiti principali di sviluppo:

- Il completamento dei lavori di ristrutturazione e l'ottenimento della relativa agibilità per la zona est della struttura, in collaborazione con il team di professionisti edili e civili. Infatti il completamento dei lavori presso la Casa di Riposo di Castagnaro segna un importante passo avanti verso il miglioramento della qualità della vita degli ospiti. Grazie a tali modifiche è ora possibile migliorare significativamente la mobilità degli anziani, favorendo la loro autonomia e il benessere generale. Questi strumenti, come il nuovo ascensore installato, faciliteranno i movimenti quotidiani e offriranno maggiore sicurezza e comfort agli ospiti della struttura.
- La gestione del personale rappresenta oggi una sfida sempre più complessa per le strutture, soprattutto a causa della difficoltà nel reperire figure OSS e infermieristiche. Nonostante questo contesto critico, la nostra struttura è riuscita a garantire continuità e qualità nei servizi grazie alla forte volontà, allo spirito di adattamento e al senso di responsabilità del personale interno. Fondamentale è stato anche il supporto di agenzie del lavoro esterne, che hanno contribuito a colmare le carenze temporanee. Questa situazione, comune a molte realtà del settore, è stata affrontata con determinazione anche da parte nostra. In tale ottica, la struttura intende rafforzare ulteriormente l'investimento sul personale, puntando su formazione, valorizzazione e fidelizzazione delle risorse. L'obiettivo è costruire una base solida e sostenibile nel tempo, capace di rispondere alle sfide future con maggiore stabilità ed efficacia.
- Nel 2025 la Struttura si impegnerà a sviluppare progetti innovativi volti a migliorare la qualità di vita degli ospiti. Saranno potenziate le attività di reminiscenza e di stimolazione cognitiva, fondamentali per mantenere attive memoria e capacità mentali. Verrà inoltre data maggiore attenzione alle attività motorie, per sostenere il benessere fisico e l'autonomia. Particolare rilievo sarà dedicato alla gestione dei disturbi del comportamento, sempre più presenti nella popolazione anziana. L'obiettivo è offrire un approccio integrato e personalizzato, centrato sul benessere globale della persona.
- La collaborazione con il Comune di Castagnaro riveste un ruolo essenziale per la buona riuscita di queste iniziative. Operando in sinergia, è possibile offrire agli anziani del territorio risorse e competenze adeguate, sviluppando progetti che favoriscano la loro partecipazione attiva nella comunità.
- Attraverso attività di carattere ricreativo, culturale e sociale, le persone anziane possono mantenere uno stile di vita attivo e sentirsi maggiormente integrate nel contesto locale

STRUMENTI PER L'INVIO DI FEEDBACK

Per qualsiasi osservazione o richiesta di approfondimento, il lettore può contattare la Fondazione ai seguenti indirizzi mail: direzione@fondazionecarrirolo.it / segreteria@fondazionecarrirolo.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
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

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



Via Capitello, 155
Castagnaro (VR)

direzione@fondazionecarrirolo.it
www.fondazionecarrirolo.it



Bilancio Etico Sociale 2024



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