



Bilancio Etico Sociale

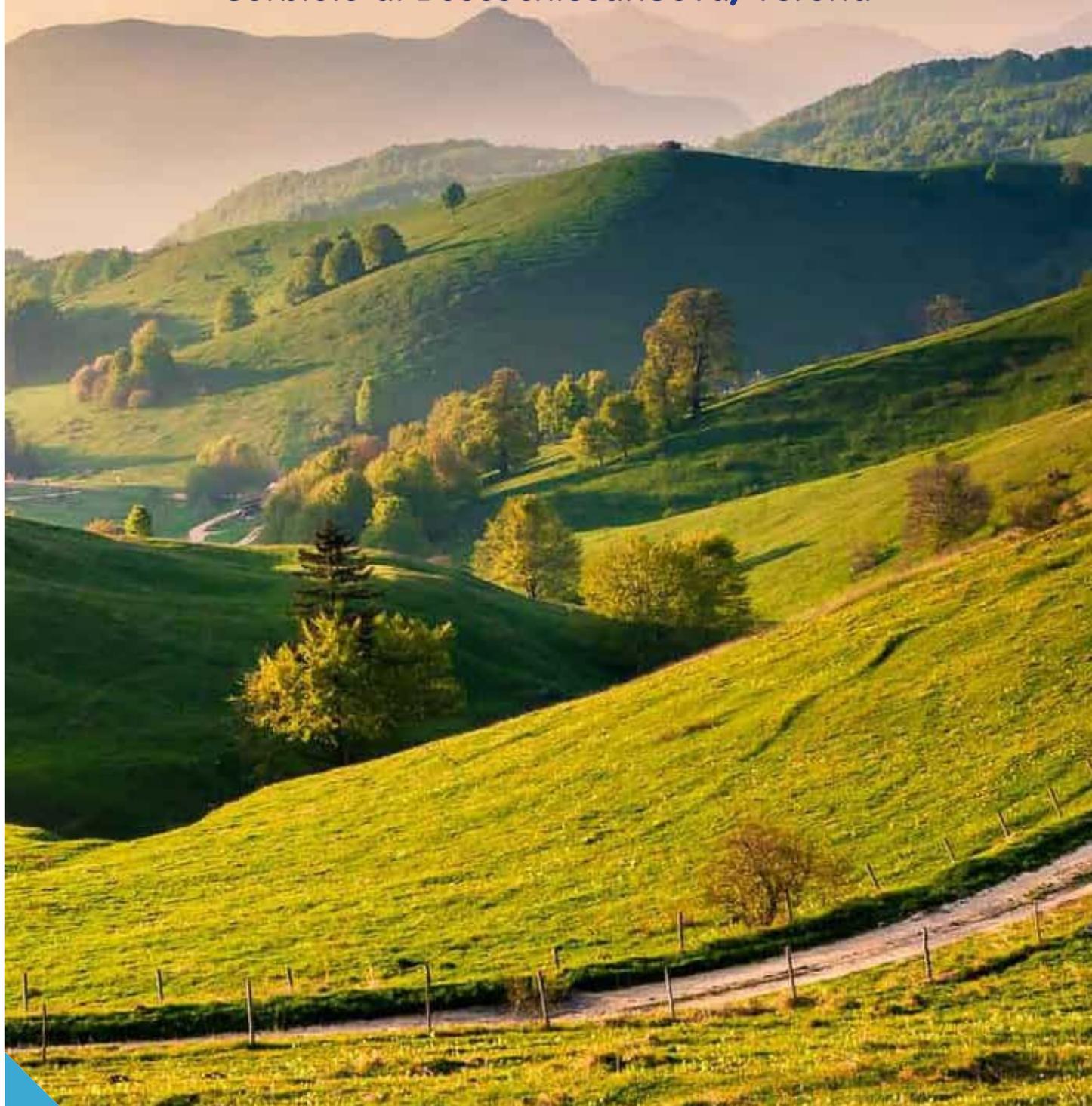


UNIVERSITÀ
di VERONA

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
	" Storia
	5 Attività svolta
	7 Strategie e politiche
	8 Governance ed organizzazione
	" Sistema di gestione dei rischi e certificazioni
PAG	9 ANALISI DI MATERIALITÀ
	9 Metodologia adottata per la materialità
	10 Matrice di materialità
PAG	10 MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E ANALISI DI IMPATTO
	10 Mappa degli stakeholder e dell'impatto generato
	" Analisi dell'impatto
	13 Indicatori di capitale economico
	14 Indicatori di capitale umano
	15 Indicatori di capitale relazionale
	16 Indicatori di capitale ambientale
	17 La dinamica del capitale spirituale
PAG	18 CONCLUSIONE
	" Politiche di sviluppo futuro
	" Strumenti per l'invio di feedback
	19 <i>Tabella di raccordo</i>

Lettera agli stakeholder



In questi anni abbiamo già sentito parlare di Bilancio Sociale all'interno della nostra Associazione Piccola Fraternità Lessinia onlus. Come, viene redatto un bilancio in termini economici per determinare lo stato di salute di una società o di una impresa, così sempre più ci viene chiesto, con l'attuazione della riforma del terzo settore, di fare un Bilancio di quei beni impercettibili - ma alquanto importanti - che una realtà produce a favore della collettività. Il bilancio sociale è un documento che analizza periodicamente, i risultati dell'attività svolta in riferimento alla responsabilità sociale, è un processo con cui il nostro Ente rende conto delle scelte fatte, dell'impiego di risorse umane, relazionali, spirituali, ambientali e dei risultati ottenuti.

Nello specifico della Piccola Fraternità Lessinia ci viene chiesto quali sono i beni che essa produce a favore della realtà dov'è inserita. Non sono beni di consumo ma sono beni che si basano su servizi di particolare e scrupolosa attenzione nei confronti degli ospiti che frequentano e/o vivono all'interno della nostra struttura.

Sono beni difficilmente quantificabili ma che esprimono una serie di valori che vanno ad arricchire il rapporto interpersonale non solo verso i destinatari, in questo caso gli ospiti della Piccola Fraternità, ma anche come immediato e concreto arricchimento della persona volontaria che si rende disponibile ad offrire tempo ed energie (approfondimenti specifici sono citati nella pubblicazione denominata "Carta dei Valori"). Sempre attraverso il bilancio sociale si vuole dare risalto all'impatto che la nostra

associazione compie sul territorio della Lessinia, non solo come arricchimento ma anche come opportunità umana e sociale per le persone che vi abitano.

Il Bilancio, dunque, che siamo chiamati a fare vuole appunto mettere in luce, attraverso considerazioni e riflessioni, questo interscambio di valori che diventano una grande opportunità di crescita umana, culturale e ambientale, coinvolgendo un numero considerevole di persone che nel corso degli anni si sono avvicinate alla nostra vivace e dinamica realtà. Proprio perché la Piccola Fraternità si è caratterizzata sempre più come ambiente di alta umanità questo ha portato anche ad una concreta e generosa sensibilità da parte di molte persone - enti e realtà del nostro territorio.

È con manifesto orgoglio che quest'anno presentiamo il nostro primo Bilancio Sociale sapendo che è frutto di una miriade di gesti, parole dette e non dette; tempo che è stato donato dagli operatori, dai volontari nelle diverse mansioni e nei deversi ruoli e non da ultimo dai membri del Consiglio Direttivo. È il poco di ognuno che fa crescere il tutto.

Il Consiglio Direttivo

Nota metodologica

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

Il bilancio etico-sociale costituisce per la 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. I tempi di pubblicazione di questa prima edizione sono stati slittati causa dell'emergenza COVID-19 rispetto alla prevista data di fine di giugno 2020.

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

Il processo ed i contenuti del bilancio etico-sociale rispettano le Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del terzo settore ai sensi dell'art. 14 comma 1, decreto legislativo n. 117/2017 e, con riferimento alle imprese sociali, dell'art. 9 comma 2 decreto legislativo n. 112/2017, nonché le linee guida ex Allegato A della Dgr 815/2020 della Regione Veneto per le cooperative sociali.

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

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

Il modello di riferimento della rendicontazione e di valutazione dell'impatto generato dalle attività della 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

Partnership istituzionali ed appartenenza a reti/gruppi: ADOA

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 della propria azione sociale e carità Cristiana, 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, ed è una continua ricerca della reciproca accoglienza, del riconoscimento del mutuo servizio e del valore morale e culturale della società.

"Dialogo"

Il dialogo aperto e sincero è sempre seguito da un atteggiamento di umiltà, ascolto e di sospensione 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 per-

sone 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 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, 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

Storia

La "Piccola Fraternità Lessinia onlus" 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.

L'Associazione è stata 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. Si è iniziato con l'apertura del Centro Diurno Educativo Occupazionale. Fin da subito la risposta delle persone del territorio è stata numerosa, con la presenza costante di volontari che si affiancavano agli operatori ed educatori nelle varie attività. Di seguito acquisisce l'iscrizione all'Albo Regionale delle Associazioni di Volontariato e nel 1998 la denominazione di ONLUS, operando nei Comuni di Bosco Chiesanuova, Cerro Veronese, Grezzana, Erbezzo, Velo.

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

Con un pulmino viene garantito il trasporto giornaliero degli ospiti da e per le proprie abitazioni.

La Caritas nel 1990 assegna alla Piccola Fraternità Lessinia gli obiettori di coscienza, che saranno presenti fino all'anno 2000.

Verso la fine degli anni '90 si amplia il servizio

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 della residenzialità. I lavori di costruzione iniziarono nell'anno 2000 e terminarono nell'agosto del 2003. Ciò ha portato ad un aumento della capienza del Centro Diurno (fino a 30 posti) e la realizzazione degli ambienti della futura Comunità Alloggio per 10 posti (nel 2007 ne è stata ufficializzata l'apertura). Fin da subito la nuova sede ha permesso l'accoglienza di un numero considerevole di ospiti, rispondendo così alle impellenti richieste del territorio.

Un'associazione così ampia e con tante persone necessita di una 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, ci si è certificati UNI EN ISO 9001:2008. Tale certificazione ha innescato un processo di miglioramento di tutte le attività svolte arrivando nel 2018 alla certificazione UNI EN ISO 9001:2015 e UNI ISO45001:2018 riguardanti la qualità e la sicurezza sul lavoro.

Attività svolta

I servizi erogati da "Piccola Fraternità Lessinia Onlus" racchiudono un insieme di azioni e prestazioni realizzate in coerenza con le finalità dell'ente (in riferimento alla carta dei valori) e si basano su precisi riferimenti etici, valoriali, relazionali ed educativi.

Laboratorio occupazionale

L'obiettivo è quello di potenziare e rafforzare l'ambito relazionale. L'utenza che vi partecipa ha modo di sviluppare e mantenere la concentrazione, la manualità, il rispetto dei tempi e le sequenze di lavoro. In esso è possibile apprendere competenze sull'uso dei materiali e degli strumenti di lavoro. Le attività sono le seguenti: assemblaggio per ditte esterne; realizzazione di manufatti in legno; realizzazione di panchine e tavoli per l'arredo urbano; creazione e realizzazione di bomboniere e oggetti

tistica di Natale; pulizia e assemblaggio dei luminari di cera; riordino e pulizia degli ambienti; lavori di giardinaggio.

Attività con terapisti esterni

Attraverso i Piani Educativi Individuali si organizzano dei laboratori con terapisti 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 sempre intente 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 volontari, dipendenti,

ospiti e famiglie di vivere momenti di condivisione. Questi risultano preziosi per sviluppare una rete relazionale forte, nella quale l'individuo non si sente solo ma parte di una realtà ampia e solida.



Formazione

Tramite uno specifico programma di formazione si permette a famiglie, dipendenti e volontari di mantenere vivi i valori etici, spirituali e culturali che caratterizzano la "Piccola Fraternità Lessinia Onlus" compresa la formazione di tutto il personale dipendente 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 addetti alle emergenze (antincendio e 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 pre-

parazione, 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 6 novembre 2001 n. 193.

Infermiere professionale

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

Altre attività

All'interno delle attività giornaliere si 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 di definire l'organizzazione e la programmazione delle attività, del servizio, uno scambio di osservazioni, aggiornamenti, informazioni e confronto in modo costruttivo circa alcune criticità incontrate.

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 ottenuto attraverso la 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, hanno potuto fare esperienza di volontariato persone in stato di detenzione alternativa, con risultati importanti dal punto di vista del recupero delle persone stesse.



Strategie e politiche

L'obiettivo che la Piccola Fraternità Lessinia ha perseguito a partire dal 2012 e ha raggiunto nel 2019, è stato quello di voler attuare e consolidare, un sistema integrato "qualità e sicurezza" per la gestione di un sistema aziendale diversamente valutabile rispetto ai normali concetti e processi espressi in una 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 la nostra 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 dei nostri ospiti e delle loro famiglie.

Il tutto parte da una attenta e dettagliata programmazione delle attività svolte e alla programmazione dei bisogni formativi, rivolti al personale dipendente e volontario.

Un aspetto centrale della programmazione riguarda i bisogni degli ospiti e delle loro famiglie. Ciò avviene con la stesura periodica di un piano personalizzato (PEI) rivolto 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 necessita di costante monitoraggio e controllo delle condizioni di salute, attraverso competenze specifiche di tipo infermieristico e medico.

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, a garantire 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, avvalendoci 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 Onlus" 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) è relativa al servizio mensa, alla logistica e trasporti, alla Gestione Automezzi, alla Manutenzione e Mantenimento Ambienti ed infine il servizio di pulizia e la gestione del personale volontario addetto.

La seconda area (ASU) relativa al Centro Diurno, al Laboratorio, alla Comunità Alloggio, all'area spiritualità ed infine alle 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, del 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

Ln 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 schema fornito dalla norma UNI EN ISO 9001, assoggettandosi

annualmente a verifica da parte di "OdC", in rispetto alla propria missione rappresentata dalla 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 primario obiettivo il 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 CDA 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 ASL e Regione, coadiuvando operatori, volontari consiglio e professionisti, nel rispetto della propria mission sia umana che cristiana come più volta citata nella carta dei valori.

Ad oggi, lo stato delle certificazioni risulta essere:

UNI EN ISO 9001:2015

-certificato n. B18217

-Data prima emissione 29/06/2012

-Emissione corrente 28/06/2018

-Scadenza 27/06/2021

UNI ISO 45001:2018

-certificato n. A25118

-Data prima emissione 21/12/2018

-Emissione corrente 21/12/2018

-Scadenza 20/12/2021

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

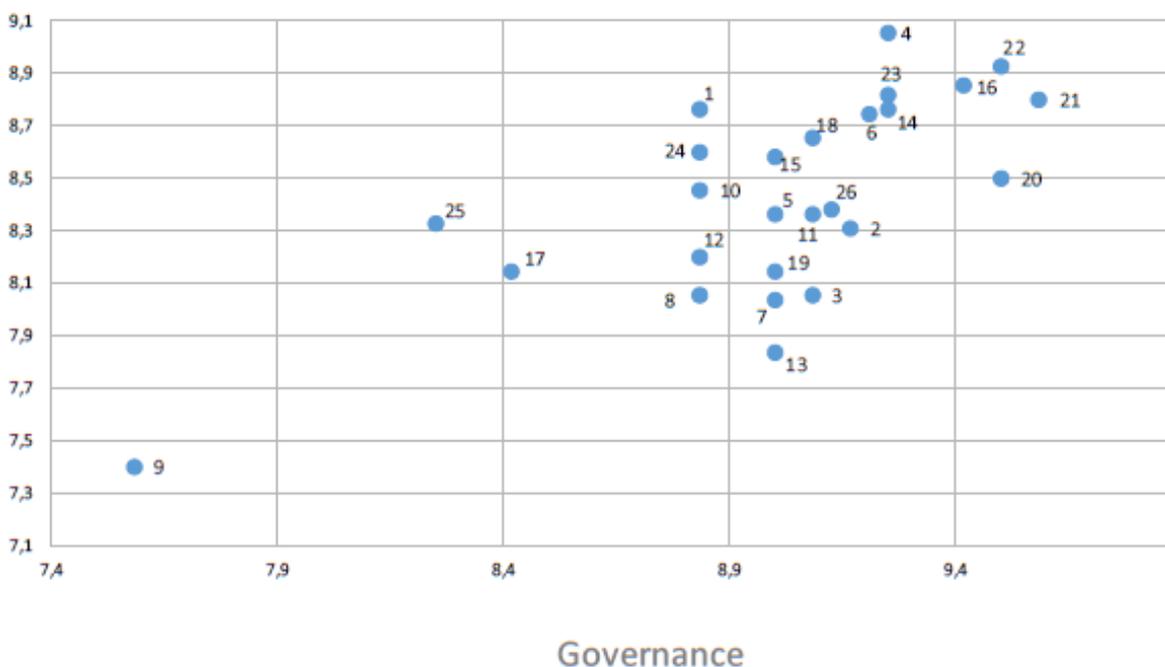
DEA e rappresentanti di Piccola Fraternità Lessinia, al fine di chiarire eventuali dettagli.

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.

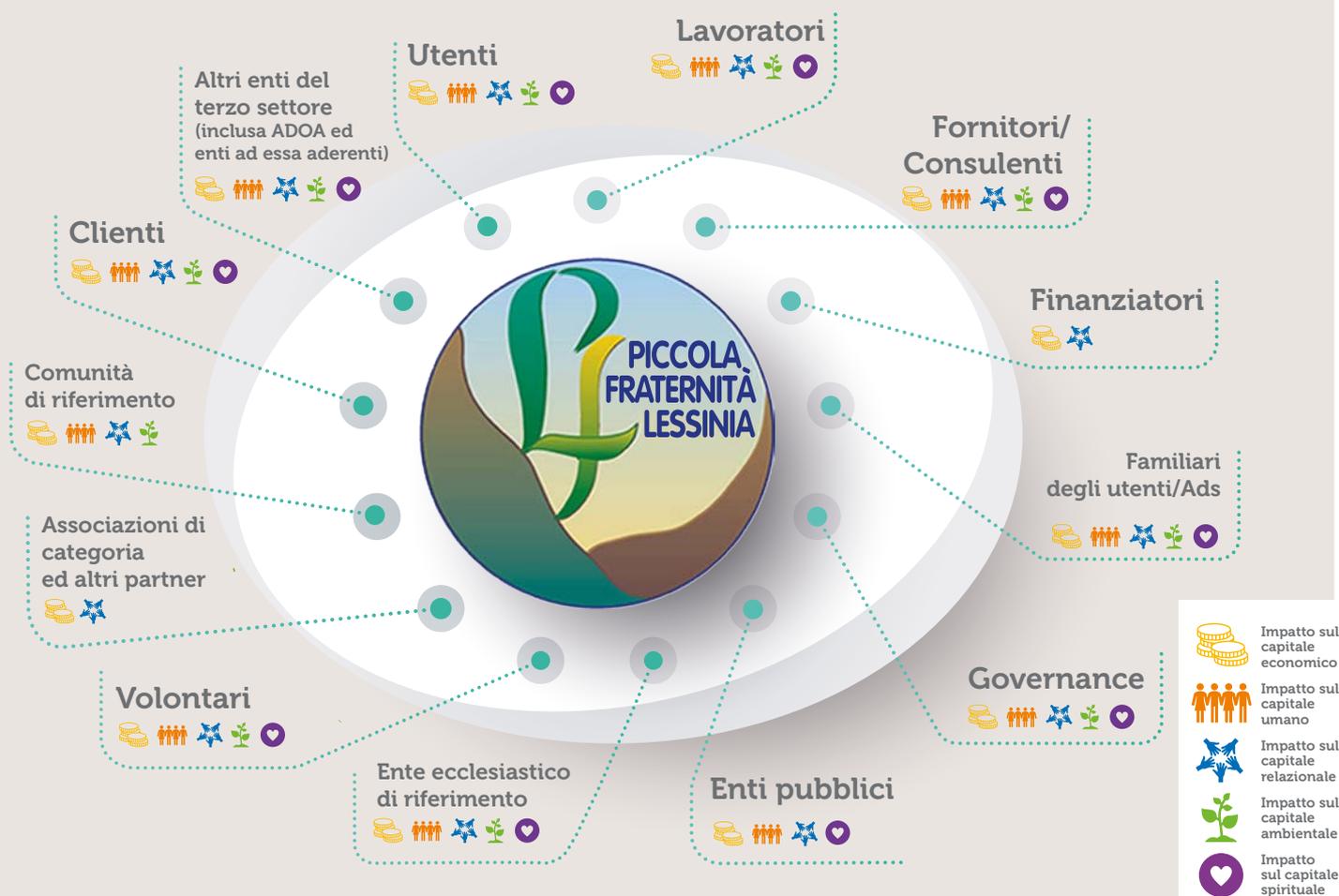
Matrice di materialità



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	Attività occupazionali Collaborazione con professionisti esterni Attività nuoto Fisioterapista Quote di compartecipazione	Attività occupazionali PEI	Attività occupazionali Gite/pellegrinaggi Relazione con dipendenti e volontari Attività ricreativa occupazionale con altre strutture (scuole, infanzia, case riposo, ecc.)	Audit Certificazione Qualità Sicurezza	Messa in PICCOLA FRATERNITÀ LESSINIA Pregghiera al mattino
Lavoratori	Stipendio organizzazione dipendenti (turni, ferie) Audit Certificazione Qualità Sicurezza	organizzazione dipendenti (turni, ferie) Riunioni d'equipe Formazione HACCP e SSL Audit Certificazione Qualità Sicurezza	Riunioni d'equipe Rapporti con Ads e tutori Collaborazione con professionisti esterni Attività ricreativa occupazionale con altre strutture Gite/Pellegrinaggi Programmazione Relazione con i volontari Lavori Pubblica utilità e messa alla prova	Formazione sicurezza, PS e antincendio Audit Certificazione Qualità Sicurezza Gestione Rifiuti	Ritiri spirituali Messa in PICCOLA FRATERNITÀ LESSINIA Pregghiera del mattino

	Capitale economico	Capitale umano	Capitale relazionale	Capitale ambientale	Capitale spirituale
Fornitori/Consulenti	<i>Ricavi per acquisto alimenti, rifornimenti e materiale falegnameria, per corsi di nuoto Manutenzioni programmate Audit Certificazione Qualità Sicurezza</i>	<i>Audit Certificazione Qualità Sicurezza</i>	<i>Audit Certificazione Qualità Sicurezza</i>	<i>Prodotti a basso inquinamento Manutenzioni Programmate Attrezzature e automezzi Acquisto materiale falegnameria</i>	
Finanziatori	<i>Liberi Professionisti</i>				
Familiari degli utenti/Ads	<i>Compartecipazioni ospiti Acquisti personali ospiti</i>	<i>PEI</i>	<i>Gite/pellegrinaggi Operatori ed Educatori Volontari Rapporti con terapisti esterni</i>		<i>Ritiri spirituali</i>
CdA/governance	<i>organizzazione volontari organizzazione dipendenti (turni, ferie) Collaborazione con professionisti esterni Attività formativa Audit Certificazione Qualità Sicurezza</i>	<i>organizzazione volontari organizzazione dipendenti (turni, ferie) Audit Certificazione Qualità Sicurezza</i>	<i>Gite/pellegrinaggi Audit Certificazione Qualità Sicurezza</i>	<i>Audit Certificazione Qualità Sicurezza</i>	<i>Ritiri spirituali</i>
Enti pubblici	<i>Assemblaggio panchine e tavoli per l'arredo urbano Lavori di pubblica utilità e messa alla prova lavori di giardinaggio Audit Certificazione Qualità Sicurezza Convenzioni Accreditamento e Funzionamento</i>	<i>Lavori di pubblica utilità e messa alla prova</i>	<i>Assemblaggio panchine e tavoli per l'arredo urbano Lavori di pubblica utilità e messa alla prova</i>	<i>assemblaggio panchine e tavoli per l'arredo urbano lavori di Giardinaggio Audit Certificazione Qualità Sicurezza Gestione rifiuti</i>	
Ente ecclesastico di riferimento	<i>Pulizia e assemblaggio dei lumini di cera</i>		<i>Pulizia e assemblaggio dei lumini di cera Realizzazione di un presepe con la Diocesi di Verona</i>		<i>Congrega Ritiri spirituali Messa in PICCOLA FRATERNITÀ LES-SINIA Partecipazione realizzazione di presepe</i>
Volontari	<i>aiuto operatori nelle attività con gli ospiti Pulizie Cucina Trasporto Volontari Aiuto operatori Direzione Liberi professionisti</i>	<i>Accompagnamento ospiti visite specialistiche o esami medici Liberi professionisti attività formativa sicurezza, PS e antincendio</i>	<i>Gite/pellegrinaggi Attività ricreativa occupazionale con altre strutture (scuole, infanzia, case riposo, ecc.) Volontari Aiuto operatori</i>	<i>Pulizie Trasporto attività formativa sicurezza, PS e antincendio</i>	<i>Messa in PICCOLA FRATERNITÀ LES-SINIA Ritiri spirituali</i>
Soci/Associati	<i>Quote associative ADOA Università di Verona Pia Opera Ciccarelli</i>	<i>Audit Certificazione Qualità Sicurezza</i>	<i>Gite/pellegrinaggi relazioni con ADOA Università di Verona Pia Opera Ciccarelli</i>		<i>Messa in PICCOLA FRATERNITÀ LES-SINIA ADOA</i>
Partner/associazioni di categoria	<i>Collaborazione con coop B per servizi interni Audit Certificazione Qualità Sicurezza</i>		<i>Collaborazione con coop B per servizi interni</i>		
Comunità di riferimento	<i>Donazioni, 5 X mille, acquisto bomboniere/ lavori di Natale/produzioni falegnameria</i>		<i>Gite/pellegrinaggi diffusione della cultura del dono tirocini Attività ricreativa occupazionale con altre strutture (scuole, infanzia, case riposo, ecc.)</i>	<i>Gestione rifiuti</i>	<i>Messa in PICCOLA FRATERNITÀ LES-SINIA</i>

Indicatori di capitale economico

Ripartizione del valore aggiunto generato

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

	2019	2018
Valore aggiunto globale netto	560.914,00	612.667,00
Valore distribuito al personale	431.099,00	380.732,00
Valore distribuito ai finanziatori con vincolo di prestito	6,00	32,00
Imposte	12.547,00	14.268,00

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

	2019	2018
Patrimonio complessivo	1.916.534,00	1.812.180,00
Indebitamento netto	1,14	1,16
Indice di copertura delle immobilizzazioni	1,73	1,58



Analisi dell'impatto

Indicatori di capitale umano

Dipendenti per fascia di età e genere

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

Fascia di età	2019			2018			Δ		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
(<30 anni)	2	0	2	0	0	0	+100%	0%	+100%
(>30 anni; <50 anni)	6	2	8	6	2	8	0%	0%	0%
(>50 anni)	3	2	5	4	2	6	-25%	0%	-17%
Totale	11	4	15	10	4	14			

Dipendenti con contratto a tempo indeterminato

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

	2019			2018		
	F	M	TOT	F	M	TOT
% dipendenti con contratto t.i.	36%	50%	40%	10%	25%	13%

Rapporto remunerazione massima e remunerazione minima

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

	2019		2018	
	F	M	F	M
Rapporto remunerazione massima/minima	1,08	1,67	1,24	1,64

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.

Fascia di età	2019			2018			Δ		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
(<30 anni)	0	3	3	0	3	3		0%	0%
(>30 anni; <50 anni)	9	12	21	26	7	33	-65%	71%	-36%
(>50 anni)	78	93	171	70	89	159	11%	4%	8%
Totale	87	108	195	96	99	195			
Totale ore di impegno annuo	6.442	6.872	13.314	7.138	6.273	13.411			

Analisi dell'impatto

Formazione erogata a dipendenti

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

	2019	2018
Numero complessivo ore di formazione erogate ai dipendenti	225	489
Numero procapite ore di formazione erogate ai dipendenti	15	44,45
Numero complessivo ore di formazione erogate ai volontari	70,50	53
Numero procapite ore di formazione erogate ai volontari	1	0,50



Indicatori di capitale relazionale

Utenti dei servizi

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

	2019	2018
Utenti dei servizi	24	29

Gestione reclami

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

	2019	2018
Numero di reclami presentati dagli utenti/famiglie degli utenti	1	0
Incidenza reclami (su totale utenti)	4%	0%

Servizi extra-standard

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

	2019	2018
ore di servizio (RU) extra-standard erogate	376	368
ore di servizio (RU) extra-standard erogate pro-capite	15,67	12,69

Analisi dell'impatto

Capacità di risposta alla domanda di servizi del territorio

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

	2019	2018
Numero richieste di servizi totali	25	21
Numero richieste di servizi soddisfatte	25	21
Tasso di risposta a richieste di servizi	100%	100%

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

	2019	2018
Numero di ore di formazione/sensibilizzazione promosse per i membri delle comunità di riferimento	15	15
Numero di soggetti locali con cui si sono avviati/sviluppati progetti di impatto	10	3
Numero di eventi culturali/ludici/sportivi a cui si è contribuito con risorse o energie	11	10

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.

	2019
% di riduzione del carburante consumato	-5%

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.

	2019
% variazione del consumo pro-capite di acqua (rispetto al 2018)	-2%

La dinamica del capitale spirituale

Variazione del consumo energetico

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:

Organizziamo periodicamente eventi formativi per lavoratori, componenti della governance, volontari e collaboratori sul carisma fondativo in quanto siamo convinti che il carisma fondativo porti ad una visione più completa e profonda relativamente al valore umano, sociale e dell'inclusione.

Per alcuni anni attraverso il giornalino "NOTE DI FRATERNITA'" redatto presso la struttura stessa, sul quale venivano divulgate notizie, informazioni e racconti di vita e di quotidianità in Piccola Fraternità Lessinia.

L'attività che più di tutte ha come obiettivo l'attualizzazione del carisma fondativo è sicuramente "Voglia di Dare". Questo è un progetto rivolto ai giovani che scelgono di avvicinarsi al volontariato come sperimentazione di sé in ambiti diversi da quelli scolastici. Organizziamo inoltre pellegrinaggi per educare alla partecipazione, alla condivisione e all'inclusione.

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 catechisti in parrocchia.

Il neoassunto incontra sempre il Direttore a conclusione del percorso di formazione interna, in questa occasione si sottolinea il carisma fondativo e se ne condivide l'importanza della Sua applicazione nello stile di cura di ogni singolo operatore; annualmente, nell'incontro di fine anno, in occasione degli auguri di Natale nella "festa del grazie" viene ricordato a lavoratori, volontari e simpatizzanti la matrice cristiana dell'ente.



Conclusioni

Politiche di sviluppo futuro

A conclusione del percorso che ha portato alla stesura di questa prima edizione del Bilancio Sociale, possiamo affermare di averne sperimentato l'utilità in prima persona, nell'analizzare aspetti presenti in Piccola Fraternità che prima passavano in secondo piano o di cui non veniva percepito il giusto valore o l'importanza.

Aver analizzato con maggior dettaglio l'impatto che il capitale umano ha nell'organizzazione, ad esempio nel valutare l'importanza del volontariato non solo dal punto di vista delle ore di servizio svolto, ma considerando anche l'età dei volontari presenti, ci fa capire l'importanza di proseguire ed ampliare maggiormente tutto il lavoro svolto per una cultura del volontariato sul territorio, al fine di garantire un ricambio generazionale tra i volontari. In secondo luogo, ci ha permesso di comprendere sempre più come la Piccola Fraternità sia nel territorio e con il territorio.

La pubblicazione e la divulgazione del bilancio sociale ci dà la possibilità di far conoscere ancor più all'esterno come la PFL non sia una realtà a sé, ma voglia essere e mantenersi aperta alla collaborazione con i vari servizi presenti sul territorio, per dare una risposta pronta e competente alle richieste ed esigenze che quotidianamente si presentano nella nostra Lessinia e non solo.

Tornando al lavoro di stesura del primo Bilancio, ci siamo trovati a dover scorporare ed analizzare dati nuovi, a volte difficoltosi da recuperare perché inglobati nel sistema generale. Siamo convinti che con il consolidamento del processo, riuscendo ad analizzare i dati di diverse annualità e riuscendo ad avere maggior confronto con gli Stakeholder, arriveremo alla stesura di un bilancio ancora più completo che evidenzierà l'impatto che la PFL ha e l'utilità del servizio svolto.

Un obiettivo futuro è quello di ampliare gli aspetti legati al capitale ambientale, anche perseguendo il raggiungimento della certificazione ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001:2015.

EMERGENZA COVID

Anche se non di competenza del periodo preso in esame, non possiamo astenerci da una analisi dei primi mesi dell'anno 2020, riferiti all'emergenza Covid-19 ancora in atto.

A marzo 2020 abbiamo preso tutte le precauzioni possibili e conosciute in quel periodo, come:

- **la chiusura del Centro Diurno**
- **la sospensione progressiva dei volontari dei servizi ausiliari a partire da fine febbraio**

- **la sospensione delle visite dei parenti degli ospiti residenti**

- **l'utilizzo di mascherine chirurgiche e FFP2**

- **l'igienizzazione delle mani**

- **la rilevazione della temperatura, il monitoraggio dell'insorgenza di sintomi.**

Nonostante questo, l'infezione è riuscita ad entrare in Piccola Fraternità.

Ciò ha comportato un enorme sforzo nel tentativo di contenimento nell'infezione e di assistenza agli ospiti in isolamento:

- **ospiti disposti in camere singole**

- **zone differenziate per ospiti**

- **reperimento e utilizzo dei DPI adeguati alla gestione e assistenza a persone affette da Covid-19.**

- **potenziamento dell'organico in servizio presso la comunità alloggio, ricorrendo a tutto il personale in servizio**

- **nuove procedure per le pulizie e le sanificazioni ed è stato assunto personale ausiliario dedicato;**

- **percorsi formativi straordinari per il personale.**

Esemplare è stato l'impegno di tutto il personale nell'affrontare con coraggio e determinazione l'emergenza, sia nell'assistenza diretta agli ospiti in isolamento con difficoltà di rimanere da soli.

Di particolare importanza è stata la presenza in struttura dell'infermiere e del medico unico, che ci hanno permesso di gestire al meglio la situazione sanitaria, intervenendo con prontezza in caso di necessità e, in caso di bisogno, con l'invio degli ospiti in ospedale.

A tutto il personale va il ringraziamento della direzione per quanto fatto, che estendiamo alla comunità per la vicinanza mostrata e per l'aiuto ricevuto in particolar modo nella fornitura dei DPI (mascherine e grembiuli), resisi introvabili, e gentilmente donati da alcune aziende presi dalle loro scorte di magazzino.

A fine emergenza, tutti gli ospiti sono risultati guariti e nessuno con conseguenze gravi.

L'emergenza Covid-19 ha portato ad una riorganizzazione delle attività, in special modo per la riapertura del Centro Diurno organizzata su piccoli Cluster e completamente isolata rispetto alla comunità alloggio. La presenza dei volontari è stata ripresa in modo graduale e solo per il servizio di mensa e pulizia.

Strumenti per l'invio di feedback

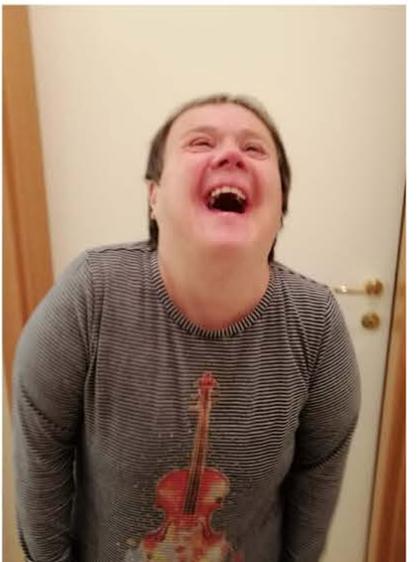
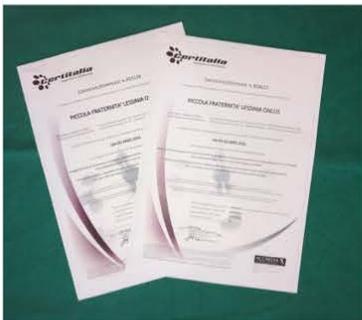
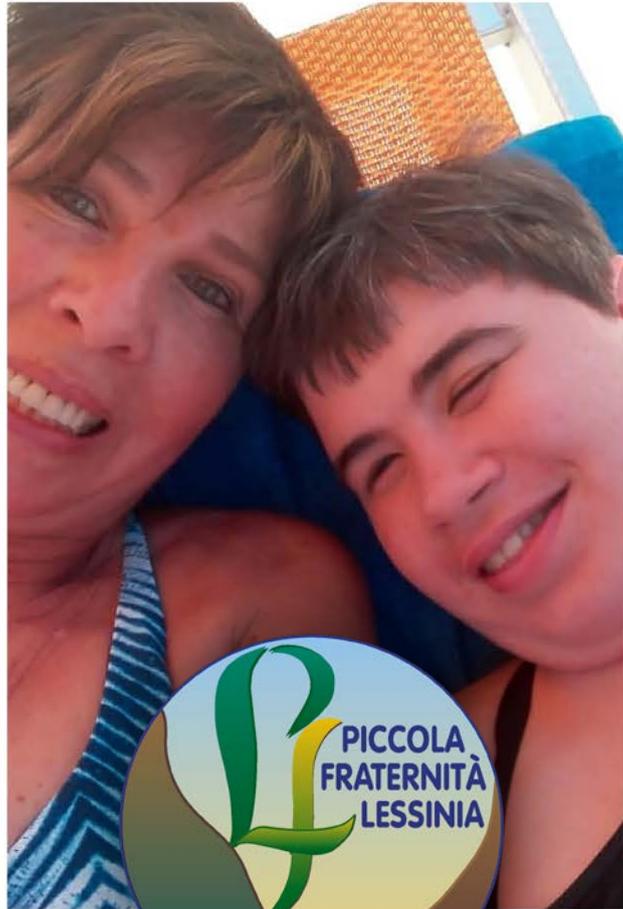
Per qualsiasi osservazione o richiesta di approfondimento, il lettore può contattare la Fondazione al seguente indirizzo mail: info@pfflessinia.it

TABELLA DI RACCORDO

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

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

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





Bilancio Etico Sociale



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



UNIVERSITÀ
di VERONA
Dipartimento
di ECONOMIA AZIENDALE