



Bilancio Etico Sociale

2023



UNIVERSITÀ
di VERONA
Dipartimento
di MANAGEMENT



Corbiolo di Boscochiesanuova, Verona



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

Lettera agli stakeholder

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

La Piccola Fraternità Lessinia, piccola di nome, ma grande di fatto, continua il suo quotidiano prezioso servizio attraverso gesti d'amore che portano a dare dignità ad ogni persona. Un'incredibile struttura d'amore che potremmo, senza peccare di enfasi, definire il Tempio dell'amore. Questa meravigliosa struttura, infatti, ha un qualcosa di magico in sé: ogni giorno è un nuovo giorno, ogni momento è un'occasione diversa e sorprendente, ogni persona che vive all'interno e che incontri o incroci per caso è una sorpresa, uno sguardo, un sorriso che non ti saresti aspettato. La Piccola Fraternità Lessinia è proprio così: nulla di preconfezionato, nulla di già stabilito, nulla di ripetitivo, nulla di arido e muto gesto senza amore. Ogni giorno si presenta come il momento opportuno per ripartire, il momento della ripresa sincera e concreta, che ci vede ricchi di entusiasmo e pieni di buona volontà; tutti insieme, con ancor più forza ed entusiasmo, aprendo gli occhi ed il cuore verso chi ci tende con semplicità e spontaneità la mano, per ricevere una carezza, uno sguardo e anche un grosso abbraccio. Questa è la nostra Piccola Fraternità Lessinia, sempre pronta ad allungare una mano e stringerla forte, per prendersi cura di chi è in difficoltà e dell'intera Comunità, riconoscendo che il bene comune è il miglior veicolo di crescita di ognuno e di tutti. Si sa, le grandi imprese si realizzano a piccoli passi, ma con il cuore in mano, pronti a farlo battere forte forte pur di ritrovare sorrisi e volti da amare.

La Piccola Fraternità non è un'associazione o una ONG tra le altre, ma è una realtà che "esprime l'attenzione della Comunità Ecclesiale verso gli 'ultimi' e in piena fedeltà alle linee pastorali della Chiesa locale, adoperarsi



per il miglioramento della qualità della vita e delle relazioni umane dei fratelli in difficoltà, offrendo attraverso l'amicizia, la condivisione e l'amore, una concreta risposta ai loro bisogni" (dallo Statuto). Così si esprime il nostro Statuto e così ci sforziamo di viverlo in concretezza e amore.

Presentando il Bilancio Sociale della nostra Piccola Fraternità Lessinia viene spontaneo pensare a tutte quelle persone che si adoperano con infinita generosità, ogni giorno, per essere vicini nella cura amorosa ai nostri ospiti. E qui, a questo punto, va sottolineato che il bene vissuto tutti i giorni dentro alle mura della Piccola Fraternità Lessinia ha una ricaduta su tutti coloro che entrano dalla porta della Piccola, ne respirano il clima e ne godono della serenità diffusa, ma anche su tutto il territorio della Lessinia, coinvolgendo famiglie, volontari, associazioni e singoli cittadini, creando un altissimo clima educativo di solidarietà. Grazie Piccola Fraternità Lessinia perché ci sei! Sarebbe veramente bello che questo "bilancio sociale", di anno in anno, potesse diventare il volto della carità nella nostra meravigliosa Lessinia e fosse, quindi, capace di accogliere le molteplici espressioni di carità che sempre di più emergono con fantasia e disponibilità.

Bravi, professionalmente ineccepibili e generosi i nostri Operatori, spesso lasciati soli, sempre a causa di regole e restrizioni, di carenza di personale e di improvvisate e urgenti richieste dei nostri Ospiti.

Un caro saluto e un arrivederci.

Pulisci davanti a casa tua e la città sarà più bella!

don Giorgio Fainelli

Premessa metodologica

Questa edizione del bilancio etico-sociale della Piccola Fraternità Lessinia ONLUS conferma l'obiettivo di ampliare il dialogo con i diversi stakeholder, mettendo in luce valori, attività, performance ed impatto delle attività svolte nell'esercizio 2023.

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

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

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

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

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

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

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

Carta di Identità

Nome dell'ente: Piccola Fraternità Lessinia onlus

Forma giuridica: Associazione con personalità giuridica

Configurazione fiscale: onlus

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

Aree territoriali di operatività: Lessinia/Valpantena

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

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

Mission e valori

La Piccola Fraternità Lessinia vuole esprimere l'attenzione della Comunità verso "gli ultimi", con esplicito riferimento alle indicazioni pastorali della Chiesa locale. Attraverso le proprie attività, ispirate dalla carità cristiana e dal mistero eucaristico, si adopera per il miglioramento della qualità della vita e delle relazioni umane dei fratelli in difficoltà e delle loro famiglie. In particolare l'Associazione offre, in convenzione con l'Azienda ULSS 9 Scaligera, servizi di assistenza, accoglienza, educazione ed inserimento sociale a persone con disabilità e/o in stato di disagio sociale.

I valori

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

"Rispetto"

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

"Dialogo"

Il dialogo aperto e sincero è fondamentale per instaurare un "ponte", un legame con l'altro; in Piccola Fraternità Lessinia è condiviso l'impegno affinché il dialogo sia sempre accompagnato ad un atteggiamento di umiltà, ascolto e di 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 persone deboli e bisognose. Il servizio alla Piccola Fraternità Lessinia diviene la via per prendere consapevolezza delle proprie risorse, delle proprie capacità, dei propri difetti e mancanze, così da stimolare ad una maggiore attenzione e sensibilità nei confronti dell'altro.

"Essere famiglia"

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

"Essere organizzazione"

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

"Educazione"

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

Storia

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

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

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

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

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

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

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



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

Un'associazione così ampia e con tante persone necessita di un'organizzazione ed un controllo costante e mirato di tutti i processi interni ed esterni. A tal proposito, nel 2012, grazie all'aiuto di volontari esperti, la Piccola Fraternità Lessinia ottiene la certificazione UNI EN ISO 9001:2008. Tale certificazione innesca un processo di miglioramento di tutte le attività svolte, che consente di giungere nel 2018 all'ottenimento delle certificazioni UNI EN ISO 9001:2015 e UNI ISO 45001:2018 riguardanti la qualità e la sicurezza sul lavoro.

Attività svolta

I servizi erogati 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 oggettistica di Natale; pulizia e assemblaggio dei lumini di cera; riordino e pulizia degli ambienti; lavori di giardinaggio.*

- Attività con terapeuti esterni

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

- Soggiorno estivo al mare

Rivolto ad ospiti, familiari e volontari, un'opportunità per unire per condividere e per vivere momenti di allegria e spensieratezza.

- Formazione

Tramite uno specifico programma di formazione si permette a famiglie, dipendenti e vo-



lontari 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 preparazione, distribuzione e consumazione dei pasti, sono garantite dal responsabile attraverso le procedure definite dall'introduzione del sistema di autocontrollo HACCP, ai sensi del D.Lgs 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 rivolto agli ospiti della Comunità Alloggio.

- Altre attività

All'interno delle attività giornaliere si sono inserite altre attività occupazionali finalizzate al

Identità

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.

- Voglia di Dare

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.



Strategie e politiche

Uno tra gli obiettivi della Piccola Fraternità Lessinia, perseguito a partire dal 2012 e raggiunto nel 2019, è rappresentato dall'implementazione e consolidamento di un sistema integrato "qualità e sicurezza" per la gestione di un sistema aziendale diversamente valutabile rispetto ai normali concetti e processi espressi in 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 l'associazione, seppur di modeste dimensioni, svolge. Dall'organigramma aziendale si evince come la Piccola Fraternità Lessinia sia strutturata in aree apparentemente differenti che sono collegate tra loro per la migliore gestione dei processi atti a fornire sempre un servizio più attento ai bisogni degli ospiti e delle loro famiglie.

Il tutto parte da una attenta e dettagliata programmazione delle attività svolte, in linea con i bisogni degli ospiti e delle loro famiglie. Ciò avviene con la stesura periodica di un piano personalizzato (PEI) rivolto a ciascun ospite del centro diurno e della comunità alloggio.

Elementi di fondamentale importanza sono la gestione e la programmazione degli aspetti medico/sanitari di ogni ospite, in particolare gli ospiti della comunità alloggio, che necessitano di costante monitoraggio e controllo del-



le condizioni di salute, attraverso competenze specifiche di tipo infermieristico e medico. Sulla base dei bisogni degli ospiti e delle attività svolte vengono costantemente monitorate le necessità formative del personale e dei volontari, con la conseguente programmazione della specifica formazione.

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

Inoltre viene eseguita con periodicità la valutazione di tutti i processi "produttivi", attra-

verso specifici audit interni e check-list, avvalendosi di personale qualificato ed un ente di certificazione esterno.

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

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



Governance ed organizzazione

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

L'organizzazione della struttura si caratterizza in tre aree: Area Servizi Ausiliari (ASA), Area Servizio Utenti (ASU) e Qualità e Sicurezza (SGQS). La prima area (ASA) 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), il Medico Competente e tutto il personale dipendente formato per ricoprire la figura di addetto emergenze/incendi e addetto primo soccorso. Un ultimo capitolo importante è quello inerente la gestione dei dati in conformità al GDPR – Regolamento UE 679/2016. Il titolare del trattamento è individuato nel Presidente dell'Associazione, avente funzioni relative al trattamento dei dati. Il presidente è coadiuvato dal commercialista, dal Revisore dei Conti, dal Medico Competente e dal responsabile del servizio informatico.

Sistema di gestione dei rischi e certificazioni

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



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

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

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

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

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

Ad oggi, lo stato delle certificazioni risulta essere:

UNI EN ISO 9001:2015

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

UNI ISO 45001:2018

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

Fatti rilevanti accaduti nell'anno

L'emergenza COVID19, che tanto aveva influenzato la vita della Piccola Fraternità Lessinia, sembra ormai un ricordo lontano. Nell'anno 2023, nonostante la permanenza degli obblighi normativi in ambito socio-sanitario (utilizzo delle mascherine), pur mantenendo alto il livello di attenzione, si è vissuto un clima di ritrovata normalità, sia al centro diurno che nella comunità alloggio. Sono state riattivate tutte le attività sia murali che extra-murali, con la compresenza degli ospiti residenziali e di quelli del centro diurno, eliminando definitivamente le barriere tra le due unità. Sono riprese le uscite, le gite ed il soggiorno estivo al mare con la presenza dei volontari e sono ripresi i rientri a domicilio per gli ospiti residenti.

I tamponi sono stati eseguiti solo in caso di indagine alla luce della presenza di sintomi. Abbiamo riscontrato solamente due casi di positività in tutto l'anno ma con sintomatologia minore rispetto all'influenza.

L'esperienza al mare, svoltasi nella prima settimana di giugno, è stata molto positiva con la partecipazione sempre maggiore sia degli ospiti che dei volontari, tanto da dover ricorrere al noleggio di un pullman, superando i 50 iscritti. Verrà riproposta anche nell'anno in corso.

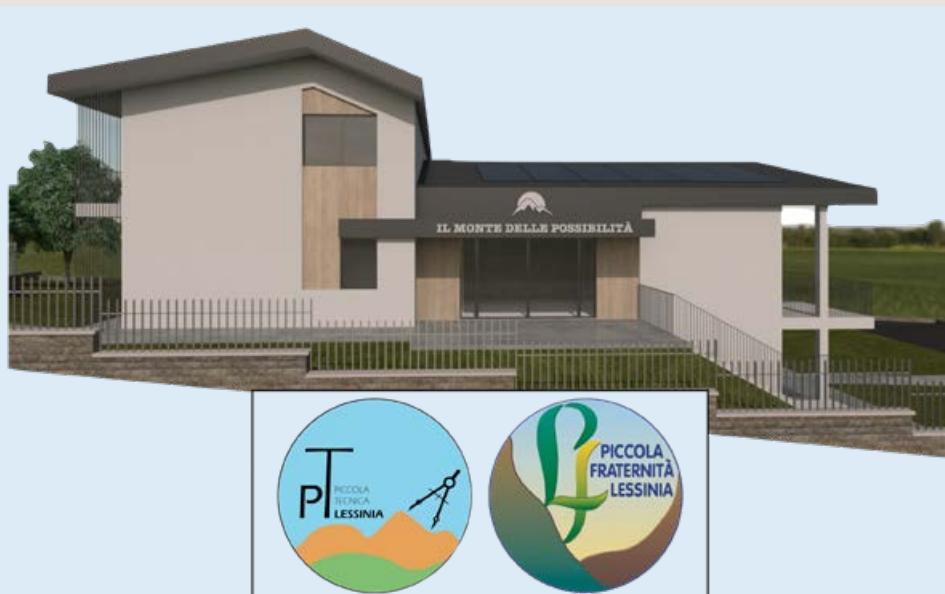
Numerosa è stata la partecipazione degli ospiti e dei volontari ai vari momenti ludico-ricreativi proposti dalla Piccola Fraternità Lessinia nel corso dell'anno: a partire dalla festa di Carnevale, alla gita-pellegrinaggio a Bergamo e Sotto il Monte (paese natale di Papa Giovanni XXIII), per finire con la festa dell'ultimo dell'anno. Sono momenti di festa che facilitano la condivisione e l'unione tra tutti i volontari, volontarie, dipendenti, ospiti e



familiari dell'associazione, motivando sempre più al servizio svolto.

Durante la sua visita episcopale, il nuovo Vescovo di Verona Mons. Domenico Pompili ci ha onorato della sua prolungata presenza incontrando gli ospiti, i familiari, gli operatori ed una delegazione di volontari, volendo conoscere la realtà della nostra associazione e condividendo il pranzo in un momento di festa organizzato in suo onore.

Come già annunciato nell'anno precedente, la Piccola Fraternità Lessinia ha iniziato un progetto di ampliamento del servizio, acquistando un nuovo edificio. Tale immobile necessita di completa ristrutturazione per rispondere ai requisiti richiesti. A tal proposito sono stati contattati alcuni studi di architettura, ingegneri e geometri presenti in Lessinia, chiedendo loro di abbracciare e condividere lo scopo sociale della Piccola Fraternità e di aiutarci, in regime di volontariato, nella progettazione della nuova casa. La risposta è sta-



dipendenti per la riabilitazione con l'utilizzo del defibrillatore (BLSD), abilitazione utile non solo in sede della Piccola Fraternità Lessinia, ma anche per la salvaguardia della salute di tutti in caso di emergenza. Oltre a ciò, su specifica richiesta dei dipendenti, è stata eseguita della formazione pratica in materia di gestione del paziente disfagico, e sulla mobilitazione in sicurezza del paziente allettato e/o in carrozzina, oltre a formazione teorica sui cambiamenti del concetto di disabilità nella storia e sulle disfunzioni relazionali/comportamentali a seguito di trauma.

ta immediata e superiore alle nostre aspettative. Un gruppo di giovani ingegneri, geometri ed architetti, a titolo completamente gratuito, si sono associati nella "Piccola Tecnica Lessinia" con lo scopo di progettare e seguire tutte le questioni burocratiche/amministrative, al fine di realizzare la **nuova casa denominata "Il Monte delle Possibilità"** che, oltre a garantire nuovi posti per persone con disabilità o in disagio sociale, ospiterà la sede della cooperativa "Anche per Te" e farà parte della rete di case inserite nel progetto "Il Villaggio delle Possibilità", in collaborazione con altri enti associati ad ADOA Verona (Associazione Diocesana Opere Assistenziali).

Imponente è stato l'impegno dedicato alla formazione del personale, in particolare di tutto il personale volontario in materia di Sicurezza sul Lavoro. Tutti i volontari e volontarie hanno eseguito la formazione obbligatoria sulla SSL; per i nuovi volontari è stato programmato ed eseguito sia il modulo 1 sui "concetti generali" di quattro ore, sia il modulo 2 sui "concetti specifici"; per tutti gli altri volontari è stato programmato ed eseguito l'aggiornamento di sei ore, sempre distinto per attività svolta. Il nostro ringraziamento va a tutti i volontari per l'impegno dimostrato anche in questa occasione.

Rispetto ai lavoratori e alle lavoratrici, oltre alla formazione obbligatoria in materia di SSL, sono stati programmati ed eseguiti percorsi formativi utili al miglioramento del servizio svolto, ma anche di utilità personale e collettiva. Da sottolineare il corso offerto a tutti i

zina, oltre a formazione teorica sui cambiamenti del concetto di disabilità nella storia e sulle disfunzioni relazionali/comportamentali a seguito di trauma.



Nell'anno in esame sono state attivate 2 collaborazioni: una con l'istituto comprensivo di Bosco Chiesanuova e una con U.S. Corbiolo, per far svolgere dell'attività di volontariato riparatoria a due ragazzi minorenni a seguito di comportamenti di bullismo o atteggiamenti razziali in ambiente scolastico e sportivo.

La risposta di questi ragazzi è stata molto positiva, dimostrando una maggior consapevolezza dei comportamenti sbagliati e sviluppando una crescente maturità rispetto a quanto avrebbe ottenuto una sanzione punitiva (sospensione da scuola o sospensione dalle atti-



vità sportive). Oltre alle attività ordinarie, numerose sono state le attività extra murali svolte nell'anno. Rilevanti sono state la partecipazione alla Fiera Cavalli di Verona, alla Cosmo Donna sempre presso la Fiera di Verona ed all'evento "Erbezzo in tour" inserito nel

Calendario del Turismo sociale e inclusivo della Regione Veneto, coordinato dalla Residenza Bartolomeo della Scala e co-organizzato dal GAL Baldo Lessinia, assieme a ULSS 9 e ad una serie di associazioni tra cui AGESCI – Settore Foulard Bianchi Veneto, AGESCI – Branca R/S Zona Verona Custozza ed il CAI di Verona.

Anche noi della Piccola Fraternità Lessinia abbiamo partecipato alla Giornata Mondiale della Gioventù svoltasi a Lisbona. Come? Grazie ad una iniziativa promossa da ADOA Verona in collaborazione con il Centro Pastorale Giovanile. Abbiamo virtualmente accompagnato un gruppo di ragazzi (Arianna, Benedetta e Riccardo) attraverso tutto il percorso da Verona a Lisbona, fino all'incontro con il Papa. Attraverso videomessaggi e foto ci siamo scambiati vicendevolmente i nostri e loro vissuti quotidiani. Così facendo ci hanno fatto vivere nella loro esperienza i momenti più belli e ci è sembrato anche a noi di essere con loro in questo bellissimo viaggio. Rispetto all'accoglienza delle famiglie ucraine in fuga dal conflitto bellico, che ha visto la Piccola Fraternità Lessinia impegnata nell'ospitare quattro mamme e quattro bambine con disabilità, alloggiate presso la nuova casa adiacente alla sede attuale, la maggior parte hanno fatto rientro in Ucraina mentre è rimasta in Italia solamente una mamma con la figlia. Per loro, la casa non risultava più proporzionata alle loro esigenze.

Inoltre, erano maturati i tempi per la progettazione e la ristrutturazione della casa stessa. A tal proposito è stata creata una collaborazione con Caritas Verona che ha assegnato alla famiglia un appartamento al piano terra presso la Villa Celestina di Cerro Veronese. Oltre a Caritas Verona, si è creata una rete con Caritas Cerro Veronese, Parrocchia di Cerro Veronese, Istituto Comprensivo di Bosco Chiesanuova e altri privati nel dare sostegno ed aiuto concreto alla famiglia. Sempre di maggior importanza risulta la creazione di reti tra i vari enti e servizi e la presenza nelle organizzazioni o tavoli tematici di programmazione dei servizi. A tal proposito nel 2023 abbiamo partecipato agli incontri dei Piani di Zona dell'ULSS9 Scaligera così da contribuire alla pianificazione dei servizi per il periodo 2023-2025.

Già da tempo cercavamo la possibilità di accreditarci per il Servizio Civile Universale attraverso enti qualificati. A Verona è presente il CSV (Centro Servizio Volontariato) il quale, essendosi liberati alcuni posti, ci ha permesso di richiedere l'accreditamento confermato ad inizio 2024.

A seguito dell'assegnazione del contributo richiesto a INAIL, con la partecipazione al bando ISI 2021, sono stati acquistati due nuovi solleva-pazienti utili nei trasferimenti e nei riposizionamenti delle persone con difficoltà motorie e sono stati acquistati otto letti motorizzati maggiormente confortevoli, sicuri e adatti alla movimentazione dei "pazienti" allettati, con riduzione del rischio di movimentazione dei carichi per il personale. Con l'occasione è stata acquistata anche una barella doccia della quale eravamo carenti. Sempre in tema di sicurezza è stata risolta una criticità rilevata nel servizio di trasporto con l'installazione di un dispositivo automatico per l'apertura e chiusura del portellone laterale dei due furgoni. Oltre ad agevolare il lavoro dell'accompagnatore, che spesso riscontrava difficoltà nell'azionare il portellone laterale a causa del peso dello stesso e della pendenza delle strade dove far salire e scendere gli ospiti, si è ridotto notevolmente il rischio di apertura del portellone con conseguente discesa degli ospiti con mezzo in movimento.

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.

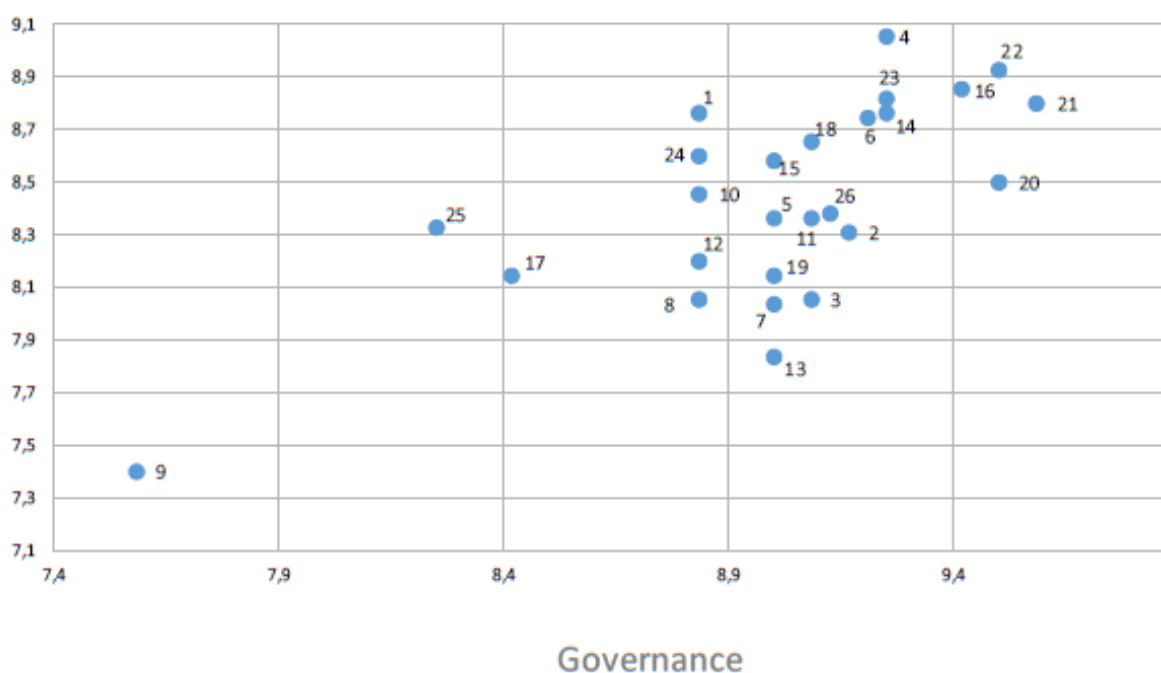
Materialità

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

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

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

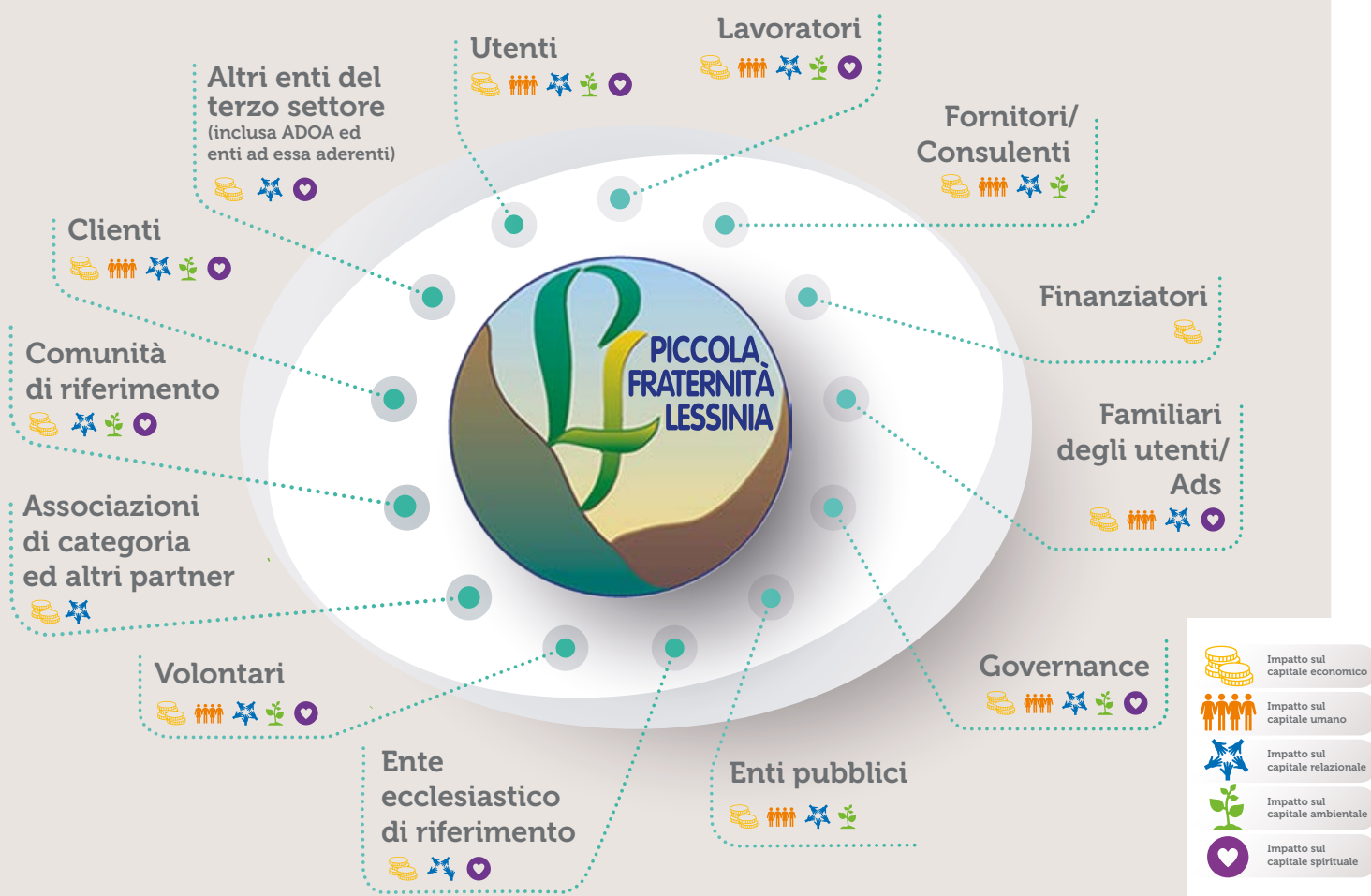
Matrice di materialità



Mappa degli stakeholder e analisi di impatto

Mappa degli stakeholder e dell'impatto generato

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



Analisi dell'impatto

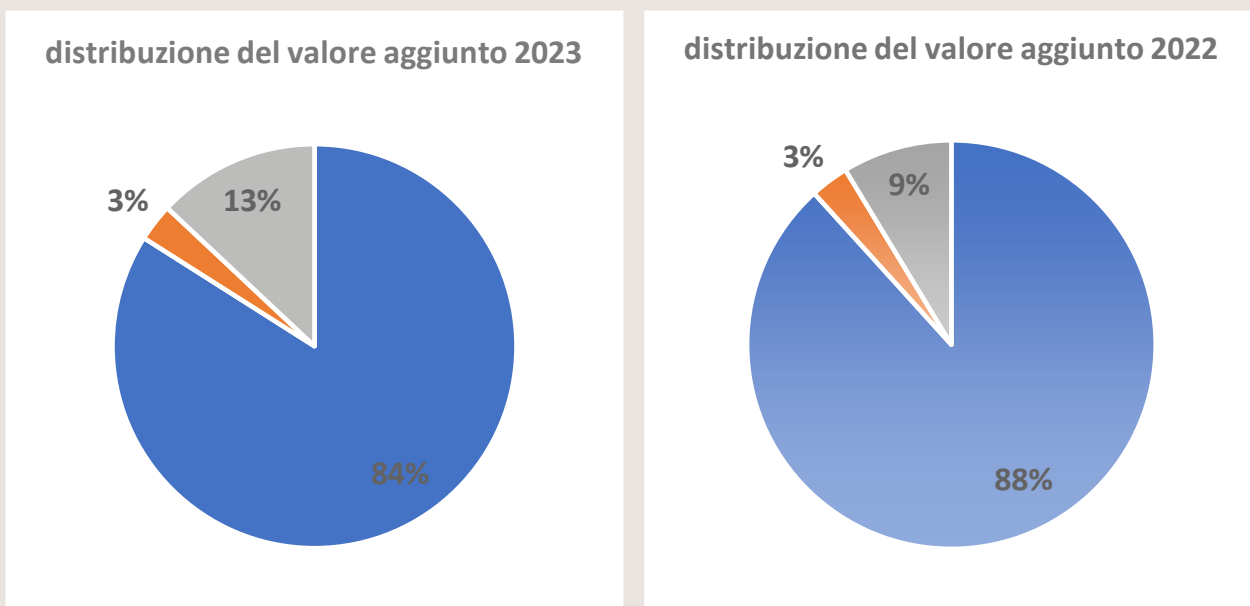
	Capitale economico	Capitale umano	Capitale relazionale	Capitale ambientale	Capitale spirituale
Utenti/Clienti	Entrate derivanti dalle attività occupazionali promosse e relativo contributo all'autonomia. Accesso a percorsi di cura professionali a prezzi agevolati	Aumento dell'autonomia e delle capacità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

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

Indicatori di capitale economico

Ripartizione del valore aggiunto generato

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



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

Indicatori relativi alla situazione patrimoniale

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

	2023	2022
Patrimonio complessivo	2.352.041,00	2.222.861,00
Indebitamento netto	1,19	1,18
Indice di copertura delle immobilizzazioni	1,85	1,70

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

Analisi dell'impatto

Indicatori di capitale umano

Dipendenti per fascia di età e genere

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

Fascia di età	2023			2022			Δ		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
(<30 anni)	2	1	3	2	1	3	- %	- %	- %
(>30 anni; <50 anni)	7	3	10	7	4	11	- %	-20%	-9%
(>50 anni)	6	1	7	6	1	7	- %	- %	- %
Totale	15	5	20	15	6	21	- %	-17%	-5%

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.

	2023			2022		
	F	M	TOT	F	M	TOT
% dipendenti con contratto t.i.	93%	80%	90%	80%	83%	81%

Rapporto remunerazione massima e remunerazione minima

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

	2023		2022	
	F	M	F	M
Rapporto remunerazione massima/minima	1,35	2,25	1,33	2,17



Analisi dell'impatto

Volontari per fascia di età e genere ed ore di impegno

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

Fascia di età	2023			2022			Δ		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
(<30 anni)	1	1	2	0	1	1	+100%	- %	+50%
(>30 anni; <50 anni)	5	2	6	4	3	7	- %	-33%	-14%
(>50 anni)	45	73	118	54	76	130	-17%	-4%	-9%
Totale	51	75	126	58	80	138	-14%	-5%	-9%
Totale ore di impegno annuo	5.341	7.855	13.196	4.894	6.751	11.645	+9%	+16%	+13%

Le attività che maggiormente impegnano i volontari sono quelle legate al trasporto degli ospiti e al servizio durante il soggiorno estivo al mare. Oltre alle ore contabilizzate nella tabella di cui sopra, ci sono le ore donate da giovani consulenti e tecnici per le attività di gestione degli immobili della Piccola Fraternità.

Si sottolinea, infine, come un'attenzione particolare della Piccola Fraternità sia attualmente rivolta al ricambio generazione dei volontari, alla luce del fatto che la maggior parte di essi hanno un'età superiore ai 50 anni

Formazione erogata a dipendenti e volontari

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

	2023	2022
Numero complessivo ore di formazione erogate ai dipendenti	333	316
Numero procapite ore di formazione erogate ai dipendenti	16,65	15
Numero complessivo ore di formazione erogate ai volontari	408	58
Numero procapite ore di formazione erogate ai volontari	3,24	0,5

Le ore di formazione riportate nella tabella riguardano sia quella obbligatoria prevista dalla normativa di riferimento, sia quella che facoltativamente la Piccola Fraternità ha deciso di mettere a disposizione del proprio personale.



Indicatori di capitale relazionale

Utenti dei servizi

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

	2023	2022
Utenti dei servizi	32	32

Qualità percepita dei servizi

La qualità viene rilevata mediante un questionario dove viene richiesto di esprimere un punteggio calcolato su una scala da 0 (completamente insoddisfatto) a 10 (completamente soddisfatto). I risultati di sintesi, espressi dalle diverse categorie di stakeholder è mostrato in tabella, dalla quale emerge un elevato gradimento anche nell'anno 2021, segnato dalla pandemia da Covid-19.

	2023	2022
Ospiti e famiglie CEOD	9,18	9,39
Ospiti e famiglie casa alloggio	9,07	9,65
Volontari	9,18	9,57
Dipendenti	8,13	8,87

La qualità dei servizi offerti viene costantemente monitorata attraverso questionari di gradimento e di valutazione dei servizi rivolti a tutti gli ospiti, dipendenti e volontari in relazione al servizio reso. Inoltre, ogni anno vengono effettuati, da parte di persone terze, degli audit di controllo di tutti i processi che riguardano la Piccola Fraternità Lessinia.

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.

	2023	2022
Numero di reclami presentati dagli utenti/famiglie degli utenti	0	0
Incidenza reclami (su totale utenti)	0%	0%



Analisi dell'impatto

Servizi extra-standard

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

	2023	2022
ore di servizio (RU) extra-standard erogate	282	235
ore di servizio (RU) extra-standard erogate pro-capite	8,8	7,3

Per convenzione con l'ULSS territoriale, il Centro Diurno è convenzionato per 227 giorni durante l'anno. Possiamo pertanto immaginare le difficoltà che si trovano ad affrontare alcune famiglie nel gestire il proprio ragazzo durante i periodi di chiusura. A tal proposito la Piccola Fraternità Lessinia ha sempre ritenuto essenziale andare incontro alle esigenze delle famiglie e degli ospiti, mantenendo aperto il servizio per il maggior numero di giorni nell'anno. Fanno eccezione i giorni festivi, i sabati e la prima settimana di gennaio dedicata agli incontri di verifica e di progettazione delle attività e dei progetti personalizzati (PP) di tutti gli ospiti. Nell'anno in esame è stato possibile offrire un servizio ulteriore a quanto convenzionato per n. 18 giorni (144 ore) di apertura del Centro Diurno. Oltre a ciò, sono stati svolti alcuni momenti ricreativi come ad esempio la gita a Bergamo e Sotto il Monte, feste di Carnevale e ultimo dell'anno, recita teatrale, festa InSuperAbile ad Azzago (circa 38 ore) e la consueta "vacanza" estiva al mare (circa 100 ore) con conseguente sollievo delle famiglie nei giorni in cui gli ospiti erano assenti.

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

	2023	2022
Numero richieste di servizi totali	7	18
Numero richieste di servizi soddisfatte	7	18
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

	2023	2022
Numero di ore di formazione/sensibilizzazione promosse per i membri delle comunità di riferimento	0	0
Numero di soggetti locali con cui si sono avviati/sviluppati progetti di impatto	5	4
Numero di eventi culturali/ludici/sportivi a cui si è contribuito con risorse o energie	1	4

Indicatori di capitale ambientale

Riduzione del consumo di carburante

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

% di variazione del consumo di carburante	+32%
--	-------------

Variazione del consumo pro-capite di acqua

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

% di variazione del consumo di acqua pro-capite	+2%
--	------------

Politica di gestione dei rifiuti

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



La dinamica del capitale spirituale

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

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

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

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

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

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



Conclusioni

Politiche di sviluppo futuro

Rimanere al passo con i tempi e fare rete sono caratteristiche essenziali per affrontare le sempre maggiori incombenze e sfide che quotidianamente ci troviamo ad affrontare, in un'ottica di un continuo miglioramento del servizio svolto, sempre più qualificato e preparato, con maggior attenzione alla sicurezza ed all'ambiente.

A tal proposito ci siamo posti degli obiettivi di sviluppo e di miglioramento per il biennio 2024-2025 così riassunti:

- Ampliare il raggio d'azione del Centro Diurno così da rispondere alle esigenze dell'ULSS9 Scaligera di trasferimento di alcuni ospiti residenti a Verona a seguito della chiusura di altri Centri, arrivando così a saturare i posti liberi presenti al Centro Diurno.
- Ampliamento del servizio di trasporto, arrivando a coprire tutta la Lessinia Centrale e la periferia nord-est di Verona. A tal proposito si renderà necessario l'approvvigionamento di un ulteriore furgone e la riorganizzazione dell'orario di servizio del personale necessario alla partenza in contemporanea dei tre furgoni il mattino ed il pomeriggio.
- Attraverso il Superbonus 110% e la cessione del credito, verrà eseguita entro il 2024 la ristrutturazione della sede attuale al fine di una maggiore sicurezza ed efficienza energetica. Si rende necessario il rinforzo sismico dell'intero edificio, la modifica dell'impianto di riscaldamento con geotermia, il rifacimento del cappotto esterno e la sostituzione di tutti i serramenti, l'installazione di impianto fotovoltaico completo di batterie di accumulo, colonnine di ricarica, il tutto controllato da remoto.
- Sempre per mezzo del Superbonus 110% e la cessione del credito verrà eseguita entro la fine del 2025 la riqualificazione del nuovo edificio "Il Monte delle Possibilità" adiacente all'attuale sede che prevede la ristrutturazione dell'intero edificio comprensivo, la realizzazione di un nuovo impianto riscaldamento con geotermia, di cappotto esterno, di nuovi serramenti, di un nuovo impianto fotovoltaico con batterie di accumulo, di colonnine di ricarica, il tutto controllato da remoto. Tutto ciò con l'obiettivo di ampliare il servizio svolto dalla Piccola Fraternità Lessinia, dando risposta a nuovi bisogni come, ad esempio, la marginalità sociale e la fragilità di anziani non autosufficienti non inseribili in RSA, attuare la rete di collaborazione con ADOA Verona che ci vede coinvolti nel progetto denominato "Il Villaggio delle Possibi-

lità" e fornire la sede/laboratorio della cooperativa Anche per Te.

- Assieme ad altri enti appartenenti ad ADOA Verona si vuole costituire una società di benefit denominata "Il Villaggio delle Possibilità srl" con l'obiettivo di essere più presenti ed attivi sul territorio nel stipulare accordi in gruppi di acquisto collettivi (ad esempio energia, riscaldamento, noleggio automezzi, ecc.), al fine di garantire a tutti gli enti associati ADOA un benefit economico, nella possibilità di promuovere raccolte fondi a favore di enti o persone bisognose, nel dare consulenza e finanziamenti in caso di nuove iniziative da promuovere sul nostro territorio in ambito socio sanitario.
- Adeguamento organizzativo con l'assunzione di nuovo personale qualificato a seguito dell'inserimento di nuovi ospiti, della necessità di assistenza di ospiti con profilo di gravità alto per i quali è necessario un rapporto 1:1 e per l'ampliamento del servizio stesso successivamente alla ristrutturazione della nuova "Casa". Si prevede nel triennio 2024-2026 di fornire nuove opportunità lavorative a 8-10 persone tra Operatori Socio Sanitari ed Educatori Professionali.
- Adesione al progetto di rete tra enti appartenenti all'ULSS9 Scaligera, avente come capogruppo la cooperativa A.I.A.S., per l'accompagnamento all'inclusione e all'occupabilità delle persone con disabilità (DGR 1375/2022 e DGR 739/2015)
- A seguito dell'avvenuto accreditamento per il Servizio Civile Universale, si sta avviando in collaborazione con il CSV una progettazione per l'accoglienza di 1-2 giovani in struttura



Strumenti per l'invio di feedback

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

TABELLA DI RACCORDO

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

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

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





Bilancio Etico Sociale 2023



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



UNIVERSITÀ
di VERONA
Dipartimento
di ECONOMIA AZIENDALE