



# Bilancio Etico Sociale

# 2020

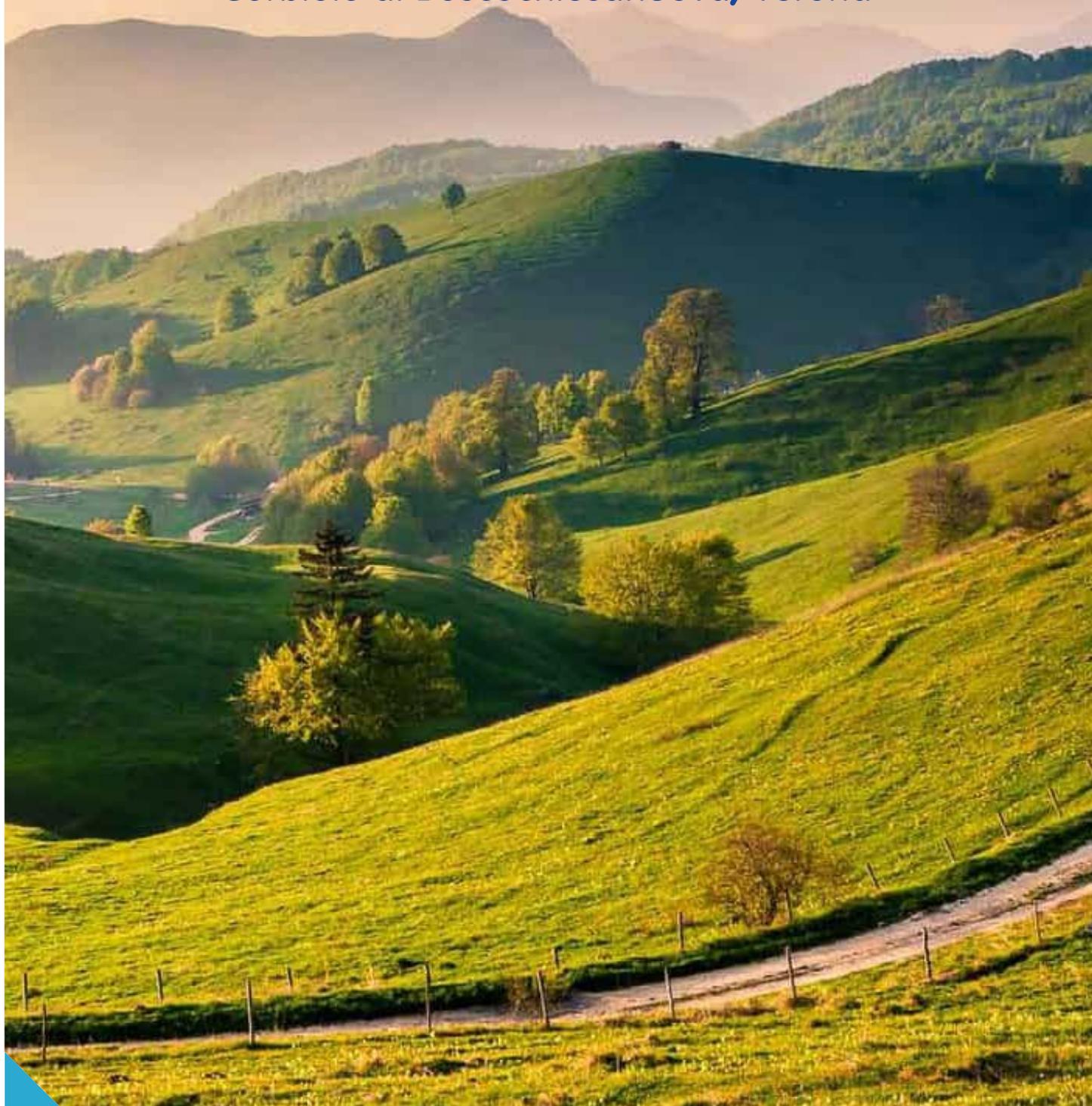


UNIVERSITÀ  
di VERONA

Dipartimento  
di ECONOMIA AZIENDALE



## Corbiolo di Boscochiesanuova, Verona



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

## Lettera agli stakeholder



*Siamo a voi per presentare, in quest'anno segnato dal Corona Virus, il nostro Bilancio Sociale come espressione del nostro impegno nell'essere a servizio dei ragazzi della Piccola Fraternità Lessinia attraverso gesti di volontariato e di grande disponibilità dei nostri soci.*

### **Possiamo parlare di Bilancio Sociale?**

La situazione di pandemia causata dal Corona Virus ci ha fatto toccare con mano la fragilità dell'essere umano come soggetto debole e limitato. Tutti conosciamo gli eventi che hanno segnato direttamente la nostra società. Ogni casa, ogni famiglia ha dovuto fare i conti con questo virus che ha portato una situazione di paura e di smarrimento. Tante persone sono risultate positive e di conseguenza hanno vissuto un tempo di quarantena. L'appello delle Autorità ci obbligava ad un attento distanziamento tra le persone e tutta una serie di prescrizioni da rispettare per arginare il diffondersi del virus.

Anche la Piccola Fraternità ha dovuto confrontarsi con questa pandemia generale. Grande è stato l'impegno profuso, in primis, dagli operatori che con grande spirito di sacrificio hanno messo in atto tutti gli accorgimenti del caso per gestire questa nuova situazione cercando di non venir meno nel dare ai nostri "ragazzi" tutti i servizi possibili e necessari. Non è stato né facile né semplice ma con grande soddisfazione possiamo dire di esserci riusciti.

Non è stato da meno l'impegno e lo spirito di adattamento dei nostri ospiti che hanno visto repentinamente cambiare i luoghi e i tempi di vita della nostra struttura. Per i residenti si è cercato in tutti i modi di salvaguardarli e quando è stato necessario di isolarli per limitare il diffondersi del virus. Proprio in questa situazione di emergenza hanno saputo ma-

nifestare un grande spirito di realismo e di disponibilità nel far fronte alla malattia.

### **Cosa ha comportato il Corona Virus?**

Ciò che abbiamo avvertito come aspetto mancante è stato lo scambio di rapporti e di contatto che caratterizzano la vita stessa della Piccola Fraternità.

L'obbligo del distanziamento e dell'isolamento ha portato ad un drastico ridimensionamento del rapporto di collaborazione e di contatto che dà valore alla vita interna della Piccola Fraternità. Ad avvertirne la mancanza di questa rete di rapporti sono stati soprattutto i volontari che hanno dovuto interrompere il loro servizio e questo disagio ha messo in luce il venir meno di questa dimensione che arricchiva reciprocamente volontario e utente. Da parte di molti volontari c'è stata la richiesta di dare una mano, per venir incontro ai nuovi bisogni del momento. Si è fatto quello che si poteva fare!

Molto bella e significativa è stata l'iniziativa da parte degli operatori di dare vita ad un giornalino chiamato "Papaichos" che potesse continuare quello scambio di conoscenze tra i ragazzi ed i volontari.

In queste ultime settimane, con il ritorno ad una certa normalità, è stato bello constatare come molti volontari stanno ritornando a dare con generosità la propria disponibilità così da riprendere, per quanto è possibile, la vita fatta di scambio e di relazione diretta che contraddistingue la Piccola Fraternità.

Ci auguriamo che questa ripresa continui e che questa fase critica possa essere definitivamente superata e si possa continuare a coltivare quei valori umani e cristiani che sono elemento fondante della Piccola Fraternità.

*Il Consiglio Direttivo*

## Premessa metodologica

Questa seconda 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 2020.

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

**Iscrizione ad albi, accreditamenti, ecc.:** Registro persone giuridiche; Registro delle ONLUS; Accredittamento 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 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 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 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.

## 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.

Nel 1990 la Caritas 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 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.

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.



**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.

## - 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 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 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 psicologico, 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

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 delle condizioni di salute, attraverso competenze specifiche di tipo infermieristico e medico.

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

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

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

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

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



## Governance ed organizzazione

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

L'organizzazione della struttura si caratterizza in tre aree: Area Servizi Ausiliari (ASA), Area Servizio Utenti (ASU) e Qualità e Sicurezza (SGQS). La prima area (ASA) 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**

**-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**

## Attività di prevenzione e gestione emergenza sanitaria Covid-19

L'emergenza sanitaria Covid ha coinvolto fin da subito la realtà della Piccola Fraternità Lessinia in maniera molto forte. Dagli ultimi giorni di febbraio 2020 la struttura ha provveduto a chiudere l'accesso a visitatori, familiari e volontari al fine di garantire un clima di maggior sicurezza, attuando le prime misure di prevenzione, ossia arieggiando spesso i locali e distanziando il più possibile gli ospiti durante le attività. In data 9 marzo sono state sospese tutte le attività con gli ospiti del Centro Diurno, garantendo assistenza e servizio a distanza attraverso continui contatti telefonici, video-chiamate, fornitura di materiale didattico, ecc.. In concomitanza, a tutti gli operatori è stato imposto l'obbligo di utilizzo di filtri facciali (mascherine) durante il lavoro e sono state promosse le prime attività di formazione del personale sull'uso dei DPI specifici e sulle nuove procedure di lavoro atte a contrastare il contagio da Sars-Cov-2.



Nonostante la predisposizione e l'adozione di tutte le misure di sicurezza allora conosciute, a fine marzo 2020 alcuni ospiti della comunità alloggio hanno iniziato ad ammalarsi a causa del contatto con un operatore positivo. In questa circostanza la Piccola Fraternità Les-

sinia si è trovata a vivere una condizione di emergenza che ha implicato l'attuazione di misure su diversi fronti: è stato attivato il servizio catering per garantire la mensa agli ospiti in struttura, sono stati presi i primi contatti con il SISF per l'attivazione dei tamponi, gli operatori del centro diurno non in servizio hanno mantenuto attivi i contatti telefonici con gli ospiti al domicilio ed inoltre hanno ideato alcune attività da svolgere presso lo stesso. Inoltre, contemporaneamente, è stata attivata la formazione per l'infermiera per eseguire in autonomia i tamponi presso la struttura, una formazione specifica per i dipendenti tramite l'ISS. È stato potenziato il personale in servizio presso la Comunità Alloggio, al fine di garantire la presenza sia nelle zone potenzialmente infettive sia nelle altre, il tutto garantendo sempre una costante igienizzazione degli spazi. A seguito dell'avvenuta formazione dell'infermiera sono stati eseguiti tamponi naso-faringei ad ospiti ed operatori individuando nuovi casi di positività e prevedendo una compartimentazione degli spazi della struttura in: zona verde (per persone sane), zona gialla (per persone in isolamento per presenza di sintomi non confermati e/o nel caso in cui ci fosse stato un contatto stretto con persona positiva), zona arancione (per persone in isolamento in quanto positive asintomatiche) e zona rossa (per persone in isolamento perché positive sintomatiche).

In seguito, la situazione epidemiologica è andata gradualmente peggiorando raggiungendo l'80% di utenti positivi e l'ospedalizzazione di alcuni di essi. Oltre alle costanti azioni di igienizzazione degli spazi attraverso personale adeguatamente formato sono state avviate attività di sanificazione degli spazi tramite specifico trattamento con tamponato di cloro. In questo clima di emergenza nel mese di maggio si è riscontrato un solo contagio tra tutto il personale in servizio, nella persona dell'infermiera. Tale contagio ha implicato l'ospedalizzazione degli ultimi due ospiti positivi poiché la struttura non poteva garantire un'adeguata assistenza sanitaria.

Nonostante le importanti difficoltà affrontate la Piccola Fraternità Lessinia, grazie ad un'accurata e costante ricerca e grazie a donazioni di enti e ditte del territorio, ha sempre garantito a tutti gli operatori adeguati DPI, benché scarseg-

giassero e fossero introvabili anche a causa dei blocchi alla frontiera.

Alla fine del mese di maggio la situazione di emergenza in struttura è rientrata e, in base alle indicazioni fornite dall'Azienda Aulss 9 Scaligera, si è proceduto all'esecuzione dei tamponi per tutti gli ospiti del Centro Diurno al fine di riattivare tale servizio al più presto. In concomitanza sono stati elaborati i moduli operativi per l'accesso alla struttura prevedendo cluster con un massimo di cinque ospiti, accessi agli spazi scaglionati e da diversi ingressi e servizi di trasporto garantiti dagli operatori. Venivano così compartimentate la comunità alloggio dal CEOD, ed in quest'ultimo venivano individuati quattro gruppi distinti: uno in laboratorio, due in salone polifunzionale (adeguatamente suddiviso e attrezzato per garantire la netta separazione tra gli ospiti ed il personale) ed un quarto gruppo al piano terra comprendente gli ospiti della comunità alloggio con servizio CEOD. Nel mese di giugno è stata riattivata l'attività dei soli volontari cuochi per garantire autonomamente il servizio mensa. Anche tutti i volontari in servizio sono stati sottoposti a screening periodico da prima con tampone molecolare e successivamente con tampone che prosegue tutt'oggi.

Un dato rilevante riguarda il numero di tamponi eseguiti presso la struttura: negli ultimi mesi del 2020 agli operatori veniva eseguito

il tampone ogni quattro giorni e ad ospiti e volontari ogni venti giorni; questo per un totale di 375 tamponi tra novembre e dicembre.



L'emergenza Covid-19, in conclusione, come si può evincere dai dati sopracitati, ha generato impatti sulla struttura non indifferenti, implicando lo sforzo da parte di tutti gli attori che la caratterizzano, potenziando e sfruttando al massimo competenze, abilità e risorse e riuscendo a modellare le proprie capacità organizzative alla situazione seppur nuova ed inaspettata con buoni risultati.

Ad oggi il servizio di trasporto e di pulizie risulta ancora sospeso ma auspichiamo in una ripresa totale, a seguito di adeguamenti normativi e alla possibilità di poter eseguire lo screening a tutti.



# 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
<b>Totale</b>	<b>67</b>

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

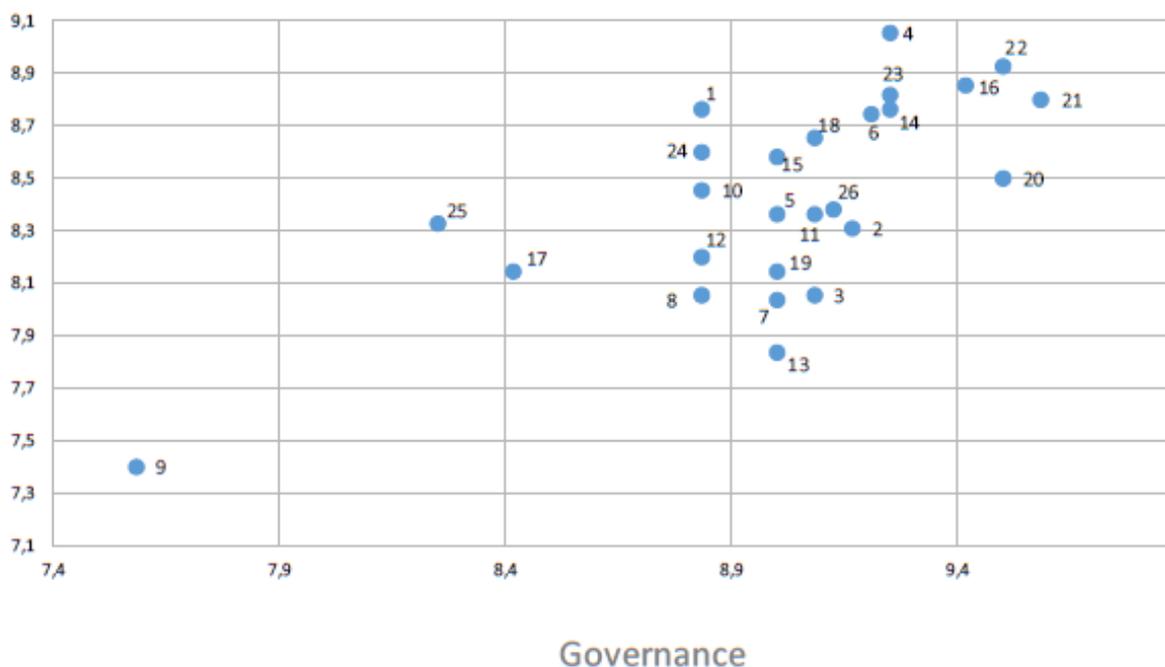
DEA e rappresentanti di Piccola Fraternità Lessinia, al fine di chiarire eventuali dettagli.

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.

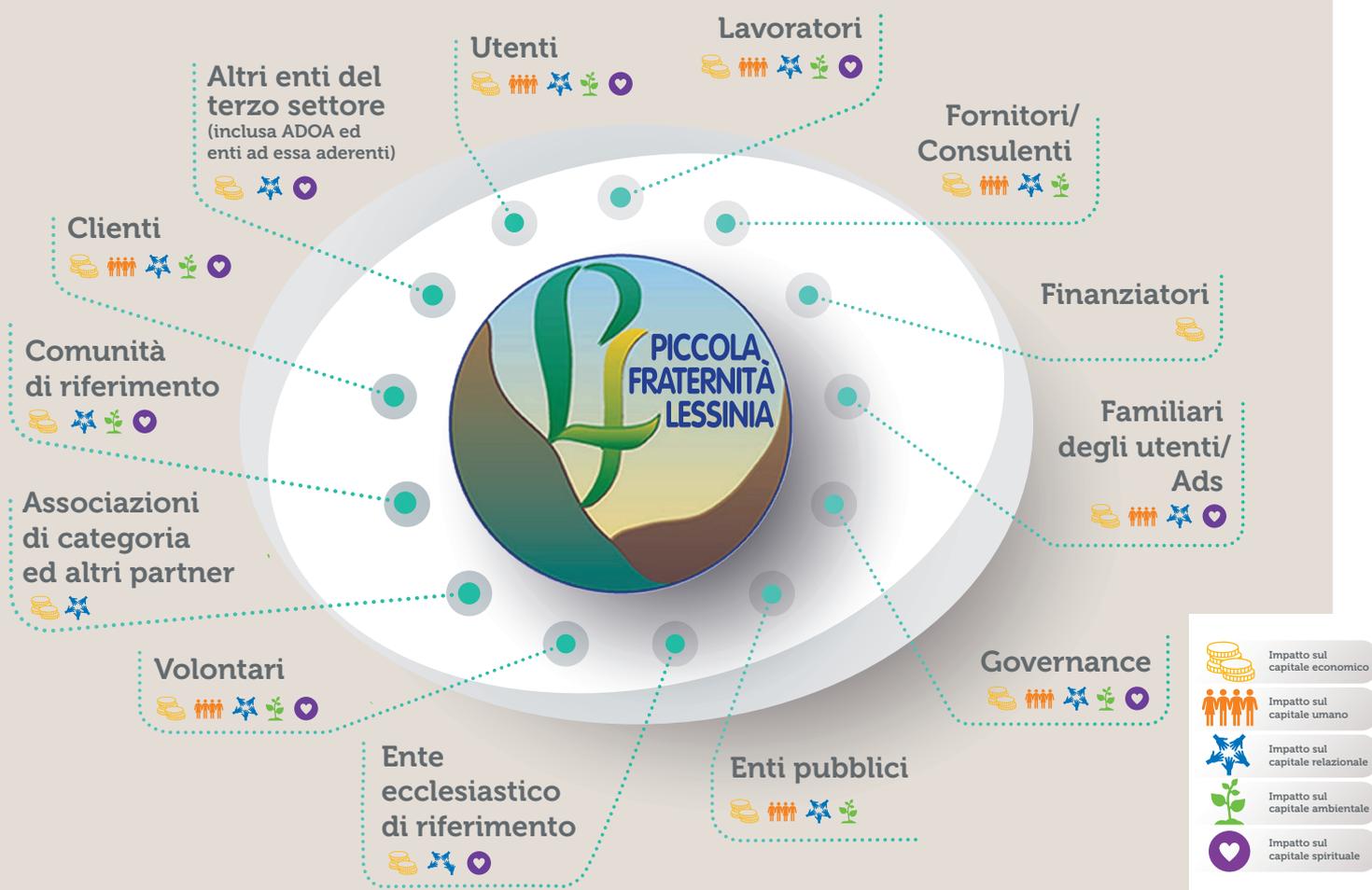
## Matrice di materialità



# 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

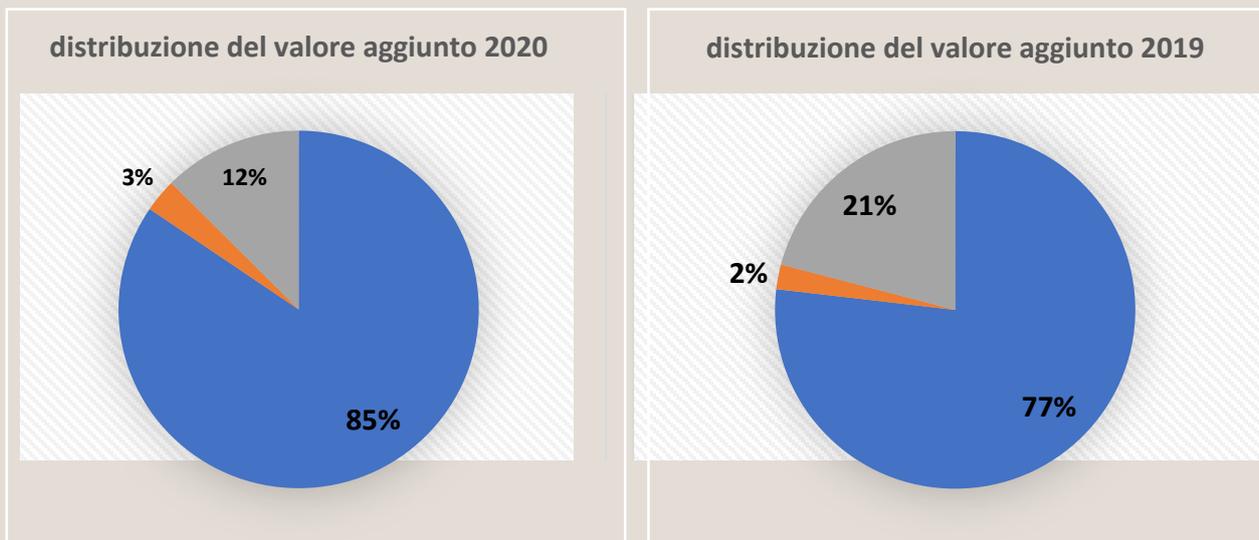
	Capitale economico	Capitale umano	Capitale relazionale	Capitale ambientale	Capitale spirituale
<b>Utenti/Clienti</b>	Entrate derivanti dalle attività occupazionali promosse e relativo contributo all'autonomia. Accesso a percorsi di cura professionali a prezzi agevolati	Aumento dell'autonomia e delle 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
<b>Lavoratori</b>	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
<b>Fornitori/Consulenti</b>	<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>	
<b>Finanziatori</b>	<i>Corretto utilizzo delle risorse messe a disposizione per le finalità dell'ente</i>				
<b>Familiari degli utenti/Ads</b>	<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>
<b>CdA/governance</b>	<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>
<b>Enti pubblici</b>	<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>	
<b>Ente ecclesastico di riferimento</b>	<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>
<b>Volontari</b>	<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>
<b>Soci/Associati</b>	<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>
<b>Partner/associazioni di categoria</b>	<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>		
<b>Comunità di riferimento</b>	<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)

*Nonostante le particolari condizioni gestionali del 2020, l'andamento del profilo economico della gestione si presenta sostanzialmente stabile, con una crescita percentuale del valore distribuito ai lavoratori rispetto all'anno precedente.*

### 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.

	2020	2019
<b>Patrimonio complessivo</b>	<b>2.030.778,00</b>	<b>1.916.534,00</b>
<b>Indebitamento netto</b>	<b>1,16</b>	<b>1,14</b>
<b>Indice di copertura delle immobilizzazioni</b>	<b>1,87</b>	<b>1,73</b>

*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	2020			2019			Δ		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
(<30 anni)	1	1	2	2	0	2	-50%	100%	0%
(>30 anni; <50 anni)	8	2	10	6	2	8	33%	0%	25%
(>50 anni)	4	2	6	3	2	5	33%	0%	20%
<b>Totale</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>18%</b>	<b>25%</b>	<b>20%</b>

#### 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.

	2020			2019		
	F	M	TOT	F	M	TOT
<b>% dipendenti con contratto t.i.</b>	<b>23%</b>	<b>20%</b>	<b>22%</b>	<b>36%</b>	<b>50%</b>	<b>40%</b>

#### Rapporto remunerazione massima e remunerazione minima

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

	2020		2019	
	F	M	F	M
<b>Rapporto remunerazione massima/minima</b>	<b>1,34</b>	<b>2,28</b>	<b>1,08</b>	<b>1,67</b>

#### 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	2020			2019			Δ		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
(<30 anni)	2	1	3	0	3	3	200%	-67%	0%
(>30 anni; <50 anni)	10	8	18	9	12	21	11%	-33%	-14%
(>50 anni)	76	95	171	78	93	171	-3%	2%	0%
<b>Totale</b>	<b>88</b>	<b>104</b>	<b>192</b>	<b>87</b>	<b>108</b>	<b>195</b>	<b>1%</b>	<b>-5%</b>	<b>-2%</b>
<b>Totale ore di impegno annuo</b>	<b>3.257</b>	<b>1.262</b>	<b>4.519</b>	<b>6.442</b>	<b>6.872</b>	<b>13.314</b>	<b>-49%</b>	<b>-82%</b>	<b>-66%</b>

## 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.

	2020	2019
<b>Numero complessivo ore di formazione erogate ai dipendenti</b>	<b>396</b>	<b>225</b>
<b>Numero procapite ore di formazione erogate ai dipendenti</b>	<b>22</b>	<b>15</b>
<b>Numero complessivo ore di formazione erogate ai volontari</b>	<b>87</b>	<b>70,50</b>
<b>Numero procapite ore di formazione erogate ai volontari</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

*Di norma, la Piccola Fraternità ha sempre avuto cura di organizzare eventi ed occasioni utili alla formazione – professionale e motivazionale – di volontari e dipendenti. Nel 2019 sono stati organizzati ritiri, feste, cene, soggiorno estivo, ecc., organizzati internamente o da altri enti e/o persone private. Alcuni di questi erano aperti non solo ai dipendenti ma anche a volontari e/o ospiti. Si sono tenuti, in particolare, 2 ritiri spirituali serali rivolti a dipendenti e direzione, un incontro formativo di un pomeriggio inserito nel programma delle quarantore della parrocchia di Corbiolo. Alcune ore sono state dedicate alla formazione del personale neo assunto alla guida dei furgoni (patente B). Due gite di formazione spirituale di 1 giorno ciascuna la prima a Motta di Livenza e la seconda a Trieste dove hanno partecipato più di 50 persone per evento.*

*Nel 2020, le difficoltà legate alla pandemia hanno impedito lo svolgimento della tradizionale attività formativa e conviviale, senza per questo far perdere l'attenzione verso le persone che lavorano con e per la Piccola Fraternità. A tale riguardo, oltre alla gratifica natalizia, durante il periodo della pandemia sono stati offerti una spesa di prodotti alimentari in periodo covid, buoni alimentari da spendere presso supermercato della zona e la possibilità di acquistare prodotti alimentari presso i nostri fornitori, al fine di testimoniare la concreta vicinanza della Piccola Fraternità alle persone che in essa operano.*



## Analisi dell'impatto

### Indicatori di capitale relazionale

#### Utenti dei servizi

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

	2020	2019
<b>Utenti dei servizi</b>	<b>30</b>	<b>29</b>

#### 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 2020, segnato dalla pandemia da Covid-19:

	2020	2019
<b>Ospiti e famiglie CEOD</b>	<b>9,55</b>	<b>9,46</b>
<b>Ospiti e famiglie casa alloggio</b>	<b>9,71</b>	<b>9,44</b>
<b>Volontari</b>	<b>9,56</b>	<b>9,31</b>
<b>Dipendenti</b>	<b>8,88</b>	<b>8,86</b>

#### 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.

	2020	2019
<b>Numero di reclami presentati dagli utenti/famiglie degli utenti</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Incidenza reclami (su totale utenti)</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

#### 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.

	2020	2019
<b>Ore di servizio (RU) extra-standard erogate</b>	<b>288</b>	<b>376</b>
<b>Ore di servizio (RU) extra-standard erogate pro-capite</b>	<b>9,6</b>	<b>12,96</b>

## 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

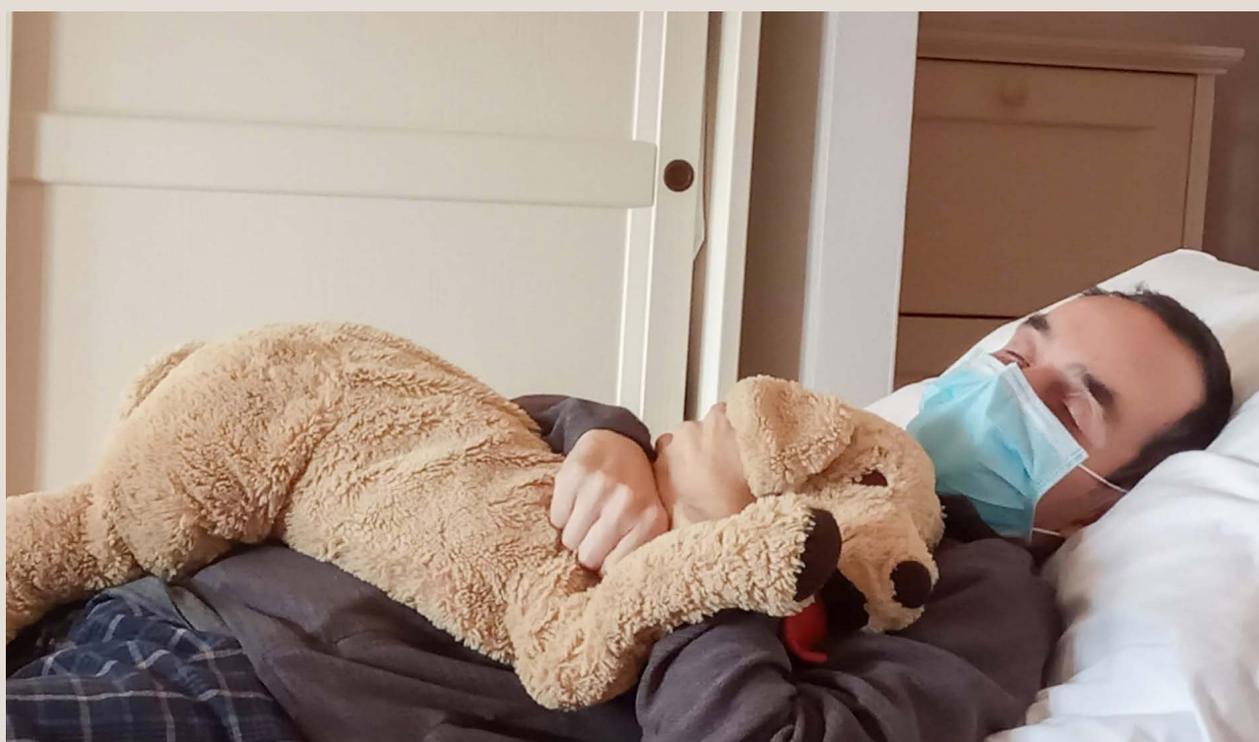
	2020	2019
<b>Numero richieste di servizi totali</b>	<b>9</b>	<b>25</b>
<b>Numero richieste di servizi soddisfatte</b>	<b>4</b>	<b>25</b>
<b>Tasso di risposta a richieste di servizi</b>	<b>44%</b>	<b>100%</b>

*Nella lettura dell'indicatore, va tenuto conto che nel 2020 è stato necessario sospendere i lavori di pubblica utilità ed anche i nuovi ingressi CEOD e casa alloggio sono stati frenati dall'emergenza Covid-19.*

### 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

	2020	2019
<b>Numero di ore di formazione/sensibilizzazione promosse per i membri delle comunità di riferimento</b>	<b>4</b>	<b>15</b>
<b>Numero di soggetti locali con cui si sono avviati/sviluppati progetti di impatto</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
<b>Numero di eventi culturali/ludici/sportivi a cui si è contribuito con risorse o energie</b>	<b>0</b>	<b>10</b>



## 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.

<b>% di variazione del consumo di carburante</b>	<b>+33%</b>
--	-------------

*Nonostante il lockdown, con la riapertura del centro diurno a piccoli gruppi compartimentati, si è reso necessario raddoppiare il servizio di trasporto per mantenere la compartimentazione degli ospiti. A fine anno, con l'inserimento in centro diurno di 2 ospiti residenti a Sezzano (periferia di Verona) abbiamo ampliato il raggio di azione della PFL aumentando di fatto il tragitto percorso giornalmente.*

### 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.

<b>% di variazione del consumo di acqua pro-capite</b>	<b>+4%</b>
--	------------



## La dinamica del capitale spirituale

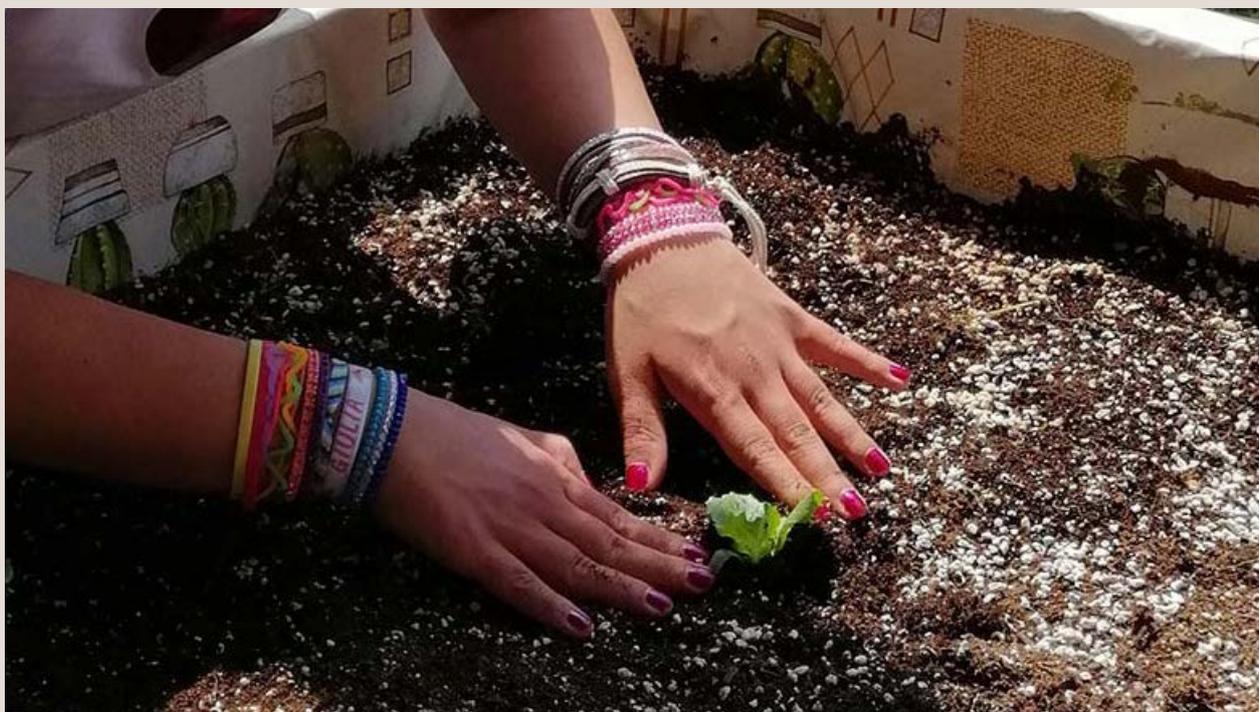
Il capitale spirituale non è misurabile... ma poiché rappresenta una priorità nella vita della Fondazione, essa si premura di potenziare e sviluppare attività volte a promuovere la dimensione spirituale e carismatica delle opere di cura, mettendo al centro la persona nella sua interezza. In sintesi,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

*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.*



# Conclusioni

## Politiche di sviluppo futuro

Come già accennato in premessa, l'anno 2020 è stato un anno molto particolare, a causa dell'emergenza COVID-19 che ha indotto tutte le parti interessate (Direttivo, operatori, volontari ed anche le famiglie degli ospiti) ad un impegno di particolare rilevanza nell'affrontare le criticità che giornalmente si verificavano - in particolar modo nel periodo marzo-giugno - e nell'adeguare i servizi alle nuove regole nel rispetto delle indicazioni ricevute dal ISS, Regione Veneto e ULSS territoriale, che hanno stravolto l'organizzazione del servizio.

Si può notare come il risultato di alcuni indicatori (formazione volontari, presenza volontari, assenze ospiti) abbiano subito un sostanziale scostamento rispetto agli anni precedenti.

Seppur drammatica, dall'esperienza passata possiamo ricavare degli insegnamenti, specialmente in materia di diffusione e contagio delle infezioni, che ci permetterà in futuro di prevenire la diffusione di eventuali forme influenzali stagionali, causa in passato di assenza per malattia di ospiti e dipendenti.



Nonostante tutto l'organizzazione ha condotto, con la consolidata solerzia e qualità, la quotidiana attività educativa – occupazionale, proponendosi sempre per un miglioramento dei rapporti e relazioni con ospiti, loro famiglie e volontari.

Seppur non rilevate dagli indicatori proposti, si registrano in archivio alcune richieste di inserimento presso la nostra CA risalenti agli anni passati, ancora in attesa di accoglienza, mentre nuove ne sono

pervenute a seguito dell'aggravarsi di alcune situazioni per l'emergenza appena passata, provenienti da tutta la provincia di Verona.

Per far fronte ad alcune richieste di imminente urgenza relative ad alcuni nostri ospiti del Centro Diurno, a seguito del ricovero ospedaliero dell'ospite stesso o dei familiari, si è provveduto nell'aprile di quest'anno all'apertura di un "Gruppo appartamento per persone con disabilità" nell'appartamento posto al piano primo, servizio rivolto a persone a bassa soglia di assistenza.

Inoltre si sta valutando la possibilità di ampliamento del servizio residenziale con l'acquisto di una nuova casa adiacente alla struttura già esistente da ristrutturare ed adibire a seconda comunità alloggio.

Altra nota di importante valore è la proposta di accoglienza di alcune suore della congregazione delle Suore Francescane Serve di Maria in affiancamento al personale in servizio per l'assistenza agli ospiti della comunità alloggio e del centro diurno. Infine riconfermiamo l'obiettivo di migliorare gli impatti legati al capitale ambientale, anche perseguendo il raggiungimento della certificazione ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001:2015.

## Strumenti per l'invio di feedback

Per qualsiasi osservazione o richiesta di approfondimento, il lettore può contattare la Fondazione al seguente indirizzo mail: [info@pflessinia.it](mailto:info@pflessinia.it)

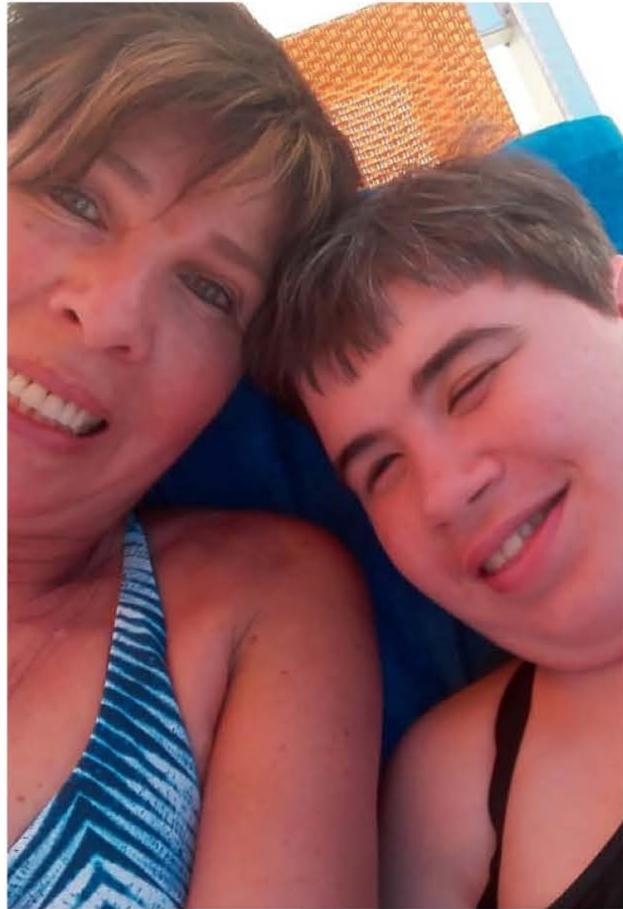


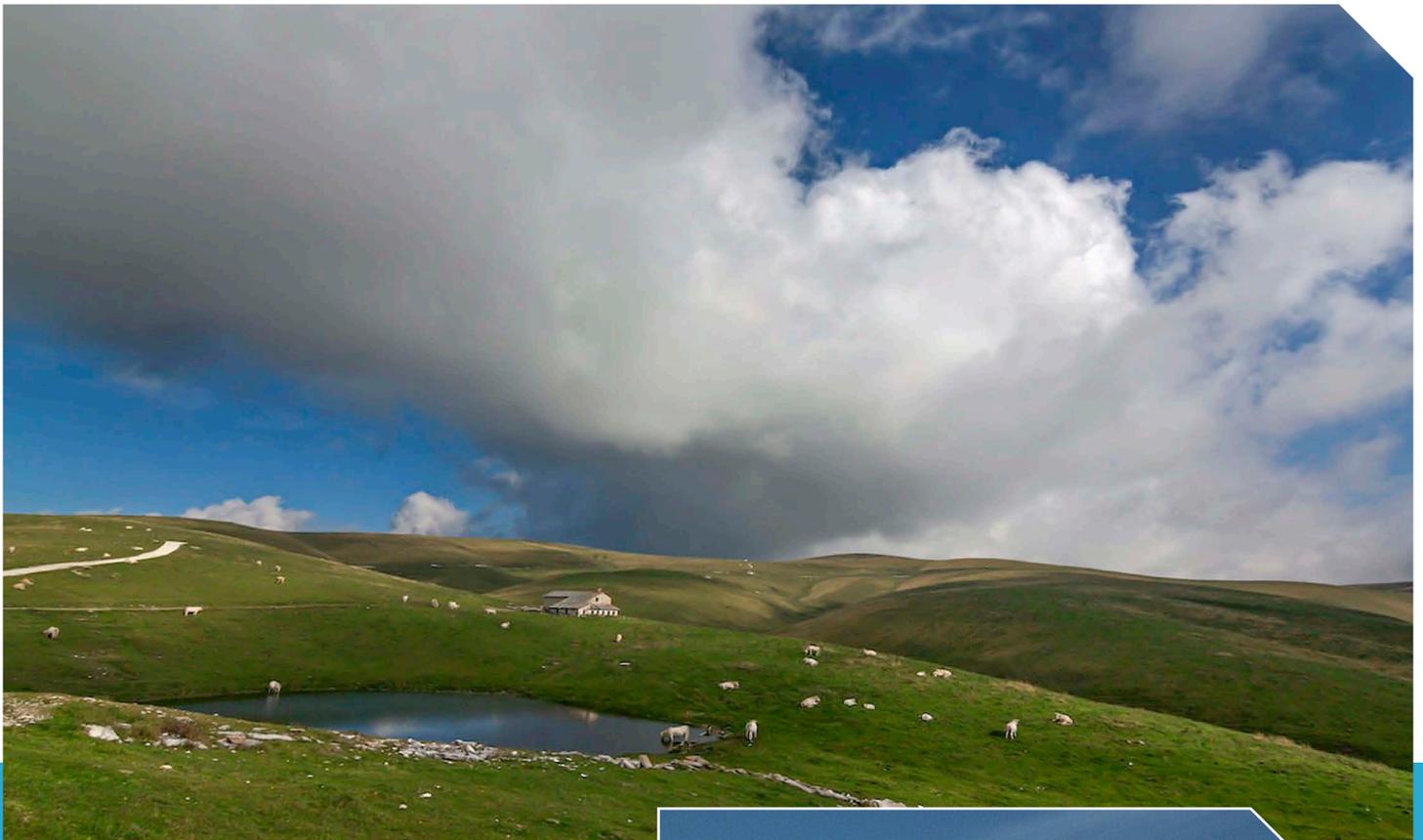
## TABELLA DI RACCORDO

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 2020



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



UNIVERSITÀ  
di VERONA

Dipartimento  
di ECONOMIA AZIENDALE