



# Bilancio Etico Sociale

2021



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
	6 Attività svolta
	7 Strategie e politiche
	9 Governance ed organizzazione
	" Sistema di gestione dei rischi e certificazioni
	10 Attività di prevenzione e gestione emergenza sanitaria Covid-19
	11 Fatti rilevanti accaduti nell'anno
PAG	<b>13 ANALISI DI MATERIALITÀ</b>
	11 Metodologia adottata per la materialità
	14 Matrice di materialità
PAG	<b>15 MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E ANALISI DI IMPATTO</b>
	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	<b>24 CONCLUSIONI</b>
	24 Politiche di sviluppo futuro
	" Strumenti per l'invio di feedback
	25 <i>Tabella di raccordo</i>

## Lettera agli stakeholder

**Stupore e gratitudine. Sono queste le parole che mi vengono spontanee nel presentarvi, cari amici, il Bilancio Sociale della nostra Piccola Fraternità Lessinia.**

*Un Bilancio che nasce dal desiderio di dare voce al grande bene che giorno dopo giorno viene coltivato dagli operatori, dalle Suore e dai volontari della piccola Fraternità a favore dei nostri ospiti. Un bene che come dice la Parola non può che fare bene: ai ragazzi che ne sono i primi ed indiscussi destinatari, ma un bene che ha una ricaduta su tutti coloro che entrano dalla porta della Piccola e ne respirano il clima e ne godono della serenità diffusa.*

*Questo bene nasce, non dimentichiamocelo, da tutto il bene che ognuno sa far crescere all'interno della Piccola e fuori da questa struttura.*

*Sarebbe veramente bello che questo "bilancio sociale", di anno in anno, potesse diventare il volto della carità nella nostra meravigliosa Lessinia, cioè che sia capace di accogliere le molteplici espressioni di carità che sempre più vengono a galla. 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).*

*Testimoniare e vivere la carità significa "comunicare speranza e fiducia nel nostro tempo" sapendo allargare lo sguardo sulle nuove povertà.*

*Il 2021 è stato un anno intenso, come avrete modo di leggere nelle pagine che seguono: un anno segnato ancora una volta dalla pandemia, da nuovi inserimenti e da inevitabili di-*



*partite. Una bella novità si è verificata; l'arrivo inaspettato di una nuova Comunità di Suore; Sr Daisy, Sr Saleth Mary e Sr Tessa che indubbiamente con la loro presenza hanno arricchito l'attenzione e la vicinanza verso i nostri ragazzi.*

*Ancora una volta abbiamo sperimentato come la pandemia ha stravolto le nostre vite, cambiando abitudini e modi di comportamento. Il distanziamento che ci veniva chiesto ha avuto un risvolto pesante anche per la nostra comunità dovendo tenere rigorosamente separati i ragazzi del Ceod dal gruppo residenziale. Impedendo ai volontari di svolgere il loro servizio e dovendo ancora una volta addossare tutta la gestione della vita ordinaria agli operatori.*

*Ora è il momento, anche per noi, di ripresa; è essenziale impegnarsi ancor più di prima, sapendo superare la tentazione di mollare e di tirarsi indietro. Le grandi imprese si realizzano a piccoli passi. Vogliamo dunque che la Piccola Fraternità possa continuare il suo prezioso servizio attraverso piccoli e continui gesti d'amore che portano a dare dignità ad ogni persona. Solo così la Piccola Fraternità continuerà a portare nella realtà della Lessinia una capacità di ascolto, di amore e di vicinanza alle persone, secondo lo spirito del Vangelo, senza eguali. Prendersi cura di chi è in difficoltà significa, in fondo, prendersi cura del benessere dell'intera comunità, riconoscendo il bene comune come elemento di crescita per la qualità di vita di ogni individuo.*

*È il momento di ripartire: tutti insieme, con ancor più forza ed entusiasmo, aprendo gli occhi ed il cuore verso chi ci tende umilmente la mano per ricevere una carezza, uno sguardo e, lo speriamo davvero, anche un grosso abbraccio.*

Don Franco Daldosso

## Premessa metodologica

Questa terza 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 2021.

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 terapisti esterni

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

### - Fisioterapia individuale

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

### - Gite/uscite/pellegrinaggi

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

### - Formazione

Tramite uno specifico programma di formazione si permette a famiglie, dipendenti e volontari di mantenere vivi i valori etici, spirituali e culturali che caratterizzano la "Piccola Fraternità Lessinia Onlus compresa la formazione di tutto il personale dipendente rispetto agli



obblighi imposti dalla normativa riferita alla sicurezza sul luogo di lavoro (D. Lgs 81/08 e s.m.i.) e a quanto richiesto in materia di primo soccorso e addetti alle emergenze (antincendio e per tutti gli addetti al servizio mensa viene svolta adeguata formazione in materia HACCP.

### - Trasporto

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

### - Mensa

Il servizio mensa viene fornito quotidianamente. L'attività ristorativa è svolta presso la struttura sotto la supervisione del responsabile del servizio mensa e HACCP. La preparazione dei pasti viene svolta da personale volontario adeguatamente formato ed informato. Al personale dipendente spetta la somministrazione dei pasti e l'assistenza agli ospiti. La sicurezza ed il controllo dei rischi durante la fase di 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 particolar modo rivolto agli ospiti della Comunità Alloggio.

### - Altre attività

All'interno delle attività giornaliere si sono inserite altre attività occupazionali finalizzate al miglioramento del benessere psichico, fisico e sociale, come ad esempio: attività di lettura,

ortolab, karaoke, pittura, giochi ai tavoli, sport e risveglio muscolare, canto, musica, cura di sé (makeup), espressione della propria fede (preghiera del mattino, messa il venerdì pomeriggio), soggiorno estivo al mare.

**- Riunioni d'equipe**

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

**- Lavori di pubblica utilità**

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



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.



**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.



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

**UNI ISO 45001:2018**

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

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

L'emergenza sanitaria Covid ha coinvolto per tutto il 2021 la realtà della Piccola Fraternità Lessinia sia per quanto riguarda il Centro Diurno che la Comunità Alloggio. E' stato un anno altalenante con periodi di maggior emergenza a seguito della variazione della diffusione del virus (inizio e fine anno) e da momenti in cui sembrava fosse tutto in via di risoluzione (mesi estivi). Anche le attività quotidiane e le procedure applicate hanno subito un continuo adattamento alla situazione presente ed alle indicazioni che periodicamente giungevano dall'ULSS9 Scaligera, dalla Regione Veneto e dal Ministero della Sanità, con continue modifiche ed integrazioni del Piano di Sanità Pubblica.

Lo si è potuto notare innanzitutto dal continuo variare della frequenza degli screening imposti a tutti i dipendenti, volontari, ospiti e famigliari con una frequenza ogni 4/10 giorni nei periodi di maggior contagio (arrivando ad eseguire più di 150 tamponi la settimana), ad una frequenza di 20/30 giorni nei periodi di minor criticità. Ciò ha permesso la ripresa di tutte le attività ordinarie dovendo tuttavia rinunciare ancora per quest'anno alle attività esterne ad eccezione del soggiorno estivo al mare svolto in periodi di bassa diffusione dei contagi e di minor presenza di persone.

Continue variazioni hanno riguardato anche la possibilità delle visite dei parenti riprese in primavera estate, a seguito di esecuzione di tampone gratuito per i caregivers, poi sospese nuovamente verso fine anno. Per garantire



la sicurezza di tutti gli ospiti residenziali sono rimaste comunque sospese tutte le uscite ed i rientri a domicilio per tutto l'anno in esame.

Di rilevante efficacia è stata l'elevata attenzione rivolta da tutte le persone nell'attuare e rispettare le procedure di sicurezza richieste e nell'utilizzo dei DPI come le mascherine FFP2, mai sospese. Ciò ha permesso di tutelare ospiti ed operatori dal pericolo di contagio durante le continue ondate che si sono succedute. Con soddisfazione possiamo affermare che durante tutto il 2021 non si sono registrati casi di contagio tra gli ospiti della comunità alloggio e tra tutto il personale in servizio. Anche al Centro Diurno nel corso di tutto l'anno si sono registrati solamente alcuni sporadici casi di contagio non imputabili alla frequentazione del centro.

A seguito del completamento del ciclo vaccinale, con conseguente riduzione del rischio di sviluppo di sintomatologia grave, durante l'anno si è potuto progressivamente ritornare all'unificazione degli ospiti del Centro Diurno in un unico cluster. Ciò ha permesso di riorganizzare

i trasporti con conseguente riduzione dei tempi di trasferimento da e per le proprie abitazioni. Alta è stata l'attenzione posta nelle misure di prevenzione tra cui il continuo e costante monitoraggio e verifica dello stato di salute degli ospiti presenti, di tutti gli operatori e di tutte le persone che dovevano accedere in struttura per visite ai parenti o per l'esecuzione di interventi di manutenzione, nello svolgere con assiduità il servizio di pulizia, igienizzazione e disinfezione di tutti gli ambienti, degli automezzi e delle attrezzature.

Importante è stato l'impegno adottato per l'esecuzione del ciclo di vaccinazione primario e della dose di richiamo Booster che ha riguardato non solo il personale e gli ospiti, ma anche i volontari e successivamente i famigliari. In collaborazione con l'ULSS9 Scaligera, ci siamo adoperati alla vaccinazione di oltre 180 persone nel mese di marzo. A seguito dell'introduzione dell'obbligo vaccinale, sono stati sospesi a partire dal 1° aprile i volontari che non hanno adempiuto a tale obbligo e, a partire dal 10 ot-

## Fatti rilevanti accaduti nell'anno

L'anno 2021 è stato un anno impegnativo in cui l'ordinarietà variava influenzata dall'evolversi della situazione pandemica legata al Covid-19.

Nonostante ciò la Piccola Fraternità Lessinia è riuscita a garantire il servizio residenziale e semi residenziale adeguando le attività proposte alle disposizioni di leggi che periodicamente si susseguivano nel rispetto della sicurezza di tutti gli ospiti, volontari e lavoratori.

E' stato l'anno dei "tamponi" necessari alla rilevazione dei casi positivi, eseguiti con periodicità variabile a seconda dei numeri di contagi, dai 4 giorni iniziali ai 10 giorni e successivamente ai 20 giorni, per poi tornare ad una frequenza ogni 4 giorni verso fine anno. Anche gli ospiti del Centro Diurno (CD) e della Comunità Alloggio (CA) sono stati sottoposti a screening periodico con frequenza che variava dai 10 ai 20 giorni.

A tal proposito, per gli ospiti con maggior difficoltà a sottoporsi al tampone nasofaringeo, la PFL ha acquistato dei tamponi nasali, meno invasivi e di maggior accettazione da

tobre, tutti i dipendenti non ancora vaccinati. Un dato rilevante riguarda il numero di tamponi eseguiti presso il centro che nell'anno 2021 sono stati circa 2125, il tutto fornito gratuitamente dalla ULSS territoriale.

In conclusione, come si può evincere da quanto descritto in precedenza, l'emergenza Covid-19 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 riuscendo a mantenerla nel tempo con buoni risultati.



parte dell'ospite, tamponi in dotazione anche all'ULSS che tuttavia non potevano esserci forniti dalla stessa.

Dato rilevante è stata l'assenza di contagi da Covid-19 tra gli ospiti residenziali per tutto il 2021, merito dell'elevato livello di attenzione posto da tutto il personale nello svolgere il proprio lavoro rispettando le procedure di sicurezza, dagli ospiti che hanno saputo pazientare ed evitare contatti esterni, dai famigliari evitando visite frequenti e rispettando le indicazioni di sicurezza imposte.

E' stato l'anno della ripresa del servizio di tutti i volontari a partire dal 30 agosto, sottoponendoli a screening con tampone ogni 20 giorni,

con nuova sospensione a partire dal 21 dicembre degli autisti e accompagnatori. Si è potuto mantenere in servizio i cuochi in quanto non a contatto con gli ospiti ed i volontari di pulizia posticipando il servizio dopo le ore 16:00.

Stesso criterio è stato adottato rispetto alle persone in attesa di svolgere i servizi di pubblica utilità o messa alla prova.

Conseguentemente alla ripresa e sospensione dei volontari, anche il servizio Centro Diurno ha subito degli adeguamenti d'orario posticipando o anticipando il rientro a casa degli ospiti stessi.

Visto l'attenuarsi della situazione pandemica nei mesi estivi, a giugno e a settembre si è riusciti ad accompagnare gli ospiti al mare, esperienza da tutti molto attesa purtroppo sospesa nell'anno precedente. Nel rispetto delle disposizioni di legge, che vietavano la promiscuità tra gli ospiti e addetti del centro diurno rispetto agli ospiti ed addetti della comunità alloggio, sono stati fatti due gruppi distinti e l'esperienza si è svolta in due momenti diversi.

Come di consueto, anche per il 2021 la PFL aveva dato disponibilità allo svolgimento degli stage "alternanza scuola lavoro" raccogliendo alcune adesioni di giovani studenti del territorio. Purtroppo a seguito dell'introduzione dell'obbligo vaccinale, tali esperienze sono state sospese in quanto non prevista la vaccinazione per i minori di 16 anni.

Sempre a causa dell'introduzione dell'obbligo vaccinale per il personale sanitario e per i lavoratori a contatto con persone fragili, introdotto con il DL 44 del primo aprile 2021, e successivamente con il DL 122/2021, a partire dal mese di ottobre si è resa necessaria la sospensione di tre dipendenti causa inadempimento di teleobbligo.

Vista la necessità di personale sanitario e socio sanitario, la Regione Veneto ha avviato nuovi corsi per la formazione di Operatori Socio Sanitario. Anche la Piccola Fraternità ha contribuito accogliendo nuovi tirocinanti frequentanti tali percorsi formativi.

Rimanendo in tema di formazione, a fine estate sono stati organizzati dei momenti formativi per tutti i volontari in materia di Sicurezza Sul Lavoro in rispetto a quanto disposto dall'art. 37 del Testo Unico per la Sicurezza Sul Lavoro D. Lgs 81/08.

Nello specifico è stata svolta la formazione riguardante i concetti generali (Modulo 1), rimandata dall'anno precedente. Rimane per il 2022 lo svolgimento della formazione specifica per tutti i volontari.

Visti i lunghi periodi di sospensione dei volontari e l'impossibilità alla partecipazione alla vita comunitaria nel territorio in cui ha sede la PFL, a partire da maggio 2021 è stato introdotto un nuovo "giornalino" informativo denominato "PAPAICIOS". Tale giornalino vuole essere un mezzo di comunicazione delle esperienze vissute dai nostri ospiti attraverso i loro racconti. Il "Papaicios" è consultabile da tutti sul nostro sito [www.pflessinia.it](http://www.pflessinia.it) alla sezione download.

### *Tre novità importanti hanno riguardato la nostra associazione nell'anno scorso.*

La **prima** è stata l'apertura del Gruppo Appartamento per persone con disabilità adulta, nell'appartamento già presente al primo piano dell'attuale sede, affianco alla comunità alloggio; l'apertura si è resa necessaria per accogliere una persona in stato di bisogno a seguito di un lungo ricovero ospedaliero ed impossibilità di rientro al proprio domicilio. Ad oggi in appartamento sono accolte due persone con elevato grado di autonomia personale ma con bisogno di assistenza e di sorveglianza.

La **seconda** è stata l'approvazione da parte dell'Assemblea dei Soci all'acquisto di un immobile adiacente all'attuale sede della Piccola Fraternità Lessinia, composto da una unica unità abitativa di oltre 200 metri quadrati di pianta, con seminterrato ed un grande giardino, concretizzatosi nel mese di luglio. L'unità potrebbe già essere abitata ma per poter essere utilizzata per l'accoglienza di persone con disabilità necessita di ristrutturazione per l'adeguamento agli standard previsti dalla legge 22/2002.

La **terza** novità riguarda l'arrivo delle suore Indiane della Congregazione delle Suore Francescane Serve di Maria che affiancano i nostri operatori nel servizio svolto quotidianamente agli ospiti sia del CD che della CA. Attualmente le suore sono tre e sono ospitate presso la casa di Corbiolo dell'Istituto Religioso Cenacolo della Carità.

# 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.

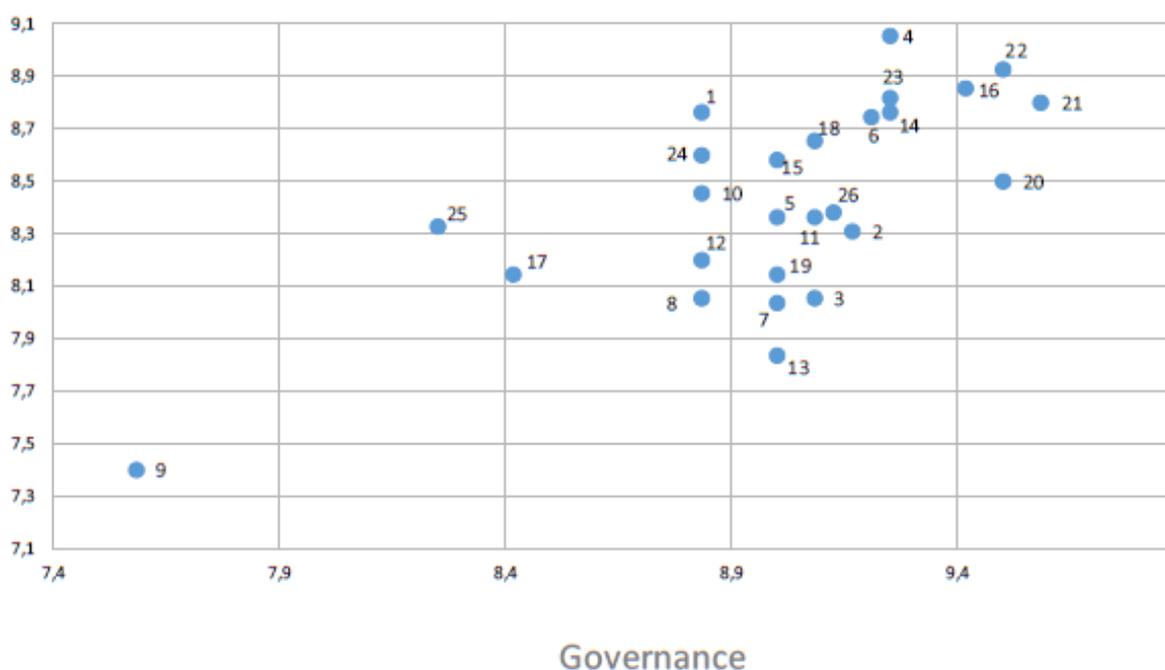
## Materialità

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.

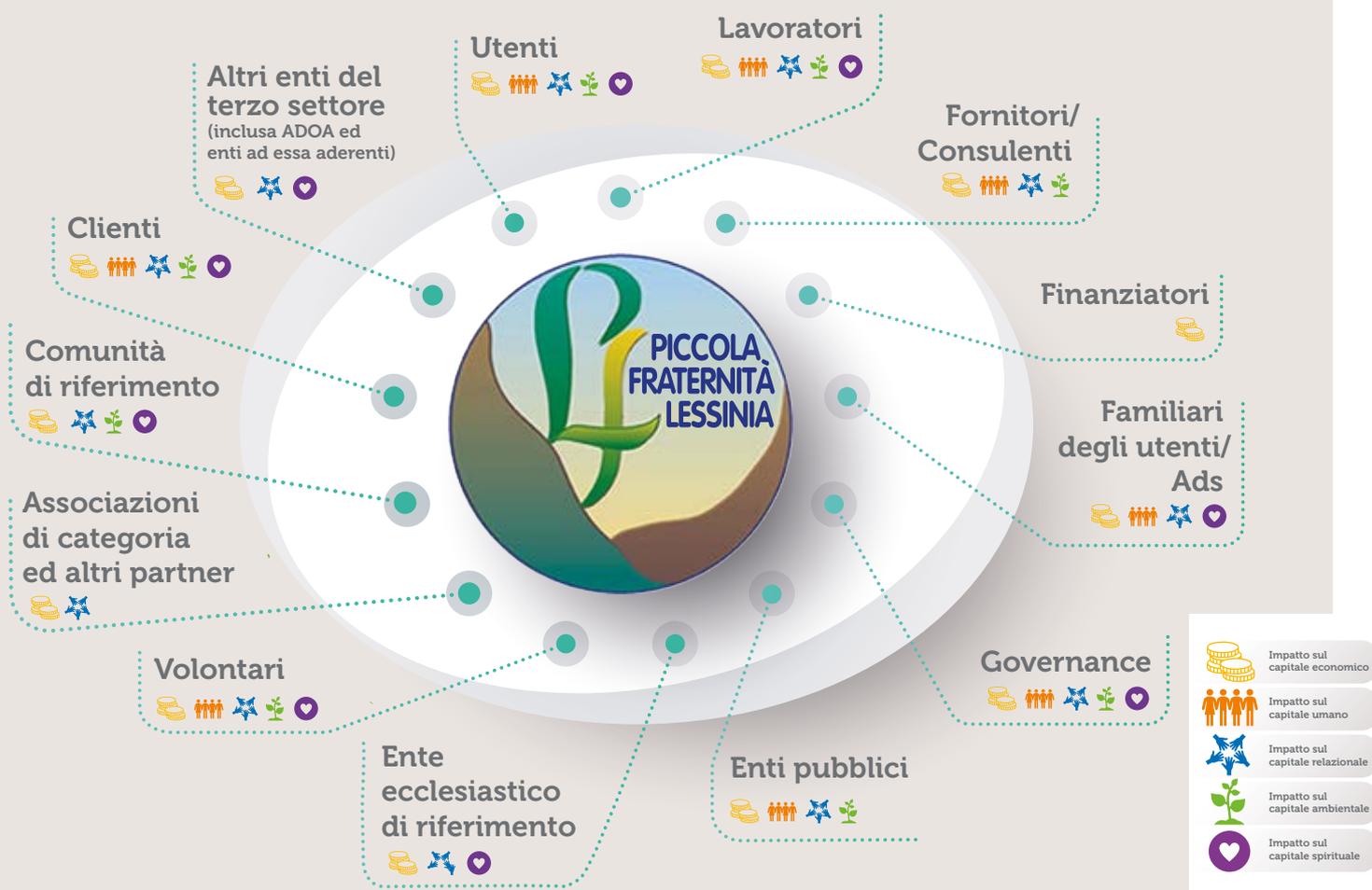
### Matrice di materialità



# 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

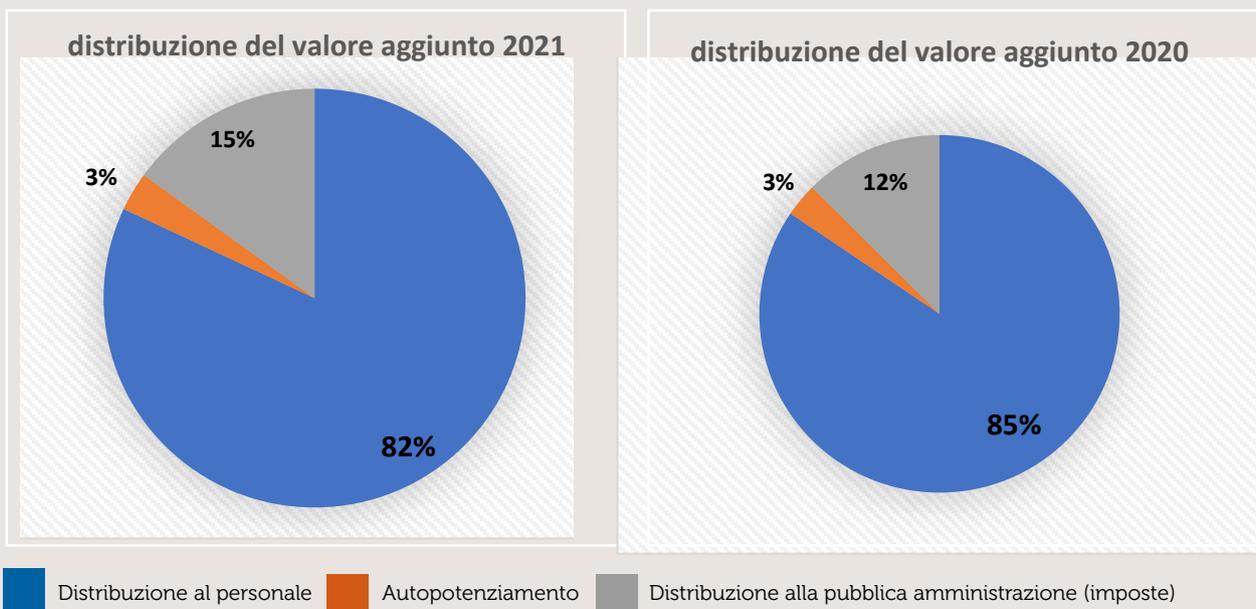
	Capitale economico	Capitale umano	Capitale relazionale	Capitale ambientale	Capitale spirituale
<b>Utenti/Clienti</b>	Entrate derivanti dalle attività occupazionali promosse e relativo contributo all'autonomia. Accesso a percorsi di cura professionali a prezzi agevolati	Aumento dell'autonomia e delle 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.



*Nonostante le particolari condizioni gestionali che si sono perpetuate anche nel 2021, 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.

	2021	2020
<b>Patrimonio complessivo</b>	<b>2.112.062,00</b>	<b>2.030.778,00</b>
<b>Indebitamento netto</b>	<b>1,15</b>	<b>1,16</b>
<b>Indice di copertura delle immobilizzazioni</b>	<b>1,57</b>	<b>1,87</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	2021			2020			Δ		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
(<30 anni)	0	1	1	1	1	2	-100%	0%	-50%
(>30 anni; <50 anni)	6	3	9	8	2	10	-25%	+50%	-10%
(>50 anni)	6	1	7	4	2	6	+50%	-50%	+17%
<b>Totale</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>18</b>	<b>-8%</b>	<b>0%</b>	<b>-5%</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.

	2021			2020		
	F	M	TOT	F	M	TOT
<b>% dipendenti con contratto t.i.</b>	<b>25%</b>	<b>40%</b>	<b>29%</b>	<b>23%</b>	<b>20%</b>	<b>22%</b>

#### Rapporto remunerazione massima e remunerazione minima

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

	2021		2020	
	F	M	F	M
<b>Rapporto remunerazione massima/minima</b>	<b>1,38</b>	<b>2,13</b>	<b>1,34</b>	<b>2,28</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 Associazione in termini di sviluppo della cultura del dono e della promozione delle relazioni di gratuità nella cura degli ospiti.

Fascia di età	2021			2020			Δ		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
(<30 anni)	3	1	4	2	1	3	+50%	0%	+25%
(>30 anni; <50 anni)	4	7	11	10	8	18	-60%	-13%	-39%
(>50 anni)	75	89	164	76	95	171	-1%	-6%	-4%
<b>Totale</b>	<b>82</b>	<b>97</b>	<b>179</b>	<b>88</b>	<b>104</b>	<b>192</b>	<b>-7%</b>	<b>-6%</b>	<b>-6%</b>
<b>Totale ore di impegno annuo</b>	<b>3.264</b>	<b>2.065</b>	<b>5.329</b>	<b>3.257</b>	<b>1.262</b>	<b>4.519</b>	<b>0%</b>	<b>+64%</b>	<b>+18%</b>

## Analisi dell'impatto

### Formazione erogata a dipendenti e volontari

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

	2021	2020
<b>Numero complessivo ore di formazione erogate ai dipendenti</b>	<b>164</b>	<b>396</b>
<b>Numero procapite ore di formazione erogate ai dipendenti</b>	<b>14</b>	<b>22</b>
<b>Numero complessivo ore di formazione erogate ai volontari</b>	<b>204</b>	<b>87</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 2020, le difficoltà legate alla pandemia avevano costretto ad una rivisitazione e ad un ridimensionamento di queste attività. Anche il 2021 non è stato un anno facile ma si è cercato comunque di mantenere un impegno formativo adeguato rivolto alle persone che rendono possibili le opere svolte dall'Associazione.*



## Indicatori di capitale relazionale

### Utenti dei servizi

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

	2021	2020
<b>Utenti dei servizi</b>	<b>30</b>	<b>30</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 2021, segnato dalla pandemia da Covid-19.

	2021	2020
<b>Ospiti e famiglie CEOD</b>	<b>9,38</b>	<b>9,55</b>
<b>Ospiti e famiglie casa alloggio</b>	<b>8,95</b>	<b>9,71</b>
<b>Volontari</b>	<b>9,28</b>	<b>9,56</b>
<b>Dipendenti</b>	<b>8,32</b>	<b>8,88</b>

La qualità dei servizi offerti viene costantemente monitorata attraverso questionari 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, nello specifico vengono monitorati i processi delle diverse aree di servizio per la quali si è raggiunta una conformità media del 98,4%.

### 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.

	2021	2020
<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>



## 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.

	2021	2020
<b>ore di servizio (RU) extra-standard erogate</b>	<b>296</b>	<b>288</b>
<b>ore di servizio (RU) extra-standard erogate pro-capite</b>	<b>9,9</b>	<b>9,6</b>

*La necessità di far fronte ai bisogni degli ospiti fa sì che l'Associazione mantenga un impegno in termini di servizio maggiore rispetto agli standard individuati dalle convenzioni con la Pubblica Amministrazione.*

*Inoltre, a causa del Covid-19 sono state sospese tutte le attività per far fronte all'emergenza in atto. Ciò non ha impedito però l'organizzazione di un soggiorno estivo al mare al quale hanno partecipato alcuni volontari che hanno affiancato gli operatori nell'assistenza agli ospiti. Inoltre, per andare incontro alle esigenze delle famiglie connesse ai periodi di lockdown o quarantena preventiva dei propri famigliari, si è protratta l'apertura del CEOD di 31 giorni oltre i 227 in convenzione (periodo estivo e periodo natalizio).*

### 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

	2021	2020
<b>Numero richieste di servizi totali</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
<b>Numero richieste di servizi soddisfatte</b>	<b>10</b>	<b>4</b>
<b>Tasso di risposta a richieste di servizi</b>	<b>111%</b>	<b>44%</b>

### 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

	2021	2020
<b>Numero di ore di formazione/sensibilizzazione promosse per i membri delle comunità di riferimento</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
<b>Numero di soggetti locali con cui si sono avviati/sviluppati progetti di impatto</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Numero di eventi culturali/ludici/sportivi a cui si è contribuito con risorse o energie</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

*Purtroppo, le limitazioni connesse all'emergenza sanitaria hanno inciso in maniera rilevante sulla reale possibilità di attivare azioni di coinvolgimento della comunità verso i bisogni di cui l'Associazione si prende cura. Detto ciò, nel 2021 è stato organizzato un momento di riflessione e festa con tutti i volontari, in occasione dell'acquisto della nuova casa.*

## 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 CO<sup>2</sup> nell'aria.

<b>% di variazione del consumo di carburante</b>	<b>-25%</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 Piccola Fraternità 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>
--	------------

### Politica di gestione dei rifiuti

*Dall'anno 2021 il Comune ha iniziato 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 due cassonetti per la carta. In merito alle bottiglie di plastica nel 2021 la Piccola Fraternità si è adoperata per una raccolta apposita con consegna delle stesse presso il punto di raccolta del supermercato Migross di Stallavena. A seguito della raccolta porta a porta ancora più precisa ed assidua e dell'aumento dell'attenzione verso la corretta differenziazione dei rifiuti, l'Associazione sta 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](http://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

Nonostante lo stato di emergenza che ci ha visti coinvolti per l'intero anno 2021, seppur con qualche difficoltà e prestando attenzione e rispetto per le normative legate al "COVOD19", abbiamo cercato di mantenere la nostra "normalità", in forma ridotta, fatta di momenti di relazione, di condivisione, di attività varie e di momenti spirituali. Siamo riusciti a mantenere anche il consueto soggiorno mare suddividendo gli ospiti in due periodi distinti: giugno e settembre 2021.

La preziosa e indispensabile rete di volontari è stata sospesa per parecchi mesi, per riprendere poi, durante il periodo estivo. Gradualmente i volontari, addetti ai vari servizi, sono stati reintegrati ed è stata una vera e propria boccata d'ossigeno.

Il periodo pandemico ci ha, davvero, messi alla prova, si sono alternati momenti di paura, di angoscia, di smarrimento, di incertezza... In Comunità Alloggio sono state sospese le visite di familiari, parenti, amici ecc... e questo ha provocato, negli ospiti, un profondo senso di solitudine e di demoralizzazione.

A tal proposito l'associazione intende proporre ad ospiti, familiari, dipendenti e volontari alcuni momenti di vita comunitaria per il consolidamento delle relazioni e per rafforzare lo spirito di servizio che da sempre ci caratterizza. Si sta tornando a promuovere gite culturali di una giornata, una già in programma per il 28 maggio prossimo ad Aquileia e Isola di Barbana. Il consueto soggiorno al mare, in programma per il mese di giugno, è stato esteso non solo agli ospiti e operatori ma anche a familiari e volontari. Sempre nell'ottica di mantenere vivo il carisma della "Piccola" si stanno programmando dei momenti spirituali e formativi rivolti non solo all'utenza della Piccola Fraternità ma anche a tutta la comunità circostante.

L'acquisto della nuova casa, adiacente alla sede attuale, è in fase di studio, per la presentazione, agli uffici competenti, di un progetto di ristrutturazione. Detto immobile sarà destinato a Centro di accoglienza per persone fragili e con disagio sociale presenti nelle nostre comunità che, per mancanza di requisiti necessari non riescono a trovare collocamento nelle strutture sociali presenti sul territorio (persone con bisogni di affiancamento/assistenza).

La distribuzione degli spazi interni sarà così definita: 4/5 stanze da letto, servizi igienici, spazi comuni, cucina/pranzo, spazi adibiti a servizi vari.

Al momento, detto immobile, è stato messo a disposizione per alcune famiglie di profughi ucraini.

A seguito dell'inizio del conflitto tra Russia e l'Ucraina, la Piccola Fraternità Lessinia ha voluto mettere a disposizione la casa, di recente acquisto, per l'accoglienza di alcune famiglie di profughi ucraini dove al suo interno ci sono bambini con disabilità. Nei primi giorni di aprile 2022, a seguito della richiesta di accoglienza di quattro famiglie ucraine composte da quattro mamme con quattro bambine disabili ed una nonna, si è provveduto urgentemente alla sistemazione/adeguamento dell'immobile per l'accoglienza temporanea di questi profughi in collaborazione tra la Prefettura di Verona, il Comune di Bosco Chiesanuova, la Caritas. Si ringraziano i numerosi volontari e professionisti che hanno collaborato nella sistemazione rendendola in pochi giorni abitabile e molto accogliente.



La Piccola Fraternità Lessinia sta valutando la qualità e l'eventuale implementazione dei servizi, pertanto, è in corso un'indagine sul territorio della Lessinia al fine approfondire la consapevolezza e la conoscenza relativamente alle situazioni di bisogno nei vari ambiti: persone e territorio. L'indagine prenderà in considerazione le varie tipologie di utenze (minori, persone con difficoltà, persone disagiate e scollegate dal territorio, persone in cerca di collocamento professionale, anziani, ecc.) come pure il territorio circostante. L'obiettivo è anche quello di dare nuovi stimoli alla cooperativa "Anche per Te" attraverso l'affidamento di nuovi e specifici servizi sia a livello domiciliare come a livello territoriale.

## 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](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 2021



Via Don Antonio Squaranti, 20  
37021 CORBILOLO 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