



Bilancio Etico Sociale

2022

*Istituto
Poverette
Casa Nazareth*



UNIVERSITÀ
di VERONA
Dipartimento
di ECONOMIA AZIENDALE

*Istituto
Poverette
Casa Nazareth*

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

Lettera agli stakeholder

Anche quest'anno si vuole proseguire con il percorso iniziato l'anno scorso di stesura di un Bilancio Sociale che possa rappresentare nel miglior modo possibile l'impatto che le attività del nostro Istituto hanno sul territorio di riferimento.

Si prosegue la collaborazione con ADOA e il Professor Giorgio Mion finalizzata alla stesura di un Bilancio Sociale che ha la capacità di considerare tra gli elementi significativi anche l'impatto etico.

Tale percorso inoltre consente anche per l'anno 2022 all'ente di adeguarsi alla Riforma del Terzo Settore art 14 del D. Lgs.117/2017, che vede nella redazione del bilancio sociale uno strumento fondamentale per operare in trasparenza.

Prosegue l'analisi delle attività attraverso il Bilancio Sociale al fine di individuare le criticità e gli elementi per i quali sono necessarie azioni di miglioramento.

Si intende rafforzare la diffusione del Bilancio sociale, al fine di renderlo uno strumento di informazione per tutti i nostri stakeholder.

Gli ultimi due anni le attività sono state fortemente influenzate dalla situazione emergenziale che si era venuta a creare in seguito alla comparsa del COVID 19. Il 2022 ha rappresentato l'inizio di un ritorno alla normalità.

Le misure di controllo sono state allentate e ciò ha consentito di riprendere alcune attività che negli anni precedenti sono state sospese. Tali aspetti consentiranno una maggiore interazione con il territorio, consideriamo pertanto la possibilità nei prossimi anni di aumentare la relazione con il territorio.

Cavazza Sr. Teresina



Premessa metodologica

Questa edizione del bilancio etico-sociale dell'Istituto Poverette Casa Nazareth ha l'obiettivo di ampliare il dialogo con i diversi stakeholder, mettendo in luce valori, attività, performance ed impatto delle attività svolte nell'esercizio 2022.

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

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

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

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

Il modello di riferimento della rendicontazione e di valutazione dell'impatto generato dalle attività dell'Istituto Poverette Casa Nazareth 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: Istituto Poverette della Casa Nazareth

Forma giuridica: Ente di diritto diocesano

Configurazione fiscale: Onlus

Indirizzo sede legale: Via Domegliara 9 - 37015 - Sant'Ambrogio di Valpolicella, VR

Aree territoriali di operatività: Provincia di Verona

Partnership istituzionali ed appartenenza a reti/gruppi: FICIAP VENETO, Scuola Centrale Formazione, ADOA, Rete Vivere Da Grande (Progetto Dopo Di Noi), Rete Sorgenti "Un percorso di inclusione sociale"

Iscrizione ad albi, accreditamenti, ecc.: Formazione Iniziale, servizi centri diurni, servizi comunità alloggio e RSA

Mission e valori

L'Istituto ha come scopo principale lo sviluppo di attività solidaristiche e si ispira agli insegnamenti di Padre Filippo Bardellini.

Esso pone al centro della propria azione i soggetti con diverse abilità, ritenendoli presenza del divino nella quotidianità. Nella visione di Padre Filippo Bardellini, infatti, il prendersi cura delle persone, in particolare di coloro che spesso hanno maggiori fragilità, rappresenta un'azione di testimonianza del Vangelo, poiché in loro si manifesta il divino.

L'Istituto non ha scopo di lucro, opera nel rispetto della normativa vigente e svolge le attività sia direttamente che indirettamente, in collaborazione con altri Enti e soggetti aventi la medesima missione, anche partecipando, siano essi pubblici, privati o organizzazioni di volontariato, della cooperazione o dell'imprenditoria sociale.

L'Istituto si ispira inoltre ai principi della Dottrina Sociale della Chiesa Cattolica, in particolare al perseguimento del bene comune, alla solidarietà, alla centralità della persona e al valore che essa esprime per la società.

Con la sua organizzazione, agisce offrendo testimonianze concrete dell'attenzione e dell'amore nei confronti delle sorelle e dei fratelli in condizioni di fragilità.

Esso pertanto si propone di:

- Garantire una risposta appropriata ai bisogni di assistenza, formazione ed educazione degli utenti.
- Personalizzare le attività e gli interventi in

considerazione delle necessità e nel rispetto delle differenze valoriali, etiche, sociali e culturali della persona.

- Garantire lo sviluppo, la formazione e l'integrazione delle professionalità assistenziali, educative, formative, tecniche e di supporto.
- Sviluppare e monitorare i piani della qualità attraverso l'adozione di standard ed indicatori atti a rilevare l'efficacia e l'efficienza del servizio.
- Effettuare interventi educativi volti all'acquisizione, al recupero o al mantenimento delle autonomie personali, di abilità fisiche, cognitive e relazionali;
- Assistere e prendersi cura degli ospiti delle proprie strutture, facilitando la socializzazione e la comunicazione
- Garantire ambienti accoglienti che permettano la costruzione di un attaccamento positivo a persone affettivamente significative
- Incentivare il processo d'integrazione interno e con la realtà territoriale

Storia

L'Istituto Casa Nazareth viene fondato in Verona nel 1921, grazie alla intuizione ed alla lungimiranza di un sacerdote dell'Oratorio Filippino, Padre Filippo Bardellini, nato nel 1878 da famiglia profondamente radicata nella fede cristiana. Avvalendosi dell'apporto prezioso di alcune persone, postesi alla sua sequela, fortemente desiderose di abbracciare e di condividere il suo ideale di vita, rivolge le sue attenzioni e premure a persone emarginate dal contesto sociale e disabili psico-fisici, aiutandoli sul piano umano e scolastico. L'Istituto, avviato dal sacerdote filippino tra non poche difficoltà, è ostacolato nel suo ministero an-

che da incomprensioni, si radica sul territorio della provincia veronese con l'attivazione di strutture di accoglienza e di assistenza prestate in centri residenziali e diurni. Nel contempo vengono promosse iniziative mirate a valorizzare le potenzialità residue presenti nei soggetti affetti da sofferenza mentale, disturbati nel comportamento privilegiando terapie prevalentemente occupazionali.

Ancor oggi prosegue la sua Opera nel dare attuazione agli intenti del fondatore, interpretandone il più possibile il suo singolare carisma.

Approvato dalla Chiesa il 25 dicembre del 1958, viene costituito sul piano giuridico come "Pia Società", con atto notarile redatto nel 1959, e regolarmente registrato, come Associazione Femminile denominata "Istituto delle Poverette della Casa di Nazareth" avente finalità di culto previste da apposito statuto.



Attività svolta

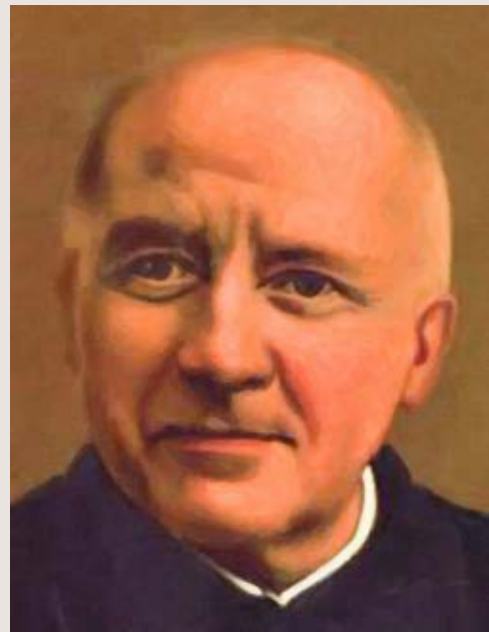
L'Ente opera nell'ambito socio-assistenziale sia con servizi semiresidenziali che residenziali

SERVIZI SEMIRESIDENZIALI

Centri Educativi Occupazionali Diurni

- *Centro diurno "Casa Nazareth" situato a Ponton Via Domegliara 9 Sant'Ambrogio di Valpolicella (VR): 10 posti accreditati*

Successivamente con decreto del Presidente della Repubblica datato, 6 febbraio 1961, viene ad esso attribuita la personalità giuridica e l'allora ordinario diocesano, la erige in data 15 agosto 1988 in Istituto Religioso di Diritto Diocesano con il fundamentale scopo di servire le persone deboli mentali.



A partire dagli anni 2000 l'ente costituisce il ramo ONLUS con il quale svolgere le attività socio-educative assistenziale e formative.

- *Centro diurno "Padre Filippo Bardellini Ponton" situato in Via Domegliara 9 Sant'Ambrogio di Valpolicella (VR): 29 posti accreditati*
- *Centro diurno "Padre Filippo Bardellini Volargne" situato in Via San Martino 85 Dolce (VR): 24 posti accreditati*
- *Centro diurno "Corrubbio" situato in Via Claudia Augusta 44 San Pietro In Cariano (VR): 30 posti accreditati*
- *Centro diurno "Casa Nazareth" situato in Via Duca degli Abruzzi 5 Mozzecane (VR): 20 posti accreditati*

Le attività dei centri diurni si propongono di promuovere, garantire il benessere psico-fisico dei frequentanti e il miglioramento della qualità della loro vita.

Promuovono, inoltre, la crescita di ogni utente, fornendogli nuove esperienze significative.

Gli obiettivi prioritari sono:

- Promozione, sviluppo o mantenimento delle autonomie;
- Sviluppo, mantenimento delle abilità motorie;
- Sviluppo promozione delle abilità sociali e la collaborazione;
- Arricchimento del bagaglio esperienziale (uscite, soggiorno, gite, concerti,)

- Facilitazione della crescita dell'utente promuovendo, laddove possibile, l'essere adulto.

Progetti innovativi ai sensi della DGR 739 e progetto DGR 1375 progetto "Sorgenti"

- *Laboratorio Educativo Lavorativo Corrubbio situato in Via Claudia Augusta 44 San Pietro In Cariano (VR): 30 posti*
- *Laboratorio Educativo Lavorativo Mozzecane situato in Via Duca degli Abruzzi 5 Mozzecane (VR): 10 posti*
- *Laboratorio Margherita situato a Ponton Via Domegliara 9 Sant'Ambrogio di Valpolicella (VR): 10 posti*

2021 attività rivolte a soggetti che hanno concluso il percorso scolastico e che necessitano di un periodo di osservazione e orientamento finalizzato a definire quale servizio sia da attivare successivamente.

Scuole di Formazione Professionale

- *Scuola di Formazione Professionale Corrubbio Via Claudia Augusta 44 San Pietro In Cariano (VR)*
- *Scuola di formazione Professionale Mozzecane Via Duca degli Abruzzi 5 Mozzecane (VR)*

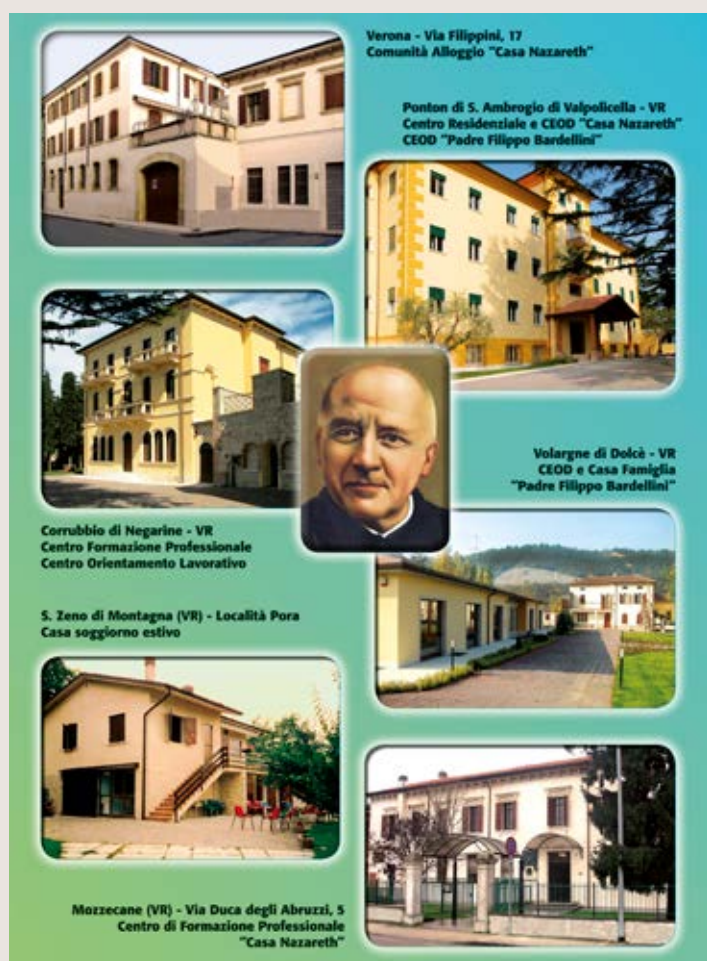
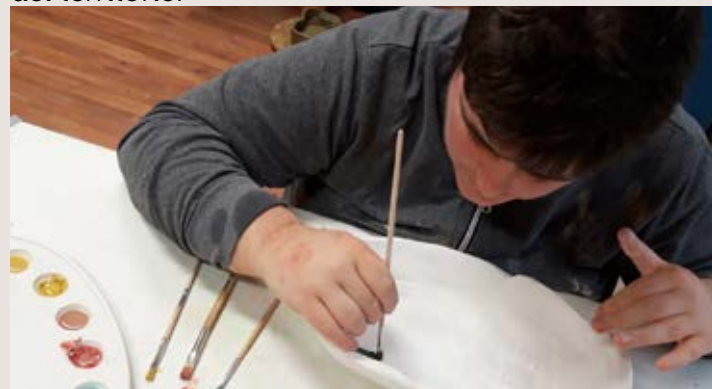
La SFP Casa Nazareth è finalizzata alla valorizzazione globale della persona oltre che alla specializzazione professionale: intende offrire percorsi di formazione polivalenti, adattabili, incentrati sul saper essere e sull'imparare, oltre che sul saper fare. La SFP Casa Nazareth intende offrire ai giovani disabili in uscita dalla scuola dell'obbligo o da altre esperienze formative, un ponte formativo e di orientamento verso le opportunità offerte dal mercato del lavoro e dai servizi per l'età adulta. Essa ha attivato corsi di Formazione iniziale finanziati dalla Regione Veneto nell'ambito di operatore della ristorazione (Indirizzo preparazione pasti).

Servizi al Lavoro

L'ente è sede per Scuola Centrale Formazione di cui è associato e di due sedi accreditate ai servizi al lavoro:

una situata a San Pietro In Cariano e l'altra a Sant'Ambrogio di Valpolicella.

Nell'ambito dei Servizi al lavoro, partecipa a progetti finalizzati a rafforzare e promuovere azioni volte a favorire l'accesso al mercato del lavoro dei disabili iscritti al Collocamento Mirato e a sostenere l'azione del servizio per la promozione di interventi di accompagnamento e assistenza verso imprese e soggetti del territorio.



I progetti laboratori consistono in attività di laboratorio in cui si fornisce un contesto nel quale ragazzi disabili possano svolgere attività lavorative educative ed assistenziali. La finalità è rappresentata dall'integrazione lavorativa e sociale dei ragazzi. I laboratori sono rivolti a persone over 18 anni con disabilità certificata, parzialmente autosufficienti, che possano sviluppare e rafforzare le proprie abilità lavorative. Nell'ambito dei laboratori in accordo con il progetto sorgenti si sono attivati nel corso del

SERVIZI RESIDENZIALI

Comunità Alloggio

- **Comunità Alloggio "Il Cedro" Via Domegliara 9 Sant'Ambrogio di Valpolicella (VR): 10 posti**
- **Comunità Alloggio "Aurora" Via Domegliara 9 Sant'Ambrogio di Valpolicella (VR): 20 posti**
- **Comunità Alloggio "Casa Nazareth" Via Filip-pini 17 Verona (VR): 18 posti**
- **Comunità Alloggio "Padre Filippo Bardellini" in Via San Martino 85 Dolcè (VR): 8 posti**

Tali strutture offrono servizi di carattere educativo ed assistenziale.

Il servizio educativo opera sulla base di specifici progetti personalizzati nell'ambito di un percorso terapeutico elaborato dall'équipe multidisciplinare, con obiettivi educativo/assistenziali a partire da una analisi dei bisogni in collaborazione con i servizi AULss del territorio di appartenenza.

Il servizio assistenziale è garantito nell'arco delle 24 ore dagli operatori presenti, secondo turni prestabiliti.

Gli O.S.S. (operatori socio sanitari) svolgono compiti di assistenza rivolti al mantenimento o recupero delle capacità residue, favorendo il benessere psico-fisico delle ospiti:



Aiuto alla persona nelle attività quotidiane favorendo il mantenimento delle capacità residue:

- nella cura di se stesso (pulizia personale, vestizione, stimolazione alla gestione dell'incontinenza);
- nell'assunzione dei pasti;
- nelle operazioni di messa a letto e alzata;
- nel corretto utilizzo degli ausili e deambulatori;
- nell'accompagnamento e nella deambulazione Ospiti.

Assistenza igienico sanitaria alla persona attraverso:

- prestazioni igienico sanitarie al momento dell'alzata;
- azioni volte alla prevenzione della sindrome da immobilizzazione;
- bagno completo assistito.

Residenza sanitaria assistita

- **Rsa "Orchidea" Via Domegliara 9 Sant'Ambrogio di Valpolicella (VR): 20 posti**

Tale servizio si propone di offrire un contesto nel quale, oltre alle attività educativo-assistenziali, siano presenti interventi di maggiore carattere sanitario come: preparazione farmaci e somministrazione terapie, medicazioni, rilevazione dei parametri vitali, assistenza agli Ospiti con alimentazione artificiale, terapia endovenosa, somministrazione di ossigenoterapia, posizionamento PEG, catetere vescicale e aerosolterapia. Inoltre, si garantisce un servizio fisioterapico con attività di reparto (mobilizzazione, posture, ecc. di ospiti allettati), attività in palestra: (terapie fisiche, rieducazione motoria, neuromotoria ed ortopedica, attività di gruppo) e gestione degli ausili: (materassi antidecubito, carrozzine, deambulatori, calzature ortopediche ecc.). Svolge le attività in rapporto di organizzazione e collaborazione con il medico, gli infermieri e gli operatori socio-sanitari.

Appartamenti

- **"La Casa Dei Butei" - Via Claudia Augusta 44 Corrubio San Pietro In Cariano (VR): 6 Posti**
- **"La Casa di Filippo" - Via Domegliara 9 Sant'Ambrogio di Valpolicella (VR): 3 Posti**
- **"La Casa di Liliana" - Sant'Ambrogio di Valpolicella (VR): 4 posti**
- **"La Casa di Olimpia" - Sant'Ambrogio di Valpolicella (VR): 4 posti**
- **"La Casa di Franca" - Negrar di valpolicella (VR) 8 posti (Appartamento gestito in collaborazione con la Coop Agespha)**

Gli appartamenti sono finalizzati a creare percorsi di autonomia abitativa nei quali soggetti con disabilità siano in grado di convivere con una bassa attività assistenziale.

Strategie e politiche

La Direzione dell'Istituto si pone come obiettivo di garantire a tutti i portatori di interesse che si interfacciano con l'ente che l'Istituto è dotato di un'organizzazione sostenibile, rispettosa della legalità nonché improntata al miglioramento. Essa si pone come obiettivo la creazione di un sistema di governance che consenta di conseguire i seguenti obiettivi:

- *per ogni operazione vi deve essere un adeguato supporto documentale su cui si possa procedere in ogni momento all'effettuazione di controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni degli interventi e individui chi ha autorizzato, effettuato e registrato l'operazione stessa;*
- *definire un sistema di suddivisione delle responsabilità e di controllo degli atti*

Gli organi di controllo attivati negli ultimi anni, quali l'Organismo di controllo e il Revisore dei conti, hanno creato un sistema di verifica che ha ampliato la trasparenza e rafforzato il controllo di gestione.

Inoltre, nel corso degli anni, si intende rafforzare l'integrazione e la collaborazione tra i diversi servizi presenti nell'istituto attraverso la condivisione di esperienze e risorse.

L'obiettivo è creare una struttura capace, attraverso il coordinamento tra diversi servizi, di rispondere ai cambiamenti sempre più frequenti e veloci.

L'Ente, inoltre, negli ultimi anni ha rafforzato la collaborazione con gli altri enti del territorio, in tale direzione si inseriscono le iniziative rivolte alla costituzione di reti quali:

- **VIVERE DA GRANDE**, rete finalizzata alla gestione del progetto Dopo di Noi di cui l'istituto è capofila;
- **RETE SORGENTE**, rete finalizzata alla gestione di progetti finalizzati alla realizzazione di percorsi di inclusione e inserimento lavorativo, di cui l'ente è capofila;
- **STAR MEGLIO SI PUO'**, rete finalizzata all'attivazione di collaborazioni finalizzate alla gestione di appartamenti di cui l'ente è partner operativo di progetto.
- **DISABILITA IN MOVIMENTO** Progetto finanziato nell'ambito dei fondi del PNRR Finalizzato alla realizzazione di percorsi inerenti l'abitare e il lavorare.

Tali reti sono attualmente in essere e stanno realizzando progettualità fortemente radicate nel territorio implementando le proposte di servizi presenti. Tale elemento consente di aumentare le possibilità di favorire la definizione di percorsi sempre più personalizzati per gli utenti.

L'azione dell'Istituto si inserisce pertanto in una logica nella quale l'utente è al centro e per esso va definito un progetto di vita attraverso l'utilizzo dei servizi utili per le sue esigenze.

In accordo con le finalità sopra indicate nell'estate del 2022 la struttura situata a Corrubbio di Negarine ha realizzato un GREAST ESTIVO per ragazzi minorenni con disabilità terminata la scuola. Esso si poneva come obiettivo di fornire un contesto ai ragazzi in età scolastica nel quale poter svolgere attività aiutando nel contempo le famiglie nella gestione della quotidianità.

Governance ed organizzazione

L'ente è guidato dal Consiglio Generale costituito da 5 membri- di cui una è la Madre Generale-, eletti dall'Assemblea generale della Congregazione.

Esso svolge le funzioni di Consiglio di amministrazione, mentre la Madre Generale assume le funzioni di Rappresentante legale dell'ente.

L'attuale Consiglio Generale è così composto:

- **Cavazza Sr.Teresina Madre Generale e Rappresentante Legale**
- **Corbanese Sr. Maria, Consigliere Responsabile strutture residenziali situate in Sant'Ambrogio di Valpolicella**
- **Palladin Teresa Sr. Carlina, Consigliere Economia Generale**
- **Arvoti Sr. Maria Teresa, Consigliere Responsabile struttura situata in Verona**
- **Grizzi Sr Ernesta, Consigliere**

Il Consiglio, nella gestione dei servizi, si avvale delle seguenti figure:

Responsabile progetti, reti e relazioni esterne con gli enti e istituzioni pubbliche:

Fasoli Davide

*Predisposizione progetti per accesso bandi
Predisposizione rendicontazione in accordo con economista generale*

Verifiche rendicontazione, controllo di gestione.

Selezione personale in accordo con economista generale e coordinatore

Rapporti con: Regione Veneto; Provincia di Verona, FICIAP VENETO Forma Veneto Progetto Verona, Scuola centrale di Formazione, A ULSS 22

Coordinatore dei progetti per soggetti iscritti al Collocamento Mirato.

Coordinatore progetto sportello presso Centri per l'impiego.

Responsabile rete Vivere da Grande

Partecipa in rappresentanza dell'Istituto al coordinamento dei centri diurni e residenziali che operano nell'A ULSS 9. Referente del coordinamento distretto 4, mantiene i rapporti con comuni e A.ULSS 9 in rappresentanza di esso. Collabora con ufficio amministrazione svolgendo attività di supporto.

Coordinatori servizi funzioni

Rapporti con assistenti sociali, psicologi, servizi disabilità A ULSS 22, famiglie utenti, istituzioni scolastiche, e Istituzioni pubbliche (comuni)

Attività di promozione

Selezione personale in accordo con Economista generale e Responsabile Progetti

Coordinamento attività interne, e monitoraggi attività

Definizione e stesura progetti educativi personalizzati

Supporto e sostituzioni in attività di docenza ed in attività educative assistenziali

Trasporto disabili

Coordinatrice di strutture:

Germaci Lisa

Comunità alloggio Aurora, Cedro, Rsa Orchi-dea Centro Diurno Casa Nazareth, Laboratorio Margherita

Coordinatore di strutture:

Fabio Martini

Centri Diurni Padre Filippo Bardellini di Ponton e Volargne

Coordinatrice di strutture:

Paganini Maria Cristina

SFP Mozzecane Centro Diurno Mozzecane Progetto laboratorio Mozzecane

Coordinatore di struttura:

Valentini Serafino

Comunità Alloggio Verona

Coordinatore di strutture:

Paolo Visona

SFP Corrubbio, Centro Diurno Corrubbio, Progetto laboratorio Corrubbio

Coordinatrice di struttura:

Cavazza Teresina

Comunità Alloggio Volargne

Revisore Contabile:

Dott.ssa Paola Pesci



Sistema di gestione dei rischi e certificazioni

Ai sensi del DLgs 231 è stato costituito un Organismo di Vigilanza che si è dotato di un Modello di organizzazione, gestione e controllo (di seguito anche "MO231") con la finalità di prevenire la commissione, nell'interesse o a vantaggio dell'Istituto, di reati rientranti nel campo di applicazione del predetto decreto da parte dei seguenti soggetti:

- Persone fisiche che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o direzione dell'ente (o di una sua unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria e funzionale), nonché persone che svolgono, anche di fatto, la gestione e il controllo dell'ente ("soggetti apicali");
- Persone sottoposte alla direzione o alla vigilanza dei suddetti soggetti apicali.
- L'adozione e l'efficace attuazione del MO231 da parte dell'Istituto delle Poverette della Casa di Nazareth rispondono anche all'esigenza di dotare la scuola di Formazione Professionale (di seguito anche SFP) del predetto Modello, ulteriore requisito per l'accreditamento regionale degli Organismi di Formazione ai sensi della DGR Veneto n. 2120/2015.
- Il percorso intrapreso risponde tuttavia anche all'esigenza di garantire a tutti i portatori di interesse che si interfacciano con l'Istituto che l'ente è dotato di una organizzazione sostenibile, rispettosa della legalità e della trasparenza, nonché improntata al miglioramento continuo. L'istituto, inoltre, si è dotato di un CODICE ETICO che si propone le seguenti finalità: Il presente Codice Etico risponde pertanto alle seguenti finalità;
- Definire principi misure di comportamento in aree di attività che l'Istituto ritiene di importanza fondamentale e critica per il perseguimento dei propri valori;
- Comunicare a tutti i soggetti che si interfacciano con l'Istituto i principi e le misure di comportamento che questo ha deciso di fare propri;
- Supportare la direzione dell'Istituto e i diversi responsabili nella gestione delle relazioni con soggetti interni ed esterni, guidandoli attraverso un insieme di regole di condotta condivise, rispettate e conformi alla missio-

ne formativa, educativa, assistenziale e religiosa perseguita;

- Tutelare l'utenza, richiedendo comportamenti eticamente irreprensibili a tutti i destinatari delle disposizioni del Codice;
- Definire un nucleo regole di condotta fondamentali e immediatamente cogenti per la gestione dei processi organizzativi e delle attività nell'ambito dei quali potrebbero essere astrattamente commessi illeciti rientranti nel campo di applicazione del d.lgs. 231/01, eventualmente regolamentati anche da altri protocolli e da procedure organizzative rientranti nel campo di applicazione del MO231;
- Consentire ai soggetti competenti di intervenire tempestivamente, anche con strumenti sanzionatori, a prevenire o punire comportamenti dei destinatari in grado di mettere in pericolo il perseguimento dei valori fatti propri dall'Istituto.
- Organismo di Vigilanza è così composto:
Avv. Andretta Luca
- Revisore Contabile: Dott.ssa Paola Pesci



L'Istituto nell'ambito della sicurezza si avvale delle seguenti figure:

- *Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione: Fasoli Davide*
- *Medico Competente: Menegalli Plinio*
- *Rappresentante lavoratori sicurezza: Valentini Serafino*

Tali figure operano in sinergia con la Direzione dell'Istituto nella gestione e prevenzione del rischio sicurezza per i lavoratori.

Tutti i servizi dell'Istituto sono accreditati presso la Regione Veneto sia nell'ambito dei servizi socio sanitari sia nell'ambito della Formazione professionale.

Tale sistema di accreditamento prevede un rinnovo triennale con un monitoraggio attraverso visite ispettive da parte delle autorità Regionali.



Fatti rilevanti accaduti nell'anno

Il 2022 ha visto il consolidarsi delle attività nell'ambito del progetto "Vivere da grande" (Dopo di Noi) per l'appartamento di Negrar, ai 4 ragazzi presenti nel 2021 si sono aggiunti altri 3 ragazzi portando il numero di coloro che frequentano l'appartamenti a 7.

Il 2022 ha visto inoltre l'attivazione del progetto "Disabilità in movimento" di cui istituto è uno dei soggetti attuatori Tale progettualità si inserisce nell'ambito delle risorse del PNRR e ha come obiettivi l'abitare e la formazione per la ricerca di una attività lavorativa. Si svilupperà nel corso di un triennio e avrà una parte di risorse che saranno impiegate nella realizzazione di un laboratorio multimediale e nel dotare gli appartamenti di strumenti che consentano un controllo e monitoraggio a distanza.

Il progetto si inserisce nell'ambito delle attività previste dal piano di Zona.

Nel corso del 2022 si è proseguito con l'allenamento delle misure nell'ambito del Covid, le attività hanno ripreso in modo regolare, sono state organizzate le uscite nel corso dell'anno e si sono fatti i soggiorni in montagna durante i mesi estivi che hanno visto la partecipazione

di tutte le strutture sia residenziali che semiresidenziali.

È proseguito il progetto "Sorgenti" finalizzato al creare percorsi di inserimento lavorativo e laboratoriale che ha consentito ad alcuni nostri ragazzi di passare da un inserimento in contesto protetto ad inserimento in contesti lavorativi non protetti. Successivamente tali persone sono state prese in carico dal Servizio di integrazione lavorativa. Nel corso del 2022 sono state rinnovate le autorizzazioni all'esercizio delle seguenti strutture: Centro Diurno Corrubbio San Pietro In Cariano, Centro Diurno Casa Nazareth Mozzecane e Centro Diurno Casa Nazareth Ponton



Analisi di materialità

Metodologia adottata per la materialità

L'attività di Casa Nazareth 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, Casa Nazareth si assicura di rendere conto degli aspetti davvero importanti della propria attività, quelli il cui impatto (positivo o negativo) – in termini di capitale economico, umano, relazionale, ambientale e/o spirituale – è rilevante.

L'analisi di materialità è stata compiuta in tre fasi:

1. Individuazione dei temi di rendicontazione, mediante un brainstorming a cui hanno partecipato tutti gli enti aderenti al progetto bilanci sociali ADOA, suddivisi per omogeneità di attività

2. Erogazione di un questionario online, mediante il quale i temi individuati sono stati sottoposti al vaglio di componenti della governance di Casa Nazareth 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	N. risposte ricevute
Utente (di servizio sociale/sociosanitario/educativo)	11
Lavoratore	45
Familiare degli utenti/Ads	28
Componente CdA	2
Rappresentante di ente pubblico	15
Rappresentante di ente ecclesiastico	2
Volontario	1
Legale rappresentante	1
Giovane in formazione (servizio civile, tirocinante/stagista, ecc.)	1
Totale	106

3. Predisposizione della matrice di materialità e condivisione della stessa tra gruppo di lavoro DEA e rappresentanti di Casa Nazareth, 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*

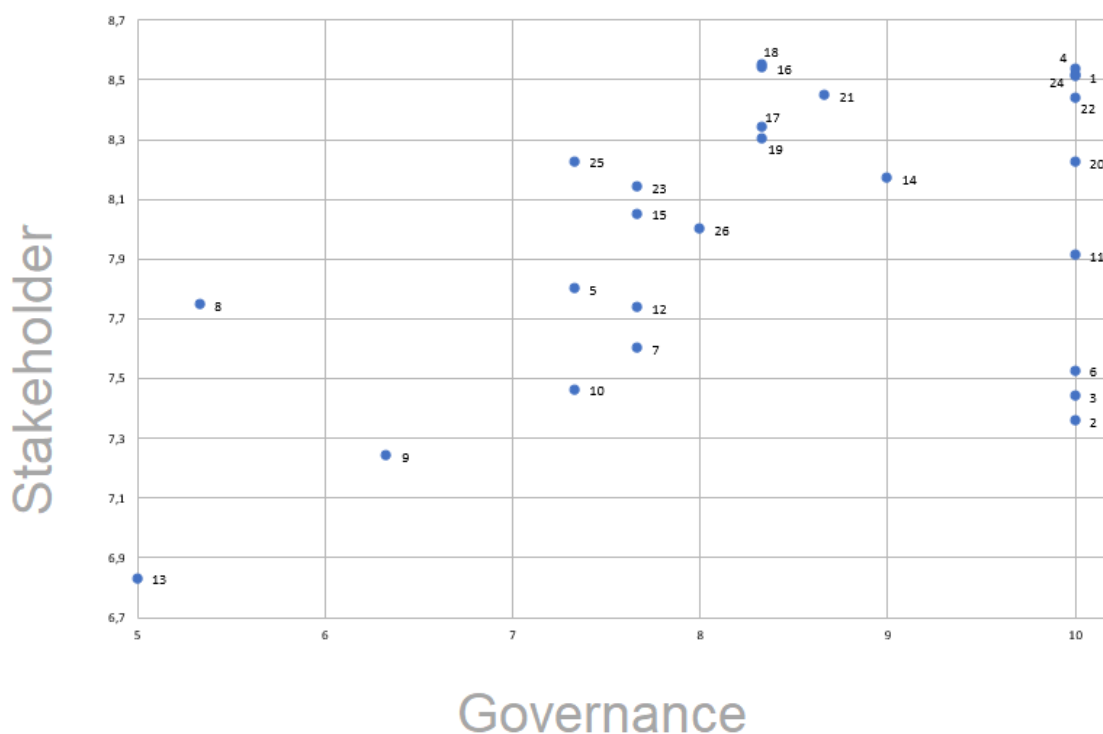
11. *Governance preparata e consapevole*

Materialità

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 Casa Nazareth 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.

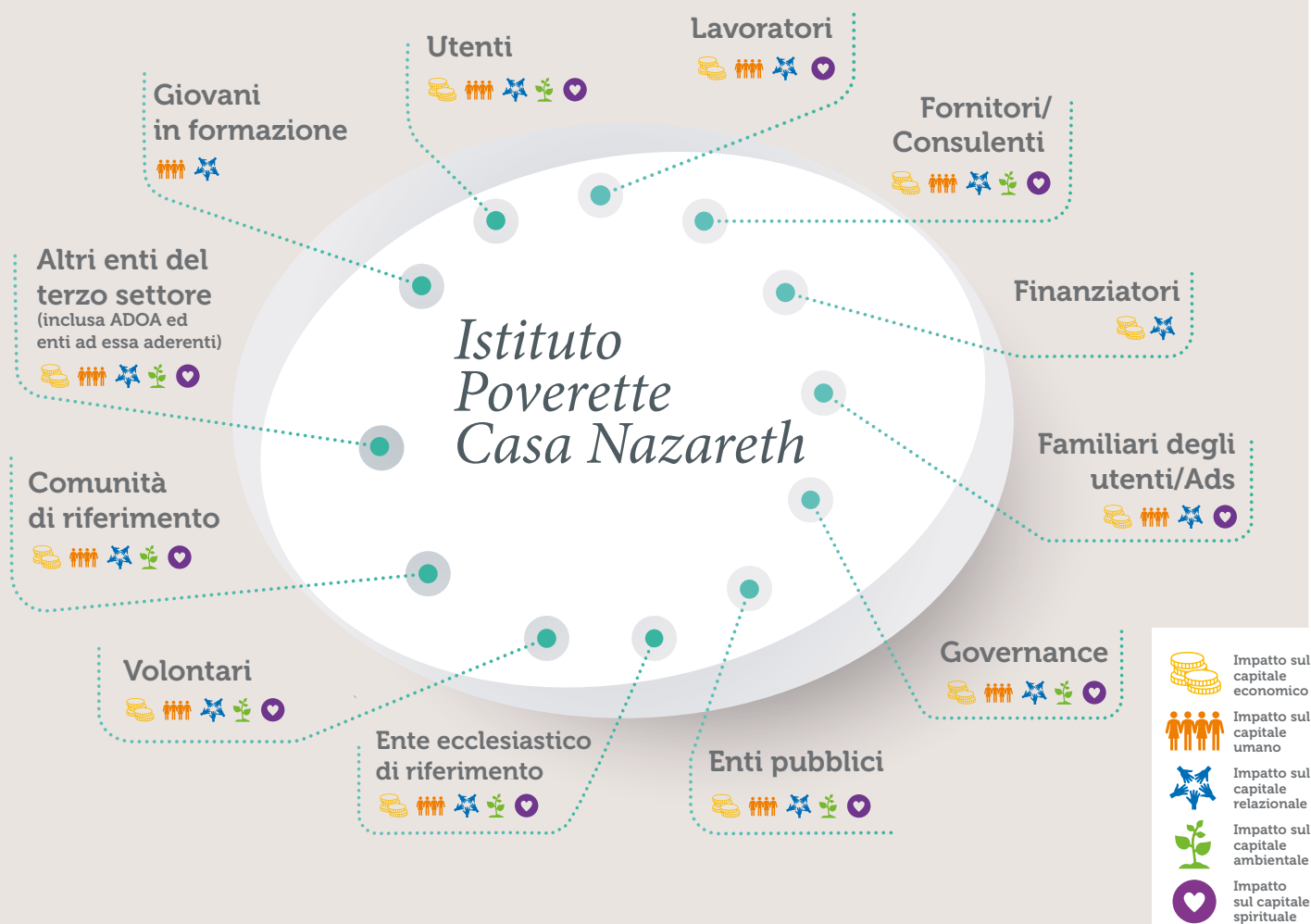


The screenshot shows the website for Istituto Poverette Casa Nazareth. At the top, there is a navigation bar with the following items: Home, Chi siamo, Prodotti Solidali, Cosa puoi fare tu, and Amministrazione trasparente. Below the navigation bar, there are two dropdown menus for 'Questionario di soddisfazione' and 'Questionario valutaz. stress'. A sidebar on the left lists the locations: C. D. Bardolini, Ponton, Cornubio, and Mozzecane. The main content area features a large image of hands holding each other, and several service tiles: 'CASA NAZARETH PER L'ASSISTENZA R.S.A. RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE', 'CASA NAZARETH ACCOGLIE COMUNITA' ALLOGGIO', and 'CASA NAZARETH PER LA...'. A '5x1000 SOLO una firma per aiutarli a vivere meglio' logo is also visible.

Mappa degli stakeholder e analisi di impatto

Mappa degli stakeholder e dell'impatto generato

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



Analisi dell'impatto

	Capitale economico	Capitale umano	Capitale relazionale	Capitale ambientale	Capitale spirituale
Utenti (di servizio sociale socio-sanitario/ educativo)	Compartecipazione economica alla retta residenziale e semiresidenziale per soggetti frequentanti progetti sperimentali di laboratorio Acquisto di beni per necessità o bisogni specifici. Particolare attenzione verso le possibilità economiche delle persone e sostegno di alcune situazioni particolarmente critiche	Impatti positivi connessi ad attività educative e di inclusione sociale, favorendo la personalizzazione dei percorsi	Creazione di opportunità di relazione extra-familiare favorendo incontri e promuovendo attività finalizzate a favorire l'inclusione sociale	Sensibilizzazione ai temi ambientali tramite l'attivazione di laboratori ad essi dedicati Benefici in termini di relazione con la natura connessi alla corretta gestione e custodia degli spazi verdi della struttura	Contributo allo sviluppo della sfera spirituale personale attraverso la condivisione di momenti di riflessione e formazione

	Capitale economico	Capitale umano	Capitale relazionale	Capitale ambientale	Capitale spirituale
Lavoratori	<i>Remunerazione corretta e allineata agli standard individuati dalla CCNL Risparmi economici connessi a piani di welfare aziendale Disponibilità a conciliare l'attività lavorativa con le esigenze familiari nel rispetto delle esigenze dei servizi</i>	<i>Cura di percorsi di crescita personale e motivazionale attraverso i vari corsi di formazione Supporto e facilitazione nella partecipazione a corsi di aggiornamento professionale attraverso i fondi settoriali o la partecipazione a progetti di mobilità internazionale.</i>	<i>Attenzione all'equilibrio casa-lavoro grazie a forme reciproche di flessibilità.</i>		<i>Contributo allo sviluppo della sfera spirituale personale attraverso la condivisione di momenti di riflessione sulla figura del padre fondatore e sulla mission</i>
Fornitori/ Consulenti	<i>Corretta e puntuale corresponsione degli oneri connessi alla fornitura di beni e servizi Impatto in termini economici di momenti di confronto con i fornitori con riferimento alla qualità dei servizi resi e alla condivisione di suggerimenti sulle azioni di miglioramento della qualità della fornitura</i>	<i>Aumento della capacità di rispondere alle esigenze delle organizzazioni assistenziali attraverso la condivisione e risoluzione di specifiche problematiche Scambio reciproco di competenze /esperienze che arricchiscono la professionalità di entrambi</i>	<i>Impatti positivi derivanti da relazioni consolidate di fornitura e dalla consapevolezza di supportare una realtà importante per il territorio con conseguente miglioramento reputazionale dei fornitori/ consulenti verso la comunità Avvicinamento ai temi della disabilità</i>	<i>Utilizzo progressivo di prodotti a basso impatto ambientale</i>	<i>Invito alla partecipazione ad eventi di festa dell'ente nei quali è presente anche l'elemento religioso</i>
Finanziatori	<i>Depositi bancari Utilizzo corretto e rendicontato di risorse provenienti da fondazioni bancarie su progetti specifici</i>		<i>Consolidamento delle relazioni anche grazie all'inserimento in dinamiche di aggregazione per la specifica attenzione dimostrata verso gli Enti del Terzo Settore</i>		
Familiari degli utenti/ Ads	<i>Adeguamento del costo del servizio sulla base delle indicazioni regionali Corretto utilizzo delle erogazioni liberali sporadiche verso l'ente</i>	<i>Sostegno concreto alla famiglia e affiancamento nella cura personale e nella gestione della fragilità del familiare</i>	<i>Supporto relazionale verso il proprio caro grazie alla condivisione dei progetti individuali.</i>		<i>Sostegno personale nella cura della fragilità con attenzione anche all'aspetto spirituale religioso</i>
CdA/governance	<i>Gratuità del compito di consigliare di amministrazione</i>	<i>Sviluppo di abilità gestionali e sviluppo di competenze su problem solving e gestione delle pluri-complessità (giuridiche, economiche, sanitarie, di relazione istituzionale, commerciali, tecniche, relazionali etc...) Aumento della capacità di analisi per trovare soluzioni ponderate con rapidità, efficacia ed etica</i>	<i>Maggiore consapevolezza nella necessità di condividere l'azione di governance attraverso lo sviluppo di una leadership partecipata</i>	<i>Attenzione progressiva rispetto ai temi ambientali nelle scelte di gestione e sviluppo dell'Ente ponendo al centro la persona</i>	<i>Attenzione alla dimensione cristiana dell'impegno svolto attraverso la partecipazione a momenti ricorrenti di riflessione e condivisione sulla mission Definizione di criteri di valorizzazione di aspetti etici</i>

	Capitale economico	Capitale umano	Capitale relazionale	Capitale ambientale	Capitale spirituale
Enti pubblici	<i>Scambi economici connessi a rapporti contrattuali per i servizi erogati con ULSS, Regione e Comuni Risparmi pubblici legati alla mancata erogazione diretta dei servizi di welfare generati dall'ente Attrazione di risorse gratuite per la risposta a bisogni, altrimenti non disponibili, anche con riferimento all'impegno dei volontari Risparmi in termini di welfare pubblico generato da servizi laboratoriali innovativi che se non attivati avrebbero necessitato l'inserimento dei soggetti in servizi maggiormente costosi Attivazione di percorsi residenziali innovativi a basso contenuto assistenziale</i>	<i>Accesso da parte dell'Ente Pubblico a competenze specifiche di elevata complessità e difficile e costosa reperibilità nella progettazione e realizzazione di progetti sociali ed erogazione di servizi che altrimenti sarebbero oggetto di un intervento di finanziamento pubblico di gran lunga maggiore rispetto a quello realmente erogato, grazie alla concretizzazione del principio di sussidiarietà orizzontale Maggiore flessibilità nelle risposte alle esigenze e ai bisogni delle persone</i>	<i>Miglioramento delle capacità di creare relazione tra l'utente/famigliare e l'Ente Pubblico Avvicinamento delle persone con disabilità ai servizi del territorio</i>	<i>Sensibilizzazione verso pratiche di raccolta differenziata</i>	<i>Invito ad amministratori pubblici e dirigenti a partecipare alle iniziative di riflessione sulla mission e nelle celebrazioni eucaristiche inserite nei momenti di festa</i>
Ente ecclesiastico di riferimento	<i>Utilizzo dei beni affidati dalla Congregazione in maniera economicamente sostenibile e coerente verso il carisma</i>	<i>Apporto di capacità organizzative e gestionali alla Congregazione, utili nella gestione delle strutture e delle varie attività svolte</i>	<i>Consolidamento delle relazioni tra il carisma e il territorio di riferimento grazie alla testimonianza di impatto sociale che l'organizzazione genera</i>	<i>Impatti connessi ad azioni di efficientamento energetico e ristrutturazione degli immobili</i>	<i>Contributo alla conservazione del carisma grazie agli effetti positivi che l'opera dell'ente genera</i>
Volontari	<i>Valore economico del tempo dedicato</i>	<i>Percorsi di riconoscimento delle proprie abilità e motivazioni Senso di realizzazione personale connesso ai ruoli svolti all'interno dei servizi Sviluppo di nuove competenze</i>	<i>Forma di generazione e mantenimento di relazioni all'interno della comunità</i>	<i>Coinvolgimento sulle sensibilità ambientali alimentate all'interno dell'Ente</i>	<i>Coinvolgimento nelle iniziative di riflessione sulla mission e nelle celebrazioni eucaristiche inserite nei momenti di festa</i>
Comunità di riferimento	<i>Corretto utilizzo delle erogazioni liberali ricevute Custodia e Cura di soggetti con disabilità che altrimenti dovrebbero essere supportate dalla comunità nelle sue varie forme Generazione di opportunità lavorative</i>	<i>Contributo alla rimozione di diverse persone a presa in carico dei bisogni della comunità Sviluppo di una sensibilità verso la persona diversamente abile</i>	<i>Generazione di abilità nella cura alla persona attraverso i tirocini, esperienze di volontariato, cooperazione nell'organizzazione di iniziative comuni Presa di coscienza diffusa dei bisogni dei disabili Ruolo di riferimento e supporto di professionalità e mezzi per la gestione di soggetti con disabilità</i>	<i>Sensibilità ambientale resa manifesta all'interno di momenti aperti alla comunità</i>	<i>Coinvolgimento nelle iniziative di riflessione sulla mission e nelle celebrazioni eucaristiche inserite nei momenti di festa</i>

	Capitale economico	Capitale umano	Capitale relazionale	Capitale ambientale	Capitale spirituale
Altri enti del terzo settore (inclusa ADOA ed enti ad essa aderenti)	<i>Quote di adesione</i>	<i>Condivisione di competenze ed esperienze, Definizione di progetti comuni e creazione di reti</i>	<i>Costruzione di progettualità condivise nel territorio, partecipazione a bandi</i>	<i>Condivisione di sensibilità di natura ambientale nelle scelte di acquisto comune</i>	<i>Condivisione di momenti di preghiera con gli altri membri del network</i>
Giovani in formazione (servizio civile, tirocinante/stagista, ecc.)		<i>Acquisizione di nuove competenze professionali e capacità relazionali</i>	<i>Momenti nei quali sviluppare le competenze relazionali nel contesto lavorativo</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.

	2022	2021
Valore aggiunto globale netto	3.933.665	3.490.451
Valore distribuito al personale	3.709.418	3.365.893
Valore distribuito ai finanziatori con vincolo di prestito	-	-
Imposte	114.167	103.497
Accantonamenti a riserva (auto-potenziamento)	110.080	21.061

Nonostante le difficoltà connesse alla pandemia, la gestione equilibrata e sostenibile dell'Ente ha permesso il mantenimento di condizioni di stabilità economica e di distribuzione del valore aggiunto tra gli stakeholder principali.

Indicatori relativi alla situazione patrimoniale

Questo gruppo di indicatori consente di capire la solidità patrimoniale dell'Istituto. 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). Gli indicatori restituiscono, quindi, l'impatto dell'ente in termini di sostenibilità delle attività istituzionali.

	2022	2021
Patrimonio netto	19.060.622	4.148.500
Indebitamento netto	3,06	0,64



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'Istituto in termini di creazione di occasioni professionali.

Fascia di età	2022			2021			Δ		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
(<30 anni)	11	0	11	11	0	11	- %	- %	- %
(>30 anni; <50 anni)	45	14	59	36	14	50	+25%	-%	+18%
(>50 anni)	48	8	56	50	9	59	-4%	-11%	-5%
Totale	104	22	126	97	23	120	+7%	-4%	+5%

Dipendenti con contratto a tempo indeterminato

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

	2022			2021		
	F	M	TOT	F	M	TOT
% dipendenti con contratto t.i.	81%	91%	83%	84%	91%	85%

La maggior parte delle persone occupate dall'Ente hanno rapporti contrattuali stabili.

Rapporto remunerazione massima e remunerazione minima

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

	2022	2021
Rapporto remunerazione massima/minima	1,78	1,98

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

Fascia di età	2022			2021			Δ		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
(<30 anni)	0	0	0	0	0	0	0%	0%	0%
(>30 anni; <50 anni)	23	9	32	23	9	32	0%	0%	0%
(>50 anni)	5	5	10	5	5	10	0%	0%	0%
Totale	28	14	42	28	14	42	0%	0%	0%

Analisi dell'impatto

Formazione erogata a dipendenti

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

	2022	2021
Numero complessivo ore di formazione erogate ai dipendenti	610	600
Numero procapite ore di formazione erogate ai dipendenti	4,84	5,00

Nonostante i restringimenti, l'Ente è riuscito a mantenere un impegno formativo consolidato e adeguato alle esigenze di innovazione che i servizi di cura e di formazione che l'Ente svolge necessitano

Welfare aziendale erogato ai dipendenti

Gli indicatori misurano la capacità dell'Istituto di promuovere il benessere dei dipendenti mediante l'erogazione di misure di welfare aziendale.

	2022	2021
Welfare complessivo erogato	9.145	7.380

L'Ente aderisce al fondo AGIDAE Salus con un contributo annuale che viene messo a disposizione dei lavoratori per accedere a rimborsi di spese mediche e dentistiche.



Indicatori di capitale relazionale

Utenti dei servizi

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

	2022	2021
Utenti dei servizi	266	250

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.

	2022	2021
Numero di reclami presentati dagli utenti/famiglie degli utenti	1	2
Incidenza reclami (su totale utenti)	0,3%	0,8%

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

	2022	2021
Numero richieste di servizi totali	10	10
Numero richieste di servizi soddisfatte	8	6
Tasso di risposta a richieste di servizi	80%	60%

Attività verso la comunità

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

	2022	2021
Numero di persone esterne che frequentano gli ambienti dell'ente	15	10
Numero di soggetti locali con cui si sono avviati/sviluppati progetti di impatto	20	20
Numero di eventi culturali/ludici/sportivi a cui si è contribuito con risorse o energie	0	0

Le restrizioni connesse alla prosecuzione dell'emergenza pandemica hanno ridotto sensibilmente le opportunità contatto con la comunità circostante alle strutture dell'Ente. Si è comunque cercato di mantenere vivi i rapporti con i soggetti locali con cui si sono avviati progetti di impatto.

Indicatori di capitale ambientale

Variazione del consumo energetico

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

	2022
% variazione del consumo energetico (rispetto all'anno precedente)	+2%

Variazione del consumo di carburante

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

	2022
% di variazione del carburante consumato	+6%

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

	2022
% di variazione del consumo di acqua pro-capite	-3%



La dinamica del capitale spirituale

Il capitale spirituale non è misurabile ... ma poiché rappresenta una priorità nella vita dell'Ente, 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:

Ogni anno viene organizzato un incontro rivolto a volontari e lavoratori nel quale si presenta l'ente e si approfondisce la figura del Padre fondatore

Abitualmente si organizzano delle presentazioni del Padre fondatore presso le parrocchie. Tale attività nel corso dell'ultimo anno causa covid si è interrotta

Viene pubblicata una rivista semestrale inviata a volontari, famigliari, lavoratori. Tale rivista descrive le diverse attività svolte all'interno dell'Istituto e condivide commenti sui pensieri del Padre fondatore

Vi sono due laici consacrati che hanno aderito all'ente attraverso la rinnovazione di voti privati. Tali figure si occupano di presentare la congregazione nelle parrocchie e svolgono servizi educativo assistenziali all'interno delle strutture di Casa Nazareth.



Conclusioni

Politiche di sviluppo futuro

Nel corso del 2022 è stata intrapresa un'azione di maggiore condivisione e di maggiore interazione tra i diversi servizi, attraverso una serie di incontri tra i coordinatori degli stessi. Si è al riguardo proceduto con la stesura di un questionario da somministrare a tutto il personale dell'istituto, finalizzato ad evidenziare criticità e lo stato di benessere nell'organizzazione. Il questionario ha visto la partecipazione della quasi totalità del personale e ha consentito ai coordinatori di poter confrontare i risultati tra i diversi servizi.

L'obiettivo che si intende realizzare nel corso del 2023 consiste nell'attivare interventi finalizzati a migliorare il clima e risolvere le criticità emerse all'interno del questionario.

Un secondo obiettivo è di uniformare la raccolta delle esigenze formative del personale. In questo modo si potrà definire un piano formativo che potrà rispondere meglio ai bisogni presenti tra i lavoratori.

L'azione di un maggiore coordinamento tra i diversi servizi di Casa Nazareth dovrà proseguire e rafforzarsi, inoltre permangono le carenze nella diffusione di quanto viene fatto all'interno dei centri, si ritiene necessario operare un miglioramento del

sito, rendendolo fruibile da tutti i device e favorendo un suo costante aggiornamento.

Un altro elemento su cui migliorare è l'azione di condivisione dei dati economici sui singoli servizi tra la direzione e i coordinatori. Tale azione consentirebbe la definizione di obiettivi condivisi anche da un punto di vista economico e la possibilità di condividere eventuali strategie e nuove progettualità.

Tali azioni, se intraprese nel corso degli anni futuri, consentiranno una maggiore capacità di monitorare le diverse azioni e di poter definire obiettivi e strategia in modo condiviso. Va inoltre rilevata la necessità di creare una modalità uniforme finalizzata a raccogliere i dati utili per la stesura dei Bilanci Sociali, attraverso anche in fase di stesura del coinvolgimento di tutti i coordinatori dei servizi.

Una volta emersa l'utilità del bilancio vanno attuate procedure che consentano di operare avendo da parte di tutti gli attori della Direzione e del coordinamento chiarezza degli obiettivi e delle modalità operative.

Strumenti per l'invio di feedback

Per qualsiasi osservazione o richiesta di approfondimento, il lettore può contattare l'ente al seguente indirizzo [mail:info@casanazareth.it](mailto:info@casanazareth.it)



TABELLA DI RACCORDO

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

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

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

*Istituto
Poverette
Casa Nazareth*



Bilancio Etico Sociale 2022



Istituto Poverette Casa Nazareth

Sant'Ambrogio di Valpolicella, Verona
Via Domegliara, 9
Tel. +39 045 68 61 088 | fax: 045 68 60 995
mail: info@casanazareth.it
www.casanazareth.it



UNIVERSITÀ
di VERONA
Dipartimento
di ECONOMIA AZIENDALE