



# Bilancio Etico Sociale

2022



DELEGAZIONE  
EUROPEA  
**SAN GIOVANNI  
CALABRIA**



PAG.	<b>2 Lettera agli stakeholder</b>
	<b>4 Premessa metodologica</b>
PAG.	<b>5 SEZIONE IDENTITÀ</b>
	4 Carta d'identità
	" Mission e valori - <i>Missione - Visione - Valori</i>
	6 Storia
	7 Organizzazione e presenza globale della Congregazione
	8 Timeline
	9 Attività svolta - <i>Area Istituzionale</i>
	15 <i>Area Disabilità</i>
	20 <i>Area Sociale e Formativa</i>
	30 Percorsi comuni tra aree
	31 Strategie e politiche
	32 Politica di gestione dei rapporti con i collaboratori
	34 Attività di Formazione
	" Strategie e politiche per lo sviluppo sostenibile
	36 Governance ed organizzazione
	38 Sistema di gestione dei rischi e certificazioni
	40 Innovazioni divenute opportunità post pandemia
	42 Riforma del Terzo Settore
PAG	<b>44 ANALISI DI MATERIALITÀ</b>
	44 Metodologia adottata per la materialità
	45 Matrice di materialità
PAG	<b>46 MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E ANALISI DI IMPATTO</b>
	46 Mappa degli stakeholder e dell'impatto generato
	" Analisi dell'impatto
	49 Indicatori di capitale economico
	" Indicatori di capitale umano
	51 Indicatori di capitale relazionale
	54 Indicatori di capitale ambientale
	55 La dinamica del capitale spirituale
PAG	<b>56 CONCLUSIONI</b>
	55 Politiche di miglioramento e sviluppo futuro
	58 Strumenti per l'invio di feedback
	59 Tabella di raccordo
PAG	<b>61 ESPERIENZE RACCONTATE DAGLI OPERATORI</b>
	61 Esperienza con le donne vittime di violenza a Mantova e Verona
	64 Esperienza con le persone senza dimora a Roma e Palermo

# Introduzione

## Lettera agli stakeholder

*“La Divina Provvidenza ha bisogno di trovare ministri degni di comprendere i bisogni dell’Opera. E beati coloro che si fanno ministri della Provvidenza: ne hanno abbondanti ricompense dal Signore, e godono la soddisfazione intima di aiutare il poverello” (San Giovanni Calabria)*

Siamo alla terza esperienza di Bilancio Sociale con cui la Delegazione San Giovanni Calabria, unitamente alle case che ne fanno parte, desidera raccontare come sta gestendo la propria responsabilità sociale nei confronti di tutti gli interlocutori che a vario titolo quotidianamente si relazionano con la stessa. Il Bilancio Sociale è la narrazione del Carisma Fondazionale declinato ogni giorno nella vita di tante persone che sono accolte attraverso gesti, parole e azioni. In questa prospettiva il Bilancio Sociale diventa la danza gioiosa della vita che riprende il suo flusso vitale, con un nuovo entusiasmo, orizzonte e responsabilità.

L’applicazione sistematica del metodo di pianificazione, programmazione, gestione e verifica è uno degli elementi cardine di questo progetto, di cui diventa parte fondamentale la chiara definizione di obiettivi strategici. Obiettivi che la Delegazione San Giovanni Calabria ha identificato in un percorso per la Formazione carismatico valoriale, che deve nutrirsi di senso, di riscoperta del valore della Mission su un piano esperienziale, e in un Piano per la comunicazione, inscindibilmente legato alla stessa Formazione.

La domanda importante da cui si è voluto partire non poteva che essere “che cosa si desidera comunicare tramite ciò che facciamo?”. La risposta la ritroviamo nella connessione tra identità carismatica e mission dell’organizzazione, qualità delle relazioni al suo interno e verso l’esterno, sostenibilità. Questa risposta ha una triplice dimensione:

desideriamo comunicare quello che facciamo perché siamo una istituzione nata da un Carisma che ha un messaggio di vita, amore e speranza da condividere con le persone e il contesto sociale dove viviamo la nostra missione; ancora desideriamo comunicare quello che facciamo perché vogliamo “dare voce a chi non ha voce per rendere visibili gli invisibili” (Doc. Capitolo Generale); infine, desideriamo comunicare quello che facciamo per rinforzare e ampliare quella rete di relazioni con il territorio e le diverse istituzioni coinvolte in questo progetto.

Di conseguenza, si rende strategico sviluppare una visione multidimensionale del mondo che ci circonda, fatta anche di condivisione e di capacità, soprattutto, di identificare e comprendere i bisogni delle realtà con cui ci relazioniamo, e nel contempo fermarci ed imparare a leggerci, affinché la comunicazione verso l’esterno non diventi una mera descrizione di ciò che facciamo, dei servizi che offriamo, delle reti che creiamo, ma sia il frutto di un pensiero e di un percorso che partono “dall’interno”, per capire bene se ciò che facciamo risponde effettivamente a quei bisogni.

Tra l’altro, la recente Riforma del Terzo Settore ci sta offrendo l’ulteriore opportunità di approfondire una serie di temi di particolare rilievo e sviluppare e condividere, tra gli altri, anche il tema della sostenibilità, declinato attraverso le sue quattro branche: sostenibilità rispetto agli Utenti, rispetto al personale, al territorio e sostenibilità economico-finanziaria. Per noi la sostenibilità è legata a parole come uguaglianza, inclusione, accoglienza, responsabilità sociale, consapevolezza, trasparenza e coinvolgimento. Cerchiamo di dimostrarlo attraverso esempi concreti di iniziative e progetti, svolti in diversi ambiti operativi e in maniera capillare sul territorio italiano ed europeo.



## Introduzione

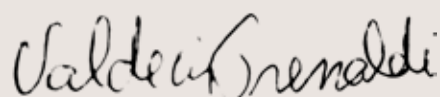
Siamo convinti che l'esercizio della responsabilità e della trasparenza sia fondamentale per mantenere uniti tutti i soggetti che, a vario titolo, costituiscono parte integrante delle reti afferenti alla nostra Delegazione in un cammino di continua e crescente comunione.

Per questo, uno degli obiettivi principali della pubblicazione del Bilancio Sociale vuole essere quello di coinvolgere in diversi modi le realtà con le quali ci relazioniamo, e renderle così partecipi e consapevoli dell'impatto sociale che quotidianamente generiamo nelle comunità in cui operiamo.

È anche uno strumento di riflessione che ci consente di ponderare le nostre scelte future tenendo conto delle necessità delle persone con cui interagiamo e dello scenario in cui operiamo.

Tutto il nostro impegno, però, non sarebbe sufficiente a raggiungere questi risultati, se non fosse supportato dalle necessarie risorse tra cui le persone; i religiosi, i dipendenti, i volontari e tutti i collaboratori che sono impegnati nell'Opera e condividono la stessa missione sono oggi la prima Provvidenza: valorizzarli e fare in modo che attraverso il loro operato si esprima il Carisma di San Giovanni Calabria è per noi un segno di adeguamento dell'Opera ai tempi attuali.

*Il Delegato per l'Europa  
Don Valdecir Tressoldi*



## Premessa metodologica

Anche con questa edizione del bilancio etico-sociale la Delegazione San Giovanni Calabria persegue l'obiettivo di ampliare il dialogo con i diversi stakeholder, mettendo in luce valori, attività, performance ed impatto delle attività svolte nell'esercizio 2022.

Per la Delegazione San Giovanni Calabria detto bilancio è innanzitutto uno strumento di comunicazione interna ed esterna finalizzato al rafforzamento della fiducia reciproca, inoltre, come per lo scorso anno, è un esercizio volontario di rendicontazione sociale che consente, dunque, di anticipare futuri obblighi normativi, previsti ad esempio 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 etico-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 Delegazione San Giovanni Calabria affonda le proprie radici nel concetto di ecologia integrale, in una prospettiva inclusiva e antropocentrica:



- **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.

**Nome dell'ente:** Delegazione Europea "San Giovanni Calabria"

**Forma giuridica:** Ente ecclesiastico giuridicamente riconosciuto

**Indirizzo sede legale:** Via San Zeno in Monte, 23, 37129 Verona

**Indirizzo sedi operative:** Verona, Mantova, Lonato (BS), Gallio (VI), Ferrara, Cento (FE), Roma, Cappadocia (AQ), Napoli, Afragola (NA), Lamezia Terme (CZ), Termini Imerese (PA), Palermo, Lisbona (Portogallo), Racaciuni e Roman (Romania). A Charkiv\ (Ucraina) e Santo Domingo (Repubblica Dominicana) vi è la sede di progetti sociali gestiti dalla Congregazione.

**Aree territoriali di operatività:** Italia, Romania, Portogallo, Ucraina, Repubblica Dominicana.

**Iscrizione ad albi, accreditamenti, ecc.:** • Iscrizione al Registro delle Persone Giuridiche tenuto presso la Prefettura. • Le unità locali che svolgono attività socio formative sono iscritte al REA delle Camere di Commercio di competenza. • Iscrizione al Registro degli enti e associazioni che svolgono attività a favore degli immigrati, presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, dalla data del 14/10/2013 al n. A/844/2013/VR.

## Mission e valori

La nostra missione nasce dal **carisma** suscitato per mezzo del Fondatore San Giovanni Calabria.

*"Lo spirito e la missione della nostra Opera, che è quello di ravvivare nel mondo la fede in Dio, Padre di tutti gli uomini, non si chiude ad alcun campo di lavoro apostolico, né si limita, di per sé, ad un particolare territorio, ma, secondo le indicazioni della Provvidenza e la capacità delle sue forze, l'Opera è disponibile a qualsiasi impegno per il Regno di Dio, ovunque Egli si degni chiamarci, perché «tutto il mondo è di Dio»*

### Missione

In qualunque contesto si espliciti la presenza calabriana (sia nell'ambito più strettamente pastorale che nello svolgimento di attività di carattere più imprenditoriale, in modalità privata o convenzionata con l'Ente Pubblico), attraverso la Delegazione Europea, dovrà operare come segno visibile del Carisma, esprimendosi con sempre rinnovata creatività profetica in linea con il momento storico.

### Visione

La visione che orienta le scelte della Delegazione Europea è quella di gestire la presenza dei membri della Famiglia Calabriana (religiosi, religiose e laici) nei diversi contesti territoriali, mantenendo le specificità di vocazioni e ruoli ma condividendo la stessa missione nel Carisma del Fondatore.

Diventa così fondamentale un cammino improntato alla sinodalità, per un discernimento costante sulla visione strategica e sulla collegialità dei processi decisionali. È dunque necessaria una formazione continua, per garantire sintonia e condividere le sensibilità, promuovere la comunione e la partecipazione, operare per l'inclusione restando aperti alle sfide del tempo attuale e rispondendovi con spirito innovativo.

### Valori

Il valore fondamentale che orienta le nostre azioni è quello della promozione della dignità della persona umana, facendo in modo che intorno alla persona si esprima l'organizzazione dei servizi.

I bisogni degli "ultimi" sono il nostro centro gravitazionale, nel quale trovano significato tutti gli altri valori che costituiscono l'antitesi ad una cultura dello scarto. Essi diventano le radici su cui fondiamo la nostra identità e il nostro operato. "Nulla c'è umanamente da ripromettersi, per i più poveri, affinché questa scelta meglio manifesti la cura paterna della divina Provvidenza per tutti i suoi figli"

L'immagine delle radici, peraltro, è cara a San Giovanni Calabria, che spesso parlava dell'Opera come di un **albero rovesciato**, con le radici tese verso l'alto, che dà frutti sulla terra perché riceve nutrimento dal Cielo. L'amore di Dio per tutti i suoi figli, soprattutto per quelli più fragili, deve trovare attraverso l'Opera la sua realizzazione terrena. Promuovere il valore della **dignità della persona umana** è il mezzo concreto per realizzare il sogno di Dio.



## Identità

Se l'identità della Famiglia Calabriana e la modalità di funzionamento delle relazioni costituiscono la struttura portante dell'albero, in cui la collegialità, la sinodalità, il discernimento condiviso e il rinnovamento sono nostri tratti distintivi sul **piano della visione**, la linfa vitale di questa organizzazione non può che scaturire dalla **missione** generata dal Carisma, che scorre dalle radici, permea la struttura e dona i suoi frutti nella concretezza della vita quotidiana.

***L'opera dei Poveri Servi metterà profonde radici e diventerà albero gigante che distenderà i suoi rami fino ai confini del mondo.***

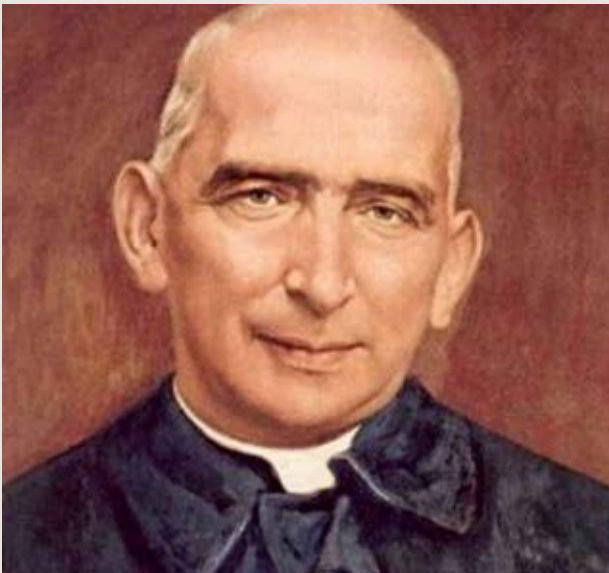
*(Lettera del 5 Settembre 1932 agli Allievi)*

***Ma questa Casa ha le sue radici in Cielo.***

*(Lettera del 3 Agosto 1917 a Mons. Ridolfi)*



## Storia



Il Fondatore Giovanni Calabria nasce a Verona da una famiglia modesta l'8 ottobre 1873 e viene consacrato sacerdote nel 1901. Fonda le congregazioni dei Poveri Servi e delle Povere Serve della Divina Provvidenza, affidando loro la missione di vivere e portare nel mondo la fede in Dio Padre e la fiducia nella

Divina Provvidenza, dedicandosi primariamente agli orfani, agli abbandonati, agli emarginati, agli ammalati ed agli anziani.

L'inizio ufficiale dell'Opera calabriana risale al 26 novembre 1907, quando don Calabria accoglie in una piccola casa di Vicolo Case Rotte, a Verona, sette bambini poveri e abbandonati. Negli anni seguenti il sacerdote veronese fonda molte altre Case e scuole con un'attenzione particolare per gli orfani e i ragazzi in difficoltà, che lui chiama "Buoni Fanciulli", da qui il nome Congregazione dei Poveri Servi della Divina Provvidenza – Casa Buoni Fanciulli – cui è stata poi aggiunta la denominazione Istituto don Calabria.

Accanto a questa attività di accoglienza e formazione, inoltre, don Calabria si dedica durante la sua vita a molti altri campi pastorali: dalle parrocchie all'ecumenismo, dall'assistenza agli ammalati alla formazione dei sacerdoti. Muore il 4 dicembre 1954 e viene beatificato dal Santo Padre Giovanni Paolo II a Verona il 17 aprile 1988 e canonizzato dallo stesso Pontefice il 18 aprile 1999 a Roma.

La festa liturgica di san Giovanni Calabria viene celebrata l'8 ottobre di ogni anno.



## Organizzazione e presenza globale della Congregazione

Su precisa volontà di don Giovanni Calabria, il Casante è oggi colui che è chiamato a custodire la Famiglia calabriana per conto del "vero padrone", ovvero il Padre che è in Cielo.

Il Casante, anche chiamato Superiore Generale, guida la Congregazione con il Consiglio generale, organo eletto ogni sei anni in occasione del Capitolo generale dei Poveri Servi della Divina Provvidenza, ed è garante della continuità del Carisma e della spiritualità del Fondatore.

Nella gestione, il Consiglio generale collabora con le Delegazioni e le Missioni che sono gli organi di governo periferici dei vari territori dove sono presenti le comunità calabriane.

Oggi l'Opera don Calabria è presente nel mondo in 12 Paesi e 5 continenti, è organizzata territorialmente in 6 Delegazioni e 1 Missione. Tra le Delegazioni si annovera quella Europea (oggetto di questa rendicontazione sociale) con attività in numerose sedi in Italia, due sedi in Romania, una in Portogallo e progetti in corso in Repubblica Dominicana, e Ucraina. In Italia, con le sue Case e Comunità, la Delegazione Europea è presente a Maguzzano (BS), Negrar (VR), Verona, Mantova, Ferrara, Roma, Napoli, Afragola (NA), Casal di Principe (CE), Lamezia Terme (CZ), Palermo e Termini Imerese (PA).

In Repubblica Dominicana (Monte Plata) l'Opera sostiene un grande progetto sociale e formativo affidandosi a un gruppo di laici; nel corso del febbraio 2022 si è insediata in loco

la comunità religiosa (n. 2 religiosi dell'Opera) per la cura pastorale e l'attività vocazionale, nonché a servizio e accompagnamento delle attività sociali svolte.

In Ucraina sono attivi progetti di cooperazione sociale e sanitaria che fanno capo agli ospedali dell'Opera e in particolare all'Ospedale Sacro Cuore Don Calabria di Negrar (Italia). Nel 2018 è stata costituita la Fondazione caritatevole San Giovanni Calabria Ucraina che gestisce attività sociali a Kharkiv, Chernihiv e Stryi. In seguito allo scoppiare della guerra le attività si sono concentrate nella gestione dei tre centri diurni per genitori e bambini colpiti dalle ostilità per l'elaborazione del trauma e degli effetti del conflitto, nello sviluppo di una piattaforma educativa per le attività di sostegno ai bambini/e in particolare con disabilità, nel reperimento e distribuzione di aiuti di prima necessità alla popolazione locale, in cooperazione con vari organismi quali Caritas e chiese locali.

La Delegazione Europea nell'ultimo ventennio ha compiuto un importante percorso di riorganizzazione e, di recente, sono state individuate nel territorio europeo due sfere amministrative e di gestione: la Delegazione Europea e l'IRCCS Ospedale Sacro Cuore Don Calabria, che agiscono per Aree di attività. L'Ospedale agisce per le attività sanitarie e socio-sanitarie e la Delegazione Europea per l'Area Sociale e Formativa, Area istituzionale e Area Disabilità come più avanti descritto.

***Il seguente Documento rendiconta l'organizzazione e la gestione della Delegazione Europea.***



Casa Madre, sede della Delegazione Europea e degli Uffici generali della Congregazione - VERONA, Via San Zeno in Monte 23

## Timeline

**1907**

**Inizio ufficiale dell'Opera Calabriana.**

**1908**

*Acquisto del vasto compendio immobiliare di Via San Zeno in Monte (VR) – già Casa Madre della Congregazione dei Poveri Servi della Divina Provvidenza.*

**1920**

*Primo insediamento a Casa San Benedetto (VR) per la vocazione sacerdotale; col tempo nascono e si sviluppano le attività sociali formative.*

**1930**

*Casa Nazareth (VR) diventa Centro di formazione vocazionale.*

**1932**

*L'Opera viene eretta in Congregazione religiosa di diritto diocesano e prende il nome di «Congregazione dei Poveri Servi della Divina Provvidenza». Nello stesso anno nascono le prime attività parrocchiali e sociali nel borgo periferico di Primavalle a Roma.*

**1933**

*Acquisizione per donazione di Casa di Camposilvano in Roverè Veronese (VR).*

**1938**

*L'Abbazia di Maguzzano in Lonato (BS) diventa della Congregazione Poveri Servi della Divina Provvidenza.*

**1940**

*Acquisizione per donazione del terreno e successiva costruzione del complesso denominato "Collegino" a Primavalle (Roma).*

**1947**

*Terminata la Guerra, don Calabria chiede ed ottiene di poter utilizzare la sede dell'ex GIL (Gioventù Italiana del Littorio), dove ha inizio il Patronato Buoni Fanciulli, con ospiti tanti giovani studenti per il doposcuola e un pasto caldo.*

**1949**

*La Congregazione ottiene il «Decretum Laudis» dalla S. Congregazione dei Religiosi, diventando in tal modo di diritto pontificio.*

**1951**

*Acquisizione per donazione di San Giacomo di Vago in Lavagno (VR) e costruzione di Casa di Gallio (VI). Nello stesso anno, dopo i lavori di ristrutturazione, iniziano le prime attività di accoglienza e formazione giovani nella denominata "Città del Ragazzo" di Ferrara.*

**1954**

*Il 4 dicembre muore il Fondatore Giovanni Calabria. Verrà beatificato dal Santo Padre Giovanni Paolo II nel 1988 e canonizzato dallo stesso Pontefice nel 1999 a Roma.*

**1956**

*Il Comune di Verona, in segno di gratitudine a Don Calabria, dona il terreno sul quale viene costruito il nuovo Centro Professionale di via Roveggia (VR).*

**1961**

*Acquisizione per donazione della Casa di Cappadocia (AQ).*

**1969**

*Prime attività sociali a Napoli e successivamente acquisizione in comodato del complesso "Gran Trionfo".*

**1975**

*Inizio gestione della parrocchia a Lamezia Terme (CZ).*

**1984**

*Prime attività sociali nella provincia di Palermo e successivamente in Termini Imerese.*

**1998**

*Inizio attività di formazione in Romania.*

**2002**

*Resasi obsoleta la struttura di via Roveggia (VR) si apre il Centro Polifunzionale don Calabria in Via San Marco 121.*

**2014**

*Avvio del progetto in Repubblica Dominicana.*

**2017**

*Inizio gestione della parrocchia in Portogallo.*

**2018**

*Avvio del progetto in Ucraina e costituzione della Fondazione caritatevole San Giovanni Calabria Ucraina.*

**2021**

*Costituzione della Fondazione Don Calabria per il Sociale ETS*

**2022**

*Avvio delle attività sociali a Casal di Principe (CE)*

## Attività svolta

La Delegazione Europea, "sfera amministrativa e di gestione" e organo di governo periferico nell'ambito del territorio europeo della Congregazione dei Poveri Servi, è costituita dall'insieme delle unità operative (cd. Case) e delle parrocchie che si occupano di attività pastorali, di formazione spirituale, di accoglienza, di attività sociali-educative, socio-sanitarie e riabilitativo-sanitarie. In talune Case è presente la comunità religiosa – composta da religiosi e religiose della Congregazione. Le comunità religiose (ove presenti) sono a supporto del-

le attività delle Aree/Case della Delegazione, dell'IRCCS Ospedale Sacro Cuore Don Calabria e del Territorio/Comunità locale.

Ai fini di una maggiore chiarezza espositiva in questa rendicontazione si sceglie di presentare le attività ed i servizi offerti a seconda delle **Aree** in cui vengono erogati: istituzionale, disabilità, sociale-formativa e per motivi di sintesi di approfondire quelli peculiari e caratteristici per la nostra organizzazione e per il contesto attuale (non serve ribadire che ogni attività è significativa ed espressiva della nostra mission).

### AREA ISTITUZIONALE

L'area Istituzionale è costituita dalle Case della Delegazione Europea che si occupano delle attività di accoglienza e spiritualità, di ospitalità, attività vocazionale, pastorale giovanile ed altre attività istituzionali connesse. Ne fanno parte anche le Parrocchie date in gestione alla Congregazione.

Queste attività hanno l'obiettivo comune di **formare i membri dell'Opera ai valori del Vangelo, ispirandosi ai valori della vita, della santità, della spiritualità e al pensiero del Fondatore San Giovanni Calabria.**

L'area Istituzionale della Delegazione Europea vanta presenze in diverse zone d'Italia, oltre che in Romania ed in Portogallo.



Abbazia di Maguzzano  
- Lonato del Garda (BS)



Casa Nazareth (VR)

Oasi San Giacomo - Lavagno (VR)





*Breve descrizione delle attività e qualche numero.*

**1- Accoglienza, spiritualità, vocazione.**

A seconda della Casa di riferimento: Verona e provincia – San Giuseppe, Casa Madre, Oasi San Giacomo, Casa Nazareth, Brescia – Abbazia di Maguzzano e Romania – Roman e Racaciuni, viene proposta una varietà di servizi che va dall'attività pastorale, all'accoglienza di persone svantaggiate e di prima emergenza, all'organizzazione di eventi culturali ed artistici, alla messa a disposizione di spazi per svolgere attività con finalità religiose ma anche sociali.

Si organizzano anche attività di catechesi, formazione, adorazione, discernimento e orientamento vocazionale, particolarmente indirizzate a giovani ed adulti.

Alcune Case sono inoltre adibite a luogo di ritiro, incontro e convivenza in collaborazione con Parrocchie, Diocesi e Scuole.



Casa San Giuseppe (VR)



Casa di Formazione - Racaciuni (ROMANIA)



## 2- Ospitalità.

La casa di Gallio (VI) è una casa per ferie destinata ad un servizio di ospitalità al pari di una struttura ricettiva extralberghiera con una tipologia di clientela variegata che spazia da persone singole, gruppi, famiglie e associazioni. Le case di San Mauro (VR), Camposilvano (VR) e Cappadocia (AQ) sono date in autoge-

stione a Parrocchie per attività estive per bambini e ragazzi di diverse età e a gruppi per finalità lucido-culturali, senza finalità di lucro. Nel giugno 2022, presso l'Abbazia di Maguzzano, è stata aperta la casa per ferie ove viene offerta ospitalità diurna e giornaliera ai fruitori delle attività svolte in Abbazia.



Casa di Gallio (VI)

### 3- Parrocchia e Ministero.

Attualmente sono sette le Parrocchie gestite, di cui sei sono ubicate in Italia (1 a Roma, 2 a Napoli, 2 a Ferrara, 1 a Lamezia Terme) ed una in Portogallo.

Esse si rivolgono ai propri fedeli prendendosi

cura di tutta la pastorale parrocchiale, cioè di tutto ciò che riguarda la vita e l'attività della comunità. Inoltre, le Parrocchie sono impegnate nell'erogazione di servizi sociali nel territorio in cui insistono, trattandosi per lo più di contesti precari e poveri.



Parrocchia Sant'Anna a Capuana (Napoli)



Parrocchia di Primavalle (Roma)



Parrocchia San José - Lisbona (PORTOGALLO)



## 4- Inclusione sociale e Servizio Civile Universale.

Nei terreni di proprietà e affidati all'azienda agricola vengono impiegate persone svantaggiate sulla base di progetti di inclusione e in rete con altri Enti.

Si cita pure, come di seguito meglio descritto, il Servizio Civile nazionale e internazionale, che coinvolge giovani ed adulti offrendo loro un percorso ispirato ai principi della solidarietà, della partecipazione, dell'inclusione e dell'utilità sociale, anche a vantaggio di un potenziamento dell'occupazione giovanile.

In media nell'anno circa 80.000 fedeli frequentano assiduamente le attività delle Parrocchie, gli utenti delle Case di spiritualità ed ospitalità sono circa 40.000, gli utenti delle Case per ferie e assimilate sono circa 3.000, circa 11 le persone impiegate ogni anno nelle attività agricole con scopo di inserimento lavorativo e inclusione.



### Alcune iniziative rilevanti

- **Answer Silent Know cd. ASK** – settimane di vita comunitaria per adolescenti e giovani presso la Casa di Nazareth con l'obiettivo di vivere la quotidianità alla luce della Parola di Dio. È un'esperienza di vita comunitaria con gruppi, di ambo i sessi, in periodo scolastico. In tempo di pandemia le settimane si sono svolte online presso le proprie abitazioni.
- **Nuova evangelizzazione** – percorsi per età adulta con incontri non residenziali con l'obiettivo di risvegliare e di rinvigorire il laico come evangelizzatore. Prime iniziative simili si stanno proponendo anche ai giovani.
- **La Casa come il Tabor** - incontri di preghiera permanente per adulti e famiglie con momenti di preghiera intensa e di forte discernimento personale.
- **Scuola iconografica Abbazia Santa Maria Assunta di Maguzzano** – scuola per la rinascita dell'arte sacra cristiana facente parte di una tappa ecumenica di riconciliazione tra la chiesa cristiana dell'Occidente e d'Oriente.



## San Zeno in Monte: "Terra santa e Benedetta"

*La Casa Madre ha definito il proprio Programma di attività per il triennio 2022-2024 che si riassume nei seguenti 5 ambiti:*

### **Spiritualità e formazione**

Prevede una serie di nuove iniziative in tema di accoglienza, di formazione e di attività pastorali, al fine di accrescere le opportunità - per chi frequenta la Casa Madre o vi accede occasionalmente - di vivere esperienze spirituali cristiane calabriane.

Attività sociali e carità

Prevede la creazione di una serie di servizi che risponda alle necessità dei poveri che frequentano la Casa Madre.

### **Accoglienza e comunione**

Ha l'obiettivo di promuovere il concetto di Casa, di valorizzare l'informazione, la condivisione e la collaborazione tra le singole attività presenti nella Casa Madre, dando spazio alla sua dimensione internazionale.

### **Comunicazione e cultura**

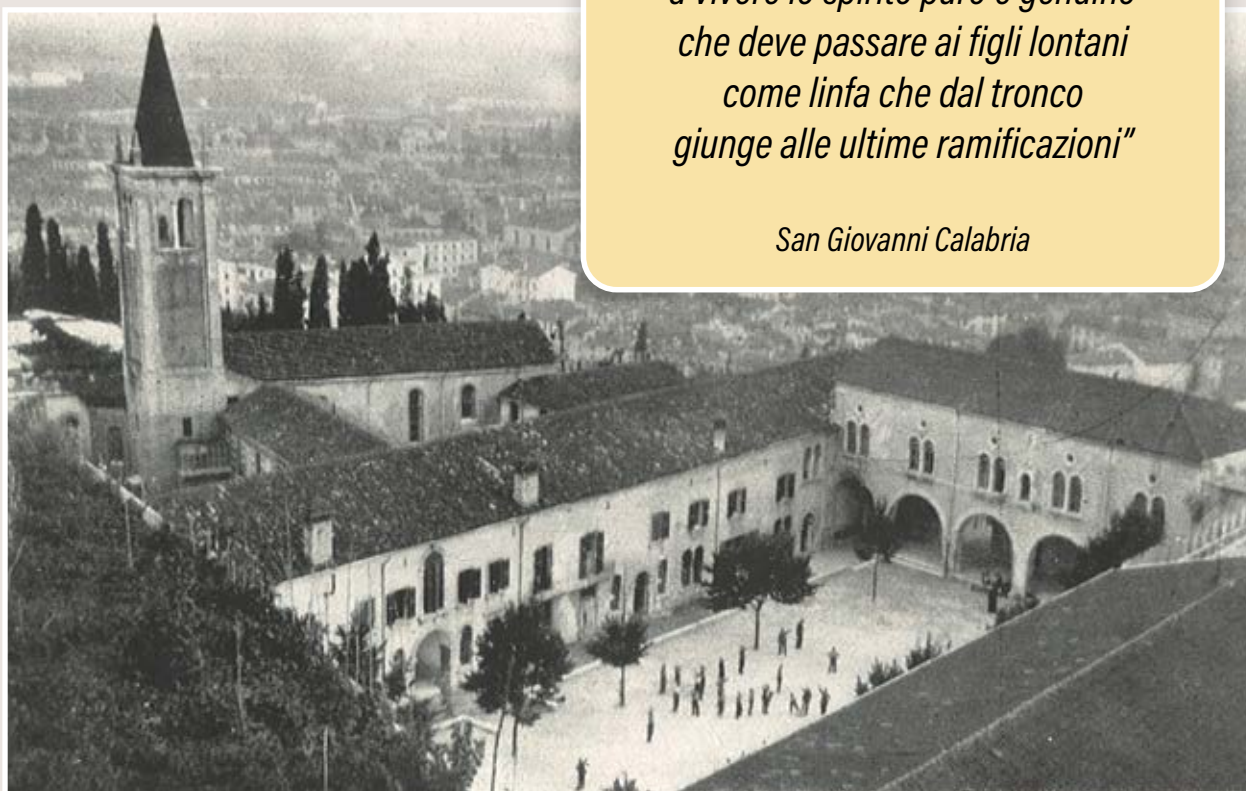
Da sviluppare in due direzioni: il confronto con le sfide dei tempi attuali e il rapporto con il territorio, l'associazionismo, il mondo giovanile.

Amministrazione e gestione e sostenibilità economico-finanziaria

Prevede iniziative progettuali e di attuazione dei processi di pianificazione, programmazione e controllo.

*"Essere un Faro di Luce  
e centro di unità dove apprendere  
a vivere lo spirito puro e genuino  
che deve passare ai figli lontani  
come linfa che dal tronco  
giunge alle ultime ramificazioni"*

*San Giovanni Calabria*





## Servizio Civile Universale cd. SCU

La Delegazione Europea ha strutturato un proprio **Ufficio Centrale per il Servizio Civile**, avente l'obiettivo di essere di supporto al Consiglio di Delegazione nella individuazione delle **strategie per l'accompagnamento dei giovani** che accoglieremo nelle nostre Case con i progetti che saranno posti in essere.

Il compito di tale servizio è quello di creare una **rete di collaborazione** e fornire il **supporto tecnico** necessario alle Aree della Delegazione e alle singole case interessate al Servizio Civile, garantendone l'accompagnamento per la realizzazione e la gestione dei progetti.

Inoltre, in una logica di rete con il territorio, è in grado di offrire **partnership ad altri Enti**, a noi affini per spiritualità e settori d'intervento, che non abbiano possibilità di accedere al Servizio Civile Universale, con azioni di co-programmazione e co-progettazione rispetto agli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile dell'Agenda Europea 2030. Per l'anno 2022 erano in essere 3 Programmi con 36 progetti nazionali con gli enti Co-programmanti e Co-progettanti. Erano numero 42 le sedi di servizio coinvolte, sia della Delegazione che dei cd. Enti di Accoglienza con cui sono state stipulate Convenzioni.



### AREA DISABILITÀ

Le attività dell'Area Disabilità sono quasi interamente gestite dalla Casa filiale denominata Centro Polifunzionale Don Calabria, sita in Verona, via San Marco n. 121. La sua missione è accogliere e promuovere la persona, intervenendo in modo globale sulle sue necessità, valorizzandone le attitudini e le capacità anche attraverso percorsi personalizzati.

Punti qualificanti del Centro Polifunzionale sono la **multi-professionalità**, l'**integrazione**, la **flessibilità** e la **personalizzazione** dei per-

corsi, la **presa in carico globale della persona**, la **collaborazione** ed il **raccordo tra i diversi sistemi**.

Le persone che operano nell'Area Disabilità fanno parte di una "famiglia di collaboratori": attraverso l'esercizio quotidiano della propria professione, ciascuno è coinvolto nella missione dell'Area, nella promozione del benessere delle persone con disabilità e delle loro famiglie, contribuendo alla mission della Delegazione Europea.



Centro Polifunzionale Don Calabria - VERONA



Centro medico

**Breve descrizione delle attività e qualche numero.**

Il Centro Polifunzionale Don Calabria svolge attività di riabilitazione, formazione e riqualificazione professionale, promozione ed integrazione sociale attraverso quattro aree distinte tra loro ma in grado di agire in modo integrato e interconnesso.

**1-Sanitaria**

Le attività specialistiche riabilitative, rivolte a persone con disabilità, sono erogate dal Presidio di Riabilitazione extra-ospedaliera e da due servizi in regime libero professionale: il Centro di Neuropsichiatria e Psicologia Clinica e il Servizio Riabilitativo.

In quest'ambito, il Centro Polifunzionale propone servizi rivolti a persone con disabilità, congenita ed acquisita, sulla base di piani personalizzati gestiti da equipe multiprofessionali e multidisciplinari. L'attività del Presidio di Riabilitazione extra-ospedaliera è erogata in regime ambulatoriale, diurno e residenziale presso il Centro, a domicilio dell'utente e in contesto extramurale. L'attività dei Servizi libero profes-

Cinque Centri Diurni accolgono persone adulte con una disabilità psico-fisica di grado medio-grave o gravissima per le quali vengono attivati percorsi socio-sanitari, occupazionali, di socializzazione e laboratori spesso integrati da progetti sportivi e riabilitativi, avvalendosi di altri servizi offerti dal Centro. Due Centri Diurni (SAO San Zeno e SAO San Marco) sono



dedicati a persone con disabilità acquisita; tre Centri Diurni (Ceod Pedrollo, Ceod Armonia e Ceod Biondella) sono dedicati a persone con disabilità congenita.

Infine, con quattro Gruppi Appartamento (inseriti nel contesto cittadino urbano) ed una Comunità Alloggio, il Centro offre servizi di residenza, di accoglienza e di gestione della vita quotidiana a persone con disabilità psico-fisica, in collaborazione con Fondazione Opera Don Calabria- Don Luigi Pedrollo ETS.

**3- Formazione Iniziale.**

Il Centro di Formazione Professionale (che trova spazio nel contesto del Centro Polifunzionale e presso alcuni spazi didattici messi a disposizione dal Comune di Bovolone) offre percorsi formativi a ragazzi in obbligo scolastico che hanno conseguito la licenza media (con particolare attenzione a giovani



sionali viene erogata in regime ambulatoriale, ma anche extramurale e domiciliare ove possibile.

**2- Socio-sanitaria**

Il Centro Polifunzionale offre, inoltre, servizi di accoglienza diurna e/o residenziale ed altri servizi di aiuto alla persona con disabilità o di sollievo alla sua famiglia, uniformandosi ai principi ed al Carisma di San Giovanni Calabria. In particolare, adulti con disabilità fisica, intellettiva e sensoriale, talvolta privi del sostegno familiare, possono trovare accoglienza ed ospitalità definitiva o temporanea ed intraprendere percorsi educativi individualizzati.



con certificazione di disabilità e con difficoltà di apprendimento e/o di relazione). I percorsi educativi sono mirati al raggiungimento di qualifiche professionali e alla creazione di un'identità lavorativa professionale autonoma

#### 4- Formazione Adulti e Politiche Attive Per Il Lavoro

Il Centro Polifunzionale, grazie al supporto di MEDIALABOR DON CALABRIA IMPRESA SOCIALE SRL (Già MEDIALABOR SRL) e del Servizio di Formazione per Imprese e per Adulti, svolge la propria attività a servizio di lavoratori, persone con disabilità, persone inoccupate e disoccupate appartenenti alle categorie dello svantaggio, proponendo un'offerta formativa e di accompagnamento finalizzata all'inserimento lavorativo: i percorsi formativi, individuali e di gruppo, possono essere erogati anche nell'ambito di specifici progetti finanziati da enti pubblici e privati del territorio. Si svolgono, inoltre, attività di consulenza ad Aziende ed altri Enti del territorio.



Di seguito forniamo alcuni dati relativi alle attività delle quattro Aree nel corso dell'anno 2022:

- **Servizi Sanitari:** 91.805 prestazioni riabilitative effettuate, 3.216 utenti in carico
- **Servizi Socio Sanitari:**
  - 39 utenti in carico nei Centri Diurni SAO (Servizio Assistenziale Occupazionale),
  - 8 utenti accolti presso i Centri Diurni CEOD,
  - 31 utenti residenti nei Gruppi Appartamento,
  - 11 utenti ospiti della Comunità Alloggio
- **Servizi formativi per ragazzi:**
  - 152 allievi presso gli spazi didattici nel comune di Bovolone (VR) – Comparto alberghiero,
  - 22 allievi presso il Centro Polifunzionale – Comparto lavorazioni artistiche
- **Servizi formativi per adulti:**
  - 1.272 utenti del Servizio di Formazione per Imprese e per Adulti.

Medialabor S.r.l.



Centro Formazione Professionale - Bovolone (VR)



## REALTA' CORRELATE E PROGETTI DI COOPERAZIONE

### MEDIALABOR DON CALABRIA IMPRESA SOCIALE SRL

Si tratta di un Ente che si pone al servizio dei giovani e degli adulti per garantire una piena partecipazione alla vita lavorativa e sociale della comunità.

Eroga i servizi di orientamento professionale, valutazione ed empowerment delle capacità lavorative, ricerca di aziende, tirocini, monitoraggio delle assunzioni a lungo termine, interventi per il mantenimento del posto di lavoro, consulenza alle aziende sul benessere e la prevenzione dei rischi stress lavoro-correlati (Disability management).

### Fondazione "OPERA DON CALABRIA - DON LUIGI PEDROLLO" ETS

Questo ente è stato fondato con lo scopo di essere un punto di riferimento per le famiglie che desiderano affrontare le prospettive di accoglienza per i propri figli con disabilità e per garantire la cura e la tutela di persone con disabilità con necessità di accoglienza residenziale e di servizi di assistenza.

La Fondazione si impegna, attraverso iniziative e progetti finalizzati al "durante e dopo di noi", ad individuare le migliori soluzioni che possano garantire alla persona non autosufficiente un "Progetto di vita" nel rispetto della sua identità, della sua storia personale e dei suoi desideri in contesti abitativi accoglienti e familiari. I principali servizi offerti dalla Fondazione sono: il Progetto Distanziamento, l'accoglienza residenziale, la formazione di amministratori di sostegno, lo studio di soluzioni abitative diverse per persone con disabilità non grave.

### Reti di collaborazione:

Le reti attivate dall'Area Disabilità hanno forte valenza territoriale: il Centro Polifunzionale Don Calabria collabora con una varietà di soggetti che, in diversa misura, sono coinvolti nei progetti e nelle attività svolte.

A titolo esemplificativo è utile citare:

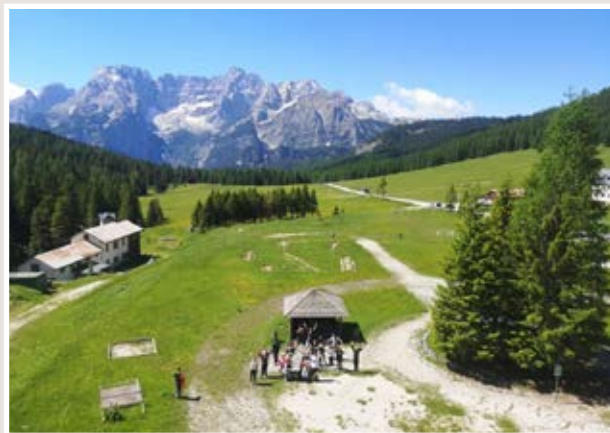
*Pediatri e Medici di Medicina Generale, Servizi sanitari e sanitari Azienda ULSS 9 Scaligera, Regione Veneto, Provincia di Verona, Comuni della Provincia di Verona, Strutture sanitarie, sociosanitarie e sociali ed enti territoriali ospedalieri e universitari, INAIL Verona, Istituti Comprensivi di Verona e Provincia (e territori limitrofi), Ufficio Scolastico Provinciale (MIUR) e Comitato per l'orientamento scolastico provinciale (COSP), Fondazioni (Just, Cariverona, San Zeno), Centri Diurni del territorio, Associazioni di volontariato ("Una vita a colori", "Fr. F. Perez"), FICIAP e FORMAVENETO, Confcooperative, Legacoop, ADOA, ARIS, associazioni di categoria in ambito turistico-alberghiero, Ordine dei Medici, delle Professioni Sanitarie e degli infermieri, Veneto Lavoro - U.O. Collocamento Mirato e Centri per l'Impiego, cooperative e società di promozione lavoro, Confindustria, aziende private, Servizi SIL ULSS.*



**Fatti rilevanti accaduti nell'anno**

Nel contesto dell'attività specialistico riabilitativa, considerato il miglior andamento della pandemia Covid-19, è stata ripristinata la riabilitazione intensiva per adolescenti presso il Centro accreditato ex art.26 di Misurina con la predisposizione di tre cicli di attività, due a giugno e uno a dicembre. Le esperienze, sospese nel periodo della pandemia, rappresentano il completamento dell'offerta riabilitativa per gli adolescenti con disabilità complessa, costituendo un momento importante del progetto riabilitativo, sia in ottica valutativa per la ridefinizione del profilo di funzionamento, sia come sperimentazione in contesto complesso.

esterno hanno determinato la necessità di un adattamento dell'organizzazione interna che è tutt'ora in corso.



Per i servizi promossi dalla Formazione Adulti è stato un anno di innovazione e sviluppo soprattutto correlato all'avvio delle progettazioni finanziate. L'avvio di questo cambiamento ha determinato un rallentamento nell'attivazione delle nuove procedure, una

A seguito di tale evoluzione del contesto, si sono attivate nuove reti territoriali tra Enti Gestori in modo da fare fronte comune e poter formulare proposte condivise sui tavoli regionali.



riduzione dei percorsi formativi attivabili e una riduzione dell'autonomia dell'Organismo di Formazione nel gestire il processo di selezione e la costituzione dei gruppi classe. Queste trasformazioni del contesto organizzativo

Il Centro di Formazione Professionale, in collaborazione con Coldiretti Verona, ha promosso delle esperienze di potenziamento formativo per gli studenti del comparto alberghiero presso il Mercato Coperto di Campagna Amica Verona. L'obiettivo del progetto è stato sviluppare e potenziare le conoscenze trasversali delle materie tecnico pratiche professionalizzanti di cucina, sala e bar e la cultura del territorio.

In particolare: conoscere i produttori locali, le aziende agricole e gli agriturismi del territorio; scoprire e riconoscere le eccellenze alimentari





e vitivinicole di Verona e Provincia; comprendere le caratteristiche produttive e merceologiche, le tecniche di lavorazione e vendita; sviluppare competenze di accoglienza e gestione del cliente.

Il Mercato si trova nel quartiere Filippini a due passi dall'Arena ed in prossimità del terminal turistico, in uno stabile di pregio architettonico denominato "Ex Macello". Il mercato è dedicato alla vendita di prodotti locali e stagionali, dalla carne al vino, dall'olio extra vergine d'oliva all'ortofrutta ai prodotti di gastronomia. Negli spazi a disposizione sono organizzate anche attività ricreative, culturali e didattiche rivolte alle famiglie, alle scuole e ai turisti.

### AREA SOCIALE E FORMATIVA

L'Area Sociale e Formativa presente su Verona, Mantova, Ferrara, Cento (FE), Roma, Afragola (NA), Palermo e Termini Imerese (PA).

Persegue finalità di **solidarietà sociale e di promozione della persona** e si rivolge alle persone di minore età e adulte affinché raggiungano una propria autonomia e dignità, indipendentemente dalla condizione personale, familiare e sociale di disagio e sofferenza che vivono.

Attraverso una **presa in carico globale ed integrata**, l'Area si impegna a valorizzare le attitudini e le capacità nella prospettiva dell'autonomia, della tutela, della promozione e dell'inclusione sociale. Si rivolge prevalentemente alle persone più povere ed emarginate a causa della loro condizione sociale.

Casa San Benedetto  
Sede di Via Vicolo Pozzo (VR)



Città del ragazzo (FERRARA)



Casa San Francesco (PALERMO)





*Il Collegino (ROMA)*

*Casa di Accoglienza (PALERMO)*

### *Breve descrizione delle attività e qualche numero.*

In relazione ai cambiamenti sociali, ai contesti storici e territoriali e allo sviluppo dei sistemi di protezione sociale, realizza attività e servizi nei seguenti ambiti principali:

- 1. accoglienza di persone di minore età e adulte in situazioni di fragilità, con percorsi di accompagnamento, sostegno, cura, reinserimento sociale e di soddisfacimento di bisogni anche primari;*
- 2. tutela e protezione di persone in condizioni di marginalità e disagio;*
- 3. prevenzione e cura del disagio, della devianza, delle dipendenze, delle povertà educative, delle marginalità;*
- 4. assistenza e cura della salute mentale;*
- 5. istruzione e formazione professionale, servizi per la transizione e inserimento al lavoro;*
- 6. promozione del welfare capacitante di ogni persona, indipendentemente dalla condizione sociale, giuridica, economica e culturale;*
- 7. promozione di una cultura dell'inclusione.*

In considerazione della dislocazione territoriale dell'Area, delle multiformi e variegata attività svolte, la rendicontazione per l'anno del 2022 riguarderà i servizi residenziali e diurni attivi nelle varie Case.

I servizi residenziali e diurni in Italia sono 59 e sono in continuo sviluppo ed aggiornamento nell'ottica di migliorare continuamente i servizi, implementare i bisogni reali delle persone prese in carico ed accolte ed attivando sistemi di monitoraggio e di valutazione d'impatto efficaci.





## Identità

In relazione al territorio i servizi sono così distribuiti:

- 4 Campania (Napoli, Afragola, Casal del Principe, Casapesenna);
- 7 Emilia-Romagna (Ferrara, Cento);
- 4 Lombardia (Mantova);
- 19 Sicilia Palermo, Catania, Trabia, Termini Imerese)
- 12 Lazio (Roma);
- 13 Veneto (Provincia di Verona).
- 1 Calabria (Catanzaro)

I medesimi hanno la seguente tipologia in base ai destinatari della presa in carico:

Tipologia di servizio	N. servizi
<b>Adulti in aerea penale – percorsi di autonomia</b>	<b>4</b>
<b>Tutela bambine, bambini ed adolescenti</b>	<b>23</b>
<b>Protezione donne</b>	<b>3</b>
<b>Accoglienza minorenni stranieri soli</b>	<b>7</b>
<b>Accoglienza multiutenza fragile</b>	<b>8</b>
<b>Autonomia neo-maggiorenni in uscita da tutela</b>	<b>2</b>
<b>Persone con dipendenze patologiche</b>	<b>1</b>
<b>Persone con disabilità fisica e/o psichica</b>	<b>7</b>
<b>Persone immigrate adulte e famiglie</b>	<b>1</b>
<b>Persone senza dimora</b>	<b>6</b>
<b>Studenti in formazione professionale</b>	<b>1</b>
<b>Turismo sociale</b>	<b>2</b>
<b>Totale servizi stabili</b>	<b>65</b>

Di seguito, in tabella, l'elenco dei principali servizi residenziali e diurni in corso nel 2022 gestiti dall'Area Sociale e Formativa.

Sede	Nome Servizio	Breve descrizione del servizio
<b>Verona</b>	<i>Casa San Benedetto</i>	<i>Comunità educativa per adolescenti</i>
	<i>Casa Occasia</i>	<i>Comunità educativa per adolescenti</i>
	<i>Comunità "Cà Selle"</i>	<i>Comunità educativa per minorenni</i>
	<i>Comunità Educativa Casa San Francesco</i>	<i>Comunità educativa per adolescenti</i>
	<i>Comunità Familiare Casa Manitos de Angel</i>	<i>Comunità familiare per minorenni</i>
	<i>Comunità Familiare Casa Bassona</i>	<i>Comunità familiare per minorenni</i>
	<i>Casa Nazareth</i>	<i>Comunità educativa per minorenni stranieri soli</i>
	<i>N. 6 Appartamenti per neomaggiorenni italiani e stranieri</i>	<i>Gruppo appartamento per neomaggiorenni</i>
	<i>Casa Artemisia</i>	<i>Comunità residenziale per donne con figli vittime di violenza</i>
	<i>Casa Rifugio Est Veronese</i>	<i>Casa accoglienza donne vittime di violenza, con o senza figli</i>
	<i>Casa Rifugio Ovest Veronese</i>	<i>Casa accoglienza donne vittime di violenza con o senza figli</i>
	<i>Centro Antiviolenza Legnago Donna</i>	<i>Sportello di ascolto, tutela legale e supporto psicologico per donne vittime di violenza</i>
<i>Progetto PON Lotto 3 - Comune di Verona</i>	<i>Servizi sociali per il territorio Est del Comune di Verona all'interno dei Progetti REI</i>	

Sede	Nome Servizio	Breve descrizione del servizio
<b>Mantova</b>	<i>Casa donne Mantova</i>	<i>Casa accoglienza donne con o senza figli</i>
	<i>Comunità Educativa "San Giovanni Calabria"</i>	<i>Comunità educativa per minorenni</i>
	<i>Gruppo appartamento</i>	<i>Appartamento semi-autonomia per maggiorenni</i>
<b>Ferrara</b>	<i>Centro Perez</i>	<i>Centro socio-occupazionale per adulti con disabilità acquisita per esiti di grave cerebrolesione</i>
	<i>Comunità Fr. Ponteggia</i>	<i>Comunità accoglienza per minorenni stranieri soli</i>
	<i>Disabilità congenita</i>	<i>Centro per persone con disabilità congenita</i>
	<i>Trauma cranioencefalico TCE</i>	<i>Centro di riabilitazione vocazionale per traumatizzati cranici</i>
	<i>Percorsi leFP – Istruzione e Formazione Professionale</i>	<i>Percorsi a qualifica per Operatore Meccanico (2 classi seconde e 2 classi terze), Operatore di Magazzino Merci (1 classe seconda e 1 classe terza), Operatore alle Vendite (1 classe seconda e 1 classe terza), Tecnico nella gestione e manutenzione di macchine ed impianti (1 classe quarta)</i>
	<i>Centrale Simulimpresa</i>	<i>Centrale per i programmi di simulazione di impresa per studenti</i>
<b>Cento (FE)</b>	<i>Percorsi leFP – Istruzione e Formazione Professionale</i>	<i>Percorsi a qualifica per Operatore Meccanico (1 classe seconda e 1 classe terza), Operatore alle Vendite (1 classe seconda e 1 classe terza)</i>
<b>Roma</b>	<i>Casa Perez 1e2</i>	<i>Casa famiglia per persone adulte con disabilità psico-fisica</i>
	<i>Casa famiglia Primavalle</i>	<i>Casa famiglia per disabili adulti</i>
	<i>Gruppo Appartamento Tresette</i>	<i>Gruppo Appartamento per persone disabili a bassa assistenza</i>
	<i>Centro diurno terapeutico riabilitativo L'albero blu</i>	<i>Centro diurno terapeutico riabilitativo</i>
	<i>Percorsi di Autonomia</i>	<i>Progetto che ha come obiettivo il raggiungimento di competenze di autonomia per ragazzi con disabilità intellettiva</i>
	<i>Mensa Sociale Opera don Calabria</i>	<i>Servizio di mensa sociale per persone senza dimora e in situazione di grave emergenza sociale</i>
	<i>Servizio di Sostegno Sociale e Pasti a Domicilio</i>	<i>Consegna del pasto caldo pronto a domicilio per persone in situazione di grave emarginazione sociale</i>
	<i>Centri diurni a bassa soglia h4 h9</i>	<i>Centro diurno a bassa soglia per persone senza dimora</i>
	<i>Centro di accoglienza notturna don Elvio Damoli</i>	<i>Dormitorio per persone senza dimora</i>
	<i>Ambulatorio Sociale di Psicoterapia</i>	<i>Servizio ambulatoriale di psicoterapia socialmente sostenibile</i>
	<i>Street14 Polo Ragazzi</i>	<i>Centro per l'aggregazione giovanile</i>
	<i>Casa per ferie Opera don Calabria</i>	<i>Casa per ferie per accoglienza turistica e di studenti/lavoratori</i>
<b>Afragola (NA)</b>	<i>Centro Le Salicelle</i>	<i>Centro di aggregazione per età evolutiva</i>
<b>Casal di Principe (CE)</b>	<i>Centro Don Calabria</i>	<i>Centro per l'inclusione di adolescenti</i>
<b>Termini Imerese (PA)</b>	<i>Comunità Alloggio Don Calabria</i>	<i>Comunità educativa per adolescenti</i>
	<i>SAI Mediterraneo ... Insieme</i>	<i>Gruppo appartamento per neomaggiorenni</i>
	<i>SAI S. Pietro e Santa Lucia</i>	<i>Gruppo appartamento per neomaggiorenni</i>
<b>Trabia (PA)</b>	<i>Centro terapeutico residenziale per tossicodipendenti sant'Onofrio</i>	<i>Comunità Terapeutica</i>
	<i>Fattoria Didattica e Sociale di Sant'Onofrio</i>	<i>Fattoria didattica</i>

Sede	Nome Servizio	Breve descrizione del servizio
<b>Palermo</b>	<i>Casa Federica</i>	<i>Comunità educativa per adolescenti</i>
	<i>Casa Equip'Agio</i>	<i>Comunità educativa per adolescenti</i>
	<i>N. 2 Appartamenti per neomaggiorenni italiani e stranieri</i>	<i>Gruppo appartamento per neomaggiorenni</i>
	<i>PON Casa San Francesco</i>	<i>Polo di accoglienza notturna e diurna per soggetti fragili in condizioni di grave povertà</i>
	<i>Dormitorio Casa di Aldo</i>	<i>Dormitorio per persone senza dimora</i>
	<i>Housing First</i>	<i>Progetto di accompagnamento all'autonomia abitativa per persone fragili</i>
	<i>Agenzia Sociale per la Casa</i>	<i>Servizio di prevenzione del disagio abitativo</i>
	<i>Progetto socio-sanitario per il contrasto della dipendenza da nuove tecnologie</i>	<i>Ambulatorio per famiglie e adolescenti con disturbi da uso di nuove tecnologie</i>
	<i>S.E.D.</i>	<i>Servizio Educativo Domiciliare</i>
	<i>Percorsi leFP – Istruzione e Formazione Professionale</i>	<i>Percorsi a qualifica per Operatore Turistico (classe seconda) e Operatore della Ristorazione (classe prima), Percorsi di formazione per detenuti, Percorsi di formazione per donne fragili, Percorsi di formazione per disoccupati/e</i>
<b>Catania</b>	<i>Progetto Rimediare</i>	<i>Servizio di giustizia riparativa e mediazione penale rivolto a autori di reato minorenni e giovani adulti</i>

Le persone accolte e prese in carico nei servizi residenziali e diurni gestiti dall'Area Sociale e Formativa nel 2022 sono state complessivamente 62.806, di cui 46.939 uomini e 15.867 donne, così suddivisi per tipologia di servizio:

Tipologia di servizio	N. servizi	Uomini	Donne
<b>Adulti in area penale – percorsi di autonomia</b>	<b>51</b>	<b>41</b>	<b>10</b>
<b>Tutela bambine, bambini ed adolescenti</b>	<b>5072</b>	<b>1809</b>	<b>3263</b>
<b>Protezione donne</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>
<b>Accoglienza minorenni stranieri soli</b>	<b>147</b>	<b>147</b>	<b>0</b>
<b>Accoglienza multiutenza fragile</b>	<b>920</b>	<b>408</b>	<b>512</b>
<b>Autonomia neo-maggiorenni in uscita da tutela</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>4</b>
<b>Persone con dipendenze patologiche</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>0</b>
<b>Persone con disabilità fisica e/o psichica</b>	<b>448</b>	<b>255</b>	<b>193</b>
<b>Persone immigrate adulte e famiglie</b>	<b>73</b>	<b>68</b>	<b>5</b>
<b>Persone senza dimora</b>	<b>49176</b>	<b>41283</b>	<b>7893</b>
<b>Studenti in formazione professionale</b>	<b>4000</b>	<b>1500</b>	<b>2500</b>
<b>Turismo sociale</b>	<b>2880</b>	<b>1400</b>	<b>1480</b>
<b>Totale</b>	<b>62806</b>	<b>46939</b>	<b>15867</b>

A questi servizi stabili e con una continuità ormai ventennale si sommano la gestione di diversi progetti a livello nazionale, finanziati con diverse misure sia nazionali che comunitarie. Nello specifico le ultime proposte realizzate sono legate al FAMI, al PON Legalità, a progetti ERA-SMUS+, in collaborazione con Comuni, Dipartimento Giustizia Minorile e di Comunità, Autorità Garante per l'infanzia e l'Adolescenza.

Queste attività coinvolgono ulteriori 6.500 beneficiari.





**REALTA' CORRELATE E PROGETTI DI COOPERAZIONE**

**Associazione Centro Studi Opera Don Calabria.**

Associazione di diretta emanazione della Congregazione, è presente nelle sedi Verona, Ferrara, Cento (FE), Termini Imerese (PA) e Palermo. Svolge attività di formazione professionale accreditata e accompagnamento al lavoro di adulti, giovani, persone con disabilità, categorie vulnerabili e minorenni in obbligo formativo.

**Cooperativa sociale Rigenerazioni Onlus – Impresa sociale.**

Cooperativa con sede a Palermo nata nel 2016 da esperienze condivise con altre associazioni. È attuatrice del progetto con marchio Cotti in Fragranza, che consiste in un laboratorio per la preparazione di prodotti da forno di alta qualità, all'interno dell'Istituto Penale per Minorenni Malaspina di Palermo. In corso vi è un grande progetto di strutture ricettive con bistrò e cooking class con progetti sociali. Collabora con enti della realtà veronese. Gestisce servizi di ristorazione presso Casa San Francesco a Palermo.

Si propone come scopi principali l'integrazione di persone svantaggiate, la promozione sociale con attenzione ai bisogni del territorio e del contesto sociale e culturale di riferimento. La cooperativa si ispira ai principi di legalità, di rispetto dei diritti della persona e di giustizia sociale.

**Progetto Speranza in Repubblica Dominicana.**

La Delegazione Europea, per il tramite dell'Area Sociale e Formativa e in collaborazione con l'Associazione Progetto Speranza, promuove e sviluppa le attività e i servizi di accoglienza, tutela, inclusione per minorenni e giovani a Boyà, Provincia di Monte Plata, ed in altre località della Repubblica Dominicana, sostenute anche dalla beneficenza raccolta presso privati, società ed enti vari.

**Fondazione caritatevole San Giovanni Calabria Ucraina.**

La Delegazione Europea, per il tramite dell'Area Sociale e Formativa e in collaborazione con l'Ospedale di Negrar, sostiene la Fondazione caritatevole per le attività di assistenza psicologica e sociale in varie città dell'Ucraina per bambine adolescenti profughi a causa del conflitto in corso.

**Reti di collaborazione:**

Le reti attivate dall'Area Sociale e Formativa hanno una specifica valenza locale/territoriale: ogni singola casa attiva partnership sia con amministrazioni che realtà di terzo settore a valenza regionale e interregionale.

La capacità a livello nazionale si esprime con l'attivazione di collaborazioni con Ministeri/Dipartimenti Governativi e EETTS a valenza nazionale (ad esempio CNCA, Autorità Garante Infanzia e Adolescenza, Dipartimento per giustizia minorile e di comunità).



Comunità tutelare Boya

Laboratorio "Cotti in fragranza" - Palermo



## **Fatti rilevanti accaduti nell'anno**

### **Piano di Welfare Aziendale**

Si è sviluppato un Piano di Welfare Aziendale con il sostegno del Dipartimento per le Politiche della Famiglia del Consiglio dei Ministri. Le azioni attuate hanno insistito nella conciliazione dei tempi di vita e di lavoro dei collaboratori attraverso: interventi a tutela della salute e del benessere dei collaboratori e dei propri familiari, supporto alla famiglia in presenza di componenti disabili, supporto al rientro al lavoro degli operatori con attività di coaching e azioni formative.

### **Roma – Riconoscimento al Centro Diurno Albero Blu**

Al Centro Diurno terapeutico riabilitativo Albero Blu è stato formalmente riconosciuto dalla IOGKF Italia il Dojo Albero Blu. La IOGKF Italia rappresenta L'International Okinawan Goju-Ryu Karate-do Federation e l'inserimento ufficiale del Centro diurno terapeutico riabilitativo tra i Dojo italiani rappresenta un importante riconoscimento per il pluriennale impegno della SENSEI 3° Dan Domenica Petrucci, psicologa e psicoterapeuta che ha sviluppato una forma di Karate adatta ai pazienti del nostro centro. Il team della Sensei Petrucci e dei suoi allievi ha partecipato alle esibizioni nazionali svoltesi a giugno, unico gruppo composto da persone disabili. Un esempio di un'esperienza significativa di accesso alle attività sportive e, di conseguenza, di miglioramento della qualità della vita per persone con problematiche importanti.

### **Roma – Open day con gli studenti**

Dal 20 al 24 marzo è stata realizzata una settimana di open day che ha visto coinvolti 250 ragazzi degli istituti superiori del Municipio XIV del Comune di Roma. Durante queste giornate, strutturate con una introduzione di conoscenza reciproca, una parte informativa ed una esperienziale, i ragazzi e le ragazze hanno potuto conoscere dall'interno i nostri servizi e condividere i loro pensieri. Filo conduttore degli open day è stato il tema dell'impegno del terzo settore sia come ambito sociale e relazionale che professionale.

### **Roma - Comprendere l'Homelessness**

Avviata la collaborazione con l'Università di Warwick (Regno Unito) per la realizzazione

della versione italiana del toolkit "Comprendere l'Homelessness". Strumento nato in Inghilterra e, nella sua prima versione italiana, riportato nel contesto romano, sviluppa un approccio educativo volto a sensibilizzare gli adolescenti sulla tematica delle persone senza dimora. Questo kit formativo combina moduli teorici ed esperienziali progettati per coinvolgere giovani già dagli 11 anni. Accessibile gratuitamente per educatori, formatori e insegnanti, intende promuovere empatia e responsabilità sociale, facilitando discussioni di gruppo e riflessioni significative. Il toolkit mira a formare una generazione consapevole, contribuendo a una società più inclusiva e accogliente per le persone senza dimora.

### **Ferrara - Rifacimento del tetto di Città del Ragazzo**

La Città del Ragazzo a Ferrara è la sede di un centro polivalente con corsi di formazione professionale, accoglienza residenziale di adolescenti e giovani stranieri, centri diurni e altri servizi per persone con disabilità. Il fabbricato ha una forma planimetrica ad "H", con un corpo principale centrale di dimensioni di m 35,30x19,20 e due ali laterali ortogonali di dimensioni di m. 17,60x52,50. È costituito da due piani fuori terra e un piano sottotetto. L'immobile è sottoposto a tutela per il rilevante interesse storico-artistico ai sensi dell'art. 4 Legge 1089 /39. Nel 2022 è iniziato un intervento straordinario di rifacimento della copertura dell'immobile, con la sostituzione degli elementi lignei ammalorati, conservando le grandi capriate lignee: gli interventi eseguiti hanno permesso di realizzare la sistemazione della parte laterale, corrispondente a circa il 40% dell'intero lavoro di rifacimento della copertura. L'intervento attuato è stato sostenuto anche dalla Diocesi di Ferrara.

### **Ferrara - Programma regionale GOL – Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori**

Azione prevista dal PNRR per riqualificare i servizi di politica attiva del lavoro e rilanciare l'occupabilità, attraverso la collaborazione tra sistema pubblico e privato, per rendere strutturale la rete attiva per il lavoro nei vari territori. In questa logica, in collaborazione con AECA (Associazione Emiliano-romagnola dei Centri Autonomi di formazione professionale) sono state aperte sedi e sportelli per le politiche attive del lavoro su tutto il territorio della



provincia ferrarese nell'ambito di questo Programma regionale.

Oltre alle sedi già operative di Ferrara e Cento nell'anno sono state avviate varie sedi in collaborazione anche con le amministrazioni comunali: a Tresignana, Lagosanto, Goro, Lido degli Estensi e Portomaggiore. In questi territori si sviluppano anche varie attività di sostegno alle persone con disabilità nell'ambito del Fondo Regionale per Disabili e percorsi di formazione continua.

### **Verona - progetto "Zenit e Nadir: rotte educative in mare aperto"**

Avviato con il finanziamento dalla Fondazione Fare con i Bambini, nell'anno 2022 si è realizzata la presa in carico di minorenni sottoposti a provvedimenti giudiziari per reati attinenti al fenomeno delle "baby gang". La presa in carico ha favorito la definizione di un lavoro di rete tra Fondazione Don Calabria, enti del privato sociale ed Enti Pubblici (Comuni, AUSL n.9 Scaligera e Servizi del Ministero della Giustizia). Ha altresì facilitato la messa in atto di una metodologia di intervento per contrastare il fenomeno e promuovere un senso di sicurezza locale nei confronti dei cittadini della città di Verona.

I numeri: 45 giovani presi in carico di cui 15 coinvolti in reati di gruppo, con un'età media dei giovani presi in carico di 17 anni.

### **Verona - Ambulatorio sociale di psicoterapia**

Servizio rivolto a persone in difficoltà a livello socio-economico, ha visto nel 2022 un forte incremento di pazienti che si sono rivolti all'ambulatorio. Il servizio è composto da 14 psicologi e psicoterapeuti. Il forte ed importante incremento è dovuto a due principali fattori: l'elevata crisi economica che ha colpito nel 2022 le classi sociali più disagiate e la pandemia da COVID-19.

I numeri: 80 pazienti presi in carico che vengono seguiti in modalità vis a vis ed in alcuni casi anche da remoto. Media di circa 250 ore di terapia mensili. I pazienti seguiti hanno un range di età media compreso tra i 20 - 30 anni.

### **Napoli - Centro di Giustizia Riparativa e Tutela delle Vittime**

Ad aprile viene firmata la Convenzione con il Centro per la Giustizia Minorile per la Campania e il Dipartimento Giustizia Minorile e di

Comunità del Ministero della Giustizia per la realizzazione del progetto "Incontriamoci qui". Con tale iniziativa si realizza un servizio per la mediazione tra gli autori di reato minorenni e le vittime nell'ambito della prospettiva della giustizia riparativa. Il servizio viene realizzato in collaborazione con i Padri Rogazionisti di Napoli presso cui si è attivata la sede attuativa del progetto. A novembre 2022 viene dato l'avvio del Centro di Giustizia Riparativa e Tutela delle Vittime con la presentazione del progetto alla presenza delle istituzioni del sistema penale minorile.



### **Casal di Principe (CE) – Centro polivalente**

A conclusione dei lavori di recupero e di ristrutturazione, il Comune di Casal di Principe affida all'Istituto Don Calabria tre beni confiscati alla criminalità organizzata. A settembre vengono firmati i contratti di comodato d'uso delle strutture che saranno adibite, nell'ottica di un unico centro polivalente, a Comunità di accoglienza per minorenni e gruppo appartamento per neomaggiorenni, con annesso laboratorio per la lavorazione di prodotti da panificazione e dolciari, e un centro di aggregazione giovanile con la disponibilità di un campo polifunzionale. Viene attivato anche a Casal di Principe il Servizio Civile Universale.

### **Palermo – Casa san Francesco**

La sede di riferimento per le attività dell'Istituto, del Centro Studi Opera Don Calabria e della Cooperativa Rigenerazioni a Palermo è Casa San Francesco, un edificio multipiano che ha le sue origini tra il 1626 ed il 1629: si sviluppa prevalentemente su 3 strutture collegate tra di loro per formare una sagoma di "T" o "a croce latina" per un volume complessivo di 3.700 mq. Il complesso si arricchisce anche di un

ampio giardino esterno. A Casa San Francesco si realizzano le attività di ristorazione e produzione dei pasti, la produzione e il deposito per i prodotti da forno del biscottificio Cotti in Fraganza, i servizi di accoglienza delle persone senza dimora, gli spazi dedicati alla formazione professionale, la sede dell'Ambulatorio Sociale di Psicoterapia e gli spazi dedicati alla comunità religiosa. Nel 2022, oltre a vari interventi di manutenzione dell'impiantistica dell'intero immobile, sono stati avviati i lavori di ristrutturazione di due piani da adibire all'accoglienza turistica (Casa San Francesco Rooms) e si è conclusa la ristrutturazione del piano terra per ampliare il servizio di ristorazione del Bistrot Al Fresco. Queste attività permettono a ragazzi sottoposti a provvedimenti penali, neo-maggioresenni stranieri soli in uscita dai percorsi in reinserimento sociale, a giovani italiani in uscita dalle comunità alloggio per minorenni e a donne vittime di violenza di esprimersi al meglio accogliendo gli ospiti, cucinando ottime pietanze. Queste persone non solo lavorano percependo regolare retribuzione, ma vivono al meglio il loro percorso di reinserimento sociale e di avvio a concretizzare il sogno di un'autonomia professionale, sociale e personale.

### Palermo - Ambulatorio psicoterapia popolare

L'Ambulatorio Popolare di Psicoterapia, in linea con l'esperienza di Roma e Verona, si configura come un'entità afferente al novero dei progetti per la salute mentale generati e sostenuti dall'Istituto Don Calabria, dal Centro Diaconale – Istituto Valdese La Noce, dalla Cooperativa La Panormitana e dalla Fonda-

zione San Giuseppe dei falegnami. L'Ambulatorio persegue l'obiettivo di andare incontro ai bisogni del territorio per dare una risposta umanizzante ai problemi sociali in rapida crescita e offrire alla persona uno spazio in cui vedere riconosciuti i suoi problemi e le sue possibilità. Più specificamente l'Ambulatorio si definisce come un centro di psicoterapia e aiuto psicologico dove si realizza lo sforzo di rendere queste prestazioni accessibili ed economicamente sostenibili per persone appartenenti a qualsiasi cultura, nazione, religione, sesso, ceto sociale e reddito. Le attività sono state avviate nell'aprile del 2022. Si accede all'accoglienza a seguito di contatto telefonico. I primi colloqui effettuati da uno psicoterapeuta specializzato consentono di effettuare un matching paziente-terapeuta. Nel corso di questo primo anno di attività sono state prese in carico 50 persone

### Palermo - Progetto Benessere

Avviato a luglio 2022 nell'ambito del PON Metro "Città di Palermo": interventi di sostegno in situazioni di emergenza a famiglie multi-problematiche e/o a persone particolarmente svantaggiate. Il servizio consiste nella gestione di una centrale operativa con front-office telefonico h24, a disposizione dei servizi socio-sanitari e delle FF.OO per far fronte ai bisogni immediati di persone e nuclei familiari in condizione di fragilità, per i quali è richiesto un intervento urgente, immediato e indifferibile di messa in protezione. L'attività è gestita in collaborazione con il Consorzio Sol.Co. Rete di imprese Sociali Siciliane, il Centro di Accoglienza Padre Nostro Onlus e Next Nuove Energie per il Territorio.







## Percorsi comuni tra Aree

Strade comuni, risorse condivise, scambio di buone prassi e di esperienze, iniziative comuni tra Aree sono principi e azioni che si è iniziato a mettere in pratica già nel 2021 ma che hanno trovato ampia applicazione nell'anno 2022, anche sollecitati dal tema capitolare "Profezia della Comunione". In sintesi, si tratta della riscoperta dell'utilità per le Aree di condividere servizi in cui ciascuna apporti specifiche competenze sulla base di una visione e missione comune.

Un esempio di tali percorsi comuni già sperimentati è quello di seguito descritto, altri sono in cantiere.

### ***Politiche attive del lavoro: Area Disabilità e Area Sociale e formativa lavorano insieme per un servizio unitario e trasversale.***

Le politiche attive del lavoro sono per la Delegazione di fondamentale importanza in ottica di inserimento lavorativo, di inclusione sociale e di acquisizione di competenze.

Nel corso degli anni il contesto delle politiche attive per il lavoro ha subito molteplici cam-

biamenti, che hanno portato a riflettere in merito alle modalità ed agli strumenti con cui rispondere efficacemente ai bisogni del territorio.

Per creare sinergie e condividere esperienze e possibilità l'Area Disabilità e l'Area Sociale e Formativa della Delegazione Europea si sono proposte di lavorare insieme per coordinare le azioni, i progetti e le iniziative in questo ambito a livello nazionale ed europeo. A tale scopo si metteranno in rete competenze, esperienze e professionalità presenti tra le varie Case.

Le prossime azioni che questo servizio trasversale alle aree dovrebbe perseguire sono:

- analizzare le esperienze delle varie strutture del Don Calabria rispetto ai progetti di formazione e inserimento lavorativo;
- definire modalità di lavoro, ruoli e regole del settore Politiche attive del Don Calabria;
- identificare e realizzare iniziative con finanziamento nazionale e/o europeo che veda il coinvolgimento di più case dell'Opera.

## Strategie e politiche

**Politiche e metodo di gestione in un contesto economico-sociale in repentino cambiamento.**

Nella gestione rimane di estrema attualità quando evidenziato nelle precedenti rendicontazioni etico-sociali. Dunque, il richiamo al vigente Piano di Gestione 2021-2023 della Delegazione nonché agli altri documenti di indirizzo istituzionale e gestionale di Congregazione e di Delegazione.

Tra questi si desidera citare i documenti presentati nel corso dell'anno 2022 ossia i due

Manuali di gestione delle Opere calabriane, il Documento Finale dei XII<sup>o</sup> Capitoli Generali "Cominciare" e la prima lettera del nuovo Casante "Artigiani della Provvidenza".

Tali documenti ci invitano a proseguire la riflessione per implementare nello sviluppo delle attività il "Metodo calabriano di gestione" secondo una fedeltà creativa ai tempi attuali.

Il condurre le attività con una metodologia calabriana sostenibile e l'essere Artigiani di Provvidenza siano i due principi cardine nel proseguire per lo sviluppo delle nostre opere a servizio dei più poveri.



### Politiche di gestione dei rapporti con i collaboratori

Massima attenzione e cura viene posta nella gestione dei rapporti con i collaboratori (siano essi dipendenti o lavoratori autonomi o volontari) che prestano servizio nelle diverse sedi operative della Delegazione Europea.

Le persone che operano fanno parte di una grande "famiglia di collaboratori": attraverso l'esercizio quotidiano della propria professione, ciascun collaboratore è coinvolto nella missione dell'Area, cioè quella di promuovere un'efficiente ed efficace assistenza alle persone, alle loro famiglie e di incentivare le attività con le persone con disabilità, con problematiche sociali, con necessità spirituali e bisogni in genere.

Per ciò che attiene i collaboratori il sussidio Gestione con le Persone elaborato dall'Amministrazione Generale della Congregazione ha delineato le linee guida di riferimento e la Delegazione ha cercato di diffonderlo in tutta la realtà calabriana affinché fossero assorbiti principi e finalità.

La gestione con le persone trova il suo focus sulle competenze: **le conoscenze, le attitudini, le abilità, i valori e la spiritualità.**

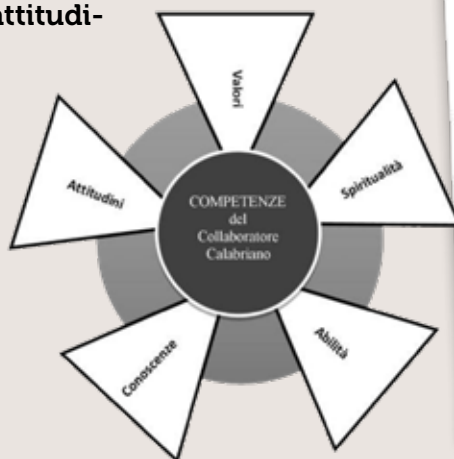
Queste cinque competenze devono essere considerate dal momento dell'avvio della collaborazione, della formazione e della verifica del collaboratore calabriano.

La formazione è un elemento molto importante per il successo dell'organizzazione. Essa è intesa come la creazione nell'ambiente di lavoro di un clima educativo propizio alla crescita tecnica, relazionale e spirituale.

I nostri principi sono: la valorizzazione della persona, la solidarietà, la gratuità, il servizio, la disponibilità e il lavoro svolto con dedizione e piacere.

Le attività di formazione sono finalizzate a supportare la Delegazione nell'implementazione della sua missione e della sua visione all'interno delle attività di tutti i settori organizzativi.

Il medesimo spirito di famiglia, di senso di appartenenza, di mutuo apprendimento, di fiducia viene mantenuto nella gestione delle persone che prestano servizio a titolo volontario.



L'Associazione di Volontariato calabriano "FR. FRANCESCO PEREZ" è stata costituita giuridicamente nel 1993 ed ha come scopo fondamentale l'attenzione, la solidarietà ed il servizio alla persona umana nelle varie situazioni di sofferenza e di emarginazione, secondo il pensiero e lo spirito calabriano.

L'associazione conta circa 500 iscritti a titolo volontario che operano all'interno delle realtà calabriane, sparse in varie regioni d'Italia: Veneto, Lombardia, Emilia Romagna, Lazio, Umbria, Calabria e Sicilia.

Essi cooperano nelle attività della Delegazione Europea nelle sue diverse ubicazioni con attività di segretariato, di pulizia e riordino, di ufficio, sociali e altro.

È utile menzionare anche l'ASSOCIAZIONE "UNA VITA A COLORI", nata grazie all'iniziativa di un gruppo di familiari e di volontari per offrire alle persone disabili del territorio opportunità per il loro tempo libero



CHI LAVORA CON NOI	INTERESSE PRINCIPALE	INIZIATIVE PRINCIPALI
<b>Collaboratori (dipendenti e lavoratori autonomi)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Continuità lavorativa</i></li> <li>• <i>Crescita professionale</i></li> <li>• <i>Coinvolgimento nella mission istituzionale</i></li> <li>• <i>Coinvolgimento nei processi di problem solving</i></li> <li>• <i>Efficacia lavorativa</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Cura dei percorsi di carriera del personale, attraverso colloqui di rilevazione, orientamento</i></li> <li>• <i>Iniziative di formazione tematica, tecnica e specialistica</i></li> <li>• <i>Momenti di studio collettivo su tematiche di interesse generale e scambio di buone prassi</i></li> <li>• <i>Gruppi di lavoro multidisciplinari</i></li> <li>• <i>Avviamento di programmi formativi e informativi e webinar di approfondimento</i></li> <li>• <i>Partecipazione a iniziative di settore (convegni, conferenze, attività di rete)</i></li> <li>• <i>Riunioni di équipe e di supervisione</i></li> <li>• <i>Affinamento di strumenti di management, progettazione, programmazione, reportistica a tutti i livelli</i></li> <li>• <i>Impegno per la creazione di un clima interno che permetta di lavorare per obiettivi e di raccogliere sfide</i></li> <li>• <i>Possibilità di Smart working per alcuni ruoli</i></li> </ul>
<b>Volontari</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Coinvolgimento nella mission istituzionale</i></li> <li>• <i>Senso di utilità</i></li> <li>• <i>Crescita delle capacità professionali</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Coinvolgimento in attività adeguate alle aspettative e alla qualificazione posseduta</i></li> <li>• <i>Coinvolgimento a momenti di incontro su temi carismatici e formativi</i></li> </ul>












### Attività di formazione

Si riportano di seguito i principali programmi e eventi formativi trasversali o tipici di Area.





	Area Istituzionale	Area Disabilità	Area Sociale e Formativa
<b>DI PRIMO LIVELLO</b>	<i>Secondo la normativa vigente e obblighi legislativi (Salute e Sicurezza sul lavoro D.lgs. 81/2008, HACCP, privacy).</i>		
<b>Formazione Generale</b>			
<b>DI SECONDO LIVELLO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppo dei temi della relazione di missione</li> <li>• Corsi di aggiornamento su tematiche gestionali, contabili e fiscali</li> <li>• Management (gestione servizi)</li> <li>• Formazione SCU</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Approfondimenti sugli aspetti emotivo-relazionali nell'ambito della pratica clinica</li> <li>• Revisioni clinico-gestionali-organizzative e metodologiche per la gestione delle attività riabilitative nelle unità funzionali di riferimento secondo i requisiti di accreditamento</li> <li>• Revisione del significato nei percorsi dell'età evolutiva e ridefinizione dell'assetto organizzativo</li> <li>• Analisi funzionale dei comportamenti problema in adolescenza</li> <li>• Tele-riabilitazione</li> <li>• Riabilitazione delle patologie della colonna vertebrale</li> <li>• Valutazione e trattamento con strumenti robotici</li> <li>• Analisi delle problematiche di sviluppo emergenti della disabilità complessa nella prima infanzia</li> <li>• Tecniche didattiche innovative nella gestione degli allievi disabili</li> <li>• Comunicazione aumentativa alternativa</li> <li>• Gestione delle dinamiche di gruppo</li> <li>• Il mantenimento della motivazione nel lavoro con l'utenza complessa</li> <li>• Inclusive Job Design Prog EU Work4all</li> <li>• Approfondimenti, condivisione e supervisione del metodo ABA per la comunicazione</li> <li>• Strumenti per la formazione on line ed utilizzo dei Social e delle App Google</li> <li>• Incontri di supervisione</li> <li>• Formazione SCU</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppo dei temi della relazione di missione e dell'Etica di impresa</li> <li>• Corsi di aggiornamento su tematiche gestionali, contabili e fiscali</li> <li>• Management (gestione servizi)</li> <li>• Equipe psico-educative (ruolo e funzioni di educatori, psicologi, strumento di relazione)</li> <li>• Equipe docenti/formatori (es. modalità didattiche)</li> <li>• Normative regionali di accoglienza e gestione servizi</li> <li>• Strumenti per la relazione educativa (es. PEI, Leadership, comunicazione)</li> <li>• Formazione SCU</li> <li>• Obblighi normativi D.lgs. 231/01</li> </ul>
<b>Formazione Carismatica e Spirituale</b>	<i>Eventi di formazione per laici, religiosi (es. riunioni equipe, esercizi spirituali, di pastorale, discernimento)</i>		
<b>Formazione sui principi di gestione calabriana</b>	<i>Eventi di formazione per laici, religiosi (es. incontro dei gestori calabriani)</i>		

### Strategie e politiche per lo sviluppo sostenibile

	Obiettivo	Azione	Area
 <p><b>1 SCONFIGGERE LA POVERTÀ</b></p>	<i>Sradicare la povertà in tutte le sue forme e ovunque nel mondo</i>	<i>Progetti di inclusione lavorativa e sociale per fasce di popolazione svantaggiata o con disabilità Area disabilità – Area Formazione Adulti e politiche attive per il lavoro del Centro Polifunzionale don Calabria</i>	<i>Sociale e Formativa – Disabilità</i>

	Obiettivo	Azione	Area
 <p><b>2</b> SCONFIGGERE LA FAME</p>	<p>Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare l'alimentazione e promuovere l'agricoltura sostenibile</p>	<p>Programmi di trattamenti biologici nella coltivazione dei campi da parte dell'Azienda Agricola</p>	Istituzionale
		<p>Attivazione di servizi per il soddisfacimento di bisogni primari, quali cibo, vestiti, cura personale, alloggio.</p>	Sociale e Formativa
 <p><b>3</b> SALUTE E BENESSERE</p>	<p>Garantire una vita sana e promuovere il benessere di tutti a tutte le età</p>	<p>Mission del Centro Polifunzionale don Calabria Progetto Quality of Life 4 All</p>	Disabilità
 <p><b>4</b> ISTRUZIONE DI QUALITÀ</p>	<p>Garantire un'istruzione di qualità inclusiva ed equa e promuovere opportunità di apprendimento continuo per tutti</p>	<p>Mission dell'Organismo di Formazione Mission di MediaNetForm e Medialabor Progetto Work 4 All Laboratorio di Formazione Permanente per Operatori Mercato del Lavoro (OML) Formazione specifica di aggiornamento per i docenti in collaborazione con il mondo universitario. In particolare: a. utilizzo delle tecnologie multimediali b. strategie didattiche ed educative per la gestione di allievi con disabilità c. metodologie pedagogiche e didattiche alternative alle lezioni frontali</p>	Disabilità
		<p>Azioni di lotta alla dispersione scolastica e di prevenzione del disagio e della devianza minorile</p>	Sociale e Formativa
 <p><b>5</b> PARITÀ DI GENERE</p>	<p>Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'autodeterminazione di tutte le donne e ragazze</p>	<p>Organizzazione del lavoro – part time (conciliazione tempi di vita e lavoro)</p>	Tutte
 <p><b>8</b> LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</p>	<p>Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena occupazione e il lavoro dignitoso per tutti</p>	<p>Obiettivi di sostenibilità nella programmazione annuale Controllo di gestione</p>	Tutte
 <p><b>9</b> IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE</p>	<p>Costruire un'infrastruttura resiliente, promuovere l'industrializzazione inclusiva e sostenibile e sostenere l'innovazione</p>	<p>Interventi in telemedicina e in tele riabilitazione per pazienti con acuzie e cronicità, con elementi di fragilità e complessità all'interno di problematiche di salute riferibili alla disabilità.</p>	Disabilità
 <p><b>10</b> RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE</p>	<p>Ridurre le disuguaglianze all'interno dei e fra i Paesi</p>	<p>Utenza con provenienza e cittadinanza straniera</p>	Tutte
 <p><b>11</b> CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</p>	<p>Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili</p>	<p>Gruppi appartamento per persone con disabilità nel contesto territoriale Progetti di vita indipendente- area sociale Progetto "IMPACT VENETO" Sportello migranti (Cod. Progetto 2415) a valere sull'Obiettivo Specifico 2Integrazione e Migrazione legale del Fondo Europeo Asilo Migrazione e Integrazione FAMI 2014 -2020</p>	Disabilità
		<p>Azione di animazione territoriale per la promozione di Welfare Sociale, di Comunità Educante e di Inclusione/Integrazione di persone straniere</p>	Sociale e Formativa



	Obiettivo	Azione	Area
<b>12</b> CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI 	Garantire modelli di consumo e produzione sostenibili	Cogeneratore di energia (Centro Polifunzionale) impianto fotovoltaico (Casa di Roma)	Disabilità - Sociale e Formativa
<b>13</b> LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO 	Adottare misure urgenti per combattere i cambiamenti climatici e le loro conseguenze	Cogeneratore di energia e/o impianto fotovoltaico	Disabilità - Sociale e Formativa
		Riciclo della carta con il supporto di laboratori di attività per persone con disabilità	Disabilità
		Interventi strutturali con risparmio energetico (pompe di calore, coibentazioni, materiali isolanti, serramenti coibentati).	Istituzionale - Sociale e Formativa
<b>16</b> PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE 	Promuovere società pacifiche e inclusive orientate allo sviluppo sostenibile, garantire a tutti l'accesso alla giustizia e costruire istituzioni efficaci, responsabili e inclusive a tutti i livelli	Partecipazione al Servizio Civile Universale	Tutte
		Codice Etico	Disabilità
		Modello organizzativo di gestione e controllo (d.lgs. 231/2001)	Disabilità - Sociale e Formativa
<b>17</b> PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI 	Rafforzare le modalità di attuazione e rilanciare il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile	Reti di collaborazione sul territorio	Tutte

## Governance ed organizzazione

L'Organismo massimo per tutti gli aspetti amministrativi e di governo della Congregazione dei Poveri Servi è il Consiglio Generale, che rimane in carica per un sessennio. Nel maggio 2022 è stato nominato il nuovo Consiglio Generale che risulta così composto:

- **Padre Massimiliano Parrella (Consigliere – Casante e Superiore Generale)**
- **Don Fernando Speranza (Consigliere – Vicario Generale)**
- **Fr. Lino Busi (Consigliere – Segretario Generale)**
- **Fr. Gedovar Nazzari (Consigliere – Economo Generale)**
- **Don Bineesh Mancheryl (Consigliere)**

Il Consiglio Generale della Congregazione si avvale per la Delegazione Europea del Consiglio di Delegazione per esercitare le proprie prerogative nelle già citate aree di intervento (Istituzionale, Disabilità, Sociale e Formativa).

I membri del Consiglio di Delegazione, nominati nel corso del 2022, sono:

- **Don Valdecir Tressoldi (Consigliere – Delegato)**
- **Fr. Olinto Bet (Consigliere – Economo)**
- **Fr. Andrea Bennati (Consigliere)**
- **Don Miguel Tofful (Consigliere)**
- **Don Gustavo Lissa (Consigliere – Segretario)**

Di seguito si evidenzia l'organigramma generale della Delegazione. Si segnala inoltre che ciascuna Area di intervento ha sviluppato al suo interno un proprio organigramma e funzionigramma come disciplinato dal Regolamento Amministrativo approvato nel 2019 per la Delegazione.

**Congregazione Poveri Servi della Divina Provvidenza  
ISTITUTO DON CALABRIA - CASA BUONI FANCIULLI**

CONSIGLIO GENERALE

Delegazione San Giovanni Calabria

CONSIGLIO DELEGAZIONE



Ufficio di Gestione  
Tecnico Amministrativa  
della Delegazione

Commissioni e Consulte  
alla Delegazione

**AREE**

Consiglio dell'Area Disabilità  
Consiglio dell'Area Sociale e Formativa  
Consiglio dell'Area Istituzionale

**SEDI OPERATIVE**

Consiglio di Direzione delle sedi Operative Area Disabilità  
Consiglio di Direzione delle sedi Operative Area Sociale e Formativa  
Consiglio di Famiglia delle sedi Operativa Area Istituzionale

Al fine di perseguire al meglio le proprie azioni e obiettivi, la Delegazione Europea nel suo percorso di sviluppo si è dotata di una struttura organizzativa che è andata implementandosi nel corso dello scorso sessennio, a mano a mano che si manifestava la necessità di strutturare meglio organismi, uffici e servizi funzionali alla luce della nuova complessità che si è andata creando.

Dal 2019 la Delegazione applica - ad uso interno - il "Regolamento di attuazione amministrativa" che:

- disciplina i rapporti amministrativi e di governo della Congregazione con l'Amministrazione della Delegazione Europea,
- chiarisce la struttura organizzativa della Delegazione Europea.

La tabella che segue presenta l'attuale **funzionigramma** della Delegazione, alcune funzioni sono strutturate altre solo parzialmente o in via di configurazione:

**FUNZIONI STRATEGICHE**

- CONSIGLIO DI DELEGAZIONE
- CONSIGLIO DELLA FAMIGLIA CALABRIANA

**FUNZIONI TECNICHE E AMMINISTRATIVE**

- UFFICI DI GESTIONE TECNICA AMMINISTRATIVA DELLA DELEGAZIONE
- CONSIGLI DI AMMINISTRAZIONE DELLE AREE DI GESTIONE
- CONSIGLI DI DIREZIONE (o CONSIGLI DI FAMIGLIA) DELLE SEDI OPERATIVE
- COMMISSIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA DI DELEGAZIONE
- SEGRETERIA DI DELEGAZIONE
- UFFICIO CENTRALE PER IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

## Sistema di gestione dei rischi e certificazioni

In questo paragrafo si desidera delineare e spiegare quali sono gli strumenti, i sistemi, le norme e le procedure di cui la Delegazione si è dotata per una conduzione della propria attività che sia sana e coerente con i principi fondamentali a cui essa stessa si ispira.

Tale sistema si stanZIA nell'applicazione delle seguenti procedure che descriveremo per Area o per sezione trasversale secondo il contesto. Per ciascun ambito di intervento in cui si espli-

ca l'attività della Delegazione sono pertanto definiti:

- 1. Accreditazioni, certificazioni e autorizzazioni;**
- 2. Protocolli e Procedure;**
- 3. Politiche di adeguamento strutturale e di investimento;**
- 4. Politiche per la responsabilità sociale.**

### 1. Accreditazioni, certificazioni e autorizzazioni

#### Per l'Area disabilità

Il Centro Polifunzionale Don Calabria ha ottenuto l'autorizzazione all'esercizio (ai sensi della L.R. 16/8/2002, n. 22), provvedimento necessario ad una struttura per l'esercizio della propria attività, per i seguenti servizi sanitari e socio-sanitari: il Presidio di Riabilitazione extra-ospedaliera, il Centro di Neuropsichiatria, il Servizio Riabilitativo, i Centri diurni e i SAO. Le autorizzazioni all'esercizio hanno validità quinquennale.

Alcuni di questi servizi hanno ottenuto l'accredito istituzionale, rilasciato con delibera regionale, per i Centri diurni (Ceod e SAO) e per il Presidio di Riabilitazione, il quale è anche struttura accreditata al rilascio di certificazione per la diagnosi dei disturbi specifici dell'apprendimento (DSA). L'accredito istituzionale per le strutture sanitarie e socio-sanitarie, che ha validità triennale, è una condizione necessaria per poter erogare attività per conto e a carico del sistema sanitario e socio-sanitario pubblico. Fra le attività che fanno capo alla Fondazione Opera Don Calabria – Don Luigi Pedrollo, anche la Comunità Alloggio "La Nostra Casa" è un servizio socio-sanitario autorizzato all'esercizio ed accreditato ai sensi della L.R. 22/02.

L'Organismo di Formazione (Giovani e Adulti) è accreditato dalla Regione Veneto per la Formazione superiore e continua ai sensi della DGR 2120 DEL 2015.

Medialabor S.r.l. è accreditato dalla Regione Veneto secondo il modello di accreditamento dei Servizi al Lavoro (DGR 2238 del 2011) ed è certificato UNI EN ISO 9001:2015. L'accredito regionale per gli organismi di formazione e per i servizi al lavoro ha validità biennale.

#### Per Area sociale e formativa

L'Area Sociale e Formativa realizza servizi accreditati dagli enti locali competenti. Prevalentemente le tipologie di servizi sono: accoglienza residenziale (minorenni sottoposti a provvedimenti civili e penali dell'autorità giudiziaria, e neo-maggioresnni in percorsi di autonomia, minorenni stranieri non accompagnati); servizi diurni per giovani e persone con disabilità; dormitorio e servizi di mensa sociale e di pasti a domicilio per persone in grave marginalità sociale. Ogni servizio ha durata e scadenza a seconda della normativa. Tutti i servizi delle sedi dell'Area hanno una certificazione SMC – UNI EN ISO 9001:2015.

Data la numerosità dei servizi, si sceglie di omettere l'indicazione delle variegate e numerose certificazioni e accreditamenti. Si fa presente che le stesse sono parte sostanziale dello svolgimento dei servizi e massima cura viene prestata alla scadenza e al contestuale rinnovo con uffici che si occupano esclusivamente di tali attività.

### 2. Protocolli e Procedure

Tutte le Aree della Delegazione Europea ed in particolare ogni Casa per quanto concerne la tutela della Privacy ai sensi della nuova direttiva Reg (CE) 679/2016 si è dotata di una Mappatura dei Processi e Misure di Sicurezza, un documento di valutazione dei rischi e di tutta la documentazione e relative procedure correlate. In tutte le Case è pure gestita e tenuta aggiornata la documentazione riferita alla salute e sicurezza sul lavoro (D.lgs. 81/08), con la nomina di un RSPP unico di Delegazione.

In periodo di pandemia, inoltre, sono stati redatti dei Protocolli Covid-19 in tutte le Aree.





### **Per l'Area disabilità**

È forte l'impegno e l'interesse dell'Area Disabilità a garantire la trasparenza e l'etica nei rapporti con tutti gli utenti e gli altri soggetti che entrano in relazione con il Centro Polifunzionale. Per questo, il Centro si è dotato di un Modello di Organizzazione Gestione e Controllo (ex. D.lgs. 231/2001) e di un Documento di Valutazione dei Rischi volti a definire i principi, le regole e le procedure per prevenire, gestire e monitorare i rischi che possono coinvolgere i diversi ambiti di attività in cui opera il Centro. In particolare, il Codice Etico allegato al Modello di Organizzazione Gestione e Controllo chiarisce i valori fondamentali ed i principi etici condivisi a cui ciascun soggetto che coopera con l'ente è chiamato ad attenersi.

Specifici regolamenti igienico-sanitari evidenziano i requisiti da rispettare in materia di tutela della salute pubblica, igiene degli alimenti, prevenzione e controllo delle malattie infettive. Sono presenti, infatti, il Protocollo di prevenzione e controllo della legionellosi, il Manuale di autocontrollo per la Piscina del Presidio di Riabilitazione, il Piano di autocontrollo delle cucine e il Manuale HACCP per la cucina degli spazi didattici di Bovolone.

### **Per Area Sociale e formativa**

Anche in questo paragrafo la scelta è di indicare solo alcune Procedure e Protocolli rilevanti, data la numerosità presente nell'Area.

Il fine di questa documentazione è garantire la trasparenza e l'etica nei rapporti con tutte le persone accolte, gli operatori e le altre persone che entrano in relazione con i progetti delle Case. Per questo, l'Area si è dotata di un Mo-

dello di Organizzazione Gestione e Controllo (ex. D.lgs. 231/2001) e di un Documento di Valutazione dei Rischi volti a definire i principi, le regole e le procedure per prevenire, gestire e monitorare i rischi che possono coinvolgere i diversi ambiti di attività in cui si opera.

In particolare, il Codice Etico chiarisce i valori fondamentali ed i principi etici condivisi a cui ciascun soggetto che coopera con l'ente è chiamato ad attenersi. Inoltre, per quanto riguarda la tutela della privacy, ai sensi della nuova direttiva Reg (CE) GDPR 679/2016, ogni sede è dotata di una "Mappatura dei Processi e Misure di Sicurezza", un documento di valutazione dei rischi e di tutta la documentazione e relative procedure correlate.

Nelle sedi di Roma e Ferrara vi sono appositi regolamenti igienico-sanitari che evidenziano i requisiti da rispettare in materia di tutela della salute pubblica, igiene degli alimenti, prevenzione e controllo delle malattie infettive. Inoltre, l'Area si è dotata di un protocollo per garantire i diritti dei minorenni, *Child Protection Policy*, e di un Codice di Condotta, protezione e tutela delle persone di minore età – linee guida, principi e procedure.

### **3. Politiche di adeguamento strutturale e di investimento.**

La Delegazione ha a disposizione un ingente patrimonio immobiliare – di proprietà e in conduzione – buona parte del quale è composto da immobili di interesse storico-artistico regolamentati dalla competente Soprintendenza.

È oggetto di attenzione la conservazione di tale patrimonio, con adeguamenti strutturali conformi alla normativa vigente, tra le tante quella della sicurezza e del rispetto dei vincoli storico-architettonici.

Gli ultimi interventi di ristrutturazione – si citano l'Abbazia di Maguzzano, Casa Boukra a Verona, Città del ragazzo a Ferrara e infine il recupero edilizio di una porzione di immobile dei Frati Cappuccini nel centro storico di Palermo – acquisito nel corso dell'anno 2023 – sono improntati anche al risparmio energetico, alla fruibilità per persone con limitate capacità motorie e ad altre attenzioni specifiche. In particolare, nell'Abbazia di Maguzzano a marzo 2022, è stata aperta la Casa per Ferie atta ad ampliare l'ospitalità religiosa di gruppi e similari con la proposta di numerose attivi-



tà di carattere religioso e spirituale, culturale e via dicendo.

In Abbazia è stato altresì allestito un Museo atto a valorizzare e far conoscere l'origine e la storia dell'edificio, le attività dei monaci e la loro interazione con il territorio circostante.

Sito internet:

[www.museoabbaziamaguzzano.it](http://www.museoabbaziamaguzzano.it)



#### 4. Politiche per la responsabilità sociale

La Delegazione trasversalmente identifica come centrale e prioritario:

- l'etica del rapporto con i propri collaboratori, considerati una risorsa fondamentale e una ricchezza per l'organizzazione.
- la sempre maggiore attenzione nella scelta dei propri fornitori e finanziatori (di beni e servizi) in modo da creare fidelizzazione, coinvolgimento nella filosofia dell'ente, condivisione di ideali e di bisogni degli utenti. A tale scopo, nel limite della dislocazione territoriale delle Case/Comunità ci si avvale di consulenti, fornitori e di finanziatori (istituti bancari e assicurativi) comuni alle stesse.
- Il continuo rapporto/dialogo con gli stakeholders interni ed esterni per incentivare il senso di comunità e il senso di appartenenza, stimolare interesse verso la mission e le opere calabriane.



## La solidarietà verso l'Ucraina

Con l'inizio della guerra si è verificato un lungo e frettoloso andare di tante famiglie che sono riuscite a fuggire dall'Ucraina con la propria macchina in cerca di un luogo sicuro. Dal momento che la comunità di Racaciuni a Bacau (Romania) si trova su una delle strade principali che collegano l'Ucraina con il centro dell'Europa, molte sono state le persone accolte per pochi giorni o solo per un pasto caldo prima di proseguire il loro viaggio.

In collaborazione con la Caritas e le chiese locali sono altresì stati messi a disposizione parte dei loro centri diurni per dare ospitalità.

I centri diurni per minorenni e famiglie attualmente gestiti sono tre: a Kharkiv (al confine con la Russia), a Cernihiv (verso il confine con la Bielorussia) e a Stryi (vicino a Leopoli); si è riusciti a raggiungere 300 bambini nei centri diurni, 900 nelle attività online, 600 adulti dei territori non occupati e sono stati circa 80 gli operatori e volontari che hanno partecipato alle attività di formazione.

Un altro filone di aiuti è stata la distribuzione di aiuti di prima necessità di vario tipo: generi

alimentari, vestiti, materiale educativo e medicinali.

Sono state altresì organizzate attività di supporto psicologico e socio-pedagogico ai bambini e ragazzi con le loro famiglie colpite dalla guerra. Si cita: l'Arteterapia per i bambini ed adolescenti provenienti da contesti socio-familiari difficili presso l'ospedale della città di Kharkiv, la piattaforma online rivolta ai genitori di bambini affetti da disturbo dello spettro autistico; i corsi di educazione inclusiva anche in collaborazione con i servizi socio-formativi presenti in Italia.



## Innovazioni divenute opportunità post pandemia

Si presentano in forma sintetica alcune azioni innovative messe in atto o potenziate nelle Aree durante la pandemia, divenute opportunità di annuncio della missione calabriana oltre l'emergenza.

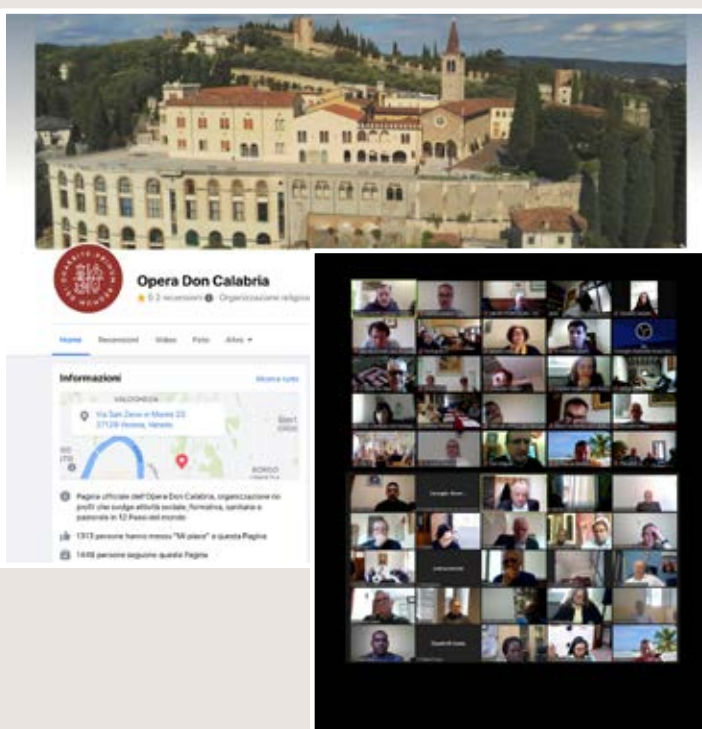
### Area Istituzionale

Tante sono state le attività sviluppate a sostegno (spirituale, psicologico e sociale) della comunità locale e del territorio in ambito istituzionale con il coinvolgimento delle comunità religiose (religiosi, religiose), Parrocchie, volontari e operatori.

### Comunicazione e tecnologia

L'uso della tecnologia digitale, che ha permesso di accorciare le distanze durante la pandemia, con incontri online di predicazione della Parola, formazione, catechesi e riunioni di ogni genere, mediante i canali social più co-

muni (Facebook dell'Opera don Calabria, Twitter, Instagram, canale Youtube, Google Meet ecc..), è divenuta una modalità diffusa per far comunicare le diverse realtà della Delegazione e per dialogare con il territorio.







E ancora Radio in Piazza (Parrocchia di Primavalle – Roma), emittente radio nata a febbraio 2021, in pieno periodo Covid, su iniziativa di alcuni giovani e volontari nella borgata di Primavalle (dove è ubicata la parrocchia calabriana) è oggi un capillare strumento di comunicazione, di socializzazione, un invito al mettersi in gioco tra i frequentanti della parrocchia ma non solo, anche verso chiunque vi acceda.



### *Aiuti speciali per indigenti*

Alcune peculiari iniziative di carattere sociale, indette in tempo di pandemia, si sono sviluppate e oggi rappresentano dei sostegni importanti per molti indigenti, nonché opportunità per l'evangelizzazione e la costruzione di fraternità. Se ne evidenziano alcune.

Si annoverano a Lisbona le attività promosse dal Centro Sociale di Algueirao Mem Martin Merces (CSPAMMM), istituzione privata di soli-

darietà sociale integrata nelle attività pastorali della parrocchia gestita dalla Congregazione, quali Mercearia Solidaria (per il supporto alimentare delle famiglie indigenti), la Loja solidaria (spazio per la fornitura di abbigliamento usato), il programma ABEM per garantire l'accesso ai farmaci alle persone bisognose e il programma INCORPORA atto ad incentivare l'occupazione e la formazione grazie a partenariati con imprese del territorio.



Nel 2022 sono nate altresì le seguenti iniziative: PIC- IDEAS 100 IDADE in cui si fornisce supporto giuridico e laboratori di diversa natura, atelier ricreativi; Sala di terapia sensoriale Snoselen quale laboratorio di stimolazione sensoriale e cognitiva per persone affette da demenza; Servizio Civile – Lisbona per lo sviluppo del progetto "Siamo tutti Respons-Abili" facente parte del programma integrato di sviluppo e inclusione sociale in Spagna e Portogallo 2022.

## Area disabilità

### *La telemedicina e la tele-riabilitazione*

Nel processo di gestione della pandemia da Covid-19 ed oggi a regime, ai fini di garantire la presa in carico dei pazienti cronici e fragili e la continuità assistenziale presso il Presidio di Riabilitazione Extra-ospedaliera del Centro Polifunzionale Don Calabria di Verona, si sono attivate nuove modalità di erogazione delle prestazioni ispirate alle indicazioni per l'e-health contenute nel documento Telemedicina – Linee di indirizzo nazionali dell'Intesa Stato-Regioni del 20 febbraio 2014 e nel documento Indicazioni ad interim per servizi assistenziali di telemedicina durante l'emergenza sanitaria COVID-19 inserito nel Rapporto ISS COVID-19 n°12/2020.

Gli ambiti di attuazione della telemedicina e della tele-riabilitazione riguardano l'acuzie e la cronicità nell'adulto e nel bambino, con elementi di fragilità e complessità all'interno di problematiche di salute riferibili alla disabilità. Gli interventi in telemedicina e in tele-riabilitazione non hanno sostituito la prestazione sanitaria tradizionale nel rapporto personale medico-paziente, ma l'hanno integrata per migliorarne l'efficacia, l'efficienza e l'appropriatezza, secondo il processo di rimodulazione collegato alla sorveglianza sanitaria e

in relazione al perseguimento degli obiettivi specifici di ciascun Progetto Riabilitativo Individuale con la ridefinizione del Piano di Trattamento rispetto alle modalità (dalla presenza alla distanza).

In particolare, si sono attivati e si stanno portando avanti interventi per le seguenti finalità sanitarie:

- **Diagnosi**
- **Cura**
- **Riabilitazione**
- **Prevenzione secondaria**
- **Monitoraggio**

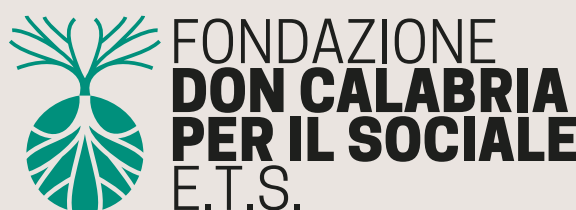
È stata attivata una formazione sul campo con lo scopo di sviluppare le competenze delle equipe per rendere più efficaci gli interventi; contemporaneamente, è stata sviluppata la progettazione delle linee di indirizzo interno per dare struttura a questa modalità di erogazione dei servizi. Si è effettuata, inoltre, una valutazione per stabilire in quale tipo di intervento la modalità da remoto sia da ritenere preferibile alla tradizionale, trasformando una situazione di necessità in una fattiva opportunità di miglioramento.

## Attuazione della riforma del Terzo Settore

Come passaggi funzionali all'organizzazione, per una espressione più efficiente ed efficace della mission e in aderenza alla Riforma del Terzo Settore, come già evidenziato nella rendicontazione sociale 2021, lo scorso 21 dicembre 2021 è stata costituita la Fondazione Don Calabria per il sociale ETS, con conseguente iscrizione al RUNTS, dove operativamente a far data dal 1 gennaio 2023 sono confluite tutte le attività socio-formative ed annesse della denominata Area Sociale e Formativa della Delegazione con le sedi operative e sue articolazioni territoriali di Verona, Ferrara, Roma, Napoli e Palermo.

Per quanto attiene la denominata Area Disabilità, invece, Fondazione Opera Don Calabria Don Luigi Pedrollo e Medialabor S.r.l. sono divenute rispettivamente ETS e impresa sociale nel 2022.

Il processo di riorganizzazione amministrativo-gestionale rispetto alla Riforma del Terzo Settore delle restanti attività della Delegazione è in fase di studio e analisi.









# Analisi di materialità

## Metodologia adottata per la materialità

L'attività di Delegazione Europea San Giovanni Calabria è complessa e, come tale, il suo impatto si dispiegano su numerosi e svariati ambiti, organizzati – come visto in precedenza – in "aree". Per questo motivo, una fase fondamentale nella redazione del presente bilancio etico-sociale ha riguardato l'individuazione dei temi "materiali", ovverosia 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 Delegazione Europea San Giovanni Calabria 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 Delegazione Europea San Giovanni Calabria 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
Ente ecclesiastico di riferimento	4
Collaboratori (Dipendenti e collaboratori autonomi convenzionati)	10
Volontari	48
Persone accolte nei servizi	40
Fornitori, consulenti e finanziatori	9
Donatori	10
Imprese (tirocini e inserimenti lavorativi, altro)	7
Enti pubblici	7
Comunità locali	18
Governance	2
Familiari delle persone accolte/Ads	10
Enti formativi e Scuole	3
Associazioni, partner e reti	18
Clienti	5
Diocesi e Parrocchie	3
Altro	12
<b>Totale</b>	<b>206</b>

3. Predisposizione della matrice di materialità e condivisione della stessa tra gruppo di lavoro DEA e rappresentanti di Delegazione Europea San Giovanni Calabria, al fine di chiarire eventuali dettagli

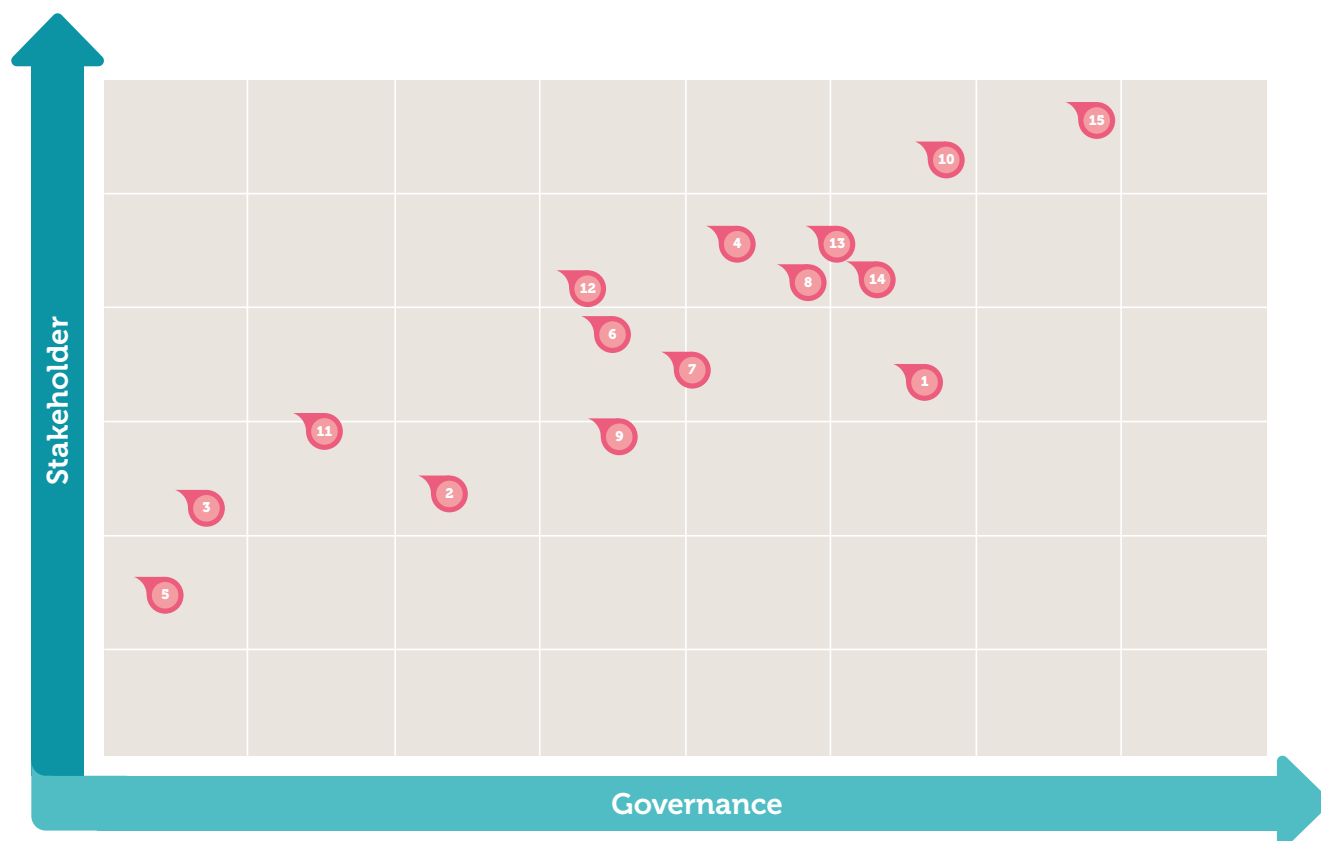
## Analisi di materialità

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

1. *Diffusione del carisma calabriano*
2. *Cura dell'ambito spirituale della persona*
3. *Attenzione ai temi interculturali ed ecumenici*
4. *Inclusione sociale e lavorativa delle persone accolte*
5. *Sviluppo di attività pastorali diffuse*
6. *Formazione delle risorse umane*
7. *Coinvolgimento della società civile e delle imprese*
8. *Rapporto positivo con l'ente pubblico*
9. *Equilibrio economico e finanziario*
10. *Qualità dei servizi offerti*
11. *Sostenibilità ambientale*
12. *Centralità del tema formativo all'interno dei servizi*
13. *Innovazione nei servizi offerti*
14. *Collaborazione con enti e associazioni*
15. *Accompagnamento, accoglienza, presa in carico e assistenza della persona*

La matrice di materialità è stata, quindi, usata – unitamente alla mappa dell'impatto – per vagliare gli indicatori più idonei a descrivere l'impatto di Delegazione Europea 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, di coinvolgimento e di impatto.

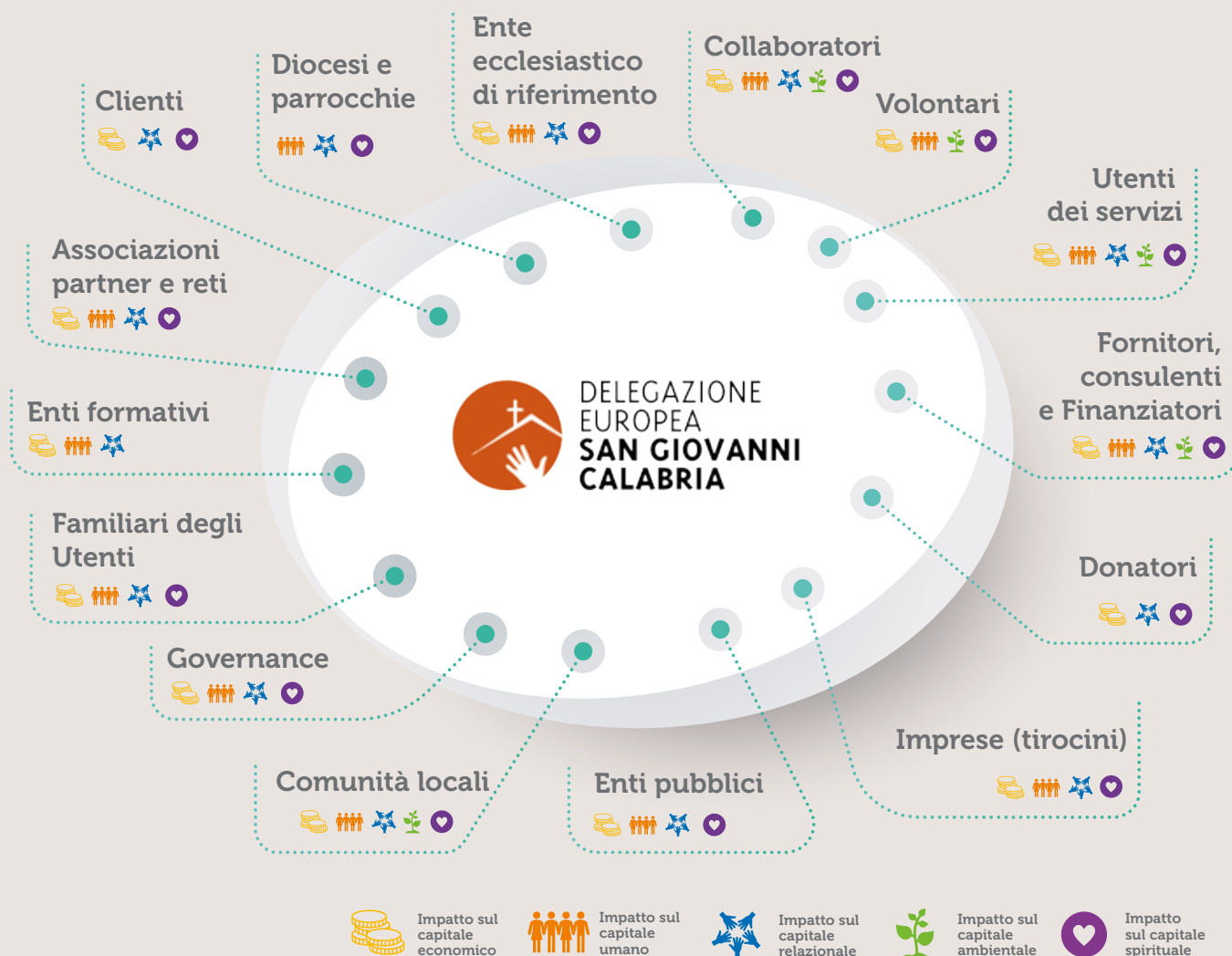
### Matrice di materialità



# Mappa degli stakeholder e analisi di impatto

## Mappa degli stakeholder e dell'impatto generato

Nella rappresentazione grafica, vengono individuati gli stakeholder rilevanti di Delegazione Europea nonch  il tipo di impatto su di essi generato dall'attivit  dell'ente.



## Analisi dell'impatto

	Capitale economico	Capitale umano	Capitale relazionale	Capitale ambientale	Capitale spirituale
<b>Ente ecclesiastico di riferimento</b>	Promozione e partecipazione alla stesura e alla realizzazione del Piano di gestione (sostenibilit� economica e finanziaria)	Consolidamento delle motivazioni e delle competenze connesso alla partecipazione agli incontri di formazione "Temi Calabriani" e agli Incontri della Famiglia Calabriana	Mantenimento e sviluppo continuo della relazione tra la Congregazione e la Delegazione San Giovanni Calabria		Custodia del carisma attraverso gli incontri per la divulgazione delle Lettere e di altre indicazioni fornite dal Casante - Partecipazione, in qualit� di laici, ai lavori di preparazione dei Capitoli Generali



	Capitale economico	Capitale umano	Capitale relazionale	Capitale ambientale	Capitale spirituale
<b>Collaboratori (Dipendenti e collaboratori autonomi convenzionati)</b>	<i>Puntuale applicazione dei contratti nazionali di lavoro per i dipendenti</i>	<i>Piano di Formazione annuale finalizzato alla valorizzazione e alla crescita integrale delle risorse umane Organizzazione del lavoro attenta alle altre dimensioni della vita del collaboratore (es. part-time) Promozione della continuità lavorativa</i>	<i>Creazione di un clima lavorativo positivo grazie ad incontri di approfondimento del carisma e a momenti di confronto all'interno dell'organizzazione</i>	<i>Effetti positivi di politiche di gestione e cura dei beni immobili coerenti con la normativa vigente Promozione della raccolta differenziata e del riciclo</i>	<i>Formazione carismatica e approfondimento della sfera spirituale anche grazie a celebrazioni comunitarie</i>
<b>Volontari</b>		<i>Rafforzamento delle competenze e delle motivazioni valoriali e valorizzazione della logica del dono, mediante attività di formazione e supervisione</i>	<i>Costante sinergia con il lavoro del personale dipendente Condivisione momenti forti e costante impegno al mantenimento di un clima relazionale motivante e positivo</i>	<i>Effetti positivi di politiche di gestione e cura dei beni immobili coerenti con la normativa vigente</i>	<i>Formazione al carisma calabro e condivisione di eventi a carattere spirituale con il personale e i religiosi.</i>
<b>Utenti dei servizi</b>	<i>Ottimizzazione delle risorse economiche a beneficio dell'utenza Pagamento dei servizi all'interno di convenzioni o tramite elargizioni spontanee</i>	<i>Sviluppo di competenze ed autonomia, mediante progetti personalizzati di inclusione e inserimento lavorativo</i>	<i>Promozione di relazioni sane all'interno delle strutture Accompagnamento in percorsi di inclusione sociale Attenzione alla creazione di un clima familiare e solidale</i>	<i>Valorizzazione degli spazi verdi delle strutture all'interno delle attività svolte</i>	<i>Attenzione alla dimensione spirituale della persona, anche grazie all'aiuto dei religiosi della Congregazione Forte presenza del carisma nella costruzione delle dinamiche di servizio</i>
<b>Fornitori, consulenti e finanziatori</b>	<i>Corrispettivi da contratti o convenzioni di fornitura di beni e servizi Finanziamento verso progetti di start-up</i>	<i>Sviluppo di competenze relative al settore specifico di attività</i>	<i>Creazione di relazioni consolidate, grazie alla correttezza dei rapporti e all'innovazione partecipata delle modalità di acquisto/scambio Co-progettazione e accesso condiviso a finanziamenti europei</i>	<i>Predilezione per fornitori locali, filiere corte e controllate Attenzione all'impatto ambientale dei consumi e degli acquisti</i>	<i>Condivisione di valori fondanti e del carisma originario</i>
<b>Donatori</b>	<i>Utilizzo efficiente delle donazioni ricevute</i>		<i>Coinvolgimento nelle progettualità per promuovere la logica del dono in maniera responsabile</i>		<i>Condivisione di valori fondanti e del carisma originario e utilizzo ad essi coerente delle risorse erogate</i>
<b>Imprese (tirocini e inserimenti lavorativi)</b>	<i>Scambi economici all'interno delle convenzioni e dei tirocini</i>	<i>Collaborazione per la creazione di professionalità riconosciute e abilitanti</i>	<i>Creazioni di relazioni territoriali dedicate a favorire l'inserimento lavorativo Coinvolgimento di Aziende per progettualità e servizi innovativi</i>		<i>Condivisione di valori fondanti e del carisma originario e costante impegno per inserirli nei percorsi lavorativi</i>
<b>Enti pubblici</b>	<i>Corretto utilizzo e rendicontazione dei proventi derivanti da accordi e convenzioni</i>	<i>Collaborazione su tematiche inerenti il welfare sociale</i>	<i>Rapporto continuativo e fiduciario, anche grazie alla partecipazione a tavoli di confronto territoriali Coprogrammazione/coprogettazione dei servizi</i>		<i>Sensibilizzazione all'attenzione verso le dinamiche spirituali della persona nella concretizzazione di servizi convenzionati</i>

	Capitale economico	Capitale umano	Capitale relazionale	Capitale ambientale	Capitale spirituale
<b>Comunità locali</b>	<i>Creazione di opportunità lavorative e indotto per le imprese locali</i>	<i>Creazione di nuove professionalità nelle attività di cura Progetti di inserimento lavorativo e cittadinanza attiva</i>	<i>Processi di inclusione sociale, risposta condivisa e di rete a bisogni diffusi, comunicazione diffusa di best practices e valori relazionali Attivazione di percorsi di Servizio Civile Universale</i>	<i>Cura di spazi verdi e riduzione dell'emissione di CO2 con sistemi di autoproduzione energetica</i>	<i>Testimonianza e sensibilizzazione verso il carisma calabriano Apertura alla comunità di momenti di confronto ed esperienze spirituali</i>
<b>Governance</b>	<i>Contribuzione alla stesura e alimentazione del Piano di Gestione</i>	<i>Maturazione di competenze gestionali e soft skills</i>	<i>Costante tensione a garantire la più ampia collegialità nelle scelte</i>		<i>Opportunità diffusa di tradizione in opere del carisma calabriano</i>
<b>Familiari degli Utenti/ Ads</b>	<i>Corretto utilizzo delle elargizioni spontanee per le finalità dell'ente</i>	<i>Supporto ai familiari degli utenti nella gestione della quotidianità in un'ottica di valorizzazione del ruolo familiare nella cura e nel percorso di autonomia</i>	<i>Valorizzazione di legami con caregiver anche diversi dalla famiglia come risorse e opportunità di crescita e di promozione del cambiamento</i>		<i>Supporto alla cura della dimensione spirituale attraverso la condivisione di momenti di preghiera e riflessione sul carisma</i>
<b>Enti formativi e Scuole</b>	<i>Corretto utilizzo delle risorse provenienti da accordi, convenzioni e co-progettazione in coerenza con gli obiettivi formativi condivisi</i>	<i>Condivisione di competenze e knowhow su aspetti collegati alla cura della fragilità e all'inclusione sociale</i>	<i>Costruzione di percorsi di risposta condivisa a bisogni del territorio, sia di natura formativa che sanitaria Creazione di relazioni consolidate e reciprocamente contributive alle rispettive mission</i>		
<b>Associazioni, partner e reti</b>	<i>Risparmio generato da acquisti condivisi e progettualità condivise Collaborazione nell'individuazione degli standard quali-quantitativi collegati all'erogazione dei servizi</i>	<i>Condivisione e scambio di buone prassi Avvio condiviso di percorsi formativi per le proprie risorse</i>	<i>Confronto interdisciplinare e interistituzionale tra operatori per migliorare i servizi Creazione di percorsi di collaborazione ampia e consolidata su bisogni specifici</i>		<i>Contribuzione al mantenimento dei carismi con riflessioni e momenti di spiritualità condivisi</i>
<b>Clienti</b>	<i>Corrispettivi da accordi di prestazione di servizi o forniture</i>		<i>Costruzione di relazioni solide e caratterizzate da contaminazione reciproca a livello valoriale e gestionale</i>		<i>Condivisione del carisma calabriano e della sua capacità di interpretazione dei bisogni</i>
<b>Diocesi e Parrocchie</b>		<i>Condivisione di percorsi formativi all'interno delle attività partecipate</i>	<i>Creazione di relazioni consolidate di risposta ai bisogni delle comunità parrocchiali in cui le opere dell'ente agiscono</i>		<i>Condivisione di momenti di riflessione spirituale ed evangelica</i>

## INDICATORI DI IMPATTO

Gli indicatori riportati di seguito tendono a descrivere in termini quantitativi – laddove possibile e significativo – l'impatto generato dalle attività svolte dalla Delegazione Europea San Giovanni Calabria. Alcuni indicatori vengono determinati in forma aggregata, mentre altri vengono valorizzati per ogni area, al fine di dare un'immagine più dettagliata delle attività svolte e dei loro effetti.

### 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
<b>Valore della produzione *</b>	<b>€ 31.274.617,02</b>	<b>€ 29.462.127,19</b>
<b>Valore aggiunto globale netto **</b>	<b>48%</b>	<b>48%</b>
<b>Valore distribuito al personale ***</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>
<b>Valore distribuito ai finanziatori con vincolo di prestito ****</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>
<b>Imposte *****</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

\* Ricavi complessivi di Delegazione derivanti dall'attività tipica ed accessoria.

\*\* Differenza tra i ricavi e i costi esterni (acquisto da fornitori terzi), che non costituiscono remunerazione per gli stakeholder.

\*\*\* Remunerazione per il personale.

\*\*\*\* Remunerazione per i finanziatori con vincolo di prestito.

\*\*\*\*\* Remunerazione per l'amministrazione finanziaria.

### 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'Ente in termini di creazione di occasioni professionali.

Fascia di età	2022			2021			Δ		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
(<30 anni)	70	39	109	76	41	117	-9%	-5%	-7%
(>30 anni; <50 anni)	193	106	299	224	122	346	-14%	-13%	-14%
(>50 anni)	94	63	157	104	67	171	-10%	-6%	-8%
<b>Totale</b>	<b>357</b>	<b>208</b>	<b>565</b>	<b>388</b>	<b>246</b>	<b>634</b>	<b>-8%</b>	<b>-15%</b>	<b>-11%</b>



## Analisi dell'impatto

### Dipendenti con contratto a tempo indeterminato

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

	2022			2021			Δ		
	F	M	TOT	F	M	TOT	TOT	M	TOT
% dipendenti con contratto t.i.	81%	83%	82%	83%	80%	82%	-	%	+9%

### Distribuzione collaboratori per fasce di remunerazione

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

Fascia di remunerazione	2021			2020			Δ		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
(<20.000 €)	172	65	237	66	27	93	+106	+38	+144
(>20.000 €; <40.000 €)	181	138	319	227	132	359	-46	+6	-40
(>40.000 €)	7	17	24	4	14	18	+3	+3	+6

### Lavoratori con disabilità e altre categorie protette

L'indicatore esprime la capacità dell'Ente di includere all'interno della propria organizzazione persone con diverse abilità, avviando percorsi di inserimento lavorativo

	2022			2021		
	F	M	TOT	F	M	TOT
Lavoratori con disabilità	4	2	6	1	3	4

### Volontari coinvolti nelle attività e monte ore donato

Gli indicatori rappresentano la composizione e l'impegno orario dei lavoratori volontari e permettono di apprezzare l'impatto dell'Ente in termini di sviluppo della cultura del dono e della promozione delle relazioni di gratuità nella cura degli ospiti.

Area	Volontari			Ore donate		
	2022	2021	Δ	2022	2021	Δ
Area Disabilità	40	42	-5%	3.840	11.217	-66%
Area Istituzionale	610	620	-2%	90.000	100.000	-10%
Area Sociale e Formativa	120	125	-4%	11.520	10.219	+13%
Totale	770	787	-2%	105.360	121.436	-13%

## Volontari e religiosi coinvolti nelle attività

Gli indicatori descrivono le altre figure connesse al carisma educativo e religioso che collaborano nelle attività dell'Ente.

	2022	2021	Δ
Religiosi presenti nelle attività	82	75	+9%
Religiose presenti nelle attività	12	12	- %
Religiose presenti nelle attività	10	12	-17%

## Formazione erogata a dipendenti e volontari

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

	2022	2021	Δ
Numero complessivo ore di formazione erogate ai lavoratori	3.390	5.706	-40%
Numero pro-capite ore di formazione erogate ai lavoratori	6,63	13,71	-51%
Numero complessivo ore di formazione erogate ai volontari	9.790	10.421	-6%
Numero procapite ore di formazione erogate ai volontari	12,71	13,69	-7%

*La formazione è stata meno condizionata dal contesto emergenziale, essendosi svolta con modalità alternative a quelle in presenza.*



## Indicatori di capitale relazionale

### Persone accolte nei servizi e caregiver supportati

L'indicatore quantifica il numero dei beneficiari dei servizi e dei caregiver supportati dall'azione dell'Ente.

	2022				2021			
	DIS	IST	SOC	TOT	DIS	IST	SOC	TOT
Utenti dei servizi	4.827	120.000	5.200	130.027	5.513	80.000	5.291	90.804
Caregiver supportati	3.427	N.R.	200	7.933	7.713	N.R.	200	7.933

Per quanto attiene l'Area Disabilità le persone accolte nei servizi (disabili) sono pressoché tutte supportate e assistite in forma diretta e indiretta da almeno un familiare, mentre per l'Area sociale e formativa le persone accolte sono nella maggioranza dei casi privi di familiari di supporto. Il dato non è significativamente rilevante, invece, data la tipologia di persone accolte nell'Area istituzionale.

### Capacità di coinvolgimento soggetti nei servizi

L'indicatore monitora la capacità dell'Ente di coinvolgere persone nell'erogazione dei servizi offerti e nella concretizzazione delle finalità originarie, attraverso diverse forme di ingaggio.

	2022				2021				Δ
	DIS	IST	SOC	TOT	DIS	IST	SOC	TOT	
Operatori di Lavori di Pubblica Utilità	5	0	53	58	1	0	41	42	+38%
Ore di attività di Lavori di Pubblica Utilità	403	0	4.809	5.212	52	0	9.200	9.252	-44%
Tirocinanti inseriti da università o enti formativi accreditati	19	0	30	49	4	0	32	36	+36%

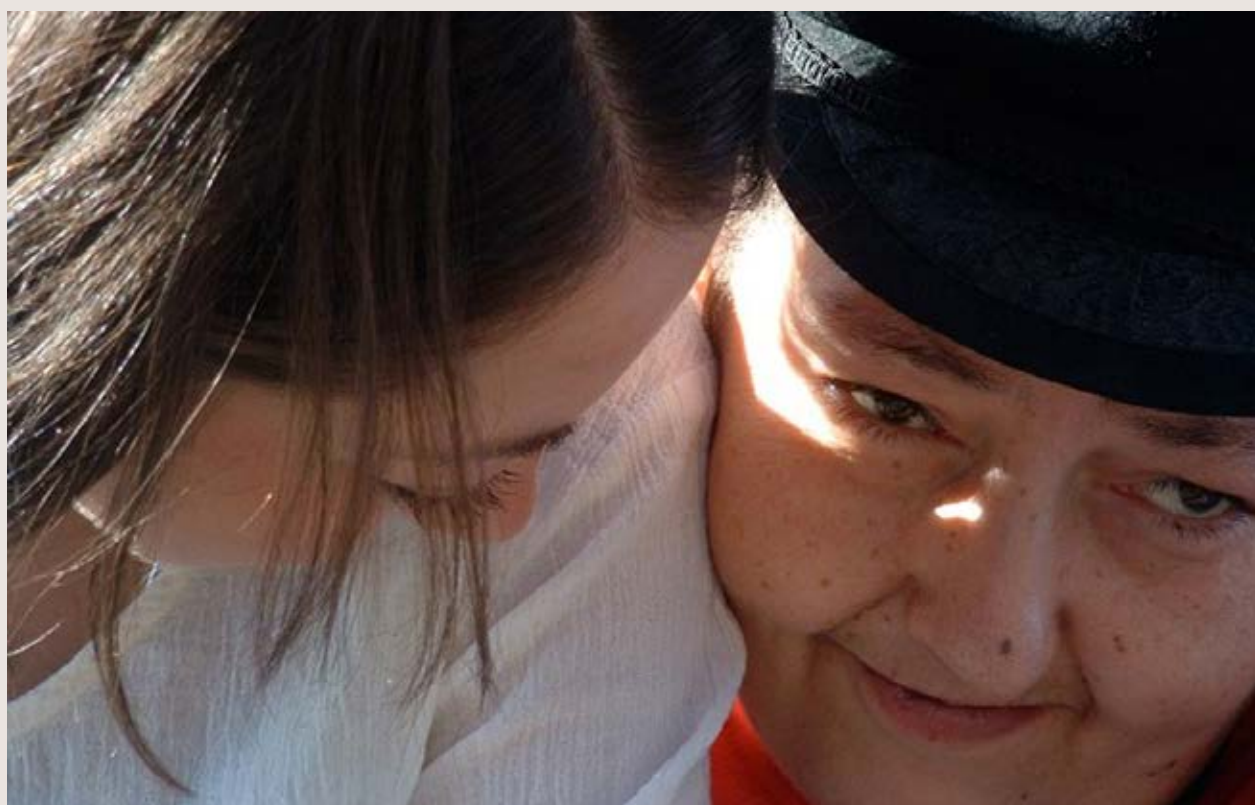
	2022	2021	Δ
Operatori di Servizio Civile Universale	343	108	+217%
Ore di attività di Servizio Civile Universale	162.400	120.000	+35%



## Capacità di costruzione di partnership e relazioni di collaborazione

L'indicatore misura la capacità dell'Ente di costruire relazioni consolidate e volte all'innovazione con altre organizzazioni

	2022				2021				Δ
	DIS	IST	SOC	TOT	DIS	IST	SOC	TOT	
Numero di soggetti locali con cui si sono avviati/sviluppati progetti di impatto	13	6	36	55	157	5	35	197	-72%
Numero di progetti avviati nell'anno in partecipazione con altri enti	14	0	86	100	48	0	78	126	-21%
Numero di protocolli di interesse-accordi di collaborazione formalizzati e attivi nell'anno	40	36	45	121	42	22	45	87	+39%
Numero di tavoli di confronto con enti pubblici e locali a cui l'Ente partecipa	130	0	30	160	132	0	30	162	-1%
Numero di tavoli/comitati/consorzi del Terzo Settore a cui l'Ente partecipa	16	0	30	46	106	0	30	136	-66%



## Analisi dell'impatto

### Attività verso la comunità

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

	2022				2021				Δ
	DIS	IST	SOC	TOT	DIS	IST	SOC	TOT	
Numero di ore di formazione/sensibilizzazione promosse per i membri delle comunità di riferimento	30	0	65	95	2	0	54	56	+70%
Numero di eventi culturali/ludici/sportivi a cui si è contribuito con risorse o energie	6	0	10	16	6	0	8	14	+14%
Numero di pubblicazioni in riviste/volumi su tematiche specifiche nell'anno	7	12	1	20	7	12	1	20	- %
Numero interventi/partecipazione in qualità di esperti a seminari/convegni su tematiche varie nell'anno	10	0	12	22	25	0	12	37	-40%

### Indicatori di capitale ambientale

#### Consumo energetico

L'indicatore descrive le modalità di approvvigionamento energetico dell'Ente, l'attenzione alla scelta delle fonti e le attività di produzione sostenibile.

	2022	2021	Δ
Quantità di energia elettrica consumata (kWh)	1.900.000	1.848.629	+3%
Quantità di energia elettrica prodotta autonomamente (kWh)	408.000	407.228	+0,1 %

#### Consumo di acqua pro-capite

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	2021	Δ
Quantità di acqua consumata (mq)	120.000	115.507	+4%

*Sollecitati dall'Emergenza Energetica a livello globale che a partire dagli ultimi mesi del 2022 ha interessato anche le Case filiali della Delegazione con rincari sostanziosi nel prezzo dell'energia elettrica e del gas si è dato incarico ad alcuni tecnici di approfondire le opportunità (tecnico-normative) e le agevolazioni per l'Ente atte a diversificare le fonti energetiche e a ridurre i consumi.*

*Nei diversi ambienti delle Comunità e delle Case per sensibilizzare collaboratori e utenti in genere al tema del risparmio energetico si è fatto altresì veicolare un vademecum con le indicazioni minime per l'ottimizzazione dell'uso dell'illuminazione artificiale, del consumo di energia elettrica anche per riscaldamento e di acqua.*

## La dinamica del capitale spirituale

Il capitale spirituale non è oggettivamente misurabile ma dal momento che 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:

### ❖ **Nei riguardi di collaboratori, volontari, persone accolte nei servizi:**

- Diffusione dei documenti della Delegazione e della Congregazione (Progetto Tiberiade, Instrumentum Laboris, Progetto del Timoniere, Lettere del Casante) con incontri, riunioni e simili;
- Organizzazione di attività e iniziative religiose-pastorali, momenti di preghiera e celebrazioni comunitarie (anche in streaming);
- Partecipazione alla vita di Famiglia Calabriana (incontri, tavoli di discernimento e confronto) e in alcune fasi ai lavori di preparazione dei Capitoli Generali;
- Momenti di formazione e informazione di natura carismatico spirituale;
- Supporto e accompagnamento da parte dei religiosi nelle attività svolte nel quotidiano.

### ❖ **Nei riguardi di familiari delle persone accolte, fornitori, consulenti, finanziatori, donatori, imprese, enti pubblici, enti formativi e simili, associazioni partner e reti:**

- Condivisione, coinvolgimento e formazione sulla mission, visione e valori dell'ente;
- Condivisione del Codice Etico.

### ❖ **Nei riguardi delle Comunità locali, Diocesi o Parrocchie:**

- Condivisione di progetti e iniziative con finalità affini e obiettivi comuni;
- Coinvolgimento e cooperazione nelle attività svolte.
- Creazione di reti e stipula di accordi di partenariato.

*L'imposto distanziamento sociale in tempo di pandemia aveva visto una sensibile riduzione delle iniziative, incontri ed eventi organizzati in presenza.*

*Al fine di consentire la vicinanza, anche psicologica e il coinvolgimento sociale massivo l'ente è ricorso all'utilizzo di mezzi alternativi (quali piattaforme informatiche, social-web ecc...), oggi adottate a regime come descritto nel paragrafo "Innovazioni divenute opportunità post pandemia".*

*Nell'ottica di alimentare e tenere vivo nel tempo il capitale spirituale si sono orientate tutte le iniziative pensate nel corso del 2022 e poi realizzate nel 2023 legate al Giubileo Calabriano più avanti descritto.*



# Conclusioni

## Politiche di miglioramento e sviluppo futuro

### Area Disabilità

***Cambiare le risposte per essere fedeli alle domande del fondatore, il carisma non è affezionarsi alle risposte storiche ma cambiarle per affezionarsi alle domande (prof. Luigino Bruni)***

Questo concetto ben rappresenta la motivazione che ha spinto il Centro Polifunzionale Don Calabria ad un'analisi dei servizi erogati in tutti i suoi settori per capire, in coerenza alla missione che il Carisma ci propone, quale sia il modo più efficace ed efficiente per rispondere ai bisogni attuali ed emergenti delle persone che hanno una disabilità e delle loro famiglie. Questi bisogni, che sono cambiati anche in conseguenza del periodo di pandemia, richiedono rivalutazioni e necessitano di un cambiamento che, orientandosi al miglioramento, comporta il sacrificio di cambiare ciò che si dava per assodato e certo a fronte di nuove sfide che il prossimo periodo prospetta. Il Centro Polifunzionale lavorerà, di concerto con la Delegazione, per garantire servizi pronti a servire i bisogni dei destinatari del proprio operato.

Nell'ambito specialistico riabilitativo sono state poste le basi per la rivisitazione dei servizi offerti dal Settore Età Adulta, nell'ambito del quale l'offerta riabilitativa in regime di ciclo continuo, attiva con il reparto di degenza, è stata oggetto di particolare attenzione. L'obiettivo principale, su cui si è costruirà una nuova organizzazione, è il miglioramento della continuità assistenziale attraverso un sistema interconnesso che preveda, in relazione alle patologie, alle indicazioni dello Specialista e ai bisogni di ciascun utente, la possibilità di accesso a tutti e tre i regimi di trattamento (ambulatoriale, diurno e ciclo continuo) per cicli, anche ripetibili, di trattamenti riabilitativi intensivi ed estensivi.

I servizi di Formazione Giovani, a fronte di una significativa criticità del mondo della formazione professionale dovuta ad una molteplicità di fattori (calo demografico in primis), sta

lavorando in rete con le aziende del territorio, con gli altri Organismi di Formazione e con gli enti di rappresentanza (Ficiap Veneto) per valutare strategie che possano mettere a sistema le opportunità occupazionali, le necessità delle aziende e le aspettative dei ragazzi e delle loro famiglie. Nel contempo, si pongono nuovi obiettivi su come "fare" formazione inclusiva per ragazzi con disabilità gravissima, riflettendo peraltro sul significato attuale del termine "inclusione".

Per quanto attiene alla Formazione Adulti ci si propone di pensare a un'offerta di corsi fortemente correlata alla mission, alle professionalità e alle competenze maturate negli anni nel contesto riabilitativo, educativo, formativo ed assistenziale del Centro.

Per quanto attiene infine al comparto socio-sanitario, dopo una attenta analisi dei bisogni espressi dal territorio e dagli utenti, il Centro sta lavorando alla stesura di progettualità volte a soddisfare in modo nuovo e diverso alcuni bisogni consolidati e/o a soddisfare nuovi bisogni emergenti; progettualità che verranno successivamente condivise con le Aziende Ulss e con le amministrazioni comunali.

### Area sociale e formativa

***Viviamo in un'epoca in cui alla bulimia dei mezzi corrisponde l'atrofia dei fini (Paul Ricoeur).***

Le direzioni di miglioramento, quindi, devono orientarsi a ri-significare l'organizzazione che si è definita, non in termini formali, ma sostanziali, attivando conseguenti processi di cambiamento che si basino sulla volontà di coltivare ed investire in quelle che sono le cosiddette componenti immateriali dell'Area Sociale e Formativa: motivazioni, intenzionalità, benessere delle relazioni, cultura organizzativa, senso di appartenenza, riconoscimento dalla comunità e visione di lungo periodo.

### ***Assetto e funzionamento della Fondazione Don Calabria per il Sociale ETS.***

Con il 2023 si avvia il passaggio delle attività da Istituto don Calabria a Fondazione, con tutti i relativi processi gestionali e amministrativi e con l'impegno di sviluppare le finalità pro-

## Conclusioni

prie di un Ente di Terzo Settore, coniugando questo «vestito nuovo» che ricalca le orme di San Giovanni Calabria e ne vuole realizzare la mission per questi tempi attuali, con le finalità di solidarietà sociale e di sviluppo di attività di interesse generale che richiamano, in sostanza, il bene comune. Informazione costante, tavoli di confronto e di partecipazione diventano le vie di sviluppo da perseguire.

Ripensare alle forme di convivenza. Rivedere i modelli di funzionamento dei servizi socio-assistenziali con attenzione ai servizi residenziali, attualizzando in questi luoghi le istanze e i bisogni delle persone che vivono condizioni di esclusione e disagio, rendendoli sempre di più esperienze di inclusione e di accompagnamento alle autonomie possibili. Progetti specifici, gruppi di lavoro e confronto con altre esperienze simili sono gli strumenti principali per ritornare sul senso e le forme dell'accogliere.

La costruzione e la messa a terra di processi partecipativi nei diversi servizi e nei contesti educativi. Tre sono gli aspetti che qualificano tale impegno: il coinvolgimento attivo dei destinatari nella gestione dei servizi; affrontare e approfondire il tema della partecipazione ai propri progetti di vita; impostare e mettere in cantiere la costruzione di strumenti educativi nuovi. Impegno quindi ad avviare "cantieri di partecipazione" per discutere, costruire e progettare prassi possibili di reale coinvolgimento. Proseguire nell'approfondimento del tema delle politiche attive del lavoro. Favorire la connessione tra i servizi, le dimensioni e i programmi che consentano di avviare opportunità di costruzione di reali progetti di vita basati sul lavoro dignitoso e su processi di inclusione delle persone fragili nei contesti di vita. La formazione dei collaboratori, la sperimentazione di intrecci tra operatori e servizi e la relazione con il mondo produttivo sono i tre elementi di questa prospettiva.

Ascolto e interesse per il benessere dei collaboratori. In riferimento anche alle normative specifiche relative al tema del benessere e dei cosiddetti "rischi stress lavoro correlati", sviluppare un programma che diventi permanente che sistematizza l'ascolto dei collaboratori, con modalità individuali e con focus group, per ricavare gli

interventi di tipo tecnico, organizzativo e formativo tesi a migliorare il benessere di ognuno. A fianco di ciò proseguire con gli strumenti di conciliazione vita – lavoro per essere vicini alle esigenze non solo professionali ma della vita complessiva dei collaboratori.

### Area Istituzionale

#### Rinnovamento di una risposta di fede

Un evento esperienziale, ricco di spiritualità e di forte impatto carismatico, è la mostra itinerante "Terra e Sangue" con le reliquie di San Giovanni Calabria che a partire da febbraio 2023 stanno facendo il giro delle "Terre Sante e Benedette" dove l'Opera don Calabria è presente nel mondo. Accogliere questa visita significa incontrare la figura storica di san Giovanni Calabria, lasciarsi mettere in discussione dalla radicalità della sua spiritualità ed essere disposti a lasciarsi illuminare dalla luce del Vangelo, l'unica che ci può rendere ancora una volta e sempre più "faro di santità".

"Terra e Sangue" è inserito nel ricco calendario delle celebrazioni previste in occasione del Giubileo Calabriano per i "150 anni di don Calabria".

Il Programma giubilare è culminato a Verona con molteplici iniziative dal 25 settembre all'8 ottobre 2023; esse sono rivolte in particolare alla Famiglia Calabriana e all'intera città di Verona, con il patrocinio della Diocesi e del Comune scaligero.

Il 7 ottobre è stata, altresì, inaugurata la **Web App "Amata Verona"**, accessibile a chiunque, che mediante un percorso-esperienza con accompagnatore ripercorre i luoghi calabriani della città di Verona, permettendo di tornare



## Conclusioni

alle origini di quel carisma del santo Fondatore.

Si segnala, da ultimo, che durante la messa solenne dell'8 ottobre, celebrata presso la Casa Madre dell'Opera, verrà letto il decreto di erezione della chiesa di San Zeno in Monte a "Santuario Diocesano San Giovanni Calabria".



Quelli qui evidenziati non vogliono essere né eventi mediatici, né solo percorsi turistici-culturali, ma un *percorso di palingenesi* intesa prima di tutto come rigenerazione dei grandi valori umani che sono la risposta dell'Opera alle sollecitazioni della società del nostro tempo, ma anche rinnovamento di una risposta di fede quale compimento di una chiamata di Dio a vivere con intensità la propria vocazione, qualunque essa sia.

DATA	TITOLO	ORA	LUOGO
25 SETTEMBRE	TAVOLA ROTONDA Verona e Giovanni Calabria «Una città di presenza e di memoria» # Palazzo degli Scudi Civici - Ore 10:30 - 18:00		
27 SETTEMBRE	SIMPOSIUM DEI SERVIZI ALLA PERSONA La "parola" di San Giovanni Calabria - Cercare la risposta per essere vicini alle persone. # Auditorium Carlo Scarpa - Ore 9:00 - 12:00		
29 SETTEMBRE	APERTURA DELLA NOVENA E VESPRI SOLENNI «Non passano le città senza» # Cattedrale di Verona - Ore 18:30		
30 SETTEMBRE	CONCERTO-SPETTACOLO DEL PICCOLO CORO DELL'ANTONIANO «Una città che non dorme mai» # Teatro Filarmico - Ore 21:00		
1 OTTOBRE	SERBIZIO SPIRITUALE DELLA FAMIGLIA CALABRIANA «La parola è amore e vita», da sempre al centro del nostro lavoro per regalarci, attraverso la parola, la vita. # Chiesa Madre di San Zeno in Monte - Ore 18:00		
2 OTTOBRE	S.MESSA PER LA CITTÀ DI VERONA «...città predileta del Signore» # Cattedrale di Verona - Ore 18:00		
3 OTTOBRE	ESPERIENZA BATTESIMALE «Vivere con» # Cappella e presbitero della Chiesa del SS. Spirito (7) - Ore 10:00 - 12:00 - 18:00 - 20:00		
4 OTTOBRE	ADORAZIONE EUCARISTICA «Con gli occhi della fede» # Chiesa del SS. Spirito di Verona (7) - Ore 10:00 - 12:00 - 18:00 - 20:00		
5 OTTOBRE	WORSHIP - ADORAZIONE EUCARISTICA CANTATA «Con tutto il cuore e in verità» # Chiesa Madre di San Zeno in Monte - Ore 20:00		
7 OTTOBRE	PERCORSO CITTADINO «Verona - Verona - San Zeno in Monte» # Partenza: Piazza San Zeno in Monte - Ore 10:00 - 12:00 - 18:00 - 20:00		
8 OTTOBRE	S.MESSA SOLENNE E BENEDEZIONE DELLA CITTÀ «Una città di» # Cattedrale di Verona - Ore 18:00		

## Strumenti per l'invio di feedback

Per qualsiasi osservazione o richiesta di approfondimento, il lettore può contattare la Delegazione Europea "San Giovanni Calabria" alla email [amministrazione@delegazioneoncalabria.it](mailto:amministrazione@delegazioneoncalabria.it) e numero telefonico: 045/8052945.



## 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
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

Sezione	Linee guida ML	GRI
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		-
Schemi integrali di bilancio		
Tabella di raccordo GRI		GRI 102-55 GRI content index
Lettera di assurance		GRI 102-56 External assurance



## L'esperienza con le donne vittime di violenza a Mantova e Verona

### Donne per le donne. Esperienze, pensieri e connessioni.

“La violenza distrugge ciò che vuole difendere:  
la dignità, la libertà e la vita delle persone”

Giovanni Paolo II

Siamo le operatrici che lavorano nei servizi per le donne, ci siamo incontrate svariate volte con l'obiettivo di produrre una testimonianza del nostro lavoro. Abbiamo prodotto schemi da seguire, messo insieme dati. Nulla ci ha pienamente soddisfatte, come se non riuscissimo a tradurre in parole le fatiche e le soddisfazioni del nostro lavoro nel quotidiano e nel medio/lungo periodo. La verità è che non è semplice parlare di donne, soprattutto di donne vittime di violenza, senza cadere in banalità o - peggio - nel pregiudizio in cui loro si trovano spesso immerse. È un tema forte, di cui non si chiacchiera bevendo un caffè. È un tema che racchiude tantissime sfaccettature, argomenti che meritano tempo, attenzione e ascolto. Un ascolto coraggioso, sgombro da preconcetti e da sentiti dire.

Ci occupiamo di donne da un tempo relativamente breve, se paragonato alla lunga tradizione di accoglienza dedicata ai minori da parte del Don Calabria. Non serve specificare “Istituto”, “Ente” ...non serve puntualizzare.

A Verona e provincia soprattutto, a Mantova, ma anche in tanti altri luoghi in Italia e nel mondo, se dici “Don Calabria”, le persone sanno di cosa parli. Nessuno ti chiede di cosa si tratta. La forza di questo nome, la tradizione del fare accoglienza, a tutti, sgombera il campo dalla necessità di spiegare.

Il fenomeno della violenza di genere socialmente è in fase di emersione; accogliere le donne vittime e i loro figli è stata una naturale conseguenza del venire alla luce di questa problematica: dovevamo solo capire le modalità più efficaci, formarci adeguatamente, cambiare modus operandi e creare servizi nuovi. E non abbiamo mancato, non abbiamo temuto il cambiamento, l'innovazione.

L'esperienza di lavoro con donne adulte è iniziata sul territorio veronese nel 2014, prendendo la gestione di casa Artemisia, un progetto di accoglienza dell'allora ULSS 22. Si tratta di una struttura che ospita fino a 6 nuclei familiari, con problematiche diverse, incluse anche quelle legate alla



violenza. Più datata l'esperienza mantovana, che vede intorno al 2004 le prime accoglienze di donne in stato di necessità. Dal 2018 siamo ente gestore del nostro primo servizio dedicato specificatamente alle donne vittime di violenza, la nostra prima Casa Rifugio, sul territorio Est Veronese. La casa è convenzionata con i Comuni del territorio e vede il Comune di San Bonifacio (VR) ente promotore del progetto, finanziato dalla Regione Veneto. La casa rifugio Est Veronese può ospitare fino a 3 nuclei familiari (donne con o senza figli), fino ad un massimo di 10 persone. L'offerta del Don Calabria dedicata alle donne vittime di violenza, si amplia da gennaio 2020, acquisendo la gestione del Centro Antiviolenza Legnago Donna (a Legnago -VR) e con l'apertura della seconda casa rifugio sul territorio Ovest Veronese, che ha come ente promotore l'ASL 9 Scaligera, su finanziamento della Regione Veneto. Anche la casa rifugio ovest può ospitare fino a 3 nuclei familiari, fino ad un massimo di 10 persone.

A lavorare in questi servizi siamo tutte collaboratrici donne, prendiamo in carico altre donne, con le loro valigie piene di traumi, di umiliazioni, di cerotti, di paura e di fazzoletti pieni di lacrime, o asciutti, quando non riescono nemmeno a piangere. Le valigie vere, quelle piene di vestiti e di effetti personali, il più delle volte non le hanno con sé. Né per loro né per i loro figli e figlie. Le donne vittime di violenza, spesso, arrivano così com'erano nel momento in cui hanno deciso di chiedere aiuto, vestite di ciò che hanno addosso e stanche, stanchissime. I primi giorni in casa rifugio hanno bisogno di riposare, di piangere, di capire cosa succederà.

Ma noi abbiamo faccende da sbrigare, tamponi da fare, regolamenti da far firmare. A volte la nostra premura nello sbrigare le questioni legate all'ingresso di una nuova donna, pare serva da garanzia nel partire con il piede giusto, una sorta di incoraggiamento a noi stesse, che va nella direzione del "con lei ce la faremo, abbiamo già compilato tutto!" ... perché è difficile accogliere le donne nelle case rifugio e concentrarsi sulle formalità, avere una procedura da seguire, alleggerisce il carico emotivo di ogni nuova accoglienza. Gli ingressi "programmati" vengono concordati - giorno, ora e modalità - con l'assistente sociale di riferimento: c'è modo di prepararsi un pochino, di predisporre ad accogliere. Di esserci fino in fondo. Gli ingressi "in emergenza" sono devastanti, quel-

li di notte sono i peggiori, vagamente infastidisco-no. Te ne stai nel tuo letto, al caldo, magari già da qualche ora... e squilla il telefono delle emergenze (attivo 24 ore su 24), che ha sempre un volume altissimo, per la paura di non sentirlo... per cui, in realtà, la tua emergenza lavorativa diventa l'emergenza di tutta la tua casa. Cerchi di rispondere tentando di sembrare sveglia (quasi impossibile!), il più delle volte c'è un carabiniere dall'altra parte, qualche volta un medico di pronto soccorso, che si scusano per il disturbo...ma ci sarebbe una signora...avete posto? Sì, il posto c'è...in che Comune è residente la donna? (La questione della territorialità sembra una barzelletta alle 3 di notte...eppure ogni casa rifugio risponde ai bisogni di un certo territorio e questi vincoli vanno rispettati, anche a notte fonda).

E un po' ci speri che la signora in questione territorialmente "non ti appartenga", almeno potresti rinviare alla mattina seguente l'eventuale accoglienza, dopo aver contattato il servizio sociale competente...e invece no, è proprio "tua" a livello territoriale e va accolta, adesso. Ci sono figli minori? Sì? No? Quanti? Anni? Maschi? Femmine? Intanto che raccogli informazioni telefoniche, ti alzi e fai mente locale su dove siano i calzini e pensi se non sia meglio bere un caffè veloce. 52 km, per lo più in autostrada, se i carabinieri la accompagnano in casa rifugio. Meglio un caffè, sì... Me la portate o devo venire a prenderla? (perché i km potrebbero diventare anche 80, a seconda di dove si trova la signora). Dita incrociate... la accompagnano.

Sollievo. Caffè. Partenza. Per strada si attiva automaticamente la lista mentale delle cose da fare. Oddio le chiavi di casa rifugio! Sì, ci sono. Si impara in fretta a tenerle sempre in macchina. Bisogna avvisare le altre donne che c'è un nuovo arrivo, che non si spaventino sentendo rumori in casa di notte. Di solito non rispondono, dormono. Speriamo non ci sia il chiavistello da dentro... Descrizione enfaticizzata? No, semplice esempio (di quelli più lineari) di una delle tante situazioni di accoglienza che avvengono in urgenza.

Quello che succede dopo dipende un po' da ogni donna, le ferite posso apparire le stesse, ma ognuna le vive a suo modo e ognuna le condivide con le operatrici con modalità differenti. Ciò che accomuna tutte (tutte!), è lo sguardo smarrito di quando arrivano in casa. È lo sguardo di chi deve affidarsi a persone che non conosce, che in quel momento sono le uniche su cui può fare affida-

mento. Le donne che arrivano sole, senza figli, si concedono forse un po' di più, forse un po' prima, di lasciarsi andare ai sentimenti da cui vengono investite in quel momento. Le donne che arrivano con bambini, bambine, figli e figlie adolescenti, in un certo senso appaiono più "contenute", a loro tocca anche questo sforzo: apparire sicure della scelta che hanno fatto per non spaventare i figli, per non farli piangere. Devono rimanere lucide per spiegare loro che la mamma ha fatto una scelta difficile, che metterà in difficoltà tutti, ma che era l'unica scelta sicura che ha potuto fare. Queste mamme appaiono incredibilmente forti e incredibilmente fragili, pronte ad andare in mille pezzi in qualsiasi momento.

Sono circa una trentina le mamme che abbiamo accolto nelle nostre case rifugio, in 3 anni di attività. Tre di queste donne sono arrivate in gravidanza. Ma le loro preoccupazioni erano le stesse delle mamme arrivate con tre o quattro figli. I bambini e i ragazzi accolti sono stati 38, di età compresa tra i 4 mesi e i 18 anni. Le donne che arrivano, indipendentemente che abbiano figli o meno, sicuramente non hanno ben chiaro cosa significhi scegliere di uscire da un contesto di violenza. Lo scoprono giorno dopo giorno, insieme alle educatrici della casa, alle assistenti sociali, alle avvocate, alle psicologhe che le seguiranno, soprattutto, insieme alle altre donne ospiti della casa, dalle quali raccolgono esperienze positive e negative. Il dato di fatto è che ogni donna che fa questa scelta di coraggio si mette in una condizione di estrema vulnerabilità, per lei e per i suoi figli. Non lo sa che difficilmente sarà creduta, non sa nemmeno che difficilmente troverà qualcuno disposto ad esporsi e a testimoniare per lei, non lo sa che forse metterà in discussione la scelta che ha fatto; forse ad un certo punto penserà che sarebbe stato meglio rimanere a casa, che tutto sommato era in un contesto conosciuto, dove sapeva cosa aspettarsi.

Non lo sa che, dal momento in cui entra in casa rifugio, il tempo verrà messo in pausa. Rimarrà tutto sospeso, a tempo indeterminato. In attesa che ci sia una qualche novità nel procedimento penale, rispetto alla separazione in sede civile, forse dovrà affrontare una valutazione delle sue capacità genitoriali, probabilmente dovrà accompagnare i suoi figli in visita dal padre... non sa nulla di tutto questo quando arriva in casa rifugio, si affida. Si affida a delle sconosciute. Tanto dovrebbe bastare per intravedere la disperazio-

ne di queste donne. Con i loro tempi e con la loro acquisita sfiducia verso il prossimo, scelgono, comunque, di affidarsi. Ci vuole tempo a costruire un rapporto di fiducia tra le educatrici e le donne delle case rifugio. Un tempo fisiologico che ci vorrebbe anche nelle normali relazioni tra persone in contesti "normali". Ma anche questo aspetto subisce una certa accelerazione, innaturale.

Anche noi operatrici delle case rifugio non sapevamo tutte queste cose, le abbiamo imparato sul campo, in modo doloroso, giorno dopo giorno. E giorno dopo giorno abbiamo imparato ad avere grande rispetto verso queste donne che nessuno tende a rispettare. Siamo tutte donne nei servizi di accoglienza per le donne, di età diverse, single, sposate, madri e non madri, non fa nessuna differenza. Il peso da portare insieme a queste donne è uguale per tutte. Arriva dritto alla pancia, ogni volta che ascoltiamo un racconto che ci sembra inverosimile. Racconti che queste donne faranno decine di volte a persone diverse. Come buttare continuamente sale su una ferita aperta. Tutto ciò che succede "dentro" la Casa Rifugio è paradossalmente in balia di ciò che succede "fuori" e su cui abbiamo scarsa influenza.

La richiesta più pressante verso queste donne è che si rendano autonome. Che si trovino un lavoro, che abbiano una casa, che siano madri esemplari. Le donne vittime di violenza vengono messe in discussioni come madri, senza tenere minimamente conto che una donna vissuta, magari per anni, in una situazione di violenza, non è in grado di fare la mamma al 100%, perché ha impiegato tutte le sue energie - per un tempo indefinito - per proteggere sé stessa e i suoi bambini da qualcosa di tragico. Non è pensabile che un mese in casa rifugio possa sanare una situazione emotiva così compromessa. Eppure, tutti se lo aspettano. Tutti lo chiedono.

Renditi autonoma. Adesso devi pensare a te stessa e ai tuoi figli. Non puoi stare in casa rifugio per sempre. Ti abbiamo aiutato già per molti mesi. Non sono frasi inventate, sono frasi che noi operatrici conosciamo bene e che sentiamo rivolgere alle "nostre" donne più spesso di quanto si possa immaginare. All'interno delle case rifugio viene offerta la possibilità di avere un supporto psicologico, non tutte le donne ne approfittano, alcune non sono pronte. Delle donne accolte, 11 hanno scelto di usufruire di incontri settimanali con una psicologa per il periodo di permanenza nella casa.

Ai bambini più piccoli viene offerta, invece, la possibilità di fare un percorso di psicomotricità. 5 dei bambini accolti hanno potuto intraprendere questo tipo di attività, uno spazio esclusivo dedicato a loro, sia in forma singola che di gruppo. Sono momenti speciali in cui possono entrare in contatto con le loro emozioni, perché anche loro sono vittime, sempre. Alle donne che decidono di intraprendere un percorso legale (civile o penale) nei confronti del marito/compagno maltrattante, è offerta la tutela legale sia per i procedimenti civili che per quelli penali. Il lavoro di rete prevede anche accordi informali con un gruppo di avvocate specializzate in violenza di genere, che collaborano regolarmente con le case rifugio, offrendo alle donne assistenza legale in gratuito patrocinio.

Nella casa rifugio si cerca di vivere la quotidianità come in una casa qualsiasi: si fa la lista della spesa insieme alle donne accolte e ai loro figli, si puliscono e si tengono in ordine gli spazi comuni, si fa l'albero di Natale, le frittelle a Carnevale, si va in piscina d'estate. Si tenta di offrire un contesto tranquillo, fatto di routine quotidiane, nel periodo della vita di queste persone in cui di normale c'è poco. Si offre la possibilità alle donne accolte e ai minori accolti di sperimentare relazioni sane, si garantisce un contesto sicuro in cui provare a fidarsi ancora dell'altro, anche se accompagnerà solo per un pezzo di strada.

Lavorare con le donne accolte senza figli è, in qualche misura, un pochino più "semplice". Soprattutto rispetto alla possibilità di pensare ad un progetto di uscita dalla Casa Rifugio che veda la donna sufficientemente autonoma. Una donna senza figli può decidere di investire tutte le sue energie su sé stessa, facendosi aiutare, per rimettersi in piedi e uscire dalla spirale della violenza. Una mamma in casa rifugio deve moltiplicare le sue energie per fare da garante di serenità ai figli che porta con sé, mentre tenta di raggiungere lo stesso obiettivo: uscire dalla violenza.

Ogni operatrice deve fare appello a tutto il suo equilibrio interno ed esterno per entrare in casa rifugio ogni giorno con un sorriso per tutti, con la voglia di mediare le piccole (o grandi!) discussioni tra donne nel quotidiano, per avere la voglia di occuparsi con allegria di bambini che di allegria ne hanno vista poca. Le operatrici di Casa Rifugio parte cipano a incontri di supervisione mensili con una psicologa esterna, è uno spazio prezioso in cui possono condividere i propri vissuti personali, le frustrazioni, ma anche le soddisfazioni, legate alle storie delle donne accolte. Perché di soddisfazioni ce ne sono!

Perché, per quanto la realtà di questi servizi sia estremamente dura, per le operatrici vince ogni giorno la speranza di vedere tornare il sorriso sul viso delle donne accolte e sui visi dei loro figli e delle loro figlie.

Possono cambiare le esigenze, la tipologia delle persone accolte, i bisogni sociali e dei territori, il modo di fare accoglienza... ma la volontà di tendere le mani è sempre un passo avanti.

**Noi operatrici delle case per le donne, ci sentiamo legate da un filo invisibile che ci tocca tutte e che ci fa muovere nella stessa direzione, con la stessa energia. Accogliamo le donne. Le affianchiamo nel progettare un futuro più sostenibile del presente.**

**Lo facciamo lavorando al Don Calabria, forti delle tradizioni che questo significa e libere di fare innovazione in questa nuova avventura in cui l'ente investe e ci dà fiducia.**



## Esperienza con le persone senza dimora a Roma e Palermo



### **ACCOGLIERE, RICONOSCERE, RINFORZARE e SOSTENERE al fianco degli ultimi, senza dimora, per rinascere.**

Tra i servizi che l'Istituto Don Calabria oggi offre, gli interventi rivolti al contrasto della grave marginalità adulta, per chi vi impiega tempo, passione e professionalità, sono un impegno costante in cui si coniugano valori dell'Opera con quelli più generali di senso civico, solidarietà sociale e misure di welfare, in un sistema di lavoro costante di rete con i territori, le istituzioni e la comunità civile.

Da Roma a Palermo gli interventi hanno quale protagonista la persona nella sua totalità e complessità; nello specifico riguardo ai servizi per i senza dimora, vi fanno accesso persone portatrici di un disagio articolato, dinamico e multiforme, a cui contribuiscono, intersecandosi, diversi fattori come la mancanza di un'abitazione, lavori sottopagati, disturbi mentali, uso e abuso di sostanze, disoccupazione, separazioni e divorzi, etc. Nell'immaginario collettivo l'idea stereotipata del

“clochard” lo rende protagonista di storie romantiche e avventurose ma chi ogni giorno ne accoglie la parte più intima, conosce bene il dolore e la sofferenza di ogni storia, di ogni cuore in frantumi che va ricostruito come in un **kintsugi**. Ogni persona che varca la soglia dei servizi diurni e residenziali rivolti alla grave emergenza sociale, porta con sé un bagaglio carico di storie di vita, a volte molto doloroso, fatto di scelte sbagliate, di sfortuna, di contingenze. Tra di loro, donne e uomini di diverse provenienze, senza dimora, dipendenti da sostanze, pregiudicati, anziani che non arrivano alla fine del mese, ragazze madri, persone fragili e persone estremamente resilienti. Storie di sofferenza, di povertà, disagio, violenza.

Tracciare un profilo netto di chi busca alla porta dei servizi è molto difficile ma emergono degli in-

dicatori costanti: il dissolvimento delle reti sociali primarie (la famiglia non c'è o non sa sostenere e accogliere) e la cronicizzazione della condizione (la permanenza prolungata in strada rende sempre più difficoltoso il recupero dell'autonomia e del re-inserimento sociale).

Quest'ultimo elemento porta la persona a creare un mondo altro rispetto alla realtà, all'isolamento, fino alla rottura definitiva con l'ambiente esterno. Volendo profilare l'utente-tipo possiamo dire che in generale si tratta di un uomo, tra i 45 e i 70 anni, che ha subito il cosiddetto "effetto domino": a un certo punto della sua vita è uscito dal circuito del mondo del lavoro e non è più riuscito a entrarci, sono crollati piano piano le sue relazioni sociali, amicali e familiari, forse qualche problema di salute, o la perdita di una persona cara, la dipendenza da qualche sostanza, a volte. Le tessere sono tutte per terra. Se si riuscisse ad intervenire prontamente, rialzandole una ad una, la persona potrebbe riprendere il suo cammino evitando la cronicizzazione dello stato di marginalità. A questi si aggiungono quelli della zona nera, della povertà estrema, i senza dimora, i mendicanti, le famiglie già note ai vari servizi. Si tratta di quelli che i mass media definiscono "nuovi poveri."

Come riportano le Linee di Indirizzo per il Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta in Italia (sottoscritte nel novembre 2015 in Conferenza Unificata Stato Regioni e presentate dal Ministro Poletti il 10 dicembre 2015) la zona grigia, è fatta di persone che scivolano verso la povertà a volte senza accorgersene. Volti nascosti dietro le cifre. Alcuni non appaiono nemmeno nelle fotografie scattate dalle indagini statistiche, perché magari un reddito ce l'hanno, e perfino una casa di proprietà. Ufficialmente non sono poveri, non dovrebbero esserlo. Nei servizi diurni tanti sono anche i pensionati il cui reddito impegnato per il pagamento dell'affitto non consente di vivere il "lusso" di mangiare a casa ma nemmeno di soddisfare ulteriori necessità primarie (cure dentistiche, dermatologiche procrastinate perché non previste dal sistema sanitario nazionale o i tempi di attesa diventano così lunghi che si decide di lasciar perdere). Difficile fare emergere questi fenomeni attraverso grafici e numeri ma nel contatto quotidiano, nella raccolta delle storie di vita, nell'ascolto empatico il dono della propria storia acquista valore inestimabile. La lettura del linguaggio non verbale, una ruga, uno sguardo, un

sorriso triste, una lacrima, una mano stretta più a lungo del solito, più forte, restituiscono il contenuto narrativo ed emotivo che la persona ha voluto donare al suo interlocutore.

Gli operatori utilizzano un approccio sistemico-relazionale che propone di vedere con nuovi occhi e di creare nuovi nessi, restando accanto alla persona per riscrivere una storia possibile, aiutandoli a ricostruire una rete amicale, di sostegno a cui possa costantemente riferirsi. Un insieme di professionalità, messe a servizio delle persone per implementare un'ospitalità che si declina nell'accogliere, nel riconoscere e nel rinforzare e sostenere.

**ACCOGLIERE** la persona come soggetto unico vuol dire mettersi in gioco, rendere l'altro partecipe di qualcosa di proprio, offrendosi, diventando un tutt'uno con lui, sognando lo stesso sogno e svegliandosi un attimo prima. Accogliere è una delle parole necessarie ad esprimere il senso di responsabilità che ciascuno dovrebbe avere nei confronti dell'altro; al riguardo la disponibilità più ampia è dedicata all'ascolto, alla relazione, all'accoglienza dell'altro in quanto persona.

**RICONOSCERE**, scoprire il vero delle cose, riuscire a vedere nella persona colui che ha bisogno di aiuto ma in grado di rendersi ancora protagonista visibile della propria vita. I servizi di accoglienza non sono case ma in esse gli ospiti trovano calore umano, uno spazio di riposo in cui potersi concentrare su sé stessi, a ripensarsi protagonisti della propria vita, a ripensarsi nel futuro, a riaccendere l'affettività e a consolidare la fiducia nell'altro.

Ed infine, **RINFORZARE e SOSTENERE** le risorse personali dell'altro, spesso sfilacciate dal 'gomitolo' di sofferenza che caratterizza la sua vita, e che vanno valorizzate. Il lavoro integrato, tra Istituzione pubblica e privato sociale permette un ventaglio di risposte ma che restano ancora insufficienti e frammentarie.

Per migliorare le risposte e rendere sostenibili gli interventi rivolti:

- **Maggiore spazio di autonomia all'interno delle strutture in un approccio orientato verso l'H.F.;**
- **Formazione certificabile rivolta agli adulti beneficiari dei servizi;**

- **Progettazioni collaterali per la sostenibilità (ti-rocini - borse lavoro- creazione di microimprese).**

La condivisione della quotidianità con gli ospiti dei servizi per adulti senza dimora, la prossimità alla persona nei percorsi di accompagnamento all'autonomia abitativa, l'ascolto effettuato nei diversi contesti (dal segretariato sociale al setting psicologico passando per l'orientamento ai servizi) lascia emergere alcune criticità che necessitano di essere attenzionate al fine di realizzare servizi che possano fare bene il bene!

Accostarsi alla persona per l'implementazione di un progetto individualizzato presuppone la costituzione di un *gruppo di lavoro multiprofessionale solido e stabile* ma che abbia anche il tempo necessario da dedicare a ciascun individuo.

La *definizione chiara dei ruoli* all'interno di ciascuna equipe è il primo elemento di suddivisione di compiti per evitarne la confusività; inoltre, pur consapevoli che l'individuo adulto è in grado di autodeterminarsi, nel caso della marginalità adulta, in cui diversi *fattori hanno compromesso il self-empowerment*, è apparso più volte limitante il rapporto 1 operatore/24 ospiti nelle strutture semi-residenziali ma ancora *più faticosa* la gestione del servizio mensa 1/150. Nei servizi ci si avvale della presenza di volontari, che vanno selezionati, formati e coordinati evitando di delegare ad essi compiti di responsabilità e di presa in carico.

L'operatore si trova spesso a fronteggiare problematiche di diversa natura e genere: dalla residenza anagrafica, alla rieducazione alla gestione quotidiana degli spazi, dalla persona che si presenta in stato di alterazione psico-fisica al sostegno emotivo di chi vive una fase down del proprio momento di vita (anche quotidiano) compresa la gestione operativa del luogo di lavoro!

Questa operatività a più livelli, al fine di prevenire situazioni di malessere nella persona/professionista nonché forme di "ritiro" dall'autenticità della professione stessa, va anche curata in uno *spazio di riflessione e confronto del vissuto professionale*, con la possibilità di un momento di supervisione da parte di un professionista esterno all'equipe (e possibilmente esterno anche al contesto OdC) per far in modo che tutti i vissuti possano essere elaborati.

La realizzazione di *brevi percorsi formativo-esperienziali*, destinato agli operatori che quotidianamente accolgono il disagio di chi vive in condizione di marginalità adulta, potrebbe essere darebbe agli attori coinvolti uno spazio di contenimento emotivo, di confronto e scambio di buone prassi operative, nonché di informazione e formazione che consenta a ciascuno di consolidare il riconoscimento della passione professionale individuale come parte di un gruppo di lavoro.

Un'ulteriore criticità che dovrebbe trovare risoluzione è quella riguardante la comunicazione che dovrebbe prevedere:

- **Maggiore scambio con la Direzione con procedure definite (relativamente allo scambio tra direzione e personale);**
- **Carta dei servizi con relativo organigramma/funzionigramma per sapere a chi rivolgersi;**
- **Elenco riferimenti stakeholders istituzionali, servizi e fornitori a quali fare riferimento;**
- **Adeguate Piano di comunicazione rivolto all'interno e all'esterno, che coinvolga tutta l'area della marginalità adulta in collegamento con gli altri servizi;**
- **"The Wall": una bacheca comune a tutti con area dedicata a**
- **Offerte di lavoro;**
- **Messaggi quotidiani dalle case;**
- **Link nuove progettualità.**

Dalla strada alle strutture, agli operatori il compito di continuare ad esercitare l'arte suprema del servizio, con professionalità, umiltà e saggezza, accogliendo, riconoscendo l'altro e accompagnandolo sulla strada che lui vorrà sognare! Sognare insieme una strada alternativa alla strada, accompagnare nel processo di uscita dalla grave marginalità sociale, azioni possibili solo se si decide d'investire TUTTI in questa direzione e se l'operatore sociale sente di essere parte di un processo più grande e complesso, solo se sente di avere l'appoggio completo, anche da parte delle Direzioni.

**Solo se si decide d'investire in questo settore a tutti i livelli si può continuare a lavorare con entusiasmo al fianco di chi spesso non ha nessuno al fianco.**





Tutto il Mondo  
è campo di Dio  
e noi dobbiamo  
essere pronti  
ad ogni chiamata.

*(San Giovanni Calabria)*



# Bilancio Etico Sociale 2022



DELEGAZIONE  
EUROPEA  
**SAN GIOVANNI  
CALABRIA**

VIA SAN ZENO IN MONTE 23 - VERONA  
TEL. 045/8052911

[WWW.DELEGAZIONEDONCALABRIA.IT](http://WWW.DELEGAZIONEDONCALABRIA.IT)



UNIVERSITÀ  
di **VERONA**  
Dipartimento  
di **ECONOMIA AZIENDALE**