



# BILANCIO ETICO-SOCIALE

ISTITUTO SERAFICO DI ASSISI  
ASSISI (PG)  
Viale Guglielmo Marconi, 6



# INDICE

Lettera agli stakeholder  
Premessa metodologica

## SEZIONE IDENTITÀ

Carta d'identità  
Mission e valori  
Storia  
Attività svolta  
Strategie e politiche  
Governance ed organizzazione  
Sistema di gestione dei rischi e certificazioni

## ANALISI DI MATERIALITÀ

Metodologia adottata per la materialità  
Matrice di materialità

## MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E ANALISI DI IMPATTO

Mappa degli stakeholder e dell'impatto generato  
Analisi dell'impatto  
Indicatori di capitale economico  
Indicatori di capitale umano  
Indicatori di capitale relazionale  
Indicatori di capitale ambientale  
La dinamica del capitale spirituale

## CONCLUSIONE

Politiche di sviluppo futuro  
Strumenti per l'invio di feedback

## LETTERA AGLI STAKEHOLDER

...

## PREMESSA METODOLOGICA

Questa edizione del bilancio etico-sociale dell'Istituto Serafico ha l'obiettivo di ampliare il dialogo con i diversi stakeholder, mettendo in luce valori, attività, performance ed impatto delle attività svolte nell'esercizio 2022. Si tratta dell'edizione "zero" che, oltre a dare una prima rendicontazione delle attività svolte, ha consentito la maturazione del metodo di lavoro.

Il bilancio etico-sociale costituisce per l'Istituto Serafico uno strumento di comunicazione interna ed esterna finalizzato al rafforzamento della fiducia reciproca. Inoltre, va sottolineato che il presente bilancio etico-sociale è un esercizio volontario di rendicontazione sociale.

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 coordinato dall'equipe di ricerca del Dipartimento di Management dell'Università di Verona diretta dal prof. Giorgio Mion. Il processo di redazione – ed il bilancio che ne scaturisce – si avvale del marchio "ethical social report", registrato da ADOA.

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

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

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

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

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

# IDENTITÀ

## Carta d'identità

- ✓ Nome dell'ente: Istituto Serafico per Sordomuti e Ciechi
- ✓ Forma giuridica: Ente Ecclesiastico civilmente riconosciuto
- ✓ Indirizzo sede legale: Viale Marconi, 6, Assisi (PG)
- ✓ Aree territoriali di operatività: Italia

## La Missione

Da oltre 150 anni la missione del Serafico non è mai cambiata: rendere piena la vita di bambini e ragazzi con disabilità fisica, psichica e sensoriale, accompagnando in questo percorso anche le loro famiglie.

Si prende cura dei giovani che gli vengono affidati, con una particolare attenzione a tutte le dimensioni della persona, intervenendo così non solo sui limiti, ma anche e soprattutto sulle loro risorse. **Il Serafico accompagna le persone a partecipare alla vita, e quando una finestra si chiude sul mondo a causa della disabilità, la sua missione principale diviene quella di spalancarne delle altre.**

## La Visione

Alla base dell'operato del Serafico c'è una considerazione antropologica che dà l'impronta a tutta la sua organizzazione: l'essere umano, indipendentemente dalle condizioni in cui si svolge la propria vita e dalle capacità che può esprimere, ha una dignità unica e un valore immenso e singolare.

Prendersi cura delle persone più fragili, infatti, richiede tante attenzioni: non solo nei confronti dei pazienti, ma anche verso le persone che lavorano per loro e per l'ambiente in cui vivono. La cura non è solo un atto tecnico, ma nasce nella relazione, cresce attraverso gli sguardi e la capacità di tenerezza e si esprime nell'attenzione per la bellezza, per la musica, per l'arte, per la dimensione spirituale e per gli affetti.

Ogni intervento rappresenta una strada per l'affermazione della dignità delle persone più fragili e dei loro diritti. In questa prospettiva perciò tutti gli interventi sanitari, educativi e assistenziali, sono una risposta di giustizia al diritto inviolabile dell'uomo a una salute integrale e al rispetto della sua dignità.

Il Serafico, pertanto, oltre a essere un Centro di eccellenza per la diagnosi, la cura e la riabilitazione di persone con disabilità, è soprattutto un laboratorio di cittadinanza e democrazia in cui i ragazzi più fragili possono esprimere i propri talenti e dare il loro contributo al progresso di tutta la società.

## Storia



## Attività svolta

### IL CENTRO DI RIABILITAZIONE

L'Istituto Serafico è un **Centro Sanitario di Riabilitazione**, convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale, autorizzato e accreditato per la riabilitazione di persone con disabilità psico-fisica e sensoriale in regime **Residenziale, Semiresidenziale e Ambulatoriale**.

### IL NOSTRO MODELLO RIABILITATIVO

Compito di ogni processo riabilitativo è quello di realizzare tutti gli interventi sanitari necessari per consentire alla persona di raggiungere il più alto livello possibile di funzionamento sul piano fisico, psicologico e di partecipazione sociale, attraverso l'offerta di programmi inseriti in un Progetto Riabilitativo Individuale (PRI).

Al Serafico siamo convinti che la riabilitazione non sia solo l'applicazione di percorsi della medicina biologica per studiare “cosa c'è” dietro le funzioni compromesse e “cosa fare” per ripararle. I nostri progetti riabilitativi seguono un modello che vede la persona con disabilità non come “un malato”, ma come “persona in relazione”.

Nel nostro modello riabilitativo è dominante la possibilità di recuperare funzioni di relazione rispetto alla capacità di eseguire prestazioni. La persona è unica, unitaria, dotata di valori, pensieri, sentimenti, iniziative e di imprevedibilità, ma questo non significa che non possano essere studiate in modo scientifico le sue capacità di relazione con il mondo.

Questa è la priorità anche del nostro Centro di Ricerca che propone studi soprattutto su variabili ad alto contenuto relazionale, come autosufficienza, dolore, capacità comunicative e stati emotivi che possono essere misurati con tecniche avanzate di costruzione e analisi di specifici parametri.

Naturalmente, il nostro modello prevede la presa in carico anche degli aspetti clinico-sanitari; i nostri medici specialisti si prendono cura di tutti i bisogni di salute dei nostri ospiti.

### IL CENTRO DI RIABILITAZIONE RESIDENZIALE

Le prestazioni riabilitative residenziali sono erogate in 3 strutture distinte e differenziate per patologie specifiche, in linea con la Delibera Regionale n. 259 del 23/03/2022.

#### Di chi ci prendiamo cura

- persone non autosufficienti in età evolutiva con minorazioni plurisensoriali (Struttura Rd2)
- persone in età evolutiva con disturbi in ambito neuropsichiatrico e del neurosviluppo (Strutture RD3)
- persone giovani-adulte non autosufficienti ad alto grado di attività assistenziale (Strutture RD4)

### IL CENTRO DI RIABILITAZIONE SEMIRESIDENZIALE

Le prestazioni riabilitative semiresidenziali sono erogate in 3 strutture distinte e differenziate per patologie specifiche, in linea con la Delibera Regionale n. 259 del 23/03/2022.

#### Di chi ci prendiamo cura

- persone non autosufficienti in età evolutiva con minorazioni plurisensoriali (Struttura RD2 - SR)
- persone in età evolutiva con disturbi in ambito neuropsichiatrico e del neurosviluppo (Strutture RD3 – SR)

- persone giovani-adulte non autosufficienti ad alto grado di attività assistenziale (Strutture RD4 - SR)

### **Le prestazioni del centro residenziale e semiresidenziale**

**I trattamenti residenziali** erogati dalle Strutture RD2 e RD4 e i trattamenti semiresidenziali erogati dalle Strutture RD2-SR e RD4-SR si articolano in trattamenti riabilitativi, psico-educativi-abilitativi e socio-relazionali a tipologia **intensiva ed estensiva**.

**I trattamenti residenziali** erogati dalla Struttura RD3 e i trattamenti semiresidenziali erogati dalla Struttura RD3-SR si articolano in trattamenti riabilitativi, psico-educativi-abilitativi e socio-relazionali ad **alta, media e bassa intensità terapeutico-riabilitativa**.

## **CENTRO DI RIABILITAZIONE AMBULATORIALE**

### **Di chi ci prendiamo cura**

L'attività di riabilitazione ambulatoriale è rivolta a:

- persone con gravi menomazioni e/o disabilità, spesso multiple, che richiedono una presa in carico nel lungo termine e di tipo multidisciplinare.
- persone con gravi menomazioni e/o disabilità che hanno bisogno di una sola tipologia di prestazioni riabilitative (in convenzione)
- persone con disturbi dello spettro autistico e altri disturbi del neurosviluppo, che richiedono una singola tipologia di prestazione riabilitativa – educativa (in convenzione), o una presa in carico di tipo multidisciplinare integrata a lungo termine.
- persone che necessitano di semplice terapia strumentale o fisica (con disabilità minimale, transitoria, segmentaria)

## **AMBULATORIO INTEGRATO PER ATTIVITÀ COMPLESSE**

Il Centro di Riabilitazione fornisce prestazioni ambulatoriali integrate per attività complesse, che prevedono l'intervento coordinato di più professionisti; le prestazioni integrate sono finalizzate all'inquadramento diagnostico, alla valutazione funzionale e al trattamento riabilitativo di persone con specifici e importanti disturbi e disabilità e sono modulabili in base alle specifiche esigenze.

### **Ambulatorio per l'autismo**

Prestazioni fornite dai seguenti specialisti:

- Neuropsichiatra Infantile
- Psicologi psicoterapeuti
- Terapisti della riabilitazione (neuro e psicomotricista dell'età evolutiva, logopedista, terapeuta occupazionale, fisioterapista)
- Educatore professionale con formazione ABA

### **Ambulatorio per i disturbi dell'alimentazione e della deglutizione**

Prestazioni fornite dai seguenti specialisti:

- Pediatra
- Odontoiatra
- Terapisti della riabilitazione (logopedista disfagista, terapista occupazionale)
- Nutrizionista
- Psicologo clinico

### **Ambulatorio per i disturbi respiratori e neurologici del sonno del bambino**

Prestazioni fornite dai seguenti specialisti:

- Pediatra
- Neurologo pediatra
- Otorinolaringoiatra

### **AMBULATORIO POLISPECIALISTICO E DI DIAGNOSTICA STRUMENTALE**

Al Serafico è attivo un ambulatoriale polispecialistico – aperto a tutti - con un'attività svolta in ambienti pensati anche per le persone con disabilità, con spazi e strumenti medicali adattati alle loro specifiche esigenze fisiche e psichiche.

Per molte persone con disabilità in ambito sanitario anche le azioni più semplici, come eseguire una visita o un esame, possono risultare estremamente difficili.

L'ambulatorio fornisce prestazioni di diagnostica strumentale a persone di ogni età con diverse condizioni di patologia o bisogni di salute, anche non collaboranti.

### **CENTRO DI VALUTAZIONE CLINICO-FUNZIONALE**

Il Serafico offre percorsi diagnostici per un'analisi clinico-funzionale globale o di specifiche aree funzionali.

L'analisi diagnostica clinico-funzionale globale è fondata su un processo di valutazione interdisciplinare sviluppato attraverso interventi complementari integrati.

### **CENTRO PER I DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO (DSA)**

Il Serafico è un Centro autorizzato e accreditato dalla Regione Umbria per la diagnosi, certificazione (ai sensi della Legge 170/2010) e trattamento dei DSA e realizza una presa in carico globale del bambino, dell'adolescente e dell'adulto.

In relazione allo specifico disturbo, i DSA sono distinti:

- **Dislessia** (disturbo specifico della lettura)
- **Disortografia** (disturbo specifico della scrittura)
- **Discalculia** (disturbo specifico del calcolo)
- **Disgrafia** (disturbo specifico dell'espressione scritta)

### **IL CENTRO DI RICERCA "InVITA"**

La ricerca e l'innovazione nel campo della riabilitazione di persone con disabilità complesse rappresenta oggi una grande sfida.

Nel 2018 il Serafico ha inaugurato il Centro di Ricerca "InVita", attivando subito un accordo quadro di collaborazione scientifica con l'Università degli Studi di Perugia allo scopo di elaborare congiuntamente progetti di ricerca e promuovere percorsi di formazione.

La nostra attività di ricerca nasce con l'obiettivo di far incontrare i complessi bisogni di salute delle persone fragili con le moderne acquisizioni delle neuroscienze e di trasferire i risultati degli studi nella pratica clinica, al fine di migliorare le capacità diagnostiche e i percorsi riabilitativi proponendo soluzioni innovative in un continuo confronto scientifico con i Centri di Ricerca nazionali ed internazionali.

Il Centro InVita si propone di fornire risposte scientifiche e strumenti che possano condurre la persona con disabilità a raggiungere il miglior livello e qualità di vita possibile non solo sul piano fisico, ma anche su quello emozionale e relazionale.

L'attività di ricerca nell'ambito della medicina riabilitativa non può prescindere da progetti di studio che toccano settori multidisciplinari.

I nostri ambiti di interesse scientifici, perciò sono molteplici; le linee di ricerca riguardano patologie nell'area delle malattie neurologiche, dei disturbi psichiatrici e del neurosviluppo, della psicologia clinica, di genetica medica e malattie rare, di specifiche patologie nonché nell'ambito delle innovazioni tecnologiche.

Tutti i progetti di ricerca sono attuati dopo aver ricevuto il parere favorevole del comitato etico del Serafico e del comitato etico Regionale. I dati e le conoscenze scientifiche sono il substrato culturale specifico di tutte le nostre attività.

## **ATTIVITA' DI FORMAZIONE**

Al Serafico un aspetto determinante nella presa in carico delle persone con disabilità complessa è rappresentato dall'adeguata e costante formazione di tutto il personale che, a vario titolo, opera nella struttura. Vengono promossi interventi formativi su aspetti specifici inerenti le singole professionalità, così come su tematiche trasversali finalizzate allo sviluppo di competenze di base sul tema della disabilità, degli aspetti relazionali e della comunicazione.

## **IL NOSTRO IMPEGNO PER UN'ECOLOGIA INTEGRALE**

Al Serafico crediamo fermamente che la salute e la cura non riguardino esclusivamente gli atti terapeutici in sé, ma che abbiano a che fare anche con le relazioni e l'ambiente in cui viviamo.

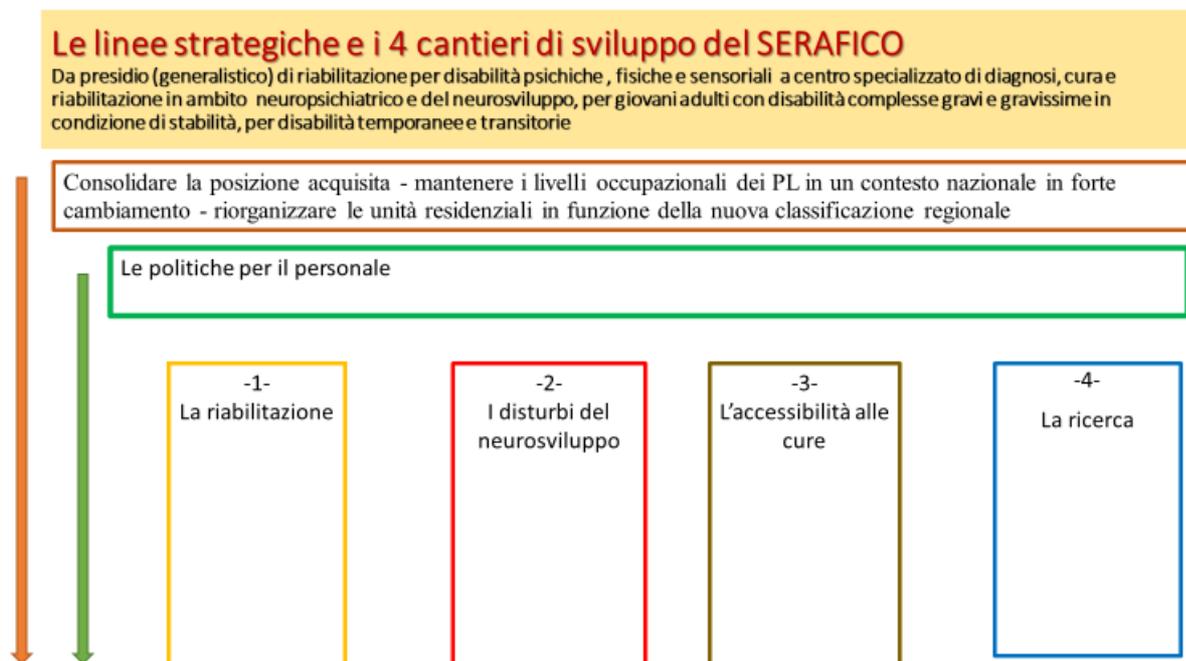
**Prendersi cura delle persone più fragili e indifese non è possibile senza prendersi cura delle persone che lavorano con loro e dell'ambiente in cui vivono.**

## Strategie e politiche

Il Serafico ha approvato le linee strategiche 2023-2025 dopo un attento studio del contesto generale di riferimento e dei bisogni emergenti delle persone con disabilità.

L'obiettivo generale che si vuole realizzare è quello di contribuire a realizzare il miglioramento della salute e della qualità di vita delle persone con disabilità complessa e la riduzione delle disuguaglianze sanitarie verso le persone con disabilità.

Le strategie dei prossimi anni si articolano su due azioni trasversali e su 4 cantieri di sviluppo specifici e paralleli come rappresentati nella figura sottostante.



### 1) Azione trasversale: valorizzazione del personale.

In questi anni al Serafico abbiamo sempre condiviso il valore delle persone che lavorano con noi.

Siamo tutti consapevoli che saremo in grado di realizzare giorno dopo giorno la nostra missione solo attraverso le mani, il cuore e la mente di ciascuna persona che lavora al Serafico.

Lavorare al Serafico significa essenzialmente lavorare "per", non tanto per qualcosa, ma per qualcuno che anima e ispira tutte le nostre progettualità.

E' nel contesto concreto e vissuto della cura e del prendersi cura che può misurarsi la dignità della persona riconosciuta da una comunità. E' nella vita di ogni giorno accanto al malato, al disabile, e alle loro famiglie, che la dignità di una persona da mera enunciazione può diventare una parola viva.

Nel lavoro di chi cura, valuta, riabilita, educa e sostiene si devono testimoniare anche i valori fondanti della nostra società. Nel come operiamo si intessono o si disfano i valori di giustizia, libertà e democrazia. In particolare, le azioni principali specifiche sul personale saranno le seguenti:

- Formazione continua: sugli ambiti delle competenze, ma anche su ambiti spirituali e valoriali.
- Rafforzare la comunicazione interna, per il coinvolgimento del personale nella missione dell'Ente, negli obiettivi e nelle strategie. Diffondere l'identità e di valori del Serafico per rendere chiaro a tutti dove si sta andando e perché.
- Incentivare momenti di aggregazione e relazione.
- Realizzare azioni di supervisione al lavoro.
- Rafforzare le misure di welfare;
- Attenzionare l'approvvigionamento specie negli ambiti di sviluppo.

## **2) Azione generale: da presidio per le persone con disabilità a centro di riferimento**

S'intende agire in modo trasversale per portare il Serafico, da presidio di riabilitazione per disabilità psichiche, fisiche e sensoriali, a centro specializzato di riferimento per la diagnosi, cura e riabilitazione in ambito neuropsichiatrico e del neurosviluppo, per giovani adulti gravi e gravissimi in condizioni di stabilità e anche per situazioni di disabilità temporanea.

### **I cantieri di sviluppo.**

#### **Cantiere 1): Riabilitazione.**

Secondo il rapporto dell'Oms sono oltre 27 milioni gli italiani, pari al 44,9% della popolazione (i dati sono riferiti al 2019) che hanno almeno una condizione per la quale dovrebbero fruire dei servizi riabilitativi per un totale di 3,6 milioni di anni di vita vissuti con problemi di disabilità. La maggior parte (vedi tabella) sta nella fascia di età tra 15 e 64 anni, in tutto oltre 15,3 milioni e nella fascia oltre i 65 anni, in tutto altri 11 milioni di persone.

Potenziare il centro residenziale rendendolo attrattivo anche in termini di innovazione, tecnologia e presa in carico integrale, nella consapevolezza che il target del Serafico e la sua specificità è la disabilità grave e gravissima.

Nei prossimi anni il Serafico intende potenziare il centro di riabilitazione per rimanere al passo con l'evidenza scientifica, per rimanere competitivi con i centri italiani di riferimento (competitors) e per allargare l'offerta dei servizi anche a persone con disabilità transitorie e modificabili.

Il progetto di sviluppo nell'area della riabilitazione si fonderà su tre pilastri fondamentali che si supporteranno e rinforzeranno reciprocamente.:

- La valorizzazione e il potenziamento delle competenze professionali;
- L'ampliamento e la riqualificazione degli spazi dedicati;
- L'innovazione delle tecnologie per la riabilitazione e la valutazione funzionale

#### **Cantiere 2): I disturbi del neurosviluppo.**

I Disturbi del Neurosviluppo compaiono nelle prime fasi di vita di una persona, compromettendone il funzionamento personale, sociale, scolastico o lavorativo. Spesso sono diagnosticati prima che il bambino inizi la scuola elementare, ma sappiamo bene che questi disturbi persistono in ogni fase della vita; infatti, anche se con tipologie e gravità diversa in relazione allo sviluppo, questi disturbi sono presenti anche nell'età adulta con forti conseguenze sulla qualità della vita della persona, della famiglia e caregivers.

Questi disturbi si presentano molto spesso in comorbidità sia con malattie acquisite o genetiche del sistema nervoso (disturbi neurosensoriali, epilessia, sindromi genetiche rare, disturbi del controllo motorio, malattie neuromuscolari e neurodegenerative, encefalopatie acquisite, ecc.) sia con disturbi psichiatrici (psicosi, disturbi affettivi, disturbi della condotta, disturbi del comportamento alimentare e molti altri).

Negli ultimi anni si è evidenziato un rilevante incremento delle richieste di diagnosi e intervento per disturbi neuropsichici dell'età evolutiva, e ad un rapido cambiamento nella tipologia di utenti e famiglie e dei loro bisogni. In nessuna altra area della medicina si è assistito ad un aumento degli accessi ai servizi così rilevante, che in meno di dieci anni ha portato quasi al raddoppio degli utenti seguiti nei servizi di NPJA.

Il Serafico nei prossimi anni intende definire e potenziare il centro di neuropsichiatria per i disturbi del neurosviluppo attraverso unità semiresidenziali, residenziali, il potenziamento delle valutazioni multidisciplinari e l'apertura di un ambulatorio integrato sull'autismo.

#### **Cantiere 3): Accessibilità alle cure.**

Per le persone con disabilità le condizioni di salute sono generalmente peggiori e il livello di benessere è ancora visibilmente più basso di quello del resto della popolazione. Nelle persone con disabilità si intrecciano diversi bisogni e si ricorre al servizio sanitario principalmente per problemi di salute indipendenti dalla condizione di disabilità, problemi di salute che potrebbero essere conseguenza della condizione di disabilità e problemi direttamente connessi alla situazione di disabilità. Ciò determina la necessità di programmare e mettere in atto interventi ed azioni efficaci di riduzione dello svantaggio, ma che comportano costi proporzionalmente più alti rispetto al resto della popolazione.

In data 2 dicembre 2022 l'Organizzazione Mondiale della Sanità ha pubblicato il rapporto sull'equità sanitaria per le persone con disabilità.

Tale documento mostra che, a causa delle disuguaglianze sanitarie sistemiche e persistenti, molte persone con disabilità corrono il rischio di morire molto prima, anche fino a 20 anni prima, rispetto alle persone senza disabilità.

Hanno un aumentato rischio di sviluppare condizioni croniche, con un rischio fino al doppio di asma, depressione, diabete, obesità, malattie orali e ictus. Molte delle differenze negli esiti di salute non possono essere spiegate dalla condizione di salute sottostante o dalla menomazione, ma da fattori evitabili, quindi, iniqui e ingiusti.

Il rapporto mostra che il numero di persone con disabilità significative in tutto il mondo è salito a 1,3 miliardi (ovvero 1 persona su 6). Il rapporto sottolinea la necessità di un'azione urgente per affrontare le vaste disuguaglianze nella salute causate da elementi e fattori di ingiustizia all'interno dei sistemi sanitari.

Riconoscendo che tutti hanno lo stesso diritto al più alto standard di salute raggiungibile, il Serafico intende impegnarsi per offrire servizi sanitari pensati per i bisogni di salute delle persone con disabilità.

Si intende, pertanto, strutturare gli ambulatori specialistici in modo da adeguare l'offerta sanitaria ai bisogni di salute delle persone con disabilità, in rete con le strutture e gli ospedali del territorio (accessibilità della struttura, degli strumenti diagnostici e della comunicazione).

Le azioni strategiche che supporteranno questo cantiere di sviluppo sono essenzialmente tre:

- 1) **Accessibilità:** azioni dirette a rendere accessibile la struttura, le strumentazioni diagnostiche e la comunicazione;
- 2) **Formazione** del personale sanitario e assistenziale in merito alle esigenze delle persone con disabilità.
- 3) **Multidisciplinarietà degli interventi e definizione di PDTA specifici** con lo scopo di garantire equità nell'erogazione delle prestazioni attraverso un approccio per processo che permetterà di valutare la congruità delle attività svolte rispetto gli obiettivi, le linee guida di riferimento e le risorse disponibili.

#### **Cantiere 4): Ricerca.**

Al Serafico siamo consapevoli che la ricerca e l'innovazione nel campo della riabilitazione rappresentano oggi una grande sfida.

Il nostro Centro di Ricerca Invita è nato nel 2018 con l'obiettivo strategico di far incontrare i bisogni di salute delle persone con disabilità complesse con le attuali acquisizioni delle neuroscienze, dando vita a progetti di studio i cui risultati dovranno essere indirizzati per migliorare le prestazioni e i percorsi riabilitativa, ma anche per proporre soluzioni innovative; tutto questo in un continuo confronto scientifico con Centri di Ricerca nazionali ed internazionali.

L'attività di ricerca nell'ambito della riabilitazione di persone con disabilità e bisogni di salute complessi non può prescindere da modelli di studio che toccano settori multidisciplinari.

*Gli ambiti di interesse scientifico del Centro InVita sono perciò molteplici e riguardano patologie nell'ambito neurologico, dei disturbi psichiatrici e del neurosviluppo, di psicologia applicata, di genetica medica, di patologie d'organo e studi nell'ambito delle innovazioni tecnologiche.*

*I dati e le conoscenze scientifiche sono il substrato culturale specifico della nostra attività quotidiana che propone un modello centrato su una medicina riabilitativa di organi compromessi che tiene conto soprattutto della loro funzione relazionale. La nostra priorità riguarda la necessità di migliorare e aumentare le evidenze scientifiche anche per particolari variabili della persona, come autosufficienza, fatica, equilibrio, dolore, capacità cognitive. In quest'ottica, occorre oltrepassare il dogma del modello quantitativo con studi randomizzati in cieco, per proporre progetti di ricerca adatti allo studio della persona, un "oggetto" unico ed interattivo.*

Le nostre linee di ricerca si coniugano con i principi ispiratori, i valori e la missione del Serafico e si allineano alle indicazioni del Ministero della Salute in merito al futuro della ricerca in riabilitazione.

Per il prossimo triennio il Serafico intende strutturare l'unità di ricerca dotandola del personale necessario per essere operativa. Promuovere linee di ricerca, protocolli con università e potenziare l'attività congressuale.

## **Governance ed organizzazione**

Il Serafico è un ente ecclesiastico civilmente riconosciuto di natura fondativa.

Il Consiglio di amministrazione si compone di 7 membri nominati dall'Ordinario Diocesano.

Il Consiglio opera con poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione.

L'organizzazione è stata articolata secondo gli obiettivi che seguono:

- fedeltà alla missione dell'ente;
- centralità della persona che si assiste e della persona che lavora;
- appropriatezza, efficacia, tempestività dei servizi di diagnosi, cura e riabilitazione;
- efficienza, efficacia, utilizzo razionale delle risorse.

L'organizzazione del lavoro soddisfa i seguenti criteri: valorizzazione di tutte le figure professionali, divisione del lavoro, responsabilizzazione del personale, lavoro integrato e interprofessionale.

➤ **Valorizzazione**

Il Serafico riconosce il significato strategico e il valore di tutti gli operatori nei quali individua l'autentica risorsa, qualunque sia la scelta organizzativa. Per tale ragione, il modello organizzativo vuole perseguire la valorizzazione di tutte le persone che lavorano alle quali deve essere data la possibilità di impiegare al meglio il proprio bagaglio professionale, umano e culturale.

➤ **Divisione del lavoro**

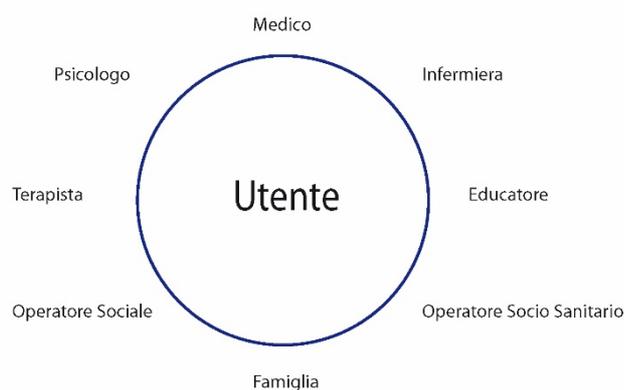
Il Serafico riconosce la divisione del lavoro e la differenziazione delle competenze quale elemento fondamentale dell'organizzazione del lavoro: è funzionale alla specializzazione degli operatori, all'efficacia e all'efficienza.

➤ **Responsabilizzazione**

Gli assetti organizzativi dell'ente mirano a conseguire la responsabilizzazione di tutte le figure professionali e responsabili delle unità organizzative semplici, delle strutture complesse e dei servizi. Ciò consentirà di avere soluzioni più rapide ai problemi, di misurare i risultati raggiunti, attraverso un monitoraggio costante di ciascuna articolazione dell'Istituto, di coinvolgere tutti gli attori aziendali nel perseguimento degli obiettivi del Serafico.

➤ **Lavoro integrato e interprofessionale**

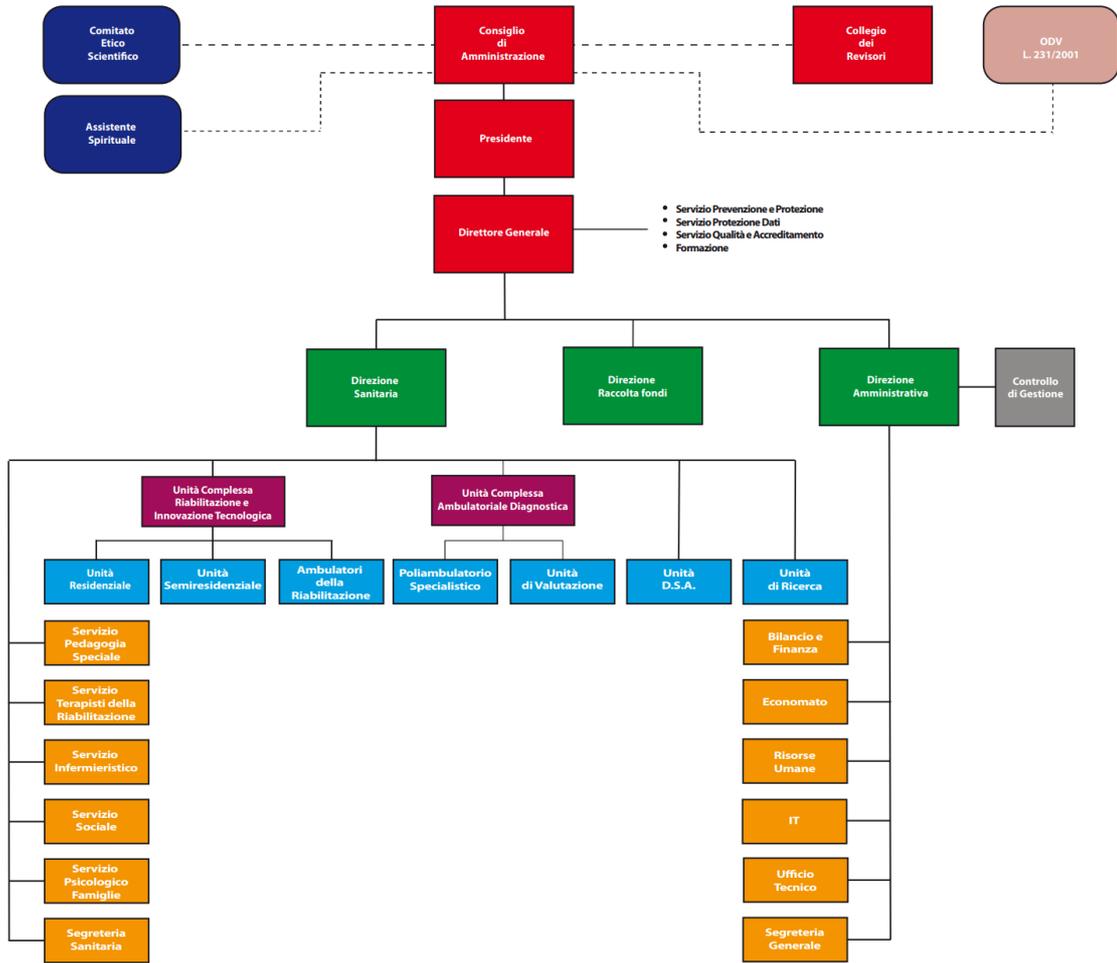
Il punto di forza del sistema organizzativo del Serafico continuerà ad essere rappresentato dalla capacità delle diverse professionalità di lavorare in modo integrato e interprofessionale. Specie in area sanitaria è evidente che l'attività centrale dell'Istituto, il prendersi cura del disabile, viene realizzata attraverso l'attività di diversi operatori professionali e del coinvolgimento della famiglia:



La divisione del lavoro non è antitetica al lavoro integrato, anzi, è il presupposto dello scambio sistematico tra le diverse professionalità. I partecipanti alla divisione del lavoro sono vincolati gli uni a gli altri, in un rapporto di continua reciprocità verso la realizzazione della missione dell'Istituto.

# Istituto Serafico per Sordomuti e Ciechi

## Organigramma



# ANALISI DI MATERIALITÀ

## Metodologia adottata per la materialità

L'attività dell'Istituto Serafico è complessa e, come tale, il suo impatto si dispiega su numerosi e svariati ambiti. Per questo motivo, una fase fondamentale nella redazione del presente bilancio sociale ha riguardato l'individuazione dei temi "materiali", ovvero delle tematiche che vengono ritenute maggiormente rilevanti da parte della governance e degli stakeholder.

L'analisi della materialità dei temi è un passaggio fondamentale per una rendicontazione di qualità e costituisce uno dei pilastri metodologici previsti dai GRI-Standards.

Attraverso l'analisi di materialità, dunque, Istituto Serafico 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:

- A. Individuazione dei temi di rendicontazione, mediante un brainstorming a cui hanno partecipato i componenti della direzione dell'ente, potendo così esprimere la visione della governance dell'ente nei diversi profili di competenza;
- B. Erogazione di un questionario online, mediante il quale i temi individuati sono stati sottoposti al vaglio di numerosi stakeholder, appartenenti a diverse categorie. Ai partecipanti al questionario – complessivamente 217 – è stato chiesto di esprimere un giudizio in ordine alla rilevanza dei temi su una scala da 5 (molto rilevante) a 1 (irrilevante). Questa fase di coinvolgimento interno ed esterno ha coinvolto, nel dettaglio:

Stakeholder	Numero risposte ricevute
Associazioni di categoria	2
Associazioni non profit	2
Comunità locale	2
Enti pubblici (ASL, Aziende ospedaliere, Regione, Ministero della Salute, Comune, ...)	1
Familiari, Ads e tutori	25
Finanziatori	58
Fornitori	18
Lavoratori e collaboratori	62
Utenti	27
Volontari	3
Altro (simpatizzanti, cittadini di Assisi, ...)	17
<b>Totale</b>	<b>217</b>

- C. Predisposizione della matrice di materialità e condivisione della stessa tra gruppo di lavoro DIMA e rappresentanti di Istituto Serafico, al fine di chiarire eventuali dettagli.

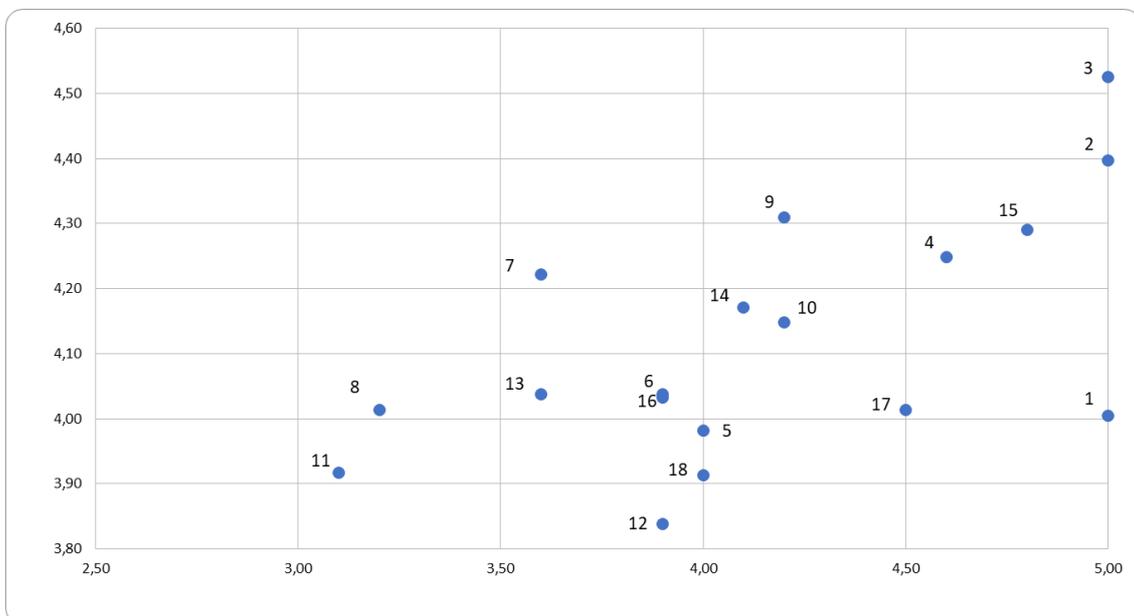
I temi materiali sono i seguenti, collocati poi nella matrice di materialità:

1. Realizzazione del carisma originario
2. Erogazione di prestazioni sanitarie di qualità
3. Presa in carico integrale della persona in vista del suo benessere
4. Promozione della cultura della cura
5. Aggiornamento e qualificazione professionale dei dipendenti
6. Creazione di un clima aziendale positivo
7. Inclusione della persona mediante la partecipazione alla comunità
8. Promozione del volontariato
9. Accompagnamento delle famiglie nel prendersi cura
10. Erogazione di prestazioni gratuite per la promozione della giustizia e dell'inclusione

11. Animazione culturale della comunità
12. Rispetto dell'ambiente e promozione di stili di consumo sostenibili
13. Promozione di reti collaborative con enti pubblici e privati
14. Costruzione di relazioni durevoli e fiduciarie con i donatori
15. Rispetto delle normative e trasparenza
16. Promozione della ricerca scientifica e della formazione
17. Rispetto degli equilibri economico-finanziari e patrimoniali
18. Advocacy sui temi della giustizia e della democrazia in sanità

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

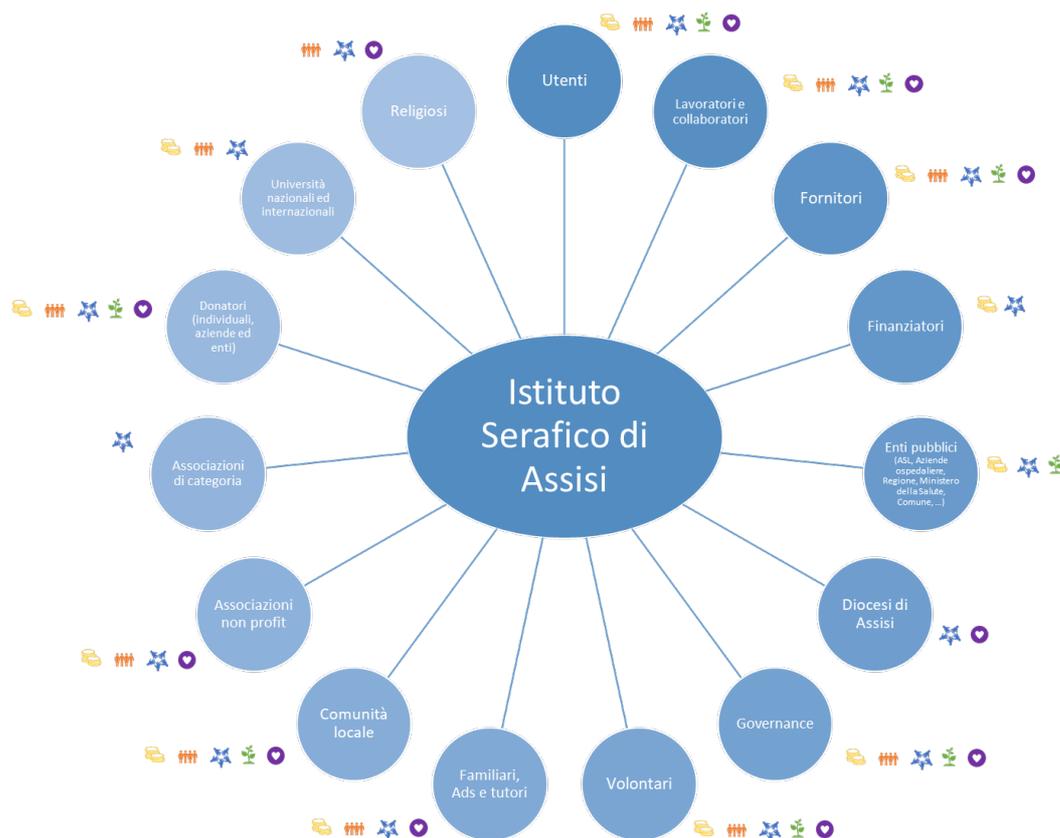
## Matrice di materialità



# MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E ANALISI DI IMPATTO

## Mappa degli stakeholder e dell'impatto generato

Nella rappresentazione grafica, vengono individuati gli stakeholder rilevanti di Istituto Serafico nonché il tipo di impatto su di essi generato dall'attività dell'ente. Con il termine "stakeholder" si intendono le categorie di soggetti che, a diverso titolo, entrano in relazione con l'Istituto Serafico e, pertanto, sui quali ricade l'impatto dell'attività svolta. Si noti che, nonostante l'origine etimologica del termine "stakeholder" fa riferimento al concetto di "interesse", quest'ultimo va inteso, in questo contesto, in modo ampio come "interesse a stare nella relazione", toccando così aspetti ben ulteriori al mero interesse economico.



- Impatto sul capitale economico
- Impatto sul capitale umano
- Impatto sul capitale relazionale
- Impatto sul capitale ambientale
- Impatto sul capitale spirituale

## Analisi dell'impatto

ambito di impatto	capitale economico	capitale umano	capitale relazionale	capitale ambientale	capitale spirituale
-------------------	--------------------	----------------	----------------------	---------------------	---------------------

### Stakeholder

Utenti	Servizi qualificati ed innovativi Attività pro-bono realizzate mediante il fondo "In aiuto"	Empowerment sui temi della dignità della persona	Cura che eccede la dimensione tecnica del "curare" una singola dimensione fisiologica Realizzazione di processi inclusivi in cui la persona è al centro e l'intera comunità è accogliente Advocacy nella direzione del riconoscimento della dignità della persona	Promozione della cultura di rispetto dell'ambiente come parte del processo di cura della salute e del benessere	Somministrazione dei sacramenti e animazione liturgica con referente spirituale, pedagogista, suore e seminaristi
Lavoratori e collaboratori	Rispetto delle condizioni contrattuali Misure di welfare aziendale tese al benessere dei lavoratori Concessione di condizioni di flessibilità e part-time per esigenze familiari	Potenziamento delle competenze mediante la formazione, il lavoro in equipe multidisciplinare e l'innovazione tecnologica Empowerment sui temi della dignità della persona Supervisione del lavoro clinico a cura di un professionista esterno	Creazione di un clima di lavoro accogliente, anche grazie ad attività tese allo sviluppo delle relazioni Attenzione al lavoratore nella sua rete di relazioni familiari (es.: campi estivi per i figli)	Inserimento in un contesto aziendale che promuove politiche ambientali (fontanelle acqua potabile, uso materiali compostabili, risparmio energetico, ecc.)	Incontri preghiera e formazione per i dipendenti con il vescovo e il referente spirituale in riferimento alla mission e alla sfera religiosa.
Fornitori	Costruzione di relazioni di fornitura stabili e fidelizzate e con un rapporto prezzo/qualità adeguato agli standard dell'istituto	Incentivo alla qualificazione sociale della propria attività mediante l'inserimento in filiere controllate	Costruzione di rapporti fiduciari mediante la costituzione di una filiera tracciata	Incentivo alla qualificazione ambientale della propria attività mediante l'inserimento in filiere controllate	Coinvolgimento in incontri religiosi dell'ente (ad esempio, in occasione della visita dal Papa)
Finanziatori	Costruzione di relazioni di finanziamento stabili e fidelizzate		Incontro e approfondimento delle reciproche dinamiche di attività tra l'istituto e gli enti erogatori		
Enti pubblici (ASL, Aziende ospedaliere, Regione, Ministero della Salute, Comune, ...)	Fornitura in convenzione di servizi di qualità		Partecipazione alla funzione pubblica di promozione della giustizia e della democrazia nel rispetto dei valori costituzionali e degli obiettivi di sostenibilità	rispetto delle norme ambientali	
Diocesi di Assisi			Realizzazione di un'opera-segno nell'ottica dell'evangelizzazione Supporto alla scuola di formazione socio-politica		Partecipazione a tutti gli eventi religiosi e di formazione organizzati dalla diocesi di Assisi

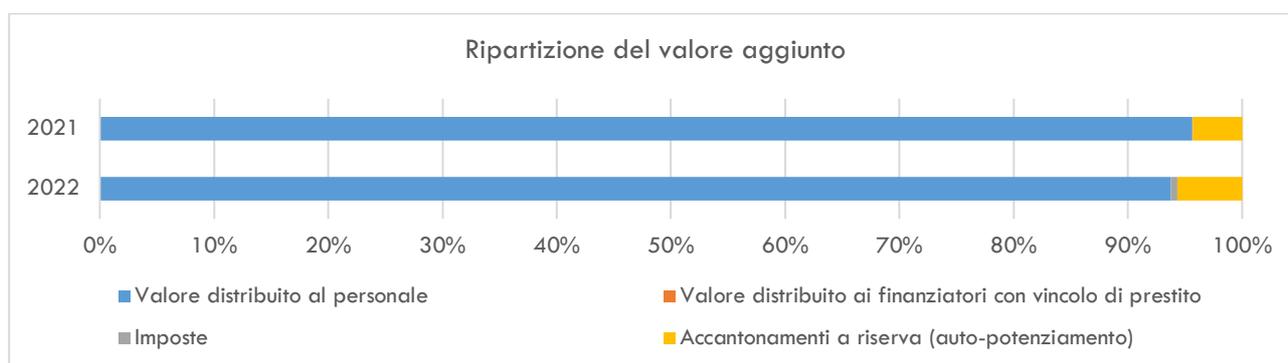
Volontari	Valorizzazione del contributo gratuito entro i processi di cura	Potenziamento delle competenze mediante la formazione Empowerment sui temi della cura e della dignità della persona	Creazione di relazioni durevoli nell'ottica di una presa in carico integrale della persona	Inserimento in un contesto aziendale che promuove politiche ambientali (fontanelle acqua potabile, uso materiali compostabili, risparmio energetico, ecc.)	Coinvolgimento dei seminaristi in qualità di volontari
Familiari, Ads e tutori	Servizi qualificati ed innovativi Attività pro-bono realizzate mediante il fondo "In aiuto"	Potenziamento delle competenze nella cura	Accoglienza dell'utente e della sua famiglia, come centro dei processi di cura, anche grazie a spazi e tempi dedicati Percorsi di accompagnamento di genitori e fratelli Advocacy nella direzione del riconoscimento della dignità della persona		Coinvolgimento dei familiari nella vita religiosa dell'istituto.
Comunità locale	Attività pro-bono realizzate mediante il fondo "In aiuto" Promozione dell'accessibilità ai servizi sociali Promozione di premi di studio	Formazione e sensibilizzazione della comunità mediante la partecipazione a convegni ed eventi Formazione e sensibilizzazione nelle scuole	Accompagnamento verso processi di cura inclusiva in cui la comunità è protagonista Partecipazione attiva nella formazione di una cultura della giustizia e della comunità	Implementazione graduale di politiche volte alla salvaguardia delle risorse naturali	Coinvolgimento nella vita religiosa dell'istituto.
Associazioni non profit	Costruzione di relazioni di finanziamento e donazione (farmaci)	Formazione per gli insegnanti in collaborazione con la Federazione Italiana Ciechi	Realizzazione di attività congiunte nell'ottica della cura integrale della persona e della creazione di occasioni di inclusione		Coinvolgimento nella vita religiosa dell'istituto.
Associazioni di categoria			Partecipazione alle attività associative		
Donatori (individuali, aziende ed enti)	Realizzazione di rapporti donativi durevoli (fidelizzazione del donatore)	Coinvolgimento attivo per lo sviluppo della cultura della cura	Costruzione di relazioni fiduciarie durevoli	Realizzazione dei materiali promozionali e di raccolta fondi su carta FSC	Coinvolgimento nella vita religiosa dell'istituto.
Università nazionali ed internazionali	Finanziamento di progetti e collaborazioni di ricerca mediante un apposito fondo	Realizzazione di partnership per la formazione (tirocini e stage) e la ricerca	Ampliamento del network di relazioni con soggetti operativi		
Religiosi					Coinvolgimento delle suore Bigie e di tutti gli ordini religiosi presenti in Assisi nelle attività del Serafico aperte alla cittadinanza.

## 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	Δ
Valore aggiunto globale netto	5.835.867	5.603.663	4,10%
Valore distribuito al personale	5.470.507	5.354.222	2,20%
Valore distribuito ai finanziatori con vincolo di prestito	0	0	--
Imposte	35.757	7.770	360,20%
Accantonamenti a riserva (auto-potenziamento)	329.603	241.671	36,40%



Per quanto attiene al profilo economico della gestione, la situazione pressoché stabile, con il valore aggiunto distribuito in gran parte alle persone, che costituiscono un fattore fondamentale per la realizzazione dei servizi. Non ci sono posizioni debitorie di finanziamento.

L'istituto riesce a rafforzare annualmente la propria solidità patrimoniale con un significativo accantonamento che va a potenziare le condizioni di sostenibilità futura dell'ente. Non va, poi, dimenticato che all'equilibrio finanziario – oltre alla buona gestione operativa e finanziaria – contribuiscono i rapporti durevoli con i donatori.

### Indicatori relativi alla situazione patrimoniale

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

	2022	2021
Patrimonio complessivo	€ 27.390.887	€ 26.561.577
Indebitamento netto	0,32	0,29
Indice di copertura delle immobilizzazioni	1,54	1,49

I dati di natura patrimoniale evidenziano una struttura estremamente solida, che descrive un ente ben patrimonializzato e con scarsi rischi di ordine strettamente finanziario e patrimoniale; si tratta di elementi che potranno contribuire positivamente alla sostenibilità prospettica dell'Istituto.

## Indicatori relativi all'attività di fund raising

La storia e l'andamento delle donazioni segue – da sempre e con circa sei mesi di fisiologico ritardo – l'andamento dell'economia. Il 2020 aveva testato la capacità dei cittadini di esprimere la propria solidarietà in un periodo senza precedenti nella storia italiana. Il 2021 aveva iniziato a generare due principali effetti, riverberati in tutto il 2022: da una parte un effetto long covid negativo sulla propensione a donare che si verifica in tutte le dimensioni del dono stesso, dall'altra l'effetto generato dall'evento bellico in Europa che ha ulteriormente frenato la propensione al dono e incrementato i costi della raccolta. Anche gli indici del mercato che erano rimasti stabili o avevano subito negli anni scorsi variazioni lievi hanno visto un calo deciso (tra il 12 e il 20%), anche a fronte dell'evento bellico in Europa che ha generato evidentemente paure e timori sui cittadini/donatori.

Il Serafico ha maturato la capacità di resistere a queste tendenze ed è riuscito a costruire un forte legame con i suoi donatori esprimendo i propri valori sia di mission che religiosi; tutto questo si riflette sull'andamento costante e generale della raccolta fondi che nel corso del 2022 ha permesso di raggiungere la cifra di 2.850.000 euro di raccolta, in leggera flessione rispetto al 2021. Dai dati storici si evince una buona gestione e scelte strategiche oculate sulla raccolta fondi, elementi già osservati nei report e negli anni precedenti.

Si evidenziano come elementi positivi:

- L'indice di frequenza (quante volte i singoli donatori donano in un anno solare)
- Il Dono Medio per donazione
- Il Dono Medio per donatore

## Donazioni per anno solare NETTE

Anno solare	# Donazioni	Donatori unici	Indice Frequenza	Dono medio	Donatore medio
2014	88,373	57,518	1.54	24,38 €	37,45 €
2015	76,83	50,866	1.51	25,35 €	38,29 €
2016	73,057	47,432	1.54	25,62 €	39,46 €
2017	86,319	51,511	1.68	24,95 €	41,81 €
2018	81,432	49,488	1.65	25,45 €	41,87 €
2019	87,135	51,857	1.68	25,06 €	42,10 €
2020	89,283	56,059	1.59	26,18 €	41,69 €
2021	95,367	55,128	1.73	27,02 €	46,74 €
2022	84,612	50,353	1.68	27,12 €	45,57 €

- Donatori fidelizzati buoni (con donazioni, alte, frequenti e costanti)  
Come sopra descritto, c'è stata una diminuzione dei donatori attivi tra il 2021 ed il 2022, ma questo non riguarda tutte le categorie di donatori. Quelli fedeli, ovvero quelli che hanno donato continuativamente negli ultimi 3 anni sono in costante crescita negli ultimi tre anni.

02.CONSolidATI	4582	4607	3827	4027	5641	8652	5521
03.FEDELII	20660	21758	22216	22559	21632	22640	23234
Ricatturati 1 e 1+	3.287	3.965	4.838	3.815	3.117	2.507	2.429
Stabili	28.529	30.330	30.881	30.401	30.390	33.799	31.184

Risulta anche in crescita costante il numero donatori storici big oltre 100€. Il lavoro fatto sulle segmentazioni dei gruppi fedeli e potenziali ha permesso questo tipo di sviluppo.

Non ci sono particolari cenni significativi né da parte delle attività generate dalle Aziende né dal web che consolidano entrambi un sostanziale mantenimento dei loro valori fungendo sostanzialmente da buon “corollario” alle campagne dedicate agli individui.

Con la fine del 2022 sono state già pianificate azioni che, a partire dal 2023 ed in prospettiva nei prossimi tre anni potrebbero elidere e superare gli elementi negativi e accelerare e consolidare gli aspetti positivi che il piano di sviluppo della raccolta ha fornito negli ultimi anni:

- Incremento progressivo ed efficientamento delle campagne di acquisizione al fine di incrementare il numero totale dei donatori attivi (target a 3 anni: 70.000 attivi) e delle donazioni e stabilizzare l'andamento totale e annuale della raccolta;
- Consolidare il lavoro sulla clusterizzazione;
- Incrementare le attività di donor care (es: i compleanni);
- Incrementare lo sviluppo dei donatori cosiddetti “potenziali” attraverso la geolocalizzazione;
- Intensificare tutte le attività multichannel (online, telefono, adv, presenza media);

Tutte le strategie sono finalizzate all'incremento finale dei major donors (individui e aziende) e dei lasciti testamentari destinati all'Istituto.

## 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, nonché la dinamica del turn-over e permettono di apprezzare l'impatto dell'Istituto in termini di creazione di occasioni professionali.*

Fascia di età	2022			2021			Δ		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
(<30 anni)	21	6	27	18	12	30	3	-6	-3
(>30 anni; <50 anni)	65	32	97	66	30	96	-1	2	1
(>50 anni)	46	13	59	43	10	53	3	3	6
<b>Totale</b>	<b>132</b>	<b>51</b>	<b>183</b>	<b>127</b>	<b>52</b>	<b>179</b>	<b>5</b>	<b>-1</b>	<b>4</b>

### Nuovi assunti nell'anno

Fascia di età	2022			2021		
	F	M	TOT	F	M	TOT
(<30 anni)	15	2	17	8	5	13
(>30 anni; <50 anni)	22	7	29	18	3	21
(>50 anni)	4	1	5	2	0	2
<b>Totale</b>	<b>41</b>	<b>10</b>	<b>51</b>	<b>28</b>	<b>8</b>	<b>36</b>

### Tasso di turnover

	2022			2021		
	<b>Turnover complessivo dipendenti</b> <i>cessazioni + nuove assunzioni</i> <i>totale dipendenti</i>	0,68	0,40	0,60	0,47	0,31
<b>Turnover netto dipendenti</b> <i>nuove assunzioni</i> <i>cessazioni</i>	1,17	0,91	1,11	0,80	--	0,80

Nell'anno di riferimento, l'Istituto Serafico ha visto aumentare il numero di persone che lavorano presso le sue strutture, confermando anche l'ampia presenza di personale di genere femminile. Il turn over risulta positivo, nonostante l'anno di riferimento abbia visto un trend, nel mercato del lavoro, di grande crisi in termini di offerta di figure di natura sociale e sanitaria.

### Dipendenti con contratto a tempo indeterminato

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

	2022			2021		
	F	M	TOT	F	M	TOT
<b>% dipendenti con contratto t.i.</b>	78%	92%	82%	80%	83%	81%

A complemento del dato desumibile dalla tabella, va sottolineato che il personale non strutturato (percentuale che risulta come "senza contratto a tempo indeterminato") è composto perlopiù consulenti medici e di area medico-sanitaria.

### Rapporto remunerazione massima e remunerazione minima

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

	2022		2021	
	F	M	F	M
<b>Rapporto remunerazione massima/minima</b>	4	5	4	5

### Formazione erogata ai dipendenti

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

	2022	2021
<b>Numero complessivo ore di formazione erogate ai dipendenti</b>	1.205,65	2.015,05
<b>Numero pro-capite ore di formazione erogate ai dipendenti</b>	6,59	11,26

L'ammontare complessivo e pro-capite è diminuito nel biennio considerato; tuttavia, nel 2022 ci sono state molte assenze legate alla pandemia da Covid-19 (assenteismo al 9,38%), generando, così, un problema nell'organizzazione della formazione. L'Istituto ha implementato nel 2023 un piano formativo per il recupero della formazione obbligatoria non svolta nell'anno precedente.

### Misure di welfare aziendale erogate

*Gli indicatori misurano la capacità dell'Istituto di promuovere e valorizzare il capitale umano dei dipendenti grazie alla concessione di misure di welfare aziendale.*

	2022			2021		
	F	M	TOT	F	M	TOT
<b>WA totale erogato</b>	€ 62.744,40	€ 24.400,60	€ 87.145,00	€ 23.681,52	€ 9.209,48	€ 32.891,00
<b>WA pro-capite erogato</b>	€ 475,34	€ 478,44	€ 476,20	€ 186,47	€ 177,1	€ 183,75

I principali interventi di welfare erogati sono costituiti da buoni spesa, carte carburanti, bonus energia e dal campus estivo organizzato per i figli dei dipendenti.

## Volontari per fascia di età e genere ed ore di impegno

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

Fascia di età	2022	2021
(<30 anni)	8	A causa dell'emergenza Covid, nel 2021 i volontari non erano attivi
(>30 anni; <50 anni)	7	
(>50 anni)	9	
Totale	24	
Totale ore di impegno annuo	4.224	
Ammontare medio ore pro-capite volontari	192	

Data la natura specialistica dei servizi erogati, il ruolo dei volontari riguarda l'animazione e di supporto per attività socializzanti.

## Indicatori di capitale relazionale

Volumi dei servizi

L'indicatore quantifica i servizi offerti dall'organizzazione, suddivisi per tipologia di intervento

Descrizione centro di responsabilità	Unità di Misura	2019	2020	2021	2022
<b>Unità educativa riabilitativa residenziale</b>	Giornate	25.837	26.591	25.959	26.401
<b>Unità ed. riab. Diurno età evolutiva/adulti</b>	Giornate	3.740	2.365	3.126	3.352
<b>Ambulatorio riabilitazione</b>	Trattamenti	3.465	1.612	2.125	2.084
<b>Unità diagnostica</b>	Valutazioni	99	51	104	109
<b>Unità disturbi specifici apprendimento</b>	Trattamenti	739	617	935	624
<b>Poliambulatorio specialistico</b>	Visite	109	81	298	312
		33.989	31.316	32.547	32.882

La lettura e l'interpretazione dei dati relativi ai volumi di attività erogate sono condizionate dalla particolare situazione determinata dalla pandemia da Covid-19; per questo, vengono esaminati i dati sul quadriennio, entro il quale il 2019 funge da punto di riferimento senza Covid. Va sottolineato che i volumi complessivi non sono diminuiti, ma sono cambiate – per alcuni utenti – le modalità di erogazione dei servizi, potenziando le attività residenziali rispetto a quelle semi-residenziali ed ambulatoriali. Il 2022 ha visto, in ogni caso, un sostanziale ritorno ai livelli pre-Covid.

## Utenti dei servizi residenziali e semiresidenziali

L'indicatore quantifica il numero degli utenti dell'organizzazione, suddivisi per regione di provenienza.

	Residenti		Semiresidenti	
	2022	2021	2022	2021
<b>Abruzzo</b>	2	2	1	1
<b>Basilicata</b>	1	1	0	0
<b>Calabria</b>	5	5	0	0
<b>Campania</b>	9	12	0	1

<b>Lazio</b>	23	23	1	0
<b>Lombardia</b>	1	1	0	0
<b>Marche</b>	5	2	0	0
<b>Molise</b>	0	0	1	1
<b>Puglia</b>	4	4	0	0
<b>Sardegna</b>	2	2	0	0
<b>Sicilia</b>	4	4	0	0
<b>Toscana</b>	3	4	0	0
<b>Umbria</b>	23	25	30	29
<b>Veneto</b>	1	1	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>83</b>	<b>86</b>	<b>33</b>	<b>32</b>

### Attività verso la comunità

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

Attività con la comunità	2022
<b>Numero di eventi culturali/ludici/sportivi a cui si è contribuito con risorse o energie</b>	27
<b>Partnership</b>	12
<b>Incontri di formazione/sensibilizzazione promosse per i membri delle comunità</b>	10

Attività sui social network	2022
<b>Follower di Facebook a fine 2022</b>	51.251
<b>Post pubblicati</b>	143
<b>Copertura</b>	1.322.074
<b>Like</b>	16.178
<b>Follower su Instagram a fine 2022</b>	1.129
<b>Copertura organica</b>	11.610

I soggetti con i quali è in atto una partnership strutturata sono:

- Associazione altra mente
- Associazione persone down
- Associazione Angsa
- Fondo Assistenza, Previdenza e Premi per il Personale dell'Arma dei Carabinieri
- Fondo di Assistenza per il personale della Polizia di Stato
- Università degli Studi di Perugia
- Caritas Diocesana di Assisi

Per quanto riguarda gli eventi a cui l'Istituto ha partecipato, sono stati conteggiati eventi ed iniziative in cui, nel corso dell'anno, hanno potuto essere coinvolti gli ospiti del Centro, mentre sono escluse dal conteggio le attività routinarie di uscita sul territorio programmate ed attivate insieme al personale educativo/OSS di residenza.

In merito agli incontri di formazione offerti alla cittadinanza, sono stati organizzati 10 incontri pubblici di formazione per genitori di persone con disabilità, caregivers e operatori sanitari della durata complessiva di 20 ore.

Per quanto riguarda, invece, le attività di sensibilizzazione e promozione della cura a cui l'Istituto Serafico ha partecipato o contribuito mediante relazioni a convegni ed eventi pubblici, vanno sottolineati i seguenti interventi:

- Sul tema della cura ha promosso l'evento The Economy of Francesco;

- Il 21.11.2022 il Serafico ha partecipato con una relazione a “Fai la Cosa Giusta” che si è tenuto ad Umbria Fiere;
- Il 21 aprile 2022 è stato organizzato con la Federazione Nazionale Ciechi, un convegno sul tema della residenzialità socio-sanitaria.

Di seguito, infine, sono dettagliati gli articoli di giornale e interventi televisivi che hanno visto la partecipazione dell'Istituto Serafico: Avvenire 5 febbraio 2022, “Siamo le ali di chi non può volare” – Rivista san Francesco febbraio 2022, “Le locande del Samaritano” – Articolo su il Magazine della Responsabilità sociale condivisa del 7 luglio 2022 – Rivista San Francesco ottobre 2022, “Riprogettare la crescita sul valore della vita” – Osservatore Romano del 2.12.2022: “L'urgenza del prendersi cura”- Servizio su Rai 1 del 30 marzo 2022 – Servizio su La 7, l'Aria che tira del 8 aprile 2022- Servizio su TV 2000 del 14 aprile 2022- Servizio su La 7, l'Aria che tira del 10.12.2022.

### Scelte di fornitura eticamente orientate

L'Istituto Serafico favorisce, a parità di requisiti di prodotto e di prezzo, i fornitori che siano certificati sulla base della norma SA 8000:2014, della norma UNI EN ISO 9001:2015 sulla qualità, della UNI EN ISO 14001:2004 sulla qualità ambientale e della norma ISO 45001:2018 sulla sicurezza sul posto di lavoro, che utilizzino codici di condotta etica e che pubblichino il proprio Bilancio Sociale. Al fornitore che volesse essere qualificato dall'Istituto Serafico, viene chiesto in particolare l'impegno al rispetto dei principi della responsabilità sociale come espresso nella norma SA 8000:2014. L'Istituto promuove infatti la conoscenza e la sensibilità della responsabilità sociale presso i propri fornitori, affinché l'attenzione alle problematiche sociali ed ambientali entrino sempre più nelle politiche strategiche delle organizzazioni con cui si trova ad operare.

## Indicatori di capitale ambientale

Variazione del consumo energetico

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

	2022	2021	Δ
<b>Consumo complessivo di energia (kWh)</b>	545.665	547.529	-0,34%
<b>Consumo di energia da fonti rinnovabili (kWh)</b>	448.100	280.609	+59,69%
<b>% consumo di energia da fonti rinnovabili sul totale</b>	82%	51%	
<b>Km percorsi nell'anno dai mezzi dell'ente</b>	41.786	35.838	+16,60%
<b>Km percorsi da mezzi alimentati da fonti a basso impatto</b>	1.309	4.997	-73,80%
<b>Consumo totale di acqua (mq)</b>	7.903	5.966	+32,48%

L'Istituto Serafico adotta, inoltre, una politica di raccolta differenziata in ottemperanza alle normative comunali vigenti.

Si segnala, inoltre, che non sono state irrogate, nel 2022, sanzioni relative a comportamenti ambientalmente scorretti.

## La dinamica del capitale spirituale

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

Vengono organizzati almeno due incontri l'anno con tutto il personale e in prossimità del Natale e dalla Pasqua sui temi della missione dell'Istituto e del Carisma fondativo
In tutti gli eventi pubblici, anche se non diretti specificatamente al carisma del fondatore, si ha modo di inquadrare la mission e la vision del Serafico, sempre partendo dal carisma. Tutta l'organizzazione aziendale e l'attività di cura sono state ridefinite a partire dal carisma
La rivista del Serafico, 3 numeri annui, ha sempre un articolo di fondo della Presidente che declina il carisma e la missione dell'Opera rispetto a diverse tematiche.
Il Serafico fu fondato ad Assisi il 17 settembre del 1871 da un frate francescano, San Ludovico da Casoria, per istruire i ciechi e i sordi che a quel tempo non avevano accesso all'istruzione. Quando finalmente la scuola pubblica aprì le sue porte anche a chi era privo di vista o udito, il Serafico iniziò a rispondere ai nuovi bisogni delle persone con disabilità, sviluppando così nuovi servizi e nuove attività. Da allora la missione del Serafico è sempre la stessa: rendere piena la vita di ragazzi con disabilità. Nel tempo il Serafico si è aperto alla gravità delle disabilità complesse e ai disturbi del comportamento, che non sempre trovavano risposte concrete nel nostro Paese. Attualmente, infatti, oltre alla storica unità dedicata alle persone in età evolutiva con minorazioni plurisensoriali, il Serafico ha creato un Centro dedicato ai disturbi del neurosviluppo altamente specializzato. Anche nel settore educativo ha continuato a innovarsi, occupandosi dei disturbi specifici dell'apprendimento e diventando il primo Polo di Apprendimento del centro-Italia. Un lungo cammino che oggi coglie l'ultima sfida: l'accessibilità alle cure, in risposta ai bisogni di salute delle persone con disabilità.
La Presidente ha ricevuto un mandato specifico dal Vescovo. C'è poi l'opera importante dell'assistente spirituale, la cui presenza è prevista dallo Statuto dell'Ente e una comunità di suore, figlie del fondatore (le Elisabettine Bigie), che vivono all'interno del Serafico e tengono vivo costantemente il carisma di San Ludovico.

## Politiche di sviluppo futuro

L'Istituto Serafico ha messo in atto un piano strategico triennale 2023-2025, i cui principali elementi sono esposti nella sezione Strategie e politiche del presente bilancio sociale.

## Strumenti per l'invio di feedback

Per qualsiasi osservazione sul contenuto del presente bilancio sociale è possibile scrivere a: [info@serafico.it](mailto:info@serafico.it)

TABELLA DI RACCORDO

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

Sezione	Linee guida ML	GRI
<b>Lettera agli stakeholder</b>		GRI 102-14 Statement from senior decision-maker
<b>Nota metodologica</b>	§ 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
<b>Anagrafica</b>	§ 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
<b>Mission e valori</b>	§ 6.2	GRI 102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior
<b>Storia</b>		
<b>Attività svolta</b>		GRI 102-2 Activities, brands, products, and services GRI 102-6 Markets served
<b>KPI - Key Performance Indicator</b>		GRI 102-7 Scale of the organization
<b>Strategie e politiche</b>		GRI 103-2 The management approach and its components
<b>Strategie e politiche per lo sviluppo sostenibile</b>		
<b>Governance ed organizzazione</b>	§ 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 incaricati 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
<b>Sistema di gestione dei rischi e certificazioni</b>	§ 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
<b>Mappatura degli stakeholder e stakeholder engagement</b>	§ 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

<b>Analisi di materialità</b>		GRI 102-47 List of material topics GRI 102-48 Restatements of information GRI 103-1 Explanation of the material topic and its boundaries
<b>Mappa dell'impatto</b>	§ 6.5	
<b>Indicatori di capitale economico</b>	§ 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
<b>Indicatori di capitale umano</b>	§ 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
<b>Indicatori di capitale relazionale</b>	§ 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
<b>Indicatori di capitale ambientale</b>	§ 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
<b>La dinamica del capitale spirituale</b>		
<b>Politiche per il miglioramento</b>		
<b>Strumenti di analisi dei feedback</b>		GRI 102-53 Contact point for questions regarding the report
<b>schemi integrali di bilancio</b>		

<b>tabella di raccordo GRI</b>	GRI 102-55 GRI content index
<b>lettera di assurance</b>	GRI 102-56 External assurance