





INDICE



▶ LETTERA AGLI STAKEHOLDER	6
▶ PREMESSA METODOLOGICA	9
▶ IDENTITÀ	10
CARTA D'IDENTITÀ	10
MISSION E VALORI	10
STORIA	11
ATTIVITÀ SVOLTA	12
STRATEGIE E POLITICHE	16
GOVERNANCE ED ORGANIZZAZIONE	20
SISTEMA GESTIONE DEI RISCHI E CERTIFICAZIONI	22
▶ ANALISI DI MATERIALITÀ	24
METODOLOGIA ADOTTATA PER LA MATERIALITÀ	24
MATRICE DI MATERIALITÀ	25
▶ MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E ANALISI DI IMPATTO	26
MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E DELL'IMPATTO GENERATO	26
ANALISI DELL'IMPATTO	28
INDICATORI DI CAPITALE ECONOMICO	34
INDICATORI DI CAPITALE UMANO	39
INDICATORI DI CAPITALE RELAZIONALE	42
INDICATORI DI CAPITALE AMBIENTALE	46
LA DINAMICA DEL CAPITALE SPIRITUALE	46
▶ CONCLUSIONE	47
POLITICHE DI SVILUPPO FUTURO	47
STRUMENTI PER L'INVIO DI FEEDBACK	47

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Presentare questa nuova edizione del bilancio etico-sociale è per noi motivo di grande orgoglio.

Da tempo il modello Serafico si sviluppa nella prospettiva dell'ecologia integrale, l'unico paradigma capace di affrontare tutta la complessità del prendersi cura. Al centro del nostro impegno quotidiano c'è la persona nella sua interezza, non i suoi limiti. Per questo, nel tempo, abbiamo scelto di accompagnare ogni persona valorizzandone i talenti, gli affetti, le relazioni e rispondendo al diritto di ciascuno a essere parte di questa società. Prendersi cura dei più fragili significa prendersi cura anche di chi lavora con loro e dell'ambiente che li circonda. Prendersi cura della vita più fragile è possibile solo grazie a una comunità che crede nel valore della vita e nella dignità di ogni essere umano.

Nel lavoro quotidiano, animati dalla premura per l'altro, ci scopriamo ogni giorno non solo operatori sociali e sanitari, ma anche costruttori di giustizia e democrazia, nella convinta volontà di rispondere ai diritti fondamentali della persona e di non lasciare nessuno indietro. Questo è ciò che contraddistingue il Serafico nella relazione con le persone di cui ci prendiamo cura: persone con disabilità, famiglie, caregivers, collaboratori, volontari e sostenitori.

Attraverso un lavoro di riflessione e rendicontazione che ci ha coinvolti in profondità, quest'edizione del bilancio sociale intende evidenziare che al Serafico la cura è espressione di fraternità, una trama che riannoda tanti fili disgiunti. Famiglie, volontari, imprese, istituzioni, attori pubblici e privati, intrecciano il loro operato a partire dal più fragile e diventano un motore straordinario di sviluppo capace di moltiplicare le risorse che ognuno riesce a mettere a disposizione.

Il nostro impegno per il bene di ognuno dei nostri ragazzi non si ferma dunque alla singola persona, ma coinvolge l'intero Paese, riscoprendo così la forza dell'amore sociale: è questa la tessitura che sa difendere e custodire la vita e che, al tempo stesso, la fa fiorire.

Avv. Francesca Di Maolo





PREMESSA METODOLOGICA



Il 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 2023. Dopo un'edizione "zero" redatta con riferimento all'anno 2022 che ha consentito la maturazione del metodo di lavoro, questa si presenta come la prima edizione ad evidenza pubblica.

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 documento che ne scaturisce – si avvale del marchio "ethical social report", registrato da ADOA_Verona e concesso in uso gratuito in forza delle relazioni di amicizia e collaborazione con l'Istituto Serafico.

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:

- 1 ▶** 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;
- 2 ▶** 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;
- 3 ▶** 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;
- 4 ▶** Capitale ambientale, che coglie l'effetto dell'azione in termini di gestione responsabile delle risorse naturali;
- 5 ▶** 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

- 1871** ◀ Il Serafico fu fondato da S. Ludovico da Casoria il 17 settembre con tre sordi e due ciechi
- 1926** ◀ L'Istituto viene sollecitato ad accogliere anche ragazzi con handicap plurimi (Congresso Internazionale di Assisi)
- 1975** ▶ L'Istituto, primo in Italia, si pone come centro pilota per handicap gravi (Pluriminorazioni psicosensoriali)
- 1989** ◀ La Santa Sede pone il Serafico sotto la diretta giurisdizione del Vescovo di Assisi
- 1997** ◀ Un grave terremoto colpisce il Serafico
- 2011** ▶ Celebrazioni del 140° anno di fondazione
- 2014** ◀ Canonizzazione di Padre Ludovico da Casoria.
- 2017** ◀ Ampliamento di 14 posti letto in regime residenziale e 10 utenti in regime diurno.
- 2019** ▶ Il Papa ha scelto il Serafico tra gli enti del comitato organizzatore dell'evento internazionale "Economy of Francesco". Il Serafico è anche sede operativa del comitato
- 2021** ◀ Il Serafico compie 150 anni di attività e, nel corso dell'udienza speciale del 13 dicembre, alla presenza del Santo Padre, rinnova il suo impegno: custodire e difendere la vita più fragile e indifesa.
- 1912-1940** ▶ Padre Giovanni Principe, un frate Bigio, assume la direzione dell'ente.
- 1935-1940** ▶ Padre Principe avvia e conclude la costruzione della nuova sede.
- 1986** ▶ La Regione Umbria concede l'autorizzazione sanitaria a svolgere attività di riabilitazione
- 1993** ▶ San Giovanni Paolo II visita il Serafico.
- 2009** ▶ Le Suore Francescane Elisabettine Bigie iniziano il loro servizio di carità al Serafico.
- 2013** ▶ Papa Francesco visita il Serafico e abbraccia tutti i bambini, i ragazzi e gli operatori del Serafico.
- 2015** ▶ Accreditamento per la diagnosi, la certificazione e il trattamento dei disturbi specifici dell'apprendimento. Il Serafico è presente all'Esposizione Universale di Milano 2015.
- 2018** ▶ Ristrutturazione della residenza E. Vendramini, inaugurazione del Teatro "Sergio Goretti" e del Centro di ricerca "InVita". Sottoscrizione della convenzione quadro con l'Università di Perugia.
- 2020** ▶ Nonostante le grandi difficoltà causate dalla pandemia di COVID-19, il Serafico porta a termine il progetto degli ambulatori specialistici accessibili di odontoiatria, neurologia e oculistica.
- 2022** ▶ Il Serafico organizza ed è presente all'evento mondiale, denominato "Economy of Francesco", voluto da papa Francesco dal 22 al 24 settembre.

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, terapeuta 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 ambulatorio 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.

Attività' 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.

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.

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.

Le linee strategiche e i 4 cantieri di sviluppo del SERAFICO

Da presidio (generalistico) di riabilitazione per disabilità psichiche, fisiche e sensoriali a centro specializzato di diagnosi, cura e riabilitazione in ambito neuropsichiatrico e del neurosviluppo, per giovani adulti con disabilità complesse gravi e gravissime in condizione di stabilità, per disabilità temporanee e transitorie

Consolidare la posizione acquisita – mantenere i livelli occupazionali dei PL in un contesto nazionale in forte cambiamento – riorganizzare le unità residenziali in funzione della nuova classificazione regionale

Le politiche per il personale



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 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 comorbilità 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 è composto da:

- Avv. Francesca Di Maolo, Presidente
- Mons. Maurizio Saba, Vicepresidente
- Dott. Massimo Bagnoli, Consigliere
- Dott.ssa Angela Boccali, Consigliere
- Dott. Carlo Falcinelli, Consigliere
- Prof.ssa Bianca Maria Tagliaferri, Consigliere
- Prof. Carlo Cirotto, Consigliere

Il Consiglio opera con poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione.

Il collegio dei revisori dei conti è così composto:

- Dott. Francesco Pampanoni, Presidente del Collegio
- Dott. Antonello Maria Pennazzi, Revisore
- Dott. Roberto Roscini, Revisore

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

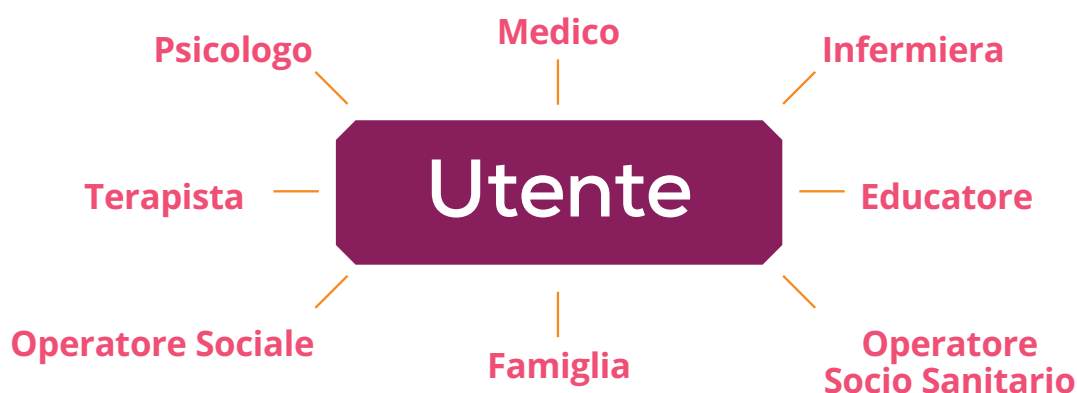
Gli assetti organizzativi dell'ente mirano a conseguire la responsabilizzazione di tutte le figure professionali e responsabili delle unità organizzative semplici, delle strutture complesse e dei servizi. Ciò consentirà di avere soluzioni più rapide ai problemi, di misurare i risultati raggiunti, attraverso 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:

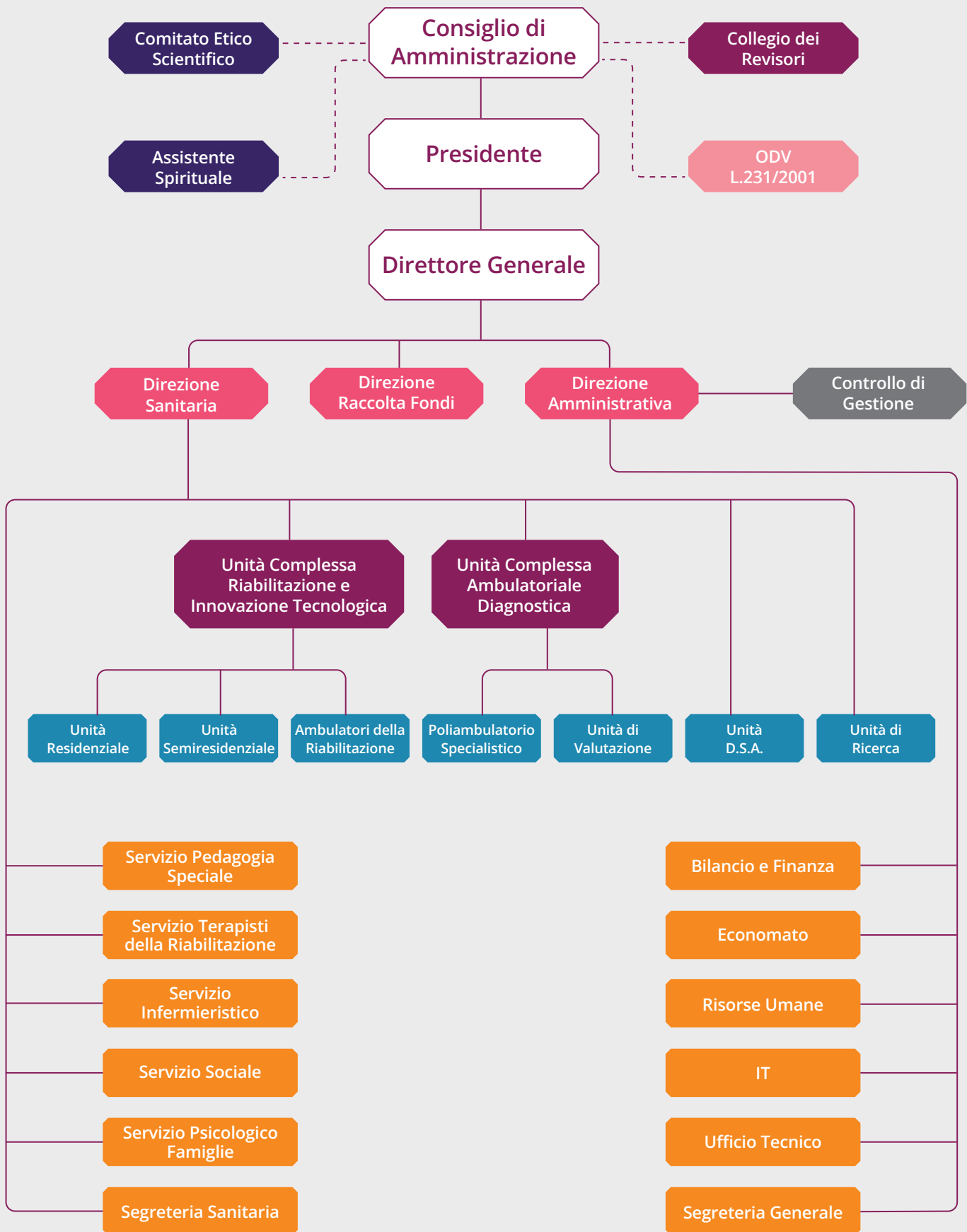
La divisione del lavoro non è antitetica al lavoro integrato, anzi, è il presupposto dello scambio sistematico tra le diverse professionalità.

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 Cechi

ORGANIGRAMMA



SISTEMA GESTIONE DEI RISCHI E CERTIFICAZIONI

DLgs 231

L'Istituto Serafico in considerazione della disciplina in materia di responsabilità amministrativa degli enti di cui al D.lgs. 231/2001, stante la tipologia dell'attività svolta, ha ritenuto importante l'adeguamento e la verifica del proprio sistema organizzativo alle regole previste dal citato provvedimento.

L'Istituto si è dotato quindi del MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO ai sensi dell'art. 6, comma 3, del Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 che costituisce un efficace strumento preventivo alla realizzazione di attività illecite poste in essere, nell'interesse o a vantaggio dell'Istituto, dai soggetti apicali o da soggetti sottoposti alla loro direzione e/o vigilanza. Tale iniziativa è stata assunta nella convinzione che l'adozione del Modello possa costituire un valido strumento di sensibilizzazione di tutti coloro che operano in nome e per conto dell'Istituto, affinché tengano comportamenti corretti e lineari nell'espletamento delle proprie attività, tali da prevenire il rischio di commissione dei reati previsti dal Decreto stesso.

Whistleblowing

L'Istituto Serafico ha adottato un processo di ricezione, analisi e trattamento delle segnalazioni (**whistleblowing**) conformemente a quanto previsto dal Decreto Legislativo n. 24 del 10 marzo 2023, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni di disposizioni normative, nazionali o dell'Unione Europea, che ledano l'interesse pubblico o l'integrità dell'Ente, di cui siano venute a conoscenza nel contesto lavorativo. Per l'invio e la gestione delle segnalazioni è stata scelta una piattaforma informatica dedicata: "OUR WHISTLEBLOWING" della NTS PROJECT Spa.

La piattaforma assicura segnalazioni completamente anonime e sicure, rendendo del tutto impossibile risalire al segnalatore, è disponibile nel sito internet dell'Ente ed è possibile accedere all'Indirizzo Web da qualsiasi browser e da qualsiasi dispositivo collegato ad Internet.

Il soggetto deputato alla gestione delle segnalazioni, è individuato nell'Organismo di Vigilanza Dlgs 231/2001 nella persona dell'Avv. Marco Masante.

L'Istituto Serafico ha un **Sistema di Gestione Integrato** per la Qualità, l'Accreditamento Istituzionale e la Responsabilità Sociale, secondo

le prescrizioni rispettivamente: della norma internazionale UNI EN ISO 9001, del Disciplinary della Regione Umbria in materia di accreditamento delle strutture sanitarie e socio-sanitarie pubbliche e private e dello standard SA 8000.

La **ISO 9001: 2015** è valida, non solo per soddisfare i requisiti specifici della qualità, ma anche per favorire l'integrazione dei sistemi di gestione (qualità, etica, accreditamento, ambiente, sicurezza e per dare evidenza e supporto documentale al soddisfacimento di requisiti cogenti e per favorire l'integrazione dei sistemi di gestione). La ISO 9001:2015 utilizza l'approccio per processi, che incorpora il ciclo Plan-Do-Check-Act (PDCA) e il risk based thinking. L'approccio per processi permette a un'organizzazione di pianificare i propri processi e le loro interazioni, il concetto di risk-based thinking richiede all'organizzazione di comprendere il proprio contesto e di determinare i rischi, come base per la pianificazione.

L'**Accreditamento Istituzionale** va inteso come la volontà di garantire una verifica ed un monitoraggio delle strutture che forniscono prestazioni nell'ambito del SSN, è stato introdotto in Italia con il D.Lgs n. 502/92. Il DPR 14.01.1997 e, l'Intesa Stato-Regioni del 20 dicembre 2012 definiscono i requisiti minimi strutturali, tecnologici, organizzativi, a cui le strutture devono attenersi, da quelle che erogano prestazioni in regime di ricovero a ciclo continuativo e/o diurno, a quelle di assistenza specialistica in regime ambulatoriale.

La norma **SA (Social Accountability) 8000**, standard internazionale elaborato nel 1997 dall'ente americano SAI, contiene nove requisiti sociali orientati all'incremento della capacità competitiva di quelle organizzazioni che volontariamente forniscono garanzia di eticità della propria filiera produttiva e del proprio ciclo produttivo. L'impegno etico e sociale di un'impresa oltre ad essere testimoniato dal proprio Codice etico e dal Bilancio Sociale, può anche essere certificato.

Il **rischio** può essere definito come la combinazione delle probabilità di un evento e delle sue conseguenze. La concezione del risk management la interpretiamo come attività legata sia agli aspetti positivi sia a quelli negativi del rischio. Fa parte integrante del management strategico della nostra organizzazione che attraverso l'identificazione ed il trattamento di questi rischi, con le nostre Procedure ed i nostri modelli, conferiamo il massimo valore sostenibile ad ogni attività che effettuiamo.

Nel campo della **sicurezza**, si ammette in genere che le conseguenze sono esclusivamente negative e quindi la gestione di questo tipo di rischio si concentra sulla prevenzione e sulla riduzione del danno.

Con la realizzazione delle Certificazioni e del conseguente Accreditamento Istituzionale, si vuole diffondere a tutti gli stakeholders la Politica aziendale

per il Sistema di Gestione adottato, i risultati e gli obiettivi futuri di miglioramento, sviluppando un rapporto di piena trasparenza e collaborazione con il proprio personale e le altre parti interessate.



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", overosia 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-Standars.

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 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
Totale	217

C. Predisposizione della matrice di materialità e condivisione della stessa tra gruppo di lavoro DIMA e rappresentanti di Istituto Serafico.

La matrice vede, in ascissa, la valutazione dei temi nella prospettiva della governance e, in ordinata, quella degli stakeholder.

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

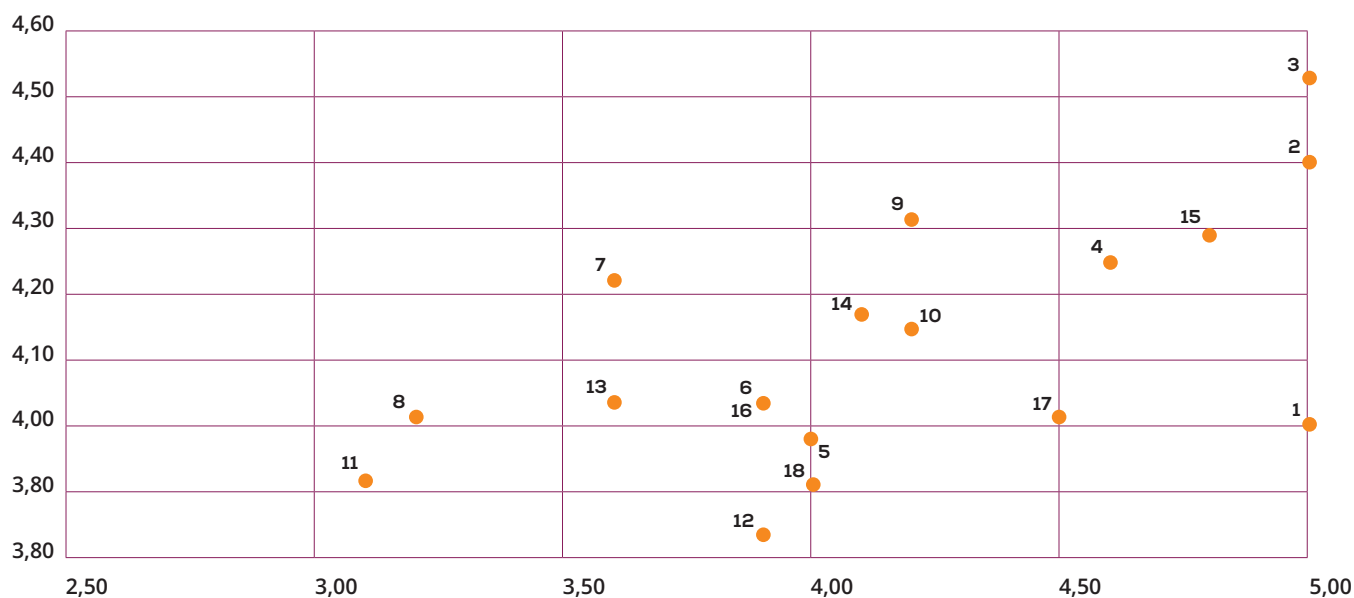
- 12. Rispetto dell'ambiente e promozione di stili di consumo sostenibili
- 13. Promozione di reti collaborative con enti pubblici e privati
- 14. Costruzione di relazioni durevoli e fiduciarie con i donatori
- 15. Rispetto delle normative e trasparenza
- 16. Promozione della ricerca scientifica e della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

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.

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



MATRICE DI MATERIALITÀ



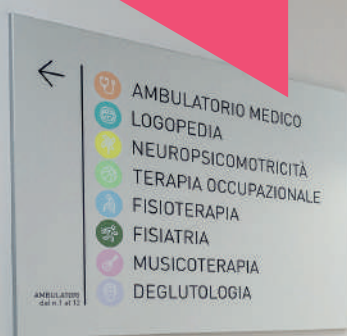
MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E ANALISI DI IMPATTO

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" faccia 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. Per questo l'idea di stakeholder va intesa come "soggetti in relazione" piuttosto che come "portatori di interesse".






 Impatto sul capitale economico

 Impatto sul capitale umano

 Impatto sul capitale relazionale

 Impatto sul capitale ambientale

 Impatto sul capitale spirituale

ANALISI DELL'IMPATTO

UTENTI

capitale economico



Servizi qualificati ed innovativi
Attività pro-bono realizzare mediante il fondo "In aiuto"

capitale umano



Empowerment sui temi della dignità della persona

capitale relazionale



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

capitale ambientale



Promozione della cultura di rispetto dell'ambiente come parte del processo di cura della salute e del benessere

capitale spirituale



Somministrazione dei sacramenti e animazione liturgica con referente spirituale, pedagoga, suore e seminaristi

LAVORATORI E COLLABORATORI

capitale economico



Rispetto delle condizioni contrattuali
Misure di welfare aziendale tese al benessere dei lavoratori
Concessione di condizioni di flessibilità e part-time per esigenze familiari

capitale umano



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

capitale relazionale



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)

capitale ambientale



Inserimento in un contesto aziendale che promuove politiche ambientali (fontanelle acqua potabile, uso materiali compostabili, risparmio energetico, ecc.)

capitale spirituale



Incontri preghiera e formazione per i dipendenti con il vescovo e il referente spirituale in riferimento alla mission e alla sfera religiosa

FORNITORI

capitale economico



Costruzione di relazioni di fornitura stabili e fidelizzate e con un rapporto prezzo/qualità adeguato agli standard dell'istituto

capitale umano



Incentivo alla qualificazione sociale della propria attività mediante l'inserimento in filiere controllate

capitale relazionale



Costruzione di rapporti fiduciarî mediante la costituzione di una filiera tracciata

capitale ambientale



Incentivo alla qualificazione ambientale della propria attività mediante l'inserimento in filiere controllate

capitale spirituale



Coinvolgimento in incontri religiosi dell'ente (ad esempio, in occasione della visita dal Papa)

FINANZIATORI

capitale economico



Costruzione di relazioni di finanziamento stabili e fidelizzate

capitale relazionale



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, ...)

capitale economico



Fornitura in convenzione di servizi di qualità

capitale relazionale



Partecipazione alla funzione pubblica di promozione della giustizia e della democrazia nel rispetto dei valori costituzionali e degli obiettivi di sostenibilità

capitale ambientale



rispetto delle norme ambientali

DIOCESI DI ASSISI

capitale relazionale



Realizzazione di un'opera-segno nell'ottica dell'evangelizzazione
Supporto alla scuola di formazione socio-politica

capitale spirituale



Partecipazione a tutti gli eventi religiosi e di formazione organizzati dalla diocesi di Assisi

VOLONTARI

capitale economico



Valorizzazione del contributo gratuito entro i processi di cura

capitale umano



Potenziamento delle competenze mediante la formazione
Empowerment sui temi della cura e della dignità della persona

capitale relazionale



Creazione di relazioni durevoli nell'ottica di una presa in carico integrale della persona

capitale ambientale



Inserimento in un contesto aziendale che promuove politiche ambientali (fontanelle acqua potabile, uso materiali compostabili, risparmio energetico, ecc.)

capitale spirituale



Coinvolgimento dei seminaristi in qualità di volontari

FAMILIARI, ADS E TUTORI

capitale economico



Servizi qualificati ed innovativi
Attività pro-bono realizzate mediante il fondo "In aiuto"

capitale umano



Potenziamento delle competenze nella cura

capitale relazionale



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

capitale spirituale



Coinvolgimento dei familiari nella vita religiosa dell'istituto.

COMUNITÀ LOCALE

capitale economico



Attività pro-bono realizzate mediante il fondo "In aiuto"
Promozione dell'accessibilità ai servizi sociali
Promozione di premi di studio

capitale umano



Formazione e sensibilizzazione della comunità mediante la partecipazione a convegni ed eventi
Formazione e sensibilizzazione nelle scuole

**capitale
relazionale**



Accompagnamento verso processi di cura inclusiva in cui la comunità è protagonista
Partecipazione attiva nella formazione di una cultura della giustizia e della comunità

**capitale
ambientale**



Implementazione graduale di politiche volte alla salvaguardia delle risorse naturali

**capitale
spirituale**



Coinvolgimento nella vita religiosa dell'istituto

ASSOCIAZIONI NON PROFIT

**capitale
economico**



Costruzione di relazioni di finanziamento e donazione (farmaci)

**capitale
umano**



Formazione per gli insegnanti in collaborazione con la Federazione Italiana Ciechi

**capitale
relazionale**



Realizzazione di attività congiunte nell'ottica della cura integrale della persona e della creazione di occasioni di inclusione

**capitale
spirituale**



Coinvolgimento nella vita religiosa dell'istituto

ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA

**capitale
relazionale**



Partecipazione alle attività associative

DONATORI (individuali, aziende ed enti)

capitale economico



Realizzazione di rapporti donativi durevoli (fidelizzazione del donatore)

capitale umano



Coinvolgimento attivo per lo sviluppo della cultura della cura

capitale relazionale



Costruzione di relazioni fiduciarie durevoli

capitale ambientale



Realizzazione dei materiali promozionali e di raccolta fondi su carta FSC

capitale spirituale



Coinvolgimento nella vita religiosa dell'istituto

UNIVERSITÀ NAZIONALI ED INTERNAZIONALI

capitale economico



Finanziamento di progetti e collaborazioni di ricerca mediante un apposito fondo

capitale umano



Realizzazione di partnership per la formazione (tirocini e stage) e la ricerca

capitale relazionale



Ampliamento del network di relazioni con soggetti operativi

RELIGIOSI

capitale spirituale



Coinvolgimento delle suore Bigie e di tutti gli ordini religiosi presenti in Assisi nelle attività del Serafico aperte alla cittadinanza



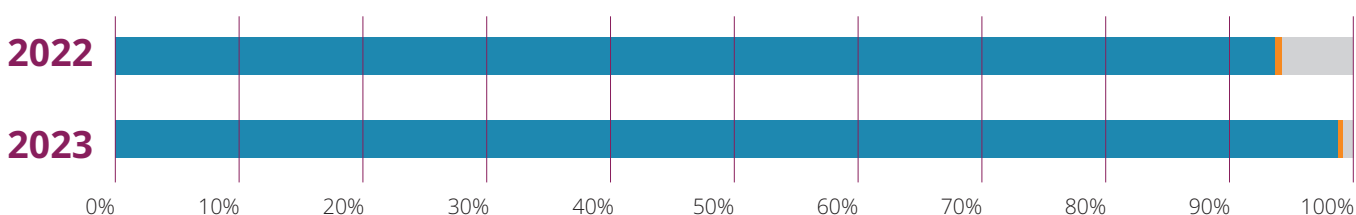
INDICATORI DI CAPITALE ECONOMICO

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.

	2023	2022	Δ
Valore aggiunto globale netto	6.099.045	5.835.867	4,5%
Valore distribuito al personale	6.029.531	5.470.507	10,2%
Valore distribuito ai finanziatori con vincolo di prestito	0	0	--
Imposte	16.762	35.757	-53,1%
Accantonamenti a riserva (auto-potenziamento)	52.752	329.603	-84,0%

Ripartizione del valore aggiunto



Per quanto attiene al profilo economico della gestione, la situazione si presenta pressoché stabile, con il valore aggiunto in leggera crescita e distribuito in gran parte alle persone, che costituiscono un fattore fondamentale per la realizzazione dei servizi. Non ci sono posizioni debitorie di finanziamento e, dunque, la struttura finanziaria non impatta sugli equilibri economici.

Seppure in misura minore rispetto al 2022, anche nel 2023 l'istituto ha rafforzato 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.

	2023	2022
Patrimonio complessivo	€ 27.099.154	€ 27.390.887
Indebitamento netto	0,31	0,32
Indice di copertura delle immobilizzazioni	1,49	1,54

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 fundraising

Negli ultimi dieci anni, abbiamo osservato sviluppi significativi e incoraggianti nei nostri dati di raccolta fondi, con miglioramenti consistenti in diverse metriche chiave. In particolare, i valori dell'Indice di frequenza, del Dono Medio e del Donatore Medio evidenziano trend molto positivi che si consolidano nel 2023 e che riflettono una crescente generosità e un maggiore coinvolgimento dei nostri donatori.

Le flessioni relative al numero di donazioni e dei donatori unici sono sostanzialmente legate alle diminuzioni (rispetto agli anni precedenti) delle campagne di acquisizione, che generano sì donatori nuovi ma con scarse potenzialità di fidelizzazione e prevalentemente spinti dall'emotività.

Abbiamo quindi preferito impegnarci costantemente su attività e iniziative di donor care, l'indice di frequenza ha evidenziato un incremento costante. Nel 2023, l'indice ha raggiunto un valore di 1,70, dimostrando che i donatori effettuano contributi con maggiore frequenza. Questo aumento indica una fidelizzazione sempre maggiore e un rafforzamento del legame tra l'organizzazione e i suoi sostenitori. Anche il valore del dono medio ha mostrato una crescita significativa. Dal 2014, con un valore di 24,38 €, abbiamo visto un aumento progressivo, raggiungendo 27,90 € nel 2023. Questo dato non solo sottolinea la crescente generosità dei nostri donatori, ma suggerisce anche una maggiore fiducia nell'organizzazione e nella sua missione.

Parallelamente, il valore del donatore medio è aumentato nel corso del decennio. Partendo da 37,45 € nel 2014, è salito a 47,41 € nel 2023. Questo incremento di quasi 10 € per donatore medio dimostra una maggiore propensione a donare importi più elevati, rafforzando ulteriormente la nostra capacità di sostenere le attività e i progetti dell'organizzazione.

In sintesi, nonostante alcune fluttuazioni nel numero di donazioni e donatori unici, i dati relativi alla frequenza delle donazioni, al dono medio e al donatore medio evidenziano una chiara tendenza positiva. Questo riflette un crescente impegno e una maggiore fiducia da parte della nostra comunità di donatori, fattori essenziali per il successo a lungo termine delle nostre iniziative che si è tradotto, nel 2023, anche in un risultato molto positivo circa il ricevimento di donazioni da eredità (circa 14), che consolidano il clima di fiducia nelle attività del serafico.

Continueremo a lavorare per rafforzare queste relazioni, incentivando una partecipazione sempre più attiva e consapevole.

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	76.830	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 €
2023	80.018	47.084	1,70	27,90 €	47,41 €

► 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, confermando un progressivo consolidamento e un particolare attaccamento alla causa del Serafico
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.

Il progetto #InAiuto

Premessa e Ambito di Realizzazione

Il progetto #InAiuto del Serafico di Assisi si ispira al concetto delle cure sospese, mutuandolo dal più famoso "caffè sospeso" e mira a fornire cure per persone con disabilità gravi, in particolare bambini, che altrimenti non avrebbero accesso immediato

alle cure necessarie. Il contesto globale e nazionale, caratterizzato da conflitti come la guerra tra Russia e Ucraina, e crisi sanitarie come la pandemia di Covid-19, ha accentuato la necessità di un supporto efficace per le popolazioni vulnerabili. Ma non solo, molto spesso l'attesa di elementi burocratici oppure la frammentazione dei percorsi di cura lontano dalla propria casa hanno spinto l'Istituto Serafico a porsi l'obiettivo di colmare le lacune del sistema sanitario pubblico e di supportare le famiglie in difficoltà con interventi immediati e con l'integrazione dei percorsi di cura.

Necessità di Finanziamento costante

Il progetto #InAiuto richiede un finanziamento annuale significativo per coprire le spese di cura e assistenza di pazienti che non possono accedere immediatamente alle cure necessarie attraverso il Servizio Sanitario Nazionale (SSN). Il Serafico si impegna a fornire un'assistenza completa e specializzata, inclusi interventi clinici, riabilitativi e assistenziali, per garantire una vita dignitosa ai pazienti disabili gravi. Negli ultimi anni di operatività il progetto ha generato impatti sintetizzati nella tabella sottostante:

Descrizione	€ Valore				
	2019	2020	2021	2022	2023
Unità educativa riabilitativa residenze	52.985	66.519	74.103	79.463	105.690
Unità ed. riab. Diurno età ev./adulti	30.730	8.520	11.236	3.538	26.365
Ambulatoriale riabilitativo/educativo	1.175	0	0	3.102	987
Unità diagnostica		0	0	2.230	2.589
Unità disturbi specifici apprendimento	300	520	0	550	290
Progetti					12.000
Poliambulatorio specialistico	1.551	1.042	25.665	30.694	19.246
Totale complessivo	86.741	76.601	111.004	119.577	167.167

Descrizione	Quantità				
	2019	2020	2021	2022	2023
Unità educativa riabilitativa residenze	244	277	299	271	322
Unità ed. riab. Diurno età ev./adulti	234	71	0	23	46
Ambulatoriale riabilitativo/educativo	25	0	0	66	21
Unità diagnostica		0	0	12	14
Unità disturbi specifici apprendimento	1	15	0	1	1
Progetti					205
Poliambulatorio specialistico	33	19	420	376	277
Totale complessivo	537	382	719	749	886

L'obiettivo finanziario stabile del progetto è di 250.000 euro, destinati a coprire terapie, interventi diagnostici e riabilitativi.

Beneficiari e Selezione

I beneficiari del progetto sono bambini e giovani adulti con disabilità gravi, provenienti da situazioni di bisogno e segnalati tramite idonea documentazione da enti preposti. Le patologie trattate includono sindromi genetiche, malattie rare, paralisi cerebrale infantile, disturbi neurodegenerativi, epilessia, disturbi psichiatrici e comportamentali. La selezione dei beneficiari si basa su criteri di necessità clinica,

economica e sociale, con un'attenzione particolare ai bambini profughi di guerra e a coloro che non hanno accesso al SSN.

Interventi e Attività Erogate

Il Serafico offre una gamma completa di servizi, tra cui:

- Valutazioni Cliniche e Funzionali: Esami e diagnosi per identificare le necessità specifiche di ogni paziente.
- Visite Ambulatoriali: Assistenza medica specialistica.
- Ricoveri Residenziali: Ospitalità e cure per periodi non coperti da convenzioni ASL.
- Assistenza Sociale: Supporto economico per l'acquisto di vestiti e per interventi specialistici.
- Campus Estivi: Programmi educativi e ricreativi gratuiti per ragazzi disabili.

Organizzazione e Metodologia

Il team multidisciplinare del Serafico comprende fisioterapisti, logopedisti, neuropsichiatri, psicologi, educatori e operatori socio-sanitari, che lavorano insieme per sviluppare Piani Riabilitativi Individuali (PRI) specifici per ogni paziente. Le attività si svolgono all'interno delle residenze, nei laboratori e negli spazi terapeutici dell'Istituto, con un approccio centrato sull'interdisciplinarietà e sul vissuto del paziente.

Conclusioni

Il progetto #InAiuto rappresenta una risposta concreta e necessaria alle esigenze dei bambini e giovani adulti con disabilità gravi, in un contesto globale e nazionale complesso. La necessità di un finanziamento annuale è cruciale per garantire la continuità e l'efficacia degli interventi erogati, offrendo a questi pazienti l'opportunità di ricevere cure appropriate e migliorare la loro qualità di vita in modo soprattutto tempestivo rispetto ai loro bisogni.



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	2023			2022			Δ		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
(<30 anni)	18	5	23	21	6	27	-3	-1	-4
(>30 anni; <50 anni)	68	35	103	65	32	97	3	3	6
(>50 anni)	52	14	66	46	13	59	6	1	7
Totale	138	54	192	132	51	183	6	3	9

Nuovi assunti nell'anno

Fascia di età	2023			2022		
	F	M	TOT	F	M	TOT
(<30 anni)	14	1	15	15	2	17
(>30 anni; <50 anni)	34	10	44	22	7	29
(>50 anni)	7	2	9	4	1	5
Totale	55	13	68	41	10	51

Tasso di turnover

	2023			2022		
	F	M	TOT	F	M	TOT
Turnover complessivo dipendenti						
<i>$\frac{\text{cessazioni} + \text{nuove assunzioni}}{\text{totale dipendenti}}$</i>	0,78	0,45	0,69	0,68	0,40	0,60
Turnover netto dipendenti						
<i>$\frac{\text{nuove assunzioni}}{\text{cessazioni}}$</i>	1,15	1,30	1,17	1,17	0,91	1,11

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.

	2023			2022		
	F	M	TOT	F	M	TOT
% dipendenti con contratto t.i.	74%	91%	79%	78%	92%	82%

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 da 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.

	2023		2022	
	F	M	F	M
Rapporto remunerazione massima/minima	5	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.

	2023	2022
Numero complessivo ore di formazione erogate ai dipendenti	1.502	1.205
Numero pro-capite ore di formazione erogate ai dipendenti	7,82	6,59

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.

	2023			2022		
	F	M	TOT	F	M	TOT
WA totale erogato	€ 37.864,44	€ 14.725,06	€ 52.589,50	€ 23.681,52	€ 9.209,48	€ 32.891,00
WA pro-capite erogato	€ 274,38	€ 272,69	€ 273,90	€ 179,41	€ 180,58	€ 179,73

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.

	2023			2022			Δ		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
Fascia di età									
(<30 anni)	2	6	8	4	4	8	-2	2	0
(>30 anni; <50 anni)	3	5	8	4	3	7	-1	2	1
(>50 anni)	9	1	10	4	5	9	5	-4	1
Totale	14	12	26	12	12	24	2	0	2
Totale ore di impegno annuo	2.464	2.112	4.576	2.112	2.112	4.224			
Ammontare medio ore pro-capite volontari	176	176	352	176	176	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	2023	2022	2021	2020	2019	Δ 2023-2019
Unità educativa riabilitativa residenziale	Giornate	26.466	26.401	25.959	26.591	25.837	2,4%
Unità ed. riab. Diurno età evolutiva/adulti	Giornate	3.041	3.352	3.126	2.365	3.740	-18,7%
Ambulatorio riabilitazione	Trattamenti	2.558	2.084	2.125	1.612	3.465	-26,2%
Unità diagnostica	Valutazioni	81	109	104	51	99	-18,2%
Unità disturbi specifici apprendimento	Trattamenti	721	624	935	617	739	-2,4%
Poliambulatorio specialistico	Visite	470	312	298	81	109	331,2%
TOTALE		33.337	32.882	32.547	31.316	33.989	-1,9%

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 quinquennio, 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 2023 ha visto il definitivo ritorno ai volumi complessivi pre-Covid.



Utenti dei servizi residenziali e semiresidenziali

L'indicatore quantifica il numero degli Utenti assistiti dall'organizzazione, suddivisi per Regione di provenienza.

	Residenti		Semiresidenti	
	2023	2022	2023	2022
Abruzzo	3	2	-	1
Basilicata	1	1	-	-
Calabria	5	5	-	-
Campania	12	9	-	-
Lazio	22	23	1	1
Lombardia	2	1	-	-
Marche	7	5	-	-
Molise	-	-	1	1
Puglia	3	4	-	-
Sardegna	2	2	-	-
Sicilia	4	4	-	-
Toscana	3	3	-	-
Umbria	25	23	30	31
Veneto	1	1	-	-
TOTALE	90	83	32	34

Servizi extrastandard

L'indicatore quantifica le attività erogate dall'Istituto ulteriori rispetto agli standard definiti dalla Regione Umbria per le unità di offerta previste. Si noti che si tratta di un dato stimato sulla base della norma entrata in vigore nel 2024, ma i dati sono comunque significativi dello sforzo di cura posto in atto dall'Istituto.

Infine, si sottolinea che nel 2023 non sono stati rilevati reclami né sanzioni relative a comportamenti scorretti verso gli utenti.

Delta standard del Servizio erogato (Valore)		2023	2022
(Infermieri-OSS)	Valore corrispondente	€ 739.326	€ 609.949
(Educatori-Terapisti-Psicologo-Assistente Sociale-Pedagogista-Medico)	Valore corrispondente	€ 104.627	€ 99.237
Totale		€ 843.953	€ 709.186

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	2023	2022
Numero di eventi culturali/ludici/sportivi a cui si è contribuito con risorse o energie	53	27
Partnership	27	19
Incontri di formazione/sensibilizzazione promosse per i membri delle comunità	10	10

In merito al primo dato riportato nella tabella, sono stati conteggiati eventi ed iniziative ai quali, 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. Nel dettaglio, nei 53 eventi socializzanti sono stati coinvolti 564 utenti residenziali.

Il Serafico ha partecipato a numerose attività di promozione della cura attraverso relazioni e interventi a convegni e eventi pubblici in tutta Italia. In particolare, si segnalano i seguenti eventi:

- l'1 e il 2 dicembre 2023 il Serafico ha organizzato il 2° Convegno Internazionale su "Disturbi del neurosviluppo, disabilità e neuroscienze"
- è stato presente con una relazione al convegno nazionale dell'Unitalsi sul tema: "Ciò che mi sembrava amaro mi fu cambiato in dolcezza d'animo e di corpo: una pedagogia nel rapporto con la fragilità"
- ha partecipato al convegno organizzato dall'azienda ospedaliera di Siena, con una relazione sul tema "Una comunità che si fa carico del malato è sanata ed è sanante"

Il Serafico è stato anche coinvolto per gli eventi valentiniani organizzati dalla diocesi di Terni con una relazione sul tema "Prendersi cura delle persone con disabilità ed epilessia per la realizzazione del diritto alla salute integrale e lo sviluppo della società".

Nell'ambito della Scuola Socio Politica Giuseppe Toniolo Il Serafico ha organizzato un corso sui temi della Dottrina Sociale, incentrato prevalentemente sulla cura come via della pace. Si segnalano alcuni degli incontri organizzati:

- "La guerra in Ucraina possibili vie di pace", con Ugo Villani;
- "Contributo delle donne e delle fedi alla pace", con Silvana Chemen, Vania De Luca, Sihem Djebbi;
- "La pace nella dottrina sociale della Chiesa dalla Pacem in Terris alla Fratelli tutti", con Roberta Vinerba;
- "Educare alla pace. Il contributo nella scuola nel superamento delle disuguaglianze, delle povertà e dei conflitti" con Ivana Barbacci;
- "La cultura della cura come percorso di pace", con Luigina Mortari;
- "Democrazia e partecipazione: verso la cinquantesima settimana sociale dei cattolici in Italia", con S.E. Mons. Luigi Renna.

Il Serafico, con il Centro InVita ha prodotto 8 articoli scientifici inerenti le diverse attività svolte dal nostro team, tutti accettati e pubblicati su rivista internazionale con impact factor di 21,568.

Gli incontri pubblici di formazione sono rivolti a genitori di persone con disabilità, caregivers e operatori sanitari ed hanno avuto una durata complessiva di 20 ore. I principali 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

Le nuove partnership la cui convenzione è stata stipulata nel 2023 sono:

- Convenzione CTF MEDICAL 2023
- Convenzione Associazione ATLAS ONLUS rinnovo
- Accordo di collaborazione Banco Farmaceutico
- Accordo proroga Az.USL Umbria 1 DDG n.0000827
- Convenzione Convitto Nazionale Principe di Napoli- Alternanza scuola lavoro
- Convenzione INPEF-Istituto Nazionale di Pedagogia Familiare-ROMA-
- Convenzione Azzurra -Soc.Cooperativa
- Convenzione per i volontari-Associazione Laudato Sii ODV- ETS

Attività di comunicazione e informazione

Attività sui social network	2023	2022
Follower di Facebook a fine anno	51.470	51.251
Post pubblicati	150	143
Copertura	1.100.000	1.322.074
Like	46.753	31.330
Follower su Instagram a fine anno	1.729	1.129
Copertura organica	3.094	11.610
Presenza sulla stampa	2023	2022
Stampa locale	186	116
Stampa nazionale	81	126
TOTALE	267	242

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

Variatione 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

	2023	2022	Δ
Consumo complessivo di energia (kWh)	557.156	545.665	+2%
Consumo di energia da fonti rinnovabili (kWh)	457.537	448.100	+2%
% consumo di energia da fonti rinnovabili sul totale	82%	82%	
Km percorsi nell'anno dai mezzi dell'ente	46.817	41.786	+12%
Km percorsi da mezzi alimentati da fonti a basso impatto	4.098	1.309	+231%
% Km percorsi da mezzi alimentate da fonti a basso impatto	9%	3%	
Consumo totale di acqua (mq)	8.513	10.511	-19%

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 2023, 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.

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.



Per tenere vivo e coltivare il capitale spirituale, 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, pubblicata in 3 numeri annui, ha sempre un articolo di fondo della Presidente che declina il carisma e la missione dell'Opera rispetto a diverse tematiche.

CONCLUSIONE

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

TABELLA DI RACCORDO

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

Sezione	Linee guida ML	GRI
Lettera agli stakeholder		GRI 102-14 Statement from senior decision-maker
Nota metodologica	§ 6.1	GRI 102-45 Entities included in the consolidated financial statements GRI 102-46 Defining report content and topic Boundaries GRI 102-49 Changes in reporting GRI 102-50 Reporting period GRI 102-51 Date of most recent report GRI 102-52 Reporting cycle
Anagrafica	§ 6.2 riferimento alla tipologia di attività svolta ex Art. 5 D. Lgs. 117/2017 (solo per gli ETS)	GRI 102-1 Name of organization GRI 102-3 Location of headquarters GRI 102-4 Location of operations GRI 102-5 Ownership and legal form GRI 102-12 External initiatives GRI 102-13 Membership of associations
Mission e valori	§ 6.2	GRI 102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior
Storia		
Attività svolta		GRI 102-2 Activities, brands, products, and services GRI 102-6 Markets served
KPI - Key Performance Indicator		GRI 102-7 Scale of the organization
Strategie e politiche		GRI 103-2 The management approach and its components
Strategie e politiche per lo sviluppo sostenibile		
Governance ed organizzazione	§ 6.3 Se ETS di tipo associativo ovvero cooperativo, vanno riportati dati relativi a: composizione della base sociale Se ETS, indicare nominativo degli amministratori, data di prima nomina, periodo per il quale rimangono in carica, nonché eventuali cariche o incarichi espressione di specifiche categorie di soci, emolumenti o altre remunerazioni a amministratori, controllori, dirigenti ed associati § 6.4 (attività svolta dai volontari, modalità di retribuzione ovvero rimborso spese dei volontari) § 6.8 (attività di controllo)	GRI 102-18 Governance structure GRI 102-19 Delegating authority GRI 102-22 Composition of the highest governance body and its committees GRI 102-23 Chair of the highest governance body GRI 102-35 Remuneration policies

Sistema di gestione dei rischi e certificazioni	§ 6.5 + § 6.6 + § 6.7 (rischi di contenziosi in corso)	GRI 102-11 Precautionary Principle or approach GRI 102-17 Mechanisms for advice and concerns about ethics GRI 403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation GRI 403-3 Occupational health services
Mappatura degli stakeholder e stakeholder engagement	§ 6.3 (se impresa sociale, dare conto delle modalità di coinvolgimento dei lavoratori, utenti, ecc. ex D. Lgs. 112/2017)	GRI 102-40 List of stakeholder groups GRI 102-42 Identifying and selecting stakeholders GRI 102-43 Approach to stakeholder engagement
Analisi di materialità		GRI 102-47 List of material topics GRI 102-48 Restatements of information GRI 103-1 Explanation of the material topic and its boundaries
Mappa dell'impatto	§ 6.5	
Indicatori di capitale economico	§ 6.5 § 6.6 (provenienza pubblica/privata delle risorse economiche) (attività di fund raising)	GRI 201-1 Direct economic value generated and distributed GRI 201-4 Financial assistance received from government
Indicatori di capitale umano	§ 6.4 (informazioni relative al personale dipendente e volontario, suddiviso per componenti, come es.: personale religioso, servizio civile, ecc.) (attività di formazione) (rapporto tra retribuzione lorda annua massima e minima dei dipendenti) § 6.5	GRI 102-8 Information on employees and other workers GRI 102-41 Collective bargaining agreements GRI 401-1 New employee hires and employee turnover GRI 401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees GRI 403-1 Occupational health and safety management system GRI 403-5 Worker training on occupational health and safety GRI 403-9 Work-related injuries GRI 403-10 Work-related ill health GRI 404-1 Average hours of training per year per employee GRI 404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs GRI 405-1 Diversity of governance bodies and employees GRI 405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men GRI 406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken
Indicatori di capitale relazionale	§ 6.5 § 6.7 (informazioni sulla democraticità dell'ente)	GRI 413-1 Operations with local community engagement, impact assessments and development programs GRI 414-1 New suppliers that were screened using social criteria GRI 415-1 Political contributions GRI 418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data GRI 419-1 Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area

Indicatori di capitale ambientale	§ 6.7	GRI 301-1 Materials used by weight or volume GRI 301-2 Recycled input materials used GRI 302-1 Energy consumption within the organization GRI 302-4 Reduction of energy consumption GRI 303-1 Interactions with water as a shared resource GRI 306-2 Waste by type and disposal method GRI 307-1 Non-compliance with environmental laws and regulations
La dinamica del capitale spirituale		
Politiche per il miglioramento		
Strumenti di analisi dei feedback		GRI 102-53 Contact point for questions regarding the report
schemi integrali di bilancio		
tabella di raccordo GRI		GRI 102-55 GRI content index
lettera di assurance		GRI 102-56 External assurance

